

## **SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ ODBORNÝCH SLUŽEB**

**vedená u objednatele pod č.j.: MV-125688/VZ-2014**  
**vedená u poskytovatele pod č.j.: \_\_\_\_\_**

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“) a podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „autorský zákon“), na základě výsledků zadávacího řízení podle § 21 odst. 1 písm. a) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „smlouva“).

### **Článek I. Smluvní strany**

#### **Česká republika – Ministerstvo vnitra**

Sídlo: Praha 7, Nad Štolou 936/3, PSČ 170 34  
Kontaktní adresa: Olšanská 2, Praha 3 – Žižkov, PSČ 130 27  
IČO: 00007064  
DIČ: CZ00007064  
Bankovní spojení: ČNB Praha  
Číslo účtu: 3605-881/0710  
Zastoupená: **Ing. Františkem Varmužou**, ředitelem odboru centrálních informačních systémů  
Kontaktní osoba: Ing. Vladimír Daráni  
E-mail: vladimir.darani@mvcr.cz  
Telefon: 974 841 460  
Fax: 974 541 046

(dále jen „objednatel“)

a

Sídlo/místo podnikání

Kontaktní adresa:

IČO:

DIČ:

Zastoupená:

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Kontaktní osoba:

E-mail:

Telefon:

Fax:

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném v \_\_\_\_\_, oddíl X., vložka YYY

(dále jen „poskytovatel“)

(dále společně označovány jako „smluvní strany“).

## **Článek II. Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat odborné služby pro technickou podporu HW a SW technologie SUN Microsystems (dále jen „služby“), které jsou blíže specifikovány odstavci 2 tohoto článku. Konfigurace technologie SUN Microsystems je uvedena v příloze č. 3, 4, 5 a 6 této smlouvy.
2. Specifikace služeb:
  - a) Specifikace technické podpory HW a SW technologie SUN Microsystems (úroveň I a úroveň II), definice priorit, doby odezvy a termín zásahu na místě je uvedeno v příloze č. 1 smlouvy.
  - b) Popis kvalifikované výzvy je uveden v příloze č. 2 smlouvy.
  - c) V ceně technické podpory HW a SW technologie SUN Microsystems jsou zahrnuty náklady na dopravu do místa plnění, náhradní díly a na práci odborných HW a SW pracovníků poskytovatele.
3. Předmětem této smlouvy je rovněž závazek objednatele zaplatit poskytovateli za řádně a včas poskytované služby.

## **Článek III. Místa plnění**

- Místa plnění: a) Ministerstvo vnitra, Olšanská 2, 130 00 Praha 3,  
b) Ministerstvo vnitra, nám. Hrdinů 3, 140 00 Praha 4.

## **Článek IV. Poskytování služeb**

1. Poskytovatel je povinen zahájit poskytování služeb dnem podpisu smlouvy.
2. Poskytovatel je při poskytování služeb povinen postupovat s 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.
3. Objednatel je povinen poskytovat poskytovateli součinnost nezbytnou k řádnému plnění povinností poskytovatele dle této smlouvy. V případě nevhodných pokynů objednatele je poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese poskytovatel zejména odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů objednatele objednateli a/nebo poskytovateli a/nebo třetím osobám vznikly.
4. Poskytovatel je povinen poskytovat služby - servisní zásahy na základě požadavků objednatele, viz příloha č. 1 smlouvy, které mohou být činěny telefonicky, e-mailem nebo faxem.
5. Poskytovatel je povinen vypracovat ke každému servisnímu zásahu písemný výstup (dále jen „výstup“), který bude obsahovat zejména údaje o objednateli a poskytovateli, evidenční číslo této smlouvy, termín a čas servisního zásahu, popis servisního zásahu, závěr ze servisního zásahu popř. doporučení poskytovatele pro další postup objednatele. Bude-li objednatel požadovat, budou k výstupu přiloženy další dokumenty týkajícího se servisního zásahu. Výstup v českém jazyce v listinné formě vytištěné a podepsané pověřenou osobou, uvedené v příloze č. 8 smlouvy v jednom (1) originále bude prokazatelně doručen poskytovatelem objednateli na adresu objednatele: Ministerstvo vnitra, Odbor centrálních informačních systémů, nám. Hrdinů 1634/3, 140 21, Praha 4.

6. Objednatel je oprávněn vrátit výstup, pokud služby nebyly poskytnuty řádně v souladu s touto smlouvou a/nebo ve sjednané kvalitě a/nebo pokud výstup neobsahoval veškeré údaje požadované objednatelem, přičemž v takovém případě objednatel důvody odmítnutí převzetí výstupu písemně poskytovateli prokazatelně sdělí, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne předání výstupu. Na následné předání výstupu se použijí výše uvedená ustanovení tohoto článku.
7. Oprávněnost vrácení výstupu dle odstavce 6 tohoto článku poskytovatel neprodleně prokazatelně písemně sdělí objednateli. V případě pochybností o oprávněnosti vrácení výstupu ze strany objednatele, bude neprodleně vyvoláno poskytovatelem mezi smluvními stranami jednání k vyřešení oprávněnosti či neoprávněnosti vrácení konkrétního výstupu.
8. Pokud objednatel uplatní oprávněný písemný nárok na odstranění vad výstupu, zavazuje se poskytovatel tyto vady odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne prokazatelného vrácení výstupu objednatelem poskytovateli, nestanoví-li objednatel jinak. Odstranění takovéto vady je poskytovatel povinen provést na vlastní náklady.
9. Poskytovatel se zavazuje, že veškeré výlohy, výdaje a náklady vzniklé poskytovateli v souvislosti s poskytováním odborných služeb dle této smlouvy jsou již zahrnuty v ceně poskytovaných odborných služeb.

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

1. Cena za předmět plnění, poskytnutého řádně ve sjednané kvalitě a čase, specifikovaného v čl. II. této smlouvy, je stanovena dohodou smluvních stran, podle § 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, čtvrtletně ve výši [ ],- Kč bez DPH (slovy: [ ] korun českých) jako cenu nejvýše přípustnou, tj. [ ],- Kč s DPH (slovy: [ ] korun českých), při sazbě DPH ve výši 21 %, přičemž sazba DPH bude v případě její změny stanovena v souladu s platnými právními předpisy. Změna zákonné výše sazby DPH není důvodem k uzavření dodatku k této smlouvě.
2. Plnění za měsíc, ve kterém bude smlouva uzavřena, je stanoveno jako poměrná část měsíční ceny plnění odpovídající počtu dní od podpisu smlouvy do konce měsíce.
3. Celková maximální sjednaná cena (bude doplněna podle data uzavření-poměrná část měsíční ceny) po dobu účinnosti této smlouvy za veškeré poskytnuté odborné služby dle této smlouvy činí [ ],- Kč bez DPH (slovy: [ ] korun českých), tj. [ ],- Kč s DPH (slovy: [ ] korun českých), při sazbě DPH ve výši 21 %.
4. Kalkulace ceny za jednotlivá období předmětu plnění dle čl. II. této smlouvy:

Období	Cena za období včetně DPH (Kč)	Cena za období bez DPH (Kč)	Výše DPH za období (Kč)	Sazba DPH (%)
1.1.2015 – 31.12.2015				21,00
1.1.2016 – 31.12.2016				21,00
1.1.2017 – 31.12.2017				21,00
1.1.2018 – 31.12.2018				21,00

