

Smlouva č. SAAS – 20/2016 o poskytování softwarových služeb - systém TRITIUS

Poskytovatel:

LANius s.r.o.

se sídlem: Jiráskova 1775, 390 02 Tábor, IČ: 25150707, DIČ: CZ25150707

Bankovní spojení: ČSOB a.s. Pobočka Tábor, č. ú. 108421851/0300

zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Č. Budějovicích, oddíl C, vložka 6201

jednající: Ing. Jiří Šilha, jednatel společnosti

Objednatel:

Městská knihovna Klatovy

se sídlem: Balbínova 59/I, 339 01 Klatovy, IČ: 00075051

Bankovní spojení: Komerční banka Klatovy, č. ú. 6035351/0100

jednající: Zdeňka Buršíková, ředitelka

A. Úvodní ustanovení

A.1.1. Poskytovatel je poskytovatelem softwarové služby představující databázovou webovou aplikaci pro evidenci dokumentů (knih, časopisů, článků, smluv a jiných dokumentů) určenou zejména pro knihovny, a to pod názvem Tritius (dále jen „Služba Systému“, „Systém“ nebo „Software“), která je specifikována v příloze č. 1. této Smlouvy.

A.1.2. Právní vztahy založené touto Smlouvou se řídí jejími ustanoveními, ustanoveními Všeobecných obchodních podmínek (dále jen VOP), která jsou nedílnou součástí této Smlouvy jako její příloha č. 2, a ve zbývajících záležitostech příslušnými právními předpisy právního řádu České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a autorským zákonem.

B. Předmět smlouvy

B.1. Povinnosti Poskytovatele

B.1.1. Poskytovatel se zavazuje zpřístupnit Software a poskytovat softwarové služby dle specifikace uvedené v příloze č. 1. – Specifikace systému TRITIUS.

B.1.2. Poskytovatel je oprávněn pověřit provedením části prací jinou osobu; v takovém případě však má Poskytovatel odpovědnost, jako by tyto činnosti prováděl sám.

B.2. Povinnosti Objednatele

B.2.1. Objednatel se zavazuje zejména převzít Systém dle této Smlouvy a hradit cenu ve výši a za podmínek uvedených dále v bodě F této Smlouvy.

B.2.2. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli požadovanou součinnost. Poskytovatel není v prodlení s předáním Softwaru v případech, kdy došlo k překročení sjednaného termínu v důsledku neposkytnutí součinnosti ze strany Objednatele.

C. Zpřístupnění Softwaru

C.1. Způsob zpřístupnění Softwaru

- C.1.1. Poskytovatel je povinen zpřístupnit (dodat) Software formou jeho zpřístupnění přes webové rozhraní a poskytnout za tímto účelem veškeré přístupové údaje. Údaje se zavazuje poskytnout Poskytovatel e-mailem.
- C.1.2. Poskytovatel se zavazuje provádět zprovoznění Systému s přihlédnutím k provozním potřebám Objednatele tak, aby byla jeho činnost omezena pouze v nezbytné míře; Objednatel bere na vědomí, že po tuto dobu může docházet k určitým omezením, které však nebudou zásadně bránit jeho běžné činnosti.

C.2. Poskytování Softwaru jako služby

- C.2.1. Software bude poskytován formou služby přes výše uvedené webové rozhraní. Software bude provozován na serveru umístěném v hostingovém centru Poskytovatele či jeho smluvního partnera.
- C.2.2. Software bude zpřístupněn po celou dobu trvání této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn znepřístupnit Software v případě prodlení více než 21 dní Objednatele s úhradou finančních závazků vůči Poskytovateli nebo v případě hrubého porušení smluvních podmínek vyplývajících z této Smlouvy a jejích příloh Objednatelem.
- C.2.3. Objednatel je povinen uchovávat v tajnosti své přístupové údaje k Softwaru a chránit je před zneužitím ze strany třetích osob.
- C.2.4. Objednatel není oprávněn Software šířit, kopírovat nebo jiným způsobem umožnit jeho užívání jinými osobami, nebude-li smluvními stranami předem písemně sjednáno jinak. Výjimkou jsou veřejně dostupné části Služby Systému: Webový katalog a některé komunikační moduly: OAI Provider, NCIP Server a Z39.50 Server pokud jsou součástí Služby Systému.
- C.2.5. Data Objednatele budou umístěna v SQL databázích systému Tritius. Objednatel se zavazuje pravidelně, minimálně jednou týdně provádět zálohu dat na své technické zařízení za podmínek stanovených ve VOP. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za ztrátu či změnu dat Objednatele na zálohách na technickém zařízení Objednatele.

