
SERVISNÍ SMLOUVA

Objednatel

Knihovna města Hradce Králové
se sídlem Wonkova 1262/1a, 500 02 Hradec Králové
IČ: 00125491
DIČ: CZ00125491
zastoupena Mgr. Barborou Čížinskou, ředitelkou
(dále jako „Objednatel“)

a

Zhotovitel

Tritius Solutions a.s.
se sídlem Vodní 258/13, Staré Brno, 602 00 Brno,
Doručovací adresa: Tomkova 2099, 390 01 Tábor
IČ: 05700582, DIČ: CZ05700582 (také MOSS identifikační číslo)
zastoupen předsedou představenstva Ing. Jiřím Šilhou
(dále jako „Zhotovitel“)

SMLUVNÍ STRANY UJEDNÁVAJÍ NÁSLEDUJÍCÍ:

1. Předmět smlouvy
 - 1.1. Předmětem smlouvy je závazek zhotovitele zajistit pro objednatele dále vyjmenované servisní a udržovací činnosti, které jsou nutné pro řádné užití knihovního systému Tritius (dále jen „systém“) dodaného zhotovitelem na základě smlouvy o dílo uzavřené smluvními stranami dne 24.2.2020, a závazek objednatele tyto činnosti řádně uhradit.
2. Rozsah servisních a udržovacích činností
 - 2.1. Tyto činnosti jsou poskytovány v rozsahu aktuálně používaných modulů systému.
 - 2.2. Jedná se o následující činnosti:
 - l. Pravidelné servisní a udržovací činnosti II. úrovně k zajištění provozu systému:
 - a. Zajištění plynulého provozu systému nad rámec běžných parametrů záruky, tj. garance servisního zásahu za podmínek dále upravených v této servisní smlouvě.
 - b. Zajištění služby Hotline - vzdálené podpory uživatelů systému. prostřednictvím: helpdesk Tritius, elektronické pošty, komunikační služby Skype nebo telefonu.
 - c. Zajištění servisu systému pomocí technologie vzdáleného přístupu k serverům objednatele nebo třetích stran.
 - d. Nastavování vlastností systému, úpravy konfigurace a funkcionalit systému dle požadavků objednatele.
 - e. Zajištění funkčnosti dříve provedených individuálních úprav a nastavení systému objednatele pro tyto individuální úpravy.
 - f. Převody dat při přechodu na novější verze systému, včetně zajištění dříve provedených individuálních úprav a nastavení systému objednatele.
 - g. Pravidelný monitoring systému a kontrola funkčnosti webového katalogu.
 - h. Poskytování informací o dalším rozvoji systému a jiných navazujících technologiích.
 - i. Komunikace s objednatelem primárně pomocí systému Helpdesk Tritius (JIRA) provozovaného zhotovitelem.

- II. Poskytnutí nových verzí systému a rozšířené záruky
- Poskytnutí nových verzí systému a rozšířené záruky je zpoplatněné od kalendářního roku 2022.
 - Poskytnutí nových verzí systému a jejich instalace v podmínkách prostředí objednatele, včetně zajištění bezchybného převodu dat do nové verze systému a aktualizace dokumentace systému.
 - Vyhledání a opravy zjevných programových chyb systému, způsobujících sníženou funkčnost systému nebo zcela zabraňujících používání systému dle elektronické dokumentace dodané při instalaci, po skončení běžné záruční doby.
 - Vyhledání a opravy zjevných programových chyb speciálních rozšíření a funkcí systému vyvinutých zhotovitelem výlučně pro potřeby objednatele, způsobujících sníženou funkčnost systému nebo zcela zabraňujících používání systému.
- III. Jednorázové servisní a udržovací činnosti
- Vývoj systému dle požadavků objednatele.
 - Poskytnutí potřebné součinnosti při integraci systému s jinými systémy provozovanými objednatelem dle požadavků objednatele.
 - Poskytnutí potřebné součinnosti při řešení domnělých závad systému, které byly ovšem způsobeny neoprávněnými zásahy nebo závadami mimo systém (např. nedostupné externí systémy a úložiště, databáze a aplikační virtuální servery, chybná konfigurace operačních systémů, problémy virtualizace a sítě, kolísání výkonu apod.).
 - Školení a instalace jednotlivých dalších částí modulů systému.
 - Převody dat z externích zdrojů do systému.

