



## Smlouva o poskytování servisních služeb

Číslo SML: 0018/10/0024

Číslo QCM, s.r.o.: .....

Statutární město Liberec, se sídlem nám. Dr. E. Beneše 1, 460 59 Liberec 1, IČ: 262978, DIČ: CZ262978, zastoupený Ing. Jiřím Kittnerem, primátorem, ve věcech této smlouvy zastoupený [redacted] vedoucím odboru informatiky a řízení procesů

(dále jen „objednatel“)

a

QCM, s.r.o., se sídlem Bellova 40, č.p. 370, 623 00 Brno, IČ: 26262525, DIČ: CZ26262525, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 40722, jejímž jménem jedná [redacted] jednatel

(dále jen „poskytovatel“)

(objednatel a poskytovatel dále společně též jako „smluvní strany“ a každý z nich jednotlivě jako „smluvní strana“)

Vzhledem k tomu, že:

- (A) Mezi poskytovatelem a objednatelem byla uzavřena smlouva o dílo, na jejímž základě poskytovatel implementoval pro objednatele elektronický nástroj E-ZAK;
- (B) Ve smlouvě o dílo se smluvní strany zavázaly uzavřít tuto smlouvu;
- (C) Objednatel je vlastníkem portálu [www.liberec.cz](http://www.liberec.cz);
- (D) Poskytovatel má rozsáhlé zkušenosti při poskytování servisních služeb spojených se správou elektronického nástroje E-ZAK;
- (E) Smluvní strany mají zájem vzájemně spolupracovat za podmínek stanovených touto smlouvou;

bylo dohodnuto následující:

### 1. Předmět smlouvy

- 1.1 Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli servisní služby spojené se správou elektronického nástroje E-ZAK (dále jen „servisní služby“) vlastním jménem a na vlastní odpovědnost, přičemž bližší vymezení těchto služeb a podmínek jejich poskytování je uvedeno v příloze č. 1 této smlouvy. Objednatel se zavazuje platit poskytovateli za poskytování servisních služeb podle této smlouvy odměnu.
- 1.2 Servisní služby je poskytovatel povinen zajistit nepřetržitě po celou dobu účinnosti této smlouvy, pokud jsou řádně plněny další podmínky této smlouvy ze strany objednatele.

## **2. Spolupráce smluvních stran**

- 2.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že pouze jejich vzájemná spolupráce a řádné a úplné plnění jejich smluvních povinností umožní řádné a včasné poskytování služeb na základě této smlouvy.
- 2.2 Za účelem běžného kontaktu mezi smluvními stranami při poskytování služeb jmenovaly smluvní strany své kontaktní osoby.

Kontaktními osobami poskytovatele jsou:

- pro věci smluvní – [REDACTED] jednatel
- pro věci technické a pro věci ohledně poskytování služeb podle této smlouvy – středisko podpory uvedené v odstavci 3.2 této smlouvy.

Kontaktní osobou objednatele je:

- [REDACTED] vedoucí odboru informatiky a řízení procesů.

- 2.3 Smluvní strany se zavazují při vzájemné spolupráci na základě této smlouvy zejména komunikovat prostřednictvím svých kontaktních osob uvedených v odstavci 2.2 této smlouvy. Každá ze smluvních stran je povinna informovat písemně druhou smluvní stranu o změně kontaktní osoby na své straně písemným oznámením. Změna kontaktní osoby je účinná doručením písemného oznámení příslušné smluvní strany druhé smluvní straně.
- 2.3 V případě, že provedením dalších služeb na základě objednávky objednatele ve smyslu odstavce 5.2 této smlouvy dojde ke změně předmětu licence, jak vyplývá z licenční smlouvy uzavřené mezi smluvními stranami dne 22. 6. 2010, je objednatel povinen uzavřít s poskytovatelem tomu odpovídající dodatek licenční smlouvy, a to nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy poskytovatele k uzavření předmětného dodatku.