C.3. Testovací provoz, školení, převzetí Systému

- C.3.1. Případné testování Systému Objednatelem bude probíhat v termínech sjednaných předem písemně (e-mailem) a vzájemně potvrzených.
- C.3.2. Poskytovatel za účelem ovládnutí Systému může zaškolit klíčové uživatele Objednatele, a to v dohodnutém termínu.
- C.3.3. Poskytovatel nepřebírá žádnou odpovědnost a záruky pro případ, kdy vyjde dodatečně najevo, že zaměstnanci vybraní Objednatelem k zaškolení nebyli dostatečně odborně způsobilí.
- C.3.4. Termíny jednotlivých dnů školení budou dohodnuty zodpovědnými osobami. Konkrétní termíny školení budou dohodnuty předem písemně (e-mailem) a vzájemně potvrzeny.

D. Licence a záruka

- D.1.1.** Předáním Systému poskytuje Poskytovatel časově omezené, nevýlučné a nepřevoditelné právo užívat Software (licenci), a to konkrétně k Softwaru a velikostní licenci a škále modulů uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy. Další pravidla užívání systému jsou uvedena ve VOP.
- D.1.2.** Licenční podmínky pro použití Systému a záruční podmínky jsou uvedeny ve VOP.
- D.1.3.** Poskytovatel se zavazuje provozovat Systém, případně jeho nástupce, minimálně po dobu 5 let od podepsání této Smlouvy. Cena Systému však může být odlišná.
- D.1.4.** Poskytovatel neručí za chybné fungování Systému způsobené chybnými daty zadanými Objednavatelem do Systému nebo technickými nedostatky na straně Objednavatele.

E. Servis a údržba

- E.1.1.** V ceně Systému je pouze záruční servis. Běžný mimozáruční servis v ceně Systému není a hradí se zvlášť na základě platného ceníku servisu, popřípadě dle servisní smlouvy uzavřené s Poskytovatelem nebo servisními body.
- E.1.2.** Podmínky servisu a údržby jsou uvedeny ve VOP.

F. Celková cena a platební podmínky

F.1. Cenové podmínky

- F.1.1.** Cena Služby Systému a ostatních sjednaných činností včetně ceny záručního servisu je upravena v příloze č. 1. Výše ceny Služby Systému vychází z ceníku Služby Systému, který je zveřejňován na webových stránkách Poskytovatele.
- F.1.2.** Součástí sjednané ceny implementace jsou veškeré práce, dodávky a náklady Poskytovatele.
- F.1.3.** Součástí ceny implementace nejsou činnosti, vícepráce a dodávky, které byly dohodnuty s Objednavatelem po podpisu této Smlouvy.
- F.1.4.** Cena je uvedena v Kč jako cena plnění bez DPH, výše DPH bude účtována dle zákona.
- F.1.5.** Cena Služby Systému je garantována zdarma prvních 36 měsíců od uzavření smlouvy (tj. Období garantované ceny služby). Poskytovatel je oprávněn změnit cenu Služby Systému po uplynutí tohoto období. Poskytovatel je povinen informaci o ní sdělit písemně Objednateli na jeho e-mailovou adresu uvedenou v bodě V. přílohy č. 1 této Smlouvy. Objednatel je povinen se s novými cenovými podmínkami seznámit. Přijímá-li Objednatel nadále služby či jiné plnění poskytované ze strany Poskytovatele, stávají se pro něj nové cenové podmínky závaznými okamžikem a s účinností ode dne, kdy službu nebo plnění přijal. Objednatel má možnost tuto změnu cenových podmínek odmítnout, a to formou výpovědi s výpovědní dobou 2 měsíců, která začíná běžet okamžikem doručení výpovědi. Pokud druhá strana neučiní výpověď ve lhůtě 15 dnů ode dne oznámení o změně těchto cenových podmínek, pak se má za to, že tato druhá smluvní strana se změnou cenových podmínek souhlasí.

F.2. Platební podmínky

F.2.1. Objednatel uhradí plnění na základě faktur vystavených Poskytovatelem čtvrtletně vždy v prvním měsíci čtvrtletí bankovním převodem na jeho účet uvedený v záhlaví této Smlouvy. Splatnost faktury bude 21 dní od jejího doručení Objednateli.

F.2.2. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu.

F.2.3. V případě, že faktura nebude obsahovat zákonem předepsané nebo výše uvedené náležitosti, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že Poskytovatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě není Objednatel v prodlení s úhradou faktury.

F.3. Ostatní

F.3.1. Okamžikem zaplacení je okamžik připsání příslušné částky na účet Poskytovatele uvedený v této Smlouvě.

F.3.2. V případě prodlení Objednatele s úhradou jakýchkoliv plateb (peněžitých plnění) dle této Smlouvy je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,3 % ze skutečně dlužné částky za každý den prodlení, nejméně však ve výši stanovené právními předpisy.

