


## Smlouva o poskytování podpory technologie kontaktního centra

Číslo 2018/18590


### Česká pošta, s.p.

se sídlem: Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1  
IČO: 47114983  
DIČ: CZ47114983  
zastoupen: Ing. Jaroslavem Hlouškem, ředitelem divize ICT  
a eGovernment  
zapsán v obchodním rejstříku u: Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565  
bankovní spojení: 

dále jen „**Objednatel**“

a

### Símac Technik ČR, a.s

se sídlem: Radlická 740/113C, 158 00, Praha 5  
IČO: 63079496  
DIČ: CZ63079496  
zastoupen: Ing. Dušan Bruoth – předseda představenstva  
Ing. Jaroslav Štefl – člen představenstva  
zapsán v obchodním rejstříku u: Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 3190  
bankovní spojení: 

dále jen „**Dodavatel**“

dále jednotlivě jako „**Smluvní strana**“, nebo společně jako „**Smluvní strany**“ uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“), tuto Smlouvu o poskytování podpory technologie kontaktního centra (dále jen „**Smlouva**“).

## Preambule

Objednatel provedl dle interních předpisů výběrové řízení k veřejné zakázce „Technická podpora kontaktního centra ČP“ (dále jen „**Výběrové řízení**“) na uzavření této Smlouvy. Tato Smlouva je uzavřena s Dodavatelem na základě výsledku Výběrového řízení. Objednatel tímto ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku předem vylučuje přijetí nabídky na uzavření této Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou.

## 1 Účel a předmět Smlouvy

- 1.1 Účelem této Smlouvy je zajištění technické podpory technologie kontaktního centra.
- 1.2 Předmětem této Smlouvy je stanovení práv a povinností Smluvních stran při poskytování následujícího plnění Dodavatelem Objednateli:
  - a) technickou podporu výrobce v rozsahu ZQM-CR, ZQM-QM, ZQM-CallREC LivMon, ZQM-CallREC IM, ZQM-HA-CR, ZQM-CRCon, ZQM-CRObs, ZQM-CRObs-HA, ZQM-CRCon-HA v rozsahu dle Přílohy č. 1 Smlouvy (dále jen „**Podpora**“); a
  - b) technickou podporu Dodavatele typu A a technickou podporu Dodavatele typu B v rozsahu dle Přílohy č. 1 Smlouvy (dále jen „**Služby**“);(dále společně jen „**Plnění**“)
- 1.3 Dodavatel se podpisem této Smlouvy zavazuje poskytovat v souladu s ustanoveními Smlouvy Objednateli Podporu a Služby specifikované ve Smlouvě po dobu účinnosti této Smlouvy v co nejlepším provedení a jakosti odpovídající aktuálnímu stavu technologického vývoje a poznání.
- 1.4 Objednatel se tímto zavazuje za řádně poskytnuté Plnění zaplatit dohodnutou cenu způsobem ve Smlouvě definovaným.

## 2 Podpora

- 1.1 Dodavatel se zavazuje, na základě telefonického či písemného požadavku Objednatele, zajistit poskytnutí Podpory výrobcem Produktu dle požadavků Objednatele v souladu s touto Smlouvou.
- 1.2 Smluvní strany shodně prohlašují, že poskytovaná Podpora svým rozsahem a podmínkami odpovídá specifikaci dle webových stránek výrobce ZOOM International na:  
[REDACTED]

## 3 Služby

- 3.1 Obsah a rozsah poskytovaných Služeb, které se Dodavatel zavazuje poskytovat, je uveden v Příloze č. 1 Smlouvy. Rozsah man-days (dále jen „**MD**“) poskytování Služeb je uveden jako maximální za celou dobu trvání Smlouvy, Objednatel není povinen tento rozsah vyčerpat. Služby budou čerpány průběžně nepravidelně dle aktuálních potřeb Objednatele po celou dobu trvání Smlouvy postupem uvedeným dále v tomto článku Smlouvy.
- 3.2 Dodavatel se zavazuje poskytovat specifikovaný rozsah Služeb na základě objednávky doručené Objednatelem Dodavateli (dále jen „**Objednávka**“) a následně uzavřené dílčí smlouvy o poskytování Služeb (dále jen „**Dílčí smlouva**“). Objednatel je oprávněn, avšak nikoli povinen, vystavovat dle svého uvážení Objednávky ode dne účinnosti Smlouvy bez omezení jejich počtu. Objednávka se považuje za návrh na uzavření Dílčí smlouvy. Dodavatel je povinen přijmout Objednávku do dvou (2) pracovních dní od jejího doručení. Dodavatel je oprávněn Objednávku odmítnout pouze v případě, že je učiněna v rozporu s touto Smlouvou nebo došlo již k vyčerpání MD dle Přílohy č. 1 Smlouvy. Doručením přijetí Objednávky Objednateli dojde i uzavření Dílčí smlouvy, přičemž práva a povinnosti Smluvních stran dle Dílčí smlouvy odpovídají v celém

