

Číslo Smlouvy MF

**20/906/0021**

*Toto číslo uvádějte při fakturaci*

# SMLOUVA

## O ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍ PODPORY SERVERŮ SUN/ORACLE

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 (dále jen „ZZVZ“), na základě otevřené výzvy k podání nabídky ve věci veřejné zakázky malého rozsahu zadané prostřednictvím Národního elektronického nástroje (NEN) pod č.j.: MF-18155/2020/5901

*Evidenční číslo: 9006/034/2020*  
(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany:

**Česká republika - Ministerstvo financí**

**Letenská 15, 118 10 Praha 1**

IČO: 00006947

DIČ: CZ00006947

Bankovní spojení: xxxxxxxxxx

č. účtu: xxxxxxxxxx

Za niž jedná: xxxxxxxxxx

ID datové schránky: xzeaaav

dále jen „**Objednatel**“

a

**COMPAREX CZ s.r.o.**

**Vyskočilova 1410/1, 140 00 Praha 4**

zapsaný/á v obchodním rejstříku: C 36459 vedená Městským soudem v Praze

IČO: 63077124

DIČ: CZ63077124

Bankovní spojení: xxxxxxxxxx

č. účtu: xxxxxxxxxx

zastoupená: Jan Knyttl, jednatel

ID datové schránky: pwcwdgs

dále jen „**Poskytovatel**“

(Objednatel a Poskytovatel společně dále též jen jako „Smluvní strany“ a jednotlivě jako „Smluvní strana“)

### 1. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1 Účelem této Smlouvy je zajištění servisní podpory stávajících serverů SUN-Oracle včetně podpory SW, jak je blíže vymezeno v následujících odstavcích Smlouvy.

1.2 Předmětem této Smlouvy je:

1.2.1. závazek Poskytovatele zajistit pro Objednatele **standardizovanou podporu výrobce** (označovanou rovněž jako Oracle Premier Support for Systems) pro **hardware** a s ním související **software** (firmware, operační systémy, ovladače, atd.) pro zařízení jejichž bližší specifikace, rozsah a způsob zajištění podpory je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Podpora výrobce**“),

1.2.2. závazek Poskytovatele zajistit pro Objednatele **podporu pro zařízení** pro **hardware**, jejichž bližší specifikace, rozsah a způsob zajištění podpory je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen „**Podpora Poskytovatele**“),

- 1.2.3. závazek Poskytovatele zajistit pro Objednatele **konzultantské činnosti** na Části Předmětu plnění, které jsou uvedeny v odst. 1.2.1. a 1.2.2. tohoto článku a to v celkovém maximálním rozsahu 12 MD po dobu trvání této Smlouvy (dále jen „**Konzultace**“).

(to vše dále společně jako „Předmět plnění“ nebo jednotlivě „Část Předmětu plnění“).

- 1.3 Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele za řádně a včas poskytnutý Předmět plnění uhradit Poskytovateli Cenu dle čl. 3. této Smlouvy, a to způsobem a za podmínek stanovených v této Smlouvě.

## 2. MÍSTO, DOBA a ZPŮSOB PLNĚNÍ SMLOUVY

- 2.1 Místem plnění dle této Smlouvy je sídlo Objednatele na adrese: Česká republika – Ministerstvo financí - Letenská 15, 118 00 Praha 1 (dále jen „Místo plnění“).
- 2.2 Smlouva se uzavírá na dobu určitou od **27. srpna 2020** do **26. srpna 2021**.
- 2.3 Veškeré požadavky Objednatele v rámci plnění dle této Smlouvy budou Poskytovateli oznamovány způsobem uvedeným v Příloze č. 3 této Smlouvy „Služba Servicedesk – Evidence požadavků“.
- 2.4 Části Předmětu plnění **Podpora výrobce** a **Podpora Poskytovatele** budou poskytovány průběžně po celou dobu trvání Smlouvy způsobem uvedeným v Příloze č. 1 a Příloze č. 2.
- 2.5 Část Předmětu plnění **Konzultace** bude poskytována po dobu trvání Smlouvy pouze na základě písemného požadavku Objednatele dle Přílohy č. 2.
- 2.6 Dokladem o řádném poskytnutí Předmětu plnění je oboustranně podepsaný Akceptační protokol potvrzující poskytnutí Částí Předmětu plnění za každé uplynulé 3 měsíce účinnosti této Smlouvy. V Akceptačním protokolu Poskyvatel uvede rozpis jednotlivých položek Předmětu plnění, 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. Oprávněná osoba Objednatele vytkne v rámci Akceptační protokolu své výhrady, resp. veškeré zjištěné vady Předmětu plnění, a pokud Poskyvatel s takto vyjmenovanými vadami nesouhlasí, má povinnost je rozporovat, a to přímo v rámci Akceptačního protokolu za konkrétní tříměsíční období. Vzor Akceptačního protokolu tvoří Přílohu č. 4, této Smlouvy. Oboustranně schválený (podepsaný) Akceptační protokol za jednotlivá tříměsíční období je podkladem pro vystavení faktury a jeho kopie bude její přílohou.
- 2.7 Úkony v souvislosti s plněním Předmětu plnění, které budou vyžadovat zásahy přímo v Místech plnění, se budou provádět pouze v pracovní době Objednatele, která je v pracovní dny od 08.00 hod. do 18.00 hod. Za pracovní dny se nepovažují soboty, neděle a státem uznané svátky.