5. Celková sjednaná cena bez DPH poskytovaných odborných služeb je stanovena jako cena nejvýše přípustná a nepřekročitelná a zahrnuje zejména veškeré výlohy, výdaje a náklady vzniklé poskytovateli v souvislosti s poskytováním odborných služeb, vyhotovením a předáním výstupů dle této smlouvy.
6. Cena za poskytnuté služby podle čl. II. této smlouvy bude hrazena čtvrtletně na základě dílčího daňového dokladu (dále jen „dílčí faktura“). Finanční plnění bude prováděno vždy zpětně za jednotlivá čtvrtletí kalendářního roku. Dílčí faktura bude vystavena vždy za příslušné čtvrtletí po datu uskutečnění zdanitelného plnění. Dílčí faktura za 4. čtvrtletí musí být vystavena 30. 11. kalendářního roku a doručena objednateli nejpozději do 5. 12. (včetně) daného kalendářního roku.
7. Každá dílčí faktura vystavená poskytovatelem za předmět plnění podle této smlouvy musí obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy, zejména ustanovením § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, evidenční číslo smlouvy obou smluvních stran, číslo bankovního účtu poskytovatele a dále vyčíslení zvlášť ceny předmětu plnění bez DPH, zvlášť DPH. Povinnou přílohou každé dílčí faktury poskytovatele za plnění podle čl. II. smlouvy bude dále soupis provedených servisních zásahů za předmětné čtvrtletí. V případě, že ve fakturovaném období k servisnímu zásahu nedošlo, musí být přílohou dílčí faktury poskytovatelem sepsaný a některou z oprávněných osob poskytovatele i objednatele podepsaný protokol s informací o této skutečnosti.
8. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti dílčí faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení dílčí faktury objednateli na adresu objednatele: Ministerstvo vnitra, Odbor centrálních informačních systémů, nám. Hrdinů 1634/3, 140 21 Praha 4. V případě pochybností se má za to, že dnem doručení se rozumí třetí den ode dne odeslání faktury. Lhůta splatnosti dílčí faktury za poskytnuté odborné služby se považuje za splněnou okamžikem odepsání fakturované ceny za poskytnuté služby z bankovního účtu objednatele.
9. Objednatel nebude poskytovat poskytovateli jakékoliv zálohy na úhradu ceny poskytnutých služeb.
10. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti dílčí faktury vrátit bez zaplacení dílčí fakturu, obsahuje-li:
  - a) nesprávné cenové údaje;
  - b) nesprávné náležitosti nebo neúplné náležitosti dílčí faktury;
  - c) bankovní účet, který poskytovatel nemá řádně registrovaný v databázi „Registru plátců DPH“;
  - d) neúplné náležitosti stanovené touto smlouvou nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně a/nebo nesouhlasí-li objednatel se zasláným soupisem. Pokud objednatel nesouhlasí-li se zasláným soupisem, uvede při vrácení dílčí faktury i odůvodnění jeho nesouhlasu se soupisem.Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti dílčí fakturu a/nebo soupis opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není objednatel v prodlení se zaplacením ceny poskytnutých služeb. Okamžikem prokazatelného doručení náležitě doplněné či opravené dílčí faktury a soupisu začne běžet nová lhůta splatnosti dílčí faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů.
11. Pokud bude poskytovatel prokazatelně v prodlení s plněním jakékoli povinnosti podle této smlouvy, zejména pokud prokazatelně 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.

12. Poskytovatel, který poskytuje zdanitelné plnění, je povinen bezprostředně, nejpozději do dvou pracovních dnů od zjištění insolvence nebo hrozby jejího vzniku, popř. od vydání rozhodnutí správce daně, že je poskytovatel nespolehlivým plátcem dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPH“), oznámit takovou skutečnost prokazatelně objednateli, příjemci zdanitelného plnění. Porušení této povinnosti je smluvními stranami považováno za podstatné porušení této smlouvy.
13. Poskytovatel se zavazuje, že bankovní účet jím určený pro zaplacení jakéhokoliv závazku na základě této smlouvy bude od data podpisu této smlouvy do ukončení její účinnosti zveřejněn způsobem umožňující dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 ZDPH, v opačném případě je poskytovatel povinen sdělit objednateli jiný bankovní účet řádně zveřejněný ve smyslu § 96 ZDPH. Pokud bude poskytovatel označen správcem daně za nespolehlivého plátce ve smyslu § 106a ZDPH, zavazuje se zároveň o této skutečnosti neprodleně písemně informovat objednatele spolu s uvedením data, kdy tato skutečnost nastala.
14. Pokud objednateli vznikne podle § 109 ZDPH ručení za nezaplacenou DPH z přijátého zdanitelného plnění od poskytovatele, nebo se objednatel důvodně domnívá, že tyto skutečnosti nastaly nebo mohly nastat, má objednatel právo bez souhlasu poskytovatele uplatnit postup zvláštního způsobu zajištění daně, tzn., že je objednatel oprávněn odvést částku DPH podle dílčí faktury vystavené poskytovatelem přímo příslušnému finančnímu úřadu a to v návaznosti na § 109 a § 109a ZDPH.
15. Úhradou DPH na účet finančního úřadu se pohledávka poskytovatele vůči objednateli v částce uhrazené DPH považuje bez ohledu na další ustanovení smlouvy za uhrazenou. Zároveň je objednatel povinen poskytovatele o takové úhradě bezprostředně po jejím uskutečnění písemně informovat.

## **Článek VI.**

### **Práva duševního vlastnictví**

1. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování odborných 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 porušením povinnosti poskytovatele dle předchozí věty.
2. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je plně oprávněn disponovat právy k duševnímu vlastnictví včetně autorských práv k dodávaným novým verzím SW, a zavazuje se za tímto účelem zajistit řádné a nerušené užívání díla objednatelům, včetně případného zajištění dalších souhlasů a licencí od autorů děl v souladu s autorským zákonem popř. od vlastníků jiných práv duševního vlastnictví v souladu s právními předpisy. Poskytovatel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku toho, že objednatel nemohl dílo užívat řádně a nerušeně.

## **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. tohoto článku všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb objednateli dle této smlouvy.
  3. Za porušení povinností mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na poskytování služeb dle této smlouvy, odpovídá poskytovatel, jako by povinnost porušil sám.
  4. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti této smlouvy.
  5. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob oprávněných jednat jménem smluvních stran, kontaktních osob, popř. jimi pověřených pracovníků.

### **Článek VIII. Smluvní sankce**

1. V případě nedodržení termínu pro poskytnutí servisních zásahů definovaných v příloze č. 1 smlouvy ze strany poskytovatele je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu dle přílohy č. 1 smlouvy. Výše takovéto sankce není omezena.
2. Jestliže se jakékoli prohlášení poskytovatele podle čl. VI. smlouvy ukáže nepravdivým nebo zavádějícím, zavazuje se poskytovatel uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000,-Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti podle čl. VI. této smlouvy.
3. Jestliže poskytovatel poruší jakoukoli povinnost podle čl. VII. smlouvy, zavazuje se poskytovatel uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti podle čl. VII. smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen zaplatit objednateli za prodlení s úhradou pokuty po sjednané lhůtě splatnosti úrok z prodlení ve výši 1 % z dlužné částky pokuty za každý, byť i započatý, den prodlení. Výše sankce není omezena.
5. Objednatel je povinen zaplatit poskytovateli za prodlení s úhradou faktury po sjednané lhůtě splatnosti úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky dle příslušné faktury za každý, byť i započatý, den prodlení. Výše sankce není omezena.
6. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne jejich oprávněného prokazatelného uplatnění.
7. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody nebo odškodnění v plném rozsahu ani povinnost poskytovatele dále řádně poskytovat služby dle této smlouvy.

### **Článek IX. Vyšší moc**

1. Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné rozumně požadovat, aby neplnění svých povinností z této smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.
2. Za vyšší moc je ve smyslu této smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu smluvních stran.
3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků dle této smlouvy pozastavuje do doby ukončení vyšší moci, popř. odstranění jejích následků, kdy se obě smluvní strany dohodnou písemně na změně některých ustanovení této smlouvy. Lhůta pro oznámení

vzniku a ukončení vyšší moci je sedm (7) kalendářních dní a začíná běžet ode dne, kdy se kterákoliv ze smluvních stran o vzniku či ukončení vyšší moci dozví. Každá ze smluvních stran je povinna neprodleně po zjištění případu vyšší moci zahájit kroky vedoucí k odstranění tohoto stavu.

