



Evidenční číslo smlouvy: MK 62000/2015 OPŘIT

SERVISNÍ SMLOUVA

„Pozáruční technická podpora IBM prostředí“

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „občanský zákoník“)

Smluvní strany:

Dimension Data Czech Republic s.r.o

se sídlem Na Hřebenech II 1718/10, 140 00 Praha 4

zastoupena:

IČ: 26175738

DIČ: CZ26175738

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze

spisová značka C77064

bankovní spojení:

(dále jen „Poskytovatel“)

a

Česká republika – Ministerstvo kultury

se sídlem Maltézské náměstí 1, 118 11 Praha 1

zastoupeno:

IČ: 00023671

DIČ: CZ00023671

bankovní spojení:

číslo účtu:

(dále jen „objednatel“)

(zhotovitel a objednatel dále společně též jako „smluvní strany“ a každý samostatně jako „smluvní strana“)

uzavírají níže uvedeného dne tuto Servisní smlouvu (dále jen „Smlouva“)

1. PREAMBULE

- 1.1 Tato Smlouva se uzavírá na základě výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu „Pozáruční technická podpora IBM prostředí“ (č. T004/15V/00039424) vyhlášeného Objednatелеm jako zadavatelem.

2. DEFINICE

Pro účely této Smlouvy budou mít níže uvedené pojmy následující dohodnutý význam:

- 2.1 „Dokumentace“ znamená oficiální dokumentace poskytnutá výrobcem v jím dodávané verzi, příp. instrukční manuály, vztahující se k Zařízení.
- 2.2 „Důvěrné informace“ znamená všechny informace, které jedna ze smluvních stran obdrží od druhé smluvní strany v souvislosti s plněním této Smlouvy, ať již jsou poskytnuty písemně, ústně, elektronicky, zjištěny pozorováním či jiným způsobem, včetně všech informací, údajů a sdělení obchodní, marketingové, finanční, právní či jiné povahy. Důvěrné informace mimo jiné zahrnují zdrojové kódy k software, pokud byly

Poskytovatelem Objednateli poskytnuty, a rovněž veškeré modifikace, rozšíření a verze takových zdrojových kódů, materiály a informace týkající se aktivit, obchodní činnosti a způsobu provádění obchodní činnosti smluvních stran, informace o zákaznících a dodavatelích smluvních stran, dále koncepty, poznatky včetně výsledků výzkumu a vynálezů, poznatky ohledně použitých technologií a metod řešení, "know-how", návrhů, nákrešů, specifikací, atd.

- 2.3 „Místo plnění“ znamená každé z míst popsané v Servisní smlouvě, kde je servisované Zařízení nainstalováno dle **Přílohy 2**.
- 2.4 „Náhradní díly“ znamenají jakoukoliv součást Zařízení, kterou lze mít k dispozici jako samostatnou součást za účelem opravy nebo výměny.
- 2.5 „Občanský zákoník“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 2.6 „Subdodavatel“ znamená společnost, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu o servisní spolupráci nebo smlouvu obdobnou a poskytuje Servisní služby na základě smluvního pověření Poskytovatelem.
- 2.7 „Servisní služba/y“ znamená údržbu a služby technického servisu poskytované Poskytovatelem tak, jak jsou dále specifikovány v **Příloze 3** Smlouvy, včetně podrobného popisu, rozsahu, reakční doby, kategorizace vad apod.
- 2.8 „Software nebo SW“ znamená jeden či více programů schopných pracovat na řadiči, procesoru nebo jiném hardwarovém produktu, k jejichž použití má Objednatel licenci. Software je buď samostatným produktem, nebo je obsažen v jiném hardwarovém produktu („Příložený software“), nebo je pevnou součástí Zařízení a není odstranitelný při normálním provozu („Firmware“).
- 2.9 „Technická specifikace“ znamená dokumentaci poskytnutou dodavatelem Zařízení, která úplným, přesným a ověřitelným způsobem specifikuje požadavky, konstrukci, chování a další vlastnosti Zařízení (znamená podrobnou specifikaci a popis Zařízení dodaného dodavatelem Zařízení Objednateli).
- 2.10 „Zařízení“ znamená zařízení včetně Software, které je specifikováno v **Příloze 4** Smlouvy.
- 2.11 „Závada“ znamená nezpůsobilost Zařízení podle Technické specifikace.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Poskytovatel se tímto zavazuje poskytovat Objednateli Servisní služby dle podmínek stanovených Smlouvou, na Zařízení specifikovaném v **Příloze 4** Smlouvy a v Místě plnění dle **Přílohy 2** Smlouvy. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Servisní služby zaplatit sjednanou cenu a zajistit připravenost Místa plnění dle požadavků Poskytovatele na prostředí dle **Přílohy 2** Smlouvy.
- 3.2 Objednatel bere na vědomí, že běžná obsluha Zařízení (např. přesměrování hovorů nebo ukládání čísel zkrácené volby, apod.) a běžná údržba Zařízení (např. odstraňování prachu nebo přemísťování koncových zařízení v rámci jedné místnosti, apod.) není předmětem této Smlouvy.

