

ČÍSLO SMLOUVY: 2015/304

ČÍSLO PROJEKTU:

DATA EVIDENCE: 12.10.15 Pae

## SMLOUVA

### o poskytování technické podpory (maintenance), servisní podpory a rozvoje aplikace E-ZAK pro Centrální nákup, příspěvkovou organizaci

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

#### Čl. 1. Smluvní strany

##### 1.1. Centrální nákup, příspěvková organizace

se sídlem: Vejprnická 663/56, 318 00 Plzeň

IČ: 72046635

DIČ: CZ72046635

zastoupený: [redacted] ředitel

zapsán v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl pr, vložka 723

bankovní spojení: ČSOB, a.s.

č.ú.: 248835650/0300

kontaktní osoba: [redacted]

telefon: [redacted]

e-mail: [redacted]

(dále jen „objednatel“, „zadavatel“)

a

##### 1.2. QCM, s.r.o.

se sídlem / místem podnikání: Bellova 40, 623 00 Brno

IČ: 26262525

DIČ: CZ26262525

zastoupený/jednající: [redacted]

bankovní spojení: ČSOB, a.s.

č.ú.: 198915344/0300

zapsán v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka č. 40722

kontaktní osoba: [redacted]

telefon: [redacted]

e-mail: [redacted]

(dále jen „dodavatel, poskytovatel“)

Tato smlouva je uzavírána v návaznosti na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „Poskytování technické podpory (maintenance), servisní podpory a rozvoje aplikace E-ZAK pro Centrální nákup, příspěvkovou organizaci“, zadávanou objednatelem jakožto zadavatelem.

## Čl. 2. Předmět smlouvy

- 2.1.1. Poskytovatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technickou podporu, servisní podporu a rozvoj související s produktivním provozem aplikace dodané v rámci předmětu plnění veřejné zakázky „Poskytování technické podpory (maintenance), servisní podpory a rozvoje aplikace E-ZAK pro Centrální nákup, příspěvkovou organizaci“ uvedené v příloze č. 1 této smlouvy (dále také jen „technická podpora“).
- 2.1.2. Rozsah a podmínky technické a servisní podpory a rozvoje jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.1.3. Součástí technické podpory jsou i práce v tomto článku smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory nezbytné, a o kterých poskytovatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu podpory.

## Čl. 3. Doba trvání smlouvy

- 3.1.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností ode 1.1.2016.
- 3.1.2. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět i bez udání důvodu, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené dodavateli. Výpovědní lhůta činí 3 kalendářní měsíce a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 3.1.3. Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět i bez udání důvodu, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené objednateli. Výpovědní lhůta činí 6 kalendářních měsíců a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

## Čl. 4. Místo plnění:

- 4.1.1. Místem poskytování technické podpory, servisní podpory a rozvoje je adresa informačního systému ve veřejné síti internet na URL <http://E-ZAK.cnpk.cz>.

## Čl. 5. Cena a platební podmínky

- 5.1.1. Cena za technickou podporu, servisní podporu a rozvoj představuje nabídkovou cenu na technickou podporu, servisní podporu a rozvoj předloženou dodavatelem v jeho nabídce na veřejnou zakázku „Poskytování technické podpory (maintenance), servisní podpory a rozvoje aplikace E-ZAK pro Centrální nákup, příspěvkovou organizaci“.
- 5.1.2. Objednatel a poskytovatel se dohodli, že cena za technickou a servisní podporu činí částku **384.000 Kč bez DPH** za 1 kalendářní rok, přičemž  
cena včetně DPH činí **464.640 Kč**.
- 5.1.3. Tato cena je stanovena jako cena konečná a úplná.
- 5.1.4. Poskytovatel není oprávněn požadovat po dodavateli poskytnutí zálohy.
- 5.1.5. Poskytovatel na sebe bere odpovědnost za to, že sazba a výše daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- 5.1.6. Daň z přidané hodnoty bude připočtena k ceně za technickou podporu ve výši dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.1.7. Sjednaná celková cena uvedená v odst. 2 tohoto článku smlouvy je cenou nejvýše přípustnou, kterou je možné překročit pouze v případě zvýšení sazby DPH, a to tak, že poskytovatel ke sjednané ceně bez DPH připočítá DPH v procentní sazbě odpovídající zákonné úpravě účinné k datu uskutečnitelného zdanitelného plnění.
- 5.1.8. Ceňu za poskytování technické podpory hradí objednatel v kvartálních platbách (vždy zpětně za předchozí kvartál) po dobu trvání smlouvy.
- 5.1.9. Cena za poskytování technické podpory bude hrazena na základě faktur vystavených dodavatelem. Faktury je oprávněn vystavit za každý kvartál vždy k 31.03, 30.06, 30.09 a 31.12.
- 5.1.10. Cena za poskytnutou službu rozvoje bude hrazena na základě faktur vystavených dodavatelem, a to vždy na základě objednávky a akceptačního protokolu.
- 5.1.11. Faktury na zaplacení sjednaných cen je poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve následující den po dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.1.12. Splatnost faktur činí 30 dnů ode dne jejich prokazatelného doručení na adresu sídla objednatele.
- 5.1.13. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů (zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění).
- 5.1.14. Faktury musí obsahovat název smlouvy, číslo účtu dodavatele a všechny údaje uvedené v § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

