

Ověřovací doložka

k datové zprávě

podle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen “zákon”)

1. ODDÍL - Záznam o konverzi

Pořadové číslo konverze:

Název organizace:

Jméno a příjmení:

Datum:

2. ODDÍL - Údaje o konvertovaném dokumentu

Výstup odpovídá vstupu:

ANO ☐ NE ☐

Počet listů:

Zajišťovací prvek:

3. ODDÍL - Poznámky

Datum vyhotovení

25 5400 Clb 5400 vzor č. 1

Elektronický podpis

SMLOUVA O DÍLO

„PODPORA HARDWARE SUN/ORACLE 2014“

uzavřená v souladu s ustanovením § 536 a násl. zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Obchodní zákoník“), a v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, jako veřejná zakázka malého rozsahu zadaná
zadaná na e-tržišti státní správy www.gemin.cz
pod č.j.: MF-113607/2013/33

níže uvedené smluvní strany uzavřely tuto smlouvu o dílo (dále jen „smlouva“)

Smluvní strany:

Česká republika - Ministerstvo financí

Letenská 15

118 10 Praha 1

IČO: 00006947, DIČ: CZ00006947

Bankovní spojení: ČNB Praha 1

č. účtu: 3328-001/0710

Za níž jedná: Ing. Luděk Novotný, ředitel odboru 33

dále jen „Objednatel“

a

COMPAREX CZ s.r.o.

Evropská 2588/33a

160 00 Praha 6

IČO: 63077124, DIČ: CZ63077124

Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a. s.

Č. účtu: 1161811001/2700

Za níž jedná: Ing. Jan Kárník, jednatel

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 36459

dále jen „Zhotovitel“

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Předmětem této smlouvy je povinnost Zhotovitele zajistit pro Objednatele standardizovanou podporu výrobce (označovanou rovněž jako Oracle Premier Support for Systems) pro hardware a s ním související software (firmware, operační systémy, ovladače, atd.) pro zařízení jejichž bližší specifikace, rozsah a způsob zajištění podpory je uveden v příloze č. 1 této smlouvy.
- 1.2 Předmětem této smlouvy je dále povinnost Zhotovitele zajistit pro Objednatele podporu pro zařízení jejichž bližší specifikace a rozsah jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
- 1.3 Předmětem této smlouvy je dále povinnost Objednatele zaplatit Zhotoviteli za zajištění podpory dohodnutou cenu dle článku 3. této smlouvy.

2. MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1 Zhotovitel se zavazuje zajišťovat podporu na následující adrese: Ministerstvo financí, Letenská 15, 118 10 Praha 1 („místo plnění“).

3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1 Celková cena uvedená ve smlouvě je sjednána dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a je cenou nepřekročitelnou, která zahrnuje veškeré náklady spojené s realizací předmětu smlouvy, včetně nákladů souvisejících s případnými celními poplatky, dopravou do místa plnění apod.

- 3.2 Celková dohodnutá smluvní cena za předmět plnění za celé období trvání smlouvy činí:
- | | |
|------------|--|
| bez DPH | 1.923.722,00 Kč,
slovy (Jedemiliondevětsetdvacetřítisícšedmdvacetdvacet dva korun), |
| DPH | 21 % 403.981,62 Kč,
slovy (Čtyřistatřítisícdevětsetosmdesát jedna korun, šedesát dva haléřů), |
| včetně DPH | 2.327.703,62 Kč,
slovy (Dvamilionytřístadvacetsedmtisícšedmsettřik korun, šedesát dva haléřů), |

- 3.3 Cena díla uvedená v odstavci 3.2 tohoto článku zahrnuje následující části:

Kalkulační tabulka

- | | |
|-----|--|
| (1) | úhrada za podporu pro hardware dle přílohy č. 1 této smlouvy
1.613.333,60 Kč bez DPH |
| (2) | úhrada za podporu pro hardware dle přílohy č. 2 této smlouvy
310.388,40 Kč bez DPH |

- 3.4 Právo fakturovat předmět plnění vzniká po jeho převzetí a potvrzení akceptačního protokolu o dodávce či službě oprávněným zástupcem Objednatel v místě plnění. Úhrady podpory budou probíhat v kvartálních platbách, na základě vystaveného daňového dokladu/faktury dle níže uvedeného harmonogramu plateb.

Harmonogram plateb

1. platba 28. 02. 2014	480 930,50 Kč bez DPH	do 21 dnů od doručení faktury
2. platba 31. 05. 2014	480 930,50 Kč bez DPH	do 21 dnů od doručení faktury
3. platba 31. 08. 2014	480 930,50 Kč bez DPH	do 21 dnů od doručení faktury
4. platba 30. 11. 2014	480 930,50 Kč bez DPH	do 21 dnů od doručení faktury

- 3.5 Vystavený daňový doklad / faktura musí obsahovat:

- rozpis položek předmětu plnění přesně dle smlouvy;
- uvedení jejich jednotkových cen;
- zakázkové číslo smlouvy;
- úplné bankovní spojení dodavatele včetně zejména čísla účtu;
- veškeré náležitosti dle § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů;
- náležitosti obchodní listiny ve smyslu ustanovení § 13a obchodního zákoníku.

- 3.6 Společně s fakturou – daňovým dokladem je Zhotovitel povinen předložit dodací doklad, který musí obsahovat jednoznačné označení dodávky či služby, a to včetně přesných názvů položek, jejich počet, jednotkové ceny, značku (výrobce), typ, výrobní čísla a u nehmotného majetku čísla licencí. Originál dodacího dokladu připojený k faktuře musí být s předepsanými jmény zástupců obou smluvních stran a musí být těmito zástupci vlastnoručně čitelně podepsán.

- 3.7 Splatnost řádně vystavené faktury – daňového dokladu činí 21 dnů ode dne doručení Objednateli.

