



Č.j. objednatele: MV-62371-17/VZ-2014  
MV-50040-6/SIK6-2014

Č.j. poskytovatele: J00140037/2014

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřena  
podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,  
v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“)  
(dále jen „**smlouva**“)

### Článek I. Smluvní strany

#### Česká republika – Ministerstvo vnitra

Sídlo: Nad Štolou 936/3, Praha 7, PSČ 170 34  
Kontaktní adresa: Olšanská 2, Praha 3, PSČ 130 27  
IČO: 00007064  
DIČ: CZ00007064  
Zastoupená: Ing. Františkem Varmužou,  
ředitelem odboru centrálních informačních systémů  
Bankovní spojení: 3605-881/0710  
Kontaktní osoba: Ing. Alexander Antal,  
E-mail: [alexander.antal@mvcv.cz](mailto:alexander.antal@mvcv.cz)  
Telefon: 974 841 501, 974 841 585, 603 191 751  
Fax: 974 841 064

(dále jen „**objednatel**“)

**a**

#### ALWIL Trade, spol. s r.o.

Sídlo: Průběžná 2397/76, 100 00 Praha 10  
Kontaktní adresa: Průběžná 2397/76, 100 00 Praha 10  
IČ: 16188641  
DIČ: CZ16188641  
Jejímž jménem jedná: Ing. Rostislav Trnka, jednatel společnosti  
Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.  
Číslo účtu: 249978004/2700  
Kontaktní osoba: Jana Beránková  
E-mail: [jberankova@alwil.com](mailto:jberankova@alwil.com)  
Telefon: 274 005 521  
Fax: 283 851 998  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u rejstříkového soudu v Praze, oddíl C, vložka 1553

(dále jen „**poskytovatel**“)



## Článek II. Úvodní ustanovení

Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

## Článek III. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat řádně, včas a ve sjednané kvalitě služby specifikované v Příloze č. 2 smlouvy (Podmínky poskytování služeb) v rozsahu dle této smlouvy (dále jen „**předmět plnění**“ nebo „**služby**“) a závazek objednatele zaplatit poskytovateli za řádně a včas poskytnuté služby cenu dle čl. V. smlouvy.
2. Předmětem této smlouvy je poskytování služeb technické podpory, údržby, servisu a rozvoje HW a s ním souvisejících programových prostředků infrastruktury technologického centra odboru centrálních informačních systémů (dále jen TEC-OCIS).

## Článek IV. Způsob, termín a místo poskytování služeb

1. Smlouva se uzavírá na dobu 24 měsíců od uzavření smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen zahájit poskytování služeb nejpozději pracovní den následující po podpisu této smlouvy.
3. Poskytovatel je při poskytování služeb povinen postupovat s potřebnou odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž je při své činnosti povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny, pokud tyto nejsou v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo zájmy objednatele. V případě nevhodných pokynů objednatele je poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese poskytovatel odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů objednatele objednateli a/nebo zhotoviteli a/nebo třetím osobám vznikly.
4. Poskytovatel je při poskytování služeb povinen postupovat v souladu s platnými právními předpisy a s dalšími normami souvisejícími s předmětem plnění veřejné zakázky.
5. Předmět plnění musí být realizován řádně a včas bez faktických a právních vad.
6. Poskytovatel se zavazuje informovat objednatele o všech skutečnostech majících vliv na plnění dle této smlouvy.
7. Objednatel je povinen poskytovat poskytovateli součinnost nezbytnou k řádnému plnění povinností poskytovatele dle této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje požádat včas objednatele o potřebnou součinnost za účelem řádného plnění této smlouvy. Poskytovatel je v případě potřeby oprávněn v průběhu realizace předmětu plnění této smlouvy požádat objednatele o konzultační schůzku. V takovém případě bude konzultační schůzka svolána nejpozději do 3 pracovních dnů. V mimořádně naléhavých případech je možno tento termín po dohodě obou smluvních stran zkrátit. O průběhu konzultační schůzky bude učiněn písemný záznam podepsaný kontaktními osobami obou smluvních stran.
8. K provedení předmětu plnění poskytne objednatel poskytovateli veškerou jemu dostupnou dokumentaci. Je-li to s přihlédnutím na povahu předmětu plnění nezbytné, zajistí objednatel

pracovníkům poskytovatele přístup na příslušná pracoviště objednatele. Poskytovatel se zavazuje dodržovat v objektech objednatele příslušné bezpečnostní předpisy.

9. Místem plnění je adresa: Olšanská 2, Praha 3.
10. O poskytování služeb bude poskytovatelem vyhotovena (souhrnná) akceptační zpráva dle Přílohy č. 2 smlouvy (Podmínky poskytování služeb). Objednatel je oprávněn odmítnout akceptaci zprávy, pokud služby nebyly poskytnuty řádně v souladu s touto smlouvou a/nebo ve sjednané kvalitě a/nebo pokud zpráva neobsahovala veškeré údaje požadované objednatelem a/nebo objednatel nesouhlasí s počtem hodin poskytnutých služeb, které budou objednateli účtovány, přičemž v takovém případě objednatel důvody odmítnutí převzetí výstupu písemně poskytovateli sdělí, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od termínu předání zprávy. Na následné předání výstupu se použijí výše uvedená ustanovení tohoto článku.
11. Pokud objednatel uplatní písemný nárok na odstranění vad výstupu, zavazuje se poskytovatel tyto vady odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 (pěti) pracovních dnů, nestanoví-li objednatel jinak.
12. Poskytovatel se zavazuje, že bude poskytovat služby na celém území České republiky, přičemž veškeré výlohy, výdaje a náklady vzniklé poskytovateli v souvislosti s poskytováním služeb dle této smlouvy jsou již zahrnuty v ceně poskytovaných služeb.

#### **Článek V. Cena a platební podmínky**

1. Smluvní strany se dohodly, že za služby poskytnuté řádně ve sjednané kvalitě podle této smlouvy objednatel zaplatí poskytovateli cenu ve výši 1 104 000,00 Kč bez DPH, jako cenu nejvýše přípustnou, při sazbě DPH ve výši 21%, přičemž sazba DPH bude v případě její změny stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
2. Podle data uzavření smlouvy se vypočítá poměrná část paušální ceny za první a poslední kalendářní měsíc poskytování služeb.
3. Cena poskytovaných služeb dle odst. 1 čl. V. smlouvy je stanovena jako cena nejvýše přípustná a nepřekročitelná a zahrnuje zejména veškeré výlohy, výdaje a náklady vzniklé poskytovateli v souvislosti s poskytováním služeb, vyhotovením a předáním výstupů dle této smlouvy za dobu trvání smlouvy 24 měsíců
4. Součástí celkové ceny jsou i služby a dodávky, které ve smlouvě sice výslovně uvedeny nejsou, ale poskytovatel jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytnou součástí plnění předmětu smlouvy.
5. Cena poskytnutých služeb bude hrazena na základě faktury - daňového dokladu za poskytnuté služby. Fakturace za služby bude probíhat zpětně za každé kalendářní čtvrtletí. Podmínkou pro vznik oprávnění poskytovatele vystavit fakturu za poskytnutí plnění podle smlouvy je schválení akceptační zprávy za toto období včetně povinných příloh zprávy oprávněnou osobou objednatele.
6. Platba za plnění předmětu smlouvy bude realizována bezhotovostním převodem na účet poskytovatele na základě faktury.
7. Nedílnou součástí faktury bude objednatelem schválená souhrnná akceptační zpráva včetně povinných Příloh, specifikovaná v Příloze č. 2 této smlouvy, podepsaná oprávněnými zástupci obou smluvních stran.



