

Smlouva o poskytování servisních služeb

ČESKÝ ROZHLAS, se sídlem Vinohradská 12, PSČ: 120 99, IČ: 45245053, DIČ: CZ45245053, zřízen zákonem 484/1991 Sb., o Českém rozhlasu, ve znění pozdějších předpisů, jejímž jménem jedná, Mgr. art. Peter Duhan, generální ředitel

(dále jen „objednatel“)

a

QCM, s.r.o., se sídlem Bellova 40, č.p. 370, 623 00 Brno, IČ: 26262525, DIČ: CZ26262525, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, poštovní a administrativní kontakt QCM, s.r.o., Heršpická 5, 639 00 Brno, oddíl C, vložka 40722, jejímž jménem jedná

(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) Mezi poskytovatelem a objednatelkou byla uzavřena smlouva o dílo, (na základě veřejné zakázky malého rozsahu č.j. zadavatele MR53/2012), na jejímž základě dodal a implementoval poskytovatel objednatelce aplikaci / software „E-ZAK a poskytl k ní licenci;
- (B) Ve smlouvě o dílo se smluvní strany zavázaly uzavřít tuto smlouvu;
- (C) Objednatel je vlastníkem domény, na které chce spustit aplikaci / software „E-ZAK“;
- (D) Poskytovatel má rozsáhlé zkušenosti při poskytování servisních služeb spojených se správou aplikace / software „E-ZAK“;
- (E) Smluvní strany mají zájem vzájemně spolupracovat za podmínek stanovených touto smlouvou;

bylo dohodnuto následující:

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednatelce servisní služby spojené se správou aplikace / software „E-ZAK provozované na adrese (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 trvání této smlouvy.

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.
- 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 – email:
- pro věci technické a pro věci ohledně poskytování služeb podle této smlouvy – středisko podpory uvedené v odstavci 3.2 této smlouvy.

Kontaktní osobou objednatele je:

- pro věci smluvní – Mgr. art. Peter Duhan, generální ředitel, e-mail: peter.duhan@rozhlas.cz
- pro věci technické a pro věci ohledně provádění díla – e-mail:

2.3. Smluvní strany se zavazují při vzájemné spolupráci na základě této smlouvy 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 aplikaci 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:
- 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 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 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 neznámá porušení smlouvy a parametrů servisních služeb v ní uvedených.

3.5. Poskytovatel je povinen po celou dobu trvání smlouvy udržovat v platnosti udělené certifikáty.

3.6. V případě, že certifikát/y shody poskytovaného elektronického nástroje pozbude/ou platnosti, je poskytovatel povinen o této skutečnosti nejpozději do 7 kalendářních dnů informovat objednavatele a zjednat nápravu.

3.7. Poskytovatel v plné výši odpovídá za škodu, která objednateli vznikne v případě, že certifikáty shody poskytovaného elektronického nástroje pozbudou platnosti a důsledkem této skutečnosti bude udělení pokuty objednateli související s užíváním neatestovaného / necertifikovaného elektronického nástroje. Poskytovatel je povinen uhradit objednateli škodu ve výši uložené pokuty bez zbytečného odkladu od oznámení objednatele o jejím uložení.

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.

5. Odměna a její splatnost

- 5.1. Objednatel je povinen platit poskytovateli za poskytování služeb v rozsahu uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy odměnu. Smluvní strany se dohodly, že výše odměny činí 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun) bez DPH měsíčně (dále jen „odměna“). Jestliže tato smlouva nabude účinnosti v průběhu kalendářního měsíce, přísluší poskytovateli za tento měsíc alikvotní část odměny vypočtená podle doby zbývající do konce příslušného kalendářního měsíce. Úhrada ceny bude realizována na základě odsouhlaseného přehledu služeb dle článku 5.4. příp. 5.5.
- 5.2. Splatnost dokladů je stanovena na 24 dnů od data vystavení faktury Zhotovitelem, a to za předpokladu doručení faktury na fakturační adresu, kterou je sídlo zadavatele, do tří dnů od data jejího vystavení. V případě pozdějšího doručení faktury je splatnost 21 kalendářních dnů ode dne skutečného doručení faktury Objednateli.
- 5.3. 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.
- 5.4. 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 tří (3) 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 5.3 této smlouvy, vystaví poskytovatel fakturu na zaplacení odměny a zvláštní odměny. Splatnost faktury činí dvacet jedna (21) dnů ode dne jejího doručení objednateli. Jestliže objednatel rozporuje přehled dalších služeb poskytnutých poskytovatelem ve smyslu odstavce 5.3 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.

5.6. Výše odměny uvedená v odstavci 5.1 a paušální hodinové sazby uvedené v příloze č. 2 této smlouvy jsou sjednány jako pevné do 31. 12. 2012. 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. Smluvní sankce

- 6.1. V případě, že poskytovatel neoznámí objednateli informaci o pozbytí platnosti certifikátu shody, nejpozději do 7 kalendářních dnů po pozbytí této platnosti, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši Kč.
- 6.2. V případě bezpečnostního incidentu, při kterém dojde k neautorizované změně obsahu aplikace / software „E-ZAK, je objednatel oprávněn účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 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 incidentu zveřejněna a byla k dispozici její oprava či jiné opatření k zamezení průniku.
- 6.3. Při nedodržení splatnosti daňového dokladu lze požadovat na objednateli úhradu úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 6.4. V případě, že bude poskytovatel v prodlení s poskytováním elektronického nástroje objednateli, konkrétně s poskytováním funkce Profilu zadavatele nebo nebude objednateli umožněn přístup k informacím na jeho uživatelském účtu (z důvodů nikoliv na straně objednatele), a tento stav bude trvat déle než jednu hodinu, popř. elektronický nástroj nebude splňovat požadované funkční vlastnosti, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každou započatou hodinu, kdy tento stav trvá. Toto ustanovení se netýká případů, kdy je služba nedostupná z důvodu plánované odstávky celého systému, popsané v příloze č. 1 Specifikace poskytovaných služeb.
- 6.5. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na právo poškozené smluvní strany žádat náhradu škody v plném rozsahu.