## **3. Práva a povinnosti poskytovatele**

- 3.1 Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné poskytování servisních služeb podle této smlouvy tak, aby objednatel mohl řádným způsobem elektronický nástroj užívat. Podrobnější podmínky pro poskytování servisních služeb, včetně lhůt pro reakci poskytovatele, jsou stanoveny v příloze č. 1 této smlouvy.
- 3.2 Pro nahlášení závady třeba použít kontakty servisní podpory poskytovatele:
- Středisko podpory: [www.qcm.cz/podpora](http://www.qcm.cz/podpora)
  - Email: [REDACTED]
  - Telefon: [REDACTED]
  - Mobil: [REDACTED]
- 3.3 Za řádné a prokazatelné nahlášení závady se pro účely této smlouvy rozumí nahlášení závady spolu s jejím popisem jednoznačně identifikujícím danou závadu, a to pouze kontaktní osobou objednatele uvedenou v odstavci 2.2 této smlouvy. Jestliže bude závada nahlášena poskytovateli jinou osobou než kontaktní osobou objednatele, vyhrazuje si

poskytovatel v případě pochybností právo ověřit oprávněnost nahlášené závady u kontaktní osoby objednatele. V takovém případě počíná reakční doba specifikovaná v příloze č. 1 této smlouvy ve vztahu k příslušné závadě běžet až od okamžiku potvrzení oprávněného nahlášení závady ze strany kontaktní osoby objednatele.

- 3.4 Poskytovatel má právo oznámit objednateli termíny na údržbu elektronického nástroje E-ZAK uvedeného v odstavci 1.1 této smlouvy či souvisejícího softwaru, a to za podmínek blíže uvedených v příloze č. 1 této smlouvy. Doba údržby elektronického nástroje E-ZAK a/nebo souvisejícího softwaru podle tohoto odstavce neznamená porušení smlouvy a parametrů servisních služeb v ní uvedených.

#### **4. Práva a povinnosti objednatele**

- 4.1 Objednatel má právo na řádné a včasné poskytnutí servisních služeb ze strany poskytovatele za podmínek stanovených touto smlouvou.
- 4.2 Objednatel je povinen zajistit na žádost poskytovatele na své vlastní náklady a bez zbytečného odkladu po obdržení žádosti součinnost svých zaměstnanců při řešení problémů a závad.
- 4.3 Jestliže je pro řádné poskytnutí servisních služeb podle této smlouvy zapotřebí součinnosti třetí osoby a/nebo se poskytnutí servisních služeb týká také softwarového či jiného obdobného produktu třetí osoby, je objednatel povinen na své náklady zajistit součinnost takové třetí osoby v termínech a v rozsahu požadovaném poskytovatelem.
- 4.4 Objednatel bere na vědomí, že jeho prodlení se splněním povinnosti podle odstavce 4.2 a/nebo odstavce 4.3 této smlouvy a/nebo prodlení třetí osoby při poskytnutí součinnosti v požadovaném rozsahu podle odstavce 4.3 této smlouvy má vliv na plnění termínu pro poskytnutí služeb poskytovatelem. Jestliže se tedy dostane objednatel do prodlení se splněním povinnosti podle odstavce 4.2 a/nebo odstavce 4.3 této smlouvy a/nebo se dostane třetí osoba do prodlení s poskytnutím součinnosti v požadovaném rozsahu podle odstavce 4.3 této smlouvy, o stejnou dobu prodlení se prodlužuje termín pro poskytnutí příslušné služby poskytovatelem.

#### **5. Odměna a její splatnost**

- 5.1 Objednatel je po uběhnutí doby jednoho kalendářního roku od data účinnosti této smlouvy povinen platit poskytovateli za poskytování služeb v rozsahu uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy odměnu. Smluvní strany se dohodly, že výše odměny činí **5 300,- Kč** (slovy: pět tisíc tři sta korun českých) bez DPH měsíčně (dále jen „**odměna**“). Jestliže tato smlouva nabude účinnosti v průběhu kalendářního měsíce, přísluší poskytovateli za tento měsíc alikvotní část odměny vypočtená podle doby zbývající do konce příslušného kalendářního měsíce.
- 5.2 Jestliže si objednatel objedná poskytnutí dalších služeb od poskytovatele nad rozsah uvedený v příloze č. 1 této smlouvy, smluvní strany se dohodly, že za poskytnutí těchto služeb je objednatel povinen zaplatit poskytovateli zvláštní odměnu. Její výše se vypočte podle objemu takto poskytnutých služeb a paušálních hodinových sazeb poskytovatele uvedených v příloze č. 2 této smlouvy (dále jen „**zvláštní odměna**“). Smluvní strany se dohodly, že nejmenší účtovatelný interval těchto dalších služeb činí 0,5 hodiny.
- 5.3 Do pěti (5) pracovních dnů po ukončení každého kalendářního měsíce účinnosti této smlouvy, ve kterém byly poskytnuty další služby podle odstavce 5.2, zašle poskytovatel objednateli přehled těchto služeb s uvedením jejich délky a účtované hodinové sazby. Objednatel má poté lhůtu tří (3) pracovních dnů na to, aby se k tomuto přehledu vyjádřil.

