

Smlouva o poskytování servisních služeb

č. SML/0140/2019

Dům zahraniční spolupráce, se sídlem Na Poříčí 1035/4, Praha 1, PSČ: 110 00, IČ: 61386839, DIČ: CZ61386839, jejímž jménem jedná Ing. Dana Petrova, ředitelka

(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., Heršpická 5, 639 00 Brno, jejímž jménem jedná Ing. David Horký, 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) poskytovatel má rozsáhlé zkušenosti při poskytování servisních služeb spojených se správou webových portálů;
- (B) 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 portálů <http://erasmus-databaze.naep.cz>, <http://aia-databaze.zahranici-stipendium.cz/modules/aia/>, <http://databaze-krajane.cz> a <https://aia-databaze-reports.cz> (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 - Specifikace poskytovaných služeb (dále jen „příloha 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:

- a. pro věci smluvní – Ing. David Horký, jednatel
- b. 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:

- c. pro věci smluvní – **xxx**, vedoucí Sekce vysokoškolského a celoživotního vzdělávání
- d. pro věci technické –
 - ⌚ **xxx**, vedoucí Oddělení bilaterálních a multilaterálních programů (pro portály <http://aia-databaze.zahranici-stipendium.cz/modules/aia/> a <https://aia-databaze-reports.cz>)
 - ⌚ **xxx**, odborná referentka / Krajané (pro portál <http://databaze-krajane.cz>)
 - ⌚ **xxx**, odborná referentka Erasmus+ vysokoškolské vzdělávání (pro portál <http://erasmus-databaze.naep.cz>)

- 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.

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 aplikace 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: www.qcm.cz/podpora
- Email: xxx
- Telefon: xxx
- Mobil: xxx

- 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 portálu uvedeného v odstavci 1.1 této smlouvy či souvisejícího softwaru, a to za podmínek blíže uvedených v příloze č. 1 této smlouvy. Doba údržby portálu 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 povinen platit poskytovateli za poskytování služeb v rozsahu uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy odměnu. Smluvní strany se dohodly, že výše odměny činí **3 900,- Kč** (slovy: tři tisíce devět set 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 - Ceník prací poskytovatele (dále jen „**příloha 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 této smlouvy, 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 deseti (10) 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 dvacet jedna (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 této smlouvy a paušální hodinové sazby uvedené v příloze č. 2 této smlouvy jsou sjednány jako pevné do 31. 12. 2019. 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 č. 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 Poslední daňový doklad v kalendářním roce musí být doručen nejpozději 7. prosince příslušného roku.
- 5.8 Faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), a účetního dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění. Nedílnou součástí faktury bude vždy číslo této smlouvy a dále pak přehled služeb s uvedením jejich délky a účtované hodinové sazby, je-li to relevantní.
- 5.9 Pokud daňový doklad neobsahuje všechny zákonem a smlouvou stanovené náležitosti, je objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že poskytovatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým jednadvacetidenním termínem splatnosti. V takovém případě není objednatel v prodlení s úhradou.
- 5.10 Veškeré platby budou poukázány bankovním převodem na účet poskytovatele uvedený na faktuře. Za okamžik zaplacení je považován den, kdy je částka odepsána z účtu objednatele.

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 zpřístupnění nebo použití 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 tito 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 V případě, že poskytovatel poruší parametry pro poskytování servisních služeb tak, jak jsou blíže uvedeny v příloze č. 1, je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých), a to za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.
- 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 (slovy: jedentisíc korun českých) 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 stotisíc korun českých).
- 7.4 Objednatel je oprávněn započíst smluvní sankce na splatnou odměnu, či zvláštní odměnu, za poskytnuté služby dle této smlouvy.
- 7.5 Zaplacením smluvních sankcí není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody, která vznikla porušením této smlouvy, ani povinnost poskytovatele dále řádně plnit předmět této smlouvy.

