

Smlouva o dílo číslo MS197-14

o poskytování servisu na prostředky výpočetní techniky

Smluvní strany

MHM computer a.s.

U Pekáren 4/1309
102 00 Praha 10 - Hostivař
zapsána v obchodním rejstříku vedeném
Městským soudem v Praze v oddílu B, vložka 13137
IČO: 00539422
DIČ: CZ00539422

**zastoupena ing. Pavlem Miloschewským,
předsedou představenstva,**

ze strany jedné jako **zhotovitel**

a

Exportní garanční a pojišťovací společnost, a.s.

Vodičkova 34/701 111 21 Praha 1
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským
soudem v Praze v oddílu B, vložka 1619 IČ:
45279314
DIČ: CZ45279314

**zastoupena Ing. Milanem Šimáčkem,
místopředsedou představenstva a náměstkem generálního ředitele**

ze strany druhé jako **objednatel**

uzavírají v souladu s ustanoveními § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) tuto

smlouvu o dílo:

Článek I - Předmět smlouvy

- (1) Předmětem této smlouvy o dílo (dále jen „smlouva“) je na jedné straně závazek zhotovitele zajišťovat servis na technických a programových prostředcích (dále též jen „prostředky“) objednatel specifikovaných v příloze 1 a na druhé straně závazek objednatel platit za poskytované služby dohodnutou cenu ve výši a způsobem stanoveným ve smlouvě.
- (2) Předmětem smlouvy není poskytování servisu nebo technické pomoci vyžádané objednatel pro předmětné prostředky z jiných důvodů, než je odstranění jejich závady. Předmětem smlouvy není také poskytování servisu pro ty prostředky, na nichž provedla neoprávněná osoba opravu, úpravu nebo jiný technický zásah přesahující rámec běžné obsluhy, a dále prostředky, které byly prokazatelně poškozeny zaviněním objednatel nebo třetí osobou, živelní pohromou nebo vyšší mocí anebo byly užívány nebo obsluhovány v rozporu s podmínkami uvedenými v uživatelské dokumentaci. V těchto případech jdou náklady na servis a náhradní díly na vrub objednatel.

- (3) Vyžádá-li si objednatel formou objednávky služby pro případy uvedené v odst. (2), poskytne zhotovitel plnění za úhradu mimo rámec cen dohodnutých ve smlouvě, pokud požadavky objednatele nepřekročí rámec služeb, které zhotovitel běžně poskytuje.

Článek II - Podmínky servisu

- (1) Zhotovitel poskytuje servis v místě instalace prostředků. Poskytování servisu se řídí přílohou 3 s tím, že dostupnost servisu bude zabezpečena s výjimkou svátků od pondělí do pátku od 8:00 do 17:00 hod. s odezvou do 6 hodin od ohlášení závady. Servis zahrnuje i dodávku potřebných náhradních dílů, připojení k dohledovému centru a aktualizaci mikrokódu (interního kódu zařízení).
- (2) Servisem programových prostředků se rozumí zajištění přístupu objednatele k jejich novým verzím a zajištění jejich funkčnosti.
- (3) Smluvní strany se zavazují uvědomit neprodleně druhou smluvní stranu o všech změnách interních pravidel, předpisů a dalších skutečností, které mohou ovlivnit výkon servisní činnosti (pravidla přístupu do objektu, změny telefonního a faxového spojení, adresy apod.).
- (4) Neuhradí-li objednatel servis prostředků v souladu s platebními podmínkami podle článku IV, ztrácí až do doby uhrazení dlužné částky nárok na poskytování servisu podle smlouvy pro ty prostředky, jejichž servis nebyl uhrazen. Objednatel bere na vědomí, že přerušení servisu takových prostředků z důvodu nezaplacení daňového dokladu za poskytované služby nelze posuzovat jako neplnění závazků zhotovitele vyplývajících ze smlouvy.
- (5) V příloze 2 jsou uvedeny kontaktní osoby smluvních stran a jejich spojení pro potřeby servisu.

Článek III - Cena

- (1) Objednatel bude hradit zhotoviteli poskytovaný servis formou pravidelných paušálních ročních plateb. Výše roční platby byla stanovena dohodou stran (ve smlouvě MM1561-10) jako cena smluvní a představuje bez daně z přidané hodnoty částku ve výši

[REDACTED]

[REDACTED]
- (2) Tato cena zahrnuje všechny náklady zhotovitele na poskytování servisu včetně nákladů na náhradní díly potřebné k opravě.
- (3) Objednatel se zavazuje vrátit zhotoviteli vadné díly vyměněné při opravě.