- rozsahu právům a povinnostem Objednatele a Dodavatele stanovených touto Smlouvou. Není-li dále v této Smlouvě sjednáno jinak, Objednávka i její přijetí musí mít písemnou formu.
- 3.3 Objednávka Služeb musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
- identifikační údaje Dodavatele a Objednatele;
  - číslo Objednávky a datum vystavení;
  - číslo Smlouvy;
  - název a rozsah požadovaných Služeb;
  - cenu;
  - dobu a místo poskytnutí Služeb;
  - podpis/zaručený elektronický podpis oprávněné osoby Objednatele.
- 3.4 Neobsahuje-li Objednávka shora uvedené náležitosti, je Dodavatel povinen na tuto skutečnost Objednatele neprodleně upozornit. Objednatel poté neprodleně vystaví novou Objednávku. Veškeré doby a lhůty vázané na okamžik doručení Objednávky Dodavateli běží od okamžiku doručení této nové Objednávky.
- 3.5 Přijetí Objednávky musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
- identifikační údaje Objednatele a Dodavatele;
  - číslo přijaté Objednávky a datum vystavení přijetí;
  - podpis/zaručený elektronický podpis oprávněné osoby Dodavatele.
- 3.6 Přijetí Objednávky, které obsahuje dodatky, výhrady, omezení nebo jiné změny a odchylky se považuje za odmítnutí Objednávky a za nový návrh Dodavatele na uzavření Dílčí smlouvy, a to i v případě dodatku, výhrady, odchylky, omezení nebo jiné změny, která podstatně nemění obsah a podmínky Objednávky. Dílčí smlouva je v takovém případě uzavřena pouze tehdy, pokud Objednatel tento návrh Dodavateli písemně potvrdí. Okamžikem uzavření Dílčí smlouvy je v tomto případě doručení potvrzení Objednatele Dodavateli.
- 3.7 Výstup poskytování Služeb dle příslušné Dílčí smlouvy (dále jen „Dílčí dílo“) bude předán Objednateli v termínu sjednaném v Dílčí smlouvě. Odpovídá-li to povaze Dílčího díla, budou Objednatelem provedeny akceptační testy ověřující funkcionalitu Dílčího díla podle Smluvními stranami odsouhlaseného akceptačního scénáře. V takovém případě musí být Dílčí dílo před předáním a převzetím poskytnuto k akceptaci v termínu sjednaném v Dílčí smlouvě, jinak v termínu přiměřeném s ohledem na předpokládanou dobu trvání akceptačních testů a sjednaný termín poskytnutí Služeb. Akceptační scénář navrhuje Dodavatel a schvaluje Objednatel. V případě neshody Smluvní stran o obsahu akceptačního scénáře a akceptačních testů je rozhodující stanovisko Objednatele. Akceptační testy provádí Objednatel za součinnosti Dodavatele. K převzetí Dílčího díla dojde až podpisem akceptačního protokolu Objednatelem po úspěšném provedení akceptačních testů s výsledkem „Dílčí dílo vyhovuje“. Dílčí dílo je však dokončeno až odstraněním všech vad zjištěných při akceptačních testech uvedených v akceptačním protokolu. Pokud se bude jednat o Služby bez konkrétního zachytitelného výstupu (např. ústní konzultace, školení), potvrdí Smluvní strany jejich předání a převzetí písemným zápisem – akceptačním protokolem – včetně uvedení počtu MD.
- 3.8 Dodavatel není oprávněn ve smyslu ust. § 2609 Občanského zákoníku Dílčí dílo na účet Objednatele vhodným způsobem prodat, nepřevzme-li Objednatel Dílčí dílo bez zbytečného odkladu poté, co mělo být dokončeno, a bylo-li dokončeno později, tak bez zbytečného odkladu po vyrozumění o dokončení Dílčího díla.
- 3.9 Na Dílčí díla poskytuje Dodavatel záruku v délce dvanáct (12) měsíců ode dne jejich převzetí Objednatelem. Vady, které se vyskytnou či vzniknou v záruční době, je Dodavatel povinen

bezplatně odstranit. Pro kategorizaci vad a lhůty k jejich odstranění platí obdobně ustanovení Přílohy č. 1 Smlouvy.

#### 4 Termín, místo a podmínky plnění

- 4.1 Místem plnění je: Česká pošta, s.p., Olšanská 38, 130 00 Praha 3, není-li v Dílčí smlouvě ujednáno jinak nebo nestanoví-li jinak Objednatel v požadavku na Podporu dle odst. 1.2. Smlouvy. Podpora může být poskytována i prostřednictvím vzdáleného přístupu.
- 4.2 Poskytování Podpory je Dodavatel povinen zahájit od 1. 1. 2019. O zahájení poskytování Podpory bude Smluvními stranami podepsán písemný zápis.
- 4.3 Služby je Dodavatel povinen poskytovat v termínech sjednaných Dílčí smlouvou.
- 4.4 Nedílnou součástí Plnění je v případech, kdy to vyplývá z charakteru příslušného předmětu Plnění, také licenční dokumentace (licenční certifikáty, licenční podmínky a ostatní dokumentace k licencím) vztahující se k užívání software nebo jiného autorského díla či databáze a ostatní dokumentace potřebná pro řádné užívání Plnění.

#### 5 Cena

- 5.1 Cena za Podporu dle odst. 1.2 písm. a) Smlouvy činí **678 966,- Kč** (slovy: šest set sedmdesát osm tisíc devětset šedesát šest korun českých) **bez DPH** za celou dobu trvání této Smlouvy. Bližší cenová specifikace je uvedena v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 5.2 Maximální cena Služeb dle odst. 1.2 písm. b) Smlouvy poskytnutých na základě této Smlouvy nesmí převýšit částku **2 220 000,- Kč** (slovy: dva miliony dvě stě dvacet tisíc korun českých) **bez DPH**. Cena za jeden (1) MD Služeb a maximální počet MD jsou uvedeny v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 5.3 Ke smluvní ceně dle této Smlouvy bude připočtena DPH v zákonné výši.
- 5.4 Ceny uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy jsou konečné a obsahují již veškeré náklady související s poskytnutím Plnění dle Smlouvy v místě plnění, včetně cestovních a jiných nákladů Dodavatele souvisejících s plněním. Sjednané ceny jsou cenami konečnými, nejvýše přípustnými a nemohou být změněny.
- 5.5 Smluvní strany si ve smyslu ustanovení § 2620 odst. 2 Občanského zákoníku ujednaly, že Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.

