

Smlouva o poskytnutí servisních služeb

Město Dobříš se sídlem Mírové náměstí 119, PSČ: 263 01 Dobříš, IČ: 00242098, DIČ: CZ00242098, jejímž jménem jedná Ing. Pavel Svoboda, starosta

(dále jen „**klient**“)

a

QCM, s.r.o., se sídlem Heršpická 813/5, 639 00 Brno, IČ: 26262525, DIČ: CZ26262525, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 40722, jejímž jménem jedná Ing. David Horký, jednatel, bankovní spojení: ČSOB, a.s., č. ú.198915344/0300

(dále jen „**poskytovatel**“)

(klient a poskytovatel dále společně též jako „**smluvní strany**“ a každý z nich jednotlivě jako „**smluvní strana**“)

Vzhledem k tomu, že:

- (A) Klient má zájem užívání počítačového programu E-ZAK prostřednictvím dálkového přístupu;
- (B) Klient má zájem si pronajmout od poskytovatele datové úložiště v souvislosti s užíváním E-ZAKu;
- (C) Klient má zájem na poskytování servisních služeb v souvislosti s užíváním E-ZAKu;
- (D) Poskytovatel udělil klientovi nevýhradní licenci k užívání E-ZAKu prostřednictvím dálkového přístupu;
- (E) Poskytovatel má zájem pronajmout klientovi datové úložiště;
- (F) Poskytovatel má zájem poskytovat klientovi servisní služby;

bylo dohodnuto následující:

1. Definice

1.1 V této Dohodě:

„**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 dle zákona, (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 touto Smlouvou se zavazuje

a) pronajmout klientovi datové úložiště za podmínek uvedených v čl. 3 této Smlouvy,

b) poskytovat klientovi servisní služby k E-ZAKu za podmínek uvedených v čl. 4 a v rozsahu modulů dle přílohy č. 1 této Smlouvy.

3. Pronájem datového úložiště

3.1 Poskytovatel tímto pronajímá datové úložiště specifikované v Příloze č. 2 této Smlouvy klientovi, a to za účelem instalace a uložení E-ZAKu a elektronických dokumentů (ve formě souborů elektronických dat) vložených Klientem do E-ZAKu. Klient může změnit specifikaci datového úložiště v E-ZAKu prostřednictvím osoby, kterou klient k tomuto úkonu oprávní. Za osobu oprávněnou ke změně datového úložiště se vždy považuje kontaktní osoba uvedená v čl. 4 odst. 4.4 této Smlouvy. Změna specifikace datového úložiště se nepovažuje za změnu této smlouvy.

3.2 Klient má pouze právo dálkového přístupu k úložišti prostřednictvím sítě Internet pomocí software E-ZAK. Klient nemá právo s úložištěm fyzicky disponovat.

3.3 Poskytovatel má právo provádět odstávky datového úložiště za účelem jeho údržby a klient bere na vědomí, že při odstávce nebude datové úložiště dostupné prostřednictvím sítě Internet. Poskytovatel má povinnost předem upozornit klienta na odstávku datového úložiště.

4. Poskytování servisních služeb

4.1 Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat klientovi servisní služby spojené se 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. 3 této smlouvy. Klient 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 klienta, s výjimkou případů vyšší moci.

4.3 Pro nahlášení závady je klient povinen použít kontakty servisní podpory poskytovatele:

Email: podpora@ezak.cz
Telefon: 538 702 719

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 klienta. 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 klienta: Mgr. Martin Švarc
Email: svarc@mestodobris.cz
Telefon: 318 533 307
Mobil: 770 196 123

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 klientovi termíny na údržbu E-ZAKu

či souvisejícího softwaru, a to za podmínek blíže uvedených v příloze č. 3 této smlouvy. Klient bere na vědomí, že E-ZAK nebude po dobu údržby dostupný prostřednictvím sítě Internet. Doba údržby podle tohoto odstavce neznamená porušení smlouvy a parametrů servisních služeb v ní uvedených.