8. Faktura (daňový doklad) vystavená poskytovatelem musí obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy, číslo jednacích smlouvy obou smluvních stran a dále vyčíslení zvláště ceny služeb bez DPH, zvláště DPH a cenu služeb včetně DPH. Kromě těchto náležitostí bude faktura obsahovat označení (faktura), výše daně z přidané hodnoty bude zaokrouhlena na celé desetihaléře nahoru. Každá faktura bude vyhotovena ve 2 výtiscích (originál + 1 kopie).
9. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení faktury objednateli na kontaktní adresu objednatele. Cena za poskytnuté služby se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované ceny za poskytnuté služby z bankovního účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele uvedeného ve smlouvě.
10. Faktura za čtvrté čtvrtletí kalendářního roku musí být vystavena a doručena nejpozději do 5. 12. daného roku.
11. Objednatel nebude poskytovat poskytovateli jakékoliv zálohy na úhradu ceny poskytnutých služeb.
12. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené touto smlouvou nebo obsahuje nesprávné cenové údaje nebo není doručena v požadovaném množství výtisků, a to s uvedením důvodu vrácení nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně a/nebo nesouhlasí-li objednatel se zasláným soupisem. Poskytovatel je v případě vrácení faktury povinen do 10 pracovních dnů ode dne doručení vrácené faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou; oprávněným vrácením faktury přestává běžet lhůta splatnosti; nová lhůta v původní délce splatnosti běží znovu ode dne prokazatelného doručení opravené nebo nově vystavené faktury objednateli.
13. Pokud objednatel nesouhlasil se zasláným soupisem, uvede při vrácení faktury i odůvodnění jeho nesouhlasu se soupisem. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu a/nebo soupis opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není objednatel v prodlení se zaplacením ceny poskytnutých služeb. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury a soupisu začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů.
14. Pokud bude poskytovatel v prodlení s plněním jakékoli povinnosti podle této smlouvy, zejména pokud neposkytne služby řádně a včas a/nebo ve sjednané kvalitě, nebude objednatel povinen provést úhradu ceny za poskytnuté služby podle této smlouvy, dokud poskytovatel nezjedná nápravu.

## **Článek VI. Práva duševního vlastnictví**

1. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování služeb neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Poskytovatel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči objednateli v souvislosti s porušením povinnosti poskytovatele dle předchozí věty.
2. Bude-li výsledkem nebo součástí poskytování služeb i dílo, které je předmětem autorských práv, práv souvisejících s právem autorským či práv pořizovatele k jím pořízené databázi, poskytuje poskytovatel jako autor ode dne předání díla na neomezenou dobu objednateli pro území celého světa výhradní licenci k užití díla všemi způsoby užití v neomezeném rozsahu, přičemž výše odměny za poskytnutí licence je již zahrnuta v ceně předmětu plnění. Objednatel

může výše uvedenou licenci poskytnout jako podlicenci nebo postoupit třetím osobám dle výběru objednatele, přičemž poskytovatel s tímto výslovně předem souhlasí. Objednatel není povinen licenci využít.

## **Článek VII. Povinnost mlčenlivosti**

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při plnění této smlouvy získá od objednatele nebo o objednateli či jeho zaměstnancích a spolupracovnících a nesmí je zpřístupnit bez písemného souhlasu objednatele žádné třetí osobě ani je použít v rozporu s účelem této smlouvy, ledaže se jedná:
  - (a) o informace, které jsou veřejně přístupné, nebo
  - (b) o případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
2. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti podle odstavce 1 všechny osoby, které se budou podílet na poskytování plnění objednateli dle této smlouvy.
3. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na poskytování plnění dle této smlouvy, odpovídá poskytovatel, jako by povinnost porušil sám.
4. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti této smlouvy.

## **Článek VIII. Záruky a odpovědnost za vady**

1. Poskytovatel ručí za kvalitu nových, v rámci poskytování služeb dle této smlouvy jím dodaných náhradních dílů/technologických celků záruční dobu minimálně 24 měsíců od instalace a za kvalitu práce bezprostředně spojené s výměnou dílů/technologických celků 6 měsíců od jejich instalace. V rámci celé této záruční doby (tj. případně i po vypršení platnosti této smlouvy) bude poskytovatel na vyměněný díl/technologický celek poskytovat bezplatný záruční servis za stejných podmínek, jaké pro poskytování servisu stanoví Příloha č. 2 této smlouvy.
2. Reklamáce vad musí být provedena písemně.
3. Poskytovatel se zavazuje veškeré zjištěné nedostatky a vady předmětu plnění, které se vyskytnou v záruční době, bezplatně odstranit bez zbytečného odkladu po jejich oznámení objednatelem.
4. Poskytovatel je povinen v případě prodloužení s vyřízením reklamáce zaplatit objednateli smluvní pokutu dle článku IX. této smlouvy.
5. Reklamáce jsou ze strany objednatele řešeny oprávněnou osobou dle článku X. této smlouvy.
6. Běh záruční doby začíná ode dne převzetí předmětu plnění bez vad a nedodělků.
7. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou měl předmět plnění vadu bránící jeho řádnému užívání objednatelem.
8. Poskytnutá záruka se vztahuje na všechny části předmětu plnění včetně jeho příslušenství.
9. Záruka se vztahuje na funkčnost předmětu plnění, jakož i na jeho vlastnosti požadované objednatelem.
10. Poskytovatel odpovídá objednateli za případnou škodu, která mu vznikne z titulu neodstranění vady na předmětu plnění poskytovatelem ve sjednaném termínu.

## Článek IX. Smluvní pokuty a odstoupení od smlouvy

1. V případě nedodržení kteřékoli lhůty trvání poruchového stavu uvedené v tabulce v bodě 8 a) Přílohy č. 2 této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1 500 Kč (slovy: tisíc pět set korun českých) za každý i započatý kalendářní den prodlení. Při nedodržení kteřékoli lhůty reakce na incident/objednávku uvedené tabulce v bodě 8 a) Přílohy č. 2 a při nedodržení lhůty pro zahájení technické podpory dle bodu 8 b) této přílohy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč (slovy: tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení. Výše pokuty není omezena.
2. V případě nedodržení lhůty pro odstranění nedostatků a vad předmětu plnění je poskytovatel povinen uhradit objednateli za každý jednotlivý nedostatek a každou jednotlivou vadu smluvní pokutu ve výši 1 500 Kč (slovy: tisíc pět set korun českých) za každý i započatý kalendářní den prodlení. Výše pokuty není omezena.
3. Jestliže se jakékoli prohlášení poskytovatele podle čl. VI. ukáže nepravdivým nebo zavádějícím nebo poskytovatel poruší jiné povinnosti podle čl. VI. této smlouvy, zavazuje se poskytovatel uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti.
4. Jestliže poskytovatel poruší jakoukoli povinnost podle čl. VII., zavazuje se poskytovatel uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti.
5. V případě prodlení objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je objednatel povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši dle platných právních předpisů.
6. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení jejího vyúčtování. Smluvní pokuty mohou být kombinovány (tzn., že uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžné uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty). Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody v plné výši.
7. Uplatněním smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody nebo ušlý zisk v plném rozsahu ani povinnost poskytovatele dále řádně poskytovat služby ve sjednané kvalitě.
8. Nepřipouští se omezení odpovědnosti za škodu, výše náhrady škody a sankcí uvedených ve smlouvě, a to ani v případě, že je pro příslušné porušení sjednána smluvní pokuta. Nepřipouští se ani jakékoliv ujednání, které by předem omezovalo výši škody, kterou lze při porušení smlouvy předvídat.
9. Za podstatné porušení této smlouvy poskytovatelem, které zakládá právo objednatele na odstoupení od této smlouvy, se považuje zejména: prodlení poskytovatele s řádným poskytováním služeb ve sjednané kvalitě a/nebo předáním výstupu o více než sedm (7) kalendářních dnů;
  - a) neodstranění vad výstupu ve lhůtě stanovené podle čl. III. smlouvy;
  - b) porušení jakékoliv povinnosti poskytovatele podle čl. VI. nebo čl. VII. smlouvy;



- c) neplnění povinností uvedených v této smlouvě ze strany poskytovatele, především podmínek uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy. Pokud poskytovatel nezjedná nápravu ani po písemném upozornění ze strany objednatele poté, co uplyne přiměřená lhůta určená k nápravě. Přiměřenou lhůtou k nápravě je minimálně 14 dnů. Tuto lhůtu určuje objednatel;
- d) postup poskytovatele při poskytování služeb v rozporu s pokyny objednatele;
- e) vůči majetku poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
- f) insolvenční návrh na poskytovatele byl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
- g) poskytovatel vstoupí do likvidace.