## **Článek X.**

### **Dohoda, odstoupení od smlouvy a výpověď smlouvy**

1. Smluvní vztah založený touto smlouvou lze ukončit:
  - a) písemnou dohodou smluvních stran;
  - b) odstoupením od smlouvy při podstatném porušení smluvní povinnosti, specifikovaného v odstavci 2, 3 a 5 tohoto článku;
  - c) výpovědí dle odstavce 6 tohoto článku.
2. Za podstatné porušení této smlouvy poskytovatelem, které zakládá právo objednatele na odstoupení od této smlouvy, se považuje zejména:
  - a) prodlení poskytovatele s řádným poskytováním služeb ve sjednané kvalitě a/nebo pro porušení smluvního ujednání vyplývajícího z přílohy č. 1 a 2 této smlouvy;
  - b) opakované (více jak 2x) nepravdivé nebo zavádějící prohlášení poskytovatele podle čl. VI. této smlouvy;
  - c) opakované (více jak 2x) porušení jakékoli povinnosti poskytovatele podle čl. IV. nebo čl. VII. této smlouvy;
  - d) postup poskytovatele při poskytování služeb v rozporu s oprávněnými pokyny objednatele;
  - e) porušení povinnosti poskytovatele dle čl. V. odst. 12 této smlouvy.
3. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že
  - a) vůči majetku poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
  - b) insolvenční návrh na poskytovatele byl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
  - c) poskytovatel vstoupí do likvidace.
4. Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude prokazatelně v prodlení s úhradou svých peněžitých závazků vyplývajících z této smlouvy po dobu delší než třicet (30) kalendářních dní.
5. Odstoupení od smlouvy dle odstavce 1., 2. a 3. tohoto článku nastává uplynutím 60ti kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení oprávněného písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody, smluvní pokuty a povinnosti mlčenlivosti.
6. Tuto smlouvu lze vypovědět bez udání důvodů s pětiměsíční (5) výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně.

## **Článek XI.**

### **Ostatní ujednání**

1. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy nelze bez souhlasu druhé smluvní strany převádět na třetí stranu.
2. Poskytovatel prohlašuje, že předmět plnění není zatížen právy třetích osob.

3. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit změnu údajů v záhlaví smlouvy.
4. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit změnu údajů pověřených osob, které jsou oprávněny nahlašovat a řešit požadavky na servisní zásah, viz příloha č. 7 a č. 8 této smlouvy.
5. Smluvní strany se dohodly, že v průběhu účinnosti smlouvy lze formou dodatku smlouvy:
  - a) snížit úroveň podpory jednotlivých HW a SW dle příloh č. 3, 4, 5 a 6 z úrovně I na úroveň II, viz příloha č. 1 smlouvy. Snížená úroveň podpory HW a SW počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po dni prokazatelného doručení tohoto požadavku objednatelovi poskytovateli. Obsahem tohoto dodatku bude i úprava ceny za předmět plnění, viz čl. V. smlouvy.
  - b) změnit počet jednotlivých HW a SW dle příloh č. 3, 4, 5 a 6, které jsou předmětem podpory, tj ukončit podporu stanovených HW nebo SW na základě požadavku objednatelovi. Ukončení podpory stanoveného HW nebo SW nastává uplynutím posledního dne kalendářního měsíce následujícího po dni prokazatelného doručení tohoto požadavku objednatelovi poskytovateli. Obsahem tohoto dodatku bude i úprava ceny za předmět plnění, viz čl. V. smlouvy.
6. Poskytovatel je povinen dokumenty související s poskytováním služeb dle této smlouvy uchovávat nejméně po dobu deseti (10) let od konce účetního období, ve kterém došlo k zaplacení poslední části ceny poskytnutých služeb popř. k poslednímu zdanitelnému plnění dle této smlouvy, a to zejména pro účely kontroly oprávněnými kontrolními orgány.
7. Poskytovatel je povinen umožnit kontrolu dokumentů souvisejících s poskytováním služeb dle této smlouvy ze strany objednatelovi a jiných orgánů oprávněných k provádění kontroly, a to zejména ze strany Ministerstva vnitra ČR, Ministerstva financí ČR, Centra pro regionální rozvoj České republiky, 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.
8. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
9. Poskytovatel je povinen upozornit objednatelovi písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne nebo vyjde najevo, pokud poskytovatel i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením této smlouvy.

## **Čl. XII. Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. V případě, že se kterékoli ustanovení této smlouvy stane neplatným, neúčinným, nebo nevynutitelným, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná, účinná, resp. vynutitelná, pokud z povahy této smlouvy nebo z jejího obsahu anebo z okolností, za nichž byla uzavřena, nevyplývá, že takové neplatné, neúčinné, resp. nevynutitelné ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu této smlouvy.
3. Veškeré spory vznikající z této smlouvy a/nebo v souvislosti s ní, které se nepodaří vyřešit dohodou smluvních stran do jednoho (1) měsíce ode dne vzniku sporu, budou rozhodovány věcně a místně příslušnými obecnými soudy České republiky
4. Smluvní strany se ve smyslu § 1758 občanského zákoníku dohodly, že tuto smlouvu lze měnit a doplňovat, po dohodě obou smluvních stran, pouze písemnými dodatky takto označovanými, číslovanými vzestupnou řadou a podepsanými oprávněnými zástupci obou

smluvních stran. Tyto dodatky se stanou nedílnou součástí smlouvy a jiná ujednání jsou neplatná.

5. Kontaktní osoby smluvních stran uvedené v čl. I. této smlouvy jsou oprávněny k poskytování součinnosti dle této smlouvy.
6. Pověřené osoby objednatele uvedené v příloze č. 7 této smlouvy jsou oprávněny hlásit požadavky na servisní zásah na pověřené osoby poskytovatele uvedené v příloze č. 8 a požadovat po poskytovateli součinnosti dle této smlouvy.
7. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to ode dne podpisu smlouvy oprávněnými zástupci obou smluvních stran do 31. prosince 2018.
8. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a pozbývá účinnosti jejím splněním, výpovědí nebo odstoupením od smlouvy.
9. Uplynutím sjednané doby účinnosti této smlouvy dle odstavce 7. tohoto článku nejsou dotčeny závazky smluvních stran, které svým charakterem účinnost této smlouvy přesahují a jejich platnost je zachována (např. závazky smluvních stran vyplývající ze záruky, ze smluvních sankcí, z náhrady škod, apod.).
10. Poskyvatel je povinen mít po celou dobu plnění předmětu smlouvy uzavřenou platnou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou poskytovatelem třetí osobě, a to minimálně ve výši 20 mil. Kč.
11. Tato smlouva bude, v souladu s ustanovením § 147a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, zveřejněna objednatelem na profilu zadavatele.
12. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž dva (2) obdrží objednatel a dva (2) poskyvatel.
13. Nedílnou součástí této smlouvy jsou níže uvedené přílohy:
  - Příloha č. 1 – Specifikace technické podpory HW a SW
    - technologie SUN Microsystems – 6 listů
  - Příloha č. 2 – Definice kvalifikované výzvy – 1list
  - Příloha č. 3 – Specifikace HW a SW zahrnutého do podpory
    - Výpočetní technika pořízená v letech 2000 až 2004 – 2 listy
  - Příloha č. 4 – Specifikace HW a SW zahrnutého do podpory
    - Výpočetní technika pořízená v roce 2006 – 1 list
  - Příloha č. 5 – Specifikace HW a SW zahrnutého do podpory
    - Výpočetní technika pořízená v roce 2006 – 2 listy
  - Příloha č. 6 – Specifikace HW a SW zahrnutého do podpory
    - Výpočetní technika pořízená v roce 2006 – 2 listy
  - Příloha č. 7 – Pověřené osoby objednatele – 1 list
  - Příloha č. 8 – Pověřené osoby poskytovatele – 1 list
  - Příloha č. 9 – Slovník pojmů – 1 list

V Praze dne ...

V Praze dne ...

Za objednatele:

Za poskytovatele:

.....  
Ing. František Varmuža  
ředitel odboru centrálních  
informačních systémů

.....



