

### Smlouva o poskytování servisních služeb

**CENTRUM EP**  
Soukenická 54, 500 03 Hradec Králové  
IČ: 71218840, Tel: 1

**Společnost: Centrum EP,**  
se sídlem: Soukenická 54, PSČ: 500 03 Hradec Králové,  
IČ: 712 18 840,  
DIČ: CZ 712 18 840,  
jednající: Ing. Klárou Dostálovou, ředitelkou

(dále jen „objednatel“)

a

**Společnost: QCM, s.r.o.,**  
se sídlem: Bellova 40, č.p. 370, 623 00 Brno,  
IČ: 262 62 525,  
DIČ: CZ 262 62 525,  
poštovní a administrativní kontakt: QCM, s.r.o.,

Heršpická 5, 639 00 Brno

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 40722,  
jednající: Ing. Davidem Horkým, jednatelem

(dále jen „poskytovatel“)

(objednatel a zhotovitel dále společně též jako „smluvní strany“ a každý z nich jednotlivě jako „smluvní strana“)

uzavírají na základě své vážné, svobodné a omylu prosté vůle dnešního dne, měsíce a roku

tuto

### Smlouvu o poskytování servisních služeb

# Smlouva o poskytování servisních služeb

## Preambule

Vzhledem k tomu, že:

Mezi poskytovatelem a objednatelem byla uzavřena smlouva o dílo, na jejímž základě implementoval poskytovatel aplikaci / software CMS Marwel a E-ZAK;

Ve smlouvě o dílo se smluvní strany zavázaly uzavřít tuto smlouvu;

Objednatel je vlastníkem domény, na které chce spustit aplikaci / software CMS Marwel a E-ZAK;

Poskytovatel má rozsáhlé zkušenosti při poskytování servisních služeb spojených se správou aplikace / software CMS Marwel a E-ZAK;

Smluvní strany mají zájem vzájemně spolupracovat za podmínek stanovených touto smlouvou;

se smluvní strany shodli na následujícím smluvním znění:

## 1. Předmět smlouvy

- 1.1 Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli servisní služby spojené se správou aplikace / software CMS Marwel a E-ZAK provozovaných na adresách [www.cenakhk.cz](http://www.cenakhk.cz) a <https://zakazky.cenakhk.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 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.

## Smlouva o poskytování servisních služeb

- 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 – Ing. David Horký, jednatel
- pro věci technické a pro věci ohledně poskytování služeb podle této smlouvy – středisko podpory uvedené v odstavci 3.2 této smlouvy.

Kontaktními osobami objednatele jsou:

- 
- 

- 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 třeba použít kontakty servisní podpory poskytovatele:
- Středisko podpory: [www.qcm.cz/podpora](http://www.qcm.cz/podpora)
  - Email:
  - Telefon:
  - Mobil:
- 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

## Smlouva o poskytování servisních služeb

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 neprodleně 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 neznamena 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.

## Smlouva o poskytování servisních služeb

### 5. Odměna a její splatnost

- 5.1 Objednatel je povinen zaplatit poskytovateli za poskytování služeb v rozsahu uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy odměnu. Smluvní strany se dohodly, že výše odměny činí **768 000,- Kč** (slovy: sedm set šedesát tisíc korun) bez DPH za 48 měsíců poskytování výše uvedených služeb (dále jen „odměna“). Smluvní strany se dohodly, že objednatel je povinen zaplatit zhotoviteli odměnu na základě příslušného daňového dokladu (faktury) vystaveného zhotovitelem do 5 dnů po podpisu předávacího protokolu podle odstavce 7.4 smlouvy o dílo (s předmětem specifikovatelným jako implementace redakčního systému Marwel a softwaru E-ZAK). Splatnost daňového dokladu (faktury) činí 60 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu (faktury) objednateli.
- 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 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. Tato úprava licence bude prováděna bez nároku na odměnu.
- 5.4 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 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. Marré 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 služeb ve smyslu odstavce 5.4 této smlouvy, vystaví poskytovatel fakturu na zaplacení zvláštní odměny. Splatnost faktury činí dvacet jedna (21) dnů ode dne jejího doručení objednateli.
- 5.6 Výše odměny uvedená v odstavci 5.1 a paušální hodinové sazby uvedené v příloze č. 2

## Smlouva o poskytování servisních služeb

této smlouvy jsou sjednány jako pevné po dobu 48 měsíců po oboustranném podpisu této smlouvy. 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.

### 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 zpřístupněním nebo použitím 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 tyto 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.

## Smlouva o poskytování servisních služeb

### 7. Smluvní sankce

- 7.1 V případě bezpečnostního incidentu, při kterém dojde k neautorizované změně obsahu aplikace / software CMS Marwel, nebo 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 incidentů zveřejněna a byla k dispozici její oprava či jiné opatření k zamezení průniku. Objednatel má právo požadovat smluvní pokutu také v případě, že poskytovatel nedodrží parametry dostupnosti, či reakční dobu při odstraňování závad tak, jak jsou blíže uvedeny v příloze č. 1 – Specifikace poskytovaných služeb a to ve výši 1000,- Kč za každou i započatou hodinu, kdy byla aplikace pod hranicí garantované dostupnosti, či byla překročena reakční doba při odstraňování závad.
- 7.2 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 sto tisíc korun českých).
- 7.3 Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na právo poškozené smluvní strany žádat náhradu škody v plném rozsahu.

