

2014/0228/ok.s. DICTS

Smlouva o poskytnutí servisních služeb

Městská část Praha 8

se sídlem Zenklova 1/35, Praha 8 - Libeň, PSČ 180 48

IČ:00063797

DIČ: CZ00063797

zastoupená Mgr. Janou Vaněčkovou, vedoucí odboru kancelář starosty
(dále jen „objednatel“)

a

QCM, s.r.o

se sídlem Bellova 370/40, 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 813/5, 639 00 Brno,

zastoupená Ing. Davidem Horkým, jednatelem

(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) Objednatel má zájem si pronajmout od poskytovatele datové úložiště v souvislosti s užíváním E-ZAKu;
- b) Objednatel má zájem na poskytování servisních služeb v souvislosti s užíváním E-ZAKu;
- c) Poskytovatel má zájem pronajmout objednateli datové úložiště;
- d) Poskytovatel má zájem poskytovat objednateli servisní služby;

bylo dohodnuto následující:

1. Definice pojmů

1.1 Smluvní strany se dohodly, že níže uvedené pojmy budou mít následující význam:

„E-ZAK“ znamená počítačový program ve smyslu ust. § 2 odst. 2 Autorského zákona s názvem E-ZAK, který je elektronickým nástrojem pro administrování veřejných zakázek, jehož hlavními funkcionalitami jsou: (i) Profil zadavatele s přizpůsobením vzhledu, (ii) Zadávací postupy pro nadlimitní a podlimitní veřejné zakázky, (iii) Poskytování zadávací dokumentace a dodatečných informací, (iv) Formuláře VVZ, (v) Elektronické podepisování elektronických úkonů. (vi) Evidence interní a veřejné dokumentace k veřejné zakázce, (vii) Rámcové smlouvy, (viii) Zastoupení zadavatele v řízení, (ix) Hosting, aktualizace, zálohování a (x) Školení; Bližší specifikace počítačového programu E-ZAK je uvedena na internetové stránce dostupné z internetové adresy www.ezak.cz; Počítačový program E-ZAK je nehmotnou věcí (věcí bez hmotné podstaty) ve smyslu ust. § 496 odst. 2 Občanského zákoníku.

„Smlouva“ znamená tuto Smlouvu o poskytnutí servisních služeb;

„Občanský zákoník“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění;

„Autorský zákon“ znamená zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění;

2. Předmět Smlouvy

Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje

- a) pronajmout objednateli datové úložiště za podmínek uvedených v čl. 3 této Smlouvy,
- b) poskytovat objednateli servisní služby k E-ZAKu za podmínek uvedených v čl. 4 této smlouvy.

3. Pronájem datového úložiště

- 3.1 Poskytovatel tímto pronajímá datové úložiště specifikované v Příloze č. 1 této smlouvy objednateli, a to za účelem instalace a uložení E-ZAKu a elektronických dokumentů (ve formě souborů elektronických dat) vložených objednatelem do E-ZAKu.
- 3.2 Objednatel má pouze právo dálkového přístupu k úložišti prostřednictvím sítě Internet. Objednatel nemá právo s úložištěm fyzicky disponovat.
- 3.3 Poskytovatel má právo provádět odstávky datového úložiště za účelem jeho údržby a objednatel bere na vědomí, že při odstávce nebude datové úložiště dostupné prostřednictvím sítě Internet. Poskytovatel má povinnost s dostatečným předstihem (minimálně pěti pracovních dnů) upozornit objednatele na odstávku datového úložiště.

4. Poskytování servisních služeb

- 4.1 Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli servisní služby spojené s E-ZAKem (dále jen „**servisní služby**“) vlastním jménem a na vlastní odpovědnost, přičemž bližší vymezení těchto služeb a podmínek jejich poskytování je uvedeno v Příloze č. 2 této smlouvy. Objednatel se zavazuje platit poskytovateli za poskytování servisních služeb podle této smlouvy odměnu.
- 4.2 Servisní služby je poskytovatel povinen zajistit nepřetržitě po celou dobu účinnosti této smlouvy, pokud jsou řádně plněny další podmínky této smlouvy ze strany objednatele, s výjimkou případů vyšší moci.
- 4.3 Pro nahlášení závady je objednatel povinen použít kontakty servisní podpory poskytovatele:



- 4.4 Za řádné a prokazatelné nahlášení závady se pro účely této Smlouvy rozumí nahlášení závady spolu s jejím popisem jednoznačně identifikujícím danou závadu způsobem popsáním v odstavci 4.3 této smlouvy, a to pouze kontaktní osobou objednatele, příp. jejího zástupce. Jestliže bude závada nahlášena poskytovateli jinou osobou než kontaktní osobou klienta, vyhrazuje si poskytovatel v případě pochybností právo ověřit oprávněnost nahlášené závady u kontaktní osoby klienta. V takovém případě počíná reakční doba specifikovaná v příloze č. 3 této smlouvy ve vztahu k příslušné závadě běžet až od okamžiku potvrzení oprávněného nahlášení závady ze strany kontaktní osoby klienta.