8. Odpovědnost za škodu

- 8.1 Odpovědnost za škodu podle této smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 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, 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 Poskytovatel 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.
- 10.2 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 10.3 Poskytovatel podpisem této smlouvy výslovně souhlasí s uveřejněním celého znění této smlouvy, a to s ohledem na zákonnou povinnost uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv. Pro případ pochybností smluvní strany shodně prohlašují, že tato smlouva neobsahuje obchodní tajemství, utajované informace, či další údaje znemožňující její uveřejnění prostřednictvím registru smluv.
- 10.4 Obě smluvní strany se dohodly, že splnění zákonné povinnosti uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv zajistí objednatel, přičemž v případě jeho prodlení s uveřejněním smlouvy zajistí tuto povinnost nejdéle do 30 dnů ode dne uzavření smlouvy poskytovatel.
- 10.5 Poskytovatel bere na vědomí, že jeho osobní údaje specifikované v této smlouvě jsou ze strany objednatele zpracovávány v souvislosti s plněním povinností dle této smlouvy a v souladu s GDPR, což je ze strany objednatele specifikováno v dokumentech Zásady zpracování osobních údajů a Oznámení o zpracování osobních údajů dostupných na webových stránkách objednatele (www.dzs.cz).
- 10.6 Smluvní strany se zavazují, že v případě sporů o obsah a plnění této smlouvy vynaloží veškeré úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k tomu, aby tyto spory byly vyřešeny smírnou cestou, zejména aby byly odstraněny okolnosti vedoucí ke vzniku práva od této smlouvy odstoupit nebo způsobující její neplatnost. Pokud by se v důsledku změny právních předpisů nebo jiných důvodů stala některá ujednání této smlouvy neplatnými nebo neúčinnými, budou tato ustanovení uvedena do souladu s právními normami a smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je ve zbývajících ustanoveních platná, neodporuje-li to jejímu účelu nebo nejedná-li se o ustanovení, která oddělit nelze.
- 10.7 Obě smluvní strany sjednávají, že v případě sporu vzniklého při plnění, nebo v souvislosti s touto smlouvou, jsou příslušné k jeho řešení obecné soudy České republiky.
- 10.8 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně předmětu této smlouvy.
- 10.9 Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
- 10.10 Veškeré přílohy této smlouvy jsou její neoddělitelnou součástí.
- 10.11 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.

- 10.12 Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel může uvádět práce vzniklé na základě této smlouvy jako svoji referenci a to ve formě předem schválené objednatel.
- 10.13 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.
- 10.14 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom řádně podepsaném stejnopisu.
- 10.15 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.

Přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace poskytovaných služeb

Příloha č. 2 – Ceník prací poskytovatele

Příloha č. 3 – Zásady zpracování osobních údajů

V Brně dne

V Praze dne

Ing. David Horký
jednatel QCM
poskytovatel

Ing. Dana Petrova
ředitelka DZS
objednatel

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%
- ⌚ Doba údržby CMS a/nebo souvisejícího softwaru neznamená porušení smlouvy a parametrů servisních služeb v ní uvedených, pokud bude spojena s maximálně 60 minut dlouhým přerušením poskytování služeb. Tato údržba se nepočítá do času dostupnosti, nebo výpadku a musí být poskytovatelem nahlášena minimálně 5 pracovních dní předem.
- ⌚ Kapacita vyhrazeného diskového prostoru 10GB. Vyhrazený diskový prostor se použije na veškerá data objednatele, tedy zejména na: web prezentaci, databázi, zálohy dat, e-maily a 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 redaktorů při práci s redakčním systémem prostřednictvím e-mailu v pracovní dny v době od 9:00 do 17:00h
- ⌚ Technická podpora redaktorů prostřednictvím aplikace helpdesk QCM
- ⌚ Garance rozvoje aplikace – Dle požadavků objednatele a návrhů poskytovatele dále rozvíjet aplikaci dle dohodnuté specifikace a ceny.
- ⌚ Minimální čerpateľný interval technické podpory je 30 minut.
- ⌚ Kredit na jakékoliv práce v rozsahu 2h/měsíc ve vztahu k plnění upraveného touto smlouvou. Nevyčerpané 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.

Reakční doba při řešení incidentů/závad

Kategorie problému	Doba k zahájení prací (h)	Délka opravy (h)	Práce jsou zahajovány a prováděny v době
A	2	6	8x5 (9.00-17.00 v pracovních dnech)
B	4	8	8x5 (9.00-17.00 v pracovních dnech)
C	4	16	8x5 (9.00 – 17.00 v pracovních dnech)
D	8	48	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 prezentace.

B – Kritické problémy:

Web server odpovídá, ale nezobrazuje korektní obsah prezentace, případně hlásí systémovou chybu, nebo chybu ke kódu aplikace. Návštěvníci nemohou aplikaci plnohodnotně užívat.

C – Závažné problémy:

Aplikace pracuje korektně, ale s aplikací nemohou pracovat redaktoři, kvůli chybám redakčního systému.

D – Nezávažné problémy:

Návštěvníci i redaktoři 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. 11. 2014, při DPH sazbě 21%.