- 3.8 V roce, v němž je uskutečňováno plnění, musí být faktura doručena Objednateli nejpozději do 15. 12., nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

- 3.9 Objednatel má právo fakturu – daňový doklad Zhotoviteli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodlení s její úhradou, obsahuje-li faktura nesprávné údaje, chybí-li na faktuře – daňovém dokladu některá z náležitostí, chybí-li originál dodacího dokladu nebo obsahuje-li jiné cenové údaje nebo jiný druh či množství předmětu plnění než dohodnuté ve smlouvě. Nová lhůta splatnosti v délce 21 dnů počne plynout ode dne doručení opravené faktury – daňového dokladu Objednateli.

- 3.10 Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

- 3.11 Platby budou probíhat výhradně v korunách českých a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.

4. DODÁNÍ PŘEDMĚTU PLNĚNÍ SMLOUVY

- 4.1 Zhotovitel se zavazuje, že předmět plnění bude nový, nepoužívaný, věcně a právně bezvadný a odpovídající právním předpisům a závazným i doporučujícím normám platným v České republice.

- 4.2 Předmět plnění musí vyhovovat bezpečnostním standardům, jejichž použití je obvyklé u obdobných produktů, a musí svou technickou úroveň odpovídat zadávacím podmínkám Objednatele v oblasti bezpečnosti a provozu informačních a komunikačních technologií.
- 4.3 Před uskutečněním předání předmětu plnění bude Zhotovitel prokazatelně informovat oprávněného zástupce Objednatele uvedeného ve smlouvě o připravenosti k předání. Datum převzetí musí být stanoveno po projednání se zástupcem Objednatele tak, aby mezi doručením oznámení o dokončení a datem převzetí uplynulo nejméně pět (5) pracovních dní.
- 4.4 Dílčí dodávka předmětu plnění a dílčí fakturace se přípouští pouze v případě uvedení této skutečnosti ve smlouvě.
- 4.5 Pokud to není v rozporu s povahou předmětu plnění, musí být ke každému funkčnímu celku přiloženy doklady nutné k jeho převzetí a užívání, návod k použití a případná další nezbytná dokumentace (např. prohlášení o shodě, atesty, prohlášení, že byly použity materiály a technologie v souladu s příslušnými zákony a předpisy, prohlášení o respektování environmentálních požadavků daných platnými závaznými předpisy). Veškeré dokumenty uvedené v předchozí větě musí být v českém jazyce.
- 4.6 Předání předmětu plnění bude doloženo dodacím dokladem podepsaným oprávněným zástupcem Objednatele v místě plnění.
- 4.7 V případě neposkytnutí nezbytné součinnosti Objednatele lze po vzájemné dohodě prodloužit termín plnění smlouvy. Dohoda podle předchozí věty musí být písemná a musí formu dodatku k této smlouvě.

5. PŘECHOD VLASTNICTVÍ A NEBEZPEČÍ ŠKODY

- 5.1 Objednatel se stává vlastníkem hmotných částí předmětu plnění dnem převzetí předmětu plnění Objednatelem.
- 5.2 Objednatel nabývá práva k užívání předmětu plnění (například licenci k užití počítačového programu) dnem převzetí předmětu plnění Objednatelem.
- 5.3 Objednatel je oprávněn užívat předmět plnění od data jeho protokolárního převzetí a nebezpečí škody na předmětu plnění přechází na Objednatele převzetím tohoto plnění. Za užití předmětu plnění podle předchozí věty se však nepovažuje jeho ověřování a testování.

6. SANKCE – SMLUVNÍ POKUTA A ÚROK Z PRODLENÍ

- 6.1 V případě prodlení Zhotovitele s plněním jakékoliv povinnosti v termínu vyplývajícím z této smlouvy či právních předpisů má Objednatel právo uplatnit vůči Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05 % (slovy: pět setin procenta) z celkové ceny předmětu plnění včetně DPH za každý i započatý den prodlení.
- 6.2 Při nedodržení termínu splatnosti řádně vystavené faktury – daňového dokladu Objednatelem je Zhotovitel oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení. Výše úroku z prodlení se řídí nařízením vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení a poplatku z prodlení podle občanského zákoníku, v platném znění.
- 6.3 Jakékoliv omezování výše případných sankcí se nepřipouští.
- 6.4 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení svých závazků v rozsahu, v jakém je prodlení způsobeno prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany, zejména v případě neposkytnutí požadované součinnosti vymezené ve smlouvě.
- 6.5 Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Zhotovitele povinnosti splnit závazek stanovený touto smlouvou.
- 6.6 Okolnosti vylučující odpovědnost podle § 374 obchodního zákoníku nemají v souladu s § 300 obchodního zákoníku vliv na povinnost platit smluvní pokutu.
- 6.7 Zaplacením jakékoliv smluvní pokuty uvedené v této smlouvě není dotčeno právo smluvních stran na náhradu způsobené škody v plné výši.

7. NÁHRADA ŠKODY

- 7.1 Zhotovitel odpovídá v plné výši za veškeré škody způsobené Objednateli porušením svých povinností. Zhotovitel odpovídá zejména za škody způsobené porušením ustanovení této smlouvy, škody způsobené jiným protiprávním jednáním a škody vzniklé v důsledku vad plnění. O náhradě škody platí obecná ustanovení obchodního zákoníku.
- 7.2 Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu náhrady škody se nepřipouští.