Pokud objednatel s tímto přehledem nesouhlasí, je povinen o tom informovat poskytovatele ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Poté zahájí smluvní strany jednání, aby odstranily vzniklé rozpory. Marné uplynutí lhůty stanovené objednateli pro vyjádření k přehledu dalších služeb znamená, že objednatel s tímto přehledem souhlasí a nemá k němu námitek.

- 5.4 Do patnácti (15) pracovních dnů po uplynutí každého kalendářního měsíce účinnosti této smlouvy, ne však dříve než dojde k odsouhlasení dalších služeb ve smyslu odstavce 5.3 této smlouvy, vystaví poskytovatel fakturu na zaplacení odměny a zvláštní odměny. Splatnost faktury činí čtrnáct (14) dnů ode dne jejího doručení objednateli. Jestliže objednatel rozporuje přehled dalších služeb poskytnutý poskytovatelem ve smyslu odstavce 5.3 této smlouvy, je poskytovatel oprávněn ve lhůtě uvedené v první větě tohoto odstavce vystavit samostatně fakturu na zaplacení odměny. Fakturu na zaplacení zvláštní odměny vystaví pak bez zbytečného odkladu poté, co se dohodne na rozsahu dalších služeb poskytnutých objednateli v příslušném měsíci.
- 5.5 Výše odměny uvedená v odstavci 5.1 a paušální hodinové sazby uvedené v příloze č. 2 této smlouvy jsou sjednány jako pevné do 31. 12. 2011. Smluvní strany se dohodly, že v každém dalším roce trvání této smlouvy bude jak odměna, tak i paušální hodinové sazby zvyšovány o míru inflace uveřejněnou Českým statistickým úřadem, či jakýmkoliv jiným úřadem ČR tento nahrazujícím, za uplynulý kalendářní rok. Zvýšení nabude účinnosti doručením písemného oznámení poskytovatele objednateli, které bude obsahovat novou výši odměny a nové paušální hodinové sazby podle přílohy 2.
- 5.6 Odměna ani zvláštní odměna nezahrnují náklady poskytovatele na cestovné. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel má právo na náhradu cestovného v souvislosti se službami poskytnutými podle této smlouvy, a to ve výši uvedené v příloze č. 2 této smlouvy. Náhrada cestovného je splatná společně s odměnou a/nebo zvláštní odměnou za služby, ke kterým se náhrada cestovného vztahuje.

## **6 Důvěrnost**

- 6.1 Žádná ze smluvních stran nezpřístupní, ani nepoužije žádnou informaci obsaženou v této smlouvě nebo získanou od druhé smluvní strany v souvislosti s projednáváním nebo plněním této smlouvy (dále jen „**Důvěrná informace**“), s výjimkou případů, kdy (i) druhá smluvní strana udělila předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace; (ii) právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci; (iii) takové zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci smlouvy nebo kroků či činností předpokládaných touto smlouvou a/nebo kdy (iv) je to podle této smlouvy dovoleno. Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které (a) jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití dostupné veřejnosti; (b) stanou se dostupnými veřejnosti (jinak než jejich nepovoleným zveřejněním nebo použitím); nebo (c) jsou poskytnuty smluvní straně třetí osobou, která má k těmto informacím právo a je oprávněna je zpřístupnit nebo použít.
- 6.2 Smluvní strany si tímto navzájem dávají souhlas k poskytnutí Důvěrných informací smluvní stranou, a to, pokud jsou tyto vázáni povinností mlčenlivosti ve vztahu k Důvěrným informacím, právnímu zástupci, auditorovi, účetnímu, daňovému nebo jinému poradci smluvní strany, zaměstnanci nebo jinému zástupci smluvní strany. Každá smluvní strana je povinna zajistit, aby osoba, které jsou Důvěrné informace poskytnuty v souladu s tímto odstavcem smlouvy, tyto Důvěrné informace nezpřístupnila ani nepoužila ani nedopustila jejich zpřístupnění nebo použití třetí osobou s výjimkou případů dovolených podle odstavce 6.1 bodů (i) až (iv) tohoto článku smlouvy.

