

SMLOUVA

O SERVISNÍ PODPOŘE HW diskového pole Hitachi

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2, zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“), v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“) a na základě otevřené výzvy k podání nabídky ve věci veřejné zakázky malého rozsahu zadané prostřednictvím Národního elektronického nástroje (NEN)

pod č.j.: MF-26035/2019/5901
Evidenční číslo: 9006/095/2019
(dále jen „**Smlouva**“)

Smluvní strany:

Česká republika - Ministerstvo financí

se sídlem: Letenská 525/15, 11800 Praha 1

za níž jedná: XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX

IČ: 00006947, DIČ: CZ00006947

Bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha 1

Číslo účtu: 3328001/0710

ID datové schránky: xzeaauv

(dále jen „**Objednatel**“)

a

MHM computer a.s.

se sídlem: U Pekáren 4/1309, 102 00 Praha 10 - Hostivař

zastoupená: Ing. Pavlem Miloschewským, předsedou představenstva

IČ: 00539422, DIČ: CZ00539422

Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.

Č. účtu: 5011262148/5500

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 13137

ID datové schránky: 9qqe6id

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále také jako „**Smluvní strany**“ nebo samostatně jako „**Smluvní strana**“)

I. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

1. **Účelem** této Smlouvy je stanovení podmínek pro zajištění funkčnosti diskového pole Hitachi, jak je blíže vymezeno v následujících odstavcích Smlouvy.
2. **Předmětem** této Smlouvy je povinnost Poskytovatele zajistit Objednateli servisní podporu hardware stávajícího diskového pole Hitachi (dále jen „**diskové pole Hitachi**“), HDS USP-V, výrobní číslo 78997, (dále jen „**Podpora**“) v rozsahu a za podmínek blíže specifikovaných v této Smlouvě a v Příloze č. 1, která je její nedílnou součástí.
3. Poskytnutí **Podpory** spočívá v:
 - 3.1 Poskytování servisních a technických služeb na místě plnění dle této Smlouvy **v režimu 24 hodin denně a 7 dní v týdnu, a to s reakční dobou 4 hodiny** od přijetí požadavku Objednatele Poskytovatelem; v reakční době dojde k započetí řešení požadavku technikem Poskytovatele;
 - 3.2 Zásahu technika a opravy diskového pole Hitachi a to i případnou výměnu vadných dílů zajištěných Poskytovatelem, cena je zahrnuta ve Smluvní ceně uvedené v čl. V. odst. 1. této Smlouvy;
 - 3.3 Zajištění materiálu potřebného pro opravy diskového pole Hitachi; vadné vyměněné pevné disky zůstanou ve vlastnictví objednatele;

- 3.4 Přístupu Objednatele na Helpdesk Poskytovatele k hlášení závad a sledování postupu řešení a komunikace k řešení problému;
- 3.5 Zajištění funkčnosti stávajícího SW (firmware) integrovaného do HW Objednatele včetně jeho případné aktualizace v případě výměny vadných dílů dle odst. 3.2 nebo dle čl. 10 odst. 1., za předpokladu, že se nijak nezmění prostředí infrastruktury, do kterého je diskové pole zapojeno, způsob jeho zapojení a ani způsob práce s ním.
4. Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele uhradit Poskytovateli za řádné plnění jeho závazků dle této Smlouvy Smluvní cenu způsobem a za podmínek stanovených v této Smlouvě.

II. MÍSTO PLNĚNÍ A DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

1. Místem plnění dle této Smlouvy je sídlo Objednatele na adrese: Česká republika - Ministerstvo financí - Letenská 525/15, 11800 Praha 1 (dále jen „Místo plnění“).
2. Podporu je Poskytovatel povinen poskytovat od **1. 12. 2019** do **30. 11. 2020**.

III. POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel se zavazuje za řádné a včasné poskytování Podpory uhradit Poskytovateli řádně a včas Smluvní cenu ve výši a způsobem uvedeným v článku V. této Smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli řádně a včas maximální potřebnou součinnost, která je nezbytná pro řádné a včasné plnění povinností Poskytovatele podle této Smlouvy, zejména součinnost, která je uvedena v Příloze č. 1.
3. Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli přístup na místo plnění dle článku II. odst. 1. Smlouvy anebo umožnit přístup prostřednictvím vzdáleného přístupu.
4. Objednatel se zavazuje přijímat opatření, která umožní Poskytovateli bezodkladné zahájení poskytování Podpory v Místě plnění Smlouvy.
5. Objednatel se zavazuje vyjadřovat se bez zbytečného odkladu k požadavkům Poskytovatele předkládaným v průběhu realizace plnění této Smlouvy ve smyslu ustanovení odst. 6 Přílohy č. 1 této Smlouvy a je povinen předávat každý svůj požadavek k poskytování Podpory dle této Smlouvy způsobem uvedeným v Příloze č. 1. Smlouvy.
6. V případě, že je Objednatel v prodlení s poskytnutím součinnosti či plněním povinností podle výše uvedených odstavců, přičemž toto prodlení zcela znemožňuje poskytnutí Podpory, je Poskytovatel povinen Objednatele o této skutečnosti neprodleně písemně informovat. Poskytovatel nabídne Objednateli v přiměřené době náhradní termín, v němž bude poskytnuta Podpora dle této Smlouvy.
7. V případech, uvedených v předchozím odstavci, se veškeré lhůty a termíny, uvedené ve Smlouvě, automaticky prodlouží minimálně o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodlení na straně Objednatele, a dále o dobu nezbytně nutnou k tomu, aby mohla být poskytována plnění dle této Smlouvy Poskytovatelem znovu zkoordinována.

IV. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

1. Poskytovatel je povinen zejména:
 - a) řádně plnit předmět Smlouvy ve lhůtách a rozsahu stanovém touto Smlouvou;
 - b) poskytovat plnění dle této Smlouvy s vynaložením odborné péče a znalostí.
2. Poskytovatel se zavazuje, že poskytovaná Podpora bude svou technickou úrovní odpovídat zadávacím podmínkám Objednatele v oblasti bezpečnosti a provozu informačních a komunikačních technologií.
3. Poskytovatel je povinen vyhotovit a doručit Objednateli Protokol o poskytnuté Podpoře za každé 3 měsíce účinnosti této Smlouvy (dále jen „**Akceptační protokol**“), obsahující přesný seznam úkonů Podpory, poskytnutých v rámci plnění této Smlouvy v uplynulém tříměsíčním období. V Akceptačním protokolu Poskytovatel uvede postup při poskytování Podpory podle Smlouvy a Přílohy č. 1 a rozpis jednotlivých položek poskytované Podpory, včetně jejich popisu a vynaloženého času. Akceptační protokol bude v listinné podobě, bude obsahovat podpis Poskytovatele, a po jeho schválení bude

podepsán též Oprávněnou osobou Objednatele. Objednatel se zavazuje vyjádřit se k Akceptačnímu protokolu, tedy schválit a podepsat jej, resp. uvést k němu své připomínky, bez zbytečného odkladu po jeho obdržení. Vzor Akceptačního protokolu tvoří Přílohu č. 2 této Smlouvy.

4. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné právní předpisy České republiky, vztahující se k vykonávané činnosti, a budou se řídit organizačními pokyny Oprávněných osob Objednatele.

V. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Za řádné a včasné poskytování Podpory po celou dobu trvání této Smlouvy se Objednatel zavazuje zaplatit Poskytovateli Smluvní cenu uvedenou bez DPH, která byla sjednána dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, jako cena maximální a nepřekročitelná, a která zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním předmětu Smlouvy (tj. např. náklady na dopravu atd.). Smluvní cena byla dohodou Smluvních stran stanovena ve výši (dále jen „**Smluvní cena**“):
bez DPH **299 000,00 Kč**, (slovy: dvěšestdevadesátdevět tisíc korun českých),
DPH 21% 62 790,00 Kč, (slovy: šedesát dvacetic sedm set devadesát korun českých),
včetně DPH 361 790,00 Kč, (slovy: tři sta šedesát jednatisc sedm set devadesát korun českých),
2. Smluvní cena bude Objednatelem uhrazena na základě faktur vystavených Poskytovatelem vždy za každé uplynulé 3 měsíce plnění předmětu Smlouvy počítané od 1.12.2019, přičemž fakturu za předmětné 3 měsíce vystaví Poskytovatel nejdříve následující den po dni uskutečnění zdanitelného plnění, kterým je poslední kalendářní den 3 měsíčního intervalu. Faktura bude za jednotlivé 3 měsíční období vystavena na částku 74 750,00 Kč (slovy: sedmdesát čtyřicet sedm set padesát korun českých) bez DPH, tj. 90 447,50 Kč (slovy: devadesát tisíc čtyřicet sedm set korun českých a padesát haléřů) včetně DPH (dále jen „Dílčí cena“).
3. Vystavená faktura musí obsahovat:
 - a) Uvedení Dílčí ceny za fakturované 3 měsíce a datum její splatnosti,
 - b) evidenční číslo Smlouvy MF, uvedené v rámečku v záhlaví, které slouží jako identifikátor platby,
 - c) úplné bankovní spojení Poskytovatele,
 - d) veškeré náležitosti dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
 - e) informace povinně uváděné na obchodních listinách na základě § 435 Občanského zákoníku.
4. Přílohou faktury musí být Objednatelem podepsaný Akceptační protokol, vztahující se k fakturovanému období.
5. Faktura je splatná do třiceti (30) dnů od doručení řádně vystavené faktury Objednateli.
6. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti podle zákona nebo nebude vystavena v souladu s touto Smlouvou (např. bude chybět příloha), je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět k doplnění či opravě Poskytovateli, aniž se dostane do prodlení se splatností; v takovém případě se lhůta splatnosti staví a nová lhůta splatnosti v délce třiceti (30) dnů počne plynout ode dne doručení opravené faktury.
7. Úhradu Smluvní ceny je Objednatel povinen provést v korunách českých bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje neprodleně písemně oznámit Objednateli změnu bankovních údajů Poskytovatele, uvedených v této Smlouvě, přičemž takto oznámená změna je účinná od okamžiku doručení oznámení Objednateli.
8. Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
9. Splněním jakéhokoliv finančního závazku, spojeného s plněním dle této Smlouvy, se rozumí okamžik odeslání částky na bankovní účet druhé Smluvní strany, uvedený v záhlaví této Smlouvy.
10. Smluvní strany se dohodly, že je-li Poskytovatel plátcem DPH a je v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění veden v rejstříku nespolehlivých plátců DPH, anebo nastane některá z jiných skutečností rozhodných pro ručení Objednatele, je Objednatel oprávněn zaplatit Poskytovateli pouze dohodnutou cenu bez DPH a DPH odvést příslušnému správci daně dle platných právních předpisů, nedohodnou-li

se smluvní strany jinak. O provedené úhradě DPH správci daně bude Objednatel Poskytovatele informovat kopií oznámení pro správce daně dle §109a zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, bez zbytečného odkladu.

VI. SANKCE A NÁHRADA ŠKODY

1. V případě prodlení Poskytovatele s plněním jakékoliv povinnosti dle této Smlouvy a zejména její přílohy ve stanovených lhůtách ve dnech, má Objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 0,2% (slovy: dvě desetiny procenta) z celkové Smluvní ceny včetně DPH stanovené podle článku V. odst. 1 Smlouvy a to za každý, i započatý, den prodlení.
2. V případě prodlení Poskytovatele s plněním jakékoliv povinnosti dle této Smlouvy a zejména její přílohy ve stanovených lhůtách v hodinách, má Objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 0,2% (slovy: dvě desetiny procenta) z celkové Smluvní ceny včetně DPH stanovené podle článku V. odst. 1 Smlouvy a to za každou, i započatou, hodinu prodlení.
3. Není-li stanoveno jinak, řídí se odpovědnost Smluvních stran příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
4. Při nedodržení termínu splatnosti řádně vystavené faktury Objednatel je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
5. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě sedmi (7) dnů od doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany povinné Smluvní straně.
6. Zaplacení smluvní pokuty vzniklé porušením povinnosti Poskytovatele nevyklučuje právo Objednatele domáhat se náhrady škody, a to v plné výši.
7. Zaplacení smluvní pokuty nezabavuje dotčenou Smluvní stranu povinností splnit závazek utvrzený smluvní pokutou.
8. Poskytovatel odpovídá v plné výši za veškeré škody způsobené Objednateli porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy či právních předpisů. Poskytovatel odpovídá zejména za škody způsobené porušením ustanovení této Smlouvy, škody způsobené jiným protiprávním činem a škody vzniklé v důsledku vad plnění.
9. Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu náhrady škody se nepřipouští.

