



Smlouva o zajištění provozu a rozvoje webových stránek NUV

uzavřená mezi níže uvedenými smluvními stranami

(dále jen „Smlouva“)

N2006

I. Smluvní strany

Národní ústav pro vzdělávání, školské poradenské zařízení a zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků

se sídlem Weilova 1271/6, 102 00 Praha 10

zastoupený panem Mgr. Václavem Píclm, pověřeným řízením

IČ: 00022179, DIČ: CZ00022179

bankovní spojení: ČNB Praha 1, č. účtu: 73833-011/0710

dále jen „Objednatel“

a

QCM, s.r.o.

se sídlem Bellova 370/40, 623 00 Brno,

zapsaný v OR vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 40722

se sídlem Bellova 370/40, Kohoutovice, 623 00 Brno, poštovní a administrativní kontakt

QCM, s.r.o., Heršpická 5, 639 00 Brno

zastoupený panem Ing. Davidem Horkým, jednatelem

IČ: 26262525, DIČ: CZ26262525

Bankovní spojení: ČSOB a.s. číslo účtu: 198915344/0300

dále jen „Poskytovatel“

společně též jako „smluvní strany“

uzavírají ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování servisních služeb

Preambule

Tato Smlouva je uzavírána na základě výsledků analogického Jednacího řízení bez uveřejnění s názvem ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU A ROZVOJE WEBOVÝCH STRÁNEK NUV se stávajícím Poskytovatelem předmětných služeb.

II. Předmět smlouvy a délka trvání

1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele zajistit pro Objednatele služby specifikované v této smlouvě spojené s provozem, správou a rozvojem aplikací Objednatele uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy tak, aby je Objednatel mohl řádným způsobem užívat (dále jen „služby“).



2. Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele za podmínek uvedených v této Smlouvě technicky zajišťovat provozování aplikací uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele za podmínek uvedených v této Smlouvě technicky zajišťovat tvorbu a provozování i dalších nově vytvořených aplikací. Každá taková aplikace bude vytvořena na základě samostatné Smlouvy o dílo. Dojde-li k rozšíření počtu stávajících spravovaných aplikací vyjmenovaných v Příloze č. 1 této smlouvy, zavazují se smluvní strany uzavřít k této smlouvě dodatek, kterým dojde k doplnění Přílohy č. 1 Smlouvy o nově spravované aplikace a též ke změně paušální odměny dle ustanovení čl. V. odst. 1 této Smlouvy.
4. Servisní služby je Poskytovatel povinen zajistit nepřetržitě po celou dobu účinnosti této smlouvy.
5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli servisní služby specifikované v Příloze č. 2 Smlouvy.
6. Tato Smlouva je uzavírána na dobu v délce trvání 48 měsíců ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.

III. Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné poskytování servisních služeb bez zbytečného odkladu ve smluvené reakční době po oznámení ze strany Objednatele.
2. Poskytovatel po obdržení oznámení sdělí Objednavateli předpokládanou náročnost servisních prací.
3. Poskytovatel je oprávněn za poskytnuté servisní služby požadovat úhradu uvedenou v této smlouvě.
4. Poskytovatel se zavazuje na základě požadavků Objednatele aktualizovat obsah, strukturu, vzhled, dynamického chování i statických částí vytvořené aplikace.
5. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat pro Objednatele hot-line
 - a) nonstop e-mailem (podpora@qcm.cz) nebo pomocí aplikace Helpdesk QCM na adrese <http://www.qcm.cz/podpora>;
 - b) v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hodin telefonem na lince +420 538 702 705.
6. Poskytovatel se zavazuje vést evidenci o nahlášení události a průběhu servisní podpory.
7. Aplikace jsou umístěny a provozovány na technických prostředích Poskytovatele – serveru, který se nachází v zabezpečeném hostingovém centru.
8. Poskytovatel je povinen veškeré informace poskytnuté Objednatelem a dále zejména veškeré informace o softwarových systémech a aplikacích Objednatele, jakož i jiné nikoliv veřejně přístupné informace týkající se činností Objednatele získané Poskytovatelem v souvislosti s poskytováním servisních služeb, považovat za informace důvěrné ve smyslu § 1730, odst. 2 Občanského zákoníku, a zavazuje se tyto informace uchovávat v tajnosti a neposkytovat je třetím osobám. Poskytovatel s odbornou péčí zabezpečí používání postupů na ochranu dat Objednatele, které jsou pod kontrolou Poskytovatele, před přístupem neoprávněných osob. Aniž by tím byly dotčeny povinnosti Poskytovatele podle předchozí věty, je výlučnou povinností Objednatele zajistit, aby nemohlo dojít ke ztrátě dat Objednatele přímým nebo nepřímým zaviněním pracovníků Objednatele nebo osob jím pověřených.
9. Odpovědná osoba Poskytovatele je pracovník technické podpory Poskytovatele.
10. Poskytovatel je povinen akceptovat právo Objednatele a ostatních kontrolních orgánů České republiky a EU (zejména se jedná o Objednatele, MŠMT, MF, NKÚ)



