



## Smlouva o poskytnutí servisních služeb

č. S-2064/OKI/2017

**Středočeský kraj**, se sídlem Zborovská 11, PSČ: 150 21 Praha 5 - Smíchov, IČ: 70891095, DIČ: CZ70891095, bankovní účet: PPF, a.s., zastoupený JUDr. Kateřina Černá, ředitelka

(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, bankovní účet: ČSOB, a.s., 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 je vykonavatelem majetkových autorských práv k E-ZAKu;
- (B) Objednatel má zájem užívání počítačového programu E-ZAK prostřednictvím dálkového přístupu;
- (C) Objednatel má zájem si pronajmout od poskytovatele datové úložiště v souvislosti s užíváním E-ZAKu;
- (D) Objednatel má zájem na poskytování servisních služeb v souvislosti s užíváním E-ZAKu;
- (E) Poskytovatel má zájem udělit objednateli nevýhradní licenci k užívání E-ZAKu prostřednictvím dálkového přístupu;
- (F) Poskytovatel má zájem pronajmout objednateli datové úložiště;
- (G) Poskytovatel má zájem poskytovat objednateli 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](http://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) poskytnout objednateli nevýhradní licenci k E-ZAKu za podmínek uvedených v čl. 3 této Smlouvy,
- b) pronajmout objednateli datové úložiště za podmínek uvedených v čl. 4 této Smlouvy,
- c) poskytovat objednateli servisní služby k E-ZAKu za podmínek uvedených v čl. 5 této Smlouvy.

## **3. Poskytnutí licence**

- 3.1 Poskytovatel tímto poskytuje Objednateli nevýhradní licenci k užívání počítačového programu E-ZAK za podmínek uvedených v tomto čl. 3 Smlouvy a Objednatel takové poskytnutí licence akceptuje. Rozsah licence je uveden v příloze č. 1.
- 3.2 Nevýhradní licence je poskytnuta na dobu účinnosti této Smlouvy pro území České republiky a výhradně ke způsobu užívání počítačového programu E-ZAK dálkovým přístupem prostřednictvím sítě Internet.
- 3.3 Objednatel není oprávněn poskytnout podlicenci k užívání E-ZAKu žádné třetí osobě.
- 3.4 Objednatel není oprávněn zpřístupnit E-ZAK a/nebo udělit přístupová práva a/nebo zřídit uživatelský účet k E-ZAKu a/nebo umožnit třetí osobě užívání E-ZAKu vyjma zaměstnanců objednatele a/nebo jeho statutárních zástupců a/nebo organizacím zřizovaným a zakládaným objednatelem, případně kontrolním orgánům.
- 3.5 Ukončením účinnosti této Smlouvy uplynutím výpovědní doby nebo odstoupením od této Smlouvy licence zaniká.
- 3.6 Objednatel není oprávněn činit kopie E-ZAKu a/nebo jakkoliv upravovat E-ZAK či jej spojovat s jiným dílem, zejména s jiným počítačovým programem.
- 3.7 Licence je poskytnuta s uzavřeným zdrojovým kódem k E-ZAKu, tedy objednatel nemá právo zobrazovat a/nebo znát zdrojový kód E-ZAKu.

## **4. Pronájem datového úložiště**

- 4.1 Poskytovatel tímto pronajímá datové úložiště specifikované v Příloze č. 2 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.
- 4.2 Objednatel má pouze právo dálkového přístupu k E-ZAKu prostřednictvím sítě Internet. Objednatel nemá právo s úložištěm fyzicky disponovat.
- 4.3 Poskytovatel se zavazuje zajistit objednateli přístup k E-ZAKu a předat mu přístupové údaje neprodleně po implementaci.
- 4.4 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 předem upozornit kontaktní osobu na odstávku datového úložiště dle podmínek stanovených v příloze č. 3.

## 5. Poskytování servisních služeb

- 5.1 Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli 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. Objednatel se zavazuje platit poskytovateli za poskytování servisních služeb podle této smlouvy odměnu.
- 5.2 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.
- 5.3 Pro nahlášení závady je objednatel povinen použít kontakty servisní podpory poskytovatele:

Středisko podpory: [www.qcm.cz/podpora](http://www.qcm.cz/podpora)

Email: [redacted]

Telefon: [redacted]

Mobil: [redacted]

- 5.4 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 5.3 této Smlouvy, a to pouze kontaktní osobou objednatele. 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. 3 této smlouvy ve vztahu k příslušné závadě běžet až od okamžiku potvrzení oprávněného nahlášení závady ze strany kontaktní osoby objednatele.