- 4.6 Klient má právo na řádné a včasné poskytnutí servisních služeb ze strany poskytovatele za podmínek stanovených touto Smlouvou.
- 4.7 Klient 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 klient povinen na své náklady zajistit součinnost takové třetí osoby v termínech a v rozsahu požadovaném poskytovatelem.
- 4.9 Klient 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 klient 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.
- 4.10 Zálohování dat klienta se řídí zvoleným zálohovacím programem, specifikovaným v Příloze č. 2. V případě požadavku na obnovu záložních dat jsou aplikovány termíny a postupy rovněž dle zvoleného zálohovacího programu.
- 4.11 Klient není oprávněn bez písemného svolení Poskytovatele provádět penetrační nebo výkonnostní testy provozovaného software E-ZAK a/nebo datového úložiště poskytovaného dle čl. 3.
- 4.12 Klient se nebude pokoušet získat neoprávněný přístup k datům, počítačovému systému, datovému úložišti nebo provozovanému software E-ZAK. V případě zjištění bezpečnostní chyby v software je klient povinen upozornit výhradně Poskytovatele. Bez svolení Poskytovatele klient nesmí šířit informace o nastavení, konfiguraci, nebo bezpečnostních slabínách software E-ZAK nebo poskytovaném datovém úložišti.

5. *Nájemné, odměna a zvláštní odměna*

- 5.1 Klient prohlašuje, že si je vědom skutečnosti, že 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, je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů
- 5.2 Klient je povinen platit poskytovateli nájemné za nájem datového úložiště podle čl. 3 této Smlouvy, a to ve výši 6 300,- Kč (slovy: šest tisíc třista korun českých) bez DPH a to předem za každý následující kalendářní rok (dále jen „**nájemné**“). Nájemné je splatné spolu s odměnou za servisní služby, jak je stanoveno níže v tomto článku. Při překročení nasmlouvaných dat dle přílohy č. 2 v daném roce se budou překročená data fakturovat zpětně na konci kalendářního roku dle ceníku v příloze č. 4. Výše nájemného může být Poskytovatelem upravena na základě provedené změny specifikace datového úložiště v E-ZAKu Klientem dle čl. 3 odst. 1 této Smlouvy. Výše nájemného bude Poskytovatelem upravena následujícího kalendářního měsíce ode dne provedení změny specifikace datového úložiště. Jestliže tato smlouva nabude účinnosti v průběhu kalendářního roku, přísluší poskytovateli za tento rok alikvotní část odměny vypočtená podle doby zbývajících do konce příslušného kalendářního roku.
- 5.3 Klient je povinen platit poskytovateli za poskytování servisních služeb podle čl. 4 této Smlouvy v rozsahu uvedeném v příloze č. 3 této smlouvy odměnu. Smluvní strany se dohodly, že výše odměny činí 42 000,- Kč

(slovy: čtyřicet dva tisíc korun českých) bez DPH ročně a to předem za každý následující kalendářní rok (dále jen „**odměna**“). Jestliže tato smlouva nabude účinnosti v průběhu kalendářního roku, přísluší poskytovateli za tento rok alikvotní část odměny vypočtená podle doby zbývající do konce příslušného kalendářního roku.

- 5.4 Jestliže si klient objedná poskytnutí dalších služeb od poskytovatele nad rozsah uvedený v příloze č. 3 této Smlouvy, smluvní strany se dohodly, že za poskytnutí těchto služeb je klient povinen zaplatit poskytovateli zvláštní odměnu. Její výše se vypočte podle objemu takto poskytnutých služeb a paušálních hodinových sazeb poskytovatele uvedených v příloze č. 4 této smlouvy (dále jen „**zvláštní odměna**“). Smluvní strany se dohodly, že nejmenší účtovatelný interval těchto dalších služeb činí 0,5 hodiny.
- 5.5 Do pěti (5) pracovních dnů po ukončení každého kalendářního měsíce účinnosti této Smlouvy, ve kterém byly poskytnuty další služby podle odstavce 5.6, zašle poskytovatel klientovi přehled těchto servisních služeb s uvedením jejich délky a účtované hodinové sazby. Klient má poté lhůtu tří (3) pracovních dnů na to, aby se k tomuto přehledu vyjádřil. Pokud klient 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 klientovi pro vyjádření k přehledu dalších služeb znamená, že klient s tímto přehledem souhlasí a nemá k němu námitek.
- 5.6 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 5.4 této Smlouvy, vystaví poskytovatel fakturu na zaplacení odměny a zvláštní odměny. Nájemného pak 1x ročně. Splatnost faktury činí čtrnáct (14) dnů ode dne jejího doručení klientovi. Jestliže klient rozporuje přehled dalších služeb poskytnutý poskytovatelem ve smyslu odstavce 5.5 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 klientovi v příslušném měsíci.
- 5.7 Smluvní strany se dohodly, že v každém dalším roce trvání této smlouvy bude jak odměna za servisní služby, tak i paušální hodinové sazby za servisní služby zvyšovány o průměrnou roční míru inflace uveřejněnou Českým statistickým úřadem, či jakýmkoliv jiným úřadem ČR tento nahrazujícím, za uplynulý kalendářní rok. Zvýšení nabude účinnosti doručením písemného oznámení poskytovatele klientovi, které bude obsahovat novou výši odměny a nové paušální hodinové sazby podle přílohy 4.
- 5.8 Odměna ani zvláštní odměna za servisní služby nezahrnují náklady poskytovatele na cestovné. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel má právo na náhradu cestovného v souvislosti se servisními službami poskytnutými podle této Smlouvy, a to ve výši uvedené v příloze č. 4 této Smlouvy. Náhrada cestovného je splatná společně s odměnou a/nebo zvláštní odměnou za servisní služby, ke kterým se náhrada cestovného vztahuje.
- 5.9 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.