- 5.1.15. V případě, že faktura – daňový doklad nebude obsahovat stanovené náležitosti nebo v něm nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět dodavateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury – daňového dokladu.
- 5.1.16. Po vzniku práva fakturovat je poskytovatel povinen vystavit a objednateli předat faktury prostřednictvím e-mailu.
- 5.1.17. Cena bude dodavateli zaplacená bezhotovostní formou převodem na jeho bankovní účet. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu dodavatele.
- 5.1.18. Dojde-li ke dni uskutečnění zdanitelného plnění ke změně sazby DPH, bude poskytovatel fakturovat objednateli cenu s DPH ve výši odpovídající platné právní úpravě ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.1.19. Poskytovatel souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zák. č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího ze smlouvy s tím, že se poskytovatel podrobí této kontrole, a bude spolupůsobit jako osoba povinná ve smyslu ust. § 2 písm. e) uvedeného zákona při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou služeb z veřejných výdajů.

## **Čl. 6. Odstoupení od smlouvy**

- 6.1.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy ihned odstoupit v případě závažného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy druhou smluvní stranou. Odstoupení je účinné jeho doručením druhé smluvní straně.
- 6.1.2. Za závažné porušení povinností dodavatele se rozumí prodlení dodavatele s plněním povinností specifikovaných v článku II. této smlouvy a zejména její přílohy č. 1 o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil poskytovatel, a odmítnutí provedení technické podpory.
- 6.1.3. Závažným porušením povinností objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 6.1.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.
- 6.1.5. V případě odstoupení od smlouvy je poskytovatel povinen zajistit přístup do aplikace dodané v rámci předmětu plnění veřejné zakázky „Poskytování technické podpory (maintenance), servisní podpory a rozvoje aplikace E-ZAK pro Centrální nákup, příspěvkovou organizací“ v plném rozsahu tak, aby bylo možné řádně dokončit všechny právě probíhající veřejné zakázky. Je přípustné, aby nebylo umožněno vypsání nových veřejných zakázek. Za provoz systému v režimu bodu 6.1.5 náleží poskytovateli odměna dle odstavce 5.1.2.

## Čl. 7. Mlčenlivost

- 7.1.1. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle této smlouvy. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu. Toto ustanovení se neaplikuje co do rozsahu poskytnuté licence poskytovatelem k dílu E-ZAK pro Centrální nákup, příspěvkovou organizaci.
- 7.1.2. Smluvní strany zajistí, aby osoby, které použijí ke spolupráci v rámci této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s touto smlouvou.
- 7.1.3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 7.1.4. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
- a) obecně známé,
  - b) prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou,
  - c) legálně získané smluvní stranou od třetí osoby či jinak, aniž by bylo omezeno použití či zveřejnění takto získaných informací,
  - d) získané vlastní činností smluvní strany nezávisle na uzavření této či jiné smlouvy,
  - e) povinně zveřejňované v souladu s ustanoveními příslušných zákonů.
- 7.1.5. Smluvní strany nejsou oprávněny pořizovat kopie informací, s nimiž přijdou do styku při plnění svých závazků podle této smlouvy, pokud to není nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb.
- 7.1.6. Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů a zneužitím dat.