#### 6 Platební podmínky

- 6.1 Cena za Podporu včetně DPH bude hrazena na základě daňového dokladu – faktury Dodavatele ročně předem. Dodavatel vystaví první daňový doklad k prvnímu dni zahájení poskytování Podpory podle odst. 4.2 Smlouvy, tento den, tj. den vystavení daňového dokladu je dnem uskutečnění zdanitelného plnění. Následně na každý další rok poskytování Podpory vystaví Dodavatel daňový doklad vždy k prvnímu kalendářnímu dni příslušného ročního období, ve kterém bude Podpora Objednateli poskytována; tento den je dnem uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.2 Cena za Služby včetně DPH bude hrazena na základě daňového dokladu – faktury Dodavatele vždy po akceptaci konkrétní Služby na základě Dílčí smlouvy. Nedílnou součástí daňového dokladu za Služby je akceptační protokol podepsaný Objednatelem. Dodavatel je povinen vystavit daňový doklad nejdéle do deseti (10) kalendářních dnů od data podpisu akceptačního protokolu Objednatelem. Den podpisu akceptačního protokolu Objednatelem je dnem uskutečnění zdanitelného plnění.

- 6.3 Originál každého daňového dokladu vystaveného Dodavatelem bude zaslán na následující adresu Objednatele: Česká pošta, s.p., Skenovací centrum, Poštovní 1368/20, 701 06 Ostrava 1.
- 6.4 Splatnost daňového dokladu vystaveného na základě této Smlouvy Dodavatelem je šedesát (60) kalendářních dnů ode dne jeho vystavení. Dodavatel zašle daňový doklad Objednateli doporučeným dopisem do tří (3) kalendářních dnů od vystavení.
- 6.5 Daňový doklad musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o DPH**“), a níže uvedené údaje:
- číslo Smlouvy;
  - číslo Objednávky;
  - platební podmínky v souladu se Smlouvou;
  - popis fakturovaného Plnění, rozsah poskytovaného Plnění;
  - cenu.
- 6.6 V případě, že daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystaven v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn zaslat jej v době splatnosti zpět k doplnění Dodavateli, aniž se dostane do prodlení se splatností. Doba splatnosti šedesát (60) kalendářních dnů počíná běžet znovu od vystavení doplněného/opraveného daňového dokladu Dodavatelem.
- 6.7 Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy na cenu Plnění.
- 6.8 Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že dodavatel zdanitelného plnění, tj. Dodavatel, je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a Zákona o DPH, nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Dodavatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, nebo nastane některá ze skutečností uvedených v § 109 odst. 1 písm. a), b), c), případně odst. 2 písm. a) Zákona o DPH, je příjemce zdanitelného plnění, tj. Objednatel, oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a Zákona o DPH. Na bankovní účet Dodavatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny Plnění (základu daně) provedená Objednatel v souladu s ustanovením tohoto odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny Plnění poskytnutého dle této Smlouvy.
- 6.9 Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Dodavatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 Zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Dodavatele, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 Zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) Zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Dodavateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem vystavení opraveného daňového dokladu s uvedením správného bankovního účtu Dodavatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.

## 7 Práva duševního vlastnictví

- 7.1 Podmínky užití SW se řídí licenčními podmínkami výrobce SW uvedenými v Příloze č. 2 Smlouvy (dále jen „**Licenční ujednání**“). Dodavatel je povinen zajistit Objednateli oprávnění k výkonu práva užít jakékoli aktualizace (update), nové verze (upgrade), opravy či úpravy SW

dodané v rámci poskytování Plnění nejméně v rozsahu a za podmínek vymezených v Licenčním ujednání.

- 7.2 Vznikne-li v souvislosti s poskytováním Plnění Dodavatelem Objednateli autorské dílo, které se neřídí Licenčním ujednáním ve smyslu předchozího odstavce Smlouvy, a které bylo vytvořeno na základě této Smlouvy či Dílčí smlouvy, poskytuje Dodavatel Objednateli k takovému autorskému dílu výhradní, množstevně a územně neomezenou volně převoditelnou licenci na celou dobu trvání majetkových autorských práv k takovému dílu a ke všem způsobům a formám užití za jakýmkoli účelem včetně oprávnění udělovat ve stejném nebo omezeném rozsahu neomezený počet podlicencí a včetně oprávnění do takového autorského díla libovolně zasahovat a spojovat je s jinými díly. Dodavatel prohlašuje, že je oprávněn licenci v uvedeném rozsahu Objednateli udělit a poskytnout výše uvedená oprávnění a souhlasy Objednateli v celém rozsahu. V případě, že se uvedené prohlášení Dodavatele nezakládá na pravdě, odpovídá Dodavatel Objednateli za vyplývající důsledky v plném rozsahu včetně odpovědnosti za majetkovou i nemajetkovou újmu.
- 7.3 Veškeré odměny za poskytnutí či zajištění všech licencí dle tohoto článku Smlouvy jsou již zahrnuty v ceně Plnění. Objednatel není povinen žádnou z licencí nabytých na základě této Smlouvy využít.

## 8 Obchodní tajemství a důvěrné informace

- 8.1 Veškeré konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti související se Smluvními stranami, a se kterými se Smluvní strany seznámí při realizaci předmětu Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou přijdou do styku, a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení, jsou obchodním tajemstvím. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o obchodním tajemství druhé Smluvní strany, a dále o skutečnostech a informacích, které označí jako důvěrné dle § 1730 Občanského zákoníku. Povinnost mlčenlivosti trvá až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Na povinnost mlčenlivosti nemá vliv forma sdělení informací (písemně nebo ústně) a jejich podoba (materializované nebo dematerializované).
- 8.2 Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace a obchodní tajemství druhé Smluvní strany jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazují se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
- 8.3 V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu § 2985 Občanského zákoníku, použijí Smluvní strany prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži.
- 8.4 Poškozená Smluvní strana má právo na náhradu újmy, která jí takovýmto jednáním druhé Smluvní strany vznikne.
- 8.5 Povinnost plnit ustanovení dle tohoto článku Smlouvy se nevztahuje na informace, které:
- mohou být zveřejněny bez porušení této Smlouvy;
  - byly písemným souhlasem obou Smluvních stran zproštěny těchto omezení;
  - jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze Smluvních stran;
  - příjemce je zná dříve, než mu je sdělí Smluvní strana;
  - jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem v souladu a na základě zákona;

- f) Smluvní strana je sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv nebo při plnění povinností stanovených právními předpisy;
  - g) jsou zveřejněny v souladu a na základě právního předpisu (např. o svobodném přístupu k informacím, o registru smluv);
  - h) je Objednatel povinen sdělit svému zakladateli.
- 8.6 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 8.7 Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva bude uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“). Dle dohody Smluvních stran zajistí odeslání této Smlouvy správci registru smluv Objednatel. Objednatel je oprávněn před odesláním Smlouvy správci registru smluv ve Smlouvě znečitelnit informace, na něž se nevztahuje uveřejňovací povinnost podle zákona o registru smluv.