4. CENY SERVISNÍCH SLUŽEB

- 4.1 Podrobná specifikace rozsahu a ceny za Servisní služby poskytované na základě Smlouvy je uvedena v **Příloze 3** Smlouvy. Cena je uváděna bez daně z přidané hodnoty, která bude Poskytovatelem k ceně připočtena dle platné právní úpravy.
- 4.2 Ceny Servisních služeb pokrývají rozsah Servisních služeb dle Smlouvy a nezahrnují náklady na následující položky, které budou účtovány zvlášť a zaplacený Objednatel zvlášť:
 - (i) služby, které bude třeba provést z důvodů nehody, nesprávným použitím, chybou nebo zanedbáním ze strany Objednatele nebo třetí osoby;
 - (ii) služby, které bude třeba provést v důsledku příčin, které nejsou vlastní Zařízení, např. mj. přerušení nebo pokles dodávky elektrické energie nebo klimatizace, nehoda, porucha veřejné telekomunikační sítě, chybná manipulace, vandalismus nebo příčiny jiné než běžné použití;
 - (iii) ostatní služby, které bude třeba provést mimo rámec ustanovení článku 5;
 - (iv) dodávka a instalace spotřebitelných prvků a součástí, jako je např. dodávka a instalace baterií, apod.
- 4.3 Cena za Servisní služby bude fakturována čtvrtletně vždy do 10. dne v prvním měsíci každého kalendářního čtvrtletí fakturou, daňovým dokladem. Den vystavení daňového dokladu je dnem zdanitelného plnění. První platba bude fakturována do 10 dnů od podpisu Smlouvy.

- 4.4 Splatnost faktur je třicet (30) dní od data vystavení, přičemž Objednatel je povinen uhradit částku tak, aby v den splatnosti faktury byla již připsána na účet Poskytovatele.
- 4.5 V případě prodlení Objednatele s placením faktur, se Objednatel zavazuje zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 4.6 V případě prodlení Objednatele s platbou delší než sedm (7) dní je Poskytovatel oprávněn přerušit veškeré poskytování Servisních služeb dle Smlouvy až do dne, kdy bude celá dlužná částka včetně úroku z prodlení připsána na účet Poskytovatele.
- 4.7 Smluvní strany jsou povinny si navzájem sdělit své DIČ a oznamovat si řádně a včas jakékoli změny identifikačních údajů daňového subjektu (tj. daňový domicil, IČO, firma, sídlo, apod.).

5. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

- 5.1 Povinnost Poskytovatele poskytovat Servisní služby dle Smlouvy je omezena následujícími podmínkami:
- (i) Poskytovatel bude poskytovat Servisní služby dle Smlouvy pouze pro Zařízení dle **Přílohy 4** Smlouvy a na Místech plnění stanovených v **Příloze 2** Smlouvy.
 - (ii) Poskytovatel nemusí v rámci dohodnuté paušální ceny poskytovat Servisní služby, pokud se Objednatel neřídí pokyny a postupy pro použití nebo údržbu Zařízení stanovené v Dokumentaci, aktualizaci Dokumentace nebo v pokynech poskytnutých Poskytovatelem nebo v případě, že Servisní služby jsou nezbytné kvůli prostředím, které nevyhovuje požadavkům pro provoz daných Zařízení. Poskytovatel rovněž nemusí v rámci dohodnuté paušální ceny poskytovat Servisní služby, které se vztahují ke změnám v Zařízení nebo zásahům do Zařízení provedených Objednatelem v rámci vlastních úprav a konfigurace Zařízení oproti specifikaci uvedené v Dokumentaci.
 - (iii) Poskytovatel nemusí v rámci dohodnuté paušální ceny poskytovat Servisní služby, pokud Objednatel nebo jakákoliv třetí osoba zasáhla do Zařízení nebo ho opravila bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nebo pokud Objednatel použil Zařízení s jiným hardwarem a softwarem než tím, který písemně pro užití Zařízení schválil dodavatel Zařízení nebo Poskytovatel;
 - (iv) Poskytovatel bude poskytovat Servisní služby v rámci příslušného servisního modulu uvedeného v **Příloze 3** Smlouvy, a to v souladu s pravidly definovanými výrobcem Zařízení a tyto Servisní služby mohou být poskytovány pouze pro Zařízení výrobce, která nejsou vyhlášena jako *End of Live* nebo *End of Support* a u kterých má Objednatel prostřednictvím Poskytovatele uhrazenou příslušnou servisní podporu.
- 5.2 Poskytovatel je povinen poskytnout na základě zvláštní písemné objednávky Objednatele Servisní služby pro Zařízení za okolností uvedených v článku 5.1(ii) a (iii) dle ceníku služeb Poskytovatele platného v den provedení Servisních služeb.
- 5.3 Objednatel je povinen písemně elektronicky (web/email) a/nebo telefonicky a zároveň písemně elektronicky (web/email) informovat Poskytovatele o výskytu jakékoliv Závady, a to neprodleně po jejím zjištění. Kontakty jsou uvedeny v **Příloze 1**.
- 5.4 Objednatel je povinen nejprve ověřit, zda se nejedná o Závadu mimo Zařízení. V případě, že Závada bude ležet prokazatelně mimo Zařízení a přesto bude Poskytovatel přivolán, budou Objednateli účtovány náklady takového servisního zásahu dle platného ceníku Poskytovatele zvlášť.
- 5.5 Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli přístup k předmětnému Zařízení, pokud o to Poskytovatel požádá. Zaměstnanci Objednatele, pověřeni Objednatelem pro účely Smlouvy, budou vybaveni klíči či přístupovými kódy pro vstup do místností, ve kterých je umístěno Zařízení, a budou k dispozici na žádost Poskytovatele během poskytování Servisních služeb Poskytovatelem. V případě, že Poskytovateli nebude přístup k Zařízení umožněn, jedná se o prodlení Objednatele a Poskytovatel není povinen plnit závazky z této Smlouvy, dokud mu nebude přístup k Zařízení umožněn.
- 5.6 Objednatel je povinen přijmout veškerá příslušná preventivní opatření sloužící k náležité ochraně Zařízení včetně běžného zálohování k prevenci ztrát, zničení programů, souborů či dat.
- 5.7 Objednatel je dále povinen zajistit, aby k Zařízení měly přístup pouze oprávněné a jím pověřené osoby, které mají odbornou způsobilost k obsluze Zařízení.

6. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 6.1 Každá smluvní strana zajistí veškerou potřebou součinnost s druhou smluvní stranou a určí své zástupce

jednající jejím jménem pro účely Smlouvy a za účelem vedení veškeré komunikace s druhou smluvní stranou a s třetími stranami. Kontakty pro komunikaci mezi smluvními stranami jsou uvedeny v Příloze 1.

- 6.2 Poskytovatel je oprávněn smluvně zajistit Subdodavatele na jakoukoliv část, nebo na celý rozsah Smlouvy za předpokladu, že Poskytovatel odpovídá za poskytované Servisní Služby, jako by je poskytoval sám.

7. DŮVĚRNOST INFORMACÍ

- 7.1 Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích a Důvěrné informace chránit proti jejich úniku. Žádná ze smluvních stran není oprávněna zpřístupnit Důvěrné informace jakékoli třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, ani těchto Důvěrných informací využít pro jakékoli jiné účely než plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích minimálně na stejné úrovni, jako chrání své důvěrné informace obdobného charakteru, nejméně však v míře obvyklé s přihlédnutím ke všem okolnostem.
- 7.2 Povinnost dle odstavce 7.1 výše se nevztahuje na Důvěrné informace, které:
- 7.2.1 měla smluvní strana k dispozici před tím, než jí byly poskytnuty druhou smluvní stranou;
 - 7.2.2 se staly veřejně známými, aniž by se tak stalo porušením povinnosti zachovávat mlčenlivost dle této Smlouvy;
 - 7.2.3 byly smluvní straně poskytnuty třetí stranou bez povinnosti mlčenlivosti;
 - 7.2.4 byly smluvní stranou nezávisle vyvinuty.
- 7.3 Smluvní strany jsou oprávněny sdělovat Důvěrné informace (i) právním, daňovým a účetním poradcům v případě, že tito budou vázáni závazky mlčenlivosti nejméně v rozsahu závazků stanovených touto Smlouvou; (ii) jakékoli osobě, která tvoří s některou ze smluvních stran koncern, a to za účelem jejich informování o obsahu tohoto právního vztahu, a pouze pro interní potřeby členů koncernu a za podmínky, že členové koncernu budou k předaným údajům přistupovat tak, jako by šlo o jejich vlastní důvěrné informace a zachovají tak o nich mlčenlivost; (iii) v rámci soudního nebo správního řízení v rozsahu nezbytném k vymáhání nároků z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, a (iv) pokud jsou vyžadované zákony nebo jinými právními předpisy, nebo soudem či orgánem veřejné správy.
- 7.4 Smluvní strany se tímto zavazují zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích v průběhu i po skončení doby trvání této Smlouvy.
- 7.5 Na žádost smluvní strany, která Důvěrné informace poskytla, je druhá smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu informace vrátit nebo poskytnuté Důvěrné informace zničit, včetně veškerých jejich, i elektronických kopií, bez ohledu na formu, ve které byly poskytnuty.
- 7.6 Smluvní strany se dohodly, že důvěrnost informací se netýká informace o existenci této Smlouvy, včetně uvedení obchodních referencí, tzn. použití firmy druhé smluvní strany, loga druhé smluvní strany, názvu projektu a obecného popisu Servisních služeb v marketingových a/nebo referenčních materiálech.
- 7.7 Smluvní strany tímto potvrzují, že Důvěrné informace jsou považovány za obchodní tajemství ve smyslu Občanského zákoníku.