V případě, že objednatel platně odstoupí od smlouvy, je poskytovatel oprávněn fakturovat pouze tu část odměny, která odpovídá již provedenému dílu.

- 10. Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude v prodlení s úhradou svých peněžitých závazků vyplývajících z této smlouvy po dobu delší než třicet (30) kalendářních dní.
- 11. Objednatel i poskytovatel jsou oprávněni odstoupit od této smlouvy kdykoliv bez udání důvodu s účinkem odstoupení ve lhůtě 6 měsíců ode dne doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně.
- 12. Účinky každého odstoupení od smlouvy s výjimkou odstoupení bez udání důvodu dle bodu 11. tohoto článku smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně.
- 13. Odstoupení od smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody, smluvní pokuty a povinnosti mlčenlivosti.

#### **Článek X. Komunikace mezi smluvními stranami**

- 1. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně změnu údajů v záhlaví smlouvy.
- 2. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob oprávněných jednat jménem smluvních stran, kontaktních osob, popř. jimi pověřených pracovníků.
- 3. Oprávněné osoby uvedené níže v tomto článku smlouvy, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny měnit nebo rušit tuto smlouvu a její přílohy.
- 4. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy uvedené v záhlaví této smlouvy, nebo telefonem, faxem, elektronickou poštou, nebo prostřednictvím svých oprávněných osob.
- 5. Smluvní strany jsou oprávněny jimi jmenované oprávněné osoby změnit, přičemž změna je účinná doručením písemného oznámení o takové změně druhé smluvní straně.

Jména oprávněných osob objednatele:

**Oprávněná osoba k podpisu souhrnné akceptační zprávy:**

Ing. Jana Bednářová, [jana.bednarova@mvcr.cz](mailto:jana.bednarova@mvcr.cz), tel. 974 841 466

**Oprávněné osoby k vznesení požadavku na řešení incidentu, technickou podporu, reklamaci vad a veškerou další komunikaci související s plněním dle této smlouvy:**

Ing. Miroslav Čulík, [Miroslav.culik@mvcr.cz](mailto:Miroslav.culik@mvcr.cz), tel.: 974 841 548

Ing. Alexander Antal, [alexander.antal@mvcr.cz](mailto:alexander.antal@mvcr.cz), tel.: 974 841 501

Ing. Jana Bednářová, [jana.bednarova@mvcr.cz](mailto:jana.bednarova@mvcr.cz), tel. 974 841 466

Jména oprávněných osob poskytovatele:

**Oprávněná osoba k podpisu akceptačního protokolu a souhrnné akceptační zprávy:**

Miloslav Sojka, [msojka@alwil.com](mailto:msojka@alwil.com), tel.: 274 005 532

Jana Beránková, [jberankova@alwil.com](mailto:jberankova@alwil.com), tel.: 274 005 521

Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé Smluvní straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li touto Smlouvou stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.

6. Oznámením v písemné podobě se rozumí doručení oznámení druhé Smluvní straně buď v papírové formě, nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument ve formátu MS Word, nebo PDF na dohodnutém médiu.

### **Článek XI. Ostatní ujednání**

1. Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu objednatele oprávněn postoupit práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy na třetí osobu.
2. Z důvodu zachování záruky na provozovaný HW, poskytované jeho dodavatelem, musí poskytovatel zajistit při poskytování údržby neporušení podmínek záručního servisu u zařízení, která jsou dosud v záruce (seznam těchto zařízení včetně termínu trvání záruky je Přílohou č. 3 této smlouvy (Záruční podmínky provozovaných zařízení).
3. Poskytovatel je povinen dokumenty související se poskytováním služeb dle této smlouvy uchovávat nejméně po dobu deseti (10) let od konce účetního období, ve kterém došlo k zaplacení poslední části ceny služby, popř. k poslednímu zdanitelnému plnění dle této smlouvy, a to zejména pro účely kontroly oprávněnými kontrolními orgány.
4. Poskytovatel je povinen umožnit kontrolu dokumentů souvisejících s poskytováním služeb dle této smlouvy ze strany objednatele a jiných orgánů oprávněných k provádění kontroly, a to zejména ze strany Ministerstva vnitra ČR, Ministerstva financí ČR, územních finančních

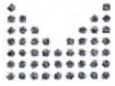




- orgánů, Nejvyššího kontrolního úřadu, případně dalších orgánů oprávněných k výkonu kontroly a ze strany třetích osob, které tyto orgány ke kontrole pověří nebo zmocní.
5. Poskytovatel je povinen ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
  6. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne nebo vyjde najevo, pokud zhotovitel i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením této smlouvy.
  7. Obchodní tajemství - žádné ustanovení této smlouvy nepodléhá obchodnímu tajemství. Objednatel je tak oprávněn znění smlouvy v plném rozsahu zpřístupnit třetí osobě a v souladu s ustanovením § 147a odst. 1 zákona 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, zveřejnit smlouvu uzavřenou na veřejnou zakázku včetně všech jejích změn a dodatků uveřejnit na profilu objednatele.
  8. Poskytovatel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve smlouvě včetně ceny poskytovaných služeb.

#### **Článek XII. Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Tato smlouva může být změněna pouze dohodou smluvních stran prostřednictvím písemných a číselně označených dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
3. Veškeré spory mezi smluvními stranami vzniklé z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou řešeny pokud možno nejprve smírnou cestou – dohodou. Smluvní strany se dohodly, že nedojde-li k dohodě, místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla objednatele.
4. Smluvní strany tímto prohlašují, že neexistuje žádné ústní ujednání, smlouva či řízení některé smluvní strany, které by nepříznivě ovlivnilo výkon jakýchkoliv práv a povinností dle této smlouvy. Zároveň potvrzují svým podpisem, že veškerá ujištění a dokumenty dle této smlouvy jsou pravdivé, platné a právně vymahatelné.
5. Jestliže se ukáže jakékoliv ustanovení této smlouvy jako neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost nebo neúčinnost ostatních ustanovení této smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit do 15 pracovních dnů od doručení výzvy jedné smluvní strany druhé smluvní straně neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení ustanovením platným, účinným a vymahatelným se stejným nebo obdobným smyslem.



6. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž tři (3) obdrží objednatel a jeden (1) poskytovatel.
7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1: Provozovaný HW
  - Příloha č. 2: Podmínky poskytování služeb
  - Příloha č. 3: Záruční podmínky provozovaných zařízení
  - Příloha č. 4: Čestné prohlášení společnosti ALWIL Trade, spol. s r.o.
8. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tuto smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah této smlouvy za určitý a srozumitelný, a že jsou jí známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují smluvní strany k této smlouvě své podpisy.

V Praze dne 6. srpna 2014

V Praze dne 6. srpna 2014

Za objednatele:

MINISTERSTVO VNITRA  
odbor centrálních informačních systémů

140 21 Praha 4

Ing. František Varmuža  
ředitel

Odbor centrálních informačních systémů

Za poskytovatele:

Ing. Rostislav Trnka  
jednatel  
ALWIL Trade, spol. s r.o.