## 3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1 Za řádné a včasné poskytování Předmětu plnění po celou dobu trvání této Smlouvy se Objednatel zavazuje uhradit 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 poskytováním Předmětu plnění (dále jen „Cena“).
- 3.2 Cena za celé období trvání Smlouvy byla dohodou Smluvních stran stanovena ve výši:
- |            |   |
|------------|---|
| bez DPH    | <b>1 677 492,60 Kč,</b><br>slovy jedenmiliončestsetsedmdesátsedmtisícčtyřistadevadesát dva korun českých, šedesát haléřů, |
| DPH        | 21 % 352 273,45 Kč,<br>slovy třístapadesátdvatisícdvěstěsedmdesát tři korun českých, čtyřicetpět haléřů,                  |
| včetně DPH | 2 029 766,05 Kč,<br>slovy dvamilionydvacetdevěttisícšedmdesát šest korun českých, pět haléřů                              |

z toho:

3.2.1 Dílčí Cena za **Podporu výrobce** dle čl. 1. odst. 1.2.1. činí:  
bez DPH 1 496 401,62 Kč,  
slovy jedenmiliončtyřístadevadesátšesttisícčtyřístajeden korun českých,  
šedesát dva haléřů,  
DPH 21 % 314 244,34 Kč, slovy třistačtrnácttisícdevětšestčtyřicetčtyři korun českých,  
třicetčtyři haléřů,  
včetně DPH 1 810 645,96 Kč, slovy jedenmilionosmsetdesettisícšestsetčtyřicetpět korun  
českých, devadesátšest haléřů

3.2.2 Dílčí Cena za **Podporu Poskytovatele** dle čl. 1. odst. 1.2.2. činí:  
bez DPH 7 090,98 Kč,  
slovy sedmtisícdevadesát korun českých, devadesátosm haléřů,  
DPH 21 % 1 489,11 Kč, slovy jedentisícčtyřistaosmdesátdevět korun českých,  
jedenáct haléřů  
včetně DPH 8 580,09 Kč, slovy osmtisícpětsetosmdesát korun českých, devět haléřů

3.2.3 Dílčí Cena za **Konzultace (12 MD)** dle čl. 1. odst. 1.2.3. činí:  
bez DPH 174 000 Kč,  
slovy stosedmdesátčtyřitisíc korun českých,  
DPH 21 % 36 540 Kč, slovy třicet šest tisíc pět set čtyřicet korun českých,  
včetně DPH 210 540 Kč, slovy dvěštedesettisícpětsetčtyřicet korun českých

3.2.3.1. z toho Cena za 1 MD činí:

bez DPH 14 500 Kč,  
slovy čtrnácttisíc pět set korun českých  
DPH 21 % 3 045 Kč, slovy třitísicčtyřicetpět korun českých,  
včetně DPH 17 545 Kč, slovy sedmnácttisíc pět set čtyřicetpět korun českých

3.3. Cena bude Objednatelům uhrazena na základě **4 jednotlivých faktur** vystavených Poskytovatelem **vždy za každé uplynulé 3 měsíce** (dále jen „tříměsíční období“), počítáno ode dne účinnosti Smlouvy, řádného a včasného poskytování Předmětu plnění.

3.4. Faktury za jednotlivá tříměsíční období vystaví Poskytovatel nejdříve následující den po dni uskutečnění zdanitelného plnění, kterým je poslední den tříměsíčního intervalu a to dle následující tabulky:

Faktura poř. č.	Období (tříměsíční období)	Dílčí cena za Podporu výrobce (Část Předmětu plnění dle čl. 1. odst. 1.2.1.)  Částka v Kč bez DPH	Dílčí cena za Podporu Poskytovatele (Část Předmětu plnění dle čl. 1. odst. 1.2.2.)  Částka v Kč bez DPH	Součet Dílčí ceny za Podporu výrobce a Dílčí ceny za Podporu Poskytovatele  Částka za období celkem bez DPH (neobsahuje úhradu za Část Předmětu plnění Konzultace dle čl. 1. odst. 1.2.3.)*
1.	od 27. 8. 2020 do 26. 11. 2020	374 100,405	1 772,745	375 873,15
2.	od 27. 11. 2020 do 26. 2. 2021	374 100,405	1 772,745	375 873,15
3.	od 27. 2. 2021 do 26. 5. 2021	374 100,405	1 772,745	375 873,15
4.	od 27. 5. 2021 do 26. 8. 2021	374 100,405	1 772,745	375 873,15

\* K uvedeným částkám bude v případě poskytnutí Části Předmětu plnění uvedené v čl. 1. odst. 1.2.3. Konzultace připočtena částka za tuto Část Předmětu plnění dle skutečně čerpaných MD, jejichž výše v součtu nepřekročí 12 MD za celé období trvání Smlouvy.