Položka	Cena bez DPH	Cena s DPH
1. Vedení projektu, analytické práce	1 800 Kč/hod	2 178 Kč/hod
2. Odborné práce (programování, stylování, technické práce, grafické práce)	1 500 Kč/hod	1 815 Kč/hod
3. Rutinní práce (elektronické zpracování podkladů, plnění obsahu webu, monitoring serverů, čtení logů)	1 300 Kč/hod	1 573 Kč/hod
4. Cestovné	10 Kč/km	12 Kč/km
5. Registrace domény (.CZ, .COM, .NET, .ORG)	500 Kč/rok	605Kč/hod
6. 1 GB diskového prostoru nad sjednaný limit	150 Kč/měsíc	182 Kč/měsíc

Příloha č. 3

Zásady zpracování osobních údajů

dohodnuté smluvními stranami v souladu s ustanovením § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (dále jen „GDPR“)

Čl. I.

Úvodní ustanovení

1. Smluvní strany uzavřely dne 30. 08. 2019 Smlouvu o poskytování servisních služeb č. SML/0140/2019 (dále jen „Smlouva“).
2. Objednatel (dále jen „správce“) podpisem Smlouvy prohlašuje, že zpracování osobních údajů provádí v souladu s příslušnými právními předpisy.
3. Poskytovatel (dále jen „zpracovatel“) prohlašuje, že je schopen poskytnout taková technická a organizační opatření, aby zpracování osobních údajů prováděné na základě Smlouvy splňovalo požadavky příslušných právních předpisů, a aby byla zajištěna ochrana práv subjektů údajů.
4. Smluvní strany se v těchto zásadách dohodly na rozsahu, účelu a době zpracování osobních údajů, a dále pak na zárukách zpracovatele o technickém a organizačním zabezpečení ochrany osobních údajů.

Čl. II.

Předmět zpracování osobních údajů

1. Správce pověřuje zpracovatele, aby za něj k dohodnutému účelu, v rozsahu a po dobu dohodnutou v těchto zásadách zpracovával osobní údaje subjektů údajů, kterými jsou žadatelé, účastníci, lektori a koordinátoři programu Erasmus+.
2. Zpracovatel se Smlouvou zavazuje ke zpracovávání osobních údajů dle pokynů správce a přebírá v těchto zásadách dále upravené záruky za řádné a dle příslušných právních předpisů realizované zpracování osobních údajů.

Čl. III.

Účel a doba zpracování osobních údajů

1. Zpracovatel bude osobní údaje zpracovávat po dobu účinnosti Smlouvy. Po uplynutí této doby bude osobní údaje subjektů údajů zpracovávat správce, přičemž v případě, že by zpracovatel po této době disponoval jakýmkoliv osobními údaji subjektů údajů, je povinen postupovat v souladu s ust. čl. V. odst. 2. písm. h) těchto zásad, přičemž o konkrétním úkonu zpracovatele se smluvní strany dohodnou.
2. Zpracovatel zpracovává osobní údaje subjektů údajů za účelem plnění Smlouvy, jejímž předmětem je zajištění servisních služeb dle čl. I. a přílohy č. 1 Smlouvy.

Čl. IV.

Rozsah zpracování osobních údajů

1. Osobním údajem dle těchto zásad se rozumí jakákoliv informace, která se týká subjektu údajů a která je schopna jej jednoznačně identifikovat.
2. Zpracovatel bude zpracovávat následující osobní údaje subjektů údajů: jméno, příjmení, titul, e-mailová adresa, kontaktní telefon, pohlaví, datum a místo narození, státní příslušnost, adresa trvalého bydliště, kontaktní adresa, číslo cestovního pasu, místo a datum vydání cestovního pasu, platnost cestovního pasu, fotografický/video/audio záznam z realizovaných projektů, požadovaná země, druh pobytu v zahraničí, příp. zahraniční VŠ, období plánovaného pobytu, jazykové znalosti, název školy, fakulta, studijní obor, aktuální ročník studia, typ studia, pracovní zařazení pedagoga/povolání, název a adresa instituce, kde studuje/pracuje, údaje o zdravotním stavu, školní UID (identifikace studenta školou např. RČ), ID studenta v IS školy.