## Příloha č. 1: Provozovaný HW

Provozovaný HW - Rack 1			
Popis	Počet	Datum pořizeni	Datum uplynutí záruky
Blade system (chassis) „HP BLc7000 CTO 3 IN LCD ROHS Enclosure“	1	29.10.2012	28.10.2015
Blade server „HP BL680c G7“	2	29.10.2012	28.10.2015
Blade server „HP BL460c G7“	4	29.10.2012	28.10.2015
Switch „HP VC Flex-10 Enet Module“	2	29.10.2012	28.10.2015
Switch „HP B-series 8/12c SAN Switch Blade-System c-Class“	2	29.10.2012	28.10.2015
Blade system (chassis) „HP BLc7000 Enclosure“	1	16.1.2009	15.1.2012
Blade server „HP BL680c G5“	3	11.12.2009	10.12.2012
Blade server „HP BL480c G1“	2	16.1.2009	15.1.2012
Blade server „HP BL460c G6“	5	11.12.2009	10.12.2012
Blade storage „HP StorageWorks SB920c“	1	16.1.2009	15.1.2012
Switch „Cisco Catalyst Blade Switch 3020 For HP“	2	16.1.2009 11.12.2009	15.1.2012 10.12.2012
Switch „Cisco Catalyst Blade Switch 3020 For HP“	2	29.10.2012	28.10.2015
Switch „Brocade 4/12 SAN Switch for HP c-Class BladeSystem“	1	16.1.2009	15.1.2012
Switch „HP B-series 8/12c SAN Switch Blade-System c-Class“	1	11.12.2009	10.12.2012
„HP StorageWorks MSL4048 LTO-4 Ultrium SCSI Tape Library“	1	11.12.2009	10.12.2012
„HP ProLiant DL380 G6 Server“	1	11.12.2009	10.12.2012
Disk Array „HP P2000 G3 MSA FC Dual Cntrl LFF Array“ (600GB 6G SAS DP 15K HDD - 12ks)	2	29.10.2012	28.10.2015
Disk Array „HP MSA2000 G1 FC Dual Cntrl“ (450GB SAS DP 15K HDD - 12ks)	1	16.1.2009	15.1.2012
	2	11.12.2009	10.12.2012

Provozovaný HW - Rack 2a			
Popis	Počet	Datum pořizeni	Datum uplynutí záruky
Blade system (chassis) „HP BLc3000 CTO Enclosure“	1	29.10.2012	28.10.2015
Blade server „HP BL460c G7“	5	29.10.2012	28.10.2015
Disk Array „HP SB40c Storage Blade“ (300GB 6G SAS DP 10K HDD - 6ks)	1	29.10.2012	28.10.2015
Switch „Cisco Catalyst Blade Switch 3020 For HP“	1	29.10.2012	28.10.2015
„HP TFT7600 G2 KVM Console Rackmount Keyboard Intl Monitor“	1	29.10.2012	28.10.2015
„HP DAT 160 USB External Tape Drive“	1	29.10.2012	28.10.2015

Provozovaný HW - Rack 2b			
Popis	Počet	Datum pořízení	Datum uplynutí záruky <sup>1</sup>
Blade system (chassis) „HP BLc3000 CTO Enclosure“	1	10.6.2009	09.6.2014
Blade server „HP BL680c G5“	1	10.6.2009	09.6.2014
Blade server „HP BL460c G5“	5	07.12.2009	06.12.2014
Blade storage „HP StorageWorks Ultrium 1760 SAS“	1	24.11.2011	23.11.2014
Switch „Cisco Catalyst Blade Switch 3020 For HP“	2	07.12.2009	06.12.2014
Switch „Brocade 4/12 SAN Switch for HP c-Class BladeSystem“	2	10.6.2009	09.6.2014
Blade system (chassis) „HP BLc3000 CTO Enclosure“	1	10.6.2009	09.6.2014
Blade server „HP BL680c G5“	1	10.6.2009	09.6.2014
Blade server „HP BL460c G5“	3	07.12.2009	06.12.2014
Blade server „HP BL460c G1“	2	10.6.2009	09.6.2014
Blade storage „HP StorageWorks SB920c“	1	10.6.2009	09.6.2014
Switch „Cisco Catalyst Blade Switch 3020 For HP“	2	07.12.2009	06.12.2014
Switch „Brocade 4/12 SAN Switch for HP c-Class BladeSystem“	2	10.6.2009	09.6.2014
Disk Array „HP P2000 G3 MSA FC Dual Cntrl LFF Array“ (600GB 6G SAS DP 15K HDD - 12ks)	1	24.11.2011	23.11.2014
Disk Array „HP P2000 G3 MSA FC Dual Cntrl LFF Array“ (2TB 6G SAS DP 7.2K HDD - 12ks)	1	24.11.2011	23.11.2014
„HP TFT7600 KVM Console Rackmount Keyboard Intl Monitor“	1	10.6.2009	09.6.2014

<sup>1</sup> Záruka na pevné disky pouze 2 roky

**Výše uvedené servery a disková pole obsahují následující disky:**

(pozn.: označení X u data pořízení nebo uplynutí záruky: disk byl pořízen spolu s diskovým polem a jeho záruční již doba uplynula)

Rack 1			
Popis	Počet	Datum pořízení	Datum uplynutí záruky
<b>Blade system (chassis) „HP BLc7000 CTO 3 IN LCD ROHS Enclosure“</b>	1	29.10.2012	28.10.2015
Blade server „HP BL680c G7“	2	29.10.2012	28.10.2015
Disk 6GP DP 15k SAS 146 GB Spare 512744-001	4	29.10.2012	28.10.2014
Blade server „HP BL460c G7“	4	29.10.2012	28.10.2015
6GP DP 15k SAS 146 GB Spare 512744-001	8	29.10.2012	28.10.2014
<b>Blade system (chassis) „HP BLc7000 Enclosure“</b>	1	16.1.2009	15.1.2012
Blade server „HP BL680c G5“	3	11.12.2009	10.12.2012
Dual port 15 k SAS 146 GB Spare 504334-001	6	X	X



<i>Blade server „HP BL480c G1“</i>	2	16.1.2009	15.1.2012
15 k SAS 72 GB Spare 432321-001	8	X	X
<i>Blade server „HP BL460c G6“</i>	5	11.12.2009	10.12.2012
Dual port 15k SAS 72 GB Spare 418398-001	2	X	X
Dual port 15 k SAS 146 GB Spare 504334-001	7	X	X
6 G DP 15 k SAS 146 GB Spare 512744-00	1	10.10.2012	9.10.2014
<i>Disk Array „HP P2000 G3 MSA FC Dual Cntrl LFF Array“</i>	2	29.10.2012	28.10.2015
6G DP 15 k SAS 600 GB Spare 601777-001	24	29.10.2012	28.10.2015
<i>Disk Array „HP MSA2000 G1 FC Dual Cntrl“</i>	1	16.1.2009	15.1.2012
	2	11.12.2009	10.12.2012
Dual Port 15k SAS 450 GB Spare 480439-001	35	X	X
6GDP 15k SAS 450 GB Spare 601706-001	1	13.7.2012	12.7.2014

**Rack 2a**

Popis	Pocet	Datum porizeni	Datum uplynuti zaruiky
<i>Blade system (chassis) „HP BLc3000 CTO Enclosure“</i>	1	29.10.2012	28.10.2015
<i>Blade server „HP BL460c G7“</i>	5	29.10.2012	28.10.2015
6G DP 15k SAS 146 GB Spare 512744-001	9	29.10.2012	28.10.2014
Dual port 15k SAS 146 GB Spare 504334-001	1	29.10.2012	28.10.2014
<i>Disk Array „HP SB40c Storage Blade“</i>	1	29.10.2012	28.10.2015
6 G DO 10k SAS 300 GB Spare 507284-001	6	29.10.2012	28.10.2014