Článek IV - Platební podmínky

- (1) Objednatel bude hradit zhotoviteli pravidelné paušální platby podle článku III odst. (1) spolu s daní z přidané hodnoty v českých korunách na základě daňového dokladu, který zhotovitel vystaví vždy první den každého ročního období, v němž se servis bude poskytovat. Den vystavení daňového dokladu je dnem uskutečnění příslušného dílčího zdanitelného plnění.
- (2) Pro přepočet částek stanovených v eurech na české koruny se použije kurz „devizy prodej“ Československé obchodní banky platný v den vystavení příslušného daňového dokladu.
- (3) Objednatel je oprávněn vrátit daňový doklad zhotoviteli před uplynutím lhůty jeho splatnosti bez uhrazení, jestliže daňový doklad nesplňuje náležitosti stanovené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, nebo v § 435 odst. 1 občanského zákoníku nebo je v rozporu se smlouvou. Na vráceném dokladu musí objednatel vyznačit důvod jeho vrácení. Zhotovitel je povinen oprávněně vrácený daňový doklad opravit a doručit jej objednateli. Oprávněným vrácením daňového dokladu se ruší původní lhůta jeho splatnosti a doručením opraveného daňového dokladu objednateli začíná běžet nová lhůta splatnosti.
- (4) Při platbách, které si smluvní strany vzájemně poukazují, jdou výlohy banky plátce spojené s bankovním převodem k tíži plátce.
- (5) Splatnost vystavených daňových dokladů je 14 dní ode dne jejich doručení objednateli.

Článek V - Účinnost smlouvy

- (1) Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dne 10. 2. 2014.
- (2) Smlouva se sjednává na dobu určitou v délce 1 roku ode dne účinnosti smlouvy. Pokud žádá ze smluvních stran nejméně dva měsíce před ukončením běžícího ročního období neoznámí druhé straně, že se nepřeje ve smlouvě pokračovat, prodlužuje se smlouva automaticky vždy o další roční období. Smlouva při tom nesmí ukončena z popudu zhotovitele dříve než po uplynutí tří let od nabytí její účinnosti.

Článek VI - Odstoupení od smlouvy

- (1) Jestliže některá ze smluvních stran podstatně poruší své povinnosti vyplývající pro ni ze smlouvy a jestliže nezjedná nápravu do jednoho měsíce od doručení písemného upozornění druhé smluvní strany o porušení smlouvy, má druhá strana právo od smlouvy odstoupit. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- (2) Za podstatné porušení povinností se považuje:
 - a) takové jednání objednatele, které brání zhotoviteli vykonávat jeho závazky vyplývající ze smlouvy;
 - b) zpoždění objednatele v úhradě vystavených daňových dokladů o více než dva měsíce;
 - c) neplnění povinností zhotovitele vyplývajících pro něj ze smlouvy tak, že objednatel nemůže předmětné prostředky řádně využívat.

Článek VII - Omezená odpovědnost

- (1) Zhotovitel nenese odpovědnost za škody, které by mohly vzniknout objednateli v souvislosti s provozní poruchou prostředků kromě odpovědnosti vyplývající pro něj z obecně závazných předpisů, zejména z ustanovení § 2894 a násl. občanského zákoníku.

Článek VIII - Různé

- (1) Žádná ze smluvních stran nesmí bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany převést na třetí stranu žádné ze svých práv nebo povinností nebo ji pověřit výkonem svých práv a povinností vyplývajících ze smlouvy.
- (2) Jestliže některá ze smluvních stran nevyužije svých práv vyplývajících ze smlouvy, nelze mít za to, že se těchto práv vzdává nebo od nich ustupuje.
- (3) Smluvní strany se zavazují, že budou chránit obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku získané při realizaci smlouvy, jakož i informace označené poskytující stranou jako důvěrné, které o sobě smluvní strany získají při jednání o smlouvě (viz § 1730 odst. 2 občanského zákoníku), nepřístupní je třetí straně, ani je nepoužijí pro své potřeby v rozporu s jejich účelem.