Kontaktní osoba objednatele: Ing. Miroslava Novotná, Vladimír Kahánek

Email: [redacted]

Telefon: [redacted]

Mobil: [redacted]

- 5.5 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. 3 této smlouvy. Objednatel 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.
- 5.6 Objednatel má právo na řádné a včasné poskytnutí servisních služeb ze strany poskytovatele za podmínek stanovených touto Smlouvou.
- 5.7 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.
- 5.8 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 na své náklady zajistit součinnost takové třetí osoby v termínech a v rozsahu, na kterém se dohodl s poskytovatelem.
- 5.9 Objednatel bere na vědomí, že jeho prodlení se splněním povinností podle odstavce 5.7 a/nebo odstavce 5.8 této smlouvy a/nebo prodlení třetí osoby při poskytnutí součinnosti v požadovaném rozsahu podle odstavce 5.8 této Smlouvy má vliv na plnění termínu pro poskytnutí služeb poskytovatelem. Jestliže se tedy dostane objednatel do prodlení se splněním povinností podle odstavce 5.7 a/nebo odstavce 5.8 této Smlouvy a/nebo se dostane třetí osoba do prodlení s poskytnutím součinnosti v požadovaném rozsahu podle odstavce 5.8 této Smlouvy, o stejnou dobu prodlení se prodlužuje termín pro poskytnutí příslušné služby poskytovatelem.



- 5.10. Poskytovatel se zavazuje, že na výzvu objednatele zrealizuje export všech dat s popisem datové struktury (dokumentů a informací, které byly uveřejněny na profilu zadavatele, resp. na E-ZAK, a to včetně záznamů o všech elektronických úkonech dle § 6 Vyhlášky) za účelem migrace dat na nový profil zadavatele, který si objednatel případně v budoucnu zřídí. Export bude proveden za úplaty dle ceníku v Příloze č. 4.

## **6. Licenční poplatek, nájemné, odměna a zvláštní odměna**

- 6.1 Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za poskytnutí licence podle čl. 3 této Smlouvy úplatu ve výši **1 Kč** (slovy: jeden korun českých) bez DPH, 1,21 Kč včetně 21% DPH (dále jen „**licenční poplatek**“). Licenční poplatek za poskytnutí licence byl smluvními stranami dohodnut jako jednorázová platba, která není závislá na době trvání licence.
- 6.2 Licenční poplatek podle odst. 6.1 této Smlouvy je splatný na základě příslušného daňového dokladu (faktury) vystaveného poskytovatelem bez zbytečného odkladu po uzavření této smlouvy. Smluvní strany se dohodly na splatnosti 30 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu (faktury) objednateli.
- 6.3 Objednatel 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.
- 6.4 Objednatel je povinen platit poskytovateli nájemné za nájem datového úložiště podle čl. 4 této Smlouvy, a to ve výši **5.000 Kč** (slovy: pět tisíc korun českých) bez DPH, 6.050 Kč (šest tisíc padesát korun českých) včetně 21% DPH za každý kalendářní měsíc trvání nájemního vztahu (dále jen „**nájemné**“). Nájemné je splatné spolu s odměnou za servisní služby, jak je stanoveno níže v tomto článku.
- 6.5 Objednatel je povinen platit poskytovateli za poskytování servisních služeb podle čl. 5 této Smlouvy v rozsahu uvedeném v příloze č. 3 této smlouvy odměnu. Smluvní strany se dohodly, že výše odměny činí **3.000 Kč** (slovy: tři tisíce korun českých) bez DPH, 3.630 Kč (tři tisíce šest set třicet korun českých) včetně 21% DPH za každý kalendářní měsíc (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.
- 6.6 Jestliže si -objednatel 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 objednatel 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.
- 6.7 Do pěti (5) pracovních dnů po ukončení každého kalendářního měsíce účinnosti této Smlouvy, ve kterém byly poskytnuty další služby podle odstavce 6.6, zašle poskytovatel kontaktním osobám přehled těchto servisních služeb s uvedením jejich délky a účtované hodinové sazby. Kontaktní osoby mají poté lhůtu pět (5) pracovních dnů na to, aby se k tomuto přehledu vyjádřily. 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.

- 6.8 Do dvanácti (12) kalendářních dnů po uplynutí každého kalendářního měsíce účinnosti této smlouvy, ne však dříve než dojde k odsouhlasení dalších servisních služeb ve smyslu odstavce 6.6 této Smlouvy, vystaví poskytovatel fakturu na zaplacení odměny a zvláštní odměny a nájemného. Splatnost faktury činí třicet (30) dnů ode dne jejího doručení objednateli. Jestliže objednatel rozporuje přehled dalších služeb poskytnutý poskytovatelem ve smyslu odstavce 6.7 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.
- 6.9 Jestliže se dostane objednatel do prodlení se zaplacením odměny za poskytnutí licence a/nebo odměny za servisní služby a/nebo nájemného po dobu delší než čtyřicet dnů, je poskytovatel oprávněn od této smlouvy odstoupit písemným oznámením doručeným objednateli.

## **7. Výpověď**

- 7.1 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.

## **8. Smluvní sankce**

- 8.1 Jestliže se dostane objednatel do prodlení se splněním své povinnosti zaplatit fakturu podle odst. 6.2 a/nebo 6.8 této Smlouvy řádně (tj. v plné výši) a v uvedeném termínu splatnosti, je povinen zaplatit zhotoviteli zákonný úrok z prodlení z fakturované částky za každý den prodlení dle aktuálně platné legislativy (nařízením vlády č. 351/2013 Sb., ze dne 16. října 2013 či následným předpisem).
- 8.2 Pro případ prodlení poskytovatele delším než 24 hodin s plněním předmětu smlouvy zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu dle obecné právní úpravy. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na právo poškozené smluvní strany žádat náhradu škody v plném rozsahu.

