

Dodatek č. 2 ke Smlouvě o poskytnutí servisních služeb

uzavřené dne 28. 4. 2011 mezi

Město Sokolov

IČ: 00259586
se sídlem: Rokycanova 1929, 356 01 Sokolov,
zastoupené: Renatou Oulehlovou, starostkou města

(dále jen "Klient")

a

QCM, s.r.o.

IČ: 26262525,
se sídlem: Bellova 370/40, 623 00 Brno,
zastoupena: Ing. Davidem Horkým, jednatelem

(dále jen „Poskytovatel“)

Předmět dodatku

1. Smluvní strany se dohodly na novém znění přílohy č. 1 Specifikace poskytovaných služeb. Její nové znění je následující:

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.
- Počet aktivních administrátorů 50.
- Kapacita vyhrazeného diskového prostoru 30 GB. Vyhrazený diskový prostor se použije na data definovaná následovně:
 1. soubory dokumentů, které jsou připojeny k zakázkám, DNS, rámcovým dohodám, předběžným oznámením, smlouvám (Katalog smluv), záznamům na Nástěnce a v Dokumentech organizace (započítávají se všechny verze souboru k danému dokumentu)
 2. přílohy elektronických nabídek
 3. přílohy elektronických předběžných nabídek
 4. přílohy elektronických žádostí o účast
 5. přílohy zpráv v rámci E-ZAKu (ať už zprávu posílá zadavatel či dodavatel)
- Objem aktuálně využívaného diskového prostoru je zobrazován klientovi v aplikaci na stránce „Statistiky organizace“
- 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.

Zálohování dat:

| varianta | označení | Specifikace | Závazky poskytovatele |
|----------|----------|---|---|
| premium | B | 1. Operativní záloha realizována denně, data jsou uchována za posledních 7 kalendářních dní 2. Pravidelná měsíční archivace dat po dobu platnosti smlouvy, Data v archivu uchovávána 2 let od okamžiku pořízení. | Obnova z operativní zálohy do 24h Obnova z archivu do 2 pracovních dní |

Operativní záloha je vytvářena denně v čase mezi 0:00 a 6:00 a slouží k rychlému návratu do stavu před několika málo dny. Archivace je prováděna na páskovou knihovnu jedenkrát měsíčně a slouží pro dlouhodobé ukládání dat. Klient se může vrátit zpět ke kterékoliv archivní záloze – dojde k obnovení dat k určenému datu. Archivace je prováděna po dobu platnosti smlouvy.

Garance technické podpory.

V ní je obsaženo:

Technická podpora uživatelů objednatele při obsluze elektronického nástroje prostřednictvím mailu, telefonu v pracovní dny v době od 9:00 do 17:00h

Technická podpora uživatelů objednatele prostřednictvím aplikace helpdesk QCM.

- Minimální čerpatelný interval technické podpory je 30 minut.
- Garance rozvoje aplikace – Dle požadavků objednatele a návrhů poskytovatele dále rozvíjet aplikaci dle dohodnuté specifikace a ceny.
- Bezplatná aktualizace Nástroje v souladu se změnami vyplývajícími ze změn legislativy Zákona i změn v oblasti legislativních požadavků na elektronický nástroj po celou dobu trvání smlouvy.
- Doba údržby elektronického nástroje E-ZAK 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.

Reakční doba při řešení incidentů/závad

| Kategorie problému | Doba k zahájení prací (h) | Délka opravy (h) | Práce jsou zahajovány a prováděny v režimu |
|--------------------|---------------------------|------------------|--|
| A | 2 | 4 | 5x8 (9.00 – 17.00 v pracovních dnech) |
| B | 4 | 8 | 5x8 (9.00 – 17.00 v pracovních dnech) |
| C | 16 | 24 | 5x8 (9.00 – 17.00 v pracovních dnech) |
| D | 48 | 240 | 5x8 (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.

2. Smluvní strany se dohodly na doplnění článku 5.2 o následující větu:
Při překročení nasmlouvaných dat dle přílohy č. 1 je poskytovatel oprávněn automaticky fakturovat měsíčně částku dle ceníku v příloze č. 2
3. Smluvní strany se dohodly na úpravě Přílohy č. 2 Smlouvy o poskytování servisních služeb „Ceník prací poskytovatele“. Její nové znění je:

Příloha č. 2

| Položka | Cena bez DPH | Cena s DPH |
|---|------------------|------------------|
| 1. Vedení projektu, analytické práce | 1 871 Kč/hod | 2 264 Kč/hod |
| 2. Odborné práce (programování, stylování, technické práce, školení) | 1 559 Kč/hod | 1 886 Kč/hod |
| 3. Rutinní práce (elektronické zpracování podkladů, plnění obsahu aplikace, monitoring serverů, čtení logů) | 1 351 Kč/hod | 1 635 Kč/hod |
| 4. Cestovné | 10 Kč/km | 12 Kč/km |
| 5. Konzultace k administraci veřejné zakázky a související poradenství | 1 871 Kč/hod | 2 264 Kč/hod |
| 6. 1 GB diskového prostoru nad sjednaný limit | 200 Kč/měsíc | 242 Kč/měsíc |
| 7. Obnova vybrané skartované zakázky | 1 000 Kč/zakázku | 1 210 Kč/zakázku |

4. Ostatní části smlouvy se nemění.
5. Tento dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jeho zveřejnění prostřednictvím registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že tuto dohodu smlouvy uveřejní podle předchozí věty Klient.
6. Tento dodatek smlouvy schválila Rada města Sokolova dne 11. 9. 2019 č. usnesení 542/18RM/2019.

V Sokolově dne 30.9.2019

Klient:



V Brně dne

03.10.2019

Poskytovatel:



QCM, s.r.o.
Břilova 370/40, 623 00 Brno
IČO: 262 62 525
DIČ: CZ26262525

Renata Oulehlová, starostka města

Ing. David Horký, jednatel QCM, s.r.o.