**Dodatek č, l ke Smlouvě č. 100404 o používání systému Advanced Rapid Library společně s databázovým systémem Cache a jeho servisním zajištění**

**Smluvní strany**

a) ZHOTOVITEL: COSMOTRON BOHEMIA, s.r.o.

Pančava 415/11, 695 01 Hodonín

zastoupen: Ing. Naděžda Andrejčiková - jednatel

bankovní spojení: Komerční banka Hodonín

číslo účtu : 1753940237/0100

IČO : 25518453

DIČ : CZ25518453

Tel: 518 326 522-525

Fax: 518 326 523

(dále jen zhotovitel)

b) OBJEDNATEL : Krajská vědecká knihovna v Liberci, příspěvková organizace

Rumjancevova 1362/1 460 53 Liberec

Zastoupen: Mgr. Blanka Konvalinková, ředitelka knihovny

bankovní spojení: KB Liberec, č.ú. 38231-461/0100

číslo účtu: 19-1096330227/0100

IČ: 083 194

Tel.: 482 412 111

Fax: 482 412 122

(dále jen objednatel)

**ČI. 1. Úvodní ujednám se mění následovně:**

1. Tento dodatek upravuje podmínky pro poskytování servisních služeb a úhradu plateb za tylo služby, které jsou uvedeny ve Smlouvě č. 100404 o používání systému Advanced Rapid Library společně s databázovým systémem Caché jeho servisním zajištění ze dne 28.7.2004.
2. Systém Advanced Rapid Library je pro účely tohoto dodatku dále nazýván jako ,.@RL". databázový systémem Caché je dále nazýván jako „Caché" a @RL a Caché společně jako ..software".

**ČL 3. Vykonávání oprav, úprav a údržby @RL Smlouvy č.100404 se nahrazuje takto:**

* 1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli služby spočívající v údržbě software, a lo za podmínek stanovených v níže uvedených ustanoveních.
	2. Zhotovitel se zavazuje poskytnout objednateli poradenskou službu telefonem, e-mailem nebo faxem v pracovních dnech v časovém rozmezí od 9.00 do 15.00. Tato služba může být použita pro standardní technické služby vztahující se ke správné instalaci a užilí software a pro hlášení softwarových problémů, které jsou dále uváděny jako „požadavky'".
	3. Objednatel je povinen komunikovat se zhotovitelem o požadavcích prostřednictvím jedné kontaktní osoby, která bude oběma smluvními stranami dohodnula formou e-mailové komunikace po podpisu této smlouvy (dále „kontaktní osoba"). V případě změny již dohodnuté kontaktní osoby bude tato změna oznámena zhotoviteli formou e-maj]ové komunikace. Kontaktní osoba je zodpovědná za sběr a distribuci požadavků u pracovníků objednatele. ^
	4. Kontaktní osoba je povinna zasílat všechny nové požadavky včetně hlášení o poruchách pomocí funkce webové služby na [www.cosmotron.cz](http://www.cosmotron.cz) "Zaslání požadavku", kde je zároveň uvedena kontaktní osoba zhotovitele (dále „servisní pracovník"). Požadavky zaslané jiným způsobem nejsou přijímány k řešení. Telefonické a e-mailové nahlášení požadavku má pouze doplňující charakter.
	5. Pravidla zasílání požadavků a následné komunikace;
		1. Nový požadavek: Kontaktní osoba zašle každý požadavek samostatně s výstižně definovaným předmětem, v popisu požadavku přesně, jednoznačně a výstižně formuluje zadání požadavku a popíše cílový slav. který vyřešením požadavku očekává. Pro lepší a rychlejší analýzu současného stavu kontaktní osoba zašle přesný popis operací, které vedly k současně popisovanému stavu, včetně nasnímaných obrazovek, jako přílohu k danému požadavku. Takto vytvořený požadavek je odeslán e-mailem na předem stanovenou e-mailovou adresu servisního pracovníka, zároveň má kontaktní osoba možnost doplnění e-mailových adres dalších příjemců. Do subjektu této e-mailové zprávy je automaticky přidán jednoznačný identifikátor požadavku, který dále slouží na propojení celé komunikace související s daným požadavkem.
		2. Servisní pracovník do 24 pracovních hodin potvrdí přijetí požadavku zaslaného formou popsanou v bodě 5.1 tohoto čl. a provede hrubou analýzu požadavku, na jejímž základě rozhodne o dalším způsobu řešení požadavku, a zvolí jednu z těchto možností:
			1. Servisní pracovník řešení požadavku může odmítnout, zvlášť pokud je možné požadavek vyřešit v rámci kompetencí zaměstnanců objednatele, a uvědomí kontaktní osobu o důvodu odmítnutí.
			2. V případě, že vyřešení požadavku je realizovatelné v rámci možností aktuální verze (a)RL, servisní pracovník možnost řešení požadavku potvrdí.
			3. V případě, že vyřešení požadavku není realizovatelné v rámci možností aktuální verze @RL,