6. **Výpověď**

- 6.1 Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou a to od 1. 3. 2025 do 28. 2. 2030. Pokud jedna ze smluvních stran (Klient nebo Poskytovatel) nedoručí druhé smluvní straně písemně svůj záměr nepokračovat v plnění smlouvy, a to nejpozději do 30 dní před koncem výše uvedeného období, smluvní vztah se automaticky obnoví na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou šest (6) měsíců a počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

7. **Smluvní sankce**

- 7.1 Jestliže se dostane poskytovatel do prodlení s poskytováním servisních služeb dle bodu 4. této smlouvy, je klient oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 0,05 % z odměny podle odstavce 5.3 této smlouvy za každý den prodlení.
- 7.2 Jestliže se dostane klient do prodlení se splněním své povinnosti zaplatit fakturu podle odst. 5.6 této smlouvy řádně (tj. v plné výši) a v uvedeném termínu splatnosti, je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové částky uvedené na příslušné faktuře za každý den prodlení.
- 7.3 V případě úmyslného porušení povinností definovaných v odstavcích 4.11 a 4.12 je Klient povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu 100 000 Kč.
- 7.4 Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na právo poškozené smluvní strany žádat náhradu škody v plném rozsahu.

8. Odpovědnost za škodu

- 8.1 V případě porušení povinností ze strany poskytovatele, vyplývajících z této smlouvy, které v konečném důsledku znamenají hmotnou škodu způsobenou klientovi, odpovídá poskytovatel do výše desetinásobku částky měsíčního plnění za poskytování servisních služeb dle odstavce 5.3.

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, 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 Občanského zákoníku.
- 10.2 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně předmětu této smlouvy.
- 10.3 Veškeré přílohy této Smlouvy jsou její neoddělitelnou součástí.
- 10.4 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.

- 10.5 Veškeré spory vznikající z této smlouvy a/nebo v souvislosti s ní, které se nepodaří vyřešit dohodou smluvních stran do jednoho (1) měsíce ode dne vzniku sporu, budou rozhodovány věcně a místně příslušnými obecnými soudy České republiky.
- 10.6 V patičce profilu zadavatele, který je součástí díla, bude umístěn aktivní odkaz s textem „QCM – o software“ vedoucí na stránku <http://www.ezak.cz>.
- 10.7 Poskytovatel je oprávněn uveřejnit na svých webových stránkách PR článek o spuštění díla s odkazem na implementovanou aplikaci / software „E-ZAK“ klienta.
- 10.8 Tato smlouva je vyhotovena a podepsána elektronicky.
- 10.9 Uzavření této smlouvy bylo schváleno dle čl. 4 odst. 1 směrnice Rady města Dobříše č. 1/2020 o zadávání veřejných zakázek malého rozsahu, v platném znění, starostou města.
- 10.10 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti zveřejněním v registru smluv. Zveřejnění zajistí klient.

V Brně

V Dobříši

Poskytovatel**Klient**

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

.....
Ing. Pavel Svoboda
starosta města Dobříš

Příloha č. 1**Funkcionality elektronického nástroje E-ZAK****E-ZAK základní funkcionality**

Součástí verze E-ZAK jsou tyto základní funkcionality:

- Profil zadavatele s přizpůsobením vzhledu
- Zadávací postupy pro nadlimitní a podlimitní veřejné zakázky dle zákona
- Poskytování zadávací dokumentace a dodatečných informací
- Elektronické podepisování elektronických úkonů
- Evidence interní a veřejné dokumentace k veřejné zakázce
- Rámcové dohody
- Zastoupení zadavatele v řízení

E-ZAK rozšiřující funkcionality, které jsou součástí E-ZAK:

- Auditor - role
- Auditor - historie operací
- Auditor - export ukončených zakázek
- Auditor - export ukončených zakázek s časovým razítkem
- Auditor - statistiky
- Elektronické nabídky a žádosti o účast
- Podpora VZMR
- Podpora VZMR - vypnutí elektronického podpisu
- Multiprofil zadavatele
- Termínovník – kalendář událostí k veřejné zakázce
- Napojení na ARES
- Napojení na spisovou službu
- Registr smluv
- Word šablony dokumentů

Příloha č. 2

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 7 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 „Provozní statistiky“
- 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.

