

Smlouva o poskytování servisních služeb

Masarykův onkologický ústav, se sídlem Žlutý kopec 7, 656 53 Brno, IČ: 00209805, DIČ: CZ00209805, jejímž jménem jedná prof. MUDr. Jiří Vorlíček, CSc., 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, oddíl C, vložka 40722, poštovní a administrativní kontakt QCM, s.r.o., Heršpická 5, 639 00 Brno, 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) Mezi poskytovatelem a objednatel byl uzavřena Smlouva o dílo a licenční smlouva, na jejímž základě poskytovatel implementoval pro objednatel elektronický nástroj E-ZAK a poskytl objednateli licenci opravňující objednatel dílo užívat;
- (B) Ve smlouvě se smluvní strany zavázaly uzavřít tuto smlouvu;
- (C) Poskytovatel má rozsáhlé zkušenosti při poskytování servisních služeb spojených se správou elektronického nástroje E-ZAK;
- (D) 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 objednateli servisní služby a spravovat aplikaci E-ZAK (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 objednatel.
- 1.3 Místem plnění je Masarykův onkologický ústav, Žlutý kopec 7, Brno.

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 poskytovatel jsou:

pro věci smluvní – [REDACTED]

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:

[REDACTED] vedoucí Obchodního oddělení, tel. [REDACTED]

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 druhé smluvní straně.

2.4 Smluvní strany se dohodly, že další služby vyžádané objednatelem nad rámec této smlouvy (viz čl. 5.2 smlouvy) budou provedeny na základě objednávky objednatele. V případě, že výsledkem poskytnutí služeb bude autorské dílo dle § 2 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, je objednatel oprávněn toto dílo užívat dnem uhrazení poskytovatelem provedených služeb.

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 elektronický nástroj 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
- E-mail: [REDACTED]
- Telefon: [REDACTED]

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.

Poskytovatel má právo oznámit objednateli termíny na údržbu elektronického nástroje E-ZAK či souvisejícího softwaru, a to za podmínek blíže uvedených v příloze č. 1. této smlouvy.

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 s poskytnutím servisních služeb spojen zásah do softwarového či jiného obdobného produktu třetí osoby instalovaného u objednatele, je objednatel povinen na své náklady zajistit součinnost takové třetí osoby v termínech a v rozsahu požadovaném poskytovatelem.
- 4.4 Po dobu, po kterou je objednatel v prodlení s plněním svých povinností uvedených v čl. 4.2 a 4.3 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 této smlouvě odměnu, jejíž výše činí 9.750,- Kč (slovy: devěttisícsetpadesát korun českých) bez DPH měsíčně (dále jen „**odměna**“). Odměna je splatná na základě daňového dokladu vystaveného objednatelem po ukončení příslušného kalendářního měsíce ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení daňového dokladu 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 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 tři (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. Marrné uplynutí lhůty stanovené objednateli pro vyjádření k přehledu dalších služeb znamená, že objednatel s tímto přehledem souhlasí a nemá k němu námitek.
- 5.4 Do patnácti (15) 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 zvláštní odměny. Splatnost faktury činí šedesát (60) dnů ode dne jejího doručení objednateli. Jestliže objednatel rozporuje přehled dalších služeb poskytnutý 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 za ty služby, které objednatel nerozporoval. Fakturu na zaplacení zvláštní odměny za služby, které objednatel rozporoval poskytovatel vystaví bez zbytečného odkladu poté, co se s objednatelem dohodne na rozsahu dalších služeb poskytnutých objednateli v příslušném měsíci. Úplata se považuje za uhrazenou odepsáním z účtu objednatele.
- 5.5 Smluvní strany se dohodly, že výše odměny může být zvýšena, a to o míru inflace uveřejněnou Českým statistickým úřadem, či jakýmkoliv jiným úřadem ČR tento nahrazujícím, za uplynulý kalendářní rok. Objednatel se zavazuje uzavřít s poskytovatelem jednou ročně dodatek upravující zvýšení ceny v rozsahu uvedeném v předchozí větě.
- 5.6 Odměna ani zvláštní odměna nezahrnují náklady poskytovatele na cestovné. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel má právo na náhradu cestovného v souvislosti se službami poskytnutými podle této smlouvy, a to ve výši uvedené v příloze č. 2. této smlouvy. Náhrada cestovného je splatná společně s odměnou a/nebo zvláštní odměnou za služby, ke kterým se náhrada cestovného vztahuje.
- 5.7 Pokud daňový doklad (faktura) nesplňuje všechny zákonem a smlouvou požadované náležitosti, je nabyvatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že poskytovatel je poté povinen vystavit nový doklad (fakturu) s novým termínem splatnosti. V takovém případě není nabyvatel v prodlení s úhradou.