### 8. Odpovědnost za škodu

- 8.1 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“).
- 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

## Smlouva o poskytování servisních služeb

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, stávka 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 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Obchodního zákoníku.
- 10.2 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně předmětu této smlouvy.
- 10.3 Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
- 10.4 Veškeré přílohy této smlouvy jsou její neoddělitelnou součástí.
- 10.5 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.
- 10.6 Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel může uvádět práce vzniklé na základě této smlouvy jako svoji referenci a to ve formě předem schválené objednatel.
- 10.7 Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Objednatel 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. Poskytovatel má totéž právo vypovědět smlouvu, avšak nejdříve po uplynutí lhůty 48 měsíců po podpisu této smlouvy. Pro případ výpovědi smlouvy ze strany objednatel se poskytovatel zavazuje



## Smlouva o poskytování servisních služeb

po celou dobu výpovědní lhůty poskytnout veškerou nezbytnou součinnost k předání agendy spravované redakčním nebo jiným s předmětem smlouvy souvisejícím systémem nástupci poskytovatele ve správě této agendy. Tyto služby budou zpoplatněny dle ceníku uvedeného v příloze č. 2.

- 10.8 Pro případ odstoupení od smlouvy ze strany objednatele v době 48 měsíců bezprostředně následujících po uzavření této smlouvy se poskytovatel zavazuje vrátit poměrnou část odměny mu poskytnuté dle této smlouvy. Poměrná část odměny bude vypočtena z tohoto období 48 měsíců. Za podstatné porušení smlouvy se pro potřeby tohoto kontraktu považují zejména důvody uvedené v poslední větě bodu 10.11 této smlouvy.
- 10.9 Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech. Poskytovatel obdrží jeden řádně podepsaný stejnopis, objednatel zbylé tři.
- 10.10 Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podepsání předávacího protokolu podle odstavce 7.4 smlouvy o dílo uzavřené oběma smluvními stranami společně s touto smlouvou.
- 10.11 Vzniklé spory mezi smluvními stranami budou řešeny přednostně dohodou. Za odmítnutí dohody se považuje též nečinnost protistrany po dobu delší 30 dnů. Smluvní strana je zproštěna povinnosti řešení sporu dohodou v situaci, která dohodu nepředpokládá. Takovou situací je zejména insolvence protistrany delší deseti dnů, úpadek protistrany, spojitost zhotovitele se spáchaným trestným činem (a to zejména v oblasti IT, podvodného jednání a nekalého nakládání s informacemi získanými v obchodním styku či mající je ve správě).

V Hradci Králové dne 30-03-2012

V Brně dne 30.3.2012

\_\_\_\_\_  
Ing. Klára Dostálová

ředitelka Centra EP

**CENTRUM EP**  
Soukenická 54, 500 03 Hradec Králové  
IČO: 71218840, Tel.: 495 817 802  
①

\_\_\_\_\_  
Ing. David Horký

jednatel QCM s.r.o.

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

**Společnost:** Centrum EP,  
se sídlem: Soukenická 54, PSČ: 500 03 Hradec Králové,  
IČ: 712 18 840,  
DIČ: CZ 712 18 840,  
jednající: Ing. Klárou Dostálovou, ředitelkou

(dále jen „objednatel“)

a

**Společnost:** QCM, s.r.o.,  
se sídlem: Bellova 40, č.p. 370, 623 00 Brno,  
IČ: 262 62 525,  
DIČ: CZ 262 62 525,  
poštovní a administrativní kontakt: QCM, s.r.o.,  
Heršpická 5, 639 00 Brno  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 40722,  
jednající: Ing. Davidem Horkým, jednatelem

(dále jen „poskytovatel“)

přikládají tuto

### **Přílohu č. 1**

ke smlouvě o poskytování servisních služeb

### **1.**

Smluvní strany prohlašují, že mají mezi sebou uzavřenu Smlouvu o poskytování servisních služeb s předmětem specifikovatelným jako servis k implementaci a provozování redakčního systému Marwel a softwaru E-ZAK. Smluvní strany se dohodly touto přílohou doplnit výše uvedenou smlouvu o poskytování servisních služeb.