8. NÁHRADA ÚJMY

- 8.1 Poskytovatel je povinen nahradit škodu způsobenou Objednateli porušením povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy nebo ze zákona, jestliže Objednatel prokáže, že škoda byla způsobena porušením povinností Poskytovatele a tato skutečnost bude potvrzena nezávislým znalcem. Poskytovatel je povinen nahradit skutečnou škodu (nikoli ušlý zisk). Náhrada škody není žádným způsobem limitována.
- 8.2 Poskytovatel se zproští povinnosti k náhradě škody a nebude povinen škodu nahradit, pokud prokáže, že škoda vznikla v důsledku (a) mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky nezávislé na vůli Poskytovatele (vyšší moc), nebo (b) jednání Objednatele, nebo jiné třetí osoby mimo kontrolu Poskytovatele, či (c) v důsledku nedostatečné součinnosti, ke které byl Objednatel povinen.

9. SMLUVNÍ POKUTA

- 9.1 Poruší-li kterákoli smluvní strana své povinnosti týkající se důvěrnosti informací uvedené v článku 7 této Smlouvy, bude povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy jednotstítisíc korun českých) za každé takovéto porušení, a to do deseti (10) dnů od doručení výzvy druhé smluvní strany k zaplacení. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje porušující smluvní stranu povinnosti zdržet se

takového jednání a odstranit závadný stav. Za porušení povinnosti zachovávat důvěrnost informací dle tohoto odstavce se nepovažuje plnění povinností, které jsou některé ze smluvních stran stanoveny právními předpisy.

- 9.2 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s plněním některé z povinností stanovených touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli úhradu smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč za každý byt jen započatý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná na základě výzvy Objednatele, a to do deseti (10) dnů od doručení výzvy Poskytovateli.
- 9.3 Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé škody v celém rozsahu způsobené škody. Smluvní strany výslovně prohlašují, že vylučují aplikaci ustanovení § 2050 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, na vzájemné vztahy vyplývající ze Smlouvy.

10. VYŠŠÍ MOC

- 10.1 Pro účely této Smlouvy se za vyšší moc považují překážky, které dočasně nebo trvale zabraňují jedné smluvní straně splnit povinnosti vyplývající ze Smlouvy a které jsou mimořádné, nepředvídatelné a nepřekonatelné a které nejsou závislé na vůli smluvních stran, a jejichž výskyt nebyl žádně ze smluvních stran znám ani předpokládán ke dni uzavření této Smlouvy, a/nebo které brání plnění závazků ze Smlouvy, avšak smluvní strana je nezávislá.
- 10.2 Smluvní strany jsou povinny se o překážce vyšší moci písemně nebo e-mailem bez zbytečného odkladu navzájem vyrozumět. Po dobu trvání této překážky se neplnění smluvních povinností smluvní strany, které brání vyšší moc ve splnění povinností, nepovažuje za porušení Smlouvy. Pominou-li důvody vyšší moci, pro které bylo plnění Smlouvy přerušeno, zavazují se smluvní strany o této skutečnosti neprodleně vzájemně vyrozumět a společně projednat další postup. Tento článek se použije i pro případy, kdy je v souvislosti s porušením některé smluvní povinnosti sjednána smluvní pokuta.

11. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY A UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- 11.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran a uzavírá se na dobu 36 měsíců.
- 11.2 Smlouva může být ukončena (i) písemnou dohodou smluvních stran, a/nebo (ii) odstoupením od smlouvy.
- 11.3 Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy odstoupit v případech uvedených v této Smlouvě. Odstoupení od smlouvy musí strany vždy provést výslovně, a to písemným odstoupením od smlouvy.
- 11.4 Smluvní strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení Smlouvy druhou smluvní stranou za dále uvedených podmínek. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje:
- prodlení Poskytovatele s plněním jakékoliv povinnosti stanovené touto Smlouvou po dobu delší než pět (5) pracovních dnů,
 - prodlení Objednatele s platbami dle Smlouvy.
- 11.5 Jestliže kterákoli smluvní strana poruší Smlouvu nepodstatným způsobem, přičemž za nepodstatné porušení se považují všechna ostatní porušení Smlouvy vyjma těch, která jsou uvedena v odstavci 11.4 této Smlouvy, je druhá smluvní strana oprávněna písemně vyzvat porušující smluvní stranu ke splnění jejích závazků ze Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dnů od doručení této výzvy smluvní strana, která porušila Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dnů od této výzvy nebo do jakékoli delší doby dohodnuté smluvními stranami tato smluvní strana neodstraní porušení závazků ze Smlouvy, může druhá smluvní strana od Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.
- 11.6 Kterákoli smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy v případě, že po dobu tří (3) po sobě následujících měsíců bude plnění dle Smlouvy znemožněno vyšší mocí (viz článek 10 této Smlouvy). Tato lhůta počíná běžet dnem vzniku překážky vyšší moci.
- 11.7 Pokud bude smluvní strana v úpadku, resp. pokud bude ohledně smluvní strany zahájeno insolvenční řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, v likvidaci nebo pod nucenou správou, či pokud nebude schopná dostát svým finančním závazkům, může druhá smluvní strana odstoupit od této Smlouvy okamžitě.
- 11.8 Odstoupení od Smlouvy nabývá účinnosti okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 11.9 Odstoupení od této Smlouvy je možné pouze s účinky do budoucna (§ 2004 odst. 3 Občanského zákoníku),