Rack 2b			
Popis	Počet	Datum pořízení	Datum uplynutí záruky
<b>Blade system (chassis) „HP BLc3000 CTO Enclosure“</b>	<b>1</b>	<b>10.6.2009</b>	<b>09.6.2014</b>
Blade server „HP BL680c G5“	1	10.6.2009	09.6.2014
15k SAS 72 GB Spare 432321-001	2	X	X
Blade server „HP BL460c G5“	5	07.12.2009	06.12.2014
DP 15k SAS 146 GB Spare 504334-001	8	X	X
6G DP 15k SAS 146 GB Spare 512744-001	2	10.7.2013	9.7.2016
<b>Blade system (chassis) „HP BLc3000 CTO Enclosure“</b>	<b>1</b>	<b>10.6.2009</b>	<b>09.6.2014</b>
Blade server „HP BL680c G5“	1	10.6.2009	09.6.2014
1 Port 15k Seriál SCSI 72 GB Spare 432321-001	1	X	X
15k SAS 72 GB Spare 432321-001	1	X	X
Blade server „HP BL460c G5“	3	07.12.2009	06.12.2014
6G DP 15k SAS 146 GB Spare 512744-001	2	X	X
146 GB Spare 512744-001	1	10.7.2013	9.7.2016
Dual port 15 k SAS 146 GB Spare 504334-001	3	X	X
Blade server „HP BL460c G1“	2	10.6.2009	09.6.2014
Dual port 10k SAS 146 GB Spare 418399-001	3	X	X
Dual port 15k SAS 146 GB Spare 504334-001		X	X
Disk Array „HP P2000 G3 MSA FC Dual Cntrl LFF Array“ (600GB 6G SAS DP 15K HDD - 12ks)	1	24.11.2011	23.11.2014
Disk Array „HP P2000 G3 MSA FC Dual Cntrl LFF Array“ (2TB 6G SAS DP 7.2K HDD - 12ks)	1	24.11.2011	23.11.2014

## Příloha č. 2: Podmínky poskytování služeb

### 1. Definice základních pojmů:

- **Údržba:** činnost prováděná u plně funkčního zařízení s cílem zachovat funkčnost, případně adaptovat zařízení na měnící se podmínky tak, aby funkčnost byla zachována, ale vždy tak, že není měněn (rozšiřován) rozsah funkcí zařízení (zařízení není v rámci údržby rozvíjeno).
- **Servis (servisní zásah):** zásah na zařízení, u něhož byla zjištěna porucha funkčnosti, s cílem obnovit plně funkční stav tohoto zařízení.
- **Technická podpora:** činnost poskytovaná na vyžádání organizaci, která provozuje technické zařízení (pracovníkům této organizace). Nejedná se o přímou práci na zařízení, pouze s provozováním zařízení souvisí.
- **Rozvoj:** činnost prováděná u plně funkčního zařízení s cílem změny/rozšíření vlastností nebo funkcí provozovaného zařízení.

### 2. Formy poskytování služeb:

- a) Údržba bude poskytována formou:
  - pravidelných kontrol stavu a funkčnosti HW s frekvencí 4 x ročně;
  - činností v místě plnění na návrh poskytovatele: profylaxí, údržbou zařízení.
- b) Servis bude poskytován formou servisního zásahu v místě plnění vedoucího k odstranění závad a v případě poruchového stavu zajištění obnovy plné funkčnosti zařízení. Za odstranění závady bude také považováno, když poskytovatel za vadné zařízení zapůjčí zařízení bezvadné se stejnými nebo lepšími parametry včetně jeho instalace na místo vadného zařízení, posléze zápůjčku odebere a zapůjčené zařízení nahradí novým a plně funkčním, které nainstaluje a uvede do plného provozu. Případnou přepravu zapůjčeného a nově dodávaného zařízení tam i zpět zabezpečí poskytovatel na své náklady a riziko.  
Nahrazované vadné (případně zapůjčené) pevné disky zůstanou vždy objednateli.
- c) Technická podpora bude poskytována formou telefonickou, písemnou či formou konzultací nebo zaškolení pracovníků objednatele v místě plnění zakázky v maximálním rozsahu 16 člověkohodin měsíčně (kdy minimální čerpaná jednotka je 1 člověkohodina) s možností kvartální kumulace (převodu hodin do následujícího měsíce v případě, že v daném měsíci nebudou hodiny v rámci paušálu vyčerpány). Počet člověkohodin technické podpory nebude snižován o počet člověkohodin věnovaných realizaci požadavků (objednávek) na servisní zásah.
- d) Rozvoj bude poskytován formou konzultací telefonických, písemných či formou konzultací v místě plnění a bude zahrnut do rozsahu 16 člověkohodin měsíčně určených pro technickou podporu (viz bod 2.c) výše).



### 3. Způsob iniciace akcí:

a) Údržba bude realizována na základě:

- **Výzvy poskytovatele** (poskytovatele služby) písemnou formou prostřednictvím e-mailu nebo faxu k umožnění profylaktického zásahu nebo údržby.
- **Výzvy poskytovatele** (poskytovatele služby) písemnou formou prostřednictvím e-mailu nebo faxu k umožnění provedení pravidelné kontroly stavu a funkčnosti (diagnostiky) zařízení (včetně zařízení, které je dosud v záruce), a to s frekvencí 4 x ročně. Kontrolu provede zástupce poskytovatele v termínu dohodnutém s pověřenou osobou objednatele.

b) Servis bude realizován na základě:

- **Poskytovatelem zjištěného incidentu.** Poskytovatel neprodleně sdělí informaci o době výskytu a povaze incidentu objednateli písemně e-mailem nebo faxem a současně telefonicky kontaktuje pověřenou osobu objednatele. Závažnost poruchového stavu (kategorii – viz dále bod 6. této Přílohy ZD) v tomto případě posoudí pověřená osoba objednatele a sdělí toto své rozhodnutí poskytovateli e-mailem nebo faxem. Od doby odeslání tohoto rozhodnutí pověřenou osobou objednatele běží „Maximální lhůta trvání poruchového stavu/vedení zařízení do stavu plné funkčnosti“ – viz bod 7 této Přílohy ZD. Kategorie poruchy bude také uvedena v akceptačním protokolu (viz dále bod 4. této Přílohy ZD). Poskytovatel realizuje servisní zásah na zařízení, na které se v době vzniku incidentu již nevztahuje záruka dodavatele, v místě plnění. Pokud se incident týká pouze zařízení, na které se v době vzniku incidentu vztahuje záruka dodavatele, poskytovatel reaguje na zjištěný incident pouze sdělením této skutečnosti pověřené osobě objednatele stejným komunikačním kanálem.
- **Jednotlivých objednávek servisního zásahu** (odstranění závady a obnovení provozu), zaslaných písemně s následným telefonickým potvrzením pověřené osobě poskytovatele (dále jen „objednávka“). Příjem objednávky musí být umožněn více nezávislými komunikačními cestami (e-mail, fax – není podmínkou, případně – objednatel tuto možnost doporučuje - poskytovatelem spravovaný elektronický systém pro příjem a evidenci požadavků na technickou podporu - webové rozhraní, autentifikace pro odpovědné nebo pověřené osoby na základě jména a hesla). Objednatel uvede v každé jednotlivé objednávce specifikaci požadovaného zásahu a kategorii poruchového stavu.  
Objednatel bude mít zajištěnu možnost upřesnění požadavku v průběhu řešení (výše uvedenými komunikačními kanály).

c) Technická podpora a rozvoj budou poskytovány na základě **jednotlivých objednávek** objednatele na poskytnutí technické podpory nebo rozvoje zaslaných písemně poskytovateli (dále jen „objednávka“). Součástí objednávky bude specifikace požadované podpory nebo rozvoje, formy (telefonicky, e-mailem, na místě) a předpokládaná časová náročnost.



