



Smlouva o dílo

uzavřená dle ustanovení § 536 a násl. zák. č. 513/ 1991 Sb., obchodního zákoníku
mezi

Městem **Cheb**

se sídlem **náměstí Krále Jiřího z Poděbrad 1/14, PSČ: 350 20,**

IČO: 00253979,

DIČ: CZ00253979,

jejímž jménem jedná, **RNDr. Pavel Vanoušek, starosta města**

(dále jen „**objednatel**“)

a

QCM, s.r.o.,

se sídlem **Bellova 40, č.p. 370, PSČ: 623 00 Brno,**

IČ: 26262525,

DIČ: CZ26262525

zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 40722

jejímž jménem jedná: **Ing. David Horký, jednatel společnosti**

(dále jen „**zhotovitel**“)

(objednatel a zhotovitel dále společně též jako „**smluvní strany**“ a každý z nich jednotlivě jako „**smluvní strana**“)

Vzhledem k tomu, že:

zhotovitel byl vybrán jako nejvhodnější uchazeč na základě veřejné zakázky objednatele „**Elektronizace zadávání veřejných zakázek**“,

bylo dohodnuto následující:

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Zhotovitel se zavazuje provést dílo, jehož předmětem je implementace aplikace/ software E-ZAK pro účely zadávání a administrace veřejných zakázek na adrese <https://zakazky.cheb.cz> (dále jen „**dílo**“) vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a předat dílo objednateli v rozsahu, kvalitě, termínech a za dalších podmínek dohodnutých v této smlouvě. Implementace výše uvedené aplikace umožní objednateli užívání elektronického nástroje E-ZAK, který je elektronickým nástrojem s platným certifikátem shody dle vyhlášky Ministerstva pro místní rozvoj č. 9/2011 Sb.
- 1.2. Bližší specifikace díla je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.
- 1.3. Místem provádění díla zhotovitelem je sídlo objednatele.
- 1.4. Podmínky pro oprávnění objednatele užívat dílo a další související produkty vyrobené zhotovitelem na základě této smlouvy stanoví licenční ustanovení v této smlouvě v čl. 4.8. Podmínky poskytování podpory k dodanému dílu jsou stanoveny v samostatné smlouvě o poskytování servisních služeb uzavřené mezi smluvními stranami.

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 předání díla objednateli v požadované kvalitě.
- 2.2. Za účelem běžného kontaktu mezi smluvními stranami při poskytování služeb jmenovaly smluvní strany své kontaktní osoby.

Kontaktními osobami zhotovitele jsou:

- pro věci smluvní – Ing. David Horký, jednatel společnosti QCM, s.r.o., e-mail:

obchod@qcm.cz

- pro věci technické a pro věci ohledně provádění díla – Ing. Jiří Tápál, e-mail:

jiiri.tapal@qcm.cz

Kontaktními osobami objednatele jsou:

- pro věci smluvní – JUDr. Bc. Petr Vlňa, vedoucí oddělení právního MěÚ Cheb, e-mail:

vlňa@cheb.cz,

- pro věci technické a pro věci ohledně provádění díla – Bc. Martin Trnka, vedoucí odboru informatiky, e-mail: trnka@cheb.cz

- 2.3. Smluvní strany se zavazují při provádění díla 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 oznámení příslušné smluvní strany druhé smluvní straně v písemné nebo v elektronické formě.
- 2.4. Zhotovitel 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.
- 2.5. Smluvní strany se dohodly, že po předání díla bude mít objednatel zájem o zajištění provozu a správy díla ze strany zhotovitele. Za tímto účelem se objednatel zavazuje uzavřít se zhotovitelem společně s uzavřením této smlouvy smlouvu o poskytování servisních služeb. Smlouva o poskytování servisních služeb je uzavírána s odloženou účinností ke dni předání díla podle odstavce 7.4 této smlouvy. Řádné splnění této smlouvy je v souladu s § 275 z. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění (dále jen „obchodní zákoník“), podmínkou účinnosti smlouvy o poskytování servisních služeb.