tzn. závazky smluvních strany ze Smlouvy zanikají ke dni účinnosti odstoupení a smluvní strany si nejsou povinny vracet již poskytnutá plnění. Povinná smluvní strana je povinna zaplatit řádně vystavené faktury za plnění poskytnuté v souladu se Smlouvou, a to do čtrnácti (14) dní od doručení odstoupení od Smlouvy.

12. ROZHODNÉ PRÁVO, ŘEŠENÍ SPORŮ

- 12.1 Smlouva se řídí a je vykládána podle práva České republiky. Při výkladu Smlouvy platí, že ustanovení zákona mají přednost před obchodními zvyklostmi zachovávanými obecně i v konkrétním odvětví.
- 12.2 Smluvní strany se zavazují, že vynaloží maximální úsilí na smírné řešení veškerých sporů vzešlých ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní. Spory, jež nebude možno vyřešit smírnou cestou, budou řešeny věcně a místně příslušným soudem.

13. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 13.1 Následující přílohy tvoří nedílnou součást této Smlouvy:
- Příloha 1 - Seznam kontaktů
 - Příloha 2 - Místo plnění, požadavky na prostředí
 - Příloha 3 - Rozsah a cena Servisních služeb
 - Příloha 4 - Specifikace servisovaného Zařízení
- 13.2 Veškerá oficiální oznámení, žádosti nebo sdělení mezi smluvními stranami týkající se Smlouvy budou vyhotovena v českém jazyce a zaslána dopisem podepsaným oprávněným zástupcem smluvní strany nebo faxem, který bude bezprostředně potvrzen zasláním dopisu. Veškerá oznámení budou pokládána za platně doručena třetí pracovní den po odeslání, pokud budou zaslána doporučeným dopisem na adresu sídla smluvní strany a k rukám jejího zástupce uvedeného v záhlaví Smlouvy.
- 13.3 Žádná ze smluvních stran není oprávněna postoupit pohledávky vzniklé na základě této Smlouvy, umožnit převzetí dluhu třetí osobou, ani převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy (postoupit Smlouvu) bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Jakékoli postoupení a převody provedené v rozporu s tímto ustanovením budou považovány za neplatné a vůči druhé straně za neúčinné.
- 13.4 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu mezi smluvními stranami s ohledem na předmět této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání a dohody ve vztahu k předmětu této Smlouvy.
- 13.5 Bude-li kterékoli z ustanovení této Smlouvy soudem nebo jiným příslušným orgánem shledáno nevymahatelným nebo neplatným, bude takové ustanovení pokládáno za nepoužitelné a ostatní ustanovení Smlouvy tím nebudou dotčena. V takovém případě se obě smluvní strany zavazují bez zbytečného odkladu v dobré víře zahájit jednání směřující k doplnění obsahu této Smlouvy tak, aby nejpozději do dvou (2) měsíců od příslušné výzvy jedné ze smluvních stran k zahájení jednání bylo toto nepoužitelné ustanovení nahrazeno ujednáním se stejným nebo co nejbližším obsahem a dopadem.
- 13.6 Jakákoli změna ustanovení a podmínek této Smlouvy musí být učiněna v písemné formě a podepsána oběma smluvními stranami jako dodatek k této Smlouvě.
- 13.7 Tato Smlouva je vyhotovena v pěti (5) stejnopisech, kdy Objednatel obdrží 3 stejnopisy a Poskytovatel 2 stejnopisy.
- 13.8 Smluvní strany tímto vzájemně prohlašují a stvrzují svými podpisy, že Smlouvu řádně zvážily, její celý text přečetly a pochopily a že ji uzavírají o své svobodné a vážné vůli. Rovněž také prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by mohly tuto jimi uzavíranou Smlouvu jakkoliv zneplatnit, učinit neúčinnou vůči jakékoliv třetí osobě a zmařit tak její účel.

V Praze dne - 3 - 11 - 2015 2015

Česká republika – Ministerstvo kultury

V Praze dne 6. 11. 2015

Dimension Data Czech Republic s.r.o.

