



R-Bit Technology, s.r.o.

Servisní smlouva (SLA)

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2
zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění

Smluvní strany

Název: R-Bit Technology, s.r.o.
se sídlem: Ke Koupališti 3283, 434 01 Most
zastoupená: Ing. Radkem Šimanem, jednatelem
IČ: 24719790
DIČ: CZ24719790
bankovní spojení: xxxxx / xxxxx (Raiffeisenbank, a. s.)

zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 29366

technický kontakt: Ing. Radek Šiman
e-mail: xxxxx
telefon: xxxxx

dále jen „dodavatel“

a

Název: Městská knihovna Neratovice, příspěvková organizace
se sídlem: nám. Republiky 1399, 277 11 Neratovice
zastoupená: Mgr. Helenou Pinkerovou
IČ: 09627804
DIČ: CZ09627804
bankovní spojení: xxxxx / xxxxx

zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl Pr, vložka 1697

technický kontakt: Vladimír Tůma
e-mail: xxxxx
telefon: xxxxx

dále jen „objednatel“

uzavřely níže uvedeného dne měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování technické podpory knihovního systému *Koha*, aby upravnily vzájemná práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy.

I. Preambule

1. Otevřený integrovaný knihovní systém Koha, jehož software je celosvětově distribuován pod licencí GPLv3, disponuje z pohledu provozu knihovny všemi potřebnými funkcemi a podporuje důležité standardy. Online katalog VuFind je distribuován pod licencí GPLv2.
2. Dodavatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu, a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené. Dodavatel dále prohlašuje, že je oprávněn poskytnout předmět plnění smlouvy dle této smlouvy objednateli a neporušuje žádná autorská práva ani jiná vlastnická práva žádné třetí strany.

II. Předmět smlouvy

1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technickou a servisní podporu související s produktivním provozem integrovaného knihovního systému Koha a online katalogu VuFind (dále jen "Technická podpora").
2. Součástí Technické podpory jsou i práce v tomto článku smlouvy nspecifikované, které však jsou k řádnému provádění Technické podpory nezbytné, a o kterých dodavatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje cenu touto smlouvou sjednanou.
3. Systém bude provozován na sdíleném serveru Dodavatele (v cloudu). Tato smlouva technicky garantuje případný přesun systému na nesdílený virtuální server (VPS). Přesun dat z cloudu na VPS bude v případě potřeby řešen samostatnou zakázkou, kterou tato smlouva nezohledňuje.
4. Rozsah a podmínky Technické podpory jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.

III. Doba trvání smlouvy

1. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou s účinností od 1. 9. 2021.
2. Dodavatel i objednatel jsou oprávněni tuto smlouvu vypovědět, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta činí 2 kalendářní měsíce a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

IV. Cena a platební podmínky

1. Cena za Technickou podporu činí 2 239 Kč měsíčně (tj. 26 868 Kč ročně). V této ceně jsou započteny:
 - bezodkladné bezplatné řešení krizových stavů ohrožujících provoz knihovny
 - vzdálené řešení provozních požadavků do objemu 8 hodin měsíčně
 - chytré našeptávání a validace poštovních adres
 - zálohování systému dle dohodnuté frekvence
 - pravidelné aktualizace systému Koha
 - pravidelné aktualizace operačního systému serveru

2. K částce určené dle odstavce 1 tohoto článku se připočítává DPH dle platných právních předpisů.
3. Cena za poskytování Technické podpory se hradí na základě faktur vystavených dodavatelem.
4. Faktury budou odpovídat náležitostem daňového dokladu dle platných právních předpisů, zejména dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.
5. Objednatel bude fakturovanou cenu platit bezhotovostní formou na bankovní účet dodavatele. Faktura je považována za proplacenou okamžikem připsání příslušné částky na účet dodavatele.
6. Cena za Technickou podporu je splatná 15. dne daného období, za které je placena.
7. Pro případ prodlení s placením si objednatel a dodavatel sjednávají smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká nárok na náhradu případné škody.
8. Pro případ prodlení dodavatele s plněním Technické podpory po době delší než 7 dnů od lokalizace problému si objednatel a dodavatel sjednávají smluvní pokutu ve výši 0,5 % z celkové roční částky za každý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká nárok na náhradu případné škody.

V.