servisní pracovník požadavek zahrne do podnětů na další vývoj (a>RL. o jejichž realizaci i časovém horizontu realizace bude dále rozhodovat zhotovitel a o této skutečnosti kontaktní osobu uvědomí.

* + - 1. V případě, že vyřešení požadavku není realizovatelné v rámci možností aktuální verze @RL a

kontaktní osoba trvá na řešení, jedná se o zakázkovou úpravu poskytovanou nad rámec této smlouvy za zvláštní finanční úhradu. Kontaktní osoba je povinna specifikovat přesné zadání požadované servisní služby, na základě tohoto zadání zašle servisní pracovník kontaktní osobě cenovou kalkulaci s případným upřesněním rozsahu servisní služby včetně termínu jejího předání, pokud se smluvní stany nedohodnou jinak.

e. V případě, že objednatel vyčerpá servisní hodiny, budou další servisní služby řešeny na základě písemné objednávky zaslané objednatelem pro každou jednotlivou servisní službu. Kontaktní osoba je povinna specifikovat přesné zadání požadované servisní služby, na základě tohoto zadání zašle servisní pracovník kontaktní osobě cenovou kalkulaci s případným upřesněním rozsahu servisní služby včetně termínu jejího předání, pokud se smluvní stany nedohodnou jinak.

5.3

Následná komunikace: Ke každému požadavku, zaslaného výše uvedeným způsobem je dále vedena e-mailová komunikace mezi kontaktní osobou a servisním pracovníkem prostřednictvím běžného e-mailového klienta jako odpověď (Reply) na původní e-mail tak, aby byl v subjektu mailu zachován identifikátor požadavku. Ve veškeré komunikaci týkající se požadavku jsou kontaktní osoba i servisní pracovník povinni uvádět jeho identifikátor.

5.4.

Požadavky zasílané dle postupu v bodě 5.1 jsou u zhotovitele evidovány v databázi úloh objednatele. Kontaktní osoba má prostřednictvím www.cosmotron.cz přistup k přehledu všech nevyřešených požadavků evidovaných v databázi objednatele a k přehledu vyčerpaných servisních hodin. V případě, že bude funkce udávající přehled vyčerpaných servisních mimo provoz, zašle tento přehled servisní pracovník kontaktní osobě na základě vyžádání. Kontaktní osobě bude umožněn bezpečný přístup do databáze evidovaných úloh objednatele

5.5.

V případě, že kontaktní osoba chce stornovat požadavek, je povinna tak učinit nejpozději do 8 pracovních hodin po potvrzení o přijetí požadavku.

5.6.

Po zaslání řešení požadavku servisním pracovníkem je kontaktní osoba do 14 kalendářních dní povinna zkontrolovat řešení a v této lhůtě zaslat připomínky. V opačném případě je řešení požadavku považováno za ukončené a požadavek je automaticky uzavřen.

6.

Pokud bude požadavek nahlášen objednatelem po 15.00 hodině nebo v mimopracovní den, je za termín obdržení požadavku považováno 9.00 hodin následujícího pracovního dne. Pokud bude požadavek nahlášen objednatelem v pracovní den před 9.00. je za termín jeho obdržení považováno 9.00 hodin téhož dne.

7.

Domnívá-li se kontaktní osoba, že obsahem požadavku je závada, která vyřadí software z provozu, je povinna kromě způsobu nahlášení popsaného v bodě 4 nahlásit požadavek ihned po jeho zjištění také telefonicky. Je-li servisním pracovníkem jednoznačně prokázána závada, která vyřadí software z provozu, je kontaktní osoba povinna nahlásit všechny kroky, které předcházely závadě, společně s opisem systémové zprávy a servisní pracovník je povinen nastoupit na odstranění závady bez prodlení, nejpozději však do 24 hodin od prvého nahlášení prokázané závady, pokud byla nahlášena také telefonicky.

8.