- 3.5. Konzultace (dle čl. 1. bod 1.2.3 Smlouvy) budou hrazeny podle jejich skutečného čerpání v průběhu trvání Smlouvy. Objednatel se nezavazuje k vyčerpání těchto služeb a v případě nečerpání nevzniká Poskytovateli nárok na jejich náhradu.
- 3.6. Poskytovatel prohlašuje, že je plátcem daně z přidané hodnoty.
- 3.7. 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.
- 3.8. Vystavené faktury musí obsahovat:
  - a) identifikaci Části Předmětu plnění podle Smlouvy a u Části Předmětu plnění Konzultace uvedení počtu MD,
  - b) uvedení Dílčí Ceny za fakturované období a datum její splatnosti,
  - c) specifikace období, za které se fakturuje,
  - d) číslo Smlouvy Objednatele, uvedené v záhlaví v rámečku, které slouží jako identifikátor platby,
  - e) úplné bankovní spojení Poskytovatele,
  - f) veškeré náležitosti dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
  - g) informace povinně uváděné na obchodních listinách na základě § 435 Občanského zákoníku.
- 3.9. Přílohou faktury musí být Objednatelům podepsaný Akceptační protokol bez výhrad dle čl. 2.2 této Smlouvy, vztahující se k fakturovanému období a popis konzultačních činností poskytnutých dle Přílohy č. 2 této Smlouvy (byly-li čerpány), vztahující se k fakturovanému období.
- 3.10. Faktura je splatná do třiceti (30) dnů od doručení řádně vystavené faktury Objednateli.
- 3.11. Objednatel má právo fakturu Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodlení s její úhradou, obsahuje-li nesprávné náležitosti nebo údaje, chybí-li na faktuře některá z náležitostí nebo údajů nebo chybí-li kopie řádného Akceptačního protokolu. Nová lhůta splatnosti v délce třiceti (30) dnů počne plynout ode dne doručení opravené faktury Objednateli.
- 3.12. Úhradu Ceny (resp. Části 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 svých bankovních údajů, uvedených v této Smlouvě, přičemž takto oznámená změna je účinná od okamžiku doručení oznámení Objednateli. Jiné bankovní spojení, uvedené na faktuře, má přednost před bankovním spojením, uvedeným v záhlaví této Smlouvy.
- 3.13. Smluvní strany se dohodly, že v případě požadavku Objednatele o aktualizaci Přílohy č. 1 a Přílohy č. 2, této Smlouvy, která povede ke snížení počtu podporovaného hardware, uzavřou Dodatek, kterým dojde k adekvátnímu snížení Ceny. Poskytovatel bude respektovat rozhodnutí Objednatele o aktualizaci seznamu hardware uvedeného v Příloze č. 1 a Příloze č. 2, této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že o uvedené změně bude bezodkladně uzavřen Dodatek k této Smlouvě a provedená změna bude účinná dle daného Dodatku.

#### **4. POVINNOSTI POSKYTOVATELE A OBJEDNATELE**

##### **4.1 Poskytovatel je povinen zejména:**

- a) řádně a včas plnit Předmět plnění v rozsahu stanovém touto Smlouvou;
  - b) plnit Předmět plnění s vynaložením odborné péče a znalostí.
- 4.2 Poskytovatel se zavazuje, že Předmět plnění bude vyhovovat bezpečnostním standardům, jejichž použití je obvyklé u podobných produktů, bude v souladu s právními předpisy, doporučujícími a závaznými normami platnými na území České republiky a svou technickou úroveň bude odpovídat zadávacím podmínkám Objednatele v oblasti bezpečnosti a provozu informačních a komunikačních technologií.
  - 4.3 Poskytovatel je povinen vyhotovit a doručit Objednateli Akceptační protokol o poskytnutém Předmětu plnění dle odst. 2.2. této Smlouvy.
  - 4.4 Poskytovatel je povinen si zajistit u Objednatele veškeré informace o trvajících zárukách k hardware či k jakémukoliv předmětu, k němuž se vztahuje Předmět plnění. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Předmětu plnění tak, aby v důsledku poskytnutí Předmětu plnění nedošlo k zániku záruky dříve poskytnuté výrobcem či dodavatelem. V případě, že k zániku této záruky dojde

v důsledku zásahu Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel nahradit Objednateli veškerou škodu vzniklou v souvislosti se zánikem záruky (zejména náklady mimozáručních oprav po dobu, po kterou měla trvat záruka).

4.5 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.