8. OCHRANA INFORMACÍ

- 8.1 Obě smluvní strany berou na vědomí, že originál podepsané smlouvy bude v elektronické podobě zveřejněn na internetových stránkách Ministerstva financí a dle zákona o veřejných zakázkách na profilu Zadavatele, a to bez časového omezení.
- 8.2 Obě smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti a nezpřístupnit třetím osobám důvěrné informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena.
- 8.3 Za důvěrné informace se považují veškeré následující informace:
- a) veškeré informace poskytnuté Objednatelem Zhotoviteli v souvislosti s touto smlouvou;
 - b) informace, na která se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
 - c) veškeré další informace, které budou Objednatelem označeny jako důvěrné ve smyslu ustanovení § 152 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.4 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:
- a) které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů
 - b) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Zhotovitele;
 - c) u nichž je Zhotovitel schopen prokázat, že mu byly známy ještě před přijetím těchto informací od Objednatele, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
 - d) které budou Zhotoviteli po uzavření této smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána;
 - e) jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
- 8.5 Důvěrné informace zahrnují rovněž veškeré informace získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, které se týkají Objednatele či plnění této smlouvy.
- 8.6 Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní jakékoliv třetí osobě důvěrné informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Zhotovitel je povinen zabezpečit veškeré důvěrné informace Objednatele proti odcizení nebo jinému zneužití.
- 8.7 Zhotovitel se zavazuje, že důvěrné informace užije pouze za účelem plnění této smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
- 8.8 Zhotovitel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
- 8.9 Trvání povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku je stanoveno následovně:
- a) v případě smluv, jejichž předmětem je opakované plnění, po dobu 5 let od ukončení smluvního vztahu;
 - b) v případě smluv s jednorázovým plněním po dobu 5 let od skončení záruční doby.
- 8.10 Závazky vyplývající z tohoto článku včetně závazů vyplývajících z odst. 1 není Zhotovitel oprávněn vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.
- 8.11 V případě, že některá ze smluvních stran poruší některou z povinností vyplývajících z tohoto článku, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý případ porušení.

9. TRVÁNÍ SMLOUVY

- 9.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od data podpisu smlouvy **do 30. listopadu 2014.**
- 9.2 Smluvní vztah vzniklý na základě této smlouvy skončí uplynutím doby uvedené v odst. 9.1 tohoto článku. Uplynutím doby trvání smlouvy nejsou dotčena práva z poskytnutí licencí na dobu neurčitou, práva z odpovědnosti za vady, povinnost mlčenlivosti a další ustanovení smlouvy, která podle svého obsahu mají trvat i po zániku smluvního vztahu.
- 9.3 Smluvní vztah založený touto smlouvou lze ukončit před uplynutím doby uvedené v odstavci 9.1 tohoto článku písemnou dohodou obou smluvních stran a dalšími způsoby stanovenými právními předpisy.

- 9.4 Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od smlouvy z důvodů uvedených v této smlouvě a dále z důvodů uvedených v zákoně, zejména v případě podstatného porušení smlouvy ve smyslu ustanovení § 345 obchodního zákoníku, pokud podstatné porušení smlouvy, které je důvodem pro odstoupení od smlouvy, nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle ustanovení § 374 obchodního zákoníku.
- 9.5 Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v následujících případech:
- bude rozhodnuto o likvidaci Zhotovitele;
 - Zhotovitel podá insolvenční návrh jako dlužník, insolvenční návrh podaný proti Zhotoviteli bude zamítnut pro nedostatek majetku, bude rozhodnuto o úpadku Zhotovitele nebo bude ve vztahu ke Zhotoviteli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
 - zhotovitel bude odsouzen za úmyslný trestný čin.
- 9.6 Za podstatné porušení smlouvy Zhotovitelem, které je důvodem pro odstoupení smlouvy ze strany Objednatele, se považuje zejména:
- prodlení Zhotovitele s dodáním předmětu plnění o více jak 30 kalendářních dní po termínu plnění;
 - porušení povinnosti Zhotovitele odstranit vady předmětu plnění ve lhůtě 30 kalendářních dní od jejich oznámení Objednatelem;
 - realizace předmětu smlouvy v rozporu se smlouvou či právními předpisy;
 - nedodržování jiných závazných dokumentů či předpisů Zhotovitelem (zejména předpisů upravujících bezpečnost a ochranu zdraví při práci, požární bezpečnost apod.);
 - jiné porušení povinností Zhotovitele, které nebude odstraněno ani do 30 kalendářních dní od doručení výzvy Objednatele.
- 9.7 Za podstatné porušení smlouvy Objednatelem, které je důvodem pro odstoupení smlouvy ze strany Zhotovitele, se považuje:
- prodlení Objednatele s úhradou faktury – daňového dokladu o více jak 30 kalendářních dní, přičemž nárok na úrok z prodlení není tímto ustanovením dotčen;
 - prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti o více než 30 kalendářních dní od prokazatelného doručení písemné výzvy Zhotovitele.
- 9.8 V případě odstoupení podle článku odst. 6 písm. a), b), d) či e) je po marném uplynutí příslušné 30denní lhůty Objednatel oprávněn od smlouvy jednostranně odstoupit, a to bez jakýchkoliv sankcí ze strany Zhotovitele.
- 9.9 Objednatel je v případě odstoupení od této smlouvy oprávněn podle své volby buď odstoupit od smlouvy jako celku nebo odstoupit pouze od části smlouvy, která bude v době odstoupení nesplněna. V případě částečného odstoupení od smlouvy se cena díla snižuje o částky připadající na plnění, která v důsledku odstoupení Zhotovitel není povinen provést či poskytnout. V případě úplného či částečného odstoupení od smlouvy je Zhotovitel povinen vrátit Objednateli cenu díla (byla-li již uhrazena) sníženou o hodnotu plnění, která nejsou dotčena odstoupením.
- 9.10 Objednatel má v případě odstoupení od smlouvy (kromě jiného) nárok na náhradu škody spočívající v náhradě prokazatelných nákladů, které mu vzniknou v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.
- 9.11 Odstoupení od této smlouvy musí být písemné a musí v něm být uveden odkaz na ustanovení této smlouvy či právních předpisů, které zakládá oprávnění od smlouvy odstoupit.
- 9.12 Práva smluvních stran vzniklá před platným odstoupením od smlouvy nejsou odstoupením dotčena.
- 9.13 V případě částečného odstoupení od této smlouvy zůstává tato smlouva v platnosti ohledně těch částí díla, které nejsou dotčeny odstoupením.
- 9.14 V případě částečného odstoupení od této smlouvy Objednatelem je Zhotovitel povinen do 5 pracovních dnů od prokazatelného doručení oznámení o odstoupení předat Objednateli ty části díla, které nebyly dotčeny odstoupením, včetně dalších podkladů nezbytných k dokončení díla Objednatelem či třetími osobami.
- 9.15 V případě částečného odstoupení od této smlouvy má Objednatel právo dokončit dílo sám nebo prostřednictvím jím určené osoby a je oprávněn použít za tímto účelem veškeré části díla, které nebyly dotčeny odstoupením.
- 9.16 Smluvní vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně, nebo dnem uvedeným v oznámení.