## **Specifikace technické podpory HW a SW technologie SUN Microsystems**

### **A. Zadavatel od uchazeče požaduje:**

- a) telefonickou podporu pracovníků objednatele při řešení provozních problémů HW a SW vybavení IS v českém jazyce,
- b) servisní zásahy na místě plnění na základě požadavků objednatele,
- c) odstranění závady HW ve stanovené době dle přílohy č. 1 této smlouvy od prokazatelného nahlášení závady,
- d) dodávky nových náhradních dílů HW za vadné díly,
- e) servisní zásahy a výměny všech vadných komponent zajišťují servisní technici poskytovatele služeb,
- f) délku záruční doby na HW nebo SW po servisním zásahu minimálně 24 měsíců,
- g) dodávky SW patchů,
- h) upgrade OS SW nebo dodávky nových verzí OS SW,
- i) preventivní prohlídky magnetopáskové knihovny 1x za rok,
- j) dostupnost náhradních dílů pro zajištění okamžité opravy podle popsaných priorit,
- k) přístup k službám web centra servisní podpory na On-line servisní centrum (OSC),
- l) doporučené výměny nebo úpravy hardwaru (FCO),
- m) Elektronická služba (E-services) - přístup k službám web centra servisní podpory,
- n) On-line přístup ke znalostní databázi,
- o) podpora programového vybavení.

### **B. Zvláštní požadavek:**

Pevné disky, vyměněné v rámci oprav, zůstávají majetkem objednatele.

## 1.1. Specifikace podpory HW - úroveň I

- a) 7x24 (7 dní v týdnu, 24 hodin denně, 365 dnů v roce) včetně státních svátků technická podpora po telefonu,
- b) 7x24 (7 dní v týdnu, 24 hodin denně, 365 dnů v roce) včetně státních svátků servisní zásah na místě instalace s odezvou dle priority,
- c) on-line podporu prostřednictvím hotline dodavatele servisní podpory,

### Definice priorit, doby odezvy, termín zásahu v místě instalace, sankce za nedodržení lhůt

Závažnost problému	Doba odezvy od odeslání kvalifikované výzvy:	Termín servisního zásahu v místě instalace:
<b>Priorita 1</b> - Výpadek systému (HW není provozu schopný)	odpověď technika: do jedné (1) hodiny	doba zásahu do čtyř (4) hodin na místě instalace
<b>Priorita 2</b> - Systém je poškozen (HW není schopen provozu v plném rozsahu - funkčnost HW je částečně omezena)	odpověď technika: do dvou (2) hodin	doba zásahu do dvacetičtyř (24) hodin na místě instalace
<b>Priorita 3</b> – Provoz systému je omezený (HW je provozuschopný a běží s omezeními bez podstatných vlivů na funkčnost systému)	odpověď technika: do čtyř (4) hodin	zásah na místě instalace po dohodě s kontaktní osobou, odstranění závady maximálně do pěti (5) pracovních dní

- d) požadavek na servisní zásah je prováděn kvalifikovanou výzvou (viz níže),
- e) servisní zásah v případě požadavku s Prioritou 3 je prováděn v pracovní době.

### Smluvní pokuty

<b>Prodlení se lhůtami s dobou odezvy odpovědi technika:</b>		<b>Pokuta</b>
<b>Priorita 1</b>		6 000,-Kč (šest tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>		4 000,-Kč (čtyři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>		2 000,-Kč (dva tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Prodlení se lhůtami s dobou servisního zásahu na místě instalace:</b>		<b>Pokuta</b>
<b>Priorita 1</b>		6 000,-Kč (šest tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>		4 000,-Kč (čtyři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>		2 000,-Kč (dva tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Závada trvá déle než:</b>		<b>Pokuta</b>
<b>Priorita 1</b>	48 hodin	30 000,-Kč (třicet tisíc) plus 10 000,- Kč (deset tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>	72 hodin	20 000,-Kč (dvacet tisíc) plus 8 000,- Kč (osm tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>	5 pracovních dnů	8 000,- Kč plus 3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení

## 1.2. Specifikace podpory HW - úroveň II

- a) 5x8 (po-pá 8:00-16:00 hodin, tj. v pracovní době v pracovních dnech) technická podpora po telefonu (mimo dny pracovního klidu, pracovního volna a státních svátků),
- b) 5x8 (po-pá 8:00-16:00 hodin, tj. v pracovní době v pracovních dnech) zásah na místě s odezvou dle zákazníkem definovaných priorit (mimo dny pracovního klidu, pracovního volna a státních svátků),

### Definice priorit, doby odezvy, termín zprovoznění, sankce za nedodržení lhůt:

Závažnost problému	Doba odezvy (od odeslání kvalifikované výzvy):	Maximální lhůta do zprovoznění HW do plné funkčnosti:
<b>Priorita 1</b> – Výpadek systému (HW není provozu schopný)	doba odpovědi technika: do dvou (2) hodin v pracovní době	do osmi (8) hodin v pracovní době od odeslání kvalifikované výzvy
<b>Priorita 2</b> – Systém je poškozen (HW není schopen provozu v plném rozsahu - funkčnost HW je částečně omezena)	doba odpovědi technika: do pěti (5) hodin v pracovní době	do konce druhého následujícího pracovního dne po dni, kdy byla odeslána kvalifikovaná výzva
<b>Priorita 3</b> – Provoz systému je omezený (HW je provozuschopný a běží s omezeními bez podstatných vlivů na funkčnost systému)	doba odpovědi technika: do osmi (8) hodin v pracovní době	po dohodě s kontaktní osobou objednatele, odstranění závady maximálně do pěti (5) pracovních dní

- c) požadavek na servisní zásah je prováděn kvalifikovanou výzvou (viz níže),
- d) termíny uvedené ve sloupci „doba odezvy“ v tabulce výše běží pouze v pracovních dnech po dobu pracovní doby od 8:00 do 16:00 hod., pokud se objednatel nedohodne s poskytovatelem jinak, tzn. odpověď technika a zásah na místě mohou být provedeny poskytovatelem i mimo pracovní dobu.

*Poznámka: Pokud je požadavek nahlášen tak, že doba odezvy (nebo doba servisního zásahu) překračuje pracovní dobu, tj. po 16 hod., doba odezvy pokračuje následující pracovní den od 8:00 hod. do celkové doby odezvy.*

### Smluvní pokuty

<b>Prodlení se lhůtami s dobou odezvy odpovědi technika v pracovní době:</b>		<b>Pokuta</b>
<b>Priorita 1</b>		5 000,- Kč (pět tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>		3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>		1 000,- Kč (jeden tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Prodlení se lhůtami s dobou servisního zásahu na místě instalace v pracovní době:</b>		<b>Pokuta</b>
<b>Priorita 1</b>		5 000,- Kč (pět tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>		3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>		1 000,- Kč (jeden tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Závada na místě instalace trvá déle než (v pracovní době):</b>		<b>Pokuta</b>
<b>Priorita 1</b>	48 hodin	10 000,- Kč (deset tisíc) plus 5 000,- Kč (pět tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>	72 hodin	7 000,- Kč (sedm tisíc) plus 3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení

<b>Priorita 3</b>	5 pracovních dnů	3 000,- Kč plus 1 500,- Kč (jeden tisíc pět set) za každou i započatou hodinu prodlení
-------------------	------------------	--

### 1.3. Specifikace technické podpory SW - úroveň I

- a) 7x24 nepřetržitá podpora (telefonická, on-line v českém jazyce, 7 dní v týdnu, 24 hodin denně),
- b) zákazníkem definovaná priorita servisního zásahu dle tabulky níže:

<b>Závažnost problému</b>	<b>Doba odezvy (od desláni kvalifikované výzvy):</b>	<b>Maximální lhůta do zprovoznění SW do plné funkčnosti:</b>
<b>Priorita 1 - Urgentní</b> (SW není provozu schopný)	doba odpovědi technika: do jedné (1) hodiny	do 4 hodin diagnostika, do dvanácti (12) hodin od odesláni kvalifikované výzvy v místě plnění
<b>Priorita 2 - Vážná</b> (provozu schopnost SW je částečně omezena)	doba odpovědi technika: do čtyř (4) hodin	do 6 hodin diagnostika, zásah do 24 hodin v místě plnění
<b>Priorita 3 - Nekritická</b> (SW běží s problémem, jež má velmi omezený nebo žádný dopad na provoz)	doba odpovědi technika: do šesti (6) hodin	po dohodě s kontaktní osobou objednatele, odstranění závady maximálně do pěti (5) pracovních dní

- c) podpora softwaru včetně poskytování nových verzí včetně dokumentace,
- d) zasílání upozornění a zpráv týkajících se produktů pokrytých programem podpory i samotného programu.

