

Příloha č. 2.

Všeobecné obchodní podmínky ke Smlouvě o poskytování serverhostingu - systém Tritius

Poskytovatel:

Tritius Solutions a.s.

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

IČ: 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 serverhostingu - 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 serverhostingových služeb - systém Tritius, uzavřená mezi Poskytovatelem a Objednatelem.
- II.3. Systém / Software** – Poskytovatelem provozovaný Software Tritius.
- II.4. Server hosting** – Služba provozu Systému z hostingového centra
- II.5. VOP:** Všeobecné obchodní podmínky.

III. Pravidla užívání serverhostingu systému

- III.1.1. 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 licenční práva k softwaru nebo k jejich části na jakoukoli třetí osobu, nebude-li smluvními stranami písemně sjednáno jinak.
- III.1.2. 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, jinak dle individuálního doporučení Poskytovatele.
- III.1.3. Objednatel je povinen Poskytovateli neprodleně písemně mailem oznámit každou změnu, která má nebo by mohla mít vliv na jeho užívání Systému.

III.1.4. 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.2. **Pozastavení služby serverhostingu**

III.2.1. Poskytovatel je oprávněn jednostranně Objednateli pozastavit poskytování Server hostingu 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.2.2. V případě zastavení Server hostingu je Poskytovatel povinen předat kompletní systém včetně konfigurace Objednateli ve formě virtuálního stroje. Poskytovatel je povinen provést takový technický zásah, kterým umožní Objednateli další užívání Systému v jiném hostingovém centru nebo na HW objednatel. Objednatel je povinen umožnit či neznemožnit Poskytovateli provedení takového technického zásahu.

III.2.3. Pro případ porušení smluvních povinností Objednatel dle tohoto bodu VOP je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši dvojnásobku roční ceny služby server hostingu za každé jednotlivé porušení, a to do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení jejího vyúčtování Objednateli.

IV. **Poskytování hotline pro server hosting**

IV.1. Provozní doba pro hlášení nefunkčnosti server hostingu je v pracovní dny od 8:00 do 16:00 na telefonech: 381 252 448 nebo 381 251 715.

IV.2. Mimo pracovní dny zavolat na telefon +420 603 868 244 nebo +420 603 509 076 a zadat zároveň požadavek do servisního portálu na stupni Critical nebo Blocker.

IV.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 server hostingu 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
Nefunkčnost hostingu	do 2 hodin pracovního dne	do 24 hodin v pracovních dnech
Snížená funkčnost	do 2 pracovních dnů	do 5 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 server hostingu

V.1.1. Služba poskytování server hostingu - 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 v časech od 23:00 do 5:00 hod..

V.1.2. Služba je dostupná z jakéhokoli 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 server hostingu není dostupná z důvodů technických problémů na straně uživatele není tato nefunkčnost brána do úvahy.

V.2. Bezpečnost služby

V.2.1. Služba server hostingu je 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. Objednavatel 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. Objednavatel má možnost přístupu ke kompletním zálohám jeho dat. Zálohy jsou vystaveny přes URL: <https://backups.tritius.cz/> nebo po dohodě jinak.
- 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 uživatele předem informovat o plánovaném odstavení služby a to mailem na adresu kontaktu Objednavatele 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) uživatele do sítě internet
 - výpadky připojení k internetu na straně uživatele
 - výpadky napájení elektřinou na straně uživatele
- V.5.3. Pokud je služba dostupná, ale vykazuje sníženou funkčnost nebo je odezva služby pomalá nejedná se o výpadek služby.
- V.6. **Předání dat ze systému**
- V.6.1. Poskytovatel nesmí data poskytnout třetí osobě bez souhlasu uživatele 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.6.2. V případě ukončení smlouvy o poskytování služby může uživatele písemně požádat o export dat ze systému a jejich předání v dohodnuté formě a ceně bez DPH za předání:
- komplexního virtualizačního balíčku ve kterém byl provozován = 5 000 Kč
 - knihovní fond v TAGu ve formátu MARC21 včetně údajů svazků = 10 000 Kč
 - výpůjční protokol (čtenáři, výpůjčky) ve formě SQL dump souborů s popisem struktury jednotlivých tabulek = 15 000 Kč
- V.6.3. Poskytovatel je povinen data po převzetí uživatelem ze serverů odstranit kromě sdílených dat dalšími knihovnami: bibliografické záznamy dokumentů a autorit, sdílené údaje čtenářů a hodnocení a komentáře.
- V.6.4. Služba předání dat ze systému včetně následného odstranění ze serverů je provedena po písemném objednání Objednatelem a zaplacením této částky na účet Provozovatele.

VI. **Ostatní ustanovení**

VI.1.1. **Reference**

- VI.1.1. Poskytovatel je oprávněn zveřejnit, že Objednatel je uživatelem serveru hostingu 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 zavíní 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 zavíní 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 přerušeni 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 provoz Systému.

VIII. **Odpovědnost za své přístupové údaje**

- VIII.1.1. Objednavatel je výhradně zodpovědný za ochranu a utajení svých přístupových údajů.
- VIII.1.2. Objednavatel souhlasí s tím, že zejména své heslo nikdy nesdělí nikomu jinému a také nebude používat přihlašovací jméno nebo heslo žádného jiného uživatele Služby.
- VIII.1.3. Poskytovatel nenesl žádným způsobem odpovědnost za užití přihlašovacího jména nebo hesla třetí osobou.
- VIII.1.4. Poskytovatel důrazně doporučuje Objednavatelům 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, popř. 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. Pokud druhá strana 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 podmínky jsou platné od 1.3.2017 až do vydání nových.