#### 4. Požadavky objednatele na následnou dokumentaci (písemný výstup) akcí souvisejících s realizací služeb:

- Výstupem z každého **servisního zásahu** (poskytnutého na základě uživatelem zjištěného incidentu nebo objednávky objednatele) bude **akceptační protokol** podepsaný pověřenou osobou poskytovatele a objednatele. Akceptační protokol bude případně (na základě požadavku objednatele) obsahovat také doporučení poskytovatele pro další postup objednatele, například provedení dalších úprav zařízení nebo způsob provedení těchto úprav.
- Obdobný **akceptační protokol** bude zpracován i v závěru jednotlivé **činnosti poskytnuté v rámci údržby a technické podpory**.
- Poskytovatelem iniciovaná pravidelná **kontrola stavu a funkčnosti zařízení**, která je součástí údržby, bude zakončena vypracováním **protokolu** (podepsaného pověřenou osobou poskytovatele a objednatele), který bude obsahovat závěry kontroly (diagnostiky) zařízení. Dále bude obsahovat vyhodnocení logů a závad za uplynulé období, záznamy o všech provedených servisních zásazích a o provedené profylaktické činnosti za uplynulé období, záznamy o provedení instalací, změn a doporučení poskytovatele k předcházení problémům a udržení nebo zvýšení provozuschopnosti systému.
- Objednatel doporučuje **zároveň** také uložení informací o **provedení každého zásahu na zařízení (údržba, servis) do elektronického systému pro příjem a evidenci požadavků** na služby. V případě, že bude takový systém při poskytování služeb využíván, požaduje objednatel umožnění přístupu k historickým datům o řešení požadavků na služby (online po celou dobu poskytování služeb).
- V případě využití vzdáleného monitoringu stavu HW poskytovatelem bude pro objednatele zajištěno poskytování **reportů o poskytovatelem zaznamenaných mezních stavech** (nahlášení každého vzniklého mezního stavu určenému zástupci objednatele, úpravy reportů na základě požadavků objednatele).
- V závěru každého kalendářního měsíce předloží poskytovatel objednateli k akceptaci přehled čerpání člověkohodin vyhrazených pro technickou podporu nebo rozvoj v rámci celkových paušálně placených 16 člověkohodin měsíčně (viz výše bod 2 c) a d)), podepsaný pověřenou osobou poskytovatele.
- V závěru fakturačního období (kalendářního čtvrtletí) poskytovatel vypracuje a předloží odpovědné osobě objednatele ke schválení souhrnnou akceptační zprávu za toto období, podepsanou odpovědnou osobou poskytovatele. Zpráva bude obsahovat přehled jednotlivých servisních zásahů, kontrol, činností poskytnutých v rámci údržby a technické podpory (včetně rozvoje). Přílohou zprávy budou všechny jednotlivé protokoly dle předcházejících odrážek bodu 4 a dále výkazy čerpání člověkohodin vyhrazených pro technickou podporu (případně rozvoj), akceptované pověřenou osobou objednatele vždy po uplynutí kalendářního měsíce.

## 5. Režim poskytování služeb:

**Služby** budou poskytovány v pracovní dny od 8 do 16 hodin (dostupnost služby v režimu **5x8 hodin**), přičemž **příjem objednávky** musí být umožněn v režimu **7x24 hodin** (nepřetržitě).

Objednávka zasláná mimo pracovní dobu (tj. v době od 16 hodin pracovního dne do 8 hodin následujícího pracovního dne) se považuje za doručenou v 8.00 hod. následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá lhůta reakce.

Lhůty v hodinách uvedené v tabulce v bodě 8 a) této Přílohy ZD běží pouze v pracovních dnech po dobu pracovní doby od 8:00 do 16:00 hod., pokud se objednatel nedohodne s poskytovatelem jinak (tzn. reakce poskytovatele/ poskytovatele servisu a zásah na místě mohou být provedeny poskytovatelem i mimo pracovní dobu).

## 6. Vymezení jednotlivých kategorií poruchových stavů zařízení:

- **Blokující stav:** zařízení není použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost a řádné užití zařízení.
- **Majoritní stav:** funkčnost systému významným způsobem degradována nebo silně omezena nebo se opakovaně vyskytuje tatáž závada. Provoz zařízení je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu náhradním způsobem.
- **Minoritní stav:** funkčnost systému vykazuje určité problémy bez výrazného dopadu na služby poskytované klientům objednatele. Provoz zařízení je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.

## 7. Vymezení lhůt:

- **Reakce na incident/požadavek** je chápána jako doba **od vzniku incidentu** zaznamenaného poskytovatelem/ **přijetí objednávky** od objednatele **po odeslání informace** o zaznamenaném incidentu/**potvrzení** o přijetí objednávky pracovníky poskytovatele.

Pro servis:

- **Max. lhůta trvání poruchového stavu (vedení zařízení do stavu plné funkčnosti)** je chápána jako doba **od poskytovatelem odeslané informace** o zaznamenaném incidentu/ **potvrzení o přijetí objednávky** od objednatele **do uvedení zařízení do plně funkčního stavu.**

Pro technickou podporu:

- **Max. lhůta zahájení technické podpory** je chápána jako doba od odeslání **potvrzení o přijetí objednávky** technické podpory **do zahájení poskytování** podpory v rozsahu dle objednávky.

8. **Dostupnost** technické podpory a servisu (časový rozsah, v kterém je služba poskytována):

a) Dostupnost servisu:

Režim	Kategorie poruchového stavu zařízení	Lhůta reakce na incident/objednávku	Max. lhůta trvání poruchového stavu/uvedení zařízení do stavu plné funkčnosti
5 x 8	<b>Blokující</b>	4 hodiny	Do konce následujícího pracovního dne po dni vzniku incidentu/ dni doručení objednávky.
5 x 8	<b>Majoritní</b>	6 hodin	Do konce druhého následujícího pracovního dne po dni vzniku incidentu/ dni doručení objednávky.
5 x 8	<b>Minoritní</b>	Do konce následujícího pracovního dne	Do 10 pracovních dnů po dni vzniku incidentu/ dni doručení objednávky.

*Pozn.: objednávka zasláná mimo pracovní dobu (tj. v době od 16 hodin pracovního dne do 8 hodin následujícího pracovního dne) se považuje za doručenou v 8.00 hod. následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá lhůta reakce. Lhůty v hodinách uvedené výše v tabulce běží pouze v pracovních dnech po dobu pracovní doby od 8:00 do 16:00 hod., pokud se objednatel nedohodne s poskytovatelem jinak, tzn. reakce poskytovatele (tj. poskytovatele servisu) a servisní zásah v místě plnění mohou být provedeny poskytovatelem i mimo pracovní dobu.*

b) Dostupnost technické podpory

Technická podpora bude poskytována v pracovní dny od 08:00 do 16:00 hodin (v režimu 5x8), s povinností reakce na objednávku do 6 hodin. Max. lhůta zahájení technické podpory je do 5 pracovních dnů po dni doručení objednávky, pokud se oprávněné osoby objednatele a poskytovatele nedohodnou jinak a tuto dohodu nepotvrdí oprávněná osoba objednatele poskytovateli písemně, např. e-mailem.

Příloha č. 3: Záruční podmínky provozovaných zařízení

**a) Záruční podmínky pro zařízení s datem uplynutí záruky 9. 6. 2014, 9. 10. 2014, 12. 7. 2014**  
**Záruční doba a podmínky technické podpory**

**Záruční doba**

Prodávající je povinen poskytnout:

- a) záruku na dodaný HW mimo pevných disků po dobu 5 (pěti) let,
- b) záruku na dodané pevné disky po dobu 2 (dvou) let s tím, že vadné pevné disky kupující nevrací prodávajícímu,
- c) záruku na funkčnost dodaného SW a na nosiče, na kterých je SW dodáván, po dobu 2 (dvou) let.