## **9. Odpovědnost za škodu**

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

## **10. Vyšší moc**

- 10.1 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.
- 10.2 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.
- 10.3 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.

## **11. Závěrečná ustanovení**

- 11.1 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 11.2 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně předmětu této smlouvy.
- 11.3 Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami.
- 11.4 Veškeré přílohy této Smlouvy jsou její neoddělitelnou součástí.
- 11.5 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.
- 11.6 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.
- 11.7 V patičce profilu zadavatele, který je součástí díla, bude umístěn aktivní odkaz s textem „QCM – o software“ vedoucí na stránku <http://www.ezak.cz>.
- 11.8 Poskytovatel je oprávněn po odsouhlasení objednatele uveřejnit na svých webových stránkách PR článek o spuštění díla s odkazem na implementovanou aplikaci / software „E-ZAK objednatele.
- 11.9 Poskytovatel je povinen strpět uveřejnění této smlouvy a jejích případných dodatků dle zákona 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 11.10 Tato smlouva je vyhotovena v pěti stejnopisech. Poskytovatel obdrží jeden a objednatel čtyři řádně podepsané stejnopisy.
- 11.11 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv, které provede objednatel. Uveřejnění smlouvy v registru oznámí objednatel nejpozději do 2 pracovních dnů poskytovateli.
- 11.12 Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy:
- Příloha č. 1 – Elektronický nástroj E-ZAK - Licence
  - Příloha č. 2 – Specifikace datového úložiště pro elektronický nástroj E-ZAK
  - Příloha č. 3 – Specifikace servisních služeb pro elektronický nástroj E-ZAK
  - Příloha č. 4 – Ceník prací poskytovatele

V Brně dne: 8.9.2017

V Praze dne: 20-09-2017

**Poskytovatel**  
QCM, s.r.o.

**Objednatel**  
Středočeský kraj



Jednatel



JUDr. Kateřina Černá  
ředitelka Krajského úřadu Středočeského kraje

**QCM, s.r.o.**  
Bellova 370/40, 623 00 Brno  
IČO: 262 62 525  
MČO: C226262525

## Příloha č. 1

### Elektronický nástroj E-ZAK - Licence

#### 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
- Formuláře Věstníku veřejných zakázek (VVZ)
- Elektronické podepisování elektronických úkonů
- Evidence interní a veřejné dokumentace k veřejné zakázce
- Rámcové smlouvy
- Zastoupení zadavatele v řízení

#### E-ZAK rozšiřující funkcionality

- Auditor - role
- Auditor - historie operací
- Auditor - export ukončených zakázek
- Elektronické nabídky a žádosti o účast
- Hodnocení nabídek
- Podpora VZMR
- Podpora VZMR - vypnutí elektronického podpisu
- Synchronizace s Věstníkem veřejných zakázek (VVZ)
- Podrobné vyhledávání
- Expertní systém
- Multiprofil zadavatele
- Rozšířený profil zadavatele
- Číselníky pro formuláře
- Šablony dokumentů BALÍČEK 1
- Šablony dokumentů BALÍČEK 2
- Kopírování veřejných zakázek
- Evidence smluv VZ (Registr smluv včetně napojení na ISRS)



## Příloha č. 2

### Specifikace datového úložiště pro elektronický nástroj E-ZAK

- Aplikační hosting na serverech umístěných v České republice připojených k páteřní internetové lince.
- Aktualizace a správa prostředí aplikačního serveru.
- Provoz a garantovaná dostupnost aplikace 99,5% v měsíci.
- Kapacita vyhrazeného diskového prostoru 40 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. 3

#### Specifikace servisních služeb pro elektronický nástroj E-ZAK

- Technická podpora objednatele za úplatu při práci s elektronickým nástrojem v pracovní dny v době od 9:00 do 17:00 hod.
- Garance rozvoje a legislativní správnosti aplikace. Je možné, podle požadavků objednatele a návrhů poskytovatele dále rozvíjet aplikaci dle dohodnuté specifikace a ceny.
- Minimální čerpatelný interval technické podpory je 30 minut.
- 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 90 minut dlouhým přerušением poskytování služeb. Tato údržba se nepočítá do času dostupnosti, nebo výpadku. Termíny musí být poskytovatelem nahlášeny minimálně 5 pracovních dní předem. Termín musí být odsouhlasen, pokud není odsouhlasen 2 pracovní dny předem, je považován za odsouhlasený.

#### 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 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.

Příloha č. 4

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, 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. Konzultace k administraci veřejné zakázky a související poradenství	1 800 Kč/hod	2 178 Kč/hod
5. 1 GB diskového prostoru nad sjednaný limit	150 Kč/měsíc	182 Kč/měsíc