### Smluvní pokuty

<b>Prodlení se lhůtami s dobou odezvy odpovědi technika:</b>		<b>Pokuta</b>
<b>Priorita 1</b>		5 000,- Kč (pět tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>		3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>		1 000,- Kč (jeden tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Prodlení se lhůtami s dobou servisního zásahu na místě instalace v pracovní době:</b>		<b>Pokuta</b>
<b>Priorita 1</b>		5 000,- Kč (pět tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>		3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>		1 000,- Kč (jeden tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Závada trvá déle než:</b>		<b>Pokuta</b>
<b>Priorita 1</b>	48 hodin	30 000,- Kč (třicet tisíc) plus 10 000,- Kč (deset tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>	72 hodin	20 000,- Kč (dvacet tisíc) plus 8 000,- Kč (osm tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>	5 pracovních dnů	10 000,- Kč plus 5 000,- Kč (pět tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Nedodržení lhůty pro uvedení systémů do původního funkčního stavu do 48 hodin</b>		<b>Pokuta</b>
SW závady po instalaci nového SW,		30 000,- Kč (třicet tisíc) plus 10 000,- Kč (deset tisíc)

nových SW verzí, patchů a upgradů	za každou i započatou hodinu prodlení
-----------------------------------	---------------------------------------

#### 1.4. Specifikace technické podpory SW - úroveň II

- 5x8 (po-pá 8:00-16:00 hodin, tj. v pracovní době v pracovních dnech) technická podpora po telefonu (mimo dny pracovního klidu, pracovního volna a státních svátků),
- 5x8 (po-pá 8:00-16:00 hodin, tj. v pracovní době v pracovních dnech) zásah na místě s odezvou dle zákazníkem definovaných priorit (mimo dny pracovního klidu, pracovního volna a státních svátků),
- zákazníkem definovaná priorita servisního zásahu dle tabulky níže:

Závažnost problému	Doba odezvy (od odeslání kvalifikované výzvy):	Maximální lhůta pro zprovoznění do plné funkčnosti:
<b>Priorita 1</b> - Výpadek systému (HW není provozu schopný)	doba odpovědi technika: do dvou (2) hodin v pracovní době	do osmi (8) hodin v pracovní době od odeslání kvalifikované výzvy
<b>Priorita 2</b> - Systém je poškozen (HW není schopen provozu v plném rozsahu - funkčnost HW je částečně omezena)	doba odpovědi technika: do pěti (5) hodin	do konce druhého následujícího pracovního dne po dni, kdy byla odeslána kvalifikovaná výzva
<b>Priorita 3</b> – Provoz systému je omezený (HW je provozuschopný a běží s omezeními bez podstatných vlivů na funkčnost systému)	doba odpovědi technika: do osmi (8) hodin	po dohodě s kontaktní osobou objednatele, odstranění závady maximálně do pěti (5) pracovních dní

- podpora softwaru včetně poskytování nových verzí včetně dokumentace,
- zasílání upozornění a zpráv týkajících se produktů pokrytých programem podpory i samotného programu,
- požadavek na servisní zásah je prováděn kvalifikovanou výzvou (viz níže),
- termíny uvedené ve sloupci „doba odezvy“ v tabulce výše běží pouze v pracovních dnech po dobu pracovní doby od 8:00 do 16:00 hodin, pokud se objednatel nedohodne s poskytovatelem jinak, tzn. odpověď technika a zásah na místě mohou být provedeny poskytovatelem i mimo pracovní dobu,
- poznámka: pokud je požadavek nahlášen tak, že doba odezvy (nebo doba servisního zásahu) překračuje pracovní dobu, tj. po 16:00 hodin, doba odezvy pokračuje následující pracovní den od 8:00 hodin do celkové doby odezvy.

#### Smluvní pokuty

Prodlení se lhůtami s dobou odezvy odpovědi technika v pracovní době:	Pokuta
<b>Priorita 1</b>	3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>	2 000,- Kč (dva tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>	1 000,- Kč (jeden tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
Prodlení se lhůtami s dobou servisního zásahu na místě instalace v pracovní době:	Pokuta
<b>Priorita 1</b>	3 000,- Kč (tři tisíce)

		za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>		2 000,- Kč (dva tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>		1 000,- Kč (jeden tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Závada na místě instalace trvá déle než (v pracovní době):</b>		<b>Pokuta</b>
<b>Priorita 1</b>	48 hodin	8 000,- Kč (osm tisíc tisíc) plus 4 000,- Kč (čtyř tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>	72 hodin	6 000,- Kč (šest tisíc) plus 3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>	5 pracovních dnů	4 000,- Kč plus 2 000,- Kč (dva tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Nedodržení lhůty pro uvedení systémů do původního funkčního stavu do 48 hodin</b>		<b>Pokuta</b>
SW závady po instalaci nového SW, nových SW verzí, patchů a upgradů		10 000,-Kč (deset tisíc) plus 7 000,- Kč (sedm tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení

V Praze dne ...

V Praze dne ...

Za objednatele:

Za poskytovatele:

.....  
Ing. František Varmuža  
ředitel odboru centrálních  
informačních systémů

.....

## Definice kvalifikované výzvy

Kvalifikovaná výzva – výzva poskytovateli obsahuje:

- a) datum, hodinu a minutu výzvy,
- b) jméno, telefonní a faxové číslo kontaktní/pověřené osoby objednatele,
- c) prioritu požadavku,
- d) místo zásahu,
- e) požadavek resp. závadu a její popis – projev závady,
- f) typ a výrobní (sériové) číslo příslušné části IS, které se požadavek týká.

Kvalifikovaná výzva musí být:

- a) učiněna kontaktní nebo pověřenou osobou objednatele,
- b) písemná, zasláná faxem nebo e-mailem na e-mailovou adresu poskytovatele,
- c) objednatelem avizována předem telefonicky.

Pro začátek běhu lhůt je rozhodující čas odeslání kvalifikované výzvy faxem nebo e-mailem.

Doba odezvy – je čas, který uplyne od nahlášení požadavku objednatelem poskytovateli do odpovědi technika objednateli.

Doba odstranění závady - je čas, který uplyne od nahlášení požadavku objednatelem poskytovateli do vyřešení požadavku.

Požadavek – každá jednotlivá žádost objednatele na poskytnutí údržby, podpory nebo odstranění závady (servisu) HW nebo SW poskytovatelem.

V Praze dne ...

V Praze dne ...

Za objednatele:

Za poskytovatele:

.....  
Ing. František Varmuža  
ředitel odboru centrálních  
informačních systémů

.....