**Podmínky technické podpory**

Prodávající je povinen poskytovat na dodaný HW a SW technickou podporu po celou příslušnou záruční dobu.

V rámci technické podpory je prodávající povinen:

- a) v případě zjištění vady HW nebo vady SW provádět servisní zásahy v místě plnění,
- b) bezplatně odstranit vadu HW a zprovoznit HW nebo bezplatně odstranit vadu SW a obnovit funkčnost SW do 8 (osmi) hodin od nahlášení požadavku na servisní zásah za těchto podmínek:
  - požadavek na servisní zásah je možno nahlásit v pracovních dnech v pracovní době od 7:30 do 17:00 hod.,
  - požadavek na servisní zásah uplatní kontaktní osoba kupujícího v případě zjištění vady HW nebo SW a to písemně - e-mailem nebo faxem, respektive telefonicky s následným písemným potvrzením.
  - Ihůta běží a odstranění vad HW a zprovoznění HW nebo odstranění vad SW a obnovení funkčnosti SW je možné v pracovních dnech v době od 00:00 do 24:00 hodin,
- c) v případě, že nebude možné vadu HW v místě plnění ve stanoveném termínu odstranit, poskytnout ve stejném termínu za vadný HW ekvivalentní náhradu jako zápůjčku, na odstranění vady HW dále pracovat a reklamovaný HW po odstranění vady dodat na místo původní instalace a zápůjčku odebrat bez použitých zapůjčených pevných disků (zapůjčené pevné disky zůstávají majetkem kupujícího); maximální doba poskytnutí zápůjčky je 30 dní; přepravu zapůjčeného i reklamovaného HW tam i zpět zabezpečí na své náklady a riziko prodávající,
- d) vadný nosič, na kterém je dodán SW, vyměnit za bezvadný bez zbytečného odkladu po nahlášení požadavku na výměnu nosiče,
- e) automaticky poskytovat záplaty, aktualizace, inovace a vyšší verze SW na nepřepisovatelných nosičích včetně uživatelské dokumentace, a to do 30 dnů ode dne jejich uvedení na trh,
- f) v případě ukončení podpory k SW a uvedení na trh nového programového prostředku, který bude být jen částí svých funkcí stávající SW nahrazovat, tento nový programový prostředek automaticky dodat kupujícímu,
- g) poskytovat help desk a hot line v pracovních dnech od 7.30 do 17.00 hodin; v uvedenou dobu je možno nahlásit ostatní požadavky na technickou podporu,
- h) poskytovat záruku na HW po servisním zásahu, nově dodaný náhradní díl, nově dodaný nosič nebo na funkčnost SW po servisním zásahu po celou příslušnou záruční dobu; v okamžiku, kdy do konce příslušné záruční doby zbývá doba kratší než 2 roky, je záruka na HW po servisním zásahu, nově dodaný náhradní díl, nově dodaný nosič nebo na funkčnost SW po servisním zásahu stanovena v délce 2 (dvou) let,



- i) po celou příslušnou záruční dobu bezplatně odstranit vady HW po servisním zásahu nebo vady nově dodaného náhradního dílu nebo bezplatně odstranit vady SW a obnovit funkčnost SW po servisním zásahu do 8 (osmi) hodin od nahlášení požadavku na servisní zásah v pracovních dnech v době od 00:00 do 24:00 hodin,
  - j) po uplynutí příslušné záruční doby bezplatně servisním zásahem v místě plnění odstranit vady HW po servisním zásahu a vady nově dodaného náhradního dílu a bezplatně odstranit vady SW a obnovit funkčnost SW po servisním zásahu do 30 dnů od nahlášení požadavku na servisní zásah,
  - k) při výměně vadných dílů HW za nové náhradní díly v rámci technické podpory:
    - předložit certifikaci nového náhradního dílu dle ČSN EN ISO 9001 :2001, ISO 9001 :2000 nebo další edice ČSN EN ISO 9001; certifikát musí být vystaven na výrobce náhradního dílu,
    - dodat každý náhradní díl, na který se vztahuje zákon Č. 221/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, v platném znění, opatřený označením, které prokazuje, že výrobek splňuje technické požadavky stanovené ve všech nařízeních vlády, které se na něj vztahují a které toto označení stanovují nebo umožňují, a že byl při posouzení jeho shody dodržen stanovený postup dle § 13 zákona č. 22/1997 Sb., v platném znění,
    - předložit prohlášení, že poskytnuté náhradní díly nejsou ve smyslu ustanovení § 433 zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění zatíženy právními vadami,
    - předložit prohlášení, že poskytnuté náhradní díly jsou nové, nepoužívané, plně funkční a jejich využití nepodléhá žádným právním omezením,
    - opatřit každý nový náhradní díl potvrzeným záručním listem, ve kterém bude vyznačeno datum předání náhradního dílu kupujícímu a výrobní čísla příslušného nahrazovaného dílu HW i nového náhradního dílu,
  - l) zabezpečit plnou náhradu vadných disků v době záruky bez nároku na jejich vrácení prodávajícímu, respektive bez nároku na vrácení magnetického datanového kotouče.
- b) Záruční podmínky pro zařízení s datem uplynutí záruky 6. 12. 2014**

#### **Záruční doba a podmínky technické podpory**

##### **Záruční doba**

Prodávající je povinen poskytnout:

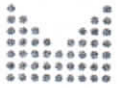
- a) záruku na dodaný HW mimo pevných disků a optických kabelů po dobu 5 (pěti) let,
- b) záruku na dodané pevné disky a optické kabely po dobu 2 (dvou) let s tím, že vadné pevné disky kupující nevrací prodávajícímu.

##### **Podmínky technické podpory**

Prodávající je povinen poskytovat na dodaný HW technickou podporu po celou příslušnou záruční dobu.

V rámci technické podpory je prodávající povinen:

- a) v případě zjištění vady HW provádět servisní zásahy v místě plnění,
- b) bezplatně odstranit vadu HW a zprovoznit HW do konce (do 24 hodin) pracovního dne následujícího po dni nahlášení požadavku na servisní zásah v době od 00:00 do 24:00 hodin pracovního dne za těchto podmínek:
  - požadavek na servisní zásah je možno nahlásit v pracovních dnech v pracovní době od 7:30 do 17:00 hod.,
  - požadavek na servisní zásah uplatní kontaktní osoba kupujícího v případě zjištění vady HW a to písemně - mailem nebo faxem, respektive telefonicky s následným písemným potvrzením,
- c) v případě, že nebude možné vadu HW v místě plnění ve stanoveném termínu odstranit, poskytnout ve stejném termínu za vadný HW ekvivalentní náhradu jako zápujčku, na odstranění vady HW dále pracovat a reklamovaný HW po odstranění vady dodat na místo původní instalace a zápujčku odebrat bez použitých zapůjčených pevných disků (zapůjčené pevné disky zůstávají majetkem kupujícího); maximální doba poskytnutí zápujčky je 30 dní;



přepravu zapůjčeného i reklamovaného HW tam i zpět zabezpečí na své náklady a riziko prodávající,