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 tito 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

7. Smluvní sankce

- 7.1 V případě prodlení poskytovatele s jakoukoli lhůtou či termínem uvedenými v této smlouvě, zejména pak v případě prodlení poskytovatele s dobou zahájení oprav, či s délkou opravy (viz Příloha č.1 této smlouvy) je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč, a to za každou započatou hodinu prodlení.
- 7.2 V případě, že garantovaná dostupnost aplikace nebude dosahovat 99,5 % kalendářního měsíce, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč, a to za každé jednotlivé procento, o které bude dostupnost aplikace E-ZAK v kalendářním měsíci nižší.
- 7.3 Jestliže jakákoliv smluvní strana poruší kteroukoliv z povinností uvedených v této smlouvě, je povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 7.4 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).
- 7.5 Zaplacení smluvní pokuty se nedotýká nároku na náhradu škody v plné výši.

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 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, stávková 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 na splnění závazků, jejichž plnění bylo z důvodu vyšší moci pozastaveno. 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 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její Příloha č. 1 Specifikace poskytovaných služeb a Příloha č. 2 Ceník prací Poskytovatele.
- 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. 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.
- 10.8 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom řádně podepsaném stejnopisu.

V Brně dne 21. 12. 2010

Poskytovatel

Objednatel

.....
Ing. David Horký
jednatel

.....
prof. MUDr. Jiří Vorlíček, CSc.
ředitel

Příloha č. 1

Specifikace poskytovaných služeb

Služby jsou poskytovány v následujícím rozsahu:

- Aplikační hosting na serverech umístěných na páteřní internetové lince.
- Aktualizace a správa prostředí aplikačního serveru.
- Provoz a garantovaná dostupnost aplikace je alespoň 99,5 % kalendářního měsíce.
- Kapacita vyhrazeného diskového prostoru 10 GB a měsíční přenos 10 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.
- Technická podpora uživatelů objednatele za úplaty při práci s aplikací E-ZAK v pracovní dny v době od 9:00 do 17:00h
- Garance rozvoje a legislativní správnosti aplikace. Je možné, podle požadavků objednatele a návrhů poskytovatele dále rozvíjet aplikaci dle dohodnuté specifikace a ceny.
- Zálohování aplikací i dat - Zálohování dat bude probíhat následovně: Jedenkrát denně v nočních hodinách proběhne inkrementální záloha. Jedenkrát měsíčně proběhne kompletní záloha dat a aplikace. Obsah záloh bude ukládán na záložní server poskytovatele. Objem záloh se započítává do alokovaného diskového prostoru.
- Minimální čerpatelný interval technické podpory je 30 minut.
- Pravidelná aktualizace (upgrade) programového vybavení v závislosti na změnách legislativy (v den účinnosti právního předpisu musí být aplikace E-ZAK s tímto v souladu).
- Odstranění závad a problémů nahlášených objednatelem
- 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 60 minut dlouhým přerušením poskytování služeb za 1 měsíc. 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 režimu
A	4	8	24x7
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. 3.3 servisní smlouvy

Délka opravy – maximální doba, ve které musí být odstraněna závada. 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

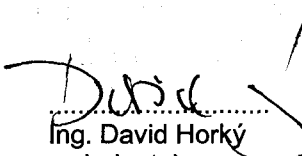
Standardní ceník QCM, s.r.o. platný od 1. 1. 2010, při DPH sazbě 20 %

Položka	Cena bez DPH	Cena s DPH
1. Vedení projektu, analytické práce	1 000 Kč/h	1 200 Kč/h
2. Odborné práce (Programování, Stylování, technické práce, grafické práce)	950 Kč/h	1 140 Kč/h
3. Rutinní práce (elektronické zpracování podkladů, plnění obsahu webu, monitoring serverů, čtení logů)	850 Kč/h	1 020 Kč/h
4. Cestovné	9,00 Kč/km	10,80 Kč/km
5. 1 GB diskového prostoru nad sjednaný limit	150 Kč/měsíc	180 Kč/měsíc
6. 100 MB přenesených dat nad rámec sjednaného limitu	50 Kč/měsíc	60 Kč/měsíc

V Brně dne 21. 12. 2010

Poskytovatel

Objednatel


.....
Ing. David Horký
Jednatel


.....
prof. MUDr. Jiří Vorlíček, CSc.
ředitel