#### 4.6 Objednatel je povinen zejména:

a) za řádné a včasné poskytnutí Předmětu plnění uhradit Poskytovateli řádně a včas Cenu ve výši a způsobem uvedeným v článku 3. této Smlouvy,

b) poskytovat Poskytovateli řádně a včas maximální potřebnou součinnost, která je nezbytná pro řádné a včasné plnění povinností Poskytovatele podle této Smlouvy.

4.7 Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli přístup na Místo plnění dle článku 2. této Smlouvy.

4.8 Objednatel se zavazuje přijímat opatření, která umožní Poskytovateli bezodkladné zahájení poskytování Předmětu plnění v Místě plnění dle této Smlouvy.

## 5. VADA A JEJÍ HLÁŠENÍ

5.1 Nastane-li vada Předmětu plnění (dále jen „Vada“), zavazuje se Poskytovatel vynaložit veškeré potřebné úsilí k nalezení takového řešení, při jehož realizaci se nebude nadále Vada projevovat.

5.2 Vady Předmětu plnění (včetně případného odhadu kategorie závažnosti Vady), bude Objednatel hlásit Poskytovateli prostřednictvím svého Oprávněného zástupce, resp. Kontaktní osoby telefonicky nebo prostřednictvím web aplikace <https://itsm.comparex-group.com/EN/WSSP/Login.aspx?ReturnUrl=%2fEN%2fWSSP> a na násl. kontakt. +420 233 323 337 a bezprostředně poté písemně prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané na adresu [servicedesk@comparex.cz](mailto:servicedesk@comparex.cz). Poskytovatel neprodleně po obdržení nahlášené Vady Objednatel zahájí řešení Vady, v součinnosti s Objednatel stanoví odpovídající kategorii závažnosti Vady (viz tabulka níže) a stanoví další postup při odstraňování Vady, přičemž oboje neprodleně sdělí Oprávněné osobě Objednatele prostřednictvím e-mailové zprávy, to vše v rámci reakční doby řešení (dále jen „Reakční doba“).

5.3 Nebude-li Poskytovatel schopen pro rozsah nebo odbornou náročnost odstranit veškeré Vady nahlášené Objednatel, je povinen Oprávněné osobě Objednatele předat odpověď s popisem způsobů dalšího řešení poruchy, včetně návrhů termínů řešení, a to nejdéle v Reakční době.

5.4 Po nahlášení Vady Poskytovatel zaeviduje Vadu do interní databáze řešených Vad spravované Poskytovatelem, kde bude řešené Vadě přiděleno jednoznačné číslo případu, které bude sděleno Oprávněné osobě Objednatele prostřednictvím e-mailové zprávy. Oprávněná osoba má právo se kdykoliv informovat na stav řešení Vady na adrese [servicedesk@comparex.cz](mailto:servicedesk@comparex.cz), nebo telefonicky na tel. č +420 233 323 337.

5.5 Vada může být uzavřena jako vyřešená pouze se souhlasem Oprávněné osoby Objednatele, uděleným prostřednictvím e-mailové zprávy.

5.6 Každá Vada je po jejím nahlášení zařazena ze strany Poskytovatele do kategorie závažnosti Vady, podle které se také určí prioritita řešení Vady. Při zařazení Vady do kategorie závažnosti zohlední Poskytovatel názor Objednatele, vyjádřený v rámci nahlášení Vady. Vady nahlášené Objednatel budou řešeny podle kategorie závažnosti Vady v pořadí tak, jak byly přijaty. V rámci každé kategorie závažnosti Vady bude brán zřetel na to, která Vada byla ohlášena dříve. Objednatel má právo žádat o změnu kategorie Vady, pokud nesouhlasí se zařazením Vady Poskytovatelem. Určená kategorie závažnosti Vady musí odpovídat závažnosti hlášené Vady, resp. aktuálnímu stavu řešení Vady, přičemž bude vždy uplatněn názor Oprávněné osoby Objednatele.

5.7 Odpovídající kategorie závažnosti Vady a její popis jsou uvedeny v níže uvedené tabulce.

Kategorie závažnosti Vady/ Priorita	Popis kategorie závažnosti Vady	Limitní doba zahájení odstraňování Vady	Limitní doba odstranění Vady
A Priorita 1:	Havárie, poruchy, chyby a vady HW a SW vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožňující používání a využívání HW a SW k účelu, k němuž je určeno.	do 2 pracovních hodin od nahlášení Vady	do konce pracovní doby následujícího pracovního dne od zahájení odstranění Vady
B Priorita 2:	Poruchy, chyby a vady HW a SW, které způsobují provozní problémy, ale neznemožňují používání a využívání HW a SW k účelu, k němuž je určeno, a lze je dočasně řešit organizačními opatřeními.	do 2 pracovních hodin od nahlášení Vady	do 2 pracovních dní od zahájení odstranění Vady
C Priorita 3:	Méně závažné poruchy, chyby a vady HW a SW, které nemají vliv na používání a využívání HW a SW k účelu, k němuž je určeno.	do 2 pracovních hodin od nahlášení Vady	do 4 pracovních dní od zahájení odstranění Vady

- 5.8 Poskytovatel má právo určit způsob odstranění Vady poskytnutím řešení Vady nebo poskytnutím obejití Vady nebo požadovat součinnost Objednatele, pokud je tato k řešení Vady nezbytná.

