SERVISNÍ SMLOUVA

Objednatel

Krajská knihovna v Pardubicích
se sídlem: pernštýnské nám. 77, 530 94 Pardubice - Staré Město
IČ: 00085219
zastoupen Ing. Radomírou Kodetovou, ředitelkou

(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 I. úrovně k zajištění provozu systému(bez časové garance, bez poplatku):
   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 je placené od 1.1.2030.

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. Netýká se požadovaných kooperačních projektů požadovaných *Objednatelem*.
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. <u>Cena</u>

3.1. Cena pravidelných servisních a udržovacích činností dle článku 2.2. bod I. této smlouvy je stanovena takto:

Mimozáruční servisní činnost bude na úrovni I. zdarma do 31.12.2029. Po uplynutí tohoto období bude cena maximálně 7 000 Kč bez DPH měsíčně.

V ceně není účast na osobních schůzkách po předání systému do ostrého provozu. 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 uhrazena za období 5 let 2025-2029 viz smlouva o dílo č. 1/2024.

3.3. V dalším období od 1.1.2030 bude 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.

3.4. Pokud bude zhotovitelem prováděna činnost po předání systému do ostrého provozu 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 v případě jeho nenulové výše 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 uhrazen za období 5 let 2025-2029 na základě daňového dokladu vystaveného zhotovitelem.
   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, případně uvedeních v SOD.

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 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.

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: [redacted]
Jméno: [redacted]
9.2. Za zhotovitele je pověřenou osobou:
Jméno: [redacted]
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 porušením smluvní povinnosti platí, že právo na její náhradu není zaplacením smluvní pokuty dotčeno. Odstoupením od smlouvy není dotčen nárok na zaplacení

smluvní pokuty ani nároky na náhradu škody. Objednatel je oprávněn, zejména v případě, kdy zhotovitel ve stanovené lhůtě neuhradí smluvní pokutu, započíst na 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 určitou do 31.12.2029.
    13.2. Smlouvu je možné ukončit i dříve:
        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*. V případě změn VOP uvedených ve SOD 1/2024, mají tyto změny a podmínky ve smlouvě uvedené přednost.
    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 23.10.2024

[redacted]

Ing. Jiří Šilha, člen představenstva
(Zhotovitel)

V Pardubicích dne 23.10.2024

[redacted]

Ing. Radomíra Kodetová, 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 funkčností systému, které jsou vystaveny v samostatném dokumentu Příloha č. 6 SOD. 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 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

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. 6 SOD 1/2024 - Základní funkce systému Tritius

Seznam základních funkcí systému. Primární funkce systému mají nejvyšší prioritu při řešení servisních zásahů.

Modul	ID	Popis funkce	Primární funkce	Poznámky
Systém	**S1**	**Přihlášení uživatele do systému**	**Ano**	Pokud nejde, zkuste refresh (CTRL + F5).
Katalogizace	**C1**	**Vytvoření nového díla, jeho uložení včetně svazku**	**Ano**	
Katalogizace	C2	Převzetí díla Z39.50 klientem z SK ČR nebo NKP	Ano	Pokud nejde, zjistěte si, zda dílo mají.
Katalogizace	C3	Zobrazení tagového výstupu s kontrolou chyb	Ne	
Katalogizace	C4	Zobrazení ISBD výstupu (katalogizačního lístku)	Ne	
Katalogizace	C5	Přidělení nového přírůstkového čísla svazku	Ano	Klávesová zkratka F6.
Katalogizace	C6	Tisk čárových kódů výčtem (dopředu intervalem)	Ne	
Katalogizace	C7	Tisk čárových kódů podle vložených svazků	Ne	
Katalogizace	C8	Tisk přírůstkového seznamu na A4	Ne	
Katalogizace	C9	Vyřazení svazků díla dvoustupňově (návrh na odpis)	Ne	
Katalogizace	C10	Vyřazení svazků díla přímo (okamžitý odpis)	Ne	
Katalogizace	C11	Zjištění stavu fondu k určitému roku (k 31.12.)	Ne	

Katalogizace	C12	Filtrování přehledu děl a svazků (hledání)	Ano	
Webový katalog	**W1**	**Jednoduché a pokročilé vyhledávání děl**	**Ano**	
Webový katalog	W2	Kombinované vyhledávání děl	Ne	
Webový katalog	W3	Zobrazení výsledků vyhledání v přehledu	Ne	
Webový katalog	W4	Zobrazení detailu vyhledaného díla	Ne	Obsahuje údaje díla a přehled svazků.
Webový katalog	W5	Zobrazení dostupnosti díla pro danou knihovnu	Ano	
Webový katalog	W6	Přihlášení čtenáře do webového katalogu	Ano	
Webový katalog	W7	Prolongace výpůjček (přihlášeným čtenářem)	Ano	
Webový katalog	W8	Rezervace díla (přihlášeným čtenářem)	Ano	
Webový katalog	W9	Uložení oblíbených děl (přihlášeným čtenářem)	Ne	
Výpůjční protokol	**L1**	**Vytvoření absenční výpůjčky pro čtenáře**	**Ano**	
Výpůjční protokol	**L2**	**Vracení výpůjčky čtenáře**	**Ano**	
Výpůjční protokol	L3	Vložení / oprava údajů o čtenářích	Ne	
Výpůjční protokol	L4	Příchod čtenáře (výběrem ze seznamu)	Ne	Klávesová zkratka F5.

Výpůjční protokol	L5	Vytvoření prezenční výpůjčky pro čtenáře	Ne	
Výpůjční protokol	L6	Anonymní vracení svazků	Ano	
Výpůjční protokol	L7	Výpočet upomínky (spozdného)	Ano	
Výpůjční protokol	L8	Tisk / mailování účtenky při odchodu čtenáře	Ano	
Výpůjční protokol	L9	Tisk / mailování rezervací, upomínek a připomínek	Ano	
Výpůjční protokol	L10	Tisk statistik čtenářských přihlášek a průkazů	Ne	
Výpůjční protokol	L11	Tisk statistik čtenářů	Ne	
Výpůjční protokol	L12	Tisk statistik výpůjček (deník a výkaz)	Ne	
Výpůjční protokol	L13	Statistika vybraných poplatků	Ne	
Revize	A1	Vstup dat do definované revize s kontrolou chyb	Ne	
Revize	A2	Průběžný výpočet ztrát a stavu revidované části	Ne	
Revize	A3	Hromadný návrh na odpis ztrát	Ne	
Revize	A4	Tisk revizního protokolu včetně seznamu ztrát	Ne	