## Čl. 8. Záruka

- 8.1.1. Poskytovatel poskytuje záruku na to, že je oprávněn poskytnout předmět plnění smlouvy dle této smlouvy objednateli a neporušuje žádná autorská práva ani jiná vlastnická práva žádné třetí strany.
- 8.1.2. Poskytovatel poskytuje záruku na to, že veškeré vlastnosti aplikace, včetně jejich případných update, upgrade a nových verzí, budou po celou dobu účinnosti smlouvy, v souladu s obecně platnými právními předpisy ČR.
- 8.1.3. Poskytovatel nese odpovědnost za to, že údržba a podpora budou poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám objednatele.

8.1.4. Poskytovatel se zavazuje, že údržba a podpora budou zajišťovány tak, aby předmět údržby a podpory byl způsobilý pro užití ke smluvenému účelu a zachoval si smluvené a obvyklé vlastnosti.

## Čl. 9. Oprávněné osoby

9.1.1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami v záležitostech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím kontaktních osob. Každá smluvní strana jmenuje kontaktní osoby. Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenovanou kontaktní osobu, je však povinna vyrozumět o každé změně druhou smluvní stranu. Změna kontaktní osoby je vůči druhé straně účinná teprve okamžikem prokazatelného doručení takového vyrozumění.

Kontaktní osoba objednatele v záležitostech věcných	
Jméno	[REDACTED]
Organizace	Centrální nákup, příspěvková organizace
Email	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]
Kontaktní osoba objednatele v záležitostech smluvních	
Jméno	[REDACTED]
Organizace	Centrální nákup, příspěvková organizace
Email	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]
Kontaktní osoba objednatele v záležitostech technických	
Jméno	[REDACTED]
Organizace	Odbor informatiky, Krajský úřad Plzeňského kraje
Email	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

Kontaktní osobou za poskytovatele je:

Kontaktní osoba objednatele v záležitostech věcných a technických	
Kontakt	Podpora QCM

Email	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]
<b>Kontaktní osoba objednatele v záležitostech obchodních</b>	
Jméno	[REDACTED]
Email	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]
<b>Kontaktní osoba objednatele v záležitostech smluvních</b>	
Jméno	[REDACTED]
Email	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

- 9.1.2. Komunikace mezi kontaktními osobami bude uskutečňována v elektronické podobě (email, HelpDesk) nebo telefonicky.
- 9.1.3. V případě důležitých informací, zejména pak informací týkající se omezení provozu, nebo skutečností, nebo připravovaných aktivit, které narušily nebo mohou jakýmkoliv způsobem narušit nepřetržitý provoz aplikace E-ZAK a její dostupnost dálkovým způsobem (např. update, upgrade, údržba, atp.), je pak poskytovatel povinen obratem, nebo s dostatečným předstihem prokazatelně informovat např. emailem, všechny kontaktní osoby objednatele.
- 9.1.4. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami bude činěna v písemné formě a doručena druhé smluvní straně, přičemž písemná forma je zachována i v případě emailové zprávy.
- 9.1.5. Oprávněné osoby za objednatele budou vystavovat objednávky na servis a rozvoj přímo kontaktní osobě poskytovatele. Za písemnou formu se pro potřebu objednávky rozumí i emailová komunikace mezi oprávněnými osobami na základě této smlouvy.

## Čl. 10. Smluvní pokuty

- 10.1.1. Pro případ prodlení se zaplacením smluvní ceny se objednatel zavazuje dodavateli uhradit smluvní pokutu ve výši 0,01 % z fakturované ceny za každý den prodlení.
- 10.1.2. Pro každý zjištěný případ porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle článku 7. této smlouvy se stanovuje smluvní pokuta ve výši 100.000,- Kč.
- 10.1.3. Odstraňování nahlášených závad, v časech uvedených v tabulce 3.1.3 v Příloze č. 1 této smlouvy, je zajištěno smluvní pokutou ve výši uvedené pro každý typ závady v tabulce 3.1.3 v příloze č. 1 této smlouvy a za každý případ a délku prodlení.