- 9.17 Odstoupení od této smlouvy či jiné ukončení smluvního vztahu založeného touto smlouvou se nedotýká nároku na náhradu škody, smluvních pokut, ochrany důvěrných informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy toto vyplývá.

10. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

- 10.1 Zhotovitel je povinen zajistit, aby předmět plnění dle této smlouvy byl bez právních vad, zejména aby nebyl zatížen žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul jakýkoliv finanční nebo jiný závazek ve prospěch třetí strany nebo která by jakkoliv omezovala užití předmětu plnění. V případě porušení tohoto závazku je Zhotovitel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového porušení, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.
- 10.2 Jsou-li součástí předmětu plnění podle této smlouvy počítačové programy či jiné výsledky činnosti chráněné právem z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví (dále jen „Licencované materiály“), platí pro jejich užití následující ustanovení tohoto článku.
- 10.3 V případě, že součástí Licencovaných materiálů jsou standardní produkty Zhotovitele nebo třetích stran, poskytuje Zhotovitel Objednateli k užití takových produktů nevýhradní licenci.
- 10.4 K částem Licencovaných materiálů, které byly Zhotovitelem vytvořeny či upraveny na objednávku Objednatele, poskytuje Zhotovitel Objednateli výhradní licenci. Objednatel je oprávněn tyto části Licencovaných materiálů upravovat, a to případně i prostřednictvím třetích osob.
- 10.5 V případě, že předmět plnění podle této smlouvy nebude Zhotovitelem dokončen nebo předán Objednateli včas nebo dojde k částečnému odstoupení od smlouvy ze strany Objednatele, je Objednatel oprávněn předmět plnění dokončit, a to i prostřednictvím třetích osob.
- 10.6 Licence podle výše uvedených ustanovení se uděluje pro všechny způsoby užití, Objednatel však není povinen licenci využít.
- 10.7 Územní ani časový rozsah licence není omezen. Ukončení podpory či jiných služeb poskytovaných Objednateli Zhotovitelem nemá na trvání licence vliv.
- 10.8 Objednatel je oprávněn umožnit užívání předmětu plnění podle této smlouvy včetně Licencovaných materiálů organizačním složkám státu a příspěvkovým organizacím v působnosti Objednatele a v tomto rozsahu poskytnout podlicenci. Tímto ustanovením nejsou dotčena omezení rozsahu licence na základě počtu oprávněných uživatelů či současných přístupů stanovená v této smlouvě.
- 10.9 Cena předmětu plnění podle této smlouvy zahrnuje i odměnu za poskytnutí licence k užití Licencovaných materiálů, které budou jeho součástí.
- 10.10 Je-li k užití předmětu plnění dle této smlouvy nezbytná instalace volně šiřitelného software (tzv. freeware), platí následující ujednání:
- a) Zhotovitel je povinen nejpozději při předání předmětu plnění Objednateli zpracovat a předložit Objednateli přehled volně šiřitelného software s uvedením autora (poskytovatele), licenčního modelu a případných omezení, která se na užívání takového software vztahují. Přehled podle předchozí věty musí být přiložen k předávacímu protokolu.
 - b) Zhotovitel odpovídá za vady předmětu plnění včetně volně šiřitelného software stejně, jako by volně šiřitelný software dodával Zhotovitel. Zhotovitel zejména odpovídá za funkčnost předmětu plnění jako celku a použitelnost předmětu plnění jako celku pro účely vyplývající z této smlouvy a jejich příloh.
 - c) Zhotovitel odpovídá za to, že po celou dobu trvání licence k Licencovaným materiálům bude Objednatel oprávněn bezplatně užívat volně šiřitelný software v rozsahu nezbytném k plnému využití předmětu plnění dle této smlouvy. Zhotovitel je povinen nahradit Objednateli veškeré škody a náklady, které by mohly vzniknout v důsledku uplatnění práv třetích osob souvisejících s volně šiřitelným software, který je nezbytný k užití předmětu plnění dle této smlouvy.
- 10.11 Pokud je součástí předmětu plnění dle této smlouvy dodávka software, který je dodáván společně s hardware, například firmware nebo tzv. OEM software, platí následující ujednání:
- a) Zhotovitel poskytuje Objednateli licenci k užití software dodávaného spolu s hardware ve stejném rozsahu, v jakém Zhotovitel poskytuje licenci k vlastním standardním produktům nebo samostatně dodávaným produktům třetích stran. Odměna za poskytnutí licence je v takovém případě součástí ceny hardware, se kterým je software dodáván.
 - b) Zhotovitel odpovídá za vady software dodávaného spolu s hardware ve stejném rozsahu, v jakém odpovídá za vady předmětu plnění jako celku.
 - c) Zhotovitel odpovídá za to, že je oprávněn poskytnout Objednateli licenci k software dodávanému spolu s hardware.