G. Ukončení a zánik Smlouvy

G.1.1. Smlouvu lze ukončit:

- 1.1.a) písemnou dohodou smluvních stran;
- 1.1.b) neakceptací aktualizované Specifikace služeb (přílohy č. 1) či VOP (přílohy č. 2);
- 1.1.c) odstoupením od Smlouvy, a to v případech podstatného porušení povinností nebo dalších podmínek sjednaných v této Smlouvě a jejích přílohách.
- 1.1.d) výpovědí kterékoliv smluvní strany s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která začne plynout dnem doručení písemné výpovědi.

G.1.2. Každá ze stran může odstoupit od této Smlouvy pro podstatné porušení povinnosti, zejména:

- 1.1.a) pro prodlení Objednatele s placením ceny nebo její části delším než 30 dnů;
- 1.1.b) pro prodlení Poskytovatele s předáním celého Systému delším než 60 dnů;
- 1.1.c) pro neposkytnutí nutné součinnosti ze strany Objednatele, pokud toto znemožňuje splnění povinností Poskytovatele dle této Smlouvy a pokud na to Objednatel písemně upozornil a poskytl mu přiměřenou lhůtu pro nápravu závadného stavu.

G.1.3. Odstoupí-li Objednatel od této Smlouvy z důvodu jejího podstatného porušení, má Poskytovatel nárok na úhradu části ceny odpovídající rozsahu částečného provedení činností dle této Smlouvy a dále má nárok na úhradu závazně objednaného hardwaru a softwaru, a to dle cen uvedených v této Smlouvě.

G.1.4. Odstoupí-li Objednatel od této Smlouvy během období garantované ceny Služby Systému (dle bodu F.1.5.), Poskytovatel má právo na úhradu ceny za službu za celé zbývající garantované období. Neuhrazenou částku je Objednatel povinen zaplatit nejednou do 30 dnů od odstoupení od Smlouvy. To platí i v případě ukončení této smlouvy dohodou, není-li dohodnuto jinak.

G.1.5. Oznámení o odstoupení musí být písemné, doručeno druhé smluvní straně a je účinné dnem jeho doručení, popř. pozdějším dnem uvedeným v písemném oznámení o odstoupení.

- G.1.6.** Majetkové vypořádání jsou povinny smluvní strany splnit do 30 dnů ode dne ukončení této Smlouvy. Smluvní strany se mohou ohledně vzájemného majetkového vypořádání dohodnout jinak.
- G.1.7.** Možnost předání dat vložených Objednatelem zpět Objednateli a jejich odstranění ze Systému upravují VOP.

H. Zabezpečení ochrany osobních údajů

- H.1.** Poskytovatel Služby Systému je zpracovatelem osobních údajů, Uživatel je správce osobních údajů ve smyslu zákona 101/2000 Sb. O Ochrane osobních údajů.
- H.2.** Správce osobních údajů zpracovává osobní údaje o čtenářích – jméno, příjmení, datum narození, bydliště uvedená na přihlášce čtenáře za účelem vedení knihovnické agendy, aby bylo umožněno poskytování knihovnických a informačních služeb a byla zabezpečena ochrana knihovního fondu. Osobní údaje knihovna používá pouze pro jmenované účely po dobu trvání čtenářského vztahu, chrání je před zneužitím a neposkytuje je třetím osobám.
- H.3.** Poskytovatel se zavazuje, jako zpracovatel, osobní údaje vymezené v odstavci H.2 (dále jen „osobní údaje“) zpracovávat tímto způsobem (spravuje systém, provádí úpravy softwaru, programové změny apod.). Zpracování se nesmí účastnit žádná třetí osoba.
- H.4.** Poskytovatel tímto deklaruje záruky zpracovatele o technickém a organizačním zabezpečení ochrany osobních údajů.

I. Závěrečná ustanovení

- I.1.1.** Smluvní vztah vzniklý z této Smlouvy se řídí českým právem. Pokud nebylo v této Smlouvě uvedeno jinak, platí v ostatním ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském.
- I.1.2.** Tato Smlouva je uzavřena okamžikem jejího podpisu.
- I.1.3.** Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž obdrží každá smluvní strana po jednom. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran. Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze po dohodě smluvních stran formou číslovaných písemných dodatků, pokud není stanoveno jinak, např. změna VOP.
- I.1.4.** Samostatnou součástí této Smlouvy je
- příloha č. 1 – Specifikace Služby systému Tritius;
 - příloha č. 2 – Všeobecné obchodní podmínky;
 - příloha č. 3 – Předávací protokol.
- I.1.5.** V případě, že by některé ustanovení této Smlouvy bylo nebo se v budoucnu stalo z jakýchkoliv důvodů neplatné, nezpůsobuje neplatnost ostatních částí této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit po vzájemné dohodě toto ustanovení jiným, odpovídajícím svým obsahem účelu neplatného ustanovení.