Podpis:

Jméno:

Funkce:

Podpis:

Jméno:

Funkce:

dimension
data 

Dimension Data Czech Republic s.r.o.
Na Hřebenech II 1718/10, 140 00 Praha 4
IČ: 26175738, DIČ: CZ26175738

-1-

Příloha 1
SEZNAM KONTAKTŮ

1. Kontaktní údaje Poskytovatele:

Obchodní problematika:	Telefon:	Fax:	E-Mail:
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Technická problematika:	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Service Desk			
Hlášení závad v pracovní době:			
8:00 – 17:00 SEČ	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Hlášení závad v mimopracovní době:			
Emergency služba	[REDACTED]		
Evidenční nástroj požadavků IMS			[REDACTED]
Eskalační kontakty:			
Eskalační stupeň 1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Eskalační stupeň 2	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Services Manager			
Eskalační stupeň 3	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

2. Kontaktní údaje Objednatel:

Obchodní problematika:	Telefon:	Fax:	E-Mail:
[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]
Technická problematika:			
[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]

3. Změna kontaktních údajů

Každá smluvní strana je oprávněna změnit své kontaktní údaje, a to formou doporučeného dopisu zaslaného druhé smluvní straně. Nové kontaktní údaje jsou pro druhou smluvní stranu účinné od data jejich doručení.

4. Nahlášení servisního požadavku

Nahlášení servisního požadavku bude Objednatel provádět v jednotném kontaktním místě, kterým je Service Desk Poskytovatele.

Objednatel může provést nahlášení servisního požadavku těmito komunikačními kanály:

e-Servis (web) Přímá registrace požadavku do systému IMS (Incident Management System) **e-Servis**.

V pracovní době je automaticky přístupná minimálně tato volba kategorie/priority požadavku:

střední (P3), nízká (P4), info (P5), manage

Pokud není přístupná volba kritické (P1) nebo vysoké (P2) priority, je nezbytné požádat Service Desk o změnu priority: e-Servisem v poli „Předmět“, telefonicky, popř. e-mailem.

V mimopracovní dobu je při založení požadavku s nižší prioritou (P3, P4, P5) možno odložit začátek řešení požadavku na následující pracovní den.

V mimopracovní dobu je pro založení požadavku prioritně určeno telefonické nahlášení závady na číslo Emergency služby, následované registrací požadavku do systému e-Servis.

- telefonicky** Nahlášení požadavku v pracovní době na uvedené telefonní číslo pro příjem servisních požadavků: hovor je směrován na Service Desk.
Nahlášení požadavku v mimopracovní době na uvedené telefonní číslo pro příjem servisních požadavků: hovor může být směrován přímo na servisního experta vykonávajícího Emergency službu.
- e-mailem** Nahlášení požadavku na uvedenou e-mailovou adresu pro příjem servisních požadavků.
V mimopracovní dobu může být tento kanál omezen a může být preferováno použití telefonického nahlášení závady.
- faxem** Nahlášení požadavku na uvedené faxové číslo pro příjem servisních požadavků.
V mimopracovní dobu je tento kanál omezen a může být preferováno použití telefonického nahlášení závady.
- Poznámka:** Klasifikace priority/úrovně závady se řídí ustanoveními této Smlouvy.

Příloha 2

MÍSTO PLNĚNÍ, POŽADAVKY NA PROSTŘEDÍ

1. MÍSTO PLNĚNÍ

Místem plnění bude: Maltézské náměstí 1, Praha 1

2. POŽADAVKY NA PROSTŘEDÍ

2.1 Pracovní prostor

Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli na své vlastní náklady přiměřený pracovní prostor v blízkosti Zařízení. Takový prostor musí umožňovat vhodné pracovní uspořádání pro testovací účely. Objednatel je zároveň povinen v případě potřeby v rozumné vzdálenosti od Zařízení poskytnout odpovídající prostory pro uskladnění a úschovu věcí Poskytovatele, pokud je to nezbytné v rámci plnění smluvních povinností Poskytovatele.

2.2 Specifické požadavky

Objednatel je povinen písemně předem informovat Poskytovatele o každém zásahu Objednatele nebo třetí osoby do Zařízení specifikovaném v **Příloze 4** této Smlouvy.

Příloha 3

ROZSAH A CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

3.1 ROZSAH SERVISNÍCH SLUŽEB

3.1.1 SUPPORT server 7x24xF24 full

POPIS

V rámci servisního modulu **SUPPORT server 7x24xF24 full** jsou Objednateli poskytovány komplexní služby spojené s řešením technických problémů, incidentů a závad na úrovni HW komponent serverových platforem a Blade Chassis.

ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována 24 hodin denně 7 dní v týdnu.

RESPONSE TIME

Je časová lhůta, ve které je Objednateli garantována doba zahájení řešení servisního požadavku od nahlášení závady oprávněným zástupcem Objednatele prostřednictvím Service Desku Poskytovatele.

V rámci tohoto servisního modulu je garantováno zahájení řešení servisního požadavku nejpozději **do 2 hodin** od nahlášení kritické závady. Definice kritické závady je uvedena v Tabulce č. 1.