11. ROZHODNÉ PRÁVO, ŘEŠENÍ SPORŮ

- 11.1 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky.
- 11.2 V souladu s § 262 odst. 1 obchodního zákoníku smluvní strany sjednávají, že závazkový vztah založený touto smlouvou se řídí obchodním zákoníkem.
- 11.3 Veškeré spory mezi smluvními stranami vyplývající z této smlouvy nebo z jejího porušení, ukončení nebo neplatnosti budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.
- 11.4 Smluvní strany podle § 89a občanského soudního řádu určují jako místně příslušný soud Obvodní soud pro Prahu 1; v případě, že podle procesních předpisů je k rozhodování věci v prvním stupni příslušný krajský soud, určují smluvní strany jako místně příslušný soud Městský soud v Praze.

12. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A SANKCE ZA PRODLENÍ S ODSTRANĚNÍM VADY PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

- 12.1 Zhotovitel poskytuje na předmět plnění specifikovaný ve smlouvě záruku na v délce trvání dvaceti čtyř (24) měsíců ode dne převzetí dokončeného a funkčního předmětu plnění Objednatelem.
- 12.2 Zhotovitel se zavazuje v záruční době bezplatně odstranit vady předmětu plnění do 10ti dnů od prokazatelného nahlášení vady. Lhůta stanovená v předchozí větě platí, pokud není v záručních podmínkách stanovena lhůta kratší. Zhotovitel je povinen vady odstranit opravou, výměnou nebo opětovným provedením vadné části předmětu plnění nebo jiným způsobem stanoveným právními předpisy podle volby Objednatele.
- 12.3 V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním vady předmětu plnění nebo nahrazením vadného předmětu plnění shodným předmětem plnění novým, bezvadným ve lhůtě dle odst. 2 tohoto článku je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu uvedenou v odst. 1 článku 6. (Sankce – smluvní pokuta a úrok z prodlení).
- 12.4 Pokud Zhotovitel vady neodstraní ve lhůtě uvedené v odst. 12.2 tohoto článku, je Objednatel oprávněn odstranit vady nebo zajistit služby sám nebo prostřednictvím třetích osob a požadovat po Zhotoviteli úhradu nákladů účelně vynaložených v souvislosti s odstraňováním vad. Uplatněním práva podle tohoto článku není dotčeno právo Objednatele na odstoupení od smlouvy.
- 12.5 Zhotovitel v rámci záruky odpovídá za to, že předmět plnění bude v souladu s touto smlouvou a podmínkami stanovenými platnými právními předpisy. Zhotovitel zejména odpovídá za shodu funkčního chování a vlastností předmětu plnění s dodanou dokumentací a akceptačním (nebo dle oboustranné dohody jiným) protokolem a za použitelnost předmětu plnění pro účely vyplývající z této smlouvy a jejich příloh.
- 12.6 Zhotovitel neodpovídá za vady způsobené následujícími okolnostmi:
 - a) nevhodnými zásahy do předmětu plnění provedenými Objednatelem či třetí stranou nad rámec úprav schválených Zhotovitelem či uvedených v dokumentaci předmětu plnění;
 - b) vlivy změn technického a programového vybavení, které není součástí předmětu plnění, s výjimkou případů, kdy Zhotovitel takové změny schválil nebo kdy takové změny byly uvedeny v dokumentaci předmětu plnění;
 - c) obsluhou ze strany Objednatele či třetích osob, která je v rozporu s dokumentací předmětu plnění;
 - d) užitím předmětu plnění, které je v rozporu s dokumentací předmětu plnění.
- 12.7 Pro uplatnění vad díla neplatí § 562 obchodního zákoníku. Objednatel je oprávněn uplatnit vady předmětu plnění u Zhotovitele kdykoliv během záruční doby bez ohledu na to, kdy Objednatel takové vady zjistil nebo mohl zjistit. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že akceptací předmětu plnění nebo jeho části není dotčeno právo Objednatele uplatňovat nároky z vad předmětu plnění, které byly zjistitelné, ale zjištěny nebyly, v průběhu akceptace.
- 12.8 Pokud Objednatel nemůže předmět plnění nebo jeho část pro vady užívat, prodlužuje se záruční doba o dobu od oznámení vad Zhotoviteli do jejich úplného odstranění Zhotovitelem.
- 12.9 Právy vyplývající z tohoto článku smlouvy nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele z odpovědnosti za vady vyplývající z právních předpisů.

13. ZMĚNY SMLOUVY

- 13.1 Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze dohodou smluvních stran, a to písemnými dodatky takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou, podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná.

14. ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY

- 14.1 Zhotovitel se zavazuje, že v případě požadavku Objednatele zajistí nad rámec této smlouvy technickou podporu i po uplynutí záruční doby a to minimálně 2 roky od jejího skončení. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že uvedené ustanovení nezaručuje Zhotoviteli, že případná podpora bude zajišťována přímo jím, jelikož daný požadavek musí být vznesen a následně zajišťován v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
- 14.2 Zhotovitel se zavazuje k zajištění sběru a likvidace použitého elektrozařízení nebo jeho dalšího použití a to nejen poptávaného elektrozařízení, ale i elektrozařízení, které je touto veřejnou zakázkou nahrazováno.
- 14.3 Zhotovitel se zavazuje, že u notebooků musí být zaručena dostupnost kompatibilních baterií a napájecích zdrojů a rovněž klávesnice a jejich součástí po dobu nejméně tří let od okamžiku ukončení výroby.
- 14.4 Zhotovitel se zavazuje, že v případě nákupu tiskáren, kopírek, multifunkčních zařízení, skenerů se musí uchazeč zaručit za dostupnost náhradních dílů po dobu nejméně tří let od okamžiku zastavení výroby.

