SERVISNÍ SMLOUVA

Objednatel

Kulturní zařízení města Pelhřimova
se sídlem třída Legií 1115, 393 01 Pelhřimov
IČ: 00374580
DIČ: CZ00374580
zastoupen ředitelem [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), datová schránka: dvj9x5c
zastoupen členem představenstv[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 knihovního systému Tritius (dále jen „systém"), 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:

   I. 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 provozu dříve provedených individuálních úprav a nastavení systému objednatele dle dříve provedených individuálních úprav.
      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

II. Poskytnutí nových verzí systému a rozšířené záruky
   a. Poskytnutí nových verzí systému a rozšířené záruky je placené od 1.1.2023.
   b. Poskytnutí nových verzí systému a jejich instalace v podmínkách prostředí objednatele, včetně zajištění bezchybného převodu dat do nové verze systému a aktualizace dokumentace systému.
   c. 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.
   d. 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
   a. Vývoj systému dle požadavků objednatele.
   b. Poskytnutí potřebné součinnosti při integraci systému s jinými systémy provozovanými objednatelem dle požadavků objednatele.
   c. 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.).
   d. Školení a instalace jednotlivých dalších částí modulů systému.
   e. 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 15 072,00 Kč bez DPH (tj. 18 237,12 Kč včetně DPH).

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

Roční aktualizační 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.

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

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 aktualizační 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 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 objednatelem objednávka, která bude specifikovat předmět, termín a cenu realizace. Objednávka vystavená objednatelem 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

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 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 objednatelem 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, 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.

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

9. Pověřené osoby
9.1. Za objednatele je pověřenou osobou:
Jméno: Mgr. Iva Rajdlová Mail: vedouci@knih-pe.cz Tel.: 776 012 355
9.2. Za zhotovitele je pověřenou osobou:
Jméno: Ing. Jan Šimeček Mail: simecek@tritius.cz Tel: 777 251 715
9.3. 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.
9.4. 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 Blocker (dle přílohy č.1 - *Parametry poskytování servisu)* má objednatel právo účtovat smluvní pokutu ve výši 250,- Kč za každý započatý den prodlení v provozní době.
10.2. 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 každý započatý den prodlení pouze ve dnech kdy je provozní doba knihovny..
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

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 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 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 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

Jiří Šilha, člen představenstva
(Zhotovitel)

tritius Solutions a.s.
...ní 258/13, 602 00 Brno
...ská republika
...: 057 00 582
www.tritius.cz

Mgr. Martin Ecler, ředitel KzmPe
(Objednatel)

Kulturní zařízení města Pelhřimova, p.o.
třída Legií 1115, 393 01 Pelhřimov
tel.: 565 321 184
IČO: 374 580, DIČ: CZ00374580

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 funkčností 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

Jiří Šilha, člen představenstva
(Zhotovitel)

Mgr. Martin Ecler, ředitel KzmPe
(Objednatel)

Tritius Solutions a.s.
...ní 258/13, 602 00 Brno
...ská republika
IČ: 057 00 582
www.tritius.cz

Kulturní zařízení města Pelhřimova, p.o.
třída Legií 1115, 393 01 Pelhřimov
tel.: 565 321 184
IČO: 374 580, DIČ: CZ00374580

Od:
Odesláno: středa 31. srpna 2022 14:40
Komu:
Kopie:
Předmět: Zvýšení ceny update knihovního systému Tritius

Vážení uživatelé systému Tritius,

velmi si vážíme Vaší důvěry v naší firmu a náš knihovní systém Tritius. V současné době, kdy dochází k inflaci v řádu desítek procent, musíme alespoň částečně přenést zvýšené náklady na další rozvoj systému Tritius i na Vás uživatele. Věřte, že nás to netěší a chápeme, že Vaše rozpočty jsou pod velkým tlakem hlavně díky zdražování energií.
Děkujeme proto předem za pochopení a akceptaci.

Knihovny s hostingem a webovou službou Tritius již mají ceny zvýšené, nyní se obracíme na Vás, kteří provozujete systém na vlastním serveru.

Rozhodli jsme se zvýšit cenu modulů a tím i update od roku 2023 včetně a to o 15% oproti původní ceně update, kterou jste platili dříve.
Cena servisních prací zůstává nezměněna.

Následuje tabulka ceny výpočtu update.

Moduly	Zahrnout	Cena licence	Cena update
Katalogizace (včetně Z-klienta)	ANO	152 000 Kč	15 200 Kč
Výpůjční protokol	ANO	65 360 Kč	6 536 Kč
Webový katalog	ANO	65 360 Kč	6 536 Kč
Revize	ANO	36 480 Kč	3 648 Kč
Elektronické MVS	ANO	36 480 Kč	3 648 Kč
Akvizice	NE	0 Kč	0 Kč
Regionální osobnosti	ANO	30 400 Kč	3 040 Kč
Výměnné soubory	ANO	30 400 Kč	3 040 Kč
OAI provider	NE	0 Kč	0 Kč
Dispečink	ANO	30 400 Kč	3 040 Kč
Z39.50 aktivní klient	ANO	60 800 Kč	6 080 Kč
Z39.50 server	NE	0 Kč	0 Kč
NCIP server	NE	0 Kč	0 Kč
SIP2 server	NE	0 Kč	0 Kč
Platební brána	NE	0 Kč	0 Kč
Portál Metis	NE	0 Kč	0 Kč
Výdejní Box	NE	0 Kč	0 Kč
Celkem cena		**507 680 Kč**	**50 768 Kč**