

## Smlouva o poskytování servisních služeb

Kraj Vysočina, se sídlem Žižkova 57, Jihlava, PSČ: 587 33, IČO: 70890749, DIČ: CZ70890749, jehož jménem jedná Ing. Vladimír Novotný, náměstek hejtmána kraje (dále jen „objednatel“)

a

QCM, s.r.o., se sídlem Bellova 40, č.p. 370, 623 00 Brno, IČO: 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 objednatelům byla uzavřena smlouva o dílo, na jejímž základě implementoval poskytovatel aplikaci/software E-ZAK (dále také „aplikace“);
- (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 objednateli servisní služby spojené se správou aplikace/software E-ZAK provozované na <https://ezak.kr-vysocina.cz/> (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, s výjimkou případů vyšší moci podle článku 8 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 – Ing. David Horký, jednatel
  - pro věci technické a pro věci ohledně poskytování služeb podle této smlouvy – středisko podpory uvedené v odstavci 3.2 této smlouvy.Kontaktní osobou objednatel je:

- pro věci smluvní – Mgr. Václava Kotrbová, MSc., Odbor analýz a podpory řízení Krajského úřadu Kraje Vysočina, tel.: 564602327
  - pro věci technické Ing, Jaroslav Krotký, Odbor informatiky Krajského úřadu Kraje Vysočina, tel.: 564602109, Bc. Martin Hadrava, Odbor analýz a podpory řízení Krajského úřadu Kraje Vysočina, tel.: 564602159 a pro věci ohledně provádění díla - Ing. Petr Pavlínek, Odbor informatiky Krajského úřadu Kraje Vysočina, tel.: 564602114.
- 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 příslušné smluvní strany druhé smluvní straně.
- 2.3 V případě, že provedením dalších služeb na základě objednávky objednatele ve smyslu odstavce 5.2 této smlouvy dojde ke změně předmětu licence, jak vyplývá z licenční smlouvy uzavřené mezi smluvními stranami je objednatel povinen uzavřít s poskytovatelem tomu odpovídající dodatek licenční smlouvy, a to nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy poskytovatele k uzavření předmětného dodatku.
- 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. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dodržovat reakční dobu (dále jen „**reakční doba**“ nebo „**reakce**“) a dobu vyřešení incidentu nebo požadavku (dále jen „**doba vyřešení**“). 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](http://www.qcm.cz/podpora)
  - Email: [podpora@ezak.cz](mailto:podpora@ezak.cz)
  - Telefon: 538 702 719
  - Mobil: 733 539 212
- 3.3 Za řádné a prokazatelné nahlášení závady se pro účely této smlouvy rozumí nahlášení závady spolu s jejím popisem identifikujícím danou závadu způsobem popsáním v odstavci 3.2 této smlouvy, 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.
- 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 na straně objednatele zapotřebí součinnosti třetí osoby a/nebo se poskytnutí servisních služeb týká také softwarového či jiného obdobného produktu třetí osoby, který je instalován v prostředí objednatele, je objednatel povinen na své náklady zajistit součinnost takové třetí osoby v přiměřených termínech a rozsahu. Poskytovatel není oprávněn požadovat součinnost, která by nahrazovala činnost, kterou má podle této smlouvy provádět poskytovatel.
- 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 **8 000,- Kč** (slovy: osm tisíc korun českých) bez DPH měsíčně, 9 680,- Kč včetně 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.
- 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 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. Marné 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 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. Součástí faktury bude přehled dostupnosti aplikace (SLA) ve smyslu přílohy č. 1 této smlouvy za příslušný měsíc trvání této smlouvy. Splatnost faktury činí čtrnáct (30) 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. Fakturu na

- zaplacení zvláštní odměny vystaví pak bez zbytečného odkladu poté, co se dohodne na rozsahu dalších služeb poskytnutých objednateli v příslušném měsíci.
- 5.5 Výše odměny uvedená v odstavci 5.1 a paušální hodinové sazby uvedené v příloze č. 2 této smlouvy jsou sjednány jako pevné.
- 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 Jestliže se dostane objednatel do prodlení se zaplacením řádně a oprávněně vyfakturované úplaty po dobu delší než třicet dnů, je poskytovatel oprávněn od této smlouvy odstoupit písemným oznámením doručeným objednateli.
- 5.8 Daňový doklad (faktura) bude uhrazen mezibankovním převodem z účtu objednatele na účet zhotovitele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 109 odst. 2 písm. c) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů
- 5.9 Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatel takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované poskytovatelem.
- 5.10 Účastníci sjednávají možnost jednostranného zvýšení ceny ze strany poskytovatele v průběhu poskytování služeb, a to v případě zvýšení zákonné sazby DPH. Navýšení sjednané ceny musí odpovídat zvýšení hodnoty DPH v závislosti na zvýšení zákonné sazby DPH. Účastníci sjednávají možnost jednostranného snížení ceny ze strany poskytovatele v průběhu poskytování služeb, a to v případě snížení zákonné sazby DPH. Snížení sjednané ceny musí odpovídat snížení hodnoty DPH v závislosti na snížení zákonné sazby DPH. Smluvní strany se dohodly, že v případě zákonné změny sazby DPH nebudou uzavírat dodatek k této smlouvě, ale bude fakturovaná cena včetně zákonné sazby DPH

## 6. Smluvní sankce

- 6.1 V případě bezpečnostního incidentu, při kterém dojde k neautorizované změně obsahu aplikace/software E-ZAK, je objednatel oprávněn účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000 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.
- 6.2 Jestliže garantovaná dostupnost aplikace klesne pod hodnotu 99,5%, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši:
- 2.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost aplikace nedosáhne hodnoty 99,5%, ale dosáhne hodnoty alespoň 99,2 %;
  - 5.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost aplikace nedosáhne hodnoty 99,2 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 98,5 %;
  - 10.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost aplikace nedosáhne hodnoty 98,5 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 97 %;
  - 20.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost aplikace nedosáhne hodnoty 97 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 95 %;
  - 30.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost aplikace nedosáhne hodnoty 95 %.

