

Service smlouva

podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku
mezi těmito smluvními stranami:

- 1. Objednatel: Město Bílina**
Se sídlem: Břežánská 50/4
IČ: 00266230, DIČ: CZ00266230
Zastoupený: Oldřichem Bubeníčkem, starostou města Bíliny

(dále jen objednatel)

a

- 2. Zhotovitel: Tritius Solutions a.s.**
Se sídlem: Vodní 258/13, Staré Brno, 602 00 Brno
IČ: 05700582, DIČ: CZ05700582
Obchodní rejstřík: Krajský soud Brno, oddíl B, vložka 7644
Zastoupený: Ing. Jiří Šilha, předseda představenstva

(dále jen zhotovitel)

I.

Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je závazek zhotovitele zajistit pro objednatele dále vyjmenované servisní a udržovací činnosti, které jsou nutné pro řádné užití software, a závazek objednatele tyto činnosti řádně uhradit. Tyto činnosti se budou vztahovat ke knihovnímu systému Tritius (dále jen „systém“), dodanému zhotovitelem objednateli v aktuálním rozsahu všech užívaných modulů. Jedná se o tyto činnosti:

1. Pravidelné servisní a udržovací činnosti **II. úrovně** k zajištění plynulého 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. Poskytnutí nových verzí systému a jejich instalace, včetně zajištění dříve provedených individuálních úprav a nastavení systému objednatele.
 - f. Převody dat při přechodech 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 systému Helpdesk Tritius (JIRA) provozovaného zhotovitelem.
2. Poskytnutí nových verzí systému a rozšířené záruky od roku: **2020**
- a. Poskytnutí nových verzí systému a jejich instalace v podmínkách prostředí objednatele, včetně zajištění bezchybného převodu dat do nové verze systému a

- aktualizace dokumentace systému.
- b. 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.
 - c. 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.
3. 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, 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.

II.

Cena komplexních servisních a udržovacích činností

1. Cena pravidelných servisních a udržovacích činností dle článku I. bod 1. této smlouvy je dohodou obou stran stanovena jako: Roční servisní a udržovací poplatek systému ve výši **15 840,00 Kč bez DPH** (tj. **19 166,40 Kč** včetně 21% DPH).

V ceně není účast na projektových schůzkách. Případné schůzky jsou zpoplatněny takto:

Cena účasti servisního technika:	Kč bez DPH/hodinu
Cena dopravy na schůzku:	Kč bez DPH/km

Tyto ceny zahrnují veškeré související náklady a výlohy a jsou neměnné po celou dobu trvání smlouvy.

2. Cena poskytnutí nových verzí systému a rozšířené záruky dle článku I. bod 2. této smlouvy je dohodou obou stran stanovena jako: Roční poplatek za nové verze systému a rozšířenou záruku ve výši **10% z aktuální ceny všech prodaných částí a funkcí systému**, které jsou po standardní záruce, včetně těch vyvinutých a dodaných zhotovitelem výlučně pro objednatele. Výši tohoto ročního poplatku pro následující období sdělí zhotovitel objednateli vždy nejpozději do 30. 9. předchozího roku.
3. Pokud bude zhotovitelem prováděna činnost dle článku I. bod 3. této smlouvy, je její cena odvozena na základě domluvených hodinových sazeb:

Cena za činnosti podle bodu 3 a), b), c):	Kč bez DPH/hodinu
Cena za činnosti podle bodu 3 d), e):	Kč bez DPH/hodinu

III.

Platební podmínky

1. Úhrada ročního servisního a udržovacího poplatku dle čl. II. bod 1. této smlouvy bude rozdělena na čtyři splátky, které budou uhrazeny na základě daňových dokladů vystavených zhotovitelem vždy k poslednímu dni daného čtvrtletí (tří po sobě jdoucích