3. Cena

- 3.1. Cena pravidelných servisních a udržovacích činností dle článku 2.2. bod I. této smlouvy je stanovena takto:

Roční servisní a udržovací poplatek systému ve výši 73 663,20 Kč (tj. 89 132,47 Kč včetně DPH).

V ceně není zahrnuta účast na osobních schůzkách. Případné schůzky jsou zpoplatněny takto:

Cena účasti servisního technika:	400 Kč bez DPH / 0,5h
Cena dopravy na schůzku:	9 Kč bez DPH / km

Tyto ceny zahrnují veškeré související náklady a výlohy.

- 3.2. Cena poskytnutí nových verzí systému a rozšířené záruky dle článku 2.2. bod II. této smlouvy je stanovena takto:

Roční aktualizací poplatek ve výši 10 % z aktuální ceny všech dodaných částí a funkcí systému, které jsou po standardní záruce, včetně těch vyvinutých a dodaných zhotovitelem výlučně pro objednatele.

Přesnou výši tohoto ročního poplatku pro následující období sdělí zhotovitel objednateli vždy nejpozději do 30. 8. předchozího roku.

Smluvní strany výslovně sjednávají, že cena poskytnutí nových verzí systému a rozšířené záruky dle článku 2.2. bod II. této smlouvy (roční aktualizací poplatek), vznikne-li k jejímu účtování ze strany zhotovitele právo, bude objednatelem hrazena

až od 1.1.2022. Zhotovitel se však zavazuje služby dle článku 2.2. bod II. této smlouvy poskytovat již ode dne účinnosti této smlouvy.

- 3.3. Pokud bude zhotovitelem prováděna činnost dle článku 2.2. bod III. této smlouvy, je její cena odvozena na základě následujících sazeb:

Cena za činnosti podle bodu III a), b), c):	600 Kč bez DPH / 0,5 h
Cena za činnosti podle bodu III d), e):	400 Kč bez DPH / 0,5 h
Cena dopravy:	9 Kč bez DPH / km

- 3.4. Ceny uvedené shora v kapitole 3 této smlouvy, resp. způsob jejich výpočtu, jsou stanoveny dohodou smluvních stran a jsou neměnné po celou dobu trvání této smlouvy. Vzhledem ke způsobu výpočtu ceny je objednatel na základě výzvy zhotovitele povinen hlásit změny v počtu služebních PC. Ceny lze měnit pouze formou písemného dodatku ke smlouvě podepsaného oběma smluvními stranami.

4. Platební podmínky

- 4.1. Roční servisní a udržovací poplatek dle čl. 3.1. této smlouvy je rozdělen na čtyři splátky, které jsou uhrazeny na základě daňových dokladů vystavených zhotovitelem vždy k poslednímu dni daného kalendářního čtvrtletí.
- 4.2. Roční aktualizací poplatek dle čl. 3.2. této smlouvy je v případě jeho nenulové výše uhrazen na základě daňového dokladu vystaveného zhotovitelem vždy ke konci 1. čtvrtletí daného kalendářního roku.
- 4.3. Poplatek za jednorázové činnosti dle čl. 3.3. této smlouvy je uhrazen na základě daňového dokladu vystaveného zhotovitelem, který odpovídá objednávce.
- 4.4. Další platební podmínky jsou upraveny všeobecných obchodních podmínkách zhotovitele (dále jen „VOP“).
- 4.5. V případě prodlení objednatele se zaplacením jednotlivých faktur vzniká zhotoviteli právo na zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Smluvní strany výslovně sjednávají, že v souvislosti s případným prodlením objednatele s úhradou faktury není zhotovitel oprávněn požadovat po objednateli žádné další či jiné platby, tj. zejména není oprávněn požadovat po objednateli zaplacení smluvní pokuty či jiné sankce stanovené ve VOP.

