
SERVISNÍ SMLOUVA

Objednatel**Městská knihovna v Praze**

se sídlem Mariánské náměstí 1, Praha 1, 115 72

IČ: 00064467

zastoupen RNDr. Tomášem Řehákem, ředitelem
(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 představenstva Ing. Jiřím Šilhou
(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 portálu podpory Tritius provozovaného zhotovitelem.
- II. Poskytnutí nových verzí systému a rozšířené záruky
- a. Poskytnutí nových verzí systému a rozšířené záruky od roku 2023 včetně.

- 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 30 840,00 Kč bez DPH (tj. 37 316,40 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:	10 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 aktualizací 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:

Cena za činnosti podle bodu III. a), b), c):	600 Kč bez DPH / 0,5 h
Cena za činnosti podle bodu III. d), e):	400 Kč bez DPH / 0,5 h
Cena dopravy:	10 Kč bez DPH / km

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 aktualizací 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 objednavce.
 - 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 knihovně. 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 pracovní doby ve lhůtě do 3 pracovních dnů od nahlášení, přičemž v případě zvláště obtížných případů lze s odpovědnou osobou objednatele sjednat dobu delší, než však delší než 14 pracovních dnů. V případě souhlasu objednatele s tímto návrhem zhotovitele bude na realizaci prací vystavena objednatelům objednávka, která bude specifikovat předmět, termín a cenu realizace. Objedávka vystavená objednatelům 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 záplat) a dodržováním běžných bezpečnostních pravidel a postupů.
 - 7.6. Zhotovitel je povinen na výzvu objednatele obratem potvrdit nebo odmítnout požadovanou součinnost. Přitom je povinen komunikovat bez zbytečných odkladů a v případě žádosti objednatele následně tuto komunikaci potvrdit v písemné podobě.

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

V Praze dne

Jiří Šilha, člen představenstva
(*Zhotovitel*)

RNDr. Tomáš Řehák, ředitel
(*Objednatel*)

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 1/2 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

Příloha č. 2 – Pravidla zadávání servisních zásahů a požadavků

- I. Při zadávání nových servisních požadavků je třeba uvést alespoň následující údaje:
 - a. Datum a čas, kdy k problému došlo.
 - b. Knihovna/pobočka/pracoviště a uživatel, kterého se požadavek týká.
 - c. ID záznamu, kterého se požadavek týká (pokud je spojeno s konkrétním záznamem, tzn. dílem, svazkem, uživatelem apod.; pokud je požadavek obecný, je třeba uvést jeden konkrétní příklad).
 - d. Snímek obrazovky (tzn. printscreen) s vyznačením problému.
 - e. Stručný (ale faktický) popis problému.

Příloha č. 3 – Všeobecné obchodní podmínky

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Poskytovatel

Tritius Solutions a.s.

se sídlem Vodní 258/13, Brno 602 00, doručit : Jiráskova 1775, 390 02 Tábor

IČ: 05700582, DIČ: CZ05700582 (také MOSS identifikační číslo)

zastoupen předsedou představenstva Ing. Jiřím Šilhou
(dále jako "Poskytovatel")

Objednatel

Městská knihovna v Praze

se sídlem Mariánské náměstí 1, Praha 1, 115 72

IČ: 00064467

zastoupen RNDr. Tomášem Řehákem, ředitelem
(dále jako „Objednatel“)

15. Úvodní ustanovení

- 15.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou součástí smluvních vztahů mezi poskytovatelem o objednatel pro služby spojené s knihovním systémem Tritius.
- 15.2. Pro zajištění skutečného seznámení objednatele s těmito podmínkami jsou vždy v platné verzi přílohou uzavírané smlouvy.
- 15.3. V případě rozdílu mezi obsahem těchto podmínek a uzavřené smlouvy má přednost úprava ve smlouvě (smlouva má vyšší prioritu).

16. Definice pojmů

- 16.1.1. **VOP:** Všeobecné obchodní podmínky (tento dokument).
- 16.2. **Systém:** Knihovní systém Tritius.
- 16.3. **Smlouva:** Smlouva mezi poskytovatelem a objednatel pro dodání systému nebo služby spojené se systémem, k níž se vztahují tyto VOP.