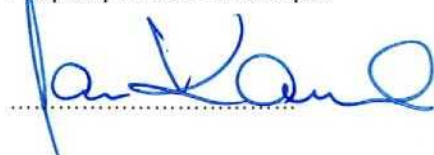
15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami
- 15.2 Zhotovitel není oprávněn postoupit práva ani převést povinnosti vyplývající z této smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 15.3 Veškeré požadavky Objednatele v rámci plnění dle této smlouvy budou Zhotoviteli oznamovány způsobem uvedeným v příloze č. 3 této smlouvy.
- 15.4 V případě, že by některé ustanovení této smlouvy bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné či neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost ani neúčinnost ostatních částí smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, bližším se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
- 15.5 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její následující přílohy:
Příloha 1 – Seznam hardware č. 1
Příloha 2 – Seznam hardware č. 2
Příloha 3 – COMPAREX CZ Servicedesk – Evidence požadavků
- 15.6 V případě rozporu této smlouvy a jejích příloh mají vždy přednost ustanovení smlouvy.
- 15.7 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom (1) stejnopise.
- 15.8 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně vzájemných vztahů, které upravuje, a nahrazuje veškerá předcházející ujednání a dohody v této předmětné věci, ať už ústní či písemné.

Zhotovitel:

V Praze dne 13.2.2014

Podpis oprávněného zástupce



COMPAREX CZ s.r.o.

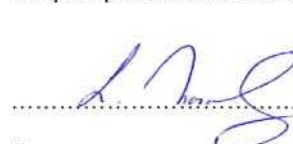
Ing. Jan Kárník

Finanční ředitel

Objednatel:

V Praze dne 26.2.2014

Podpis oprávněného zástupce



Česká republika - Ministerstvo
financí

Ing. Luděk Novotný

ředitel odboru 33

Ministerstvo financí
18 10 PRAHA 1 - Letenská
-29-

PŘÍLOHA Č. 1

SEZNAM HARDWARE Č. 1

Produkt	Seriové číslo
SPARC T4-2 server: family	1150BDY058
SPARC T4-2 server: family	1150BDY056
Ultra 27 Workstation - XATO Family Model Ultra 27 WS	0952TFT02J
ASY,FF2,1X2CPUJ,16GB(2X4X2G1R)	BCF093802W
ASY,FF2,1X2CPUJ+,16GB(2X4X2GB)	BCF095108H
ASY,FF2,1X2CPUJ+,16GB(2X4X2GB)	BCF095108K
A43,1.5GHZ,2X512,120G,XVR-100	MU52950112
T20,8C,16GB,2X73G,1.2GH,SUN	NNL073907Y
T20,8C,16GB,2X73G,1.2GH,SUN	NNL0739086
T20,8C,16GB,2X73G,1.2GH,SUN	NNL074100P
T20,8C,16GB,2X73G,1.2GH,SUN	NNL0741019
T20,8C,16GB,2X73G,1.2GH,SUN	NNL07460F3
T20,8C,16GB,2X73G,1.2GH,SUN	NNL081809J
Ultra 25, 1.3GHz, XVR2500, 1GB	0818TFC134

Servisní služby pro servery na hardware seznamu č. 1 jsou poskytovány přímo společností Oracle, resp. pracovníky jejího servisního oddělení. Přesný rozsah služeb je definovaný Oracle standardem a obsahuje mj.:

- Neomezený telefonický přístup k Oracle servisním specialistům v režimu 24x7
- Poskytování servisní podpory na místě v režimu 24x7 s reakční dobou 4 hodiny
- Kompletní podpora pro hardware, integrovaný software (firmware) a software - Oracle Solaris, Oracle VM
- Přístup k softwarovým updatům a upgradům – bezpečnostní záplaty, opravy chyb, funkční rozšíření i nové verze
- Přístup do portálu výrobce My Oracle Support v režimu 24x7
- Náhrady vadných HW komponent
- Opravy zařízení výměnou vadných dílů (mimo CRU - viz. dále)

V souladu s požadavky Zadavatele, společnost Comparex CZ s.r.o. rozšiřuje rozsah služeb „Oracle Premier Support for Systems“ o následující služby:

- Provádění oprav i případech, kdy je nutná výměna tzv. Customer Replaceable Unit, tedy dílu, který si zákazník standardně mění sám bez pomoci servisu spol. Oracle (např. disk apod.)
- Provádění technických změn a rekonfigurace zařízení

PŘÍLOHA Č. 2

SEZNAM HARDWARE Č. 2

Produkt	Seriové číslo
ASSY,A77,1.6GHZ,4P,4X1GB	0636AL232B
ASSY,A77,1.6GHZ,4P,4X1GB	0639AL2720
SF V890 4@1.35GHZ,16GB,6-146GB	0524AN0127
SF V890 4@1.35GHZ,16GB,6-146GB	0533AN0084

Servisní služby pro servery na hardware seznamu č. 2 jsou poskytovány certifikovanými specialisty společnosti Comparex CZ s.r.o. Společnost Comparex byla jediným certifikovaným servisním partnerem v ČR až do září 2013, kdy Oracle globálně status Field Delivery Partner všem servisním partnerům zrušil. Přesný rozsah služeb nabízených pro hardware na seznamu č. 2:

- Telefonický přístup k servisním specialistům a konzultantům Comparexu v režimu 24x7
- Poskytování servisní podpory na místě v režimu 24x7 s reakční dobou 4 hodiny
- Kompletní podpora pro hardware
- Dodávky vadných HW komponent a provádění veškerých oprav zařízení výměnou vadných dílů
- Provádění technických změn a rekonfigurace zařízení

Servisní podpora na software (ani na integrovaný sw ani na operační systém Solaris) nemůže být pro hardware na seznamu č. 2 nabízena, protože politika spol. Oracle neumožňuje oficiálně poskytovat softwarové updaty a upgrady na software u zařízení, která nejsou pod standardní servisní podporou.