5. Termíny a parametry provedení servisních služeb

- 5.1. Zhotovitel garantuje provádění servisních a udržovacích činností dle parametrů uvedených v přílohách smlouvy. Není-li zadání servisního požadavku úplné a v souladu s pravidly zadávání servisních zásahů a požadavků (příloha č. 2 této smlouvy), nejsou garantovány smluvní lhůty servisních služeb.
- 5.2. Mimo provozní dobu je v urgentních situacích možné využít kontakty na pověřené osoby uvedené dále ve smlouvě.
- 5.3. Zhotovitel dále zajišťuje hotline službu dle VOP, přičemž se zavazuje, že služba hotline bude zhotovitelem poskytována vždy minimálně 8 hodin denně v průběhu pracovního týdne (pondělí – pátek).

6. Způsob objednávání a provedení servisních služeb

- 6.1. Služby dle této smlouvy mohou objednat pověřené osoby objednatele v rámci systému Helpdesk písemně, nouzově také e-mailem, prostřednictvím Skype nebo telefonicky. Potvrzení příjmu požadavku na servis se provádí obdobně.
- 6.2. Objednatel zaznamenává požadavky do systému Helpdesk do části věnované knihovně. Pověřená osoba zhotovitele pak v systému Helpdesk Tritius komunikuje se zástupcem objednatele až do vyřešení požadavku.

- 6.3. Na jednorázové servisní a udržovací činnosti (dle čl. 2.2. bodu III. této smlouvy) bude vždy dopředu sjednán přiměřený termín plnění. Zhotovitel se zavazuje po převzetí informace o požadavku předat objednateli návrh způsobu vyřešení požadavku a odhad celkové pracnosti ve lhůtě do 3 pracovních dnů od nahlášení, přičemž v případě zvlášť obtížných případů lze s odpovědnou osobou objednatele sjednat dobu delší, ne však delší než 14 pracovních dnů. V případě souhlasu objednatele s tímto návrhem zhotovitele bude na realizaci prací vystavena objednatelům objednávka, která bude specifikovat předmět, termín a cenu realizace. Objednávka vystavená objednatelům musí být podpisem potvrzena pověřenou osobou objednatele.
- 6.4. Servisní technik zhotovitele je povinen při svém zásahu postupovat s odbornou péčí tak, aby s minimálními náklady splnil požadavek objednatele.

7. Povinnosti zhotovitele

- 7.1. Zhotovitel je povinen soustavně zabezpečovat pohotovost k plnění této smlouvy.
- 7.2. Zhotovitel je povinen postupovat při servisním zásahu v souladu s touto smlouvou a obecně závaznými právními předpisy.
- 7.3. Zhotovitel je povinen o jakýchkoliv zásazích, změnách, opravách a rozšířeních systému, znamenajících omezení (např. výpadek provozu, restart systému apod.) nebo změnu ve způsobu užívání systému pro uživatele objednatele, předem informovat pověřené osoby objednatele.
- 7.4. Zhotovitel je povinen bez zbytečného odkladu informovat objednatele o dokončení a výsledku provedených servisních zásahů.
- 7.5. Zhotovitel je povinen zajistit přiměřeným způsobem bezpečnost provozu virtuálního stroje, zejména pravidelnou aktualizací SW součástí (instalace tzv. bezpečnostních záplat) a dodržováním běžných bezpečnostních pravidel a postupů.
- 7.6. Zhotovitel je povinen na výzvu objednatele obratem potvrdit nebo odmítnout požadovanou součinnost. Přitom je povinen komunikovat bez zbytečných odkladů a v případě žádosti objednatele následně tuto komunikaci potvrdit v písemné podobě.
- 7.7. Zhotovitel je povinen plnit objednávky objednatele ve vzájemně dohodnutých termínech.
- 7.8. Zhotovitel není povinen plnit objednávky objednatele dle této smlouvy, pokud objednatel neplní povinnosti, které pro něj z této smlouvy vyplývají.
- 7.9. Zhotovitel je oprávněn zveřejnit, že objednatel je uživatelem služeb poskytovaných zhotovitelem, ve svých informačních a reklamních materiálech nebo referenčních listech a tuto informaci je oprávněn sdělovat prostřednictvím internetu nebo jiných prostředků komunikace a za tímto účelem použít též aktuálního loga objednatele či jeho knihovny a jeho stručnou charakteristiku pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele. Způsob tohoto zveřejnění nesmí snižovat dobré jméno objednatele.