## **Specifikace HW a SW zahrnutého do podpory**

**Výpočetní technika pořízená v letech 2000 až 2004**

**Podpora HW**

Zařízení	Server	Sériové číslo	Konfigurace	Podpora
<b>Netra T1</b>	cedcli94	HF14537118	1xCPU, 1GB RAM, 2x18GB HDD, 2x10/100BaseT, Operační systém Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>Netra T1</b>	cedaps1	HF14537125	1xCPU, 1GB RAM, 2x18GB HDD, 2x10/100BaseT, Operační systém Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>E280R</b>	crocl9	S245Z048B, 10Base-T S267351	2x900MHz UltraSPARC-III Cu processors, 8MB E-cache, 2GB memory (4 x 512MB), 2x 36GB 10,000rpm 1-inch internal FCAL disk drives, DVD. 2x power supplies, 10Base-T Fast Ethernet Adapter, w/M II 2.0. PCI,Operační systém Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>E280R</b>	crocl8	S242Z0458, 10Base-T S259800	2x900MHz UltraSPARC-III Cu processors, 8MB E-cache, 2GB memory (4 x 512MB), 2x 36GB 10,000rpm 1-inch internal FCAL disk drives, DVD. 2x power supplies, 10Base-T Fast Ethernet Adapter, w/M II 2.0. PCI,Operační systém Solaris 9 OE	<b>Úroveň I</b>
<b>E280R</b>	crocl6	142S0242, 10Base-T S267351	2x900MHz UltraSPARC-III Cu processors, 8MB E-cache, 4GB memory (8 x 512MB), 2x 36GB 10,000rpm 1-inch internal FCAL disk drives, DVD. 2x power supplies, w/M II 2.0. PCI,Operační systém Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>SUN V240</b>	test1	TN34810871	Sun Fire V240; 1 x 1GHz UltraSPARC IIIi; 2 x 512MB DIMMS; 1 x36GB Drive; 4 x 10/100/1000 GIGABIT Ethernet; Internal 36.4GB 10Krpm Ultra 3 SCSI drive for Sun Fire(TM) V210 and V240 platforms only; LVD disk drive;1" high, with barrier plate; 512MB MEMORY EXPANSION KIT (2*256 MB low-profile DDR PC2100 registered ECC DIMMs); Redundant AC Single Power Supply for Sun Fire V240;1 x FC HBA SUN; X-Option DVD-ROM (Slimline); Operační systém Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>SUN V240</b>	cedmig1	TN34810881	Sun Fire V240; 1 x 1GHz UltraSPARC IIIi; 2 x 512MB DIMMS; 1 x36GB Drive; 4 x 10/100/1000 GIGABIT Ethernet; Internal 36.4GB 10Krpm Ultra 3 SCSI drive for Sun Fire(TM) V210 and V240 platforms only; LVD disk drive;1" high, with barrier plate; 512MB MEMORY EXPANSION KIT (2*256 MB low-profile DDR PC2100 registered ECC DIMMs); Redundant AC Single Power Supply for Sun Fire V240;1 x FC HBA SUN; X-Option DVD-ROM (Slimline); Operační systém Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>ES-1600RPSA-FO</b>		SB03110301	Diskové pole EasySTOR 1600RPSA-FO - kapacita 2,5 TB; 10 x S-ATA HDD 250 GB, 7200, 8MB cache; Cache 512; 2 x FC 2 Gbps interface; Rack mount kit; Sun StorEdge 2Gb PCI single fibre channel network adapter, 200MB/s per channel with optical interface; Sbus D	<b>Úroveň II</b>
<b>ES-1600RPSA-FO</b>		SB036110302	Diskové pole EasySTOR 1600RPSA-FO - kapacita 2,5 TB; 10 x S-ATA HDD 250 GB, 7200, 8MB cache; Cache 512; 2 x FC 2 Gbps interface; Rack mount kit; Sun StorEdge 2Gb PCI single fibre channel network adapter, 200MB/s per channel with optical interface; Sbus D	<b>Úroveň II</b>
<b>V1280 W 4 CPU</b>	cemdbs1	0348MM24F3	4 x procesor UltraSparc III Cu 900 MHz; 8 GB vnitřní paměti; 2 x 36 GB SCSI disk; 1 x interní mechanika DVD; 1 x interní magnetická páska DDS4; 2 x ethernet port 1000Base-T; 3 x Sun Gigaswift Ethernet UTP; 2 x Sun StorEdge 2 GB PCI HBA; 4 napájecí zdroje; 2 x FC kabel to LC, 5m; Operační systém Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>Sun Fire V240</b>	cetdem1	TN34950396	1x Ultra SPARC III (min. 1GHz); paměť cache 1 MB; RAM 1,5 GB rozšiřitelnost na 8 GB; 2x interní disk 36 GB SCSI Ultra 160, 10000 RAM, rozšiřitelnost na 4 HDD; CDROM/DVD interní DVD; Operační systém Solaris 9 OE	<b>Úroveň I</b>
<b>Sun Fire V240</b>	cemaps3	HN35018282	2x Ultra SPARC III (min. 1GHz); paměť cache 1 MB; RAM 2 GB rozšiřitelnost na 8 GB; 2x interní disk 36 GB SCSI Ultra 160, 10000 RAM, rozšiřitelnost na 4 HDD; CDROM/DVD interní DVD;1 x FC HBA SUN; Operační systém Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>Sun Fire V240</b>	cembat1	TN34950415	1x Ultra SPARC III (min. 1GHz); paměť cache 1 MB; RAM 2 GB rozšiřitelnost na 8 GB; 2x interní disk 36 GB SCSI Ultra 160, 10000 RAM, rozšiřitelnost na 4 HDD; CDROM/DVD interní DVD; Operační systém Solaris 9 OE	<b>Úroveň I</b>
<b>E2900 4x1,2GHz CPU, 16GB RAM, 2x73GB HDD, DDS, DVD</b>	cemdbs12	0437MM20A3	Sun Fire E2900 1.2GHz 4P, 16GB; OPT Tape SFV1280, E2900, N1280; Continental Europe PWR CRD KT; OPT Tape SFV1280, E2900, N1280Continental Europe PWR CRD KT2Gb PCI Single FC Ntwk AdapterDAT72 Int Drive, 3.5"/68p SCSIX-Option DVD-ROM (Slimline)Sun Gigaswift Ethernet UTP, 15M LC to LC FC optikal Cable, Operační systém Solaris 9 OE	<b>Úroveň I</b>

V Praze dne ...

Za objednatele:

.....  
Ing. František Varmuža  
ředitel odboru centrálních  
informačních systémů

V Praze dne ...

Za poskytovatele:

.....

## Specifikace HW a SW zahrnutého do podpory

### Výpočetní technika pořízená v roce 2006

Podpora HW				
Zařízení	Server	Sériové číslo	Konfigurace	Podpora
SUN V240	cemrepl73	TN60420649	Sun Fire V240; 2 x 1,5 GHz UltraSPARC IIIi; 2 GB DIMMS; 2 x36 GB Drive; 4 x 10/100/1000 GIGABIT Ethernet; FC HBA Sun StoreEdge 2GB PCI; LVD disk drive; 1" high, with barrier plate; Redundant AC Single Power Supply for Sun Fire V240; X-Option DVD-ROM (Slim) Operační systém Solaris 9 OE	Úroveň II
SUN V240	cezrepl77	TN60420651	Sun Fire V240; 2 x 1,5 GHz UltraSPARC IIIi; 2 GB DIMMS; 2 x36 GB Drive; 4 x 10/100/1000 GIGABIT Ethernet; FC HBA Sun StoreEdge 2GB PCI; LVD disk drive; 1" high, with barrier plate; Redundant AC Single Power Supply for Sun Fire V240; X-Option DVD-ROM (Slim) Operační systém Solaris 9 OE	Úroveň II

FC přepínač 16 portů	0606RD0008, 0606RD000V	2 x Brocade 3800 16 port FC switch	Úroveň I
FC přepínač 16 portů	0606RD0015, 0606RD000G	2 x Brocade 3800 16 port FC switch	Úroveň I

V Praze dne ...

V Praze dne ...

Za objednatele:

Za poskytovatele:

.....  
 Ing. František Varmuža  
 ředitel odboru centrálních  
 informačních systémů

.....