VII. OCHRANA INFORMACÍ

1. Smluvní strany souhlasí s tím, že podepsaná Smlouva (včetně příloh), jakož i její text, může být v elektronické podobě zveřejněn v registru smluv, na internetových stránkách Objednatele, na profilu Objednatele ve smyslu ZZVZ, a dále v souladu s povinnostmi vyplývajících z jiných právních předpisů, a to bez časového omezení. Objednatel se zavazuje, že Smlouvu v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, uveřejní v registru smluv.
2. Obě Smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti a znepřístupnit třetím osobám diskrétní informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena.
3. Za diskrétní informace se považují veškeré následující informace:
 - a) veškeré informace poskytnuté Smluvními stranami v souvislosti s plněním této Smlouvy;
 - b) informace, na která se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti;
 - c) veškeré další informace, které budou Smluvními stranami označeny obecně jako diskrétní.
4. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:
 - a) které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
 - b) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele;
 - c) u nichž je Smluvní strana schopna prokázat, že jí byly známy ještě před přijetím těchto informací od druhé Smluvní strany, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;

- d) které budou Smluvní straně po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána;
 - e) jejichž sdělení vyžaduje jiný právní předpis.
5. Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní jakékoliv třetí osobě diskrétní informace druhé Smluvní strany bez jejího předchozího písemného souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré diskrétní informace Objednatele proti odcizení nebo jinému zneužití.
 6. Poskytovatel se zavazuje, že diskrétní informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez předchozího písemného svolení Objednatele přípustná.
 7. Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
 8. Trvání povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku je stanoveno na dobu neurčitou.
 9. Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá Smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
 10. V případě, že některá ze Smluvních stran poruší některou z povinností vyplývajících z tohoto článku, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý případ porušení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody, a to v plné výši. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě sedmi (7) dnů od doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany povinné Smluvní straně.

VIII. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

1. Poskytovatel prohlašuje, že jakékoliv plnění dle této Smlouvy je bez právních vad, zejména že není a nebude zatíženo žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul jakýkoliv finanční nebo jiný závazek ve prospěch třetí strany. V případě, že bude toto oznámení nepravdivé, je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového jednání, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.
2. Poskytovatel se zavazuje, že při plnění Smlouvy bude postupovat tak, aby nedošlo k neoprávněnému zásahu do práv třetích osob. V případě porušení tohoto závazku je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového porušení, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.

IX. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky. V záležitostech touto Smlouvou neupravených se právní vztah mezi Smluvními stranami řídí Občanským zákoníkem.
2. Veškeré případné spory mezi Smluvními stranami, které by v budoucnu vyplynuly z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.

X. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

1. S ohledem na to, že Předmět plnění je svou podstatou poskytnutím služeb (podpory), záruční doba činí 12 měsíců a počíná běžet ve vztahu k jednotlivým částem Předmětu plnění okamžikem schválení příslušného Akceptačního protokolu Objednatelem.
2. V případě provedení výměny vadného dílu, běží záruční doba k této výměně ode dne jejího provedení, a to v délce dvanácti (12) měsíců.
3. Poskytovatel se zavazuje v záruční době bezplatně odstranit vady poskytnuté Podpory, a to ve lhůtách dle jejich kategorizace Priorit uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy v odst. 2.
 - 3.1. Vady dle Priority 1 odstraní do 1 pracovního dne od prokazatelného nahlášení vady.
 - 3.2. Vady dle Priority 2 a 3 odstraní do 2 pracovních dnů od prokazatelného nahlášení vady.