## **7. Smluvní sankce**

- 7.1 Objednatel má právo požadovat smluvní pokutu v případě, že poskytovatel poruší parametry pro poskytování servisních služeb tak, jak jsou blíže uvedeny v příloze č. 1 – Specifikace poskytovaných služeb.
- 7.2 V případě bezpečnostního incidentu, při kterém dojde k neautorizované změně obsahu prezentace, je objednatel oprávněn účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý incident při splnění podmínky, že pachatel incidentu využije vlastní chyby v produktu poskytovatele, nebo pachatel incidentu využije chybu v produktu třetí strany, která již byla v době incidentu zveřejněna a byla k dispozici její oprava či jiné opatření k zamezení průniku.
- 7.3 Jestliže kterákoliv ze smluvních stran poruší povinnost mlčenlivosti podle článku 6 této smlouvy, je povinna zaplatit druhé smluvní straně za každý jednotlivý případ porušení smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých).

## **8. Odpovědnost za škodu**

- 8.1 Odpovědnost za škodu podle této smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**obchodní zákoník**“).
- 8.2 Poskytovatel není zodpovědný za škodu, která vznikla zaviněním, nečinností, nebo ne-součinností objednatele.

## **9 Vyšší moc**

- 9.1 Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné rozumně požadovat, aby neplnění svých povinností z této smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.
- 9.2 Za vyšší moc je ve smyslu této smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu smluvních stran.
- 9.3 Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků dle této smlouvy pozastavuje do doby ukončení vyšší moci, popř. odstranění jejích následků, kdy se obě smluvní strany dohodnou písemně na změně některých ustanovení této smlouvy. Lhůta pro oznámení vzniku a ukončení vyšší moci je sedm (7) kalendářních dní a začíná běžet ode dne, kdy se kterákoliv ze smluvních stran o vzniku či ukončení vyšší moci dozví. Každá ze smluvních stran je povinna neprodleně po zjištění případu vyšší moci zahájit kroky vedoucí k odstranění tohoto stavu.

## **10. Závěrečná ustanovení**

- 10.1 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku.
- 10.2 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně předmětu této smlouvy.

- 10.3 Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
- 10.4 Veškeré přílohy této smlouvy jsou její neoddělitelnou součástí.
- 10.5 V případě, že se kterékoli ustanovení této smlouvy stane neplatným, neúčinným, nebo nevynutitelným, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná, účinná, resp. vynutitelná, pokud z povahy této smlouvy nebo z jejího obsahu anebo z okolností, za nichž byla uzavřena, nevyplývá, že takové neplatné, neúčinné, resp. nevynutitelné ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu této smlouvy.
- 10.6 Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel může uvádět práce vzniklé na základě této smlouvy jako svoji referenci a to ve formě předem schválené objednatel.
- 10.7 Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Každá ze smluvních stran má právo tuto smlouvu vypovědět písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta činí šest (6) měsíců a počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Tato smlouva dále bez dalšího pozbývá účinnosti v okamžiku, kdy pozbyla účinnosti licenční smlouva uzavřená mezi smluvními stranami ve stejný den jako tato smlouva.
- 10.8 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom řádně podepsaném stejnopisu.
- 10.9 Tato smlouva nabývá účinnosti po podepsání předávacího protokolu podle odstavce 7.4 smlouvy o dílo uzavřené oběma smluvními stranami společně s touto smlouvou.

## Příloha č. 1

### Specifikace poskytovaných služeb

Služby jsou poskytovány v následující úrovni:

- Aplikační hosting na serverech umístěných na páteřní internetové lince.
- Aktualizace a správa prostředí aplikačního serveru.
- Provoz a garantovaná dostupnost aplikace 99.5%
- Kapacita vyhrazeného diskového prostoru 10GB a měsíční přenos 20GB. Vyhrazený diskový prostor se použije na veškerá data objednatele, tedy zejména na: web prezentaci, databázi, zálohy dat, emaily a uložená data.
- Ochrana před útoky se sítě internet pokročilými pravidly firewallu
- Monitoring serveru monitorovacím systémem
- Housing serveru v klimatizovaných prostorách s kompletně zálohovaným napájením pomocí UPS a diesel agregátu.
- Technická podpora uživatelů objednatele při práci s elektronickým nástrojem korespondující s počtem zakoupených licencí v pracovní dny v době od 9:00 do 17:00h
- Technická podpora uživatelů objednatele prostřednictvím aplikace helpdesk QCM.
- Garance rozvoje aplikace – Dle požadavků objednatele a návrhů poskytovatele dále rozvíjet aplikaci dle dohodnuté specifikace a ceny.
- Zálohování aplikací i dat - Zálohování dat bude probíhat následovně: Jedenkrát denně v nočních hodinách proběhne inkrementální záloha. Jedenkrát měsíčně proběhne kompletní záloha dat a aplikace. Obsah záloh bude ukládán na záložní server dodavatele. Objem záloh se nezapočítává do alokovaného diskového prostoru.
- Minimální čerpatelný interval technické podpory je 30 minut.
- Kredit na jakékoliv práce v rozsahu 1h/měsíc ve vztahu k plnění upraveného touto smlouvou. Nevýčerpané kreditní hodiny se nepřevádí mezi měsíci.
- Cena za registraci domény u příslušného registrátora není zahrnuta v odměně (Čl.5) a bude účtována dle ceníku v Příloze č. 2, pokud tato služba bude požadována
- Pravidelná aktualizace (upgrade) programového vybavení v závislosti na změnách legislativy.