Kontaktní osoba objednatele:	Petr Mrzena
Email:	petr.mrzena@praha8.cz
Telefon:	222 805 604

- 4.5 Poskytovatel má právo odpojit E-ZAK od přístupu ze sítě Internet za účelem údržby E-ZAKu nebo souvisejícího softwaru, přičemž má povinnosti oznámit objednateli termíny na údržbu E-ZAKu či souvisejícího softwaru, a to za podmínek blíže uvedených v příloze č. 2 této smlouvy. Objednatel bere na vědomí, že E-ZAK nebude po dobu údržby dostupný prostřednictvím sítě Internet. Doba údržby podle tohoto odstavce neznamena porušení smlouvy a parametrů servisních služeb v ní uvedených.

- 4.6 Objednatel má právo na řádné a včasné poskytnutí servisních služeb ze strany poskytovatele za podmínek stanovených touto smlouvou.
- 4.7 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.
- 4.8 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 zajistit na své náklady součinnost takové třetí osoby v termínech a v rozsahu požadovaném poskytovatelem.
- 4.9 Objednatel bere na vědomí, že jeho prodlení se splněním povinnosti podle odstavce 4.7 a/nebo odstavce 4.8 této smlouvy a/nebo prodlení třetí osoby při poskytnutí součinnosti v požadovaném rozsahu podle odstavce 4.8 této smlouvy má vliv na plnění termínu pro poskytnutí služeb poskytovatelem. Jestliže se tedy dostane objednatel do prodlení se splněním povinnosti podle odstavce 4.7 a/nebo odstavce 4.8 této smlouvy a/nebo se dostane třetí osoba do prodlení s poskytnutím součinnosti v požadovaném rozsahu podle odstavce 4.8 této smlouvy, o stejnou dobu prodlení se prodlužuje termín pro poskytnutí příslušné služby poskytovatelem.
- 5. Nájemné, odměna a zvláštní odměna**
- 5.1 Objednatel je povinen platit poskytovateli nájemné za nájem datového úložiště podle čl. 3 této smlouvy, a to ve výši 1000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) bez DPH za každý kalendářní měsíc trvání nájemního vztahu dle této smlouvy (dále jen „**nájemné**“). Nájemné je splatné spolu s odměnou za servisní služby, jak je stanoveno níže v tomto článku.
- 5.2 Objednatel je povinen platit poskytovateli za poskytování servisních služeb podle čl. 4 této smlouvy v rozsahu uvedeném v příloze č. 2 této smlouvy odměnu. Smluvní strany se dohodly, že výše odměny činí 5000 Kč (slovy: pět tisíc 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.
- 5.3 Jestliže si objednatel objedná poskytnutí dalších služeb od poskytovatele nad rozsah uvedený v příloze č. 2 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. 3 této smlouvy (dále jen „**zvláštní odměna**“). Smluvní strany se dohodly, že nejmenší účtovatelný interval těchto dalších služeb činí 0,5 hodiny.
- 5.4 Do pěti (5) pracovních dnů po ukončení každého kalendářního měsíce účinnosti této smlouvy, ve kterém byly poskytnuty další služby podle odstavce 5.3 této smlouvy, zašle poskytovatel objednateli přehled těchto servisních služeb s uvedením jejich délky a účtované hodinové sazby. Objednatel má poté lhůtu pěti (5) 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.
- 5.5 Do deseti (10) kalendářních dnů po uplynutí každého kalendářního měsíce účinnosti této smlouvy, ne však dříve, než dojde k odsouhlasení dalších servisních služeb ve smyslu odstavce 5.3 této smlouvy, vystaví poskytovatel fakturu na zaplacení odměny, zvláštní odměny a nájemného. Splatnost faktury činí dvacet jedna (21) dnů ode dne jejího doručení objednateli. Jestliže objednatel rozporuje přehled dalších služeb poskytnutý poskytovatelem ve smyslu odstavce 5.4 této smlouvy, je poskytovatel oprávněn ve lhůtě uvedené v první větě tohoto odstavce vystavit samostatně fakturu na zaplacení

odměny a nájemného. Fakturu na zaplacení zvláštní odměny vystaví pak bez zbytečného odkladu poté, co se dohodne na rozsahu dalších služeb poskytnutých objednateli v příslušném měsíci.