8. Povinnosti objednatele

- 8.1. Objednatel je povinen poskytnout potřebnou součinnost zhotoviteli v souvislosti s plněním smlouvy dle VOP.
- 8.2. Objednatel je povinen sdělit zjištěné problémy zhotoviteli bez zbytečného odkladu, v úplnosti a kvalitě dohodnuté s objednatelům a vymezené v *Příloze č. 2 - Pravidla zadávání servisních zásahů a požadavků*, a zajistit na základě pokynů zhotovitele, aby na základě zjištěné vady nedocházelo k následným škodám.
- 8.3. Objednatel uhradí v dohodnutých termínech zhotoviteli faktury za poskytnuté služby dle této smlouvy. V případě prodlení s úhradou vystavených faktur je zhotovitel oprávněn odmítnout poskytování dalších služeb, to však pouze v případě, neuhradí-li objednatel fakturu ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené zhotovitelem.

- 8.4. Objednatel je povinen využívat jen licencované množství přístupových licencí systému, s výjimkou definovaných přístupů pracovníků zhotovitele a IT administrátorů systému na straně objednatele.
- 8.5. Objednatel je povinen informovat emailem zhotovitele o záměru umožnit přístup k systému uživatelům mimo zaměstnance objednatele. Toto se nevztahuje na přístup k elektronickým katalogům systému.

9. Pověřené osoby

- 9.1. Za objednatele je pověřenou osobou: Jméno: [REDAKCE] Mail: [REDAKCE]
Tel.: [REDAKCE]
Za zhotovitele je pověřenou osobou:
Jméno: [REDAKCE] Mail: [REDAKCE] Tel: [REDAKCE]
- 9.2. V případě, že dojde u některé ze smluvních stran ke změně pověřené osoby, oznámí změnu písemně druhé smluvní straně. Účinnost změny vůči druhé smluvní straně nastává okamžikem doručení tohoto oznámení. Změna pověřené osoby se nepovažuje za změnu této smlouvy.
- 9.3. Za zhotovitele může se souhlasem objednatele vybrané činnosti vykonávat také certifikovaný partner zhotovitele, kterého si vybere objednatel.

10. Sankce

- 10.1. Pro případ prodlení zhotovitele s provedením servisních služeb u požadavků se stanovenou prioritou nižší než Blocker (dle přílohy č.1 - *Parametry poskytování servisu*) má objednatel právo účtovat smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každý započatý den prodlení se splněním stanovené povinnosti. Pro vyloučení případných pochybností smluvní strany sjednávají, že prvním dnem prodlení je den, ve kterém se zhotovitel dostane do prodlení se splněním své povinnosti oproti lhůtě stanovené pro splnění takovéto povinnosti v příloze č. 1 této smlouvy.
- 10.2. Pro případ prodlení zhotovitele s provedením servisních služeb u požadavků se stanovenou prioritou Blocker (dle přílohy č.1 - *Parametry poskytování servisu*) má objednatel právo účtovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení se splněním stanovené povinnosti (počítají se pouze hodiny v provozní době zhotovitele).
- 10.3. Smluvní pokuty dle této smlouvy jsou splatné do 21 dnů po obdržení vyúčtování smluvní pokuty. Strany si sjednávají, že ve vztahu k náhradě škody vzniklé porušením smluvní povinnosti platí, že právo na její náhradu není zaplacením smluvní pokuty dotčeno. Odstoupením od smlouvy není dotčen nárok na zaplacení smluvní pokuty ani nároky na náhradu škody. Objednatel je oprávněn, zejména v případě, kdy zhotovitel ve stanovené lhůtě neuhradí smluvní pokutu, započíst na své závazky vůči zhotoviteli své finanční nároky na smluvní pokutu, kterou zhotoviteli vyúčtuje.
- 10.4. Smluvní strany sjednávají, že zaplacení jiných smluvních pokut nebo obdobných sankčních plateb, než jsou výslovně uvedeny v těle této smlouvy, nejsou smluvní strany oprávněny po druhé smluvní straně požadovat. Tzn., smluvní pokuty a další obdobné sankční platby uvedené ve VOP se pro smluvní vztah založený touto smlouvou nepoužijí.