17. Pravidla užívání systému (licenční podmínky)

- 17.1. Objednatel je povinen systém užívat pouze v rozsahu udělené licence uvedené v samostatné smlouvě.
- 17.2. Objednatel je povinen systém užívat výlučně pro své vnitřní účely v souladu s účelem, pro které byl software vytvořen.
- 17.3. Objednatel není oprávněn systém 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 případně další pořízené komunikační moduly, tj. OAI Provider, NCIP Server a Z39.50 Server.

- 17.4. 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 (neplatí pro REKS knihovny).
- 17.5. Objednatel bere na vědomí, že k řádnému užívání systému je zapotřebí, aby systém užíval za pomoci hardwaru a softwaru, splňujícího požadavky písemně stanovené poskytovatelem ve veřejně dostupné dokumentaci.
- 17.6. Objednatel je povinen poskytovateli neprodleně písemně emailem oznámit každou změnu, která má nebo by mohla mít vliv na jeho užívání systému.
- 17.7. 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 přerušeniích prováděné akce, v potřebě zadání opakovaného příkazu k provedení akce či v jiných potížích při jeho užívání a provozování. Poskytovatel i objednatel shodně konstatují, že takové 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.

18. Obecná součinnost objednatele

- 18.1. Objednatel je povinen k zadávání svých požadavků využívat přednostně zákaznickou aplikaci helpdesku systému Tritius.
- 18.2. Objednatel je povinen poskytnout potřebnou součinnost poskytovateli v souvislosti s plněním smlouvy, zejména:
- i. Poskytnout potřebné údaje pro implementaci (formou online formuláře).
 - ii. Poskytnout nezbytnou technickou a odbornou součinnost zejména při instalaci systému do virtualizačního prostředí, provozu na pracovních stanicích a jejich perifériích.
 - iii. Zajistit součinnost třetích stran při integraci s jinými informačními systémy.
 - iv. Dodržovat termíny v rámci dohodnutého harmonogramu prací.
 - v. Zajistit školení pracovníků objednatele v oblasti knihovnických standardů (AACR2, ISBD, MARC21, MARC21/Autority, RDA).
 - vi. Předávat požadované úpravy systému, úpravy a opravy konverzí dat ze stávajícího systému písemnou formou výhradně do helpdesku systému Tritius.
- 18.3. Objednatel je povinen dle varianty provozu systému plnit [Technické požadavky na provoz systému na vlastním serveru](#) případně [Technické požadavky na provoz systému jako služby](#), které jsou dostupné ve veřejné dokumentaci Tritia.
- 18.4. Objednatel je povinen jakékoli zásahy, změny, opravy a rozšíření systému mimo dohodnutý rozsah předem konzultovat s poskytovatelem. Přitom je povinen

respektovat ty podmínky, které označí zhotovitel jako podstatné pro zachování spolehlivé funkce SW.

- 18.5. Objednatel je povinen na výzvu zhotovitele obratem potvrdit nebo odmítnout požadovanou součinnost. Přitom je povinen komunikovat bez zbytečných odkladů, a v případě žádosti zhotovitele následně tuto komunikaci potvrdit v písemné podobě.
- 18.6. Objednatel bude přihlížet k organizačním změnám navržených zhotovitelem vedoucím k racionalizaci provozu a zvýšení produktivity práce.

19. Garance

- 19.1. Poskytovatel garantuje dodržování knihovnických a technických standardů (AACR2, ISBD, MARC21, MARC21/Autority, RDA) a bezpečnostních komunikačních standardů (SSL).

20. Záruční servis systému

- 20.1. Záručním servisem se rozumí odborné zásahy poskytovatele vedoucí k obnovení fungování systému podle aktuální elektronické dokumentace, zejména opravy zjevných chyb systému.
- 20.2. Záruční servis je poskytován na fungování předaných částí (modulů) systému pouze v rozsahu uvedeného v dokumentu [Základní funkčnosti systému Tritius](#) dostupného online na webu poskytovatele během platného záručního období.
- 20.3. Poskytovatel neručí za chybné fungování systému způsobené chybnými daty zadanými objednatelem do systému nebo technickými nedostatky na straně objednatele.
- 20.4. Garantované lhůty pro řešení nahlášených vad systému bez uzavřené servisní smlouvy se liší v závislosti na prioritě závady.
- 20.5. Všechny uvedené lhůty se počítají v rámci pracovní doby poskytovatele.
- 20.6. Pravidla pro určení priority požadavků určuje následující tabulka.