Domnívá-li se kontaktní osoba, že obsahem požadavku je chybná funkce software, která znemožňuje provoz software, je povinna kromě způsobu nahlášení popsaného v bodě 4 nahlásit požadavek také telefonicky. Je-li servisním pracovníkem jednoznačně prokázána chybná funkce software, je kontaktní osoba povinna nahlásit všechny kroky, které předcházely poruše, společně s opisem systémové zprávy, a servisní pracovník se zavazuje podniknout náležitá a účinná opatření vedoucí k jejímu odstranění do 36 hodin od prvého nahlášení chybné funkce, pokud byla nahlášena také telefonicky. Dále se zhotovitel zavazuje dát k dispozici produkt Maintenance Update nebo vypracovat společně s objednatelem oboustranně přijatelnou alternativu řešení problému. Toto obsahuje zejména vypracování přechodného řešení chybné funkce.

9.

Pokud softwarový problém Caché bude takového charakteru, že zhotovitel nebude moci tento problém řešit na základě licenční smlouvy s dodavatelem databázového systému, zavazuje se zhotovitel zjištěnou vadu reklamovat bez zbytečného odkladu u tohoto dodavatele databázového systému a objednatele neprodleně informovat o postupu řešení. Pokud to bude nutné pro podrobnou analýzu, může si zhotovitel vyžádat od objednatele potřebné informace.

10.

Produkty Maintenance Update budou zaslány na písemné vyžádání. Přitom nevzniknou žádné dodatečné výdaje kromě nákladů na nové nebo z části nové uživatelské příručky, programové nosiče a jejich přípravu včetně odeslání a zabalení.

11.

Objednatel má nárok na bezplatné získání upgrade databázového systému Caché, který je produktem firmy Intersystems.

12.

Objednatel má právo na provedení tzv. irade-up produktů firmy Intersystems. Tento trade-up umožňuje následující typy převodu licence produktů:

* rozšíření licence na počet uživatelů produktu,
* převod licence produktu na jinou hardwarovou platformu ve stejné cenové třídě.
* převod licence produktu na vyšší hardwarovou platformu.
* převod licence na jiný operační systém.

13.

Zhotovitel je povinen dodat trade-up produktů Intersystems za poplatek, který se určuje jako rozdíl ceny nového produktu a produktu stávajícího, přičemž minimální cena tohoto trade-up je stanovena v ceníku firmy Intersystems.

**ČI. 5 Závazky objednatele Smlouvy č.100404 se mění takto:**

1. Věta

"Objednatel je povinen používat @RL v souladu s provozními pracovními postupy uvedenými v uživatelských příručkách dodávaných společně s @RL. které jsou vysvětlovány na jednotlivých školeních."

se mění na:

„Objednatel je povinen používat software v souladu s provozními pracovními postupy uvedenými v uživatelských příručkách dodávaných společně se software, které jsou v aktualizované formě umístěny v zákaznické wiki @RL a které v případě zájmu mohou být vysvětlovány na jednotlivých poskytovaných školeních nad rámec této smlouvy."

2. Věta

„V případě, že objednatel chce stornovat požadavek, je povinen tak učinit nejpozději do 24 hodin po přijetí potvrzení požadavku nebo cenové kalkulace. V opačném případě je požadavek považován za schválený."

se ruší.

**ČL 6 Cena Smlouvy č.100404 se doplňuje takto:**

1.

Roční servisní a udržovací poplatek za Caché pro 48 uživatelů je od podpisu tohoto dodatku stanoven ve výši 22% z ceníkové ceny Caché, tj. z ceny XXXXXXX + DPH, a činí XXXXXX + DPH.

2.

Celkem roční poplatek činí:

XXXXXXX bez DPH, tj. XXXXXXXX s DPH za @RL a Caché.

3.

Platby za uvedené služby budou uskutečněny na základě faktury vystavené zhotovitelem v poměrné částce, v pravidelných čtvrtletních intervalech ve třetím měsíci každého čtvrtletí.

Výše jedné čtvrtletní splátky činí k datu podpisu smlouvy:

XXXXXXXXX bez DPH. tj. XXXXXXXX s DPH, za @RL a Caché.

**Závěrečná ustanovení**

1. Tento dodatek je uzavřen na dobu neurčitou a nabývá platnost a účinnost 1.10.2009.
2. Dodatek je zhotoven ve dvou stejnopisech.

Podpisy smluvních stran:

Datum: 30.9.2009 Datum: 30.9.2009

Místo: Hodonín Místo: Liberec