11. Zabezpečení ochrany osobních údajů

- 11.1. Zhotovitel je zpracovatelem osobních údajů a objednatel je správce osobních údajů ve smyslu nařízení evropského parlamentu č. 2016/679 o ochraně osobních údajů fyzických osob (GDPR).
- 11.2. Zhotovitel garantuje soulad zpracování osobních údajů s platnou legislativou v rámci jeho poskytovaných služeb a funkcí systému. Podrobněji upraveno ve smlouvě o zpracování osobních údajů, kterou smluvní strany uzavřely dne 24.2.2020.

12. Důvěrné informace

- 12.1. Smluvní strany se vzájemně zavazují zachovávat mlčenlivost o všech podstatných skutečnostech získaných při své činnosti vyplývající ze smlouvy a VOP, a to zejména o skutečnostech, které tvoří jejich obchodní tajemství a důvěrné informace, vyjma povinného poskytování informací dle platných právních norem.
- 12.2. Za důvěrné informace smluvní strany považují ty skutečnosti provozní či obchodní povahy, které se kterákoli smluvní strana dozví v souvislosti s činností dle této smlouvy, [REDAKCE] [REDAKCE] [REDAKCE]. Podrobněji upraveno ve VOP.

13. Trvání a ukončení smlouvy



- 13.1. Smlouva [REDAKCE] a doba [REDAKCE]
- 13.2. Smlouvu je možné ukončit:
 - 13.2.1. písemnou dohodou smluvních stran,
 - 13.2.2. písemnou výpovědí kterékoliv smluvní strany s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která počíná běžet prvního dne následujícího měsíce po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé smluvní straně;
 - 13.2.3. odmítnutím nových VOP dle pravidel VOP;
 - 13.2.4. odstoupením od smlouvy v případech podstatného porušení smlouvy dle VOP.
- 13.3. Smluvní strany sjednávají, že za podstatné porušení této smlouvy ze strany zhotovitele se považuje zejména opakované (alespoň 3krát v době šesti po sobě jdoucích měsíců) nedodržení lhůty (doby) pro vyřešení požadavků priority Blocker objednatel dle smlouvy.
- 13.4. Smluvní strany výslovně sjednávají, že v případě ukončení této smlouvy (např. výpovědí této smlouvy ze strany objednatel) není zhotovitel oprávněn požadovat po objednateli zaplacení jakékoliv úhrady ceny za služby nad rámec doby trvání této smlouvy, ani není zhotovitel v souvislosti s ukončením této smlouvy oprávněn požadovat po objednateli žádné další či jiné platby, tj. zejména není oprávněn v této souvislosti požadovat po objednateli zaplacení smluvní pokuty či jiné sankce stanovené ve VOP.

14. Další ujednání

- 14.1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 14.2. Případná servisní smlouva na servis systému Clavius se uzavřením této smlouvy ruší.
- 14.3. Poskytování služby se dále řídí aktuálními [Všeobecnými obchodními podmínkami](#) dostupnými na webu poskytovatele, které jsou v současném znění také přiloženy k této smlouvě jako příloha č. 3 - *Všeobecné obchodní podmínky*.
- 14.4. Smluvní strany výslovně sjednávají, že v případě rozdílu mezi textem této smlouvy a VOP, má přednost tato smlouva (smlouva má vyšší prioritu).
- 14.5. Služby poskytované zhotovitelem na základě této smlouvy nejsou službami hostingu, službami systému, resp. službou Tritius SaaS ve smyslu VOP.
- 14.6. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
 - 14.6.1. Příloha č. 1 – *Parametry poskytování servisu*;
 - 14.6.2. Příloha č. 2 – *Pravidla zadávání servisních zásahů a požadavků*;
 - 14.6.3. Příloha č. 3 – *Všeobecné obchodní podmínky*;
- 14.7. Tato smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky podepsanými všemi smluvními stranami.
- 14.8. Tato smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech. Každá smluvní strana obdrží 1 stejnopis této smlouvy.