## 9 Zpracování osobních údajů

- 9.1 Pro případ, že Dodavatel v rámci plnění Smlouvy získá nahodilý přístup k informacím, které budou obsahovat osobní údaje podléhající ochraně dle právních předpisů, je Dodavatel oprávněn přistupovat k takovým osobním údajům pouze v nezbytném rozsahu pro plnění předmětu Smlouvy (např. kontaktní informace a údaje, k nimž má Dodavatel v průběhu plnění Smlouvy přístup). Dodavatel se zavazuje nakládat se zpřístupněnými osobními údaji pouze na základě pokynů Objednatele jako správce osobních údajů, pouze pro účely plnění Smlouvy, zachovat o nich mlčenlivost a zajistit jejich bezpečnost proti úniku, náhodnému nebo neoprávněnému zničení, ztrátě, pozměňování nebo neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
- 9.2 Objednatel jako správce zpracovává osobní údaje Dodavatele, je-li Dodavatelem fyzická osoba, a obě Smluvní strany jako správci osobní údaje kontaktních osob poskytnuté v této Smlouvě, popřípadě osobní údaje dalších osob poskytnuté v rámci Smlouvy výhradně pro účely související s plněním této Smlouvy, a to po dobu trvání Smlouvy, resp. pro účely vyplývající z právních předpisů, a to po dobu delší těmito právními předpisy odůvodněnou. Dodavatel je povinen informovat obdobně fyzické osoby, jejichž osobní údaje pro účely související s plněním této Smlouvy Objednateli předává.
- 9.3 Další informace související se zpracováním osobních údajů Objednatelem včetně práv s tímto zpracováním souvisejících jsou k dispozici v aktuální verzi dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“ na webových stránkách Objednatele na adrese [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz).

## 10 Pravidla bezpečnosti ICT systémů Objednatele

- 10.1 Dodavatel je povinen zúčastnit se bezpečnostního školení organizovaného Objednatelem a dodržovat při výkonu své činnosti všechny bezpečnostními požadavky stanovené v Bezpečnostní příručce uživatele ICT ČP, jejíž znění aktuální ke dni provedení školení mu bude v rámci školení Objednatelem předáno. Objednatel je oprávněn provádět v Bezpečnostní příručce uživatele ICT ČP změny. O změnách bude Dodavatel Objednatelem informován. Dodavatel je povinen řídit se novým obsahem Bezpečnostní příručky uživatele ICT ČP od data stanoveného Objednatelem, nejdříve však ode dne, kdy byl o změně informován.
- 10.2 Objednatel je oprávněn kdykoli prověřovat dodržování bezpečnostních požadavků stanovených v Bezpečnostní příručce uživatele ICT ČP Dodavatelem.
- 10.3 Dodavatel je povinen hlásit vzniklé bezpečnostní incidenty definované Bezpečnostní příručkou uživatele ICT ČP případně i podezření na ně Objednateli prostřednictvím ServiceDesk ČP.

## 11 Pravidla compliance

- 11.1 Smluvní strany se zavazují dodržovat právní předpisy a chovat se tak, aby jejich jednání nemohlo vzbudit důvodné podezření ze spáchání nebo páčání trestného činu přičitatelného jedné nebo oběma Smluvním stranám podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.2 Smluvní strany se zavazují, že učiní všechna opatření k tomu, aby se nedopustily ony a ani nikdo z jejich zaměstnanců či zástupců jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení nebo nepřímé úplatkářství či jiný trestný čin spojený s korupcí dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.3 Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu anebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Smluvní strany se rovněž zavazují, že úplatek nepřijmou, ani si jej nedají slíbit, ať už pro sebe nebo pro jiného v souvislosti s obstaráním věcí obecného zájmu nebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Úplatkem se přitom rozumí neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě, a na kterou není nárok.
- 11.4 Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.
- 11.5 V případě, že je zahájeno trestní stíhání Dodavatele, zavazuje se Dodavatel o tomto bez zbytečného odkladu Objednatele písemně informovat.

## 12 Nemožnost plnění

- 12.1 Jestliže vznikne na straně Dodavatele nemožnost plnění ve smyslu § 2006 nebo § 2007 Občanského zákoníku, Dodavatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu o této skutečnosti a její příčině Objednatele. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Dodavatel pokračovat v realizaci svých povinností vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než devadesát (90) kalendářních dní, je Objednatel oprávněn od Smlouvy, popř. od Dílčí smlouvy, odstoupit.
- 12.2 Ustanovení tohoto článku Smlouvy nezbavuje žádnou ze Smluvních stran její povinnosti k úhradě plateb v té době již splatných.