- 10.1.4. Poskytování služeb rozvoje, ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1, článek 5, této smlouvy a dle této přílohy i v jednotlivých objednávkách na rozvoj, je zajištěno smluvní pokutou ve výši 1.000 Kč za každý, byť jen započatý, den prodlení.
- 10.1.5. Porušení provádění úprav a odstávek systému E-ZAK dle Přílohy 1, článek 1.2 a 1.6 poskytovatelem mimo stanovenou dobu a podmínky v příloze č. 1 této smlouvy je zajištěno smluvní pokutou ve výši 50.000 Kč za každý případ a 5.000 Kč za každou, byť jen započatou, hodinu nedostupnosti aplikace.
- 10.1.6. Porušení povinnosti poskytnout informace dle bodu 9.1.3 je zajištěno smluvní pokutou ve výši 25.000 Kč za každý případ.
- 10.1.7. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany na náhradu škody.
- 10.1.8. Objednatel musí poskytovat nezbytnou součinnost při poskytování servisních úkonů. Pokud bude objednatel v prodlení s poskytnutím součinnosti, není možné po poskytovateli požadovat dodržení stanovených termínů.
- 10.1.9. Výši smluvních pokut shodně považují obě smluvní strany za přiměřené. Smluvní pokuta je splatná do 30-ti dnů od doručení jejího vyúčtování.

## Čl. 11. Závěrečná ustanovení

- 11.1.1. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 11.1.2. Jakékoli změny či doplňky této smlouvy je možné platně učinit pouze formou písemných a vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 11.1.3. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele zhotovitel výslovně souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů (zejména zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů). A to včetně uveřejnění kompletního znění smlouvy na základě zákonné povinnosti Plzeňského kraje na URL veřejné zakázky na profilu zadavatele v E-ZAK.
- 11.1.4. Smlouva se pořizuje ve čtyřech (4) vyhotoveních s platností originálu, z nichž objednatel i poskytovatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
- 11.1.5. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti ode dne 1.1.2016. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 11.1.6. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, že si ji před jejím podpisem přečetly a s celým jejím obsahem souhlasí.



## 11.2. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:

- Příloha č.1 Smlouvy o technické podpoře specifikující jednotlivé druhy poskytované podpory a rozvoje, druhy závad a jejich SLA (Service Level Agreement, tj. časy dohodnuté smluvními stranami k odstranění závad).

V Plzni dne 5. 10. 2015

Za poskytovatele

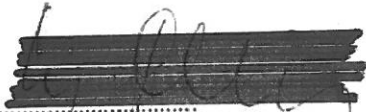


David Holub

jednatel  
QCM, s.r.o.

V Plzni dne 8. 10. 15

Za objednatele



Ing. Jiří Heráň

ředitel

Centrální nákup, příspěvková organizace

Centrální nákup, příspěvková organizace  
Vejpovická 66356, 318 00 Plzeň  
IČ: 720 46 635

## **Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování technické podpory (maintenance), servisní podpory a rozvoje aplikace E-ZAK pro Centrální nákup, příspěvkovou organizaci**

Podmínky provádění technické, servisní podpory a rozvoje (dále také jen „Podmínky technické podpory“) souvisejícího s produktivním provozem aplikace „E-ZAK pro Centrální nákup, příspěvkovou organizaci“ (dále jen „aplikace E-ZAK“).

### **Čl. 1. Rozsah podpory**

Technická podpora bude dodavatelem poskytována průběžně v následujícím rozsahu:

#### **1.1. Služba „Help-line“**

- 1.1.1. Poskytovatel zajistí help-line a bude ji udržovat dostupnou v uvedené pracovní dny a časy. V rámci poskytování služby „Help-line“ získává objednatel nárok na garantovanou pomoc při řešení technických problémů objednatele souvisejících s provozem aplikace. Jedná se o vzdálené konzultace a řešení po telefonu, emailu nebo s využitím HelpDesk. HelpDesk je součástí služby a je poskytován formou dálkově dostupné aplikace, která umožňuje zadávat, evidovat a sledovat průběh řešení požadavků objednatele, ať už jsou zadány jakoukoliv formou.
- 1.1.2. Služba help-line je poskytována v pracovní dny v době mezi 9:00 a 17:00. Služba HelpDesk je poskytována nepřetržitě.
- 1.1.3. Veškeré náklady za zajištění činností dodavatele v rámci této služby jsou obsaženy v ceně služby „Help-line“ dle tabulky čl. 4.