## 2.

### 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 Informačního systému 99,8% času v průběhu celého měsíce, tj. 30 dnů.
- Kapacita vyhrazeného diskového prostoru 40GB a měsíční přenos 40GB. 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.
- Dostupnost technické podpory spočívající v udržování infrastruktury, na které aplikace běží, udržování vlastních aplikací, zálohování a ochrana dat je zabezpečena 24 hodin, 7 dní v týdnu.
- Podpora uživatelů objednatele za úplaty při práci s elektronickým nástrojem, či CMS v pracovní dny v době od 9:00 do 17:00 hod. (2 hodiny měsíčně ve vztahu k CMS a 2 hodiny měsíčně ve vztahu k elektronickému nástroji jsou poskytovány zdarma).
- Minimální čerpateľný interval technické podpory je 30 minut.
- Garance legislativní správnosti aplikace.
- Garance rozvoje aplikace. Je možné, podle požadavků objednatele a návrhů poskytovatele dále rozvíjet aplikaci dle dohodnuté specifikace a ceny.
- Zálohování aplikací i dat probíhá 1x za 2 hodiny. Obsah záloh bude ukládán na záložní server poskytovatele. Objem záloh se započítává do alokovaného diskového prostoru.
- 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 3 pracovní dny předem.

### 3.

#### Reakční doba při řešení incidentů/závad

Problém kategorie	Čas odezvy (hod)	Čas opravy (hod)	Práce jsou zahajovány v době
I.	2	4	24 hodin/ 7 dní v týdnu
II.	4	16	9.00 – 17.00 v pracovních dnech
III.	16	240	9.00 – 17.00 v pracovních dnech

Reakční doba se počítá se od nahlášení incidentu.

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

##### I. Fatální problémy:

Úplná nedostupnost aplikace. Mezi fatální problémy náleží rovněž neautorizovaná změna obsahu aplikace.

Server odpovídá, ale nezobrazuje korektní data, případně hlásí systémovou chybu, nebo chybu ke kódu elektronického nástroje. Návštěvníci nemohou aplikaci plnohodnotně užívat.

##### II. Závažné problémy:

Aplikace pracuje korektně, ale s aplikací nemohou pracovat administrátoři Objednatele, kvůli chybám systému.

##### III. Nezávažné problémy:

Návštěvníci i administrátoři mohou s aplikací plnohodnotně pracovat, ale v aplikaci se vyskytlo chování, které je v rozporu s uživatelskou dokumentací.

V Hradci Králové dne 30-03-2012

V Brně dne 30.3.2012

---

Ing. Klára Dostálová  
ředitelka Centra EP

---

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

**CENTRUM EP**  
Boukenická 54, 500 03 Hradec Králové  
IČO: 71218840, Tel.: 495 817 802



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

**Společnost:** Centrum EP,  
se sídlem: Soukenická 54, PSČ: 500 03 Hradec Králové,  
IČ: 712 18 840,  
DIČ: CZ 712 18 840,  
jednající: Ing. Klárou Dostálovou, ředitelkou

(dále jen „objednatel“)

a

**Společnost:** QCM, s.r.o.,  
se sídlem: Bellova 40, č.p. 370, 623 00 Brno,  
IČ: 262 62 525,  
DIČ: CZ 262 62 525,  
poštovní a administrativní kontakt: QCM, s.r.o.,  
Heršpická 5, 639 00 Brno  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 40722,  
jednající: Ing. Davidem Horkým, jednatelem

(dále jen „poskytovatel“)

přikládají tuto

## **Přílohu č. 2**

ke smlouvě o poskytování servisních služeb

### **1.**

Smluvní strany prohlašují, že mají mezi sebou uzavřenu Smlouvu o poskytování servisních služeb s předmětem specifikovatelným jako servis k implementaci a provozování redakčního systému Marwel a softwaru E-ZAK. Smluvní strany se dohodly touto přílohou doplnit výše uvedenou smlouvu o poskytování servisních služeb.

## 2.

## Ceník prací poskytovatele

Standardní ceník QCM, s.r.o. platný od 1. 1. 2011, při DPH sazbě 20%

Položka	Cena bez DPH	Cena s DPH
1. Vedení projektu, analytické práce, právní služby (Konzultace, Administrace VZ, Poradenství)	1 800 Kč/h	2 160 Kč/h
2. Odborné práce (Programování, Stylování, technické práce, grafické práce)	1 500 Kč/h	1 800 Kč/h
3. Rutinní práce (elektronické zpracování podkladů, plnění obsahu webu, monitoring serverů, čtení logů)	1 300 Kč/h	1 560 Kč/h
4. Cestovné	9.80 Kč/km	
5. Registrace domény (.CZ, .COM, .NET, .ORG)	500 Kč/rok	
6. 1 GB diskového prostoru nad sjednaný limit	150 Kč/měsíc	
7. 100 MB přenesených dat nad rámec sjednaného limitu	50 Kč/měsíc	

V Hradci Králové dne 30-03-2012V Brně dne 30.3.2012

\_\_\_\_\_  
 Ing. Klára Dostálová  
 ředitelka Centra EP

\_\_\_\_\_  
 Ing. David Horký  
 jednatel QCM s.r.o.

**CENTRUM EP**  
 Soukenická 54, 500 03 Hradec Králové  
 IČO: 71218840, Tel.: 495 817 802  
 ①

**QCM, s.r.o.**  
 Bellova 370/40, 623 00 Brno  
 IČO: 282 62 525  
 DIČ: CZ28262525 ②