FIX TIME

Je časová lhůta, ve které se Poskytovatel zavazuje provést odstranění závady, případně snížit nebo postupně snižovat její úroveň až do úplného vyřešení a to od nahlášení závady oprávněným zástupcem Objednatele prostřednictvím Servicedesku Desku Poskytovatele.

V rámci tohoto servisního modulu je garantováno odstranění kritické závady nejpozději **do 24 hodin** od jejího nahlášení. Definice kritické závady je uvedena v Tabulce č. 1.

NUTNÉ PŘEDPOKLADY

Plnění dodávky Servisních služeb v rámci tohoto servisního modulu je možné za splnění těchto definovaných předpokladů:

- Na straně Objednatele je jmenován zaměstnanec jako kontaktní osoba pro tuto Servisní službu.
- Objednatel zajistí přístup servisnímu expertovi Poskytovatele k Zařízení v Místě plnění.
- Zařízení musí být vybaveno vhodným nezávislým dálkovým přístupem, který bude k dispozici servisním expertům Poskytovatele pro provedení servisního zásahu.
- Služby v rámci tohoto servisního modulu je možné poskytovat v souladu s pravidly definovanými výrobcem a lze je poskytovat pouze pro produkty výrobce serverů, které nejsou vyhlášeny jako *End of Life* nebo *End of Support*.
- Služba je poskytována pouze na Zařízení, která jsou definována v Příloze 4 této Smlouvy (**Specifikace servisovaného Zařízení**).

SERVISNÍ MODUL ZAHRNUJE

Tento servisní modul zahrnuje kompletní škálu služeb spojenou s řešením a odstraněním technických problémů. Jedná se především o tyto aktivity:

- Přijetí a registrace hlášení závady prostřednictvím Service Desku Poskytovatele.
- Poskytnutí diagnostických materiálů a nástrojů.
- On-line podpora uživatelů.
- Diagnostika závad Zařízení a nastavení Zařízení v Místě plnění nebo prostřednictvím dálkového přístupu.
- Výměna vadného dílu v Místě plnění.
- Zajištění náhradního dílu v případě potřeby po dobu nezbytně nutnou k odstranění závady na HW Objednatele, a to v konfiguraci stejné nebo vyšší tak, aby bylo možné provozovat instalované aplikace.
- Krytí nákladů na práce servisního experta při řešení servisních požadavků.
- Krytí nákladů na dopravu, případně ubytování servisního experta při řešení servisních požadavků.
- Krytí nákladů na opravu vadného dílu.
- Obnovení funkce Zařízení po ztrátě systémových konfigurací, tak aby bylo možné na Zařízení zavést podporovaný operační systém.

SERVISNÍ MODUL NEZAHRNUJE

Tento servisní modul nezahrnuje Služby, které nejsou přímo spojené s řešením vzniklých technických problémů, zejména:

- Výkonnostní analýzu a optimalizaci.
- Obnovu uživatelských dat, instalaci aplikací a obnovu konfigurací.
- Uživatelská školení.
- Úprava konfigurace nebo prostředí.
- Dodávka nebo výměna spotřebního materiálu, baterií záložních zdrojů a dalšího příslušenství.

- Preventivní údržba.
- Opravy nebo výměny Zařízení, které nejsou uvedeny v této Smlouvě.
- Výše zmíněné služby poskytuje Poskytovatel svým zákazníkům na základě samostatné objednávky nebo v rámci servisního modulu zahrnujícího tyto služby.

3.1.2 **SUPPORT diskové pole 7x24 full**

POPIS

V rámci servisního modulu **SUPPORT diskové pole 7x24 full** jsou Objednateli poskytovány komplexní služby spojené s řešením technických problémů, incidentů a závad pro disková pole.

ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována 24 hodin denně 7 dní v týdnu.

RESPONSE TIME

Je časová lhůta, ve které je Objednateli garantována doba zahájení řešení servisního požadavku od nahlášení závady oprávněným zástupcem Objednatele prostřednictvím Service Desku Poskytovatele.

V rámci tohoto servisního modulu je garantováno zahájení řešení servisního požadavku nejpozději **do 4 hodin** od nahlášení kritické závady. Definice kritické závady je uvedena v Tabulce č. 1.

NUTNÉ PŘEDPOKLADY

Plnění dodávky Servisních služeb v rámci tohoto servisního modulu je možné za splnění těchto definovaných předpokladů:

- Na straně Objednatele je jmenován zaměstnanec jako kontaktní osoba pro tuto Servisní službu.
- Objednatel zajistí přístup servisnímu expertovi Poskytovatele k Zařízení v Místě plnění.
- Zařízení musí být vybaveno vhodným nezávislým dálkovým přístupem, který bude k dispozici servisním expertům Poskytovatele pro provedení servisního zásahu.
- Služby v rámci tohoto servisního modulu je možné poskytovat v souladu s pravidly definovanými výrobcem a lze je poskytovat pouze pro produkty výrobce serverů, které nejsou vyhlášeny jako *End of Life* nebo *End of Support*.
- Služba je poskytována pouze na Zařízení, která jsou definována v **Příloze 4** této Smlouvy (**Specifikace servisovaného Zařízení**).