Priorita	Vysvětlení
A – Blocker	Zásadní problém dostupnosti systému, neumožňuje systém využívat vůbec nebo nefungují základní funkce a činnosti.
B – Critical	Závada brání primární funkčnosti systému a/nebo 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 a neexistuje náhradní řešení (tzv. Workaround)
C – Major	Závažný problém v jedné z vyjmenovaných Základních funkčností systému . Problém lze

	obejít náhradním řešením nebo je funkčnost závislá na zařízení od třetího dodavatele.
D – Minor	Méně závažné požadavky a drobné chyby, které nemají vliv na správnou funkci systému.

21. Poskytovatel si vyhrazuje právo prioritu změnit a tuto změnu odůvodnit objednateli.

22. Lhůty pro odstranění vad v závislosti na prioritě závady:

Priorita	Typ tiketu	Doba reakce	Doba odstranění
Nefunkční hosting	Chyba systému	do 2 hodin*	do 24 hodin*
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.

23. Služba hotline a pracovní doba poskytovatele

23.1. Pracovní doba poskytovatele je pondělí – pátek od 8:00 do 16:00.

23.2. Pracovní den odpovídá 8 pracovním hodinám.

23.3. Zhotovitel zajišťuje hotline službu v rámci jeho provozní doby formou:

vii. preferované zákaznické Helpdesk aplikace:

████████████████████

viii. telefonní komunikace: ████████████████████

ix. e-mailové komunikace: ████████████████████

23.4. Hotline službu lze použít pouze k řešení konkrétních dotazů a nejasností nebo k objednávání servisních zásahů a návštěv.

23.5. Hotline služba nenahrazuje řádné školení.

24. Obecné platební podmínky

24.1. Splatnost všech daňových dokladů (dále faktur) se oboustranně sjednává na 21 dnů.

24.2. Poslední faktura v kalendářním roce musí být oběma smluvním stranám doručena nejpozději 15. prosince příslušného roku.

24.3. Dnem zaplacení ceny se rozumí den připsání platby na cílový bankovní účet.

24.4. Při vyhotovování faktur se uplatňují pravidla členského státu spotřeby. Faktury musí být v souladu s právními předpisy členského státu objednatele.

24.5. Pokud faktura neobsahuje všechny zákonem a smlouvou stanovené náležitosti, je cílová smluvní strana oprávněna ji do data splatnosti vrátit s tím, že vystavitel faktury je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě není cílová smluvní strana v prodlení s úhradou.

24.6. Další závazné podmínky pro plnění v rámci České republiky:

- x. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu smlouvy není nespolehlivým plátcem DPH dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a není vedena v registru nespolehlivých plátců DPH. Poskytovatel se dále zavazuje uvádět pro účely bezhotovostního převodu pouze účet či účty, které jsou správcem daně zveřejněny způsobem umožňujícím dálkový přístup dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V případě, že se poskytovatel stane nespolehlivým plátcem DPH, je povinen tuto skutečnost oznámit objednateli nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne, kdy tato skutečnost nastala, přičemž oznámením se rozumí den, kdy objednatel předmětnou informaci prokazatelně obdržel. V případě porušení některé z těchto povinností je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinností. Uhrazení smluvní pokuty se nedotýká nároku na náhradu škody způsobené porušením této povinnosti.
 - xi. Poskytovatel dále souhlasí s tím, aby objednatel provedl zajišťovací úhradu DPH přímo na účet jeho správce daně, jestliže poskytovatel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění veden v registru nespolehlivých plátců DPH.
- 24.7. Při nedodržení termínu splatnosti faktur má poskytovatel právo uložit smluvní pokutu ve výši 0,3% z ceny díla za každý den prodlení, nejméně však ve výši stanovené platnými právními předpisy.

