### Minimální rozsah provozních a servisních podmínek

* Poskytovatel zajistí zachování stávajícího telefonního čísla pro poradenskou a informační službu (1 telefonní číslo), Evropského spotřebitelského centra (1 telefonní číslo) a sekretariát Inspektorátu pro Středočeský kraj a hl. m. Prahu (1 telefonní číslo)
* Poskytovatel zajistí dodávku, implementaci a zprovoznění kompletního předmětu plnění
* Poskytovatel zajistí proškolení administrátorů ústředny a uživatelů
* Poskytovatel trvale poskytuje technickou podporu po celou dobu plnění předmětu plnění veřejné zakázky; odměna za poskytování technické podpory je zahrnuta v nabídkové ceně,
* Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování technické podpory samostatně a v rozsahu pokynů odběratele a v souladu s nimi,
* Poskytovatel je povinen zejména:
  + v případě nahlášení problému (telefonicky) reagovat (akceptovat nahlášení problému) nejdéle 2 hodiny od doby jeho nahlášení (v době od 8 hodin do 16 hodin v pracovní dny);
  + v případě naléhavé potřeby zahájit činnost technické podpory do 4 hodin od oznámení pokynu ze strany Odběratele, přičemž případem naléhavé potřeby se rozumí zejména úplný výpadek služeb virtuální telefonní ústředny;
  + v ostatních případech zahájit činnost technické podpory do 12 hodin od oznámení pokynu ze strany Odběratele;
* oznámení Poskytovateli s výzvou k provedení činnosti technické podpory lze učinit v jakékoliv formě na kontakt uvedený v této smlouvě,
* Poskytovatel je povinen provádět technickou podporu osobně, řádně, svědomitě, odborně a efektivně s vynaložením odborné péče a v dobré víře, s uplatněním svých nejlepších znalostí a dovedností; dodavatel je povinen při provádění technické podpory dodržovat technické a jiné návody výrobců a dodavatelů software a hardware, Poskytovatel je zejména povinen dodržet podmínky a návody pro instalaci a užívání software a hardware odběratele, výrobců a dodavatelů software a hardware,
* na základě předchozího souhlasu Odběratele je dodavatel oprávněn pověřit prováděním technické podpory nebo její části třetí osoby nebo využít služeb třetích osob,
* Poskytovatel je povinen informovat Odběratele po zjištění a bez zbytečného prodlení o podstatných skutečnostech, jež mohou ovlivnit plnění povinnosti Poskytovatele v souvislosti s prováděním technické podpory, případně jež mohou ohrozit zájmy Odběratele, dále je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Odběrateli potřebu provedení úkonů nezbytných k ochraně zájmů a majetku Odběratele a předcházení hrozícím škodám,
* Poskytovatel je povinen předat Odběrateli ke konci kalendářního měsíce přehled o provedené činnosti v rámci plnění předmětu smlouvy v tom kterém kalendářním měsíci,
* po dobu trvání opravy bude zajištěno přesměrování hovorů na jinou pevnou linku Odběratele, náhradní připojení bude zprovozněno následující pracovní den po nahlášení či zjištění poruchy připojení,
* Poskytovatel je povinen uchovávat jakékoli nahrávky hovorů a hlasových zpráv Odběratele po dobu tří měsíců a ne déle,
* Poskytovatel umožní Odběrateli, pokud podá výpověď uzavřené smlouvy, převést telefonní čísla užívaná k poskytované službě a přidělená Odběrateli k jinému operátorovi. Cena a termín převodu se bude řídit aktuálními podmínkami zdrojového a cílového operátora.