### Reakční doba při řešení incidentů/závad

Kategorie problému	Doba k zahájení prací (h)	Délka opravy (h)	Práce jsou zahajovány a prováděny v době
A	4	8	24x7
B	8	16	8x5 (9.00-17.00 v pracovních dnech)

C	16	24	8x5 (9.00 – 17.00 v pracovních dnech)
D	48	240	8x5 (9.00 – 17.00 v pracovních dnech)

**Doba k zahájení oprav** – garantovaný čas, kdy se započne s pracemi na odstranění problému. Počítá se od prokazatelného nahlášení závady viz. čl. 3. 3. servisní smlouvy.

**Délka opravy** – maximální doba, po kterou trvá oprava. Počítá se od zahájení opravy.

**Práce jsou zahajovány v době** – garantovaná provozní doba servisního oddělení, kdy je možné hlásit problémy a během které jsou opravy realizovány.

#### Definice kategorie problémů

##### A – Fatální problémy:

úplná nedostupnost aplikace, Web server neodpovídá na portu TCP/80, nebo nejsou dostupné 2 a více name servery. Mezi fatální problémy náleží rovněž neautorizovaná změna obsahu aplikace.

##### B – Kritické problémy:

Web server odpovídá, ale nezobrazuje korektní data, případně hlásí systémovou chybu, nebo chybu ke kódu elektronického nástroje. Návštěvníci nemohou aplikaci plnohodnotně užívat.

##### C – Závažné problémy:

Aplikace pracuje korektně, ale s aplikací nemohou pracovat administrátoři Objednatele, kvůli chybám systému.

##### D – Nezávažné problémy:

Návštěvníci i administrátoři mohou s aplikací plnohodnotně pracovat, ale v aplikaci se vyskytlo chování, které je v rozporu s uživatelskou dokumentací.



Příloha č. 2

Ceník prací poskytovatele

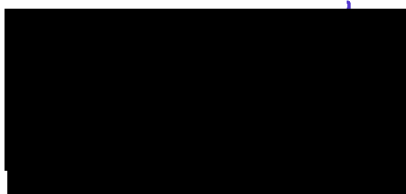
Standardní ceník QCM, s.r.o. platný od 1.1.2010, při DPH sazbě 20%

Položka	Cena bez DPH	Cena s DPH
1. Vedení projektu, analytické práce	1000 Kč/h	1200 Kč/h
2. Odborné práce (Programování, Stylování, technické práce, grafické práce)	950 Kč/h	1 140 Kč/h
3. Rutinní práce (elektronické zpracování podkladů, plnění obsahu webu, monitoring serverů, čtení logů)	850 Kč/h	1 020 Kč/h
4. Cestovné	9.80 Kč/km	
5. Registrace domény (.CZ, .COM, .NET, .ORG)	500 Kč/rok	
6. 1 GB diskového prostoru nad sjednaný limit	150 Kč/měsíc	
7. 100 MB přenesených dat nad rámec sjednaného limitu	50 Kč/měsíc	

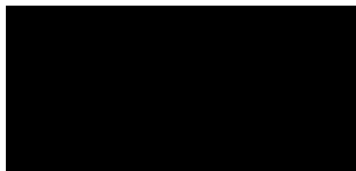
Podpisy smluvních stran jsou úmyslně uvedeny na této poslední straně smlouvy.

V Liberci dne 22. 6. 2010

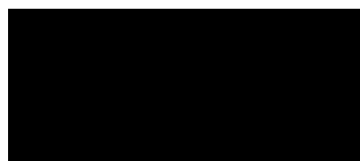
Poskytovatel



jednatel QCM, s.r.o.



Objednatel



vedoucí odb. informatiky a říz.proc.