I.1.6. Smluvní strany prohlašují, že této Smlouvě porozuměly a na důkaz svého souhlasu s jejími ustanoveními připojují níže své podpisy.

V Táboře dne 30. 6. 2016

V Klatovech dne

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

.....

.....

Příloha č. 1 ke smlouvě č. SAAS – 20/2016 ve znění jejích příloh

Specifikace služby Tritius

I. Smluvní strany

I.1. Poskytovatel: LANius s.r.o.

se sídlem: Tábor, Jiráskova 1775, PSČ 390 02 IČ: 25150707, DIČ: CZ25150707

I.2. Objednavatel: Městská knihovna Klatovy

se sídlem: Balbínova 59/I, 339 01 Klatovy, IČ 00075051

II. Úvodní ustanovení

II.1. Tato specifikace je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování softwarových služeb – systém Tritius.

II.2. V případě rozdílu mezi úpravou obsaženou v této specifikaci služeb a úpravou obsaženou ve Smlouvě je rozhodující úprava dle tohoto pořadí:

II.2.1. Smlouva

II.2.2. Specifikace služby Tritius

III. Služba zahrnuje

III.1. Právo používat systém Tritius dle VOP, velikostní licence: do 200 000 svazků

III.1.1. Akvizice

III.1.2. Katalogizace všech druhů dokumentů

III.1.3. Z-klient pro stahování záznamů

III.1.4. Webový katalog Tritius

III.1.5. Výpůjční protokol a MVS

III.1.6. Regionální osobnosti

III.1.7. Revize fondu

III.1.8. Výměnné soubory

III.1.9. Tisk čárových kódů

III.2. využívání systému Tritius v režimu sdíleného serveru REKS

III.3. dostupnost systému dle VOP

III.4. serverový HW a jeho obnovu v čase, náklady na napájení a chlazení serveru

III.5. zálohování dat, monitoring systému, záruční servis, update systému.

Měsíční cena služby činí celkem: 5000 Kč + DPH

36 měsíců od instalace je provoz systému zdarma včetně provozu systému Tritius pro 7 knihoven do 5.000 svazků v režimu regionálního knihovního systému (REKS).

IV. Implementace zahrnuje:

- IV.1.** analytické práce a příprava převodu dat – analýza chyb a opravy
- IV.2.** převod dat knihovny Objednatele a převod dat 4 knihoven v REKS
- IV.3.** základní nastavení systému pro potřeby Objednatele
- IV.4.** speciální nastavení pro REKS režim provozu
- IV.5.** školení koncových uživatelů v rozsahu 12 hodin (2 dny)

Jednorázová cena implementace je: 215 000 Kč bez DPH

Zodpovědné osoby

IV.6. Smluvní strany se dohodly na těchto zodpovědných osobách určených pro provozní záležitosti dle této Smlouvy (dále jen „Zodpovědné osoby“):

IV.7. Za Poskytovatele:

Ondřej Široký

Mail: siroky@lanius.cz

Tel: 381 252 448

IV.8. Za Objednatele:

Karel Viták

Mail: admin@knih-kt.cz

Tel: 376 347 470

V. Platnost dodatku

V.1. Tato specifikace platí a je účinná do dne účinnosti nové Specifikace služby, nahrazující dosavadní Specifikaci služby.

V Táboře dne 30. 6. 2016

V Klatovech dne:

.....

.....

Příloha č. 2.

Všeobecné obchodní podmínky

ke Smlouvě o poskytování softwarových služeb - systém Tritius

Poskytovatel:

LANius s.r.o.

se sídlem: Tábor, Jiráskova 1775, PSČ 390 02

IČ: 25150707, DIČ: CZ25150707

Bankovní spojení: ČSOB a.s. Pobočka Tábor, č. ú. 108421851/0300

zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Č. Budějovicích, oddíl C, vložka 6201

jednající: Ing. Jiří Šilha, jednatelem společnosti

I. Úvodní ustanovení

- I.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování softwarových služeb - systém Tritius.
- I.2. V případě rozporu mezi úpravou obsaženou v těchto Všeobecných obchodních podmínkách a úpravou obsaženou ve Smlouvě, pak je rozhodující úprava dle pořadí:
 - I.2.1. Smlouva
 - I.2.2. Všeobecné obchodní podmínky

II. Vymezení pojmů

- II.1. **Licence:** časově omezené, nevýlučné a nepřevoditelné právo užívat software.
- II.2. **Smlouva:** smlouva o poskytování softwarových služeb - systém Tritius, uzavřená mezi Poskytovatelem a Objednatelem.
- II.3. **Systém / Software** – Poskytovatelem dodávané služby Softwaru Tritius.
- II.4. **VOP:** Všeobecné obchodní podmínky.