## 6. SANKCE A NÁHRADA ŠKODY

- 6.1 V případě prodlení Poskytovatele s plněním jakékoliv povinnosti dle této Smlouvy a jejích příloh stanovené ve dnech, má Objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 0,2% (slovy: dvě desetiny procenta) z Ceny bez DPH (celková cena) stanovené podle článku 3. odst. 3.2. této Smlouvy, a to za každý, i započatý, den prodlení.
- 6.2 V případě prodlení Poskytovatele s plněním jakékoliv povinnosti dle této Smlouvy a jejích příloh stanovené v hodinách, má Objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 0,2% (slovy: dvě desetiny procenta) z Ceny bez DPH (celková cena) stanovené podle článku 3. odst. 3.2. této Smlouvy, a to za každou, i započatou, hodinu prodlení.
- 6.3 Není-li stanoveno jinak, řídí se odpovědnost Smluvních stran příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 6.4 Při nedodržení termínu splatnosti řádně vystavené a doručené faktury Objednatelem je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
- 6.5 Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě sedmi (7) dnů od doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany povinné Smluvní straně.
- 6.6 Zaplacení smluvní pokuty, vzniklé porušením povinnosti Poskytovatele, nevylučuje právo Objednatele domáhat se náhrady škody, a to v plné výši.
- 6.7 Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje dotýčnou Smluvní stranu povinnosti splnit závazek utvrzený smluvní pokutou.
- 6.8 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.

## 7. OCHRANA INFORMACÍ

- 7.1 Smluvní strany souhlasí s tím, že uzavřená Smlouva, jakož i její text a přílohy, budou v plném rozsahu v elektronické podobě zveřejněny v registru smluv, dle Zákona o zadávání veřejných zakázek na profilu Objednatele, případně na jiném místě, bude-li k tomu Objednatel povinován, a to bez časového omezení. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním Smlouvy nebo její části na internetových stránkách

Objednatele, a to bez časového omezení. Objednatel se zavazuje, že Smlouvu v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., zákona o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o Registru smluv“), uveřejní v registru smluv.

- 7.2 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost, podniknout všechny nezbytné kroky k zabezpečení a nezpřístupnit třetím osobám Neveřejné informace (dále jen „Neveřejné informace“). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena.
- 7.3 Za Neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
- veškeré informace poskytnuté Smluvními stranami v souvislosti s plněním této Smlouvy;
  - informace, na která se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti;
  - veškeré další informace, které budou Objednatelem označeny jako důvěrné ve smyslu ustanovení § 218 ZZVZ.
- 7.4 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:
- kteřé je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
  - kteřé jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele;
  - 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;
  - kteřé budou Smluvní straně po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána;
  - jejichž sdělení vyžaduje jiný právní předpis.
- 7.5 Poskytovatel se zavazuje, že Neveřejné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez předchozího písemného svolení Objednatele přípustná.
- 7.6 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.
- 7.7 Trvání povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku je stanoveno na dobu neurčitou.
- 7.8 Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá Smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 7.9 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.

## **8. UKONČENÍ SMLOUVY**

- 8.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou, která je uvedena v čl. 2.2. této Smlouvy.
- 8.2 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.
- 8.3 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.
- 8.4 Objednatel je mimo jiné oprávněn od Smlouvy odstoupit v následujících případech:
- bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele;
  - 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.
- 8.5 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 dohodnutém termínu plnění;
  - b) porušení povinnosti Poskytovatele odstranit vady Předmětu plnění ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dní od jejich oznámení Objednatelem;
  - c) realizace Předmětu plnění 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 k nápravě.
- 8.6 Za podstatné porušení Smlouvy Objednatelem, které je důvodem pro odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele, se považuje:
- a) prodlení Objednatele s úhradou faktury 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 ode dne stanoveného k poskytnutí součinnosti v prokazatelně doručené písemné výzvě Poskytovatele.
- 8.7 V případě odstoupení podle odst. 8.5. 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.
- 8.8 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.
- 8.9 Smluvní vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně, nebo dnem uvedeným v oznámení.
- 8.10 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.

## **9. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ**

Poskytovatel prohlašuje a zabezpečí, 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.

## **10. ROZHODNÉ PRÁVO, ŘEŠENÍ SPORŮ**

- 10.1 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky. V záležitostech touto Smlouvou neupravených se právní vztah mezi Smluvními stranami řídí Občanským zákoníkem.
- 10.2 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.

