

## Smlouva o poskytování servisních služeb

**Město Domažlice**, se sídlem Náměstí Míru 1, Domažlice, PSČ: 344 20, IČ: 00253316, DIČ: CZ00253316, jejímž jménem jedná Ing. Miroslav Mach

(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, poštovní a administrativní kontakt QCM, s.r.o., \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, jejímž jménem jedná \_\_\_\_\_, 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 objednatelům byla uzavřena smlouva o dílo, na jejímž základě implementoval poskytovatel aplikaci / software „E-ZAK“;
- (B) Ve smlouvě o dílo se smluvní strany zavázaly uzavřít tuto smlouvu;
- (C) Objednatel je vlastníkem domény, na které chce spustit aplikaci / software „E-ZAK“;
- (D) Poskytovatel má rozsáhlé zkušenosti při poskytování servisních služeb spojených se správou aplikace / software „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 aplikace / software „E-ZAK Domažlice (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 - \_\_\_\_\_, 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:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- 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, 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. Cena za poskytnutí takové licence je zahrnuta v ceně servisních služeb dle této smlouvy.

## 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 aplikaci 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 je třeba použít kontakty servisní podpory poskytovatele:
- Středisko podpory: \_\_\_\_\_
  - Email: | \_\_\_\_\_
  - Telefon: \_\_\_\_\_

- 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 aplikace / software „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 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, a to za předpokladu, že problémy a/nebo závadu nelze odstranit i jinak.
- 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 stanovených dohodou mezi objednatel a poskytovatelem.
- 4.4 Objednatel bere na vědomí, že jeho prodlení se splněním povinností 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 povinností 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 povinen platit poskytovateli za poskytování služeb v rozsahu uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy odměnu. Smluvní strany se dohodly, že výše odměny činí **5.000 Kč** (slovy: *pěttisíc 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. Marré 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 deseti (10) kalendářních 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 (21) 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. 2013. 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.
- 5.7 Jestliže se dostane objednatel do prodlení se zaplacením úplaty po dobu delší než třicet dnů, je poskytovatel oprávněn od této smlouvy odstoupit písemným oznámením doručeným objednateli.

## **6. Smluvní sankce**

- 6.1 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.
- 6.2 V případě bezpečnostního incidentu, při kterém dojde k neautorizované změně obsahu aplikace / software „E-ZAK, 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.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje, že data o zakázkách objednatele budou zálohována a nedojde k jejich ztrátě. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč a uhradit objednateli veškerou škodu vzniklou porušením výše uvedené povinnosti.

## **7. Odpovědnost za škodu**

- 7.1 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“).
- 7.2 Poskytovatel není zodpovědný za škodu, která vznikla zaviněním, nečinností, nebo ne-součinností objednatele.

## **8. Vyšší moc**

- 8.1 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.
- 8.2 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.
- 8.3 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. V případě, že kterákoliv smluvní strana řádně neoznámí druhé smluvní straně vznik resp. ukončení trvání vyšší moci, není oprávněna se vyšší moci dovolávat. Každá ze smluvních stran je povinna neprodleně po zjištění případu vyšší moci zahájit kroky vedoucí k odstranění tohoto stavu.

## **9. Závěrečná ustanovení**

- 9.1 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku.
- 9.2 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně předmětu této smlouvy.
- 9.3 Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
- 9.4 Veškeré přílohy této smlouvy jsou její neoddělitelnou součástí.
- 9.5 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.
- 9.6 Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel může uvádět práce vzniklé na základě této smlouvy jako svoji referenci a to ve formě předem schválené objednatelem.
- 9.7 Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Každá ze smluvních stran má právo tuto smlouvu vypovědět písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně, přičemž však poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět pouze v případě, že dojde k porušení povinností stanovených touto smlouvou ze strany objednatele. 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.