## 13 Další práva a povinnosti Smluvních stran

- 13.1 Dodavatel se zavazuje při poskytování Plnění poskytnout Objednateli všechny případné nezbytné dokumenty pro jejich řádné poskytování a využití.
- 13.2 Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Dodavatele během plnění této Smlouvy, je-li to nezbytné, přístup na příslušná pracoviště Objednatele a součinnost nezbytnou k provedení Plnění. Dodavatel se zavazuje dodržovat v objektech Objednatele příslušné vnitřní pokyny a směrnice stanovující provozně technické a bezpečnostní podmínky pohybu osob v objektech Objednatele. Při plnění této Smlouvy v objektech Objednatele musí Dodavatel v maximální míře respektovat nutnost zajištění nerušeného užívání objektů jejich uživateli.
- 13.3 Dodavatel se zavazuje:
  - a) informovat neprodleně Objednatele o všech skutečnostech majících vliv na plnění dle této Smlouvy;
  - b) plnit řádně a ve stanoveném termínu své povinnosti vyplývající z této Smlouvy;

- c) požádat včas Objednatele o potřebnou součinnost za účelem řádného plnění této Smlouvy;
  - d) na vyžádání Objednatele se zúčastnit osobní schůzky, pokud Objednatel požádá o schůzku nejpozději pět (5) pracovních dnů předem. V mimořádně naléhavých případech je možno tento termín po dohodě obou Smluvních stran zkrátit.
- 13.4 Dodavatel je povinen postupovat při plnění této Smlouvy svědomitě a s řádnou a odbornou péčí. Dodavatel je povinen pověřit plněním povinností z této Smlouvy pouze ty své pracovníky, kteří jsou k tomu odborně způsobilí. Při poskytování Plnění je Dodavatel vázán touto Smlouvou, zákony, obecně závaznými právními předpisy a pokyny Objednatele, pokud tyto nejsou v rozporu s těmito normami nebo zájmy Objednatele. Dodavatel je povinen při výkonu své činnosti včas písemně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů, jejichž následkem může vzniknout škoda nebo nesoulad se zákony nebo obecně závaznými právními předpisy. Pokud Objednatel navzdory tomuto upozornění trvá na svých pokynech, Dodavatel neodpovídá za jakoukoli škodu vzniklou v této příčinné souvislosti.
- 13.5 Dodavatel se zavazuje, že při své činnosti bude dbát, aby nebyla poškozena dobrá obchodní pověst a obchodní firma Objednatele. Při poskytování Plnění musí Dodavatel vždy sledovat zájmy Objednatele. Dodavatel se zavazuje nevyvíjet jakékoliv aktivity, a to jak přímo, tak zprostředkovaně, které jsou v rozporu se zájmy Objednatele ve všech oblastech jeho činnosti.
- 13.6 Dodavatel není oprávněn použít ve svých dokumentech, prezentacích či reklamě odkazy na obchodní firmu Objednatele nebo jakýkoliv jiný odkaz, který by mohl být i nepřímou cestou k identifikaci Objednatele, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 13.7 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami je činěna písemně, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak. Písemná komunikace se činí v listinné nebo elektronické podobě prostřednictvím doporučené pošty či e-mailu na adresy Smluvních stran uvedené v záhlaví nebo v čl. 14 Smlouvy.
- 13.8 Dodavatel není oprávněn postoupit ani převést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy ani Smlouvu jako celek bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 13.9 V případě, že činností, nečinností anebo opomenutím Dodavatele anebo jeho pracovníků vznikne Objednateli nemajetková újma, je Dodavatel povinen ji odčinit.
- 13.10 Dodavatel odpovídá Objednateli za své případné subdodavatele jako za plnění vlastní, včetně odpovědnosti za způsobenou újmu.
- 13.11 V případě realizace Plnění či jeho části prostřednictvím třetích stran (tj. subdodavatelem), je Dodavatel povinen před zahájením plnění subdodávky informovat Objednatele, a to včetně sdělení identifikačních údajů subdodavatele.
- 13.12 Dodavatel je povinen po celou dobu trvání Smlouvy mít sjednáno pojištění odpovědnosti za majetkové i nemajetkové újmy způsobené v souvislosti se Smlouvou Dodavatelem nebo osobou, za niž odpovídá, s pojistnou částkou nejméně ve výši celkové ceny všech Plnění dle této Smlouvy. Dodavatel je povinen kdykoli v průběhu trvání této Smlouvy předložit na výzvu Objednatele doklad o pojištění v rozsahu dle tohoto odstavce Smlouvy. Při vzniku pojistné události zabezpečuje ihned po jejím vzniku veškeré úkony vůči pojistiteli Dodavatel. Objednatel je povinen poskytnout v souvislosti s pojistnou událostí Dodavatele veškerou součinnost, která je v jeho možnostech.

## 14 Odpovědní pracovníci

- 14.1 Odpovědnými pracovníky Objednatele a Dodavatele ve věcech obchodních pro účely této Smlouvy jsou:
- a) Za Objednatele:

b) Za Dodavatele:

[REDACTED]

14.2 Odpovědnými pracovníky Objednatele a Dodavatele ve věcech technických pro účely této Smlouvy jsou:

a) Za Objednatele:

[REDACTED]

b) Za Dodavatele:

[REDACTED]

## 15 Sankce

15.1 V případě prodlení Dodavatele se zahájením poskytování Podpory v termínu dle odst. 4.2 této Smlouvy, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny Podpory sjednané v odst. 5.1 Smlouvy za každý započatý den prodlení.

15.2 V případě prodlení Dodavatele s poskytováním Služeb v termínu dle příslušné Dílčí smlouvy, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny Služeb sjednaných v příslušné Dílčí smlouvě za každý započatý den prodlení. Za prodlení s poskytováním Služeb se považuje i prodlení s dokončením Dílčího díla ve sjednaném termínu, ačkoli již bylo Objednatelem převzato.

15.3 Bude-li Objednatel v prodlení s úhradou ceny předmětu plnění, má Dodavatel právo žádat na Objednateli úrok z prodlení v souladu s nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměnu likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, ve znění pozdějších předpisů.

15.4 V každém jednotlivém případě porušení povinností dle čl. 7 nebo čl. 8 nebo čl. 9 Smlouvy ze strany Dodavatele, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých).