## Specifikace HW a SW zahrnutého do podpory

### Výpočetní technika pořízená v roce 2006

<b>Podpora HW</b>				
Zařízení	Server	Sériové číslo	Konfigurace	Podpora
<b>Sun Fire E2900 4CPU</b>	cemaps22	0622NNA016	4 x procesor UltraSparc IV+ Cu 1500 MHz; 16 GB vnitřní paměti; 2 x 146 GB SCSI disk; 1 x interní mechanika DVD; 1 x interní magnetická páska DDS4; 5 x ethernet port 1000Base-T; 2 x Sun StorEdge 2 GB PCI HBA; 4 napájecí zdroje; 2 x FC kabel; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň I</b>
<b>Sun Fire E2900 4CPU</b>	cemaps21	0624NNA00K	4 x procesor UltraSparc IV+ Cu 1500 MHz; 16 GB vnitřní paměti; 2 x 146 GB SCSI disk; 1 x interní mechanika DVD; 1 x interní magnetická páska DDS4; 5 x ethernet port 1000Base-T; 2 x Sun StorEdge 2 GB PCI HBA; 4 napájecí zdroje; 2 x FC kabel; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň I</b>
<b>Sun Fire V240</b>	cemadm71	TN61950419	2x Ultra SPARC III (min. 1GHz); RAM 2 GB; 2x interní disk 73 GB; 1 x interní mechanika DVD; 5 x ethernet port 1000Base-T; 2x hot-plug napájecí zdroj; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>Sun Fire V240</b>	cemfw51	TN61950425	2x Ultra SPARC III (min. 1GHz); RAM 2 GB; 2x interní disk 73 GB; 1 x interní mechanika DVD; 5 x ethernet port 1000Base-T; 2 x hot-plug napájecí zdroj; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>Sun Fire V240</b>	cewww32	TN61950434	2x Ultra SPARC III (min. 1GHz); RAM 2 GB; 2x interní disk 73 GB; 1 x interní mechanika DVD; 5 x ethernet port 1000Base-T; 2 x hot-plug napájecí zdroj; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň I</b>
<b>Sun Fire V240</b>	cedaps92	TN61950441	2x Ultra SPARC III (min. 1GHz); RAM 8 GB; 2x interní disk 73 GB; 1 x interní mechanika DVD; 5 x ethernet port 1000Base-T; 2 x hot-plug napájecí zdroj; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>Sun Fire V240</b>	cemwww34	TN61950445	2x Ultra SPARC III (min. 1GHz); RAM 2 GB; 2x interní disk 73 GB; 1 x interní mechanika DVD; 6 x ethernet port 1000Base-T; 2 x hot-plug napájecí zdroj; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň I</b>
<b>Sun Fire V240</b>	cemwww33	TN61950446	2x Ultra SPARC III (min. 1GHz); RAM 2 GB; 2x interní disk 73 GB; 1 x interní mechanika DVD; 6 x ethernet port 1000Base-T; 2 x hot-plug napájecí zdroj; OS Solaris 9OE	<b>Úroveň I</b>
<b>Sun Fire V240</b>	cemdns42	TN61950447	2x Ultra SPARC III (min. 1GHz); RAM 4 GB; 2x interní disk 73 GB; 1 x interní mechanika DVD; 5 x ethernet port 1000Base-T; 2 x hot-plug napájecí zdroj; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>Sun Fire V240</b>	cemdns41	TN61950450	2x Ultra SPARC III (min. 1GHz); RAM 2 GB; 2x interní disk 73 GB; 1 x interní mechanika DVD; 5 x ethernet port 1000Base-T; 2 x hot-plug napájecí zdroj; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>Sun Fire V240</b>	cedwww93	TN62421312	2x Ultra SPARC III (min. 1GHz); RAM 8 GB; 2x interní disk 73 GB; 1 x interní mechanika DVD; 5 x ethernet port 1000Base-T; 2 x hot-plug napájecí zdroj; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>Sun Fire V240</b>	ceddb591	TN62521028	2x Ultra SPARC III (min. 1GHz); RAM 8 GB; 2x interní disk 73 GB; 1 x interní mechanika DVD; 2 x Sun StorEdge 2 GB PCI HBA; 5 x ethernet port 1000Base-T; 2 x hot-plug napájecí zdroj; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň I</b>
<b>Sun Fire V240</b>	cemfw52	TN62530122	2x Ultra SPARC III (min. 1GHz); RAM 2 GB; 2x interní disk 73 GB; 1 x interní mechanika DVD; 9 x ethernet port 1000Base-T; 2 x hot-plug napájecí zdroj; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>

<b>Sun Fire V240</b>	cemar72	TN62530132	2x Ultra SPARC III (min. 1GHz); RAM 2 GB; 2x interní disk 73 GB; 1 x interní mechanika DVD; 5 x ethernet port 1000Base-T; 2 x hot-plug napájecí zdroj; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň I</b>
<b>Sun Ultra45</b>	cemmgm5	0625TC40S3	1x Ultra SPARC III 1,6GHz; RAM 1 GB; 2x interní disk 250 GB; 2x 10/100/1000TP, Operační systém Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>Sun Ultra45</b>	cemmgm3	0625TC40SM	1x Ultra SPARC III 1,6GHz; RAM 1 GB; 2x interní disk 250 GB; 2x 10/100/1000TP, Operační systém Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>Sun Ultra45</b>	cemmgm4	0625TC40SQ	1x Ultra SPARC III 1,6GHz; RAM 1 GB; 2x interní disk 250 GB; 2x 10/100/1000TP, Operační systém Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>Sun Ultra45</b>	cemmgm2 sunconsole	0625TC40T2	1x Ultra SPARC III 1,6GHz; RAM 1 GB; 2x interní disk 250 GB; 2x 10/100/1000TP, Operační systém Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>Sun Rack 900</b>		0622XP3102		<b>Úroveň I</b>
<b>Sun Rack 900</b>		0622XP3130		<b>Úroveň I</b>
<b>Sun Rack 900</b>		0624XP3219		<b>Úroveň I</b>
<b>DAT 72 1U Rackmount Drive</b>		0619T00079		<b>Úroveň II</b>
<b>SG-XLIBL500L- BASE</b>		0624G0399	L500-30 cart LTO base (vč. 4x LTO3 FC HP drive)	<b>Úroveň II</b>
<b>SG-XL500L-20UP</b>		0623G00473	L500 LTO 20 cart upgrade	<b>Úroveň II</b>
<b>SG-XL500L-50UP</b>		0622G00069	L500 LTO 50 cart upgrade	<b>Úroveň II</b>

<b>Podpora SW</b>			
<b>Podpora SW</b>	<b>Počet licencí</b>		<b>Podpora</b>
<b>Podpora na zálohovací software Legato:</b>			
SUN StorEdge™ Enterprise Backup Software (EBS) 7.2	1	SUN StorEdge™ Enterprise Backup Software (EBS) 7.2, 1x SUN StorEdge™ Enterprise Backup SW Network Edition for Solaris 10 klientů, 1 x SUN StorEdge™ EBS Autochanger SW Module 1-128 slots, 2 x SUN StorEdge™ Client Connection Licence 5 klientů, 2 x SUN StorEdge™ EBS Cluster Client /Unix/, 1 x SUN StorEdge™ EBS Cluster Client Unix Client	<b>Úroveň I</b>
SW Firewall	1	Check Point Express 50 users	<b>Úroveň I</b>

V Praze dne ...

V Praze dne ...

Za objednatele:

Za poskytovatele:

.....  
Ing. František Varmuža  
ředitel odboru centrálních  
informačních systémů

.....