- 14.9. Smluvní strany prohlašují, že souhlasí s uveřejněním této smlouvy i příp. jejích dodatků v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.
- 14.10. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou zúčastněných stran a účinnosti okamžikem zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., ne však dříve než dne 1.9.2020.

V Brně dne



Digitálně podepsal
[REDACTED]
2 [REDACTED]
S [REDACTED]
givenName=Jiř,
serialNumber=P554207
Datum: 2020.09.09 21:58:11 +02'00'

Jiří Šilha, předseda představenstva
(Zhotovitel)

V Hradci Králové dne



Digitálně podepsal
[REDACTED]
Datum: 2020.09.07
17:07:36 +02'00'

Mgr. Barbora Čížinská, ředitelka
(Objednatel)

Příloha č. 1 – Parametry poskytování servisu

Všechny uvedené lhůty se počítají v rámci pracovní doby uvedené ve VOP.
Stanovení priorit hlášených požadavků se řídí pravidly uvedenými ve VOP.

Záruční servis

Záruční servis představuje zejména opravu základních funkcí systému, které jsou vystaveny v samostatném dokumentu. Musí být uživatelem zadány do helpdesku a označeny jako chyba systému.

Priorita	Typ tiketu	Doba reakce	Doba odstranění
A – Blocker	Chyba systému	do 4 hodin*	do 8 hodin*
B – Critical	Chyba systému	do 2 dnů	do 5 dnů
C – Major	Chyba systému	do 7 dnů	do 14 dnů
D – Minor	Chyba systému	do 7 dnů	do 30 dnů

* Urgentní servisní zásah vyžadující osobní návštěvu pracovníků zhotovitele v místě instalace systému bude započat nejpozději do 24 hodin od nahlášení požadavku servisnímu středisku, dokončen bude do 48 hodin od nahlášení.

Mimozáruční servis

Mimozáruční servis zahrnuje všechny ostatní požadavky uživatelů mimo záručního servisu. Nejčastěji se jedná o změnu nastavení či požadavek na nové funkce a vlastnosti systému. Tento servis je poskytován dle servisní smlouvy na úrovni II. nebo III. Pokud není uzavřena servisní smlouva je poskytován v úrovni I. za hodinovou sazbu: 800 Kč + DPH s minimální jednotkou ½ hodina 400 Kč + DPH.

Priorita	Typ tiketu	II. úroveň	II. úroveň	III. úroveň	III. úroveň
A – Blocker	Nastavení	do 8 hodin	do 24 hodin	do 4 hodin	do 8 hodin
B – Critical	Nastavení	do 4 dnů	do 10 dnů	do 2 dnů	do 5 dnů
C – Major	Nastavení	do 14 dnů	do 30 dnů	do 7 dnů	do 14 dnů
D – Minor	Nastavení	do 30 dnů	do 60 dnů	do 14 dnů	do 30 dnů

Příloha č. 2 – Pravidla zadávání servisních zásahů a požadavků

- I. Při zadávání nových servisních požadavků je třeba uvést alespoň následující údaje:
 - a. Datum a čas, kdy k problému došlo.
 - b. Knihovna/pobočka/pracoviště a uživatel, kterého se požadavek týká.
 - c. ID záznamu, kterého se požadavek týká (pokud je spojeno s konkrétním záznamem, tzn. dílem, svazkem, uživatelem apod.; pokud je požadavek obecný, je třeba uvést jeden konkrétní příklad).
 - d. Snímek obrazovky (tzn. printscreen) s vyznačením problému.
 - e. Stručný (ale faktický) popis problému.