3. Práva a povinnosti zhotovitele

- 3.1. Zjistí-li zhotovitel při provádění díla skryté překážky a tyto překážky znemožňují provedení díla dohodnutým způsobem, je zhotovitel povinen oznámit to v přiměřené lhůtě objednateli a navrhnout změnu díla.
- 3.2. Zhotovitel je povinen upozornit objednatele na nevhodnost věcí převzatých od objednatele nebo pokynů daných mu objednatelem. Pokud nevhodné věci nebo pokyny brání zhotoviteli v řádném provádění díla, je oprávněn přerušit provádění díla, přičemž o dobu, o kterou bylo nutné přerušit provádění díla, se prodlužuje termín uvedený v odstavci 7.1 této smlouvy.
- 3.3. Jestliže zhotovitel splnil svou povinnost podle odstavce 3.2 této smlouvy, neodpovídá za nemožnost dokončení díla nebo za vady dokončeného díla způsobené nevhodnými věcmi nebo pokyny objednatele.
- 3.4. Zhotovitel prohlašuje, že dodané dílo bude bez právních vad a nebude porušovat práva třetích osob, zejména práva z duševního vlastnictví a zavazuje se objednateli uhradit škodu v plné výši, jestliže se jeho prohlášení v tomto odstavci ukáže nepravdivým. Zhotovitel uděluje objednateli oprávnění k užití k dodanému dílu, a to v souladu licenčním ustanovením v článku 4.7, které je součástí této smlouvy.

4. Práva a povinnosti objednatele

- 4.1. Objednatel je povinen na vyžádání zhotovitele a na své náklady zajistit při provádění díla konzultace ze strany svých odborných pracovníků.
- 4.2. Objednatel je oprávněn průběžně kontrolovat provádění díla, a to v termínech, které si dohodne se zhotovitelem s dostatečným předstihem.

- 4.3. Zhotovitel prohlašuje, že ke dni podpisu této smlouvy od objednatele obdržel všechny podklady a informace potřebné k provádění díla ve formě grafických podkladů pro přizpůsobení vzhledu aplikace. Dále je objednatel povinen, na základě žádosti zhotovitele, předat zhotoviteli veškeré věci nebo informace nutné k provedení díla dle této smlouvy, o které byl požádán, a to v přiměřené lhůtě uvedené v žádosti. Veškeré podkladové materiály, nutné pro provedení díla, budou objednatelem předávány zhotoviteli primárně v elektronické podobě. Jestliže bude objednatel v prodlení se splněním své povinnosti předat zhotoviteli věci nebo informace podle tohoto odstavce smlouvy po dobu delší než tři měsíce, je zhotovitel po předchozím písemném upozornění na toto prodlení, ve kterém byla stanovena přiměřená lhůta ke splnění povinnosti, oprávněn od této smlouvy odstoupit písemným oznámením doručeným objednateli. Zhotovitel má v takovém případě právo na přiměřenou část ceny díla, jehož část do doby odstoupení provedl.
- 4.4. Objednatel prohlašuje a zaručuje, že na všechny materiály týkající se vytvoření díla předané zhotoviteli vlastní z hlediska autorských práv a autorského zákona příslušná oprávnění opravňující objednatele k užití těchto materiálů za komerčním účelem ve veřejné Internetové prezentaci. Dále objednatel prohlašuje a zaručuje, že u těchto materiálů, kde si to jejich charakter a požadavek umístění vyžádá, vlastní příslušná oprávnění ke změnám těchto materiálů (změnami se zde rozumí změny nenarušující celkový charakter díla, jako jsou například změny velikosti a bodového rozlišení, výřezy atp.). Podpisem této smlouvy na sebe objednatel výslovně přebírá veškerou právní i věcnou zodpovědnost za případné nedodržení zákona číslo 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, ve vztahu k jím poskytnutým a v prezentaci publikovaným materiálům.
- 4.5. Objednatel se zavazuje dílo od zhotovitele převzít a platit za jeho řádné provedení dohodnutou odměnu.
- 4.6. Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě prodlení zhotovitele se zprovozněním elektronického nástroje o více jak 5 kalendářních dní.
- 4.7. Zhotovitel touto smlouvou poskytuje objednateli nevýhradní oprávnění k užívání elektronického nástroje E-ZAK na adrese <https://zakazky.cheb.cz> v rozsahu a k účelu vyplývajícím z této smlouvy zejména z přílohy č. 1 - Specifikace nasazení elektronického nástroje E-ZAK. Funkcionality dodaného elektronického nástroje vyplývají z přílohy č. 1 k této smlouvě. Licence se poskytuje v rozsahu časově neomezeném.