na provádění kontroly realizace veřejné zakázky. V rámci těchto kontrol je Poskytovatel povinen umožnit kontrolu v sídle Poskytovatele a též kontrolu všech dokladů související s realizací předmětu plnění dle této Smlouvy, a to zejména v souladu se zákonem č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole v platném znění.

IV. Práva a povinnosti Objednatele

1. Objednatel má právo na řádné a včasné poskytnutí servisních služeb ze strany Poskytovatele.
2. Oznámení nebo požadavek na servisní služby musí být ze strany Objednatele dostatečně specifikován. To se však netýká preventivního a automatického servisního zásahu Poskytovatele vyplývajícího ze specifikace servisních služeb uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy.
3. Objednatel je povinen v případě nutnosti zajistit součinnost svých zaměstnanců při řešení problémů a závad.
4. Objednatel je povinen za řádné a včasné provedení servisních služeb uhradit Poskytovateli odměnu ve výši a způsobem uvedeným v této Smlouvě.
5. Odpovědná osoba ze strany Objednatele je zaměstnanec z oddělení ICT.
6. Pro případ, že některá ze servisních služeb dle Přílohy č. 2 této Smlouvy nebude řádně poskytována vinou Poskytovatele, vzniká Objednateli nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 0,05 % z paušální odměny uvedené dle čl. V odst. 1 denně za každý byt i započatý den, ve kterém nebyla servisní služba řádně poskytnuta, a to za každé jednotlivé porušení zvlášť.

V. Platební podmínky

1. Za řádné a včasné plnění sjednaných servisních služeb se Objednatel zavazuje hradit Poskytovateli pevnou paušální odměnu stanovenou ve výši **6.900,- Kč měsíčně** (+ příslušnou výši DPH platnou v době fakturace), přičemž úhrada je splatná v souladu s odst. 5 tohoto článku. Uvedená paušální částka může být navýšena v souladu s rozšířením množství webových aplikací, které bude Poskytovatel spravovat (dle čl. II odst. 3 této Smlouvy), přičemž taková úprava bude sjednána samostatným dodatkem ke Smlouvě.
2. V rámci paušální měsíční odměny dle odst. 1 tohoto článku se Poskytovatel zavazuje poskytovat bezplatně servisní služby až do vyčerpání hodinového měsíčního kreditu, jehož rozsah je specifikován v Příloze č. 2 Smlouvy. Nečerpané kredity z aktuálního měsíce se nemohou převádět. Smluvní strany se dohodly, že není možné čerpat kreditové hodiny předem, na úkor následujících měsíců. Minimální čerpatelný interval technické podpory je 30 minut. Budou-li na základě žádosti Objednatele Poskytovatelem poskytovány servisní služby nad rámec hodinového měsíčního kreditu stanoveného v Příloze č. 2 Smlouvy, zavazuje se Objednatel uhradit Poskytovateli odměnu stanovenou dle ceníku uvedeného v Příloze č. 3 této Smlouvy, a to nad rámec paušální odměny dle odst. 1 tohoto článku.
3. Servisní služby zahrnují práce specifikované v Příloze č. 2, nikoliv však již novou instalaci systému po totálním selhání serveru, či podobné nadstandardní práce nspecifikované v Příloze č. 2. Tyto jsou již považovány za práce nad dohodnutý rozsah a jsou účtovány hodinovou sazbou podle Přílohy č. 3 Smlouvy a budou Poskytovatel poskytovány Objednateli na základě samostatné objednávky těchto služeb ze strany Objednatele (dále jen „nadstandardní servisní služby“).