Článek IX - Závěrečná ustanovení

- (1) V případě rozporu mezi ustanoveními smlouvy a jejích příloh mají přednost ustanovení smlouvy.
- (2) Úpravy nebo změny smlouvy jsou účinné pouze tehdy, jsou-li provedeny formou očíslovaného písemného dodatku podepsaného oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Výjimku tvoří informace o spojení smluvních stran pro potřeby servisu obsažené v příloze 2. Tyto informace lze měnit písemným sdělením smluvní strany druhé smluvní straně.
- (3) Vztahy vznikající ze smlouvy, které nejsou smlouvou upraveny, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a souvisejících předpisů.
- (4) Vzniklé spory budou smluvní strany řešit v první řadě dohodou na základě vzájemného jednání. Nebude-li možné dosáhnout touto cestou dohody, je každá smluvní strana oprávněna

podat v souladu s českým právním řádem u příslušného soudu žalobní návrh na řešení vzniklého sporu.

- (5) Zástupci obou smluvních stran podepisující smlouvu prohlašují, že jsou oprávněnými subjekty k jejímu podpisu.
- (6) Smlouva má tři přílohy, které tvoří její nedílnou součást. Je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden výtisk.
- (7) Smluvní strany stvrzují svůj souhlas s obsahem jednotlivých ustanovení smlouvy a příloh svým podpisem.

Přílohy:

Příloha 1 - Specifikace prostředků

Příloha 2 - Spojení smluvních stran pro potřeby servisu

Příloha 3 - Podmínky pro poskytování servisu a technické a programové prostředky (červenec 2013)

V Praze dne 3.2.2014

V Praze 6.2.2014

Za objednatele
EGAP

Za zhotovitele
MHM computer a.s.

Ing. Milan Šimáček
místopředseda představenstva
a náměstek generálního ředitele

Ing. Pavel Miloschewsky
předseda představenstva

Specifikace prostředků

- a) [redacted]
- b) [redacted]
- c) [redacted]
- d) [redacted]
- e) [redacted]
- f) [redacted]
- g) [redacted]
- h) [redacted]
- i) [redacted]
- j) [redacted]
- k) [redacted]
- l) [redacted]
- m) [redacted]
- n) [redacted]

Příloha 2 ke smlouvě o dílo číslo MS197-14

Kontaktní osoby objednatele:

[REDACTED]

[REDACTED]

Spojení smluvních stran pro potřeby servisu

[REDACTED]

[REDACTED]

Nepřetržitá služba centrálního technického střediska MHM computer a.s. (hot line)

- tel.:+420-267 209 333
- tel.:+420-281 014 444
- mobil: +420 - 602 525 550

Spojení elektronickou poštou a faxem

- e-mail: servis@mhm.cz
- fax: +420 - 267 209 222

Příloha 3 ke smlouvě číslo MS197-14

Podmínky pro poskytování servisu na technické a programové prostředky

červenec 2013

Obsah

1. ÚVOD	2
2. VŠEOBECNÉ SERVISNÍ PODMÍNKY	3
2.1. ZPŮSOBY PROVÁDĚNÍ SERVISNÍ ČINNOSTI NA ZAŘÍZENÍ	3
2.1.1. SERVIS TECHNICKÝCH PROSTŘEDKŮ A REŽIM JEHO POSKYTOVÁNÍ	3
2.2. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SERVISU NA PROGRAMOVÉ PROSTŘEDKY	4
2.2.1. OBSAH SERVISU	4
3. OHLÁŠENÍ ZÁVAD	6
4. DOPLŇKOVÉ TECHNICKÉ SLUŽBY	7

1. Úvod

Tento text obsahuje podmínky, za nichž společnost MHM computer a.s. (dále jen „MHM“) poskytuje záruční a pozáruční servis na paměťové systémy a servery HDS (dále jen "zařízení") a na programové prostředky.

Tyto podmínky se mohou vztahovat i na zařízení jiných výrobců než HDS, pokud je možno je monitorovat stejným způsobem jako zařízení HDS.

Je zde také uveden krátký popis doplňkových technických služeb, které může MHM poskytovat vedle záručního a pozáručního servisu.

2. Všeobecné servisní podmínky

MHM provádí servisní činnost po dohodě a v součinnosti se zákazníkem s cílem omezit případné prostoje výpočetního systému na minimum.