## Specifikace HW a SW zahrnutého do podpory

### Výpočetní technika pořízená v roce 2006

<b>Podpora HW</b>				
Zařízení	Server	Sériové číslo	Konfigurace	Podpora
<b>Sun Fire E2900 4CPU</b>	cezdb515	0634NNT559	4 x procesor UltraSparc IV+ Cu 1500 MHz; 16 GB vnitřní paměti; 2 x 146 GB SCSI disk; 1 x interní mechanika DVD; 1 x interní magnetická páska DDS4; 6 x ethernet port 1000Base-T; 2 x Sun StorEdge 2 GB PCI HBA; 4 napájecí zdroje; 2 x FC kabel; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň I</b>
<b>Sun Fire E2900 4CPU</b>	cezdb516	0634NNT560	4 x procesor UltraSparc IV+ Cu 1500 MHz; 16 GB vnitřní paměti; 2 x 146 GB SCSI disk; 1 x interní mechanika DVD; 1 x interní magnetická páska DDS4; 6 x ethernet port 1000Base-T; 2 x Sun StorEdge 2 GB PCI HBA; 4 napájecí zdroje; 2 x FC kabel; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň I</b>
<b>Sun Fire E2900 4CPU</b>	cezaps25	0634NNT558	4 x procesor UltraSparc IV+ Cu 1500 MHz; 16 GB vnitřní paměti; 2 x 146 GB SCSI disk; 1 x interní mechanika DVD; 1 x interní magnetická páska DDS4; 6 x ethernet port 1000Base-T; 2 x Sun StorEdge 2 GB PCI HBA; 4 napájecí zdroje; 2 x FC kabel; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň I</b>
<b>Sun Fire E2900 4CPU</b>	cezaps26	0634NNT538	4 x procesor UltraSparc IV+ Cu 1500 MHz; 16 GB vnitřní paměti; 2 x 146 GB SCSI disk; 1 x interní mechanika DVD; 1 x interní magnetická páska DDS4; 6 x ethernet port 1000Base-T; 2 x Sun StorEdge 2 GB PCI HBA; 4 napájecí zdroje; 2 x FC kabel; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň I</b>
<b>Sun Fire V240</b>	cezbat27	TN63520462	2x Ultra SPARC III (min. 1GHz); RAM 2 GB; 2x interní disk 73 GB; 1 x interní mechanika DVD; 5 x 10/100/1000 TP; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň I</b>
<b>Sun Fire V240</b>	cezf55	TN63540131	2x Ultra SPARC III (min. 1GHz); RAM 2 GB; 2x interní disk 73 GB; 1 x interní mechanika DVD; 9 x 10/100/1000 TP; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>Sun Fire V240</b>	cezf56	TN63520467	2x Ultra SPARC III (min. 1GHz); RAM 2 GB; 2x interní disk 73 GB; 1 x interní mechanika DVD; 9 x 10/100/1000 TP; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>Sun Fire V240</b>	cezdns45	TN63540142	2x Ultra SPARC III (min. 1GHz); RAM 2 GB; 2x interní disk 73 GB; 1 x interní mechanika DVD; 5 x 10/100/1000 TP; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>Sun Fire V240</b>	cezdns46	TN63520468	2x Ultra SPARC III (min. 1GHz); RAM 2 GB; 2x interní disk 73 GB; 1 x interní mechanika DVD; 5 x 10/100/1000 TP; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>Sun Fire V240</b>	cezw35	TN63520469	2x Ultra SPARC III (min. 1GHz); RAM 2 GB; 2x interní disk 73 GB; 1 x interní mechanika DVD; 6 x 10/100/1000 TP; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň I</b>
<b>Sun Fire V240</b>	cezw36	TN63540140	2x Ultra SPARC III (min. 1GHz); RAM 2 GB; 2x interní disk 73 GB; 1 x interní mechanika DVD; 6 x 10/100/1000 TP; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň I</b>

<b>Sun Fire V240</b>	cezadm75	TN63520458	2x Ultra SPARC III (min. 1GHz); RAM 2 GB; 2x interní disk 73 GB; 1 x interní mechanika DVD; 5 x 10/100/1000 TP; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň I</b>
<b>Sun Fire V440</b>	cezar76	0636AL2280	2x Ultra SPARC III (min. 1GHz); RAM 4 GB; 2x interní disk 73 GB; 1 x interní mechanika DVD; 2 x Sun StorEdge 2 GB PCI HBA; 6 x 10/100/1000 TP; OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>Sun Ultra45</b>	cezmgm6	0635TC20R5	1x Ultra SPARC III 1,6GHz; RAM 1 GB; 2x interní disk 250 GB; 2x 10/100/1000TP, OS Solaris 9 OE	<b>Úroveň II</b>
<b>Sun Rack 900</b>		0635XP3618		<b>Úroveň I</b>
<b>Sun Rack 900</b>		0635XP3624		<b>Úroveň I</b>
<b>Sun Rack 900</b>		0635XP3621		<b>Úroveň I</b>
<b>Sun Rack 900</b>		0634XP3608		<b>Úroveň I</b>
<b>DAT 72 1U Rackmount Drive</b>		CZC06240TC		<b>Úroveň II</b>
<b>LTO3 2U rckmnt drv, LVI SCSI</b>		0600007666, 0600007844, 0600007835, 0600007834		<b>Úroveň II</b>
<b>SUN StorEdge TM C2</b>		0628B00074	tape autoloader, 1 x LTO3 LVD SCSI full-height drive, 8 cartridge slots, 2U rackmount	<b>Úroveň II</b>

<b>Podpora SW</b>			
<b>Podpora SW</b>	<b>Počet licencí</b>		<b>Podpora</b>
VERITAS Volume Manager 4.1 Licence Tier 2C	2	VERITAS Volume Manager 4.1 Licence Tier 2C	<b>Úroveň I</b>
SUN StorEdge™ Enterprise Backup Software (EBS) 7.2	1	SUN StorEdge™ Enterprise Backup Software (EBS) 7.2, 1x SUN StorEdge™ Enterprise Backup SW Network Edition for Solaris 10 klientů, 1 x SUN StorEdge™ EBS Autochanger SW Module 1-128 slots, 2 x SUN StorEdge™ Client Connection Licence 5 klientů, 2 x SUN StorEdge™ EBS Cluster Client /Unix/, 1 x SUN StorEdge™ EBS Cluster Client Unix Client	<b>Úroveň I</b>
SW Firewall	1	Check Point Express 50 users	<b>Úroveň I</b>

V Praze dne ...

V Praze dne ...

Za objednatele:

Za poskytovatele:

.....  
Ing. František Varmuža  
ředitel odboru centrálních  
informačních systémů

.....

### **Pověřené osoby objednatele**

Níže uvedené osoby objednatele jsou pověřeny hlásit požadavky na servisní zásah na Helpdesk poskytovatele a požadovat po poskytovateli součinnosti dle této smlouvy.

jméno:  
pozice:  
tel.:

jméno:  
pozice:  
tel.:  
e-mail:

.....  
.....

V Praze dne ...

Za objednatele:

.....  
Ing. František Varmuža  
ředitel odboru centrálních  
informačních systémů

V Praze dne ...

Za poskytovatele:

.....

**Pověřené osoby poskytovatele:**

jméno:  
pozice:  
tel.:

jméno:  
pozice:  
tel.:  
e-mail:

.....  
.....

V Praze dne ...

Za objednatele:

.....  
Ing. František Varmuža  
ředitel odboru centrálních  
informačních systémů

V Praze dne ...

Za poskytovatele:

.....

..

## Slovník pojmů

IS – informační systém

HW – zařízení (hardware) výpočetní technologie SUN - Oracle

SW – programového vybavení výpočetní technologie SUN - Oracle

Závada – takové chování HW nebo SW výpočetní technologie SUN - Oracle, které:

- a) je odlišné od vlastností uvedených v oficiální dokumentaci nebo
- b) neumožňuje provozovat HW nebo SW výpočetní technologie SUN - Oracle podle dokumentovaných vlastností a postupů nebo
- c) omezuje provoz IS bez podstatných vlivů na funkčnost IS nebo
- d) poškodilo IS tak, že funkčnost IS je částečně omezena nebo
- e) neumožňuje provoz IS.

Požadavek – každá žádost objednatele na poskytnutí údržby, telefonické podpory nebo odstranění závady (servisu) HW nebo SW poskytovatelem.

Pracovní den – státem stanovené pracovní dny (standardně pondělí až pátek kromě dní pracovního klidu, dní pracovního volna a státních svátků).

Pracovní doba – doba od 8:00 do 17:00 hodin v pracovních dnech.

Rozšířená pracovní doba – doba od 8:00 do 20:00 v pracovních dnech.

Doba odezvy – je čas od nahlášení požadavku objednatelem poskytovateli, do kterého je poskytovatel povinen zahájit řešení požadavku ke každému HW a SW (doba odpovědi technika).

Doba servisního zásahu - jestliže je požadavek řešen servisním zásahem musí poskytovatel zahájit řešení přímo v místě plnění do stanovené doby servisního zásahu. Požadavek musí být objednateli potvrzen poskytovatelem.

Servisní zásah – vyřešení požadavku kontaktní osobou (popř. kontaktními osobami) poskytovatele uvedenou ve smlouvě, přímo v místě plnění.