4. Na postup pro ohlášení vad se obdobně uplatní postup dle Přílohy č. 1 odst. 3 - 6 této Smlouvy. Ohlášení vad po skončení doby trvání této Smlouvy bude prováděno prostřednictvím elektronické zprávy, zaslané do datové schránky Poskytovatele.
5. V případě prodloužení Poskytovatele s plněním práv Objednatele z vad předmětu plnění je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu uvedenou v čl. VI odst. 1. této Smlouvy (Sankce a náhrada škody).
6. Poskytovatel je povinen takovéto vady odstranit opravou nebo opětovným provedením Podpory.
7. Pokud Poskytovatel vady neodstraní ve lhůtě uvedené v odst. 3 tohoto článku, je Objednatel oprávněn odstranit vady nebo zajistit Podporu sám nebo prostřednictvím třetích osob a požadovat po Poskytovateli úhradu nákladů účelně vynaložených v souvislosti s odstraňováním vad. Uplatněním práva podle tohoto článku není dotčeno právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy.
8. Pokud Objednatel nemůže předmět plnění nebo jeho část pro vady užívat, prodlužuje se záruční doba o dobu od oznámení vad Poskytovateli do jejich úplného odstranění Poskytovatelem.
9. Právy vyplývajícími z tohoto článku Smlouvy nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele vůči Poskytovateli z vadného plnění vyplývající z právních předpisů.

XI. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

1. Každá ze Smluvních stran je povinna jmenovat osobu oprávněnou jednat ve věcech této Smlouvy (dále jen „**Oprávněné osoby**“).
2. Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu nebo ukončení Smlouvy nebo změnu jejího předmětu.
3. Smluvní strany jsou oprávněny změnit Oprávněné osoby i bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě, jsou však povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu písemně prokazatelně upozornit. Změna Oprávněných osob je účinná dnem prokazatelného doručení oznámení druhé Smluvní straně, není-li v oznámení uvedeno datum pozdější.
4. Smluvní strany se dohodly na dále uvedených Oprávněných osobách, které budou za Smluvní strany jednat ve věcech obchodních, technických, ekonomických a kybernetické bezpečnosti:

Za Objednatele:

Ve věcech obchodních a ekonomických:

Jméno: XXXXXXXXXXXX
tel.: XXXXXXXXXXXX
e-mail: XXXXXXXXXXXX

Ve věcech technických:

Jméno: XXXXXXXXXXXX
tel. : XXXXXXXXXXXX
e-mail: XXXXXXXXXXXX

Za Poskytovatele:

Ve věcech obchodních:

Jméno: XXXXXXXXXXXX
tel. XXXXXXXXXXXX
e-mail: XXXXXXXXXXXX

Ve věcech technických:

Jméno: XXXXXXXXXXXX
tel. XXXXXXXXXXXX
e-mail: XXXXXXXXXXXX

XII. UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou uvedenou v čl. II. odst. 2.
2. Smluvní vztah založený touto Smlouvou lze ukončit před termínem uvedeným v odst. 1. tohoto článku písemnou dohodou obou Smluvních stran a dalšími způsoby stanovenými právními předpisy.
3. Smluvní vztah vzniklý na základě této Smlouvy může být ukončen písemnou výpovědí bez udání důvodu, s tříměsíční výpovědní dobou, která počne běžet dnem, kdy byla výpověď doručena druhé Smluvní straně, nestanoví-li vypovídající Smluvní strana pozdější začátek běhu.
4. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy z důvodů uvedených v této Smlouvě a dále z důvodů uvedených v zákoně, zejména v případě podstatného porušení Smlouvy.
5. Objednatel je mimo jiné oprávněn od Smlouvy odstoupit v následujících případech:
 - a) bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele;
 - b) Poskytovatel podá insolvenční návrh jako dlužník a bude následně rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
 - c) Poskytovatel bude odsouzen za úmyslný trestný čin.
6. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem, které je důvodem pro odstoupení Smlouvy ze strany Objednatele, se považuje zejména:
 - a) prodlení Poskytovatele s dodáním předmětu plnění o více jak třicet (30) kalendářních dní po termínu plnění;
 - b) porušení povinnosti Poskytovatele odstranit vady předmětu plnění ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dní od jejich oznámení Objednatelem;
 - c) realizace předmětu Smlouvy v rozporu se Smlouvou či právními předpisy;
 - d) nedodržování jiných závazných dokumentů či předpisů Poskytovatelem,
 - e) jiné porušení povinností Poskytovatele, které nebude odstraněno ani do třiceti (30) kalendářních dní od prokazatelného doručení výzvy Objednatele.
7. Za podstatné porušení Smlouvy Objednatelem, které je důvodem pro odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele, se považuje:
 - a) prodlení Objednatele s úhradou faktury – daňového dokladu o více jak třicet (30) kalendářních dní, přičemž nárok na úrok z prodlení není tímto ustanovením dotčen;
 - b) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti o více než třicet (30) kalendářních dní od prokazatelného doručení písemné výzvy Poskytovatele.
8. V případě odstoupení podle odst. 6 písm. a), b) či e) tohoto článku je po marném uplynutí příslušné lhůty Objednatel oprávněn od Smlouvy jednostranně odstoupit, a to bez jakýchkoliv sankcí ze strany Poskytovatele.
9. Odstoupení od této Smlouvy musí být písemné a musí v něm být uveden odkaz na ustanovení této Smlouvy či právních předpisů, které zakládá oprávnění od Smlouvy odstoupit.
10. Smluvní vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně, nebo dnem uvedeným v oznámení.
11. Odstoupení od této Smlouvy či jiné ukončení smluvního vztahu založeného touto Smlouvou se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody, ujednání o mlčenlivosti a ochraně informací ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po odstoupení od Smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů.

XIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným, nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost

ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplývá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoliv Smluvní strany takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.

2. Žádná ze Smluvních stran nemůže bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany postoupit svá práva a povinnosti plynoucí z této Smlouvy třetí straně, a to ani částečně.
3. Měnit či doplňovat tuto Smlouvu, vyjma ustanovení o oprávněných osobách, je možné pouze formou písemných dodatků, které musí být podepsány oběma Smluvními stranami. Jiná ujednání jsou neplatná.
4. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv.
5. Tato Smlouva je vyhotovena v 1 vyhotovení v českém jazyce s platností originálu s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
6. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně a toto potvrzují svým podpisem.
7. Nedílnou součástí Smlouvy jsou její přílohy:
Příloha č. 1 - Help desk – Evidence požadavků
Příloha č. 2 -Vzor Akceptačního protokolu

Česká republika – Ministerstvo financí

XXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXX

Ing. Pavel Miloschewsky

předseda představenstva

PŘÍLOHA Č. 1

Help desk – Evidence požadavků

Kontakty, procedury hlášení incidentů, eskalační proces

1. Help desk – Kontakty

Pracovní doba: pracovní dny 8:00 – 17:00	Telefon: XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX
Mimo pracovní dobu	Telefon: XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX
Všechny servisní požadavky musí být potvrzeny emailovou zprávou na adresu	Email: XXXXXXXXXXXX
E-mail pro vytvoření servisního požadavku	XXXXXXXXXXXX
URL adresa WEB aplikace	XXXXXXXXXXXX

2. Řešení provozních problémů (Závad) IT infrastruktury

Poskytovatel bude odstraňovat Závady Předmětu plnění, které se dělí do tří (3) kategorií/Priorit dle stupňů závažnosti (dále jen „Závady“). Postup řešení Závad se skládá z pěti (5) fází:

- Ohlášení Závady Oprávněnou osobou Objednatele;
- potvrzení přijetí Ohlášení Závady Oprávněnou osobou Poskytovatele;
- zahájení prací na odstranění Závady Poskytovatelem;
- odstranění Závady;
- akceptace a potvrzení o odstranění Závady Oprávněnou osobou Objednatele.

Pro řešení závad v prostředí infrastruktury Objednatele poskytuje Help Desk Poskytovatele specialisty, kteří jsou schopni vzdáleně diagnostikovat příčinu závady a najít její řešení. V případě, že není možné závadu vyřešit vzdáleně, bude na místo instalace vyslán plně kvalifikovaný specialista, který bude závadu řešit na místě. Objednatel definuje Prioritu závady a její dopad na funkci provozovaného prostředí.