III. Licence

III.1. Poskytnutí Licence

- III.1.1. Objednatel je oprávněn současně s právem užívat software užívat elektronickou dokumentaci vztahující se k Systému.
- III.1.2. Objednatel je povinen v případě že překročí velikostní limit licence (počet svazků) objednat u Poskytovatele vyšší velikostní licenci, tak aby její limit nebránil dalšímu používání systému.
- III.1.3. Poskytovatel je povinen na základě písemné objednávky Objednatele Objednateli úplatně poskytnout další počet Licencí k Systému, a to za ceny a za podmínek platných ke dni přijetí objednávky, jinak za obvyklé ceny a za obvyklých podmínek, za nichž v době přijetí objednávky bude Poskytovatel Licence k Systému poskytovat jiným osobám. Smluvní strany sjednávají, že dodáním objednaných Licencí nebo akceptací objednávky Poskytovatelem, a to tou skutečností, která nastane dříve, bude takto rozšířena působnost Smlouvy na nově dodané Licence.
- III.1.4. Licence je poskytována na dobu trvání Smlouvy.

III.2. Pravidla užívání Systému

III.2.1. Objednatel

- (i) je povinen software užívat výlučně pro své vnitřní účely v souladu s účelem, pro které byl software vytvořen,
- (ii) není oprávněn software šířit, kopírovat nebo jiným způsobem umožnit jeho užívání jinými osobami, nebude-li smluvními stranami předem písemně sjednáno jinak,
- (iii) není oprávněn bez předchozího výslovného písemného souhlasu Poskytovatele převést zcela nebo částečně práva k softwaru poskytovaná Smlouvou nebo k jejich části na jakoukoli třetí osobu, nebude-li smluvními stranami předem písemně sjednáno jinak.

III.2.2. Objednatel bere na vědomí, že k řádnému užívání Systému je zapotřebí, aby Systém užíval za pomoci hardwaru a softwaru, splňujícího požadavky písemně stanovené Poskytovatelem na www.tritius.cz, jinak dle individuálního doporučení Poskytovatele.

III.2.3. Objednatel je povinen Poskytovateli neprodleně písemně mailem oznámit každou změnu, která má nebo by mohla mít vliv na jeho užívání Systému.

III.2.4. Objednatel si je vědom toho, že Systém je softwarové dílo a jako takové reaguje na okolnosti působící na něj během jeho činnosti, přičemž tyto jeho reakce mohou spočívat v nepředvídaných přerušeních prováděné akce, v potřebě zadání opakovaného příkazu k provedení akce či v jiných potížích při jeho užívání a provozování. Smluvní strany shodně konstatují, že takovéto ojedinělé reakce Systému, přechodného rázu, nemohou být a nebudou považovány za vadu Systému. Poskytovatel je však povinen poskytnout Objednateli veškerou možnou odbornou pomoc při překonávání takovýchto situací.

III.3. Odejmutí Licence

III.3.1. Poskytovatel je oprávněn jednostranně Objednateli odejmout Licenci (pozastavit poskytování služeb Softwaru“), jestliže Objednatel hrubým způsobem nebo opakovaně poruší pravidla pro užití Systému, stanovená právními předpisy nebo uvedená ve Smlouvě a/nebo ve VOP, nebo jestliže Objednatel takto poruší svou jinou povinnost či jiné povinnosti podle Smlouvy a/nebo VOP, jakož i v dalších případech uvedených ve Smlouvě a/nebo VOP.

III.3.2. V případě odejmutí Licence je Objednatel povinen ukončit užívání Systému včetně dokumentace, vztahující se k Systému, a písemně potvrdit Poskytovateli, že zničil nebo Poskytovateli vrátil veškerou dokumentaci k Systému. Poskytovatel je též oprávněn provést takový technický zásah, kterým znemožní Objednateli další užívání Systému a Objednatel je povinen umožnit či neznemožnit Poskytovateli provedení takového technického zásahu.

III.3.3. Pro případ porušení smluvních povinností Objednatele dle tohoto bodu VOP je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši dvojnásobku roční ceny služby za každé jednotlivé porušení, a to do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení jejího vyúčtování Objednateli.

IV. Poskytování záručního servisu Softwaru

IV.1. Provozní doba pro hlášení požadavků v rámci této služby je v pracovní dny od 8:00 do 16:00.

IV.2. Provozní doba pro plnění této služby je v pracovní dny od 8:00 do 16:00, přičemž 1 pracovní den reprezentuje 8 pracovních hodin.

