



## Smlouva o poskytnutí servisních služeb

Č. j.: MV- 81909-3/KAP-2018

uzavřená podle § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

Česká republika – Ministerstvo vnitra, se sídlem Nad Štolou 936/3, Praha 7 PSČ: 170 34, fakturační adresa  
IČ: 00007064, DIČ: CZ00007064, zastoupená: Ing. Jiřím Koldou,

(dále jen „klient“)

a

QCM, s.r.o., se sídlem Heršpická 813/5, 639 00 Brno, fakturační údaje Bellova 370/40, 623 00 Brno,  
IČ: 26262525, DIČ: CZ26262525, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C,  
vločka 40722, jejímž jménem jedná

(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) Poskytovatel je vykonavatelem majetkových autorských práv k E-ZAKu;
- (B) Klient má zájem užívání počítačového programu E-ZAK prostřednictvím dálkového přístupu;
- (C) Klient má zájem od poskytovatele o poskytnutí služby datového úložiště v souvislosti s užíváním E-ZAKu;
- (D) Klient má zájem na poskytování servisních služeb v souvislosti s užíváním E-ZAKu;
- (E) Poskytovatel má zájem udělit klientovi oprávnění k užívání E-ZAKu formou služby prostřednictvím dálkového přístupu;
- (F) Poskytovatel má zájem poskytnout klientovi službu datového úložiště;
- (G) 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](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 klientovi oprávnění k používání E-ZAKu formou služby za podmínek uvedených v čl. 3 této Smlouvy,

b) poskytnout klientovi službu datového úložiště za podmínek uvedených v čl. 4 této Smlouvy,

c) poskytovat klientovi servisní služby k E-ZAKu za podmínek uvedených v čl. 5 této Smlouvy.

## **3. Poskytnutí oprávnění k používání E-ZAKu formou služby**

3.1 Poskytovatel tímto poskytuje Klientovi oprávnění k používání počítačového programu E-ZAK formou služby za podmínek uvedených v tomto čl. 3 Smlouvy (dále jen „**oprávnění k používání formou služby**“) a Klient takové poskytnutí akceptuje. Rozsah služeb je uveden v Příloze č. 1 Smlouvy. Oprávnění je poskytováno primárně pro odbor koncepce, architektury a projektů informačních a komunikačních technologií klienta.

3.2 Oprávnění k používání formou služby je poskytnuto na dobu účinnosti této Smlouvy výhradně ke způsobu užívání počítačového programu E-ZAK dálkovým přístupem prostřednictvím sítě Internet.

3.3 Klient není oprávněn poskytnout podlicenci k užívání E-ZAKu žádné třetí osobě s výjimkou popsanou v bodě 3.4 této smlouvy.

3.4 Klient 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 subdodavatele klienta na základě pověření nebo platné smlouvy.

3.5 Ukončením účinnosti této Smlouvy uplynutím výpovědní doby nebo odstoupením od této Smlouvy oprávnění k používání formou služby zaniká.

3.6 Klient 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 klient nemá právo zobrazovat a/nebo dekompileovat zdrojový kód E-ZAKu.

## **4. Poskytnutí služby datového úložiště**

4.1 Poskytovatel tímto poskytuje službu datového 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.

4.2 Klient má pouze právo dálkového přístupu k úložišti prostřednictvím sítě Internet. Klient nemá právo s úložištěm fyzicky disponovat.

4.3 Vzdálený přístup k datovému úložišti je realizován výhradně pomocí aplikace E-ZAK a Poskytovatel se zavazuje poskytnout klientovi přístupové údaje k aplikaci.

- 4.4 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.

## 5. **Poskytování servisních služeb**

- 5.1 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.

- 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 klienta, s výjimkou případů vyšší moci.

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



- 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 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.
- 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 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 neznamena porušení smlouvy a parametrů servisních služeb v ní uvedených.
- 5.6 Klient má právo na řádné a včasné poskytnutí servisních služeb ze strany poskytovatele za podmínek stanovených touto Smlouvou.
- 5.7 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.
- 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 klient povinen na své náklady zajistit součinnost takové třetí osoby v termínech a v rozsahu požadovaném poskytovatelem.
- 5.9 Klient bere na vědomí, že jeho prodlení se splněním povinnosti 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 klient do prodlení se splněním povinnosti 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 Veškerá data uložená klientem do nástroje E-ZAK jsou ve vlastnictví klienta

5.11 Klient má možnost kdykoliv po dobu platnosti smlouvy exportovat úplné informace o každé uložené veřejné zakázce do formátu HTML.