Servisní služby poskytované nad rámec požadavků VŘ

Nad rámec požadavků výběrového řízení bude v případě požadavku společnost Comparex CZ s.r.o. pro Ministerstvo Financí zdarma zajišťovat komunikaci se spol. Oracle v případě hlášení a následně řešení servisních požadavků pro hardware na seznamu č. 1.

Dále spol. Comparex nabízí 1MD (v pracovní době) konzultanta zdarma k volnému čerpání v rámci daného kalendářního kvartálu dle aktuálních požadavků Ministerstva Financí.

PŘÍLOHA Č. 3
COMPAREX CZ SERVICEDESK – EVIDENCE POŽADAVKŮ

1 OBSAH

1	Obsah.....	2
2	COMPAREX CZ SERVICEDESK základní popis	3
3	Seznam standardních služeb COMPAREX CZ Servicedesk.....	4
3.1	Řešení provozních problémů IT infrastruktury.....	4
3.2	Poskytování technických konzultací	4
3.3	Profylaxe.....	4
3.4	Provozní podpora typu „Ad-hoc“	4
3.5	Standardní servisní modely	5
4	COMPAREX CZ Servicedesk – Evidence požadavků.....	6
4.1	COMPAREX CZ Servicedesk - Kontakty	6
4.2	Ohlášení požadavku telefonem.....	6
4.3	Ohlášení požadavku WEB aplikací.....	6
4.4	Ohlášení požadavku emailem.....	7
4.5	Odeslání doplňujících informací k požadavku	7
4.6	Eskalační procedura na straně COMPAREX CZ.....	8
4.7	Základní kontakty oprávněných osob Zákazníka	8

2 COMPAREX CZ SERVICEDESK ZÁKLADNÍ POPIS

COMPAREX CZ Servicedesk poskytuje zákazníkům první kontaktní místo pro získání podpory nebo poskytnutí služeb specialistů společnosti Comparex CZ v oblastech hardware, software, konzultačních služeb a ostatních služeb IT. Cílem naší služby není pouze reagovat na vaše problémy a dotazy, ale také zamezovat možným selháním a starat se o to, aby vaše IT procesy dlouhodobě probíhaly bez přerušení.

Součástí COMPAREX CZ Servicedesk je služba MultiVendor Helpdesk, která poskytuje non-stop podporu první, druhé i třetí úrovně. Kromě toho jsou naši techničtí account manažeři (TAM) k dispozici ve kteroukoli dobu jako centrální kontaktní osoby našim zákazníkům a jsou tu pro vás, aby vám aktivně poskytovali podporu.

Všechny požadavky zákazníků jsou evidovány v centrálním systému pro sledování řešení požadavků na poskytnutí podpory a řízení kvality poskytovaných služeb. Zákazníci mohou zadávat požadavky na COMPAREX CZ Servicedesk telefonicky, emailem nebo pomocí aplikace / webovým rozhraním. O průběhu řešení požadavků jsou zákazníci informováni emailem nebo telefonicky. Cílem COMPAREX CZ Servicedesk je vyřešit poruchy nebo poskytnout požadovanou službu v nejkratším možném čase a nejvyšší kvalitě.



3 SEZNAM STANDARDNÍCH SLUŽEB COMPAREX CZ SERVICEDESK

Konkrétní specifikace rozsahu a náplně poskytovaných Služeb je definována příslušným ujednáním Servisní smlouvy.

3.1 Řešení provozních problémů IT infrastruktury

Pro řešení závad v prostředí infrastruktury zákazníka poskytuje COMPAREX CZ Servicedesk specialisty, kteří jsou schopni vzdáleně diagnostikovat příčinu závady a najít její řešení. V případě, že není možné závadu vyřešit vzdáleně, bude na místo instalace vyslán plně kvalifikovaný specialista, který bude závadu řešit na místě. Zákazník definuje Prioritu závady a její dopad na funkci provozovaného prostředí. Tato Priorita určuje reakční časy případně časy vyřešení závad (SLA), které budou dodrženy specialisty COMPAREX CZ Servicedesk. Standardní Priority jsou definovány:

- **Priorita 1:** Vada zařízení, programového vybavení nebo služby, které je předmětem SLA servisní smlouvy a zásadním způsobem ovlivňuje všechny obchodní činnosti Objednatele.
- **Priorita 2:** Vada zařízení, programového vybavení nebo služby, které je předmětem SLA servisní smlouvy a ovlivňuje některé důležité obchodní činnosti společnosti Objednatele, nebo je může ohrozit v budoucnu (indikace potencionálního problému).
- **Priorita 3:** Vada zařízení, programového vybavení nebo služby, které je předmětem SLA servisní smlouvy a má zanedbatelný vliv na některé obchodní činnosti společnosti.

3.2 Poskytování technických konzultací

Konzultace související s provozem IT infrastruktury budou poskytovány prostřednictvím COMPAREX CZ Servicedesk a to s garantovanou dobou reakce od nahlášení požadavku na poskytnutí služby. Konzultace mají povahu buď telefonického kontaktu, osobní schůzky nebo zásahu ve formě vzdáleného přístupu přes VPN.

3.3 Profylaxe

COMPAREX CZ Servicedesk poskytuje profylaktické služby (pravidelná údržba systému, kontrola logů, řešení nahromaděných drobných problémů apod.). Po vzájemné dohodě mezi Zákazníkem a COMPAREX CZ Servicedesk je možné danou pracovní kapacitu využít i k jiným účelům.

3.4 Provozní podpora typu „Ad-hoc“

COMPAREX CZ Servicedesk poskytuje své služby v dojednaném rozsahu po dobu trvání smlouvy nebo na základě objednání - pro práce, které nemají povahu pravidelných služeb technické podpory, ale jsou jednorázového charakteru (např. asistence při upgradech systémů, jednorázové testování systému, ladění systému, školení přizpůsobené aktuální potřebě obsluhy apod.).

