

# Příloha č. 2.

## Všeobecné obchodní podmínky

### ke Smlouvě o poskytování softwarových služeb - systém Tritius

**Poskytovatel:**

Tritius Solutions a.s.

se sídlem: Brno, Vodní 258/13, Staré Brno, 602 00 Brno

IČO: 05700582, DIČ: CZ05700582, ID datové schránky: dvj9x5c

bankovní spojení : č.ú. 115-3913000287/0100 Komerční banka, a.s.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u krajského soudu v Brně, v oddílu B, vložka 7644

jednající: Ing. Jiří Šilha, předseda představenstva

#### **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 její 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](http://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 znemožnit Poskytovateli provedení takového technického zásahu.

III.3.3. Pro případ hrubého porušení povinností Objednatele dle bodu III.3.1 VOP je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 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 priority v mezích dle níže uvedené tabulky Klasifikace závažnosti vady:

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

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 nezkreslené 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 Objednatele 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. Objednatel 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. Objednatel má možnost přístupu ke kompletním zálohám SQL dat v rámci všech variant Služby. Zálohy jsou vystaveny přes URL: <https://backups.tritius.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 Objednatele předem informovat o plánovaném odstavení služby a to mailem na adresu kontaktu Objednatele 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) Objednatele do sítě internet
- výpadky připojení k internetu na straně Objednatele
- výpadky napájení elektřinou na straně Objednatele

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 vrámci 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
- 3) vyhledávání dokumentů

### V.7. **Mimozáruční servis systému**

V.7.1. Mimozáručním servisem se rozumí změny nastavení systému a také odborné zásahy vedoucí k obnovení funkčnosti systému ze stavu způsobeného chybou v uživatelských datech, nebo neodborným zásahem uživatele systému.

Mimozáručního servis tvoří:

- 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 Objednatele 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 Objednatel písemně požádat Poskytovatele o export dat ze systému Poskytovatele 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 Objednatelem ze systému odstranit kromě sdílených dat dalšími knihovnami: 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 Služby 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 přerušování 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. Objednatel je výhradně zodpovědný za ochranu a utajení svých přístupových údajů.
- VIII.1.2. Objednatel souhlasí s tím, že zejména své heslo nikdy nesdělí nikomu jinému a také nebude používat přihlašovací jméno nebo heslo žádného jiného Objednatele Služby.
- VIII.1.3. Poskytovatel nenes žádným způsobem odpovědnost za užití přihlašovacího jména nebo hesla třetí osobou.
- VIII.1.4. Poskytovatel doporučuje Objednatelům 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 a 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 Poskytovateli. Po dobu výpovědní lhůty platí původní znění obchodních podmínek. Pokud Objednatel 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 obchodní podmínky jsou platné od 25.5.2017 až do vydání nových.