25. Zabezpečení osobních údajů

- 25.1. Poskytovatel je zpracovatelem osobních údajů a objednatel je správce osobních údajů ve smyslu nařízení evropského parlamentu č. 2006/679 o ochraně osobních údajů fyzických osob (GDPR).
- 25.2. Správce osobních údajů zpracovává osobní údaje o čtenářích v rozsahu zejména : 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 objednatel používá pouze pro jmenované účely po dobu trvání čtenářského vztahu, chrání je před zneužitím a neposkytuje je třetím osobám.
- 25.3. Poskytovatel se zavazuje jako zpracovatel osobní údaje vymezené výše (dále jen „osobní údaje“) zpracovávat tímto způsobem: spravuje systém, provádí úpravy softwaru, programové změny apod. Zpracování se nesmí účastnit žádná třetí osoba s výjimkou poskytovatele serverhostingových služeb, pokud jsou zpracovatelem či správcem využívány.
- 25.4. Poskytovatel tímto deklaruje záruky zpracovatele o technickém a organizačním zabezpečení ochrany osobních údajů zejména:
 - že po skončení smlouvy všechny údaje vymaže
 - že umožní auditu ze strany objednatele a poskytne součinnost

26. Parametry poskytování služby

- 26.1. Tyto parametry platí pro poskytování služby (např. poskytování služby systému nebo poskytování hostingu systému).
- 26.2. Poskytovatel je oprávněn pověřit provedením části prací jinou osobu; v takovém případě však má poskytovatel odpovědnost, jako by tyto činnosti prováděl sám.

27. Dostupnost služby

- f. Služba je dostupná přes síť internet a to 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Poskytovatel garantuje dostupnost minimálně 97 %.
- g. Služba je dostupná z jakéhokoliv místa, podmínkou je zařízení (počítač) plnohodnotně připojený do mezinárodní sítě internet a internetový prohlížeč uvedený v aktuální elektronické dokumentaci.
- h. Tolerována je nedostupnost v rozsahu 24 hodin v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Pokud služba není dostupná z důvodů technických problémů na straně objednatele není toto zahrnuto do výpočtu garantované dostupnosti.
- i. Výpadek služby je definován jako kompletní přerušení poskytování služby minimálně na 15 minut a to z důvodů, které jsou prokazatelně na straně poskytovatele a nejsou způsobeny vyšší mocí.
- j. Je-li služba dostupná, ale vykazuje sníženou funkčnost nebo je pomalejší odezvu, nejedná se o výpadek služby.

28. Plánované odstavení služby

- k. V některých případech je nutné službu dočasně odstavit na nezbytně nutnou dobu z důvodů údržby či update systému. Plánované odstavení není počítáno do dostupnosti služby. Údržba je prováděna přednostně v časech od 23:00 do 05:00 hod.
- l. Poskytovatel je povinen objednatele předem informovat o plánovaném odstavení služby během běžné pracovní doby případně mimo běžnou pracovní dobu pro plánované odstavení delší než 30 minut a to mailem na adresu kontaktu objednatele alespoň 1 den předem.

29. Bezpečnost služby

- m. Služba je provozována v profesionálním hostingovém centru. Služba je poskytována pomocí zabezpečeného protokolu HTTPS, který je průmyslovým standardem v oblasti zabezpečeného připojení webových aplikací. Pro jeho použití je potřeba, aby klientská zařízení akceptovala tento protokol.
- n. Přístupové údaje jsou uživateli předány při nastavení systému osobně nebo formou emailu/SMS. Objednatel je povinen uchovávat v tajnosti své přístupové údaje k systému a chránit je před zneužitím ze strany třetích osob. Objednatel je výhradně zodpovědný za ochranu a utajení svých přístupových

údajů. Objednatel souhlasí s tím, že zejména své heslo nikdy nesdělí nikomu jinému a také nebude používat přihlašovací jméno nebo heslo žádného jiného uživatele. Poskytovatel nenese žádným způsobem odpovědnost za užití přihlašovacího jména nebo hesla třetí osobou.