- měsíců).
2. Úhrada ročního poplatku za nové verze systému dle čl. II. bod 2. této smlouvy bude uhrazena na základě daňového dokladu vystaveného zhotovitelem vždy k 31. 3. daného kalendářního roku **počínaje rokem 2020**.
 3. Úhrada za činnosti dle čl. II. bod 3. této smlouvy bude uhrazena na základě daňového dokladu vystaveného zhotovitelem, který bude odpovídat objednavce.
 4. Splatnost daňového dokladu – faktury se stanovuje na 21 dnů od jejího doručení. Daňový doklad – faktura bude zaslána v jednom vyhotovení s rozepsáním jednotlivých položek plnění.
 5. Poslední daňový doklad v kalendářním roce musí být objednateli doručen nejpozději 15. prosince příslušného roku.
 6. Faktura musí obsahovat obecné náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Dnem zaplacení ceny za předmět smlouvy se rozumí den připsání platby na účet zhotovitele.
 7. Pokud faktura neobsahuje všechny zákonem a smlouvou stanovené náležitosti, je objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že zhotovitel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě není objednatel v prodlení s úhradou.
 8. Zhotovitel 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. Zhotovitel 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 zhotovitel 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 zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinností. Uhrazení smluvní pokuty se nedotýká nároku na náhradu škody způsobené porušením této povinnosti.
 9. Zhotovitel dále souhlasí s tím, aby objednatel provedl zajišťovací úhradu DPH přímo na účet jeho správce daně, jestliže zhotovitel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění veden v registru nespolehlivých plátců DPH.

IV.

Termíny provedení servisních služeb

1. V případě výpadku celého systému nebo některé jeho důležité části je zhotovitel povinen zahájit urgentní servisní zásah. Podmínky k zahájení urgentního servisního zásahu jsou blíže vymezeny v *Příloze č. 1 - Pravidla zadávání servisních zásahů a požadavků*. Příjem požadavku na urgentní servisní zásah bude potvrzen servisním střediskem zhotovitele v provozní době do 2 hodin od jeho nahlášení.
 - a. Urgentní servisní zásah pomocí vzdálené správy bude započat nejpozději do **4 hodin** od nahlášení požadavku servisnímu středisku a bude dokončen do 8 hodin od nahlášení požadavku. Uvedené lhůty se počítají v provozní době servisního střediska.
 - b. 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.
2. Jiné servisní požadavky nebránící provozu, např. změny definic systému, je zhotovitel povinen provést bez zbytečných odkladů dle tabulky v *Příloze č. 2 - Parametry poskytování mimozáručního servisu*, nesjedná-li si smluvní strany písemně jiný termín.
3. Zhotovitel zajišťuje hotline službu s provozní dobou Po-Pá od 8.00-16.00, na telefonním/faxovém čísle 381 251 715, které je určeno pouze pro příchozí volání. Tuto službu lze použít pouze k řešení konkrétních dotazů a nejasností nebo k objednávání servisních zásahů a návštěv.

Služba nenahrazuje řádné školení. Mimo tyto časy je možný kontakt mailem nebo na mobilní telefony dle čl. VIII.

V.

Způsob objednávání a provedení servisních služeb

1. Služby dle této smlouvy mohou objednat pověřeni pracovníci objednatele písemně, faxem, e-mailem, prostřednictvím Skype nebo telefonicky. Potvrzení příjmu požadavku na servis se provádí obdobně.
2. Dle požadavku zhotovitele je každý požadavek zaznamenán objednatelem do systému helpdesk Tritius do části věnované knihovně. Zodpovědná osoba zhotovitele pak v systému Helpdesk Tritius komunikuje se zástupcem objednatele až do vyřešení požadavku.
3. Na činnosti dle čl. I. odst. 3 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, 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. Objedávka vystavená objednatelem musí být podpisem potvrzena odpovědnou osobou objednatele.
4. Objednatel je povinen na žádost servisního technika zhotovitele poskytnout součinnost, je-li z povahy zásahu nutno pořídit bezpečnostní zálohu dat.
5. Servisní technik zhotovitele je povinen při svém zásahu postupovat s odbornou péčí tak, aby s minimálními náklady splnil požadavek objednatele.
6. Všechny služby při výpadku určeného servisního technika v případě nemoci a dovolené budou řešit ostatní pracovníci zhotovitele z pracoviště v Táboře.

VI.

Povinnosti zhotovitele

1. Zhotovitel je povinen soustavně zabezpečovat pohotovost k plnění této smlouvy.
2. Zhotovitel je povinen postupovat při servisním zásahu v souladu s touto smlouvou a obecně závaznými právními předpisy.
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 pracovníky objednatele.
4. Zhotovitel je povinen bez zbytečného odkladu informovat objednatele o dokončení a výsledku provedených servisních zásahů.
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. Zhotovitel je povinen na výzvu objednatele obratem potvrdit nebo odmítnout požadovanou součinnost. Přitom je povinen komunikovat bez zbytečných odkladů telefonem, faxem nebo e-mailem a v případě žádosti objednatele následně tuto komunikaci potvrdit v písemné podobě.
7. Zhotovitel je povinen plnit objednávky objednatele ve vzájemně dohodnutých termínech.
8. Zhotovitel není povinen plnit objednávky objednatele dle této smlouvy, pokud objednatel neplní povinnosti, které pro něj z této smlouvy vyplývají.