- **Priorita 1:** Havárie, poruchy, chyby a vady diskového pole Hitachi vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožňující používání a využívání diskového pole Hitachi k účelu, k němuž je určeno. **Reakční doba Poskytovatele činí 4 hodiny** od přijetí požadavku Objednatele. Poskytovatel v reakční době začne řešit požadavek prostřednictvím svého specialisty. **Doba vyřešení závady s touto prioritou je do 1 pracovního dne** od okamžiku přijetí požadavku Poskytovatelem v Helpdesku.
- **Priorita 2:** Poruchy, chyby a vady diskového pole Hitachi, které způsobují provozní problémy, ale neznemožňují používání a využívání diskového pole Hitachi k účelu, k němuž je určeno, a lze je dočasně řešit organizačními opatřeními Objednatele. **Reakční doba Poskytovatele činí 4 hodiny** od přijetí požadavku Objednatele. Poskytovatel v reakční době začne řešit požadavek prostřednictvím svého specialisty. **Doba vyřešení závady s touto prioritou je do 2 pracovních dnů** od okamžiku přijetí požadavku Poskytovatelem v Helpdesku.
- **Priorita 3:** Méně závažné poruchy, chyby a vady diskového pole Hitachi, které nemají vliv na používání a využívání diskového pole Hitachi k účelu, k němuž je určeno. **Reakční doba Poskytovatele činí 4 hodiny** od přijetí požadavku Objednatele. Poskytovatel v reakční době začne řešit požadavek prostřednictvím svého specialisty. **Doba vyřešení závady s touto prioritou je do 2 pracovních dnů** od okamžiku přijetí požadavku Poskytovatelem v Helpdesku.
- Pro hlášení jednotlivých požadavků k odstranění Závad Objednatelem je možné využít jednoho z následujících způsobů uvedených níže v odst. 3-5 tohoto článku:

3. Ohlášení požadavku telefonem

Požadavek na službu nebo řešení závady bude ohlášen telefonicky Kontaktní osobou Objednatele na Help desk s uvedením základních informací o požadované službě nebo dotčeném hardware či firmware a stručným popisem.

V případě závady Objednatel především uvede:

- jméno a kontakt na osobu řešící problém na straně Objednatele,
- závažnost vady – dopad na produkci – Priorita,
- označení HW, SW
- výrobní číslo vadného HW,
- datum a čas zjištění vady,
- případné další podrobnosti potřebné k vyřešení problému

Po telefonickém ohlášení založí Help desk poskytovatele požadavek na službu a informuje Objednatele o průběhu řešení. Ohlášení požadavku telefonicky může provádět pouze Kontaktní osoba Objednatele, která obdrží při začátku poskytování služby přihlašovací jméno a přístupové heslo do aplikace pro evidenci požadavků na poskytnutí služeb nebo podpory.

4. Ohlášení požadavku WEB aplikací

Požadavek na službu nebo řešení závady bude ohlášen Kontaktní osobou Objednatele pomocí WEB aplikace Help desk poskytovatele na adrese:

XXXXXXXXXXXX

Kontaktní osoba Objednatele obdrží při začátku poskytování Servisní podpory přihlašovací jméno a přístupové heslo do aplikace pro evidenci požadavků na poskytnutí Servisní podpory. V této aplikaci je možné vytvářet požadavky, sledovat průběh jejich řešení, změny stavů a zaznamenávat připomínky k řešení požadavků.

5. Ohlášení požadavku emailem

Požadavek na službu nebo řešení závady bude ohlášen emailem Kontaktní osobou Objednatele na Help desk poskytovatele s uvedením základních informací o požadované službě nebo dotčeném hardware či software a stručným popisem. Požadavek bude zaslán na e-mail adresu:

XXXXXXXXXXXX

s uvedením stručného popisu požadované služby nebo závady v Předmětu e-mailové zprávy. Detailní informace uvede Objednatel do těla zprávy:

- jméno a kontakt na osobu řešící problém na straně Objednatele,
- závažnost vady – dopad na produkci – Priorita,
- označení HW, SW
- výrobní číslo vadného HW,
- datum a čas zjištění vady,
- případné další podrobnosti potřebné k vyřešení problému....