4. Celková odměna za poskytování služeb dle odst. 1. – 3. tohoto článku za dobu trvání této Smlouvy, tj. odměna za servisní služby standardní i servisní služby nadstandardní objednané na základě zvláštních objednávek ze strany Objednatele, a též odměna za provedení díla spočívající ve vytvoření nových aplikací dle čl. II odst. 3 této Smlouvy na základě samostatných smluv o dílo uzavřených mezi Objednatelem a Poskytovatelem, je stanovena na **maximální částku ve výši 1.600.000,- Kč bez DPH**. Tuto částku není možné překročit.
5. Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad, jímž dojde k fakturaci služeb dle odst. 1. a 2. tohoto článku a/nebo nadstandardních servisních služeb dle odst. 3 tohoto článku, až na základě oboustranně odsouhlaseného měsíčního výkazu provedených služeb. Splatnost odměny dle této Smlouvy je 30 dnů ode dne doručení řádného daňového dokladu Objednateli.
6. V případě prodlení Objednatele s úhradou odměny dle čl. V této smlouvy může Poskytovatel účtovat Objednateli zákonný úrok z prodlení v zákonné výši.
7. Pokud bude Poskytovatel v prodlení s plněním svých povinností dle této Smlouvy, není Objednatel povinen hradit odměnu dle této Smlouvy, a to ani její část, až do doby, kdy Poskytovatel bude řádně plnit své povinnosti vyplývající z této Smlouvy.

VI. Ukončení smlouvy

1. Tato smlouva zaniká uplynutím doby uvedené v čl. II odst. 6 Smlouvy.
2. Dojde-li k vyčerpání maximální výše odměny stanovené v čl. V odst. 4 Smlouvy před uplynutím doby, na niž byla tato Smlouva uzavřena dle čl. II odst. 6 Smlouvy, zaniká tato Smlouva dle dohody smluvních stran ke dni, kdy dojde k vyčerpání maximální výše odměny stanovené v čl. II odst. 4 Smlouvy.
3. Kterákoliv Smluvní strana má právo tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 6 měsíců, která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé smluvní straně.
4. Poskytovatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu bez výpovědní doby v případě, že Objednatel neuhradí svůj dluh dle této Smlouvy ani ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení výzvy k úhradě dlužné částky. Poskytovatel je oprávněn zaslat Objednateli výzvu k úhradě dlužné částky, pokud bude Objednatel v prodlení s úhradou odměny dle této Smlouvy po dobu delší než 15 dnů po lhůtě splatnosti.
5. Objednatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu bez výpovědní doby v případě, že Poskytovatel závažně porušuje povinnosti dle této smlouvy, zejména tím, že neposkytuje řádně a včas servisní služby dle této Smlouvy a nesjednává nápravu ani ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení výzvy ke sjednání nápravy.
6. Smlouvu je možné ukončit dohodou mezi Smluvními stranami. Ukončení smlouvy je platné ke dni, který je v této Dohodě Smluvními stranami sjednán.
7. S výjimkou případu, kdy Poskytovatel vypoví tuto Smlouvu dle odst. 2 tohoto článku, poskytne Poskytovatel na žádost Objednatele při ukončení Smlouvy součinnost při převedení poskytování servisních služeb na Objednatele nebo na Objednatelem stanovenou třetí stranu.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má povahu originálu a každá ze smluvních stran si ponechá jedno vyhotovení.



2. Tato Smlouva může být změněna písemnými dodatky podepsanými oběma Smluvními stranami.
3. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti zveřejněním v registru smluv.
4. Poskytovatel souhlasí s uveřejněním této Smlouvy v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Toto uveřejnění bude provedeno ze strany Objednatele.
5. Smluvní strany si řádně přečetly znění Smlouvy a prohlašují, že ji uzavírají svobodně a vážně, a bez výhrad s ní souhlasí, což potvrzují svými podpisy.

Přílohy:

Příloha č. 1 – Seznam aplikací spravovaných na základě Smlouvy

Příloha č. 2 – Specifikace předmětu služeb

Příloha č. 3 – Ceník prací a služeb

V Praze dne 19.4.2018

BRNE 01.05.2018
V dne.....