- 6.3 Dostane-li se poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie A a B dle přílohy č. 1 této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
- 6.4 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie C nebo D dle přílohy č. 1 této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každý započatý den prodlení.
- 6.5 Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy vyřešit incident kategorie A nebo B dle přílohy č. 1 této smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou a započatou hodinu prodlení.
- 6.6 Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy vyřešit incident kategorie C nebo D dle přílohy č. 1 této smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každou a započatou hodinu prodlení.
- 6.7 Zaplacení smluvní pokuty nevyklučuje možnost poškozené strany žádat náhradu škody způsobené porušením smluvní povinnosti zajištěné smluvní pokutou.

## **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 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.
- 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.

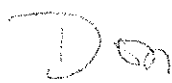
## **9. Závěrečná ustanovení**

- 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 kterékoliv 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.
- 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 objednatelem.
- 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 šest (6) měsíců a počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Tato smlouva dále bez dalšího pozbývá účinnosti v okamžiku, kdy pozbyla účinnosti licenční smlouva uzavřená mezi smluvními stranami ve stejný den jako tato smlouva.
- 9.8 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.
- 9.9 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom řádně podepsaném stejnopisu.
- 9.10 Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podepsání předávacího protokolu podle odstavce 7.4 smlouvy o dílo uzavřené oběma smluvními stranami společně s touto smlouvou.
- 9.11 Nedílnou součástí této smlouvy je příloha č. 1 - Specifikace poskytovaných služeb, a příloha č. 2 – Ceník prací poskytovatele.

V Brně dne 18. 12. 2013

**Poskytovatel**



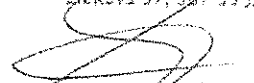
Ing. David Horký  
Jednatel  
QCM, s.r.o.

QCM, s.r.o.  
Bulhova 27/111, 590 01 Jihlava  
IČO: 182 82 301  
DIČ: CZ0220274

V Jihlavě dne 16. 12. 2013

**Objednatel** **RAJ VYSOCINA**

Žitkova 57, 587 33 Jihlava



Ing. Vladimír Novotný  
náměstek hejtmána

38

## 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 150GB a měsíční přenos 150GB. 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.
- Úpravy software ve smyslu oprav bezpečnostních zranitelností.
- Monitoring serveru monitorovacím systémem.
- Housing serveru v klimatizovaných prostorách s kompletně zálohovaným napájením pomocí UPS a diesel agregátu.
- Technická podpora objednatele za úplatu při práci s elektronickým nástrojem v pracovní dny v době od 9:00 do 17:00 hod. V ceně služeb jsou zahrnuty 2 hodiny měsíčně zdarma.
- Garance rozvoje a legislativní správnosti aplikace. Zálohování aplikací i dat. Obsah záloh bude ukládán na záložní server poskytovatele. Objem záloh se započítává do alokovaného diskového prostoru.
- Minimální čerpateľný 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 5 pracovních dní předem.

Pro potřeby výpočtu dosažené dostupnosti aplikace (požadovaná úroveň SLA 99,5%) bude využita měsíční suma výpadků aplikace v kategorii incidentu A a B na základě údajů monitoringu Objednatele.

Pro výpočet skutečně dosažené dostupnosti aplikace se pak použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost IS} = \frac{(T_S - T_N)}{T_S} \times 100 \%$$

$T_S$  značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním měsíci aplikace provozována, s výjimkou doby oprávněného omezení provozu aplikace.

$T_N$  značí celkový počet hodin, po které byla aplikace nedostupná nebo neplnila svoji funkci (viz kategorie A a B incidentu)

Do měsíční nedostupnosti aplikace nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady aplikace vyplývající zejména z níže uvedených příčin:

### 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)

			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, 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/443, 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

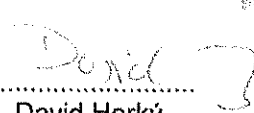
Standardní ceník QCM, s.r.o. platný od 1. 1. 2013, při DPH sazbě 21%

Položka	Cena bez DPH	Cena s DPH
1. Analytické práce	1 200 Kč/h	1 452 Kč/h
2. Odborné práce (programování, stylování, technické práce, školení)	1 000 Kč/h	1 210 Kč/h
3. Rutinní práce (elektronické zpracování podkladů, plnění obsahu aplikace, monitoring serverů, čtení logů)	860 Kč/h	1 041 Kč/h
4. Cestovné	10 Kč/km	12 Kč/km
5. Právní služby (konzultace, administrace VZ, poradenství)	1 800 Kč/h	2 178 Kč/h

V Brně dne 18.12.2013

Poskytovatel

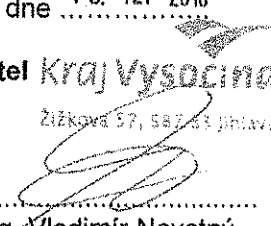
QCM, s.r.o.  
Kališova 57/58, 587 03 Jihlava  
IČO: 252 02 523  
DIČ: CZ000000000

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

V Jihlavě dne 16. 12. 2013

Objednatel Kraj Vysočina

Žižkova 57, 587 03 Jihlava

  
Ing. Vladimír Novotný  
náměstek hejtmána