## **11. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY**

- 11.1 Poskytovatel poskytuje na Předmět plnění dle této Smlouvy, vyjma nových dílů, nainstalovaných do hardware (viz odst. 11.3 tohoto článku), záruku v délce trvání do **26. 8. 2021**.
- 11.2 V případě výskytu Vady na Předmětu plnění v záruční době se bude postupovat analogicky dle čl. 5 – Vada a její hlášení.



- 11.3 Poskytovatel poskytuje k novým dílům, nainstalovaným do hardware záruční dobu v délce **24 měsíců** ode dne jejich instalace. V případě výskytu Vady dle tohoto ustanovení v záruční době 24 měsíců se bude postupovat do **26.8.2021** dle odst. 11.2 tohoto článku a **pro následující období** po uvedeném datu se Poskytovatel zavazuje v záruční době bezplatně odstranit vady Předmětu plnění, do čtyř (4) pracovních dnů od prokazatelného nahlášení vady. Poskytovatel je povinen takovéto vady odstranit opravou nebo opětovným provedením předmětné Části Předmětu plnění. Na postup při ohlašování vad se uplatní postup upravený v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 11.4 V případě prodloužení Poskytovatele s plněním práv Objednatele z vad Předmětu plnění je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu uvedenou v čl. 6. odst. 1. a 2. této Smlouvy (Sankce a náhrada škody).
- 11.5 Pokud Poskytovatel vady neodstraní ve lhůtě uvedené v čl. 5 odst. 7, je Objednatel oprávněn odstranit vady nebo zajistit servisní 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.
- 11.6 Pokud Objednatel nemůže v důsledku poskytování Předmětu plnění užívat zařízení podle Přílohy č. 1, prodlužuje se záruční doba o dobu od oznámení vad Poskytovateli do jejich úplného odstranění Poskytovatelem.
- 11.7 Právy vyplývajícími z tohoto článku Smlouvy nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele vůči Poskytovateli z vadného plnění vyplývající z právních předpisů.

## 12. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 12.1 Každá ze Smluvních stran jmenuje osobu, která bude oprávněna k jednání za Smluvní stranu ve všech věcech s výjimkou jednání, jež by mělo za přímý následek změnu nebo ukončení Smlouvy nebo změnu jejího předmětu (dále jen „Oprávněná osoba“).
- 12.2 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.
- 12.3 Smluvní strany se dohodly na dále uvedených Oprávněných osobách, které budou za Smluvní strany jednat:

**Za Objednatele:** xxxxxxxxxx  
Tel.: xxxxxxxxxx  
e-mail: xxxxxxxxxx

Ve věcech kybernetické bezpečnosti:

xxxxxxxxxx  
Tel. xxxxxxxxxx  
e-mail: xxxxxxxxxx

**Za Poskytovatele:** xxxxxxxxxx  
Tel.: xxxxxxxxxx  
e-mail: xxxxxxxxxx

- 12.4 Každá ze Smluvních stran současně jmenuje Kontaktní osoby, které budou oprávněny zadávat požadavky na Poskytovatele ve věcech dle přílohy č. 3 této Smlouvy. Kontaktní osoby jsou uvedeny v Příloze č. 3 Smlouvy.

## 13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a **účinnosti** dnem 27. srpna 2020. Pokud by k uveřejnění této Smlouvy došlo v registru smluv dle zákona o Registru smluv po 27. srpnu 2020, nabývá tato Smlouva účinnosti dnem, v němž byla tato dohoda v registru smluv zveřejněna.

- 13.2 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.
- 13.3 Změny nebo doplňky této Smlouvy včetně jejích příloh musejí být vyhotoveny písemně formou dodatku, datovány a podepsány oběma Smluvními stranami s podpisy Smluvních stran na jedné listině, ledaže Smlouva v konkrétních případech stanoví jinak.
- 13.4 V případě, že by některé ustanovení této Smlouvy bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné či neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost ani neúčinnost ostatních částí Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blížícím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
- 13.5 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Seznam hardware a software se standardizovanou podporou výrobce
  - Příloha č. 2 – Seznam hardware s podporou Poskytovatele a Konzultace
  - Příloha č. 3 – Servicedesk – Evidence požadavků
  - Příloha č. 4 – Vzor Akceptačního protokolu
- 13.6 V případě rozporu této Smlouvy a jejích příloh mají vždy přednost ustanovení Smlouvy.
- 13.7 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.
- 13.8 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.