- 5.6 Jestliže se dostane klient do prodlení se zaplacením odměny za servisní služby a/nebo nájemného po dobu delší než třicet dnů, je poskytovatel oprávněn od této smlouvy odstoupit písemným oznámením doručeným klientovi.
- 5.7 Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle platných obecně závazných právních předpisů a také náležitosti uvedené v této smlouvě. V opačném případě je objednatel oprávněn fakturu zhotoviteli před její splatností vrátit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.
- 5.8 Poskytovatel není oprávněn postoupit jakoukoliv pohledávku z této smlouvy za objednatelem bez předchozího písemného souhlasu objednatele. V případě porušení této povinnosti je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši případně postoupené pohledávky. Poskytovatel dále není oprávněn jednostranně započíst jakékoliv pohledávky vůči objednateli, plynoucí z předmětu této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
- 5.9 Majetkové sankce jako pohledávky objednatele vůči poskytovateli mohou být vypořádány v příslušné faktuře jako odpočet z odměny, zvláštní odměny či nájemného, tj. formou započtení pohledávky. Možnost zápočtu pohledávky objednatele smluvní strany v rámci této smlouvy výslovně sjednávají.
- 5.10 Smluvní strany se dohodly, že odměna a zvláštní odměna za servisní služby zahrnují případné náklady poskytovatele na cestovné.

6. Výpověď

- 6.1 Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Každá ze smluvních stran má právo tuto smlouvu vypovědět písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně. Výpovědní doba činí tři (3) měsíce a počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

7. Odpovědnost za škodu

- 7.1 Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.

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 pět (5) 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.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského 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 Veškeré spory vznikající z této smlouvy a/nebo v souvislosti s ní, které se nepodaří vyřešit dohodou smluvních stran, budou rozhodovány věcně a místně příslušnými obecnými soudy České republiky.
- 9.7 Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž objednatel obdrží tři a poskytovatel jedno vyhotovení.
- 9.8 Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 9.9 Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 9.10 Smluvní strany souhlasí se zveřejněním této smlouvy v jejím plném znění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
- 9.11 Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, zajistí objednatel.

V Praze dne 28. 4. 2017

V Brně dne 20.4.2017

Objednatel:

Poskytovatel:

.....
Mgr. Jana Vaněčková,
vedoucí odboru kanceláře starosty

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

MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA 8
Úřad městské části
odbor kancelář starosty
Zenklova 35 (1)
180 48 Praha 8 - Libeň

QCM, s.r.o.
Beilova 370/40, 623 00 Brno
IČO: 262 62 525 2
DIČ: CZ26262525

Stránka 5 z 8

Správce rozpočtu:
Zell Zua
Avoa

Příloha č. 1

Specifikace datového úložiště pro elektronický nástroj E-ZAK

- 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 10 GB. 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.
- Zálohování aplikací i dat. Obsah záloh bude ukládán na záložní server poskytovatele. Objem záloh se započítává do alokovaného diskového prostoru.

Příloha č. 2

Specifikace servisních služeb pro elektronický nástroj E-ZAK

- Technická podpora objednatele za úplaty při práci s elektronickým nástrojem v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hod. V ceně služeb jsou zahrnuty 3 kreditní hodiny měsíčně.
- Garance rozvoje a legislativní správnosti aplikace. Je možné, podle požadavků objednatele a návrhů poskytovatele dále rozvíjet aplikaci dle dohodnuté specifikace a ceny.
- Minimální čerpateľný interval technické podpory je 15 minut.
- Doba údržby elektronického nástroje E-ZAK a/nebo souvisejícího softwaru neznamena 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	2	8	10x5 (8.00-17.00 v pracovních dnech)
B	4	16	10x5 (8.00-17.00 v pracovních dnech)
C	8	24	10x5 (8.00-17.00 v pracovních dnech)
D	16	48	10x5 (8.00-17.00 v pracovních dnech)

- **Doba k zahájení oprav** – garantovaný čas, kdy se započne s pracemi na odstranění problému. Počítá se od prokazatelného nahlášení závady, viz odst. 4.4 této 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 443. Mezi fatální problémy náležejí 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.