VII.

Povinnosti objednatele

1. Objednatel je povinen plnit povinnosti vyplývající z této smlouvy.
2. Objednatel je povinen plnit [Technické požadavky na provoz systému Tritius na vlastním serveru](#), které jsou dostupné ve veřejné dokumentaci Tritia, a to zejména:

- a) Zajistit splnění HW a SW požadavků.
- b) Umožnit vzdálenou správu virtuálního stroje se systémem Tritius pomocí SSH. Připojení musí být veřejně dostupné (veřejná IP adresa) s možným omezením na IP adresy servisních středisek zhotovitele (aktuální seznam je dostupný ve veřejné dokumentaci). Připojení přes VPN a podobné technologie je možné jen po předchozí dohodě.
- c) Zajistit nastavení síťové infrastruktury podle požadavků pro provoz virtuálního stroje se systémem Tritius, zejména se jedná o zpřístupnění potřebných portů dle veřejné dokumentace.
- d) Zajistit zálohování, zejména přístup z virtuálního stroje na vzdálené úložiště, na které budou nahrávány zálohy dat pro jejich další archivaci dle potřeb objednatele.
- Objednatel je povinen na výzvu zhotovitele obratem potvrdit nebo odmítnout požadovanou součinnost. Přitom je povinen komunikovat bez zbytečných odkladů telefonem, faxem nebo e-mailem a v případě žádosti zhotovitele následně tuto komunikaci potvrdit v písemné podobě.
 - Objednatel je povinen sdělit zjištěné problémy zhotoviteli bez zbytečného odkladu, v úplnosti a kvalitě dohodnuté s objednatelem a vymezené v *Příloze č. 1 - Pravidla zadávání servisních zásahů a požadavků*, a zajistit na základě pokynu zhotovitele, aby na základě zjištěné vady nedocházelo k následným škodám.
 - Objednatel je povinen poskytnout zhotoviteli řádně a včas všechny informace nutné pro splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
 - Objednatel je povinen jakékoli zásahy, změny, opravy a rozšíření systému mimo dohodnutý rozsah předem konzultovat se zhotovitelem. Přitom je povinen respektovat ty podmínky, které označí zhotovitel jako podstatné pro zachování spolehlivé funkce SW.
 - 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.
 - Objednatel je povinen využívat jen licencované množství přístupových licencí systému, s výjimkou definovaných přístupů pracovníků zhotovitele a IT administrátorů systému na straně objednatele.
 - Objednatel je povinen informovat mailem zhotovitele o záměru umožnit přístup k systému uživatelům mimo zaměstnance objednatele. Toto se nevztahuje na přístup k elektronickým katalogům systému.
 - 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.

VIII. Pověření pracovníci

1. Za objednatele je pověřeným pracovníkem:

Jméno: xxxx tel: xxxxx mail: xxxx

2. Za zhotovitele je pověřeným pracovníkem:

Jméno: xxxxxxxx

3. V případě, že dojde u některé ze smluvních stran ke změně odpovědné osoby, oznámí změnu této odpovědné osoby písemně druhé smluvní straně. Účinnost změny odpovědné osoby vůči druhé smluvní straně nastává okamžikem doručení tohoto

oznámení. Oznámení o změně odpovědné osoby se nepovažuje za změnu této smlouvy.

IX. Sankce

1. V případě prodlení s úhradou ceny dle čl. III. této smlouvy je objednatel povinen uhradit zhotoviteli úroky z prodlení ve výši stanovené obecně závaznými právními předpisy.
2. Pro případ prodlení zhotovitele s provedením servisních služeb dle čl. IV. odst. 1. této smlouvy má objednatel právo účtovat smluvní pokutu ve výši 250,- Kč za každou započatou hodinu prodlení v provozní době.
3. Pro případ prodlení zhotovitele s provedením servisních služeb dle čl. IV. odst. 2. této smlouvy má objednatel právo účtovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení v provozní době.
4. 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, započítat na své závazky vůči zhotoviteli své finanční nároky na smluvní pokutu, kterou zhotoviteli vyúčtuje.