7. Odpovědnost za škodu

- 7.1. 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**“).
- 7.2. Poskytovatel není zodpovědný za škodu, která vznikla zaviněním, nečinností, nebo ne-součinností objednatele.

8. Vyšší moc

- 8.1. Smluvní strany se zproštíují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné rozumně požadovat, aby neplnění svých povinností z této smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.
- 8.2. Za vyšší moc je ve smyslu této smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu smluvních stran.
- 8.3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků dle této smlouvy pozastavuje do doby ukončení vyšší moci, popř. odstranění jejích následků, kdy se obě smluvní strany dohodnou písemně na změně některých ustanovení této smlouvy. Lhůta pro oznámení vzniku a ukončení vyšší moci je 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.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku.
- 9.2. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně předmětu této smlouvy.
- 9.3. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
- 9.4. Veškeré přílohy této smlouvy jsou její neoddělitelnou součástí.
- 9.5. V případě, že se kterékoli ustanovení této smlouvy stane neplatným, neúčinným, nebo nevynutitelným, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná, účinná, resp. vynutitelná, pokud z povahy této smlouvy nebo z jejího obsahu anebo z okolností, za nichž byla uzavřena, nevyplyvá, že takové neplatné, neúčinné, resp. nevynutitelné ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu této smlouvy.
- 9.6. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel může uvádět práce vzniklé na základě této smlouvy jako svoji referenci a to ve formě předem schválené objednatel.
- 9.7. 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 tři (3) měsíce a počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 9.8. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž objednatel obdržel dva podepsané stejnopisy a zhotovitel jeden.
- 9.9. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podepsání předávacího protokolu podle odstavce 7.4 smlouvy o dílo uzavřené oběma smluvními stranami společně s touto smlouvou.
- 9.10. V případě, že poskytovatel nezjedná nápravu v přiměřené lhůtě stanovené objednavatelem (min. 3měsíční) od pozbytí platnosti příslušných certifikátů a při neplnění povinností poskytovatele vyplývajících ze znění této smlouvy ani po písemném upozornění objednatele a nezjednání nápravy ani v přiměřené lhůtě stanovené objednavatelem je objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit.
- 9.11. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:
Příloha č. 1 - Specifikace poskytovaných služeb
Příloha č. 2 - Ceník prací poskytovatele

V Brně dne
Poskytovatel

28.6.2012

V Praze dne 5.6.2012

Příloha č. 1

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 aplikace 99,5% v měsíci.
- Kapacita vyhrazeného diskového prostoru 10GB a měsíční přenos 10GB. 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.
- Technická podpora objednatele za úplaty při práci s elektronickým nástrojem v pracovní dny v době od 9:00 do 17:00 hod.
- Technická podpora objednatele včetně konzultace, administrace veřejné zakázky poradenství při práci s elektronickým nástrojem v pracovní dny v době od 9:00 do 17:00 hod. v rozsahu 2 hodiny měsíčně (účtuje se každých započatých 15 minut /15 minutové jednotky) - nevyčerpané hodiny se nepřevádí.
- Garance legislativní správnosti aplikace.
- Garance rozvoje aplikace, která je možná na základě požadavků objednatele a návrhů poskytovatele dle dohodnuté specifikace a ceny.
- Zálohování aplikací i dat. Obsah záloh bude ukládán na záložní server poskytovatele. Objem záloh se započítává do alokovaného diskového prostoru.
- 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 přerušením poskytování služeb. Tato údržba se nepočítá do času dostupnosti, nebo výpadku a musí být poskytovatelem nahlášena minimálně 3 pracovní dny předem.

Reakční doba při řešení incidentů/závad

Problém kategorie	Čas odezvy (hod)	Čas opravy (hod)	Práce jsou zahajovány v době
A	2	4	9.00 – 17.00 v pracovních dnech
B	4	8	9.00 – 17.00 v pracovních dnech
C	16	24	9.00 – 17.00 v pracovních dnech
D	48	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

Čas 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 nejsou dostupné 2 a více name servery. 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. 2 – Ceník prací poskytovatele

1. Vedení projektu, analytické práce, právní služby (Konzultace, Administrace VZ, Poradenství)		
2. Odborné práce (Programování, Stylování, technické práce, grafické práce)		
3. Rutinní práce (elektronické zpracování podkladů, plnění obsahu webu, monitoring serverů, čtení logů)		
4. Cestovné		
5. Registrace domény (.CZ, .COM, .NET, .ORG)		
6. 1 GB diskového prostoru nad sjednaný limit		
7. 100 MB přenesených dat nad rámec sjednaného limitu		