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

V Paze dne dle elektronického podpisu

V Praze dne dle elektronického podpisu

.....  
**Ing. Jan Knyttl**  
jednatel

.....  
XXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXX

Za finální znění k č.j. MF-18155/2020/5901:

XXXXXXXXXX

## PŘÍLOHA Č. 1

### SEZNAM HARDWARE A SOFTWARE se standardizovanou podporou výrobce

#### Část Předmětu plnění uvedená v čl. 1 odst. 1.2.1. Smlouvy

Produkt	Sériové číslo	Období poskytování standardizované podpory
SPARC T4-2 server: family	1150BDY058	27. 8. 2020 – 26. 8. 2021
SPARC T4-2 server: family	1150BDY056	27. 8. 2020 – 26. 8. 2021
Workstation - XATO Family Model Ultra 27 WS ( <i>WORKSTATION SUN ULTRA 27</i> )	0952TFT02J	27. 8. 2020 – 26. 8. 2021
ASY,FF2,1X2CPUJ,16GB(2X4X2G1R) ( <i>SPARC M5000</i> )	BCF093802W	27. 8. 2020 – 26. 8. 2021
SPARC T4-4 server: family	1308BDY8C8	27. 8. 2020 – 26. 8. 2021
SPARC T4-4 server: family	1308BDY8C9	27. 8. 2020 – 26. 8. 2021
SPARC T5-2 server: family	AK00257772	27. 8. 2020 – 26. 8. 2021
SPARC T5-2 server: family	AK00257773	27. 8. 2020 – 26. 8. 2021

Servisní služby pro hardware uvedený v této tabulce budou prováděny přímo techniky poskytovatele podle servisního plánu Oracle Premier Support for Systems, který mj. obsahuje:

- neomezený telefonický přístup k Oracle servisním specialistům v režimu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu,
- poskytování servisní podpory na místě v režimu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu s reakční dobou 4 hodiny,
- kompletní podpora pro hardware, integrovaný software (firmware) a software - Oracle Solaris, Oracle VM,
- přístup k softwarovým updatům a upgradům – bezpečnostní záplaty, opravy chyb, funkční rozšíření i nové verze,
- přístup do portálu výrobce My Oracle Support v režimu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- dodávky vadných HW komponent,
- opravy zařízení výměnou vadných dílů (mimo CRU - viz dále),
- a další služby.

Nad rámec standardní služby Oracle Premier Support for Systems budou dodávány následující služby:

- provádění oprav i případech, kdy je nutná výměna tzv. Customer Replaceable Unit, tedy dílů, které si objednatel standardně musí vyměnit a opravit sám bez pomoci servisu poskytovatele (např. výměna disku s následnou obnovou dat apod.),
- provádění technických změn a rekonfigurace zařízení na místě podle potřeby,
- implementace patchů a updatů, které si standardně objednatel musí implementovat sám bez pomoci servisu poskytovatele,
- poskytování jednotného místa pro hlášení incidentů a poskytování reportů o řešených problémech,
- zajištění komunikace s poskytovatelem v případě hlášení a následného řešení servisních požadavků v českém jazyce, a to včetně zajištění případných eskalací,
- vadné vyměněné pevné disky zůstanou ve vlastnictví Objednatele.

## PŘÍLOHA Č. 2

### SEZNAM HARDWARE s podporou Poskytovatele

#### A) Část Předmětu plnění uvedená v čl. 1 odst. 1.2.2. Smlouvy

Produkt	Sériové číslo	Období poskytování podpory
Ultra 25, 1.3GHz, XVR2500, 1GB (WORKSTATION SUN BLADE 1500)	0818TFC134	27. 8. 2020 – 26. 8. 2021

Servisní služby pro servery na hardware uvedené v této tabulce budou poskytovány certifikovanými specialisty se znalostí Oracle technologií. Přesný rozsah služeb nabízených pro hardware:

- telefonický přístup k servisním specialistům a konzultantům v režimu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu,
- poskytování servisní podpory na místě v režimu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu s reakční dobou 4 hodiny,
- kompletní podpora pro hardware,
- dodávku vadných HW komponent a provádění veškerých oprav zařízení výměnou vadných dílů a obnovou provozu,
- vadné vyměněné pevné disky zůstanou ve vlastnictví objednatele,
- provádění technických změn a rekonfigurace zařízení místě podle potřeby,
- poskytování jednotného místa pro hlášení incidentů a poskytování reportů o řešených problémech.

#### B) Část Předmětu plnění uvedená v čl. 1 odst. 1.2.3. Smlouvy

### Konzultantské činnosti

V rámci této Smlouvy jsou poskytovány konzultantské činnosti (Konzultace) na technologie, které jsou uvedeny v tabulkách v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 Smlouvy nebo které jsou na uvedené technologie přímo navázané – operační systém, klastrové řešení, apod.

Část Předmětu plnění Konzultace bude poskytována po dobu trvání Smlouvy pouze na základě písemného požadavku Objednatele.

Požadavek k poskytnutí Konzultace bude zasílán oprávněnou osobou Objednatele, uvedenou v čl. 12 odst. 12.3.

Veškeré požadavky Objednatele v rámci plnění dle této Smlouvy budou Poskytovateli oznamovány způsobem uvedeným v Příloze č. 3 této Smlouvy.