30. Zálohování dat

- o. Poskytovatel zajišťuje denní zálohy a tyto archivuje v režimu 3 poslední denní zálohy, 1 poslední týdenní záloha a 1 poslední měsíční záloha. Zálohy jsou uloženy jednou ve stejném datovém centru a podruhé v geograficky odděleném datovém centru.
- p. Objednatel má právo přístupu ke všem zálohám jeho dat. Zálohy jsou dostupné přes zabezpečené webové rozhraní, ke kterému je předán na vyžádání přístup.

31. Hrubé porušení pravidel pro užití systému

- q. Poskytovatel je oprávněn jednostranně ukončit poskytování služby hostingu či poskytování služby Tritius, 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.
- r. V případě ukončení poskytování služby Tritius je objednatel povinen ukončit užívání systému včetně dokumentace. 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.
- s. V případě ukončení poskytování hostingu je poskytovatel povinen předat kompletní systém včetně konfigurace objednateli ve formě virtuálního stroje.
- t. Pro případ hrubého porušení povinností objednatele 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.

32. Období garantované ceny služby a změna ceny služby

- u. Pro poskytování služby (např. poskytování služby systému nebo poskytování hostingu systému) může poskytovatel ve smlouvě stanovit období garantované ceny služby.
- v. Během období garantované ceny služby nesmí poskytovatel cenu změnit.
- w. Mimo období garantované ceny služby je poskytovatel oprávněn cenu změnit:
 - i. Poskytovatel písemně sdělí informaci o nové ceně objednateli nejméně 1 měsíc před platností nových cen.
 - ii. Objednatel je povinen se s novými cenovými podmínkami bez zbytečného odkladu seznámit.

- iii. Přijímá-li objednatel nadále služby hostingu systému 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.
- iv. Objednatel má možnost tuto změnu cenových 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 cenových podmínek. Pokud objednatel neučiní výpověď ve lhůtě 30 dnů ode dne oznámení o změně cenových podmínek, pak se má za to, že tato druhá smluvní strana se změnou cenových podmínek souhlasí.

33. Převod systému z hostingu na vlastní server

- x. V případě ukončení smlouvy poskytování hostingu může objednatel písemně požádat poskytovatele o převod systému na vlastní připravený HW splňující aktuální technické požadavky dle veřejné dokumentace. Tato služba je zpoplatněna a její výše se stanovuje dohodou na základě náročnosti převodu a velikosti převáděné databáze.

34. Předání dat ze systému

- y. V případě ukončení smlouvy poskytování hostingu nebo služby Tritius může objednatel písemně požádat poskytovatele o export dat ze systému poskytovatele.
- z. Služba exportu dat je zpoplatněna částkou 15.000 Kč bez DPH a zahrnuje následující:
 - i. předání dat knihovního fondu ve formě TAG souboru v mezinárodním knihovnickém formátu MARC21 včetně údajů svazků,
 - ii. předání dat o čtenářích a výpůjčkách ve formě SQL dump souborů s popisem struktury jednotlivých tabulek.
- aa. Služba exportu a předání dat ze systému včetně následného odstranění ze serverů systému je provedena po písemném objednání objednatelem a zaplacením příslušné ceny na účet poskytovatele.
- bb. Poskytovatel je povinen data po převzetí objednatelem ze systému odstranit s výjimkou sdílených dat dalšími knihovnami, pokud taková existují (bibliografické záznamy dokumentů a autorit, sdílené údaje čtenářů, hodnocení a komentáře).

35. Obecné podmínky ukončení smlouvy služby

- cc. Tyto podmínky platí pro smlouvy jejichž předmětem je poskytování služby (hosting, servisní smlouva, poskytování SW Tritius jako služba).
- dd. Smlouvu je možné ukončit písemným odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení smlouvy jednou ze smluvních stran. Smluvní strana je oprávněna odstoupit od smlouvy pouze v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na podstatné porušení smlouvy toto porušení v

poskytnuté lhůtě min. 10 dnů, neodstranila. Za podstatné porušení smlouvy se považuje zejména:

- i. prodlení objednatele s uhrazením ceny nebo její části delším než 30 dnů;
 - ii. prodlení poskytovatele s předáním přístupu k systému delším než 60 dnů;
 - iii. neposkytnutí nutné součinnosti ze strany objednatele, pokud toto znemožňuje splnění povinností poskytovatele dle této smlouvy.
- ee. Vypoví-li objednatel tuto smlouvu během období garantované ceny služby systému, poskytovatel má právo na úhradu ceny za službu za celé zbývající garantované období. Neuhrazenou částku je objednatel povinen zaplatit najednou do 30 dnů od odstoupení od smlouvy. To platí i v případě ukončení této smlouvy dohodou, není-li dohodnuto jinak.
- ff. Odstoupí-li poskytovatel od této smlouvy z důvodu jejího podstatného porušení objednatelem, 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.
- gg. Veškeré majetkové vypořádání jsou povinny smluvní strany splnit do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy.

36. Důvěrné informace

- 36.1. 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.
- 36.2. 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.
- 36.3. Pod pojem důvěrné informace smluvní strany zahrnují i obchodní tajemství, kterým se rozumí konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se společností a jejichž vlastníky zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení.
- 36.4. 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.
- 36.5. 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.
- 36.6. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost ohledně veškerých důvěrných informací i po skončení smlouvy.

37. Souhlas se zveřejněním reference

- 37.1. Poskytovatel je oprávněn zveřejnit, že objednatel je uživatelem systému nebo služby ve svých informačních a reklamních materiálech nebo referenčních listech a tuto informaci je oprávněn sdělovat prostřednictvím internetu nebo jiných prostředků komunikace. Za tímto účelem je oprávněn použít též aktuálního loga objednatele či jeho knihovny a jeho stručnou charakteristiku. Způsob použití reference nesmí snižovat dobré jméno objednatele.

38. Souhlas s analýzou dat

- 38.1. Poskytovatel je oprávněn anonymizovaná data dále zpracovávat pro analytické potřeby za účelem poskytování lepších služeb.

39. Odpovědnost za škodu

- 39.1. Poskytovatel odpovídá za škodu při poskytování hostingu nebo služby Tritius, kterou zavíní porušením povinnosti ze smlouvy nebo 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.
- 39.2. Objednatel odpovídá za škodu při využívání hostingu nebo služby Tritius, kterou zavíní porušením povinnosti ze smlouvy nebo 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.
- 39.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou vadami systému, bylo-li toto zapříčiněno objednatelem, třetími osobami nebo okolnostmi uvedenými níže.
- 39.4. 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 se považuje zejména:
- i. průnik virů do informačního systému objednatele, popř. jiný obdobný útok;
 - ii. překážky způsobené v důsledku stávků zaměstnanců objednatele, tj. v důsledku částečného nebo úplného přerušování práce zaměstnanci;
 - iii. živelná katastrofa;
 - iv. cílený kybernetický útok na zařízení objednatele nebo poskytovatele;
- 39.5. 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 provoz systému.

40. Aktualizace VOP

- 40.1. Poskytovatel je oprávněn změnit jednostranně VOP.
- 40.2. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu zveřejnit novou verzi VOP na svých webových stránkách a upozorní na změnu objednatele.

- 40.3. Objednatel je povinen se s novými VOP bez zbytečného odkladu seznámit. Přijímá-li objednatel nadále služby či jiné plnění ze strany poskytovatele, stávají se pro něj nové VOP závaznými, pokud nové znění VOP neodmítne.
- 40.4. 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 30 dnů ode dne oznámení o změně těchto VOP, pak se má za to, že tato druhá smluvní strana se změnami souhlasí.

41. Závěrečná ustanovení

- 41.1. Nevymahatelnost či neplatnost kteréhokoliv ustanovení smlouvy nebo těchto VOP nemá vliv na vymahatelnost či platnost zbývajících ustanovení smlouvy nebo těchto VOP, pokud z povahy nebo obsahu takového ustanovení nevyplývá, že nemůže být odděleno od ostatního obsahu smlouvy či VOP.
- 41.2. VOP jsou vždy platné a účinné od jejich zveřejnění do zveřejnění nových VOP nahrazujících dosavadní VOP.
- 41.3. Tyto VOP jsou platné od 18.06.2019.