5. Odměna

- 5.1. Objednatel se zavazuje platit zhotoviteli za provedení díla v rozsahu dle této smlouvy dohodnutou cenu v roční výši **129 600,- Kč** bez DPH.
- 5.2. Výše uvedená cena díla je konečná, obsahuje všechny náklady zhotovitele (zejména náklady na dopravu, školení uživatelů) a zhotovitel není oprávněn ji jakkoliv navýšit.
- 5.3. Smluvní strany se dohodly, že objednatel je povinen platit zhotoviteli cenu na základě příslušného daňového dokladu (faktury) vystaveného zhotovitelem čtvrtletně, vždy 5 dnů před koncem každého kalendářního čtvrtletí. Splatnost daňového dokladu (faktury) činí 21 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu (faktury) objednateli.
- 5.4. Pokud daňový doklad (faktura) nespĺňuje všechny zákonem a smlouvou požadované náležitosti, je objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že zhotovitel je poté povinen vystavit nový doklad (fakturu) s novým termínem splatnosti. V takovém případě není objednatel v prodlení s úhradou.

6. Provádění díla

- 6.1. Zhotovitel postupuje při provádění díla samostatně a je při určení způsobu provedení díla vázán pokyny objednatele.
- 6.2. Změna díla, odměny nebo dalších podmínek této smlouvy podléhá souhlasu obou

smluvních stran.

7. Lhůta k provedení díla, předání a převzetí díla

- 7.1. Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel předá dokončené dílo objednateli nejpozději do 31.12.2012. Od okamžiku předání dokončeného díla dle tohoto odstavce je objednatel oprávněn užívat elektronický nástroj v plném rozsahu.
- 7.2. Jestliže se dostane objednatel do prodlení s poskytnutím součinnosti zhotoviteli při provádění díla, smluvní strany se dohodly, že o dobu prodlení objednatele s poskytnutím součinnosti se prodlužuje termín uvedený v odstavci 7.1 této smlouvy.
- 7.3. Jestliže bude prodlení objednatele s poskytnutím součinnosti trvat déle než tři měsíce, smluvní strany se dohodly, že v takovém případě má zhotovitel právo předat objednateli část díla, kterou má do té doby vytvořenou a má nárok na zaplacení tomu odpovídající části odměny podle odstavce 5.1 této smlouvy. O předání díla bude mezi smluvními stranami sepsán předávací protokol. Předávací protokol bude vyhotoven ve dvou stejnopisech a bude podepsán zástupci obou smluvních stran. Každá ze smluvních stran obdrží jeden předávací protokol. Součástí předání díla je:
- kontrola funkčnosti implementace díla s možností ovládní jeho uživateli; a
 - kontrola přístupnosti aplikace software E-ZAK z internetu.
- 7.4. Objednatel není povinen převzít dílo tj. podepsat předávací protokol, jestliže dílo nespĺňuje požadavky na něj kladené. Podepsáním předávacího protokolu je zahájen proces akceptace díla. Objednatel má možnost ve lhůtě 4 kalendářních týdnů upozornit na zjištěné vady díla popř. požadovat provedení úprav. Pokud objednatel tak neučiní, považuje se dílo za akceptované tj. v souladu s požadavky objednatele a touto smlouvou. V případě, že objednatel zjistí v této akceptační lhůtě, že dílo vykazuje vady, je povinen to bez zbytečného odkladu zhotoviteli oznámit spolu se specifikací vady. Zhotovitel je povinen vadu díla odstranit nejpozději do 5 dní od oznámení vady objednatelem.

8. Smluvní sankce

- 8.1. Jestliže se dostane zhotovitel do prodlení s dodáním díla v termínu uvedeném v odstavci 7.1 této smlouvy nebo bude zhotovitel v prodlení s odstraněním vady ve lhůtě dle odst. 7.4., je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý den prodlení.
- 8.2. Objednatel je oprávněn uložit zhotoviteli smluvní pokutu v případě zaviněného prodlení zhotovitele:
- a) s termínem plnění VZ;
 - b) s předáním kompletních dokladů a nezbytných k užívání předmětu VZ a nebo zaškolením pracovníků objednatele k užívání předmětu smlouvy;
 - c) s odstraněním vad předmětu smlouvy oprávněně uplatněných objednatelem.
- Výše smluvní pokuty při prodlení zhotovitele podle bodu a) činí 10 000 Kč za každý i započatý den prodlení.
Výše smluvní pokuty při prodlení zhotovitele podle bodu b) činí 10 000 Kč za každý i započatý den prodlení.
Výše smluvní pokuty při prodlení zhotovitele podle bodu c) činí 5 000 Kč za každou vadu, případně nedodělek a den prodlení samostatně.
- 8.3. Objednatel je dále oprávněn uložit zhotoviteli smluvní pokutu, pokud vypověděl smlouvu z důvodu vadného plnění na straně zhotovitele, výše smluvní pokuty činí v takovém případě 5 % z celkové hodnoty díla, tím není dotčeno právo objednatele na náhradu způsobené škody.
- 8.4. V případě, že zhotovitel neoznámí objednateli informaci o pozbytí platnosti certifikátu shody, nejpozději do 7 kalendářních dnů po pozbytí této platnosti, je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč.

