



ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ
ÚSTŘEDÍ

Křížová 25, 225 08 Praha 5

OBJEDNÁVKA č. 1100018697/23

Adresa příjemce faktury:

ČR - ČSSZ ústředí
Křížová 25
225 08 Praha 5

IČ: 00006963

Bankovní spojení: 10006-127001/0710

Vyřizuje: [REDACTED]

Útvar: Oddělení centrálních nákupů a správy tis

Tel.: [REDACTED]

Fax:

E-mail: [REDACTED]

Adresa příjemce zboží/služby:

ČR - ČSSZ ústředí
Křížová 25
225 08 Praha 5

LaMa Operations s.r.o.
Trenčinská 2627/12
141 00 Praha - Záběhlice

IČ: 62577565

DIČ: CZ62577565

datum objednávky: 16.04.2020

číslo smlouvy:

dodací lhůta: 30.06.2020

Číslo výstavce faktury u nás: 500888

Vaše číslo dodavatele u nás: 500888

Plat.podm.: Splatnost faktur činí 21 dnů ode dne doručení.

Vyřizuje: [REDACTED]

tel. [REDACTED]

Pol.	Materiál Obj.množství	Označení Jednot.	Cena za jednotku vč. DPH	Hodnota vč. DPH
00010	1,000	Technická a servisní podpora Jedn.výk.	241.987,90	241.987,90

Objednáváme technickou a servisní podporu a Maintenance call center České správy sociálního zabezpečení za podmínek a podle specifikace uvedené v příloze této objednávky a podle Vaší cenové nabídky ze dne 7.4.2020.

Příloha: Obchodní podmínky

Cena je stanovena dohodou dle zákona č. 526/1990 Sb., ve znění pozdějších předpisů, v celkové výši do **241.987,90 Kč vč. DPH,**

a to tak, že tato nabídková cena je cenou nejvýše přípustnou.

Smluvní vztahy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku v platném a účinném znění.

Objednávka, jejíž hodnota přesáhne částku 50 000 Kč bez DPH, bude včetně akceptace objednatelem uveřejněna v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění platném a účinném.

Pokračování na další straně...

Pol.	Materiál	Označení			
Obj.množství		Jednot.	Cena za jednotku vč. DPH		Hodnota vč. DPH

Objednávka, jejíž hodnota přesáhne částku 50 000 Kč bez DPH, nabyde účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv, přičemž veškeré plnění dle této objednávky lze poskytnout až po nabytí její účinnosti. Dodavatel je povinen uvést, jaké části objednávky a z jakého právního důvodu není možno uveřejnit. Pokud dodavatel žádnou část objednávky či právní důvod neuvede, bude objednatel oprávněn uveřejnit objednávku jako celek včetně akceptace a všech příloh.

Schvaluje

ředitel odboru

Požadavek na dodavatele.

Žádáme o vrácení jednoho vyhotovení objednávky s fakturou. Na přepravním nebo dodacím listě a faktuře uvádějte vždy číslo objednávky. **Pokud nebudou splněny výše uvedené požadavky bude faktura vrácena k doplnění. Zároveň dojde k prodloužení doby splatnosti.**

Potvrzení objednávky:

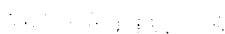
Tuto objednávku potvrzuji a zavazuji se objednané plnění v souladu s touto objednávkou poskytnout.

Dne:



Jméno, funkce





Razítko, podpis

Obchodní podmínky a Specifikace Plnění

1. Obchodní podmínky

- 1.1. Plnění je blíže specifikováno v části Specifikace plnění této přílohy objednávky.
- 1.2. Dodavatel bude poskytovat plnění objednateli v období od uveřejnění objednávky v registru smluv do 30.6.2020.
- 1.3. Objednatel je oprávněn, v případě uzavření smlouvy na poskytování technické a servisní podpory provozu call center ČSSZ v rámci zadávacího řízení veřejné zakázky (dále jen „Smlouva“), čerpání služeb na základě této objednávky ukončit ke dni, od něhož má být zahájeno poskytování služby na základě Smlouvy.
- 1.4. Dodavatel zaplatí objednateli smluvní pokutu pro případ prodlení s plněním termínu poskytnutí plnění (doby opravy) podle odst. 2.10. této přílohy Objednávky, a to ve výši 500,- Kč bez DPH za:
 - 1.4.1. každou i započatou hodinu prodlení u závad s prioritou 1
 - 1.4.2. každé i započaté 3 hodiny prodlení u závad s prioritou 2
 - 1.4.3. každých i započatých 6 hodin prodlení u závad s prioritou 3
- 1.5. Místa plnění jsou objekty ČSSZ na adresách:
 - Křížová 1292/25, Praha 5
 - třída Tomáše Bati 3792, Zlín
 - tř. Kosmonautů 1151/6C, Olomouc
- 1.6. Dodavatel poskytuje objednateli záruku za jakost plnění v délce 12 kalendářních měsíců ode dne jeho převzetí objednatel, tedy podpisu dokladu o poskytnutí plnění.
- 1.7. Cena bude hrazena měsíčně bezhotovostním převodem z bankovního účtu objednatele na bankovní účet dodavatele.
- 1.8. Dodavatel může fakturovat cenu za **poskytnuté plnění** na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného do 10. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž bylo poskytnuto plnění. Výkaz poskytnutého plnění či jeho kopie bude vždy tvořit přílohu příslušného daňového dokladu (faktury).
- 1.9. Plnění dodavatele bude plně v souladu s obecně závaznými právními předpisy a českými technickými normami platnými a účinnými v době poskytování plnění.
- 1.10. Za den úhrady oprávněně fakturované ceny se považuje den, kdy byla částka připsána na bankovní účet dodavatele.
- 1.11. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů ode dne doručení oznámení o uložení smluvní pokuty dodavateli.
- 1.12. Dodavatel je povinen spolu s případně dodaným zbožím dodat a předat objednateli též veškeré doklady, které jsou nutné k převzetí a užívání zboží, a to v českém jazyce.

2. Specifikace plnění

- 2.1. Technická a servisní podpora provozu (dále jen „Služba“) nezbytná pro produkční provoz stávajícího programového a aplikačního vybavení (dále jen „APV“) a hardwaru (dále jen „HW“, společně jako „Systém“) call center spočívá v zajištění dále uvedených služeb. Všechny činnosti spojené s instalacemi nových verzí či patchů musí být prováděny v době servisních oken, které jsou stanoveny provozem IKT ČSSZ – tj. instalační okno, vždy ve

Objednávka poskytování služeb
Technická a servisní podpora provozu call center ČSSZ

čtvrtek a úterý od 16:00. Provoz APV nesmí být pro klienty a uživatele ČSSZ nedostupný v provozních hodinách call center:

Pondělí 8:00 - 17