Konzultantské činnosti budou k volnému čerpání dle aktuálních požadavků Objednatele v rozsahu 12MD (tzv. Man Day = pracovní den v rozsahu 8 hodin) a budou čerpány libovolně v průběhu trvání této Smlouvy – jako např. při migracích dat či prostředí, při implementaci nových aplikací apod. Jedná se o maximální stanovení počtu MD, který však nemusí být vyčerpán. Poskyvatel bude fakturovat pouze skutečně poskytnuté MD. Jedním MD (člověkodnem) se pro účely této Smlouvy rozumí součet 8 člověkohodin, které mohou být poskytnuty nikoli ve stejný den.

Tyto konzultantské činnosti jsou zahrnuty v Ceně uvedené v odst. 3.2 Smlouvy avšak Objednatel se nezavazuje k vyčerpání těchto služeb a v případě nečerpání nevzniká Poskytovateli nárok na jejich náhradu.

Po obdržení požadavku sdělí Poskyvatel Objednateli k odsouhlasení počet MD nezbytných pro poskytnutí konkrétní Konzultace.

## PŘÍLOHA Č. 3

### Služba Servicedesk – Evidence požadavků

Kontakty, procedury hlášení incidentů, eskalační proces

#### 1. Servicedesk – Kontakty

Pracovní doba: 08:00 – 18:00	Telefon: +420 233 323 337
Mimo pracovní dobu	Telefon: xxxxxxxxxx
<b>Všechny servisní požadavky musí být potvrzeny emailovou zprávou na adresu</b>	<a href="mailto:Servicedesk@comparex.cz">Servicedesk@comparex.cz</a>
E-mail pro vytvoření servisního požadavku	<a href="mailto:itsm@comparex-group.com">itsm@comparex-group.com</a>
URL adresa WEB aplikace	<a href="https://pob.comparex-group.com/prd02_en/scripts/isafcgi.dll/pobweb/WSIGNON.EULOGON">https://pob.comparex-group.com/prd02_en/scripts/isafcgi.dll/pobweb/WSIGNON.EULOGON</a>

#### 2. Řešení provozních problémů IT infrastruktury

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

**Popis Priorit 1 – 3 včetně doby pro jejich vyřešení je stanoven v čl. 5 odst. 5.7 této Smlouvy.**

#### 3. Ohlášení požadavku telefonem

Požadavek na službu nebo řešení Vady bude ohlášen telefonicky Kontaktní osobou Objednatele na Servicedesk s uvedením základních informací o požadované službě nebo dotčeném hardware či software a stručným popisem.

V případě Vady Objednatel především uvede:

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

#### 4. Ohlášení požadavku WEB aplikací

Požadavek na službu nebo řešení Vady bude ohlášen Kontaktní osobou Objednatele pomocí WEB aplikace Servicedesk Poskytovatele na adrese:

[https://pob.comparex-group.com/prd02\\_en/scripts/isafcgi.dll/pobweb/WSIGNON.EULOGON](https://pob.comparex-group.com/prd02_en/scripts/isafcgi.dll/pobweb/WSIGNON.EULOGON)

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 e-mailem

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

[itsm@comparex-group.com](mailto:itsm@comparex-group.com)

s uvedením stručného popisu požadované služby nebo Vady 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,
- S/N vadného HW,

- datum a čas zjištění vady,
- případné další podrobnosti potřebné k vyřešení problému.

Po zaslání informací emailem založí Servicedesk 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: [servicedesk@comparex.cz](mailto:servicedesk@comparex.cz) s uvedením přiděleného evidenčního čísla požadavku v Předmětu zaslání emailu,
- zaslat informace na "upload" server Poskytovatele pomocí rozhraní WWW na url: <https://ghost.comparex.cz/phpfm> nebo pomocí rozhraní FTP na url: <ftp://ghost.comparex.cz>. 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 Servicedesk 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	Hot-Line	Hotline	+420 233 323 337 (v pracovní dobu) xxxxxxxxxx (v mimopracovní dobu)	Problém u Objednatele
2	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	Problém s řešením Vady Opožděný nástup k řešení problému
3	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	Opožděný nástup k řešení problému Nedostupnost zdrojů Nedostupnost náhradních dílů
4	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	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
xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	Normal user
xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	Normal user
xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	Normal user
xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	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.

## PŘÍLOHA Č. 4

### Vzor Akceptačního Protokolu Akceptační Protokol

Vyhrazeno pro záznam Objednatele

Č. smlouvy: 20/906/0021
Ev. č. 9006/034/2020

Datum vystavení: .....

Celkový počet stran:

**Poskytovatel:**

**Objednatel:**

Česká republika – Ministerstvo financí  
Letenská 15  
118 10 Praha 1

**Předmět předání:**

Objednatel tímto potvrzuje, že převzal následující Předmět plnění:

<<Detailní popis Předmětu plnění>>

**Objednatel tímto uznává závazky Poskytovatele v daném období za splněné řádně a bez vad.**

Akceptační Protokol je vyhotoven ve třech vyhotoveních, jeden je určen pro Objednatele a dva pro Poskytovatele.

Datum předání: .....

Poskytovatel

Objednatel

.....

.....