

## SERVISNÍ SMLOUVA - REGION

## Objednatel

**Městská knihovna s regionálními funkcemi v Trutnově**

se sídlem Krakonošovo náměstí 128, 541 01 Trutnov

IČ: 00371815

zastoupen ředitelkou [REDACTED]

(dále jako „Objednatel“)

a

## Zhotovitel

**Tritius Solutions a.s.**

se sídlem Vodní 258/13, Brno 602 00, Pošta na Tomkova 2099, 390 01 Tábor

IČ: 05700582 DIČ: CZ05700582 (také MOSS identifikační číslo)

zastoupen předsedou představenstva [REDACTED]

(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 Regionálního knihovního systému REKS Tritius (dále jen „systém REKS“) pro malé místní knihovny, a závazek objednatele tyto činnosti řádně uhradit.

2. Rozsah servisních a udržovacích činností

- 2.1. Tyto činnosti jsou poskytovány v rozsahu používaných modulů systému REKS.

- 2.2. Jedná se o následující činnosti:

- I. Pravidelné servisní a udržovací činnosti II. úrovně k zajištění plynulého provozu systému REKS:
  - a. Zajištění plynulého provozu systému REKS 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 REKS. prostřednictvím: helpdesk Tritius, elektronické pošty, komunikační služby Skype nebo telefonu.
  - c. Zajištění servisu systému REKS pomocí technologie vzdáleného přístupu k serverům objednatele nebo třetích stran.
  - d. Nastavování vlastností systému REKS, úpravy konfigurace a funkcionalit systému REKS dle požadavků objednatele.
  - e. Poskytnutí nových verzí systému REKS a jejich instalace, včetně zajištění dříve provedených individuálních úprav a nastavení systému REKS objednatele.
  - f. Převody dat při přechodu na novější verze systému REKS, včetně zajištění dříve provedených individuálních úprav a nastavení systému REKS objednatele.
  - g. Pravidelný monitoring systému REKS a kontrola funkčnosti webového katalogu.
  - h. Poskytování informací o dalším rozvoji systému REKS a jiných navazujících technologiích.
  - i. Komunikace s objednatelem primárně pomocí systému REKS Helpdesk Tritius (JIRA) provozovaného zhotovitelem.
- II. Vývoj a poskytnutí nových verzí systému REKS a rozšířené záruky
  - a. Vývoj nových verzí systému REKS a poskytnutí záruky je platné od roku 2021.
  - b. Poskytnutí nových verzí systému REKS a jejich instalace v podmínkách prostředí objednatele, včetně zajištění bezchybného převodu dat do nové verze systému REKS a aktualizace dokumentace systému REKS.
  - c. Vyhledání a opravy zjevných programových chyb systému REKS, způsobujících sníženou funkčnost systému REKS nebo zcela zabraňujících používání systému REKS dle elektronické dokumentace dodané při instalaci, po skončení běžné záruční doby.



- d. Vyhledání a opravy zjevných programových chyb speciálních rozšíření a funkcí systému REKS vyvinutých zhotovitelem výlučně pro potřeby objednatele, způsobujících sníženou funkčnost systému REKS nebo zcela zabraňujících používání systému REKS.

III. Jednorázové servisní a udržovací činnosti

- a. Vývoj systému REKS dle požadavků objednatele.
- b. Poskytnutí potřebné součinnosti při integraci systému REKS s jinými systémy provozovanými objednatelem dle požadavků objednatele.
- c. Poskytnutí potřebné součinnosti při řešení domnělých závad systému REKS, které byly ovšem způsobeny neoprávněnými zásahy nebo závadami mimo systém (např. nedostupné externí systémy a úložiště, databáze a aplikační virtuální servery, chybná konfigurace operačního systému REKS, problémy virtualizace a sítě, kolísání výkonu apod.).
- d. Školení a instalace jednotlivých dalších částí modulů systému REKS.
- e. Převody dat z externích zdrojů do systému REKS.

3. Cena

- 3.1. Cena pravidelných servisních a udržovacích činností dle článku 2.2. bod I. a II. této smlouvy je stanovena jako roční udržovací poplatek ve výši 10 % z aktuální ceny všech dodaných částí a funkcí systému REKS, které jsou po standardní záruce, včetně těch vyvinutých a dodaných zhotovitelem výlučně pro objednatele.