X. Zabezpečení ochrany osobních údajů

1. Zhotovitel je zpracovatelem osobních údajů, Objednatel je správce osobních údajů ve smyslu zákona 101/2000 Sb. O Ochráně osobních údajů a nařízení EU (GDPR).
2. Správce osobních údajů zpracovává osobní údaje o čtenářích - 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.
3. Zhotovitel se zavazuje jako zpracovatel osobní údaje vymezené v odstavci 2 (dále jen „osobní údaje“) zpracovávat tímto způsobem (spravuje systém, provádí úpravy softwaru, programové změny apod.). Zpracování se nesmí účastnit žádná třetí osoba.
4. Zhotovitel tímto deklaruje záruky zpracovatele o technickém a organizačním zabezpečení ochrany osobních údajů a součinnost se správcem.

XI. Další ujednání

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Doba trvání smlouvy lze ukončit:
 - a. písemnou dohodou smluvních stran
 - b. 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, která nesmí být kratší než 10 dnů, neodstranila
 - c. písemnou výpovědí smlouvy kteroukoliv ze smluvních stran s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
3. Tato smlouva se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a ostatních předpisů, přičemž ji lze měnit pouze písemnými a oboustranně podepsanými dodatky.

4. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
5. Servisní smlouva na servis systému Clavius se uzavřením této nové smlouvy ruší.
6. Zhotovitel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
7. Zhotovitel bere na vědomí, že objednatel je povinnou osobou ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. Objednatel si dále vyhrazuje uveřejnění této smlouvy ve smyslu § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění.
8. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří *Příloha č. 1 - Pravidla zadávání servisních zásahů a požadavků* s definicí podmínek pro zahájení urgentního zásahu a definicí minimální sady údajů poslaného servisního požadavku objednatelem a *Příloha č. 2 - Parametry poskytování mimozáručního servisu*.
9. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, každá strana obdrží po jednom.
10. Tato smlouva byla schválena usnesením Rady města Bílina č. 800 dne 17.7.2018.

V Brně dne:

V Bílině dne:

Za zhotovitele:

Za objednatele:





.....

.....

Příloha č. 1 - Parametry poskytování servisu



Záruční servis :

Záruční servis představuje zejména opravu [základních funkcí systému](#), které jsou vystaveny v samostatném dokumentu. Musí být uživatelem zadány do servisdesku a označeny jako chyba systému.

Priorita	Typ tiketu (issue)	Doba reakce	Doba odstranění
A - Blocker	 Chyba systému	do 4 hodin pracovního dne	do 8 hodin v pracovních dnech
B - Critical	 Chyba systému	do 2 pracovních dnů	do 5 pracovních dnů
C - Major	 Chyba systému	do 7 pracovních dnů	do 14 pracovních dnů
D - Minor	 Chyba systému	do 7 pracovních dnů	do 30 pracovních dnů

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 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 14dnů	do 30 dnů

Jedná se o pracovní dny a hodiny v pracovních dnech: pondělí - pátek od 8:00 do 16:00

Priority - vysvětlení

Priorita	Vysvětlení
A - Blocker	Zásadní problém dostupnosti systému, neumožňuje systém využívat vůbec nebo nefungují základní funkce a činnosti. Například změna nastavení autentikačních systémů (LDAP) na straně knihovny apod. Pozor může se jednat o problém připojení k síti internet u uživatele. Doporučujeme nejprve prověřit pak zadávat do servisdesku nebo v pracovní době doporučujeme využít telefonní hotline.
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 objednatelům a neexistuje náhradní řešení (tzv. Workaround)
C - Major	Závažný problém v jedné z vyjmenovaných základních funkcí 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. Například pouze zvyšují uživatelský komfort.

Společnost Tritius Solutions a.s. si v rámci správy helpdeskového systému vyhrazuje právo na změnu zařazení uživatelem zadaného požadavku v rámci systému servisdesku.

Příloha č. 2 - Pravidla zadávání servisních zásahů a požadavků

I. Definice minimální sady údajů poslaného servisního požadavku objednatelům dle čl. VII. odst. 4 servisní smlouvy:

1. Datum a čas kdy k problému došlo
2. Knihovna/pobočka (pracoviště) a uživatel
3. ID díla (pokud se problém týká konkrétního díla - alespoň jeden konkrétní příklad)
4. Printscreen s vyznačením problému
5. Stručný (ale faktický) popis problému