Data a vlastnická práva

1. Vlastníkem obsahu databáze, a tedy i osobních údajů, je objednatel.
2. Dodavatel nesmí data ze systému poskytovat třetí osobě bez souhlasu objednatele.

VI.

Mlčenlivost a zabezpečení ochrany osobních údajů

1. Obchodní a technické informace, které si smluvní strany vzájemně předaly v souvislosti s touto smlouvou, považují obě strany za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě ani použít jinak než pro účely plnění závazků vyplývajících z této smlouvy. Smluvní strana, která důvěrné informace použije v rozporu s tímto ustanovením, je povinna nahradit druhé straně vzniklou škodu, a to v plné výši
2. Smluvní strany přijmou taková opatření, která zamezí vyzrazení informací souvisejících s plněním této smlouvy.
3. Dodavatel zajistí bezpečnou ochranu osobních údajů, jejichž je objednatel správcem a dodavatel zpracovatelem v souladu s čl. 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) - dále jen „Nařízení GDPR“.

VII.

Záruka

1. Dodavatel nese odpovědnost za to, že Technická podpora bude poskytována v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby byl knihovní systém Koha i online katalog dostupný nepřetržitě. V případě výpadku dostupnosti si smluvní strany sjednávají slevu 100 % poměrné denní částky za každý celý den (tj. 24 hodin) nedostupnosti služeb následující po dni nahlášení výpadku.

2. Na předem nahlášené plánované výpadky systému či technické potíže na straně objednatele se záruka dostupnosti nevztahuje.

VIII.

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se řídí platnými zákony České republiky, zejména zák. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
2. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
3. Tato smlouva se uzavírá ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Jedno vyhotovení obdrží dodavatel a jedno vyhotovení obdrží objednatel.
4. Tuto smlouvu lze změnit pouze písemnými dodatky chronologicky číslovanými a podepsanými oběma stranami.
5. Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti uveřejnit dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) tuto smlouvu včetně všech případných dohod, kterými se tato smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, a to prostřednictvím registru smluv. Smluvní strany se dále dohodly, že tuto smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv objednatel, vyplývá-li mu tato povinnost z uvedeného zákona. Smluvní strany dále prohlašují, že smlouva neupravuje obchodní tajemství.
6. Obě smluvní strany prohlašují, že tato smlouva nebyla uzavřena za nápadně nevýhodných podmínek či v tísní, a že vyjadřuje pravou vůli obou smluvních stran.
7. Nedílnou součástí této smlouvy je příloha č. 1 Rozsah podpory.

V Mostě

V Neratovicích

.....
dodavatel

.....
objednatel

Příloha č. 1

Rozsah podpory

I.

Provoz systému

1. Dodavatel zajistí Technickou podporu na sdíleném serveru dodavatele (v cloudu).
2. Konektivita k internetu odpovídající kapacity je v kompetenci objednatele.

II.

Služba řešení požadavků

1. Hlášení požadavku provede objednatel e-mailem. Hlášení musí obsahovat co nejpřesnější popis závady. Způsob hlášení:
 - elektronickým kontaktem do systému pro evidenci požadavků Request Tracker (dále jen RT), tj. odesláním zprávy na speciální e-mailovou adresu:

xxxxx

2. Dodavatel se zavazuje odstranit vady do 48 hodin od lokalizace problému. Lokalizací se myslí přesné zjištění příčiny problému.

III.

Služba aktualizace systému

1. Touto službou objednatel získává nárok na dostupné aktualizace a vylepšení knihovního systému Koha. Aktualizace budou aplikovány teprve po předchozím ověření v testovacím prostředí dodavatele, nejčastěji však 2x měsíčně.

IV.

Služba pravidelného dohledu

1. Náplní dohledové služby bude především kontrola základní funkčnosti systému Koha a kontrola spolehlivosti zálohování.
2. Dohledová služba bude prováděna 2x měsíčně při aktualizaci systému.

V.

Služba zálohování dat

1. Dodavatel zajistí nastavení parametrů zálohovacích procedur tak, aby byla plná záloha knihovního systému vytvořena 1x denně a uložena na jiné fyzické zařízení. Přístupové

údaje ke kompletním zálohám programu i dat budou předány odpovědné osobě do 24 hodin od vyžádání.

V Mostě

V Neratovicích

.....
dodavatel

.....
objednatel