



R-Bit Technology, s.r.o.

## Servisní smlouva (SLA)

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění

Smluvní strany

**Název:** R-Bit Technology, s.r.o.  
**se sídlem:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
**zastoupená:** Ing. Radkem Šimanem, jednatelem  
**IČ:** 24719790  
**DIČ:** CZ24719790  
**bankovní spojení:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 29366

**kontaktní osoba ve věcech technických:** Ing. Radek Šiman  
**e-mail:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
**telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

*dále jen „dodavatel“*

a

**název:** Městská knihovna Varnsdorf, příspěvková organizace  
**se sídlem:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
**zastoupená:** Ing. Ilona Martinovská, ředitelka knihovny  
**IČ:** 49888595  
**kontaktní osoba ve věcech technických:** Michal Batlička, DiS.  
**e-mail:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
**telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

*dále jen „objednatel“*

uzavřely níže uvedeného dne měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování technické podpory knihovního systému *Koha*, aby upravily vzájemná práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy.

### I.

#### Preambule

1. Otevřený integrovaný knihovní systém *Koha*, jehož software je celosvětově distribuován pod licencí GPLv3, disponuje z pohledu provozu knihovny všemi potřebnými funkcemi a podporuje důležité standardy.

2. Dodavatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu, a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené. Dodavatel dále prohlašuje, že je oprávněn poskytnout předmět plnění smlouvy dle této smlouvy objednateli a neporušuje žádná autorská práva ani jiná vlastnická práva žádné třetí strany.

## **II.**

### **Předmět smlouvy**

1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technickou a servisní podporu související s produktivním provozem integrovaného knihovního systému Koha (dále jen "Technická podpora").
2. Součástí Technické podpory jsou i práce v tomto článku smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění Technické podpory nezbytné, a o kterých dodavatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje cenu touto smlouvou sjednanou.
3. Systém bude provozován na serveru objednatele.
4. Rozsah a podmínky Technické podpory jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.

## **III.**

### **Doba trvání smlouvy**

1. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou, s účinností od 1. 9. 2016.
2. Dodavatel i objednatel jsou oprávněni tuto smlouvu vypovědět, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta činí 2 kalendářní měsíce a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

## **IV.**

### **Cena a platební podmínky**

1. Smluvní strany se dohodly, že cena za Technickou podporu činí 24 000 Kč ročně.
2. K výsledné částce určené dle odstavce 1 tohoto článku se připočítává DPH dle platných právních předpisů.
3. Cena za poskytování Technické podpory se hradí na základě faktur vystavených dodavatelem.

4. Faktury budou odpovídat náležitostem daňového dokladu dle platných právních předpisů, zejména dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.
5. Objednatel bude fakturovanou cenu platit ročně bezhotovostní formou na bankovní účet dodavatele. Faktura je považována za proplacenou okamžikem připsání příslušné částky na účet dodavatele.
6. Cena za Technickou podporu je splatná 15. dne daného roku, za který je placena.
7. Pro případ prodlení s placením si objednatel a dodavatel sjednávají smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká nárok na náhradu případné škody.

## V.

### Data a vlastnická práva

1. Vlastníkem obsahu databáze je objednatel.
2. Dodavatel nesmí data ze systému poskytovat třetí osobě bez souhlasu objednatele.

## VI.

### Mlčenlivost a zabezpečení ochrany osobních údajů

1. Obchodní a technické informace, které si smluvní strany vzájemně předaly v souvislosti s touto smlouvou, považují obě strany za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě ani použít jinak než pro účely plnění závazků vyplývajících z této smlouvy. Smluvní strana, která důvěrné informace použije v rozporu s tímto ustanovením, je povinna nahradit druhé straně vzniklou škodu.
2. Smluvní strany přijmou taková opatření, která zamezí vyzrazení informací souvisejících s plněním této smlouvy.
3. Dodavatel zajistí bezpečnou ochranu osobních údajů, jejichž je objednatel zpracovatelem a správcem ve smyslu zákona 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů.
4. Vlastníkem obsahu databáze a tedy i osobních údajů je objednatel.
5. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nejsou obchodním tajemstvím ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a udělují souhlas k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

## VII.

### Záruka

1. Dodavatel nese odpovědnost za to, že Technická podpora bude poskytována v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovala potřebám objednatele.

## VIII.

### Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se řídí platnými zákony České republiky, zejména zák. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
2. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této smlouvy v registru smluv dle zákona číslo 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) zajistí Městská knihovna Varnsdorf.
3. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv dle zákona číslo 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
4. Tato smlouva se uzavírá ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Jedno vyhotovení obdrží dodavatel a jedno vyhotovení obdrží objednatel.
5. Tuto smlouvu lze změnit pouze písemnými dodatky chronologicky číslovanými a podepsanými oběma stranami.
6. Obě smluvní strany prohlašují, že tato smlouva nebyla uzavřena za nápadně nevýhodných podmínek či v tísní, a že vyjadřuje pravou vůli obou smluvních stran.
7. Nedílnou součástí této smlouvy je příloha č. 1 Rozsah podpory.

V Mostě dne 29. 8. 2016

Ve Varnsdorfu dne 1. 9. 2016

.....

dodavatel

.....

objednatel



R-Bit Technology, s.r.o.

Příloha č. 1

## Rozsah podpory

### I.

#### Provoz systému

1. Dodavatel zajistí Technickou podporu na serveru objednatele.
2. Server housing a konektivita k internetu odpovídající kapacity je plně v kompetenci objednatele.

### II.

#### Služba řešení požadavků

1. Hlášení požadavku provede objednatel telefonicky nebo e-mailem. Hlášení musí obsahovat co nejpřesnější popis závady. Způsoby hlášení:
  - telefonicky na číslo xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
  - elektronickým kontaktem do systému pro evidenci požadavků Request Tracker (dále jen RT), tj. odesláním zprávy na speciální e-mailovou adresu:  
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
2. Telefonická služba bude k dispozici v pracovní dny v době mezi 8:00 a 16:00 a je určena především pro vzdálené konzultace. Pro hlášení problémů bude objednatel primárně využívat elektronický systém RT.
3. Dodavatel se zavazuje odstranit vady do 48 hodin od lokalizace problému. Lokalizací se myslí přesné zjištění příčiny problému.

### III.

#### Služba aktualizace systému

1. Touto službou objednatel získává nárok na dostupné aktualizace a vylepšení knihovního systému Koha. Aktualizace budou aplikovány teprve po předchozím ověření v testovacím prostředí dodavatele, nejčastěji však 2x měsíčně.
2. Součástí této služby je také pravidelná aktualizace operačního systému serveru. Aktualizace bude prováděna 2x měsíčně.

**IV.**  
**Služba pravidelného dohledu**

1. Náplní dohledové služby bude především kontrola základní funkčnosti systému Koha a kontrola spolehlivosti zálohování.
2. Dohledová služba bude prováděna 2x měsíčně při aktualizaci operačního systému.

**V.**  
**Služba zálohování dat**

1. Dodavatel zajistí nastavení parametrů zálohovacích procedur tak, aby byla plná záloha knihovního systému vytvořena minimálně 1x denně a uložena na jiné fyzické zařízení. Přístupové údaje ke kompletním zálohám programu i dat budou předány odpovědné osobě do 24 hodin od vyžádání.

V Mostě dne 29. 8. 2016

Ve Varnsdorfu dne 1. 9. 2016

.....  
dodavatel

.....  
objednatel