IV.3. Pravidla pro určení priority a dopadu

IV.3.1. V požadavku na službu Objednatel specifikuje její prioritu v mezích dle níže uvedené tabulky Klasifikace závažnosti vady:

Priorita	Popis
A – kritická vada	<ul style="list-style-type: none">• brání primární funkčnosti systému viz bod V.6.3 těchto VOP• způsobuje chyby v datech na více místech softwaru nebo chyby, které výrazně ovlivňují chod dalších součástí softwaru• způsobuje chyby v datech, které nemohou být opraveny Objednatelem• neexistuje náhradní řešení (tzv. workaround)
B – závažná vada	<ul style="list-style-type: none">• kritická chyba softwaru, pro kterou existuje náhradní řešení• za určitých omezených podmínek brání zpracování nebo dokončení kritického firemního procesu• zpomaluje zpracování kritických procesů• způsobuje chyby v datech lokálně nebo v omezené míře• způsobuje chyby v datech, které mohou být opraveny Objednatelem• chyby nastavení, které nemohou být opraveny ručně
C – středně závažná vada	<ul style="list-style-type: none">• závažná chyba softwaru, pro kterou existuje náhradní řešení• zpomaluje zpracování nekritických procesů• způsobuje chyby v datech, které nejsou kritické a lze je opravit Objednatelem• chyby nastavení, které mohou být opraveny ručně
D – méně závažná vada	<ul style="list-style-type: none">- omezení v použitelnosti určité funkce nebo chyba, která nemá vliv na ostatní části softwaru. Jedná se o chyby, které:<ul style="list-style-type: none">- narušují, avšak neznemožňují využití softwaru,- blokují dokončení určitých úkolů, které nejsou časově kritické,- působí dílčí chybu nebo nepohodlí,- vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy,- jde o problém, který je již vyřešen,- jde o chybu v dokumentaci nebo v textu nápovědy.

IV.3.2. Poskytovatel může po zjištění vady oznámený stupeň vady překlasifikovat a toto překlasifikování odůvodnit Objednateli.

IV.3.3. Smluvní strany se mohou v konkrétním případě emailem nebo písemně dohodnout na časové prioritě odstraňování vad a na jiných lhůtách dočasného nebo úplného odstranění vad než jsou uvedeny ve Smlouvě a VOP.

IV.4. Lhůty pro odstranění vad, sankce

IV.4.1. Poskytovatel se zavazuje odstranit vady formou dočasného nebo úplného odstranění, a to ve lhůtách uvedených níže.

IV.4.2. Doby odstranění vad jsou stanoveny následovně:

Priorita	Doba reakce	Doba odstranění
A	do 2 hodin pracovního dne	do 24 hodin v pracovních dnech
B	do 2 pracovních dnů	do 5 pracovních dnů
C	do 7 pracovních dnů	do 14 pracovních dnů
D	do 7 pracovních dnů	do 30 pracovních dnů

IV.4.3. Doby odstranění vad mohou být upraveny v uzavřené servisní smlouvě a tyto odlišné podmínky mají přednost před VOP.

IV.4.4. Objednatel se zavazuje poskytnout potřebnou Poskytovatelem vyžádanou součinnosti, informace a podklady nutné pro realizaci podpory ve vzájemně dohodnutých termínech, pokud nejsou ve Smlouvě a VOP sjednané termíny plnění.

IV.4.5. Objednatel je povinen v případě potřeby zajistit součinnost oprávněné osoby Objednatele (systémový administrátor, popř. jiná oprávněná osoba), např. při zajištění diagnostických informací pro Poskytovatele, při dočasném omezení přístupu uživatelů do softwaru, při instalaci a nastavení periférií (tiskárny, scannery apod.)

IV.4.6. Objednatel v souvislosti s nahlášením vady či jiného požadavku uvede veškeré jemu známé okolnosti, pravdivé a nezkrácené informace a jiné údaje, důležité pro úspěšné a včasné poskytnutí podpory.

IV.4.7. Objednatel se zavazuje pro hlášení chyb přednostně využívat helpdesk systém Provozovatele, pokud je dostupný.

V. Technická ustanovení

V.1. Dostupnost služby

V.1.1. Služba poskytování softwarových služeb - systém Tritius je dostupná přes síť Internet a to 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Poskytovatel garantuje dostupnost minimálně 97 %. Údržba systému bude prováděna přednostně v časech od 23:00 do 5:00 hod..

V.1.2. Služba je dostupná z jakéhokoliv místa, podmínkou je zařízení (počítač) plnohodnotně připojený do mezinárodní sítě Internet a internetový prohlížeč uvedený v aktuální elektronické dokumentaci.

V.1.3. Tolerována je nefunkčnost v rozsahu 24 hodin v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Pokud služba není dostupná z důvodů technických problémů na straně uživatele není tato nefunkčnost brána do úvahy.