Zákazník je povinen vytvořit servisním pracovníkům MHM vhodné podmínky pro servis zejména tím, že jim umožní vstup k udržovaným zařízením po celou dobu, která je pro zásah servisních techniků vymezena (viz bod 2.1.1., část „Režim poskytování servisu“), poskytne veškeré informace o chování systému a jednotlivých zařízeních nebo programů, dá k dispozici strojový čas potřebný k opravě a testování systému a zajistí účinnou spolupráci svých pracovníků se servisními pracovníky MHM.

Požaduje-li zákazník provést technický zásah z jiného důvodu, než je provozní porucha zařízení, postupuje podle oddílu 4.

2.1. Způsoby provádění servisní činnosti na zařízení

Záruční i pozáruční servis je založen především na analýze informací systému dálkové kontroly Hi-Track, který je součástí dodávky zařízení, a na následném technickém zásahu. Servisní činnost zahrnuje i servis mikrokódu, který se z tohoto hlediska považuje za neoddělitelnou součást zařízení.

Systém dálkové kontroly

Systém dálkové kontroly je v provozu trvale 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Systém Hi-Track provádí diagnostiku funkcí zařízení a hlásí zjištěné závady do vzdáleného diagnostického centra výrobce. Systém dálkové kontroly také shromažďuje statistická data o napravitelných chybách, což umožňuje zjišťovat potenciální možnost vzniku závady. Instalace systému dálkové kontroly Hi-Track a podmínky pro jeho práci se liší podle typu zařízení.

Paměťové systémy třídy „enterprise“ se dodávají se servisním PC, na němž je systém dálkové kontroly Hi-Track již nainstalován.

U **ostatních zařízení** se systém dálkové kontroly Hi-Track nainstaluje na monitorovací PC, které se připojí ke sledovanému zařízení. Monitorovací PC poskytne zákazník, může je však využívat i k jiným účelům, než je systém dálkové kontroly.

Pro spojení systému Hi-Track s diagnostickým centrem výrobce musí zákazník zajistit přístup monitorovacího PC na internet (protokol FTP nebo https) nebo alternativně poskytnout telefonní linku s modemem a s možností jednosměrného provozu do zahraničí.

Není-li internetové nebo telefonní spojení v provozu nebo je-li jeho funkčnost omezena, může bez vědomí MHM dojít k havárii zařízení, za níž MHM nemůže nést odpovědnost.

2.1.1. Servis technických prostředků a režim jeho poskytování

Zjištění závady a její analýza Analýza závady se zahajuje neprodleně po jejím zjištění systémem dálkové kontroly nebo po jejím ohlášení zákazníkem.

Odstranění závady

Je-li pro odstranění závady nutný zásah technika MHM přímo na zařízení, provede technik tento zásah po dohodě se zákazníkem v souladu s platným režimem poskytování servisu. O provedeném servisním zásahu vyhotoví pracovník MHM zápis o provedení práce, který stvrdí svým podpisem přejímající pracovník zákazníka. Vyměněný

vadný díl se vrací MHM. Servisní pracovníci MHM se při své činnosti řídí provozními a bezpečnostními předpisy zákazníka, pokud o nich byli předem informováni.

Režim poskytování servisu Režim poskytování servisu může zákazník zvolit v jedné ze dvou variant uvedených dále. Reakcí servisního technika na ohlášenou závadu se v závislosti na povaze závady rozumí, že servisní technik ve stanovené lhůtě

buď informuje zákazníka (telefonicky, e-mailem, faxem), jak bude při opravě postupovat, nebo se dostaví k řešení problému na místo instalace.

Základní režim (Week Day Basic Service)

- ◆ *Služby servisního technika jsou zákazníkovi k dispozici s výjimkou svátků od pondělí do pátku od 9:00 do 17:00 hod. Servisní technik zareaguje na ohlášenou závadu nejpozději následující pracovní den po ohlášení závady.*

Standardní režim (Standard Service)