Čl. V.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Správce se v těchto zásadách zavazuje:
 - a. zajistit, aby osobní údaje subjektů údajů byly pro zpracování získány v souladu s příslušnými právními předpisy,
 - b. zajistit zpracovateli bezpečný přístup k osobním údajům v rozsahu dle čl. IV. těchto zásad,
 - c. poskytnout zpracovateli součinnost potřebnou k plnění těchto zásad.
2. Zpracovatel se v těchto zásadách zavazuje:
 - a. zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů správce v souvislosti s plněním Smlouvy, za podmínek a v rozsahu stanoveném těmito zásadami a poskytovat správci veškerou potřebnou součinnost,
 - b. zajišťovat, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje (zejména zaměstnanci zpracovatele) zavázaly k mlčenlivosti o všech záležitostech spojených s plněním Smlouvy, přičemž tato povinnost trvá i po ukončení zpracování osobních údajů, příp. skončení zaměstnání u zpracovatele,
 - c. zavést a přijmout veškerá vhodná technická a organizační opatření s cílem zabezpečení osobních údajů, která budou odpovídat riziku narušení práv a svobod subjektů údajů, zejména by se mělo jednat o tato opatření:
 - i. pseudonymizace a šifrování osobních údajů,
 - ii. omezení přístupových práv k osobním údajům,
 - iii. zajištění neustálé důvěrnosti, integrity, dostupnosti a odolnosti informačních systémů a služeb zpracování,
 - iv. schopnost obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů,
 - v. pravidelné testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování,a to vše při zohlednění všech rizik, která představuje zpracování osobních údajů, zejména náhodné nebo protiprávní zničení, ztráta, pozměňování, neoprávněné

zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů, nebo neoprávněný přístup k nim.

- d. přijmout také fyzicko-administrativní opatření k zajištění požadované ochrany osobních údajů, která se týkají zabezpečení objektů a místností, ve kterých dochází ke zpracování osobních údajů a zajistit také bezpečnost veškerých úložišť listinných dokumentů a hmotných nosičů elektronických dokumentů,
- e. poskytnout správci na jeho výzvu veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v těchto zásadách, či právním předpisem,
- f. umožnit správci provedení kontrol či auditů, a to jak vlastními silami tak příp. třetí osobou, kterou správce pověří a u těchto auditů být správci maximálně nápomocen,
- g. neprodleně informovat správce v případě jakýchkoliv potíží při plnění podmínek dle těchto zásad a také ve smyslu čl. 33 odst. 2. GDPR hlásit správci všechna porušení povinností při zpracování a ochraně osobních údajů, případně přijmout v nejkratším možném termínu veškerá nezbytná opatření k zajištění ochrany osobních údajů a následně postupovat v souladu s pokyny správce, které mu budou sděleny,
- h. po ukončení zpracování osobních údajů nebo na základě písemné výzvy správce zpracovávané osobní údaje vrátit, vymazat a také vymazat veškeré existující kopie a zlikvidovat hmotné nosiče osobních údajů.

Čl. VI.

Další zpracovatelé

1. Zpracovatel nezapojí do zpracování osobních údajů žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení správce. V případě obecného písemného povolení zpracovatel správce informuje o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak správci příležitost vyslovit vůči těmto změnám námítky.
2. S každou další osobou, která se při plnění služeb na straně zpracovatele bude seznamovat s osobními údaji, musí mít zpracovatel uzavřenou smlouvu, jejímž obsahem budou stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jaké jsou uvedeny v těchto zásadách.
3. Zpracovatel se zavazuje předložit správci na jeho výzvu originál takto uzavřených smluv.
4. Zpracovatel nese odpovědnost za jednání dalšího zpracovatele tak, jako by jednal on sám, a to zvláště v případech, že tento další zpracovatel neplní své povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů.

Čl. VII.

Zvláštní ujednání

Z těchto zásad nevyplývá pro zpracovatele žádný nárok na zaplacení ceny, jelikož veškeré náklady na splnění podmínek dle těchto zásad jsou již zahrnuty v odměně, či zvláštní odměně, ujednané smluvními stranami ve Smlouvě.

Čl. VIII.

Sankční ujednání

Zpracovatel se zavazuje, že v případě, kdy budou osobní údaje zpracovatelem zpracovány v rozporu s právními předpisy, nebo těmito zásadami, ponese veškerou odpovědnost z tohoto porušení vůči subjektům údajů, státním orgánům, a to zejména Úřadu na ochranu osobních údajů a současně s tím také uhradí správci smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy:

jednototísíckorunčeských) za každé jednotlivé porušení. Ustanovení o smluvní pokutě nemá vliv na nárok správce na náhradu škody převyšující smluvní pokutu.