SERVISNÍ MODUL ZAHRAJUJE

Tento servisní modul zahrnuje kompletní škálu služeb spojenou s řešením a odstraněním technických problémů. Jedná se především o tyto aktivity:

- Přijetí a registrace hlášení závady prostřednictvím Service Desku Poskytovatele.
- Poskytnutí diagnostických materiálů a nástrojů.
- On-line podpora uživatelů.
- Diagnostika závad Zařízení a nastavení Zařízení v Místě plnění nebo prostřednictvím dálkového přístupu.
- Výměna vadného dílu v Místě plnění.
- Zajištění náhradního dílu v případě potřeby po dobu nezbytně nutnou k odstranění závady na HW Objednatele, a to v konfiguraci stejné nebo vyšší tak, aby bylo možné provozovat instalované aplikace.
- Krytí nákladů na práce servisního experta při řešení servisních požadavků.
- Krytí nákladů na dopravu, případně ubytování servisního experta při řešení servisních požadavků.
- Krytí nákladů na opravu vadného dílu.
- Obnovení funkce Zařízení po ztrátě systémových konfigurací nebo poškození firmware, tak aby bylo možné na Zařízení číst a ukládat data.

SERVISNÍ MODUL NEZAHRAJUJE

Tento servisní modul nezahrnuje Služby, které nejsou přímo spojené s řešením vzniklých technických problémů, zejména:

- Výkonnostní analýzu a optimalizaci.
- Obnovu uživatelských dat, instalaci aplikací a obnovu konfigurací.
- Uživatelská školení.
- Úprava konfigurace nebo prostředí.
- Dodávka nebo výměna spotřebního materiálu, baterií záložních zdrojů a dalšího příslušenství.
- Preventivní údržba.
- Opravy nebo výměny Zařízení, které nejsou uvedeny v této Smlouvě.
- Výše zmíněné služby poskytuje Poskytovatel svým zákazníkům na základě samostatné objednávky nebo v rámci servisního modulu zahrnujícího tyto služby.

Kategorizace servisních požadavků a závad

Tabulka č. 1

Kategorie servisního požadavku	Definice kategorie servisního požadavku
Priorita 1 Kritická	Zařízení Objednatele zcela selhalo nebo je rozsáhle poškozeno. Některé nebo všechny části software/softwareové aplikace podporující hlavní procesy selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Zařízení.
Priorita 2 Vysoká	Zařízení je funkční pouze částečně. Některé části software/softwareové aplikace podporující hlavní procesy selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Zařízení.
Priorita 3 Střední	Zařízení je funkční pouze částečně. Zařízení Objednatele je výrazně ovlivněno z důvodu selhání nebo omezení některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti Zařízení.
Priorita 4 Nízká	Zařízení je plně operativní, pouze některé funkce jsou omezeny. Tato kategorie zároveň zahrnuje funkce, které sice prokazatelně zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod Zařízení. Závada má pouze zanedbatelný vliv na chod Zařízení.
Priorita 5 Informace	Zařízení je plně operativní, Závada je pouze kosmetického charakteru. Závada nemá vliv na činnost Zařízení, nebo se jedná o žádost o vysvětlení - dotaz.

Garantované časové lhůty

V návaznosti na kategorizaci servisních požadavků jsou definovány tyto garantované časové lhůty pro servisní modul **SUPPORT server 7x24xF24 full:**

Tabulka č. 2

Kategorie závady	Response Time	Fix Time
Kritická	2 hodiny	24 hodiny
Vysoká	2 hodiny	2 pracovní dny
Střední	8 hodin	5 pracovních dní*)
Nízká	Následující pracovní den	10 pracovních dní*)
Informace	Best effort	Best effort

*) V případě, že je k odstranění závady potřebná implementace výrobcem vytvořeného opravného patche, počítá se FIX TIME od doby jeho uvolnění.

V návaznosti na kategorizaci servisních požadavků jsou definovány tyto garantované časové lhůty pro servisní modul **SUPPORT diskové pole 7x24 full:**

Tabulka č. 3

Kategorie závady	Response Time
Kritická	4 hodiny
Vysoká	4 hodiny
Střední	8 hodin
Nízká	Následující pracovní den
Informace	Best effort

2. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

Cena za Servisní služby činí celkem **277 910,30 Kč** za tři roky bez DPH. DPH bude vyčíslena dle platných právních předpisů.

Příloha 4

SPECIFIKACE SERVISOVANÉHO ZAŘÍZENÍ

Zařízení	SN
Chassis BladeCenter-H	0685598
Blade Server HS22V	06FWN53
Blade Server HS22V	06FWN58
Blade Server HS22V	06FWN54
Diskové pole DS3524	13MODNG