15.5 V případě, že dojde k porušení povinnosti Dodavatele, která zakládá nárok Objednatele k okamžitému odstoupení od Smlouvy, je Objednatel bez ohledu na skutečnost, zda využije svého práva na odstoupení od Smlouvy, oprávněn účtovat Dodavateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.

15.6 Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu vzniklé újmy v celém rozsahu.

15.7 Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno doporučeně s dodejkou. V případě zaslání v elektronické podobě musí být vyúčtování smluvní pokuty zasláno do datové schránky. Smluvní pokuta je splatná v době třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení vyúčtování o smluvní pokutě druhé Smluvní straně.

15.8 Objednatel je v případě uplatnění smluvní pokuty vůči Dodavateli dle této Smlouvy a neuhrazení smluvní pokuty ze strany Dodavatele oprávněn využít jednostranné započtení vzájemných pohledávek, a to i v případě, že kterákoli ze započítávaných pohledávek ještě není splatnou. Dodavatel není oprávněn své pohledávky jednostranně započítat oproti pohledávkám Objednatele bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

## 16 Doba trvání Smlouvy

- 16.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle zákona o registru smluv, nejdříve však 1.1.2019. Plnění předmětu této Smlouvy v době od platnosti Smlouvy do její účinnosti se považuje za plnění podle této Smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto Smlouvou.
- 16.2 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31.12.2021.
- 16.3 Předčasně ukončit účinnost této Smlouvy lze písemnou dohodou Smluvních stran, výpovědí Objednatele nebo jednostranným odstoupením v případě podstatného porušení Smlouvy a v dalších případech stanovených právními předpisy.
- 16.4 Za podstatné porušení této Smlouvy se, ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku, považují zejména případy kdy:
- 16.4.1 je Objednatel přes písemné upozornění Dodavatele v prodlení s úhradou daňového dokladu vystaveného na základě a v souladu s podmínkami této Smlouvy déle než dvacet (20) kalendářních dnů od písemného upozornění;
  - 16.4.2 je Dodavatel v prodlení s plněním jakékoli povinnosti dle této Smlouvy déle než čtrnáct (14) kalendářních dní;
  - 16.4.3 je Dodavatel pravomocně odsouzen pro trestný čin;
  - 16.4.4 je Dodavatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů;
  - 16.4.5 se Smluvní strana dopustila vůči druhé Smluvní straně jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže.
- 16.5 Odstoupení je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení jedné Smluvní strany o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně. Odstoupit lze i pouze od příslušné Dílčí smlouvy.
- 16.6 Odstoupením od Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvní pokuty, záruky, náhrady újmy, licencí a jiných ze své povahy přetrvávajících nároků či závazků.
- 16.7 V případě odstoupení od Smlouvy jsou Smluvní strany povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní přijaté smluvní plnění nejpozději do jednoho (1) měsíce od účinnosti odstoupení od Smlouvy, přičemž platí, že Plnění řádně (bez vad) poskytnutá do okamžiku ukončení účinnosti této Smlouvy si nebudou vracet.
- 16.8 Objednatel má právo tuto Smlouvu vypovědět bez udání důvodů s výpovědní dobou tři (3) měsíce, jež začne plynout prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně.

## 17 Závěrečná ujednání

- 17.1 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku V případě rozporu mezi vlastním textem Smlouvy a jejími přílohami má přednost vlastní text Smlouvy.
- 17.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů, vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání odpovědných pracovníků nebo jiných pověřených subjektů. Nedohodnou-li se Smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu, má každá ze Smluvních stran právo uplatnit svůj nárok u soudu České republiky příslušného dle platných právních

- předpisů. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
- 17.3 Tato Smlouva může být měněna pouze výslovným písemným ujednáním Smluvních stran, podepsaným oprávněnými zástupci Smluvních stran. Tato ujednání budou nazývána „Dodatek“ a budou číslována vzestupnou číselnou řadou. Jakákoliv Smluvní strana je oprávněna vyvolat jednání k doplnění či změně této Smlouvy. Změnu kontaktních osob a spojení uvedených v čl. 14 nebo v Příloze č. 4 Smlouvy je účinná v okamžiku doručení oznámení o této změně druhé Smluvní straně, aniž by bylo nutno vyhotovovat dodatek k této Smlouvě.
- 17.4 Smluvní strany si ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku ujednaly, že Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
- 17.5 Smluvní strany se dohodly, že ustanovení § 1799 a 1800 Občanského zákoníku se nepoužijí.
- 17.6 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Každá ze Smluvních stran obdrží dvě (2) vyhotovení.
- 17.7 Pokud jakákoliv ustanovení nebo jakékoli části ustanovení Smlouvy budou považovány za neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nebude mít taková neplatnost, neúčinnost nebo nevymahatelnost za následek neplatnost, neúčinnost nebo nevymahatelnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako kdyby neobsahovala příslušná neplatná, neúčinná nebo nevymahatelná ustanovení nebo části ustanovení a práva a povinnosti Smluvních stran se budou vykládat přiměřeně. Smluvní strany se zavazují nahradit do patnácti (15) pracovních dní po doručení výzvy druhé Smluvní strany neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení ustanovením platným, účinným a vymahatelným se stejným nebo obdobným obchodním a právním smyslem.
- 17.8 Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedověděl. Smluvní strany tímto výslovně vylučují ust. § 573 Občanského zákoníku.
- 17.9 Dodavatel tímto prohlašuje, že mu byly ze strany Objednatele sděleny veškeré skutkové a právní okolnosti související s uzavřením této Smlouvy a že Dodavatel je v tomto ohledu přesvědčen o jeho schopnosti uzavřít tuto Smlouvu, má zájem tuto Smlouvu uzavřít a jeho schopen plnit veškeré povinnosti z této Smlouvy plynoucí.
- 17.10 Smluvní strany tímto prohlašují, že neexistuje žádné ústní ujednání, Smlouva či řízení některé Smluvní strany, které by nepříznivě ovlivnilo výkon jakýchkoliv práv a povinností dle této Smlouvy. Zároveň potvrzují svým podpisem, že veškerá ujištění a dokumenty dle této Smlouvy jsou pravdivé, platné a právně vymahatelné.
- 17.11 Pro případ, že tato Smlouva není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Smlouva nebude uzavřena, pokud ji Dodavatel podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem. To platí i v případě připojení obchodních podmínek Dodavatele, které budou odporovat svým obsahem jakýmkoliv způsobem textu této Smlouvy.
- 17.12 Nedílnou součástí Smlouvy jsou přílohy:
- Příloha č. 1 – Specifikace Podpory a Služeb
  - Příloha č. 2 – Licenční ujednání
  - Příloha č. 3 – Vzor požadavku na poskytnutí Podpory
  - Příloha č. 4 – Kontaktní informace (hot-line Dodavatele a osoby Objednatele oprávněné k zadávání/přijímání požadavků a odezvy ve věci Podpory)
  - Příloha č. 5 – Vzor akceptačního protokolu

*NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem Smlouvy souhlasí, rozumí ji a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle prostě tísňě, zejména tísňě finanční.*

V Praze dne: \_\_\_\_\_

V Praze dne: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Ing. Jaroslav Hloušek  
ředitel divize ICT a eGovernment  
**Česká pošta, s.p.**

\_\_\_\_\_  
Ing. Dušan Bruoth, Ing. Jaroslav Štefl  
předseda a člen představenstva  
**Simac Technik ČR, a.s.**

Za formální správnost a dodržení všech interních postupů a pravidel ČP:



**Příloha č. 1 - Specifikace Podpory a Služeb**
**Tabulka č. 1**

Podpora (dále také jako „TP“)						
TP výrobce obsahuje následující položky (orientační PN výrobce)	Expirace stávající TP	Počet ks	Cena TP výrobce v roce 2019 (v Kč bez DPH)	Cena TP výrobce v roce 2020 (v Kč bez DPH)	Cena TP výrobce v roce 2021 (v Kč bez DPH)	Celkem (v Kč bez DPH)
ZQM-CR*	5 seats dne 4.12.2020, 7 seats dne 1.12.2019, 71 seats dne 31.12.2018, 20 seats dne 30.8.2018	103	113 325 Kč	113 325 Kč	113 325 Kč	339 975 Kč
ZQM-QM*	5 seats dne 4.12.2020, 56 seats dne 31.12.2018	61	57 728 Kč	57 728 Kč	57 728 Kč	173 184 Kč
ZQM-CallREC LivMon*	5 seats dne 4.12.2020, 7 seats dne 1.12.2019, 71 seats dne 31.12.2018, 20 seats dne 30.8.2018	103	12 693 Kč	12 693 Kč	12 693 Kč	38 079 Kč
ZQM-CallREC IM*	5 seats dne 4.12.2020, 7 seats dne 1.12.2019, 71 seats dne 31.12.2018, 20 seats dne 30.8.2018	103	9 318 Kč	9 318 Kč	9 318 Kč	27 954 Kč
ZQM-HA-CR*	7 seats dne 1.12.2019, 20 seats dne 30.8.2018	27	23 279 Kč	23 279 Kč	23 279 Kč	69 837 Kč
ZQM-CRCon*	Dne 11.10.2019	2	4 452 Kč	4 452 Kč	4 452 Kč	13 356 Kč
ZQM-CRObs*	Dne 11.10.2019	7	1 407 Kč	1 407 Kč	1 407 Kč	4 221 Kč
ZQM-CRObs-HA*	Dne 11.10.2019	7	1 407 Kč	1 407 Kč	1 407 Kč	4 221 Kč
ZQM-CRCon-HA*	Dne 11.10.2019	2	2 713 Kč	2 713 Kč	2 713 Kč	8 139 Kč
<b>Cena TP výrobce celkem</b>			226 322 Kč	226 322 Kč	226 322 Kč	678 966 Kč
Služby						
Služby	Maximální počet MD	Cena 1 MD (v Kč bez DPH)	Celkem maximálně (v Kč bez DPH)			
Technická podpora Dodavatele typu A**	100	12 000,-	1 200 000,-			
Technická podpora Dodavatele typu B**	85	12 000,-	1 020 000,-			
<b>Celkem</b>			2 220 000,-			

\*Technická podpora výrobce bude poskytována ode dne následujícího po dni expirace stávající TP do 31.12.2021. V případě, že den expirace nastal před účinností této Smlouvy, bude TP poskytována od prvního dne účinnosti Smlouvy.

\*\*Jednotka poskytování technické podpory dodavatele je MD, kdy 1 MD = 8 hodin práce jednoho pracovníka Dodavatele bez rozdílu zda je práce vykonávána v pracovní den nebo den pracovního volna či dni pracovního klidu.

### **Technická podpora Dodavatele typu A**

Službou typu A technické podpory se rozumí:

- zajištění bezvadného chodu kontaktního centra, nahrávacího systému, aplikačních integrací a okolních systémů třetích stran, se kterými je řešení kontaktního centra integrováno (IP telefonie, kontaktní centrum, aplikace vyvinuté pro potřeby kontaktního centra a IP telefonie) dle typu vady.
- provedení běžných aktualizací HW, SW součástí, instalace opravných balíčků HW, SW dle doporučení výrobce
- průběžné aktualizace HW, SW tak, aby byla provozována poslední doporučená verze HW, SW výrobcem
- analýza logů, návrh opatření a jeho realizace
- zpracovávání operativních provozních požadavků technické podpory
- vedení aktuální provozní dokumentace
- otevírání a řešení komunikace s technickou podporou výrobce

Technické komponenty zajišťující konektivitu mezi jednotlivými komponentami jako jsou směrovače, přepínače, nebo datové komunikační okruhy nejsou předmětem požadované technické podpory.