- 8.5. Smluvní strany se dohodly, že v případě zaviněného prodlení se zaplacením faktury zhotovitele objednavatelem dle smlouvy, má zhotovitel právo uplatnit smluvní pokutu ve výši 0,01% z dlužné částky za každý kalendářní den prodlení.
- 8.6. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na právo poškozené smluvní strany žádat náhradu škody v plném rozsahu. Odpovědnost za škodu podle této smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku. Zhotovitel odpovídá objednateli za všechny škody, které mu vzniknou nesprávným, nebo chybným plněním ze strany zhotovitele nebo nesprávným či chybným fungováním předmětu smlouvy – elektronického nástroje na zadávání a administraci VZ, zaviněným zhotovitelem.
- 8.7. Smluvní pokuta je splatná do 14 dnů od data doručení písemné výzvy k zaplacení ze strany oprávněné, a to na účet uvedený ve výzvě. Dodavatel dává výslovný souhlas k eventuelnímu provedení vzájemného zápočtu.

9. Záruka, odpovědnost za vady

- 9.1. Zhotovitel poskytuje objednateli záruku na dílo v délce 12 měsíců ode dne převzetí díla sepsáním předávacího protokolu podle odstavce 7.4 této Smlouvy.
- 9.2. Zjistí-li objednatel jakékoliv vady díla v době záruční lhůty, je povinen telefonicky, následně potom bez zbytečného odkladu, nejdéle však do tří (3) pracovních dnů, písemně vyrozumět zhotovitele.
- 9.3. Zhotovitel se v přiměřené lhůtě po obdržení tohoto oznámení vyjádří k vadě a v případě uznání reklamace ji v přiměřené lhůtě, nejpozději však do 5 dní od jejího oznámení objednatel, na vlastní náklady odstraní.
- 9.4. Zhotovitel neodpovídá za vady díla, jestliže tyto vady byly způsobeny použitím věcí předaných mu objednatel, na jejichž nevhodnost zhotovitel objednatel výslovně upozornil nebo dodržením nevhodných pokynů objednatel, na jejichž nevhodnost zhotovitel objednatel výslovně upozornil.
- 9.5. Zhotovitel nenese odpovědnost za vady díla, k nimž došlo v důsledku úprav, doplňků nebo změn díla provedených objednatel bez souhlasu zhotovitele. Zhotovitel rovněž nenese odpovědnost za vady, k nimž došlo nedodržováním pokynů k provozu, instalaci a užívání díla, neodbornou obsluhou nebo použitím díla k jiným účelům, pro které nebylo dílo vytvořeno.
- 9.6. Smluvní strany se dohodly, že objednatel nemá právo z vad díla, jestliže objednatel neoznámí vady díla:
- bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí;
 - bez zbytečného odkladu poté, co je měl zjistit při vynaložení odborné péče při akceptaci díla; nebo
 - bez zbytečného odkladu poté, kdy mohly být zjištěny při vynaložení odborné péče, nejpozději však do konce záruční doby podle odstavce 9.1 této Smlouvy, což neplatí pro vady díla, které dílo mělo v době jeho předání objednateli.