#### **1.2. Služba „Upgrade a update“**

- 1.2.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na poskytnutí veškerých zlepšení a dodatků k aplikaci E-ZAK (upgrade a update využívaných modulů) vydaných dodavatelem během příslušného ročního období a zároveň potřebné licence na tyto produkty.
- 1.2.2. Provádění upgrade a update včetně služby „Legislativní podpory“ je možné ze strany poskytovatele výhradně mimo dobu od 08 do 18 hodin v pracovní dny, a to pouze po předchozím včasném poskytnutí všech podstatných informací vztahujících se zejména k dopadu na provoz systému, termínu pro provádění upgrade a update a po vzájemné dohodě obou smluvních stran. Poskytovatel je povinen předat podstatné informace minimálně 5 pracovních dní před plánovaným termínem provedení upgrade a update. Objednatel má právo na náhradní termín pro provedení upgrade a update systému v případě, že by případná nefunkčnost systému E-ZAK mohla způsobit nesplnění zákonných povinností objednatele plynoucí z jeho role jako veřejného zadavatel.
- 1.2.3. Veškeré náklady za zajištění činností dodavatele v rámci této služby jsou obsaženy v ceně služby „Upgrade a update“ dle tabulky čl. 4.

### **1.3. Služba „Legislativní podpora“**

- 1.3.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na to, že aplikace bude uvedena v soulad s aktuálním stavem právního řádu ČR (tj. v soulad s platnými obecně závaznými právními předpisy ČR), a to nejpozději ke dni, kdy nabyla nová právní úprava účinnosti.
- 1.3.2. Legislativní podpora, tzn. zajištění souladu aplikace s právním řádem ČR a především vyhlášky č. 9/2011 Sb., kterou se stanoví podrobnější podmínky týkající se elektronických nástrojů a úkonů učiněných elektronicky při zadávání veřejných zakázek a podrobnosti týkající se certifikátu shody. Ta musí být prokázána certifikátem shody, který vydal subjekt posuzování shody akreditovaný Českým institutem pro akreditaci o.p.s.
- 1.3.3. Součástí služby legislativní podpory bude provedení školení na téma upgrade systému, změny legislativy a jejich promítnutí do aplikace E-ZAK. Školení bude provedeno 1x ročně.
- 1.3.4. Místo, termín, čas školení a počet účastníků bude určen objednatelem na základě aktuálních potřeb, max. počet účastníků je 50 osob.
- 1.3.5. Veškeré náklady za zajištění činností dodavatele v rámci této služby jsou obsaženy v ceně služby "Legislativní podpora" dle tabulky čl. 4.

### **1.4. Servisní podpora – úpravy aplikace na žádost objednatele**

- 1.4.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na servisní podporu v rozsahu 5 hodin měsíčně. Servisní podpora zahrnuje:
- instalace nových verzí aplikace – mimo verzi typu upgrade, update nebo legislativní podpora
  - úpravy nastavení aplikace dle potřeb objednatele
  - úprava stávajících a tvorba nových funkcí aplikace
  - řešitelský a programátorský servis
- 1.4.2. Požadavek na tuto službu provede objednatel vystavením objednávky s uvedením smluvními stranami dohodnuté maximální doby potřebné k poskytnutí služby.
- 1.4.3. Nevyčerpané hodiny měsíčního servisu budou poskytovatelem střádány objednateli a budou každý rok společně s fakturou poskytovatelem vykázány. Pro další čerpání těchto předplacených servisních hodin platí stejné postupy a pravidla jako pro rozvoj.

### **1.5. Služba „Odstraňování závad aplikace“**

- 1.5.1. V rámci poskytování této služby získává objednatel nárok na bezplatné odstraňování závad aplikace, pokud jsou tyto závady způsobeny chybou ve zdrojovém kódu aplikace.
- 1.5.2. Výskyt závady, o které se objednatel domnívá, že je způsobena chybou aplikace, bude objednatel oznamovat dodavateli prostřednictvím služby HelpDesk.
- 1.5.3. V případě výskytu závady v provozu aplikace získává objednatel garantovanou dobu jejich odstranění dle čl. 3.
- 1.5.4. Veškeré náklady za zajištění činností dodavatele v rámci této služby jsou obsaženy v ceně služby “Odstraňování závad aplikace” dle tabulky čl. 4.