Po zaslání informací emailem založí Help desk poskytovatele požadavek na službu a informuje Objednatele o průběhu řešení. Ohlášení požadavku emailem může provádět pouze Kontaktní osoba Objednatele, která obdrží při začátku poskytování služby přihlašovací jméno a přístupové heslo do aplikace pro evidenci požadavků na poskytnutí služeb nebo podpory. Ohlášení požadavku emailem musí být zasláno z kontaktního emailu Kontaktní osoby Objednatele, který byl registrován při zahájení poskytování služby.

6. Odeslání doplňujících informací k požadavku

Pro zaslání případných dalších podrobností nebo informací (např. logy zařízení nebo operačních systémů, výstupy z diagnostických nástrojů, aplikací, atd.) je možné využít jednoho z následujících způsobů:

- zaslat informace jako přílohu emailové zprávy při založení požadavku,
- zaslat informace jako přílohu v odpovědi na notifikační emailovou zprávu o založení servisního požadavku,
- zaslat informace jako přílohu emailové zprávy na adresu: XXXXXXXXXXXX s uvedením přiděleného evidenčního čísla požadavku v Předmětu zaslání emailu, zaslat informace na "upload" server poskytovatele pomocí rozhraní WWW na url: XXXXXXXXXXXX nebo pomocí rozhraní FTP na url: XXXXXXXXXXXX. Každý Objednatel obdrží v případě potřeby uživatelské jméno a heslo pro přihlášení k těmto službám a k zajištění přístupu k předávaným informacím.

7. Eskalační procedura na straně poskytovatele

Pro zajištění bezproblémového řešení servisních případů je určena služba Help desk poskytovatele s kontakty uvedenými výše. V případě, že Objednatel má pochybnosti o způsobu řešení požadavku, je možno využít následujících kontaktních osob pro eskalaci řešení na straně poskytovatele:

Pořadí	Kontakt	Osoba	Telefon	Příčina eskalace
1	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	Problém u Objednatele
2	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	Problém s řešením závady, Opožděný nástup k řešení problému
3	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	Opožděný nástup k řešení problému, Nedostupnost zdrojů, Nedostupnost náhradních dílů
4	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	Nedostupnost zdrojů, Nedostupnost náhradních dílů, Nevyřešení problému v daném čase.

8. Kontaktní osoby Objednatele pro zadávání požadavků dle této Přílohy

Pozice	Jméno	e-mail	Telefon	Oprávnění/Web
Referent	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	Normal user
Referent	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	Normal user
Referent	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	Normal user
Vedoucí oddělení	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	Super user

Oprávnění web aplikace:

- **Super user** je oprávněn zakládat požadavky prostřednictvím web aplikace a současně je oprávněn nahlížet na všechny požadavky Objednatele.
- **Normal user** je oprávněn zakládat a modifikovat požadavky prostřednictvím web aplikace.
- **None** žádný přístup do aplikace.

Pouze osoby uvedené v tomto seznamu jsou oprávněny zadávat požadavky na Poskytovatele.
Kontakty, procedury hlášení incidentů, eskalační proces

PŘÍLOHA Č. 2

Vzor Akceptačního protokolu

Protokol o poskytnuté 3 měsíční Podpoře

Předávací protokol číslo: <<období>>	
Datum: <<datum>>	
Smlouva o servisní podpoře HW diskového pole Hitachi, číslo smlouvy MF – 19/906/0066 9006/095/2019	
Poskytovatel MHM computer a.s. U Pekáren 4/1309 102 00 Praha 10 - Hostivař IČO: 00539422 DIČ: CZ00539422	Objednatel Česká republika – Ministerstvo financí Letenská 525/15 118 00 Praha 1 IČO: 00006947 DIČ: CZ00006947

V rámci Smlouvy o servisní podpoře HW diskového pole Hitachi byly od << datum>> do << datum >> poskytovány servisní služby v režimu 24 hodin denně a 7 dní v týdnu s reakční dobou 4 hodiny od přijetí požadavku Objednatele.	
Detailní seznam služeb servisní podpory je uveden v článku I., odstavec 3, Smlouvy o servisní podpoře HW diskového pole Hitachi.	
<< seznam zásahů>>	
V Praze dne: <<datum>>	V Praze dne: <<datum>>
..... << jméno příjmení>> za Poskyvatele << jméno příjmení>> za Objednatele