## **6. Oprávnění k používání formou služby, služba datového úložiště, odměna a zvláštní odměna**

- 6.1 Klient se zavazuje zaplatit poskytovateli za poskytnutí oprávnění k používání formou služby podle čl. 3 této Smlouvy úplatu ve výši **35.000,- Kč** (slovy: třicet pět tisíc korun) bez DPH, tj. 42.350,- Kč s 21% DPH (dále jen „**oprávnění k používání**“). Poplatek za oprávnění k používání formou služby je stanoven na období 12 měsíců, které začíná běžet datem účinnosti této smlouvy.
- 6.2 Poplatek za oprávnění k používání 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 třicet (30) kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu (faktury) klientovi. Pokud bude Klientovi doručena faktura v období od 16.12. do 28.2., je Klient v odůvodněných případech oprávněn prodloužit splatnost takové faktury na 60 dnů ode dne jejího doručení. O této skutečnosti bude Poskytovatele informovat.
- 6.3 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.
- 6.4 Klient je povinen platit poskytovateli za službu datového úložiště podle čl. 4 této Smlouvy, a to ve výši **300,- Kč** (slovy: tři sta] korun českých) bez DPH, tj. 363,- Kč s 21% DPH za každý kalendářní měsíc trvání služby (dále jen „**služba datového úložiště**“). Služba datového úložiště je splatná spolu s odměnou za servisní služby, jak je stanoveno níže v tomto článku.
- 6.5 Klient 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 **3.200,- Kč** (slovy: tři tisíce dvě stě korun českých) bez DPH, tj. 3.872,- Kč s 21% 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.
- 6.6 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 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 klientovi přehled těchto servisních služeb s uvedením jejich délky a účtované hodinové sazby. Klient má poté lhůtu tři (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. Marré uplynutí lhůty stanovené klientovi pro vyjádření k přehledu dalších služeb znamená, že klient s tímto přehledem souhlasí a nemá k němu námitek.
- 6.8 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 6.6 této Smlouvy,

vystaví poskytovatel fakturu na zaplacení odměny a zvláštní odměny a služby datového úložiště. 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 klient do prodlení se zaplacením odměny za poskytnutí licence a/nebo odměny za servisní služby a/nebo služby datového úložiště po dobu delší než třicet dnů, je poskytovatel oprávněn od této smlouvy odstoupit písemným oznámením doručeným klientovi.

## **7. Výpověď**

7.1 Tato smlouva je uzavřena na dobu 12 měsíců ode dne nabytí účinnosti. Každá ze smluvních stran má právo tuto smlouvu vypovědět písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce 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 klient 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 poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové částky uvedené na příslušné faktuře za každý den prodlení.

8.2 Jestliže se dostane poskytovatel do prodlení s poskytováním servisních služeb dle bodu 5. této smlouvy, je klient oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 0,5% z odměny podle odstavce 6.5 této smlouvy za každou hodinu prodlení.

8.3 Pokud Poskytovatel není schopen obnovit data uložená v operativní záloze, resp. archivu, pak je povinen uhradit Klientovi sankční pokutu ve výši 4.000,- Kč za každou takto neobnovitelnou denní zálohu.

8.4 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 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 uveřejnit na svých webových stránkách PR článek o spuštění díla s odkazem na implementovanou aplikaci / software „E-ZAK objednatel.
- 11.9 Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž dva obdrží klient a jeden poskytovatel.
- 11.10 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv, nejdříve však dne 2. srpna 2018.