- ◆ *Služby servisního technika jsou zákazníkovi k dispozici nepřetržitě, tj. 7 dní v týdnu, 24 hodin denně. Servisní technik zareaguje na ohlášenou kritickou závadu nejpozději za čtyři hodiny po jejím ohlášení zákazníkem. Kritickou závadou se rozumí situace, kdy zákazník ztratí všechny možnosti přístupu k datům uloženým na zařízení nebo kdy přestane být dostupná z důvodu poruchy serveru aplikace na něm běžící. Vyžaduje-li povaha závady přítomnost servisního technika v místě instalace, platí čtyřhodinová lhůta pro příjezd technika, je-li místo zásahu vzdáleno do 80 km od servisního střediska MHM. V případě delší vzdálenosti místa zásahu se k uvedenému časovému limitu připočítává jedna hodina za každých dalších započatých 40 km.*

Přemístění zařízení

Plánované přemístění zařízení je zákazník povinen ohlásit MHM a postupovat při něm v souladu se smlouvou, podle níž se servis poskytuje.

2.2. Podmínky poskytování servisu na programové prostředky

Základní podmínkou poskytování servisu pro programové prostředky je, aby zákazník měl na tyto prostředky platnou programovou licenci.

2.2.1. Obsah servisu

Servis na programové prostředky zahrnuje tyto služby:

- podporu po telefonu s cílem identifikovat vzniklou závadu a pomoci při jejím odstranění, poskytnout konzultace při instalaci aktualizovaných verzí (tj. verzí obsahujících opravy chyb, případně drobná funkční zlepšení) a zodpovědět běžné dotazy týkajících se daných prostředků;
- poskytování oprav a úprav programových prostředků buď jednotlivě, nebo souborně (tzv. service pack), pokud nelze zjednat nápravu instalací poslední aktualizované verze;
- zásah na pracovišti zákazníka, o jehož potřebě rozhoduje výlučně MHM;
- zajištění přístupu k všeobecně dostupným aktualizovaným verzím.

Servis se neposkytuje v těch případech, kdy programové prostředky nebo zařízení, s nimiž spolupracují, byly upraveny nebo změněny neoprávněnými osobami nebo když programové prostředky pracují v prostředí, jehož parametry nevyhovují podmínkám stanoveným v uživatelské dokumentaci.

Součástí servisu na programové prostředky podle těchto podmínek není poskytování nových verzí, které obsahují nové funkce nebo zlepšení podstatně rozšiřující dosavadní funkce. Takové nové verze se poskytují za úhradu podle platného ceníku. O tom, zda jde o novou verzi poskytovanou za úhradu, rozhoduje výlučně výrobce daného programového prostředku.

Poskytování servisu se také nevztahuje na diagnostiku nebo nápravu závad, které nejsou způsobeny závadou prostředků, jež jsou předmětem servisu.

Servis pro starší verze

Servis se poskytuje pouze na aktuální obecně dostupnou novou verzi programových prostředků a na verzi bezprostředně předcházející, a po dobu 12 měsíců od vydání aktuální nové verze má objednatel nárok na dodání

existujících oprav a úprav pro druhou předcházející verzi. Na starší verze se servis neposkytuje.

3. Ohlášení závad

Ohlášení závady zákazníkem

případně faxem.

Závady zjištěné zákazníkem hlásí zákazník spolu s popisem jejich projevu vždy telefonicky. Telefonická hlášení se potvrzují elektronickou poštou

Nepřetržitá služba centrálního technického střediska MHM (hot line)

- tel.:+420-267 209 333
- tel.:+420-281 014 444
- mobil:+420-602 525 550

Spojení elektronickou poštou a faxem

- e-mail: servis@mhm.cz
- fax: +420 - 267 209 222

4. Doplnkové technické služby

Kromě technického servisu, jehož cílem je odstranění závady zařízení a zajištění jeho funkčnosti, poskytuje MHM i další, doplňkové technické služby, které s provozovaným zařízením souvisejí, ale mají jiný charakter, než je oprava závady. Jde například o rekonfiguraci zařízení, připojování serverů, asistenci při přemísťování zařízení a při testování nových komponent výpočetního systému nebo nových technologických postupů, vyhrazení techniků pro zajištění pohotovosti pro potřeby zákazníka.

Běžný postup při zajišťování tohoto typu technických služeb je zaslání poptávky zákazníka, zpracování nabídky MHM, vystavení objednávky a realizace objednávky.

Poskytování doplňkových technických služeb se přiměřeně jejich povaze řídí těmito „Podmínkami pro poskytování servisu na technické a programové prostředky“.