Klient volí jednu z možností zálohování dat:

varianta	označení	Specifikace	Závazky poskytovatele
standard	C	1. Operativní záloha realizována denně, data jsou uchována za posledních 7 kalendářních dní 2. Dlouhodobé zálohy nejsou zajištěny.	Obnova z operativní zálohy do 24h

Operativní záloha je vytvářena denně v čase mezi 0:00 a 6:00 a slouží k rychlému návratu do stavu v rozsahu 7 – max 14 dní dle typu zvolené varianty. Dlouhodobá záloha je prováděna na páskovou knihovnu jedenkrát měsíčně (vždy první den v měsíci) a slouží k dlouhodobému zálohování dat po dobu trvání smluvního vztahu. Po ukončení smluvního vztahu mohou být data vyexportována a předána zákazníkovi, jinak dochází k nenávratné skartaci dat. Export je proveden na základě písemné objednávky ze strany zákazníka a je zpoplatněn dle platného ceníku.

Příloha č. 3

Specifikace servisních služeb pro elektronický nástroj E-ZAK

- Technická podpora klienta za úplaty při práci s elektronickým nástrojem v pracovní dny v době od 9:00 do 17:00 hod.
- Garance rozvoje a souladu aplikace se zákonem č. 134/2016 sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů. Je možné, podle požadavků klienta a návrhů poskytovatele dále rozvíjet aplikaci dle dohodnuté specifikace a ceny.
- Doba údržby elektronického nástroje E-ZAK a/nebo souvisejícího softwaru a hardwaru neznamena porušení smlouvy a parametrů servisních služeb v ní uvedených. pokud bude v souladu s Vyhláškou č. 260/2016. Tato údržba se nepočítá do času dostupnosti, nebo výpadku a musí být poskytovatelem nahlášena minimálně 5 pracovních dní předem.
- Poskytovatel systému si vyhrazuje právo na mimořádnou odstávku celého diskového pole včetně systému E-ZAK, a to podle Vyhláška č. 260/2016 Sb. v rozsahu:
 - Max. 3 hodiny v pracovní dny
 - Max. 12 hodin ve dnech pracovního volna;
- Poskytovatel systému si vyhrazuje právo na mimořádnou odstávku celého diskového pole, a to včetně systému E-ZAK v případě, že bude informován výrobcem provozovaného softwaru (případně výrobcem provozovaného hardwaru) o nutnosti jeho neprodleného aktualizování z důvodu zamezení bezpečnostního incidentu, který by mohl mít za následek nefunkčnost celého pole. Tyto bezpečnostní updaty budou probíhat v časech od 20.00 - 24.00 po předchozí kontrole všech provozovaných systému E-ZAK, tak aby nedošlo k narušení probíhajících řízení. Uživatelé E-ZAK budou informováni 5 dní před provedením odstávky.

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. 5.4 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 443. 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 klienta, 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. 4**Ceník prací poskytovatele**

Standardní ceník QCM, s.r.o. platný od 1. 1. 2025, při DPH sazbě 21 %.

Položka	Cena bez DPH	Cena včetně DPH
1. Vedení projektu, analytické práce	1 800 Kč/hod	2 178 Kč/hod
2. Odborné práce (programování, stylování, technické práce, školení)	1 500 Kč/hod	1 815 Kč/hod
3. Rutinní práce (elektronické zpracování podkladů, plnění obsahu aplikace, monitoring serverů, čtení logů)	1 300 Kč/hod	1 573 Kč/hod
4. Cestovné	10 Kč/km	12 Kč/km
5. Konzultace k administraci veřejné zakázky a související poradenství	1 800 Kč/hod	2 178 Kč/hod
6. 1 GB diskového prostoru nad sjednaný limit	C): 100 Kč/měsíc	B): 121 Kč/měsíc
7. Obnova vybrané skartované zakázky	1 000 Kč/zakázku	1 210 Kč/zakázku