

SERVISNÍ SMLOUVA - REGION - 1/2024

Objednatel

Krajská knihovna Vysočiny

se sídlem Žižkova 4344, Havlíčkův Brod 580 01

IČ: 70950164

zastoupen ředitelkou Ing. Jitkou Hladíkovou

(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 Regionálního knihovního systému REKS Tritius (dále jen „systém REKS“) pro místní knihovny v **Mírovce, Svatém Kříži a Šmolovech**, a závazek objednatele tyto činnosti řádně uhradit.

2. Rozsah servisních a udržovacích činností

- 2.1. Tyto činnosti jsou poskytovány v rozsahu používaných modulů systému REKS.
2.2. Jedná se o následující činnosti:

Pravidelné servisní a udržovací činnosti k zajištění plynulého provozu systému REKS:

3. Cena

- 3.1. Cena pravidelných servisních a udržovacích činností dle článku 2.2. bod I. a II. této smlouvy je stanovena jako roční udržovací poplatek ve výši 10 % z aktuální ceny všech dodaných částí a funkcí systému REKS, které jsou po standardní záruce, včetně těch vyvinutých a dodaných zhotovitelem výlučně pro objednatele.
Cena je 1 000,00 Kč bez DPH neboli 1 210,00 Kč včetně DPH.

Velikost Licence	Počet licencí	Cena za ks	Cena licencí celkem
do 5.000 sv.	3	1 000,00 Kč	3 000,00 Kč
CELKEM CENA	3	1 000,00 Kč	3 000,00 Kč

Přesnou výši tohoto ročního poplatku pro následující období sdělí zhotovitel objednateli vždy nejpozději do 30. 8. předchozího roku.

Tyto ceny zahrnují veškeré související náklady a výlohy.

4. Platební podmínky

- 4.1. Roční servisní a udržovací poplatek dle čl. 3.1. této smlouvy je hrazen 1x ročně na základě daňového dokladu vystaveného zhotovitelem vždy koncem ledna daného kalendářního roku.

5. Způsob objednávání a provedení servisních služeb

- 5.1. Služby dle této smlouvy mohou objednat pověřené osoby objednatele v rámci systému Helpdesk.
- 5.2. Objednatel zaznamenává požadavky do systému Helpdesk do části věnované knihovnam. Pověřená osoba zhotovitele pak v systému Helpdesk Tritius komunikuje se zástupcem objednatele až do vyřešení požadavku.
- 5.3. Servisní technik zhotovitele je povinen při svém zásahu postupovat s odbornou péčí tak, aby s minimálními náklady splnil požadavek objednatele.

6. Povinnosti zhotovitele

- 6.1. Zhotovitel je povinen soustavně zabezpečovat pohotovost k plnění této smlouvy.
- 6.2. Zhotovitel je povinen postupovat při servisním zásahu v souladu s touto smlouvou a obecně závaznými právními předpisy.
- 6.3. Zhotovitel je povinen o jakýchkoliv zásazích, změnách, opravách a rozšířeních systému REKS, znamenajících omezení (např. výpadek provozu, restart systému REKS apod.) nebo změnu ve způsobu užívání systému REKS pro uživatele objednatele, předem informovat pověřené osoby objednatele.
- 6.4. Zhotovitel je povinen bez zbytečného odkladu informovat objednatele o dokončení a výsledku provedených servisních zásahů.
- 6.5. 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.
- 6.6. 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.
- 6.7. Zhotovitel je povinen plnit objednávky objednatele ve vzájemně dohodnutých termínech.
- 6.8. Zhotovitel není povinen plnit objednávky objednatele dle této smlouvy, pokud objednatel neplní povinnosti, které pro něj z této smlouvy vyplývají.

7. Povinnosti objednatele

- 7.1. Objednatel je povinen poskytnout potřebnou součinnost poskytovateli v souvislosti s plněním smlouvy dle VOP.
- 7.2. 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.
- 7.3. 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.
- 7.4. Objednatel je povinen využívat jen licencované množství přístupových licencí systému REKS, s výjimkou definovaných přístupů pracovníků zhotovitele a IT administrátorů systému REKS na straně objednatele.
- 7.5. Objednatel je povinen informovat emailem zhotovitele o záměru umožnit přístup k systému REKS uživatelům mimo zaměstnance objednatele. Toto se nevztahuje na přístup k elektronickým katalogům systému REKS.
- 7.6. Pokud objednatel umožní provoz dalších platných licencí systému REKS třetím stranám na svém serveru (sdílení serveru pro provoz více licencí systému REKS více knihovnamí), zavazuje se, že bude garantovat dostupnost serveru a systému REKS v

takové kvalitě, aby provoz nepoškozoval dobré jméno produktu a souhlasí s tím, že update systému REKS může být instalován jen v případě jeho řádného uhrazení všemi připojenými třetími stranami (knihovny) na sdíleném serveru.

8. Pověřené osoby

- 8.1. Za objednatele je pověřenou osobou:
Jméno: Mgr. Irena Brezovic Mail: brezovic@kkvysociny.cz Tel.: 776 647 140
- 8.2. Za zhotovitele je pověřenou osobou:
Jméno: Ing. Jan Šimeček Mail: simecek@tritius.cz Tel: 777 251 715
- 8.3. 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.
- 8.4. Za zhotovitele může se souhlasem objednatele vybrané činnosti vykonávat také certifikovaný partner zhotovitele, kterého si vybere objednatel.

9. Zabezpečení ochrany osobních údajů

- 9.1. Zhotovitel je zpracovatelem osobních údajů a objednatel je správce osobních údajů ve smyslu zákona 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a nařízení evropského parlamentu č. 2016/679 o ochraně osobních údajů fyzických osob (GDPR).
- 9.2. Zhotovitel garantuje soulad zpracování osobních údajů s platnou legislativou v rámci jeho poskytovaných služeb a funkcí systému REKS. Podrobněji upraveno ve VOP.

10. Důvěrné informace

- 10.1. 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.
- 10.2. 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.

11. Trvání a ukončení smlouvy

- 11.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 11.2. Smlouvu je možné ukončit:
 - 11.2.1. písemnou dohodou smluvních stran,
 - 11.2.2. 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;
 - 11.2.3. odmítnutím nových VOP dle pravidel VOP;
 - 11.2.4. odstoupením od smlouvy v případech podstatného porušení smlouvy dle VOP.

12. Další ujednání

- 12.1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 12.2. Případná servisní smlouva na servis systému REKS Clavius se uzavřením této smlouvy ruší.
- 12.3. 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*.
- 12.4. Tato smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky podepsanými všemi smluvními stranami.
- 12.5. Tato smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech. Každá smluvní strana obdrží 1 stejnopis této smlouvy.

- 12.6. Smluvní strany prohlašují, že souhlasí s uveřejněním této smlouvy i příp. jejích dodatků v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.
- 12.7. 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 Havl. Brodě dne

Jiří Šilha, člen představenstva
(*Zhotovitel*)

Ing. Jitka Hladíková, ředitelka
(*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 funkcí systému REKS, které jsou vystaveny v samostatném dokumentu. Musí být uživatelem zadány do helpdesku a označeny jako chyba systému REKS.

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 REKS. 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.