Mgr. Václav Pícl,
pověřen řízením NUV
za Objednatele

Ing. David Horký,
jednatel
za Poskytovatele



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Příloha č. 1:
Seznam aplikací spravovaných na základě Smlouvy:

www.nuv.cz



Příloha č. 2: Specifikace předmětu služeb

A. Služby a řešení incidentů včetně odstraňování závad

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 99,80 % v měsíci.
- Doba údržby CMS a/nebo souvisejícího softwaru neznámá porušení smlouvy a parametrů servisních služeb v ní uvedených, pokud bude spojena s maximálně 60 minut dlouhým přerušování služeb. Tato údržba se nepočítá do času dostupnosti, nebo výpadku a musí být Poskytovatelem nahlášena minimálně 5 pracovních dní předem.
- Kapacita vyhrazeného diskového prostoru 30 GB. Vyhrazený diskový prostor se použije na veškerá data Objednatele, tedy zejména na: web prezentaci, databázi, zálohy dat, emaily a uložená data.
- Ochrana před útoky se síť internet pokročilými pravidly firewallu.
- Monitoring serveru monitorovacím systémem.
- Housing serveru v klimatizovaných prostorách s kompletně zálohovaným napájením pomocí UPS a diesel agregátu.
- Technická podpora redaktorů při práci s redakčním systémem prostřednictvím emailu v pracovní dny v době od 9:00 do 17:00 hod
- Technická podpora redaktorů prostřednictvím aplikace Poskytovatele.
- Garance rozvoje aplikace – Dle 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.

Havarijní vady budou vždy odstraněny, co nejdříve, aby se minimalizoval dopad na činnost Objednatele.

Reakční doba při řešení incidentů/závad

Kategorie problému	Doba k zahájení prací (hod)	Délka opravy (hod)	Práce jsou zahajovány a prováděny v době
A	4	6	8 hod x 5 dní (9:00 – 17:00 v pracovních dnech)
B	4	8	8 hod x 5 dní (9:00 – 17:00 v pracovních dnech)
C	4	24	8 hod x 5 dní (9:00 – 17:00 v pracovních dnech)
D	8	48	8 hod x 5 dní (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. Havarijní závady budou vždy odstraněny, co nejdříve, aby se minimalizoval dopad na činnost Objednatele

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, Web server neodpovídá na portu TCP/80, nebo nejsou dostupné 2 a více name servery. Mezi fatální problémy náleží rovněž neautorizovaná změna obsahu prezentace.

B – Kritické problémy: Web server odpovídá, ale nezobrazuje korektní obsah prezentace, případně hlásí systémovou chybu, nebo chybu ke kódu aplikace. Návštěvníci nemohou aplikaci plnohodnotně užívat.

C – Závažné problémy: Aplikace pracuje korektně, ale s aplikací nemohou pracovat redaktoři, kvůli chybám redakčního systému.

D – Nezávažné problémy: Návštěvníci i redaktoři mohou s aplikací plnohodnotně pracovat, ale v aplikaci se vyskytlo chování, které je v rozporu s uživatelskou dokumentací.

B. Hot-line podpora

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat pro Objednatele hot-line podporu nonstop e-mailem (podpora@qcm.cz) nebo pomocí aplikace Helpdesk QCM na adrese <http://www.qcm.cz/podpora>. Dále se zavazuje zajišťovat hot-line podporu v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hod telefonem na lince +420 538 702 705.

2. Uvedená hot-line podpora slouží k hlášení incidentů či poskytování uživatelský rad Objednateli. Aplikace Poskytovatele je webové rozhraní určené k hlášení incidentů a evidenci jejich odstranění.

C. Provoz, správa a údržba aplikací

1. Poskytovatel uskuteční drobnější úpravy aplikace nejpozději do 10 pracovních dnů od obdržení úplných požadavků od Objednatele. Drobnějšími úpravami se rozumí požadavky neměnící celkovou strukturu a chování aplikace.

2. Aktualizace redakčního systému Marwel a bezpečnostní aktualizace jsou poskytovány v rámci měsíčního kreditu bezplatně po dobu platnosti servisní smlouvy.

3. Školení uživatelů – Poskytovatel bude na vyžádání konat školení personálu v používání a správě redakčního systému a to v místě pracoviště Objednatele.

D. Měsíční hodinový kredit a slevy

1. Smluvní strany se dohodly, že v ceně měsíční paušální odměny dle čl. V odst. 1 jsou započteny 2 hodiny prací Poskytovatele.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Příloha č. 3: Ceník prací a služeb

Tento ceník je platný po dobu trvání této smlouvy

Číslo položky	Položka	Cena bez DPH (v Kč/hod)
1.	Analýzy a vedení projektu	1.530,-
2.	Odborné práce (programování, stylování, technické práce, grafické práce, školení)	1.275,-
3.	Rutinní práce (elektronické zpracování podkladů, plnění obsahu webu, monitoring serverů, čtení logů)	1.105,-