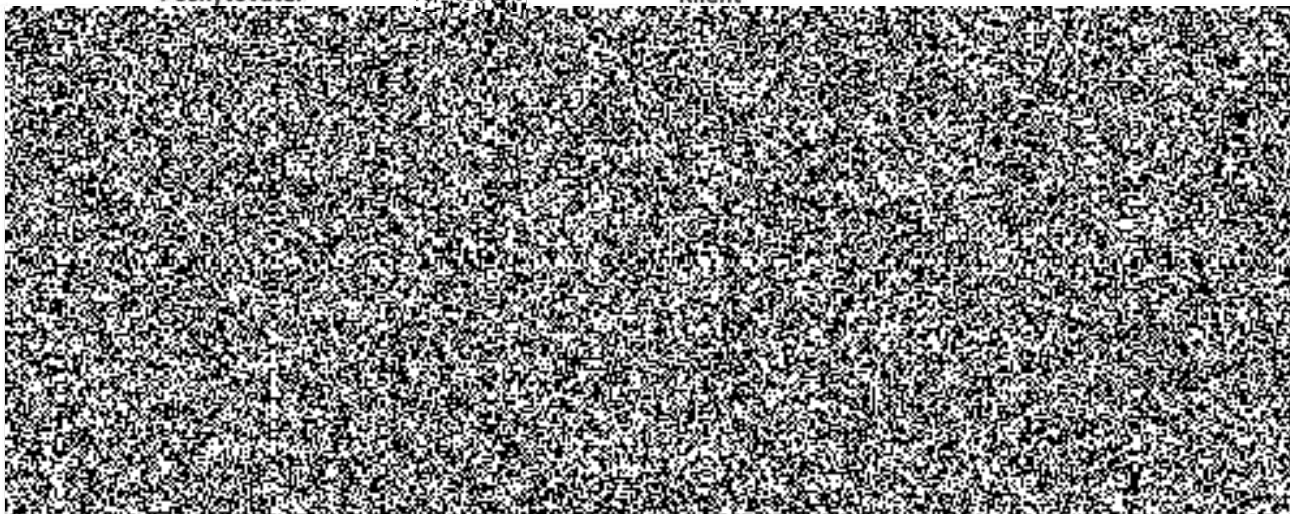
V Brně dne 19.7.2018

V Praze dne 19.7.2018

Poskytovatel



Klient



## Příloha č. 1

### Specifikace nasazení elektronického nástroje E-ZAK - Rozsah služby

- Implementace nástroje a přizpůsobení jeho vzhledu vizuálnímu stylu Klienta.

#### 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 č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění
- 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
- Hosting, aktualizace, zálohování

#### E-ZAK rozšiřující funkcionality

- Základní funkcionality
- Auditor - role
- Auditor - historie operací
- Jednoduchá elektronická aukce
- Elektronické nabídky a žádosti o účast
- Elektronické aukce
- Hodnocení nabídek
- Synchronizace s Věstníkem veřejných zakázek (VVZ)
- Dynamický nákupní systém
- Dynamický nákupní systém – šablony
- Dynamický nákupní systém – nastavení, zaškolení
- Číselníky pro formuláře
- Rozšířený profil zadavatele
- Chat v aukční síni

## 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 25 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“

varianta	označení	specifikace	Závazky poskytovatele
premium	<b>B</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. 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.

- 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.



### Příloha č. 3

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

- Technická podpora objednatele za úplaty 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 čerpateľný interval technické podpory je 30 minut.
- Doba údržby elektronického nástroje E-ZAK a/nebo souvisejícího softwaru neznámá porušení smlouvy a parametrů servisních služeb v ní uvedených, pokud bude spojena s maximálně 90 minut dlouhým přerušáním 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	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

- Fatální problémy:** úplná nedostupnost aplikace, server neodpovídá na portu TCP/80 nebo 443. Mezi fatální problémy náležejí rovněž neautorizovaná změna obsahu aplikace.
- Kritické problémy:** Server odpovídá, ale nezobrazuje korektní data, případně hlásí systémovou chybu, nebo chybu ke kódu elektronického nástroje. Návštěvníci nemohou aplikaci plnohodnotně užívat.
- Závažné problémy:** Aplikace pracuje korektně, ale s aplikací nemohou pracovat administrátoři Objednatele, kvůli chybám systému.
- 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
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	200 Kč/měsíc	242 Kč/měsíc
7. Obnova vybrané skartované zakázky	1 000 Kč/zakázku	1 210 Kč/zakázku