- d) poskytovat help desk a hot line v pracovních dnech od 7.30 do 17.00 hodin; v uvedenou dobu je možno nahlásit ostatní požadavky na technickou podporu,
- e) poskytovat záruku na HW po servisním zásahu a nově dodaný náhradní díl po celou příslušnou záruční dobu; v okamžiku kdy do konce příslušné záruční doby zbývá doba kratší než 2 roky, je záruka na HW po servisním zásahu a nově dodaný náhradní díl stanovena v délce 2 (dvou) let,
- f) po celou příslušnou záruční dobu bezplatně odstranit vady HW po servisním zásahu nebo vady nově dodaného náhradního dílu do konce (do 24 hodin) pracovního dne následujícího po dni nahlášení požadavku na servisní zásah v době od 00:00 do 24:00 hodin pracovního dne,
- g) při výměně vadných dílů HW za nové náhradní díly v rámci technické podpory:
  - předložit certifikaci nového náhradního dílu dle ČSN EN ISO 9001 :2001, ISO 9001 :2000 nebo další edice ČSN EN ISO 9001; certifikát musí být vystaven na výrobce náhradního dílu,
  - dodat každý náhradní díl, na který se vztahuje zákon č.22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, v platném znění, opatřený označením, které prokazuje, že výrobek splňuje technické požadavky stanovené ve všech nařízeních vlády, které se na něj vztahují a které toto označení stanovují nebo umožňují, a že byl při posouzení jeho shody dodržen stanovený postup dle § 13 zákona č. 22/1997 Sb., v platném znění,
  - předložit prohlášení, že poskytnuté náhradní díly nejsou ve smyslu ustanovení § 433 zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění zatíženy právními vadami,
  - předložit prohlášení, že poskytnuté náhradní díly jsou nové, nepoužívané, plně funkční a jejich využití nepodléhá žádným právním omezením,
  - opatřit každý nový náhradní díl potvrzeným záručním listem, ve kterém bude vyznačeno datum předání náhradního dílu kupujícímu a výrobní čísla příslušného nahrazovaného dílu HW i nového náhradního dílu,
- h) zabezpečit plnou náhradu vadných disků v době záruky bez nároku na jejich vrácení prodávajícímu, respektive bez nároku na vrácení magnetického datanového kotouče.

#### c) **Záruční podmínky pro zařízení s datem uplynutí záruky 23. 11. 2014**

##### **Záruční doba na dílo a podmínky záručního servisu**

Zhotovitel poskytuje na dílo záruku 36 (třicetšest) měsíců ode dne předání/převzetí díla a po celou záruční dobu je zhotovitel povinen poskytovat na dílo bezplatný záruční servis v místě plnění za následujících podmínek:

- a) vady díla budou odstraněny výměnou vadné (nefunkční) komponenty do dalšího pracovního dne po dni nahlášení vady kvalifikovanou výzvou nebo ve stejném termínu poskytnutím bezplatné záručky bezvadné komponenty se stejnými nebo lepšími parametry po dobu opravy vadné komponenty u zhotovitele,
- b) zhotovitel zajistí upgrade OEM SW a freeware (FW) dodaného v rámci díla do 30 dnů po vydání nové verze výrobcem příslušné komponenty,
- c) v případě prodloužení zhotovitele s poskytnutím záručního servisu v termínu uvedeném v odstavci a nebo v termínu uvedeném v odstavci b) zaplatí zhotovitel objednateli částku 1000 Kč za každý započatý den prodloužení; výše sankce není omezena.

#### d) **Záruční podmínky pro zařízení s datem uplynutí záruky 28. 10. 2015 a 28. 10. 2014**

##### **Záruční a servisní podmínky**

a) Prodávající poskytne kupujícímu na dodaná HW zařízení i záruku v délce 36 měsíců od data předání kupujícímu s výměnou nefunkčního HW nejpozději do 24 hodin od nahlášení závady. Upgrade SW a FW bude proveden nejpozději do 30 kalendářních dnů po vydání nové verze výrobcem zařízení.

b) V případě, že nebude možno vadu ve stanoveném termínu odstranit, poskytne prodávající ve stejném termínu za vadné zařízení ekvivalentní náhradu jako zápůjčku, na odstranění vady bude dále pracovat a reklamované zařízení i po skončení opravy dodá na místo původní instalace a zápůjčku odebere.

c) Požadavek na servisní zásah uplatní držitel záručního listu - zástupce kupujícího, pověřený jednat ve věcech technických v případě zjištění vady dodávky, a to písemně, dopisem nebo faxem, respektive telefonicky s následným písemným potvrzením na stanovenou kontaktní adresu servisního pracoviště prodávajícího.

d) Servisní zásahy budou prováděny v místě Instalace.

e) Převážení zapůjčeného i reklamovaného zařízení tam i zpět zabezpečí prodávající na své náklady a riziko.

f) Prodávající garantuje plnou náhradu vadných disků v době záruky bez nároku na jejich vrácení.

g) Prodávající garantuje, že předmět plnění bude mít stejné vlastnosti v souladu s požadavky kupujícího uvedenými v zadávací dokumentaci a ve smlouvě.

**e) Záruční podmínky pro zařízení s datem uplynutí záruky 9. 7. 2016**

**Záruční podmínky a sankce za prodlení s odstraněním vady PP**

a) Prodávající poskytuje na PP specifikovaný ve smlouvě záruku na bezvadnou funkci v déle trvání 24 měsíců, nebude-li ve smlouvě uvedena délka záruční doby jiná. Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí PP kupujícím.

b) Prodávající se zavazuje v záruční době bezplatně odstranit vady PP do 30 dnů od prokazatelného nahlášení vady, nedovolí-li charakter vady PP v daném termínu vadu odstranit, je prodávající povinen tento PP bezplatně nahradit shodným PP novým, bezvadným, nebude-li uvedeno ve smlouvě jinak.

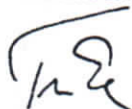
c) V případě prodlení prodávajícího s odstraněním vady PP nebo nahrazením vadného PP shodným PP novým, bezvadným dle bodu 21 těchto "Platebních a obchodních podmínek MV", je prodávající povinen uhradit kupujícímu smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý i započatý den prodlení, nebude-li ve smlouvě stanoveno jinak. Výše sankce není omezena. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo kupujícího na náhradu škody v plné výši.

**ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ**

Já, níže podepsaný statutární zástupce společnosti ALWIL Trade, spol. s r.o. se sídlem Průběžná 76, 100 00 Praha 10 prohlašuji, že:

- pokud bude v rámci údržby dodáván nový programový prostředek vázaný na HW, pak uchazeč garantuje, že je jeho vlastníkem nebo že je oprávněn k poskytnutí a převodu nevýhradních časově neomezených užívacích práv k tomuto programovému prostředku (dále jen „práva k SW“) zadavateli a jeho konečným uživatelům;
- se zavazují práva k SW poskytnout zadavateli a jeho konečným uživatelům a na zadavatele a jeho konečné uživatele je převést;
- z důvodu zachování záruky na HW poskytovaný dodavatelem zajistím při poskytování údržby neporušení podmínek záručního servisu u zařízení, která jsou v záruce;
- pokud bude v rámci servisu dodáván a instalován náhradní díl, akceptuji, že zadavatel požaduje výměnu celého vyměnitelného technologického celku se samostatnou funkcí, nikoli opravu fyzickým zásahem do struktury tohoto vyměnitelného celku obsahujícího vadný díl. Při realizaci předložím zadavateli čestné prohlášení, že náhradní díl/technologický celek je nový, plně funkční a jeho využití nepodléhá žádným právním omezením;
- na nový dodaný náhradní díl/technologický celek bude poskytnuta záruční doba minimálně 24 měsíců od instalace a na práci bezprostředně spojenou s jeho výměnou 6 měsíců od instalace. V rámci celé této záruční doby (tj. případně i po vypršení platnosti smlouvy uzavřené dle této zadávací dokumentace) bude na vyměněný díl/technologický celek poskytnut bezplatný záruční servis za stejných podmínek jaké pro poskytování servisu stanoví Příloha č. 2 zadávací dokumentace k této zakázce.

V Praze dne 2. července 2014



Ing. Rostislav Trnka  
ALWIL Trade, spol. s r.o.  
jednatel