V.2. Bezpečnost služby

V.2.1. Služba provozována v profesionálním hostingovém centru. Služba je poskytována pomocí zabezpečeného protokolu: Hypertext Transfer Protocol Secure - https, který používá 128-bitové šifrování a je průmyslových standardem v oblasti zabezpečeného připojení webových aplikací. Pro jeho použití je potřeba, aby klientská zařízení akceptovala tento protokol.

V.2.2. Přístupové údaje jsou uživateli předána při nastavení systému osobně nebo předávána formou emailu/SMS. Objednavatel musí zajistit jejich bezpečné uchování.

V.3. Zálohování dat

V.3.1. Provádí se denní zálohy a tyto archivujeme za posledních 14 dnů, jsou uloženy jednou ve stejném datovém centru a podruhé v geograficky odděleném datovém centru.

V.3.2. Objednavatel má možnost přístupu ke kompletním zálohám v rámci Služby na sólo serveru. Zálohy jsou vystaveny přes URL: <https://backups.effectiva.cz/index.php>

V.3.3. Zároveň je k dispozici exportování fondu dokumentů a autorit v podobě TAG souborů.

V.4. Plánované odstavení služby

V.4.1. Služba je dostupná kromě doby plánovaných odstavení z řady důvodů nejčastěji se jedná o update systému Tritius.

V.4.2. Poskytovatel je povinen uživatele předem informovat o plánovaném odstavení služby a to mailem na adresu kontaktu Objednavatele 1-2 pracovní dny předem.

V.5. Definice výpadku služby

V.5.1. Výpadek služby je definován jako kompletní přerušení poskytování služby minimálně na 15 minut a to z důvodů, které jsou prokazatelně na straně poskytovatele služby a nejsou způsobeny vyšší mocí

V.5.2. Výpadkem rozhodně nejsou:

- chybná konfigurace připojení lokální sítě (LAN) uživatele do sítě internet
- výpadky připojení k internetu na straně uživatele
- výpadky napájení elektrinou na straně uživatele

V.5.3. Pokud je služba dostupná, ale vykazuje sníženou funkčnost nebo je odezva služby pomalá nejedná se o výpadek služby.

V.6. Záruční servis systému

V.6.1. Záručním servisem se rozumí odborné zásahy vedoucí k obnovení fungování systému podle aktuální elektronické dokumentace, zejména opravy zjevných chyb systému.

V.6.2. Záruční servis je prováděn pomocí elektronického helpdesk systému v rámci poskytování služby a jeho cena je součástí ceny služby.

V.6.3. Základní primární funkčnosti napříč všemi částmi systému jsou tyto:

- 1) evidence dokumentů
- 2) půjčování a vracení dokumentů
- 2) vyhledávání dokumentů

V.7. Mimozáruční servis systému

V.7.1. Mimozáručním servisem se rozumí odborné zásahy vedoucí k obnovení funkčnosti systému ze stavu způsobeného chybou v uživatelských datech, nebo neodborným zásahem uživatele. Mezi základní činnosti mimozáručního servisu patří:

- Hromadná oprava chybných uživatelských dat v databázi systému
- Specifický import a export dat z/do systému
- Nastavení a předvedení nových vlastností a funkcí po update systému
- Změny nastavení systému po ukončení implementace a předání uživateli

V.8. Předání dat ze systému

- V.8.1. Poskytovatel nesmí data poskytnout třetí osobě bez souhlasu uživatele e-mailem. Data ze systému lze třetí osobě poskytnout jen v podobě a rozsahu, který stanoví uživatel. Poskytovatel smí anonymní data použít pro potřeby rozvoje svých služeb.
- V.8.2. V případě ukončení smlouvy o poskytování služby může uživatel písemně požádat o export dat ze systému a jejich předání v dohodnuté formě
 - knihovní fond ve formě TAG souboru v mezinárodním knihovnickém formátu MARC21 včetně údajů svazků.
 - výpůjční protokol (čtenáři, výpůjčky) ve formě SQL dump souborů s popisem struktury jednotlivých tabulek
- V.8.3. Poskytovatel je povinen data po převzetí uživatelem ze systému odstranit kromě sdílených dat dalšími knihovnamí: bibliografické záznamy dokumentů a autorit, sdílené údaje čtenářů a hodnocení a komentáře.
- V.8.4. Služba exportu a předání dat ze systému včetně následného odstranění ze systému je zpoplatněna částkou 15.000 Kč + DPH

VI. Ostatní ustanovení

VI.1.1. Reference

- VI.1.2. Poskytovatel je oprávněn zveřejnit, že Objednatel je uživatelem software ve svých informačních a reklamních materiálech či referenčních listech a tuto informaci je oprávněn rovněž sdělovat prostřednictvím internetu nebo jiných prostředků komunikace (dále jen „Reference“). Za tímto účelem je oprávněn použít též aktuálního loga Objednatele či jeho knihovny, popř. jeho stručnou charakteristiku.
- VI.1.3. Způsob použití Reference nesmí snižovat dobré jméno Objednatele.