3.5 Standardní servisní modely

Vyvinuli jsme různé modely podpory, které jsou šité na míru specifickým potřebám zákazníků.

	Standardní podpora	Rozšířená podpora	Premium podpora
Dostupnost	8:00 – 18:00	24x7	24x7
Reakční doba	Následující pracovní den	Čtyři hodiny	Dvě hodiny
Podporovaní výrobci	Služby podpory zahrnují podporu všech výrobců		
Různé		Vzdálený přístup	
		Měsíční statistiky požadavků	
			Vyhrazená kontaktní osoba (TAM)
			Řízení eskalací

Konkrétní specifikace rozsahu a náplně poskytovaných Služeb je definována příslušným ujednáním Servisní smlouvy.



4 COMPAREX CZ SERVICEDESK – EVIDENCE POŽADAVKŮ

Kontakty, procedury hlášení incidentů, eskalační proces, SLA

4.1 COMPAREX CZ Servicedesk - kontakty

Pracovní doba Po-Pá 8:00-18:00	Telefon: +420 2333 23337
Mimo pracovní dobu	Telefon: +420 602 278 480
Všechny servisní požadavky musí být potvrzeny emailovou zprávou na adresu nebo faxovou zprávou na číslo:	Email: helpdesk@comparex.cz Fax: +420 22432 2292
E-mail pro vytvoření servisního požadavku	itsm@comparex-group.com
URL adresa WEB aplikace	http://helpdesk.comparex.cz

4.2 Ohlášení požadavku telefonem

Požadavek na službu nebo řešení závady bude ohlášen telefonicky oprávněným zástupcem zákazníka na COMPAREX CZ Servicedesk s uvedením základních informací o požadované službě nebo dotčeném hardware či software a stručným popisem.

V případě závady zákazník především uvede:

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

4.3 Ohlášení požadavku WEB aplikací

Požadavek na službu nebo řešení závady bude ohlášen oprávněným zástupcem zákazníka pomocí WEB aplikace COMPAREX CZ Servicedesk na adrese:

<http://helpdesk.comparex.cz>

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

Všechny požadavky na poskytnutí služby s Prioritou 1 musí být potvrzeny oprávněnou osobou zákazníka telefonicky na COMPAREX CZ Servicedesk.

4.4 Ohlášení požadavku emailem

Požadavek na službu nebo řešení závady bude ohlášen emailem oprávněným zástupcem zákazníka na COMPAREX CZ Servicedesk s uvedením základních informací o požadované službě nebo dotčeném hardware či software a stručným popisem. Požadavek bude zaslán na e-mail adresu: itsm@comparex-group.com s uvedením stručného popisu požadované služby nebo závady v Předmětu e-mailové zprávy. Detailní informace uvede zákazník do těla zprávy:

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

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

Všechny požadavky na poskytnutí služby s Prioritou 1 musí být potvrzeny oprávněnou osobou zákazníka telefonicky na COMPAREX CZ Servicedesk.

4.5 Odeslání doplňujících informací k požadavku

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

- zaslat informace jako přílohu emailové zprávy při založení požadavku,
- zaslat informace jako přílohu v odpovědi na notifikační emailovou zprávu o založení servisního požadavku,
- zaslat informace jako přílohu emailové zprávy na adresu: helpdesk@comparex.cz s uvedením přiděleného evidenčního čísla požadavku v Předmětu zaslání emailu,
- zaslat informace na "upload" server COMPAREX CZ pomocí rozhraní WWW na url <https://ghost.comparex.cz/phpfm> nebo pomocí rozhraní FTP na url <ftp://ghost.comparex.cz>. Každý zákazník obdrží v případě potřeby uživatelské jméno a heslo pro přihlášení k těmto službám a k zajištění přístupu k předávaným informacím.

4.6 Eskalační procedura na straně COMPAREX CZ

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

Pořadí	Kontakt	Osoba	Telefon	Příčina eskalace
1	COMPAREX Hot-Line	Hotline	+420 233 323 337 +420 602 278 480	Problém u zákazníka
2	Technical Account Manager	Filip Hájek	+420 606 409 145	Problém s řešením závady, Opožděný nástup k řešení problému
3	Manager Support Services	Marek Doležal	+420 724 035 531	Opožděný nástup k řešení problému, Nedostupnost zdrojů, Nedostupnost náhradních dílů
4	Manager Consulting & Services	Martin Lustig	+420 602 211 815	Nedostupnost zdrojů, Nedostupnost náhradních dílů, Nevyřešení problému v daném čase.

4.7 Základní kontakty oprávněných osob Zákazníka

Pozice	Jméno	e-mail	Telefon	Oprávnění/Web
Referent	Ing. Jiří Výborný CSc.	Jiri.Vyborny@mfcz.cz	257 044 095	Normal user
Referent	Ing. Jiří Pecka	Jiri.Pecka@mfcz.cz	257 044 242	Normal user
Referent	Ing. David Hrdý	David.Hrdy@mfcz.cz	257 042 512	Normal user
Referent	Ing. Milan Let	Milan.Let@mfcz.cz	257 044 156	Super user
Referent	Ing. Luděk Novotný	Ludek.Novotny@mfcz.cz	257 042 978	Super user

Oprávnění web aplikace:

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

Pouze osoby uvedené v tomto seznamu jsou oprávněny zadávat požadavky na Dodavatele.



Ing.
Jan
Fliegl

Digitálně podepsal Ing. Jan
Fliegl
DN: c=CZ, cn=Ing. Jan
Fliegl, o=Česká republika -
Ministerstvo financí,
ou=10264, ou=Letenská
13, Praha, 118 10,
ou=Ministerstvo financí,
title=referent,
serialNumber=ICA -
10251374
Datum: 2014.03.03
10:38:45 +01'00'