K řešení problému prostředí se Dodavatel obrací na dohled datové sítě Objednatele (DSČP) s jednoznačně definovaným popisem chyby. Veškeré práce na produkčním systému mohou být prováděny pouze s předchozím vědomím oddělení provozní správy datové sítě a/nebo dohledu datové sítě Objednatele. :

- v případě havárie přímo a bez prodlení
- v případě požadavku na součinnost 5 pracovních dní předem

Bližší specifikace požadavků na servis:

- servisní pohotovost v definovaných časech dle tab. č.2 této Smlouvy (doba odezvy a garantovaná doba opravy)
- diagnostiku závady zařízení
- přístup do aplikace ServiceDesku Dodavatele pro hlášení závad a požadavků a sledování průběhu řešení závady a požadavku
- zakládání a řešení incidentů s výrobcem HW, SW
- řešení incidentů na konfigurační úrovni HW, SW
- instalace/reinstalace HW Cisco UCS, SW Cisco, SW ZOOM, SW Vmware
- migrace virtuálního serveru na jiný nod prostředí pro virtualizaci
- poskytování součinnosti poskytovateli technické podpory při řešení incidentů (Cisco TAC, ZOOM support, Vmware support) souvisejících s jinými servisními smlouvami
- komunikace s technickou podporou výrobce
- zajištění instalací aktualizací (bezpečnostní opravy a nové verze)
- obnovení funkce zařízení po ztrátě systémových dat nahráním zálohy nebo reinstalací SW
- provádění zálohování
- řešení dalších nepravidelností
- technická podpora je dle svého charakteru poskytována vzdáleně nebo v lokalitách Dodavatele v režimu 7x24

Tabulka č.2 - požadované reakční doby a garantované doby oprav (služby typu A technické podpory)

<b>kategorie závady</b>	<b>režim Služby</b>	<b>reakční doba<sup>1</sup></b>	<b>garantovaná doba opravy</b>
Kritická (A)	7 x 24	30 min	4 hod.
Závažná (B)	7 x 24	30 min	Následující pracovní den
Běžná (C)	7 x 24	30 min	Do dvou pracovních dnů

Služby typu A technické podpory jsou poskytovány na základě výzvy Objednatele. Kategorii závady určuje Objednatel v rámci zadání požadavku Dodavateli.

---

<sup>1</sup> Reakční doba je lhůta, ve které je Dodavatel povinen potvrdit přijetí výzvy Objednatele.

**Technická podpora Dodavatele typu B**

Službou typu B technické podpory se rozumí:

Zajištění technické podpory na řešení, které nespádají svojí povahou do služeb technické podpory typu A. Poskytování služby technické podpory typu B bude probíhat na základě žádosti Objednatele dle této Smlouvy.

Bližší specifikace požadavků na technickou podporu typu B:

- telefonická konzultace o uvažovaných a/nebo plánovaných změnách
- konzultace na pracovišti
- zpracování dokumentace/popisu dle požadavku Objednatele
- případně místní podpora při řešení opakujícího se problému s provozem souvisejících technologií
- řešení požadavků většího rozsahu na změnu konfigurace a činnosti s tím související
- předávání informací o postupech a možnostech efektivního vykonávání technické podpory první úrovně Objednatele na semináři s výrobcem:
  - nahrávacího systému bez omezení počtu účastníků Objednatele v trvání 8 hodin
  - kontaktního centra a IP telefonie bez omezení počtu účastníků Objednatele v trvání 8 hodin
  - Dodavatelem zajišťujícím správu kontaktního centra
- nepřetržitý přístup do aplikace ServiceDesk Dodavatele pro hlášení požadavků na poskytnutí odborné podpory a sledování průběhu řešení požadavku
- zajištění nahrávání hlášek IVR systému kontaktního centra v profesionálním nahrávacím studiu s možností volby hlasu nahrávky

Služby typu B technické podpory jsou poskytovány na základě výzvy Objednatele.

Tabulka č.3 - požadované reakční doby a garantované doby technické podpory (služby typu B technické podpory)

<b>režim podpory</b>	<b>reakční doba<sup>2</sup></b>	<b>garantovaná doba realizace požadavku</b>
7x24	30 min	Do 48 hodin od nahlášení požadavku

<sup>2</sup> Reakční doba je lhůta, ve které je Dodavatel povinen potvrdit přijetí výzvy Objednatele.

## **Příloha č. 2 – Licenční ujednání**

Licenční ujednání následuje v tištěné podobě za tímto listem.



Licenční  
ujednání\_TPKC.pdf

### **Příloha č. 3 – Vzor požadavku na poskytnutí Podpory**

Vzor požadavku na poskytnutí Podpory následuje v tištěné podobě za tímto listem.



Příloha 3 TPKC.docx

#### Příloha č. 4 – Kontaktní informace

Hot-line Dodavatele:

- ☒ Číslo mobilního telefonu: [REDACTED]
- ☒ E-mailová adresa: [REDACTED]

Kontaktní osoby Objednatele pověřené podáváním a přijímáním případů Podpory:

*Jméno:*

*Tel:*

*Email:*

*Jméno:*

*Tel:*

*Email:*

*Jméno:*

*Tel:*

*Email:*

**Příloha č. 5 – Akceptační protokol (vzor)**

## Akceptační protokol

**Plnění / výstup:** plnění nebo vystup, který je akceptován

**Předáno dne:** datum předání plnění

Předal / převzal	Role na projektu (konceptci), funkce	Podpis

Splnění akceptačních kritérií

Kriterium	Splnění kritéria

**Akceptováno dne:** datum akceptace

**Výsledek akceptace:** AKCEPTOVÁNO BEZ VÝHRAD / AKCEPTOVANO S VÝHRADAMI / NEAKCEPTOVÁNO

Akceptoval	Role na projektu (konceptci), funkce	Podpis

**Připomínky, výhrady:** připomínky a výhrady k případnému plnění