VI.2. Důvěrné informace

- VI.2.1. 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 poskytování informací dle příslušných právních norem např. Zákon 106/1999 Sb.
- VI.2.2. 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.
- VI.2.3. Pod pojem důvěrné informace smluvní strany zahrnují i obchodní tajemství, kterým se ve smyslu § 504 občanského zákoníku rozumí konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závodem a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení.
- VI.2.4. Za porušení důvěrných informací je kvalifikováno jednání, jímž jedna smluvní strana jiné osobě neoprávněně sdělí, zpřístupní, pro sebe nebo pro jiného využije důvěrné informace získané při své činnosti od druhé smluvní strany, pokud je to v rozporu se zájmy druhé smluvní strany, a učiní tak bez jejího souhlasu.
- VI.2.5. Touto povinností mlčenlivosti jsou smluvní strany vázány po dobu trvání skutečností zakládajících tuto povinnost mlčenlivosti, pokud nebudou mlčenlivosti zproštěny nebo se nestanou dané informace veřejně dostupnými.

VI.2.6. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost ohledně veškerých důvěrných informací i po skončení Smlouvy.

VII. Odpovědnost za škodu

- VII.1. Poskytovatel odpovídá za škodu, kterou zaviní porušením povinnosti ze Smlouvy a VOP. Smluvní strany se dohodly, že výše náhrady škody je omezena pouze na skutečnou škodu, a to do částky odpovídající 100 % ceny uhrazené Objednatelem za poslední tři měsíce. Poskytovatel dále neodpovídá za ušlý zisk Objednatele.
- VII.2. Objednatel odpovídá za škodu, kterou zaviní porušením povinnosti ze Smlouvy a VOP. Smluvní strany se dohodly, že výše náhrady škody je omezena pouze na skutečnou škodu a to ve výši nákladů odpovídajícím provedené práci na nápravu stavu.
- VII.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou vadami Systému, bylo-li toto zapříčiněno Objednatelem, třetími osobami nebo okolnostmi uvedenými níže.
- VII.4. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku okolností nezávislých na vůli Poskytovatele, které lze označit za okolnosti vylučující odpovědnost; nastane-li taková okolnost, je Poskytovatel povinen toto bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli. Za okolnost vylučující odpovědnost se pro účely Smlouvy a VOP považuje zejména
- průnik virů do informačního systému Objednatele, popř. jiný obdobný útok;
 - překážky způsobené v důsledku stávky zaměstnanců Objednatele, tj. v důsledku částečného nebo úplného přerušení práce zaměstnanci;
 - živelná katastrofa;
 - cílený kybernetický útok;
- VII.5. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny, ledaže došlo v důsledku těchto okolností k závadám Systému, popř. úplnému zničení technických zařízení nebo softwaru nezbytných pro činnost Systému.

VIII. Odpovědnost za své přístupové údaje

- VIII.1.1. Objednavatel je výhradně zodpovědný za ochranu a utajení svých přístupových údajů.
- VIII.1.2. Objednavatel souhlasí s tím, že zejména své heslo nikdy nesdělí nikomu jinému a také nebude používat přihlašovací jméno nebo heslo žádného jiného uživatele Služby.
- VIII.1.3. Poskytovatel nenesé žádným způsobem odpovědnost za užití přihlašovacího jména nebo hesla třetí osobou.
- VIII.1.4. Poskytovatel důrazně doporučuje Objednavatelům dodržovat zásady bezpečnosti na internetu.

IX. Závěrečná ustanovení

- IX.1.1. VOP jsou vždy platné a účinné do dne účinnosti nových VOP, nahrazujících dosavadní VOP.
- IX.1.2. Poskytovatel je oprávněn změnit jednostranně tyto VOP. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu zveřejnit novou verzi VOP na svých internetových stránkách, popř. zašle novou verzi nebo informaci o ní Objednateli na jeho e-mailovou adresu. Objednatel je povinen se s novelizovanými VOP seznámit.

Přijímá-li Objednatel nadále služby či jiné plnění poskytované ze strany Poskytovatele, stávají se pro něj novelizované VOP závaznými okamžikem a s účinností ode dne, kdy službu nebo plnění přijal.

- IX.1.3. Objednatel má možnost tuto změnu obchodních podmínek odmítnout, a to formou výpovědi s výpovědní dobou 3 měsíců, která začíná běžet okamžikem doručení výpovědi. Pokud druhá strana neučiní výpověď ve lhůtě 15 dnů ode dne oznámení o změně těchto obchodních podmínek, pak se má za to, že tato druhá smluvní strana se změnou obchodních podmínek souhlasí.

Tyto všeobecné podmínky jsou platné od 1.5.2016 až do vydání nových.