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, stávková 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 obchodního zákoníku.
- 11.2. Účastníci smlouvy ujednali v souladu s ustanovením § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění, že v případě jejich sporu, který by byl řešen soudní cestou, je místně příslušným soudem místně příslušný soud objednatele.
- 11.3. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně předmětu této smlouvy.
- 11.4. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami.
- 11.5. V případě doručování dokumentů se za řádně doručené považují též dokumenty doručené prostřednictvím datové schránky. Doručuje-li se způsobem podle zákona č. 300/2008 Sb., v platném znění, ustanovení jiných právních předpisů upravující způsob doručení se nepoužijí. Dokument, který byl dodán do datové schránky, je doručen okamžikem, kdy se do datové schránky přihlásí osoba, která má s ohledem na rozsah svého oprávnění přístup k dodanému dokumentu. Nepřihlásí-li se tato osoba do datové schránky ve lhůtě 10 dnů ode dne, kdy byl dokument dodán do datové schránky, považuje se tento dokument za doručený posledním dnem této lhůty. Takovéto doručení dokumentu má stejné právní účinky jako doručení do vlastních rukou.
- 11.6. Veškeré přílohy této Smlouvy jsou její neoddělitelnou součástí.
- 11.7. 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.
- 11.8. V patičce profilu zadavatele, který je součástí díla, bude umístěn aktivní odkaz s textem „QCM – o software“ vedoucí na stránku <http://www.qcm.cz>.
- 11.9. Zhotovitel je oprávněn uveřejnit na svých webových stránkách PR článek o spuštění díla s odkazem na implementovanou aplikaci / software E-ZAK objednatele.
- 11.10. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž objednatel i zhotovitel obdrží po dvou podepsaných stejnopisech.
- 11.11. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

V Chebu dne.....21. 11. 2012

Objednatel



RNDr. Pavel Vanoušek
starosta města

Zhotovitel



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

Příloha č. 1
Specifikace elektronického nástroje E-ZAK

- Základní funkcionality
- Auditor - role
- Auditor - historie operací
- Jednoduchá elektronická aukce
- Auditor - export ukončených zakázek
- Elektronické nabídky a žádosti o účast
- Elektronické aukce
- Hodnocení nabídek
- Podpora VZMR
- Podpora VZMR - vypnutí elektronického podpisu
- Synchronizace s ISVZ US
- Auditor - statistiky
- Podrobné vyhledávání
- Nástěnka
- Dynamický nákupní systém
- Expertní systém
- Multiprofil zadavatele
- Rozšířený profil zadavatele
- Číselníky pro formuláře
- Nové VZ - upozorňování e-mailem
- Uveřejnění výsledků pro VZMR
- SOAP API pro komunikaci s jinými systémy
- Zaškolení 10 uživatelů objednatele v rozsahu 6 hodin v sídle zhotovitele

Specifikace poskytovaných servisních 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. V ceně služeb je zahrnuta 1 kreditní hodina měsíčně.
- 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. 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 neznamena porušení smlouvy a parametrů servisních služeb v ní uvedených, pokud bude spojena s maximálně 90 minut dlouhým přerušování 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

Problém kategorie	Čas odezvy (hod)	Čas opravy (hod)	Práce jsou zahajovány v době
I	2	4	24 hodin/ 7 dní v týdnu
II	4	8	9.00 – 17.00 v pracovních dnech
III	8	24	9.00 – 17.00 v pracovních dnech
IV	16	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

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 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 vyskytl chování, které je v rozporu s uživatelskou dokumentací.

Jestliže si objednatel objedná poskytnutí dalších služeb od zhotovitele nad rozsah uvedený v příloze č. 1 této smlouvy, smluvní strany se dohodly, že za poskytnutí těchto služeb je objednatel povinen zaplatit zhotoviteli zvláštní odměnu. Její výše se vypočte podle objemu takto poskytnutých služeb a níže uvedeného ceníku zhotovitele. Smluvní strany se dohodly, že nejmenší účtovatelný interval těchto dalších služeb činí 0,5 hodiny.

Položka	Cena bez DPH	Cena s DPH
1. Vedení projektu, analytické práce, právní služby (Konzultace, Administrace VZ, Poradenství)	1 800 Kč/h	2 160 Kč/h
2. Odborné práce (Programování, Stylování, technické práce, grafické práce)	1 500 Kč/h	1 800 Kč/h
3. Rutinní práce (elektronické zpracování podkladů, plnění obsahu webu, monitoring serverů, čtení logů)	1 300 Kč/h	1 560 Kč/h
4. Cestovné	9.80 Kč/km	
5. Registrace domény (.CZ, .COM, .NET, .ORG)	500 Kč/rok	
6. 1 GB diskového prostoru nad sjednaný limit	150 Kč/měsíc	
7. 100 MB přenesených dat nad rámec sjednaného limitu	50 Kč/měsíc	