- 9.8 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom řádně podepsaném stejnopisu.
- 9.9 Tato smlouva nabývá účinnosti dnem 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% v měsíci.
- Kapacita vyhrazeného diskového prostoru 10GB a měsíční přenos 10GB. Vyhrazený diskový prostor se použije na veškerá data objednatele, tedy zejména na: aplikaci, databázi, zálohy dat, a další systémem uložená data.
- Ochrana před útoky ze 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 objednatele za úplaty při práci s elektronickým nástrojem v pracovní dny v době od 9:00 do 17:00 hod. V ceně služeb je zahrnuta 1 kreditní hodina měsíčně.
- Garance rozvoje a legislativní správnosti aplikace. Je možné, podle požadavků objednatele a návrhů poskytovatele dále rozvíjet aplikaci dle dohodnuté specifikace a ceny.
- Zálohování aplikací i dat. Obsah záloh bude ukládán na záložní server poskytovatele. Objem záloh se započítává do alokovaného diskového prostoru.
- Minimální čerpatelný interval technické podpory je 30 minut.
- Doba údržby elektronického nástroje E-ZAK a/nebo souvisejícího softwaru neznámá porušení smlouvy a parametrů servisních služeb v ní uvedených, pokud bude spojena s maximálně 90 minut dlouhým přerušením poskytování služeb. Tato údržba se nepočítá do času dostupnosti, nebo výpadku a musí být poskytovatelem nahlášena minimálně 5 pracovních dní předem.

### 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	8x5 (9.00-17.00 v pracovních dnech)
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, 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:**

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. 2013, při DPH sazbě 21%

Položka	Cena bez DPH	Cena s DPH
1. Vedení projektu, analytické práce	1 200 Kč/h	1 452 Kč/h
2. Odborné práce (programování, stylování, technické práce, školení)	1 000 Kč/h	1 210 Kč/h
3. Rutinní práce (elektronické zpracování podkladů, plnění obsahu aplikace, monitoring serverů, čtení logů)	860 Kč/h	1 041 Kč/h
4. Cestovné	10 Kč/km	12 Kč/km
5. Právní služby (konzultace, administrace VZ, poradenství)	1 800 Kč/h	2 178 Kč/h



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

28-08-2013

V Brně dne .....

V Domažlicích dne 26.8.2013

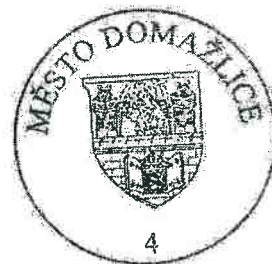
Poskytovatel

QCM, s.r.o.  
Křižkova 100  
602 00 Brno

Jednatel  
QCM, s.r.o.

Nabyvatel

Ing. Miroslav Mach  
starosta  
Město Domažlice



**Doložka**  
**podle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., ve znění změn a doplňků**

Město Domažlice ve smyslu ust. § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění, tímto potvrzuje, že u právních úkonů obsažených v této smlouvě byly splněny ze strany Města Domažlice veškeré zákonem č. 128/2000 Sb., v platném znění či jinými obecně závaznými předpisy stanovené podmínky ve formě předchozího zveřejnění, schválení či odsouhlasení zastupitelstvem města, které jsou obligatorní pro platnost tohoto právního úkonu, zejména podmínky pro ustanovení § 39 zákona č. 128/2000 Sb., v platném znění.

Uzavření smlouvy o poskytování servisních služeb mezi městem Domažlice a společností QCM, s.r.o., Bellova 40, č.p. 370, 623 00 Brno schválila rada města Domažlice usnesením č. 4373 c) ze 78. schůze konané dne 20.8. 2013.



Město Domažlice  
Ing. Miroslav Mach  
starosta

**DOLOŽKA**

o provedené předběžné kontrole při řízení veřejných výdajů před vznikem závazku města

Příkazce operace svým podpisem stvrzuje, že provedl předběžnou kontrolu před vznikem závazku města v souladu s čl. 5 odst. 5.6 Kontrolního řádu města Domažlice.

V Domažlicích dne : 23.08. 2013

Jméno a příjmení příkazce: Bc. Michal Hájek  
Podpis:

\_\_\_\_\_  
V V

Správce rozpočtu svým podpisem stvrzuje, že provedl předběžnou kontrolu před vznikem závazku města v souladu s čl. 5 odst. 5.6 Kontrolního řádu města Domažlice.

V Domažlicích dne : 23.08. 2013

Jméno a příjmení správce rozpočtu: Ing. Alena Kučerová  
Podpis:

\_\_\_\_\_  
A C