### **1.6. Služba „Hosting aplikace a zálohování dat“**

- 1.6.1. V rámci této služby poskytovatel zajišťuje nepřetržitý dálkový přístup k aplikaci E-ZAK.
- 1.6.2. V rámci této služby poskytovatel pronajímá datové úložiště klientovi, a to za účelem uložení elektronických dokumentů (ve formě souborů elektronických dat) vložených uživateli do E-ZAKu.
- 1.6.3. Objednatel má pouze právo dálkového přístupu k úložišti prostřednictvím sítě Internet. Objednatel nemá právo s úložištěm fyzicky disponovat.
- 1.6.4. Poskytovatel se zavazuje předávat data z aplikace eZAK, která jsou vkládána nebo generována činnostmi objednatel. Data budou předávána pravidelně min. 1x týdně ve formátu dumpu z databáze eZAK. Formát dat i perioda předávání může být na základě souhlasu obou stran změněna. Zhotovitel se zavazuje spolupracovat při této činnosti s třetími stranami určenými objednatelem.
- 1.6.5. Data zpracovávaná objednatelem a jednotlivými účastníky zadávacích řízení realizovaných objednatelem jsou data objednatele a ten s nimi může nakládat dle vlastního uvážení. V rámci poskytování této služby se zavazuje poskytovatel zajistit pro objednatele dostupnost a garantované uložení dat v zabezpečeném úložišti v souladu s platnou legislativou po dobu povinného uložení a uveřejnění dat a v zejména v souladu s platným právem v oblasti veřejných zakázek, pro které je E-ZAK určen.
- 1.6.6. Poskytovatel má právo provádět odstávky datového úložiště za účelem jeho údržby a klient bere na vědomí, že při odstávce nebude datové úložiště dostupné prostřednictvím sítě Internet. Poskytovatel má povinnost předem upozornit klienta na odstávku datového úložiště minimálně 5 pracovních dní před plánovaným termínem odstávky. Taková odstávka ze strany poskytovatele může být prováděna výhradně mimo dobu od 08 do 18 hodin v pracovní dny, jinak se na ni vztahuje stejná smluvní pokuta jako na upgrade a update v tuto dobu.
- 1.6.7. Tato služba je dále specifikována těmito parametry:

Příloha č.1 Smlouvy o poskytování technické podpory (maintenance), servisní podpory a rozvoje aplikace E-ZAK pro Centrální nákup, příspěvkovou organizaci

- Aplikační hosting na serverech umístěných na páteřní internetové lince.
  - Provoz a garantovaná dostupnost aplikace 99,5% v roce.
  - Základní kapacita vyhrazeného diskového prostoru pro data objednatele uložená v systému E-ZAK jsou 150 GiB. V případě, že objem dat objednatele bude převyšovat základní kapacitu, získá poskytovatel nárok na odpovídající úhradu za poskytnutí aditivního prostoru. Cena za každých aditivních 1 GiB činí 360 Kč bez DPH kvartálně.
  - Řádné zajištění ochrany před útoky ze sítě internet pokročilými pravidly firewallu a pokročilé zabezpečení dat.
  - Řádné zálohování aplikací i dat. Obsah záloh bude ukládán na záložní server poskytovatele.
- 1.6.8. V případě výskytu závady v provozu aplikace, tzn. v případě kdy aplikace není přístupná dálkovým způsobem získává objednatel garantovanou dobu jejich odstranění dle čl. 3.
- 1.6.9. Veškeré náklady za zajištění činností dodavatele v rámci této služby jsou obsaženy v ceně služby "Hosting aplikace a zálohování dat" dle tabulky čl. 4.

## Čl. 2. Práva a povinnosti objednatele

- 2.1.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Poskytovateli potřebné nebo důvodně Poskytovatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb.
- 2.1.2. Objednatel zajistí nahlášení závady či jiného požadavku, a to prostřednictvím:
- služby HelpDesk na adrese: [redacted] po zadání zákaznického kódu [redacted]
  - nebo telefonicky na č.: [redacted]
  - nebo elektronicky na emailovou adresu: [redacted]
  - popř. písemně na adresu: QCM s.r.o., [redacted]
- 2.1.3. Doba pro odstranění závady začíná plynout od okamžiku jejího prokazatelného nahlášení.
- 2.1.4. Pro požadavek zásahu objednatel zajistí také písemné nahlášení závady, ve kterém bude datum a čas nahlášení závady, závada popsána, stanovena její kategorie dle Podmínek této technické podpory, uvedena osoba objednatele, která o závadě podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo, a uvedeno jméno a telefonní číslo ohlašovatele závady. Za písemné nahlášení závady se považuje i e-mail. Kategorii závady stanovenou objednatel nesmí Poskytovatel změnit bez souhlasu objednatele.
- 2.1.5. Po nahlášení závady je Poskytovatel povinen závadu řádně evidovat v systému HelpDesk a pravidelně aktualizovat postup jejího odstranění nebo vyřešení.

- 2.1.6. Po odstranění závady Poskytovatel její odstranění nahlásí e-mailem, případně i telefonicky objednateli.
- 2.1.7. Objednatel zkontroluje funkčnost aplikace a potvrdí zpětně Poskytovateli, že je závada odstraněna.

### Čl. 3.Práva a povinnosti dodavatele

- 3.1.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat technickou podporu v níže uvedených garantovaných termínech plnění.
- 3.1.2. Každá zjištěná či nahlášená závada bude vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií:
- **Fatální problémy** – úplná nedostupnost aplikace, server neodpovídá na portu TCP/80. Mezi fatální problémy náleží rovněž neautorizovaná změna obsahu aplikace.
  - **Kritické problémy** – server odpovídá, ale nezobrazuje korektní data, případně hlásí systémovou chybu, nebo chybu ke kódu aplikace. Uživatelé nemohou aplikaci plnohodnotně užívat. Za kritický problém je považován i nesoulad s platnou legislativou.
  - **Závažné problémy** – Aplikace pracuje korektně, ale s aplikací nemohou pracovat administrátoři, pro chyby v systému. Za závažný problém je považována i neúměrná odezva aplikace na běžné úkony činěné jednotlivými uživateli aplikace a dále nedostupnost nebo chybovost integračních vazeb na straně poskytovatele.
  - **Drobné problémy** - závada, která neovlivňuje způsob používání systému, který je předmětem smlouvy z pohledu plynulého provozu, spolehlivosti a souladu s legislativou. V aplikaci se nekorektně zobrazují loga, nekorektní zobrazení, které však nebrání funkčnosti, a další drobné vady, které nebrání funkčnosti aplikace, ale mohou snížit přehlednost aplikace nebo jejího prostředí a mohou mít vliv na komfort uživatelů, příp. administrátorů.
- 3.1.3. Poskytovatel se zavazuje po oznámení objednatele o závadě díla zahájit práci na odstranění závady a odstranit nahlášenou závadu ve lhůtách podle následující tabulky. Do lhůt se započítávají pouze hodiny v pracovních dnech od 9.00 do 17.00 hodin (dále jen pracovní hodiny), tj. 1 pracovní den = 8 hodin. V jednotlivých buňkách jsou vždy uvedené hodiny SLA započítávané v pracovních dnech od 9:00 do 17:00 hodin a jejich projekce do počtu pracovních dnů. Dále jsou v buňkách definovány smluvní pokuty za překročení maximálních lhůt oprav.

Časová lhůta způsobu řešení				
Kategorie závady	Oznámení o způsobu řešení a odhad termínu odstranění závady	Alespoň částečné zprovoznění (tj. dočasné náhradní řešení) umožňující využívání systému	Úplné odstranění	Smluvní pokuta za každou započatou hodinu nad rámec stanovené maximální délky opravy

Příloha č.1 Smlouvy o poskytování technické podpory (maintenance), servisní podpory a rozvoje aplikace E-ZAK pro Centrální nákup, příspěvkovou organizaci

<b>Fatální problémy</b>	do 2 hodin od nahlášení	do 4 hodin od nahlášení (0,5 pracovního dne)	do 8 hodin od nahlášení (1 pracovní den)	1 000 Kč
<b>Kritické problémy</b>	do 4 hodin od nahlášení	do 8 hodin od nahlášení (1 pracovní den)	do 16 hodin od nahlášení (2 pracovní dny)	800 Kč
<b>Závažné problémy</b>	do 8 hodin od nahlášení	do 32 hodin od nahlášení (4 pracovní dny)	do 48 hodin od nahlášení (6 pracovních dnů)	500 Kč
<b>Drobné problémy</b>	do 32 hodin od nahlášení	Do 80 hodin od nahlášení (10 pracovních dnů) nebo v rámci objednatelem odsouhlaseného termínu		200 Kč

3.1.4. Poskytovatel je povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, např. helpdeskem včetně zaslání emailu. Oznámením dodavatele o způsobu řešení se rozumí konkrétní informace kontaktní osobě objednatele.

3.1.5. Poskytovatel je povinen respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění technické podpory.

#### Čl. 4. Výčet služeb a dílčí ceny technické a servisní podpory:

Název služby	Cena za technickou podporu v Kč bez DPH	
	za 1 kalendářní rok	
Služba „Help-line“	48.000	
Služba „Upgrade a update“	24.000	
Služba „Legislativní podpora“	12.000	
Služba „Servisní podpora“ (5 hodin měsíčně)	60.000	
Služba „Odstraňování závad aplikace“	24.000	
Služba „Hosting aplikace a zálohování dat“	216.000	

<b>CENA CELKEM za 4 kalendářní roky</b> = nabídková cena uchazeče na technickou a servisní podporu za 4 roky	v Kč bez DPH	1.536.000
	v Kč včetně DPH	1.858.560

## **Čl. 5. Rozvoj aplikace**

### **5.1. Objednávka rozvoje**

- 5.1.1. Objednatel má možnost požádat o rozvoj aplikace dle svých požadavků. Na popsany předmět rozvoje odešle kontaktní osoba objednatele kontaktní osobě poskytovatele předběžnou objednávku.
- 5.1.2. Do 10 kalendářních dnů zpracuje poskytovatel odhadovaný rozsah pracnosti rozvoje v hodinách a ten odešle kontaktní osobě objednatele k odsouhlasení, případně k jednání o rozsahu úpravy a o hodinovém rozsahu.
- 5.1.3. Na základě smluvními stranami dohodnutého předmětu rozvoje a hodinového rozsahu čerpání rozvoje odešle objednatel kontaktní osobě poskytovatele objednávku na provedení požadovaného rozvoje aplikace.

### **5.2. Realizace rozvoje**

- 5.2.1. Poskytovatel je povinen začít práce na objednávce na rozvoj nejpozději do 14 kalendářní dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem a o zahájení prací informovat kontaktní osobu poskytovatele.
- 5.2.2. V případě objednávky v rozsahu do 50ti hodin realizuje poskytovatel úpravu do 28 kalendářních dnů ode dne zahájení prací na objednávce.
- 5.2.3. V případě objednávky v rozsahu do 100 hodin realizuje poskytovatel úpravu do 40 kalendářních dnů ode dne zahájení prací na objednávce.

### **5.3. Společná ustanovení pro rozvoj**

- 5.3.1. Smluvní strany prostřednictvím svých kontaktních osob mohou písemně dohodnout i jiné termíny počátku plnění a realizace úprav rozvoje aplikace.
- 5.3.2. Poskytovatel se zavazuje držet ceny za rozvoj ve stejné výši i pro další organizace Plzeňského kraje, které u něj mohou objednávat konzultační služby, úpravy nebo i specifické integrace.
- 5.3.3. Veškerá komunikace týkající se rozsahu předmětu rozvoje, rozsahu pracnosti v hodinách a změn termínů rozvoje (zahájení, skončení prací) bude realizována písemně (za písemnou formu se považuje i email mezi kontaktními osobami dle této smlouvy).
- 5.3.4. Za jednu hodinu rozvoje je považována člověkohodina odborníka schopného samostatně analyzovat požadavek objednatele a fakticky provést úpravu.

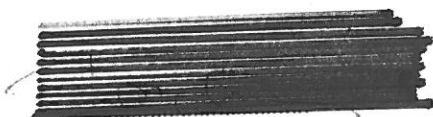


#### 5.4. Cena za rozvoj

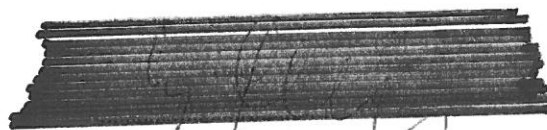
	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč včetně DPH
Cena za 1 hodinu rozvoje	1 500	1 815
Cena za 100 hodin rozvoje (předpokládaný rozsah v 1 roce)	150 000	181 500
Cena za 400 hodin rozvoje = nabídková cena uchazeče na rozvoj za 4 roky k aplikaci „E-ZAK pro Centrální nákup Plzeňského kraje	600 000	726 000

V Brně dne 3.10.2015  
Za poskytovatele

V Plzni dne 8.10.15  
Za objednatele



jednatel  
QCM, s.r.o.



ředitel  
Centrální nákup, příspěvková organizace