Cena je [REDACTED]

| Velikost Licence | Počet licencí | Cena za ks s DPH | Cena licencí celkem |
|------------------|---------------|------------------|---------------------|
| do 20.000 sv.    | 0             | 5 670,00 Kč      | 0,00 Kč             |
| do 10.000 sv.    |               |                  |                     |
| do 5.000 sv.     |               |                  |                     |
| CELKEM CENA      |               |                  |                     |

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

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

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. 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 3 a), b), c): 600 Kč bez DPH / 0,5 h

Cena za činnosti podle bodu 3 d), e): 400 Kč bez DPH / 0,5 h

Cena dopravy: 9 Kč bez DPH / km

4. Platební podmínky

- 4.1. Roční servisní a udržovací poplatek dle čl. 3.1. této smlouvy je hrazen 1x ročně na základě daňového dokladu vystaveného zhotovitelem vždy koncem ledna daného kalendářního roku.
- 4.2. Poplatek za jednorázové činnosti dle čl. 3.2. této smlouvy je uhrazen na základě daňového dokladu vystaveného zhotovitelem, který odpovídá objednavce.
- 4.3. Další platební podmínky jsou upraveny 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, 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.

## 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 knihovnám. 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 dní. V případě souhlasu objednatele s tímto návrhem zhotovitele bude na realizaci prací vystavena objednatelům objednávka, která bude specifikovat předmět, termín a cenu realizace. Objedávka 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 REKS, znamenajících omezení (např. výpadek provozu, restart systému REKS apod.) nebo změnu ve způsobu užívání systému REKS 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.

## 8. Povinnosti objednatele

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



8.6. Pokud objednatel umožní provoz dalších platných licencí systému REKS třetím stranám na svém serveru (sdílení serveru pro provoz více licencí systému REKS více knihovnamí), zavazuje se, že bude garantovat dostupnost serveru a systému REKS v takové kvalitě, aby provoz nepoškozoval dobré jméno produktu a souhlasí s tím, že update systému REKS může být instalován jen v případě jeho řádného uhrazení všemi připojenými třetími stranami (knihovnamí) na sdíleném serveru.

## 9. Pověřené osoby

9.1. Za objednatele je pověřenou osobou:

Jméno: [REDAKCE] Mail: [metodik@mktrutnov.cz](mailto:metodik@mktrutnov.cz) Tel.: 499 815 544 Za zhotovitele je pověřenou osobou:

Jméno: [REDAKCE] Mail: [simecek@tritius.cz](mailto:simecek@tritius.cz) 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 250,- Kč za každou započatou hodinu prodlení v provozní době.

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 každý započatý den prodlení v provozní době.

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, započítat na své závazky vůči zhotoviteli své finanční nároky na smluvní pokutu, kterou zhotoviteli vyúčtuje.

## 11. Zabezpečení ochrany osobních údajů

11.1. Zhotovitel je zpracovatelem osobních údajů a objednatel je správce osobních údajů ve smyslu zákona 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a 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 REKS. Podrobněji upraveno ve VOP.

## 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, které nejsou veřejně dostupné. Podrobněji upraveno ve VOP.

## 13. Trvání a ukončení smlouvy

13.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

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;

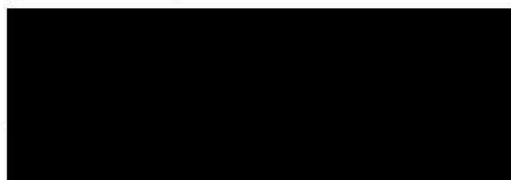
13.2.4. odstoupením od smlouvy v případech podstatného porušení smlouvy dle VOP.

#### 14. Další ujednání

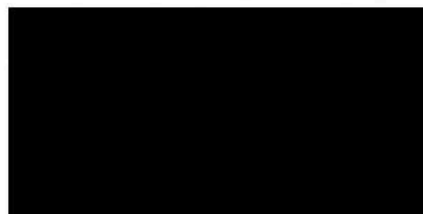
- 14.1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 14.2. Případná servisní smlouva na servis systému REKS Clavius se uzavřením této smlouvy ruší.
- 14.3. Poskytování služby se dále řídí aktuálními [Všeobecnými 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. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
  - 14.4.1. Příloha č. 1 – *Parametry poskytování servisu*;
  - 14.4.2. Příloha č. 2 – *Pravidla zadávání servisních zásahů a požadavků*;
  - 14.4.3. Příloha č. 3 – *Všeobecné obchodní podmínky*;
- 14.5. Tato smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky podepsanými všemi smluvními stranami.
- 14.6. Tato smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech. Každá smluvní strana obdrží 1 stejnopis této smlouvy.
- 14.7. Smluvní strany prohlašují, že souhlasí s uveřejněním této smlouvy i příp. jejích dodatků v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.
- 14.8. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou zúčastněných stran a účinnosti okamžikem zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.

V Brně dne 10.3.2021

V Trutnově dne 8.3.2021



\_\_\_\_\_  
předseda představenstva  
(Zhotovitel)

\_\_\_\_\_  
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 REKS, které jsou vystaveny v samostatném dokumentu. Musí být uživatelem zadány do helpdesku a označeny jako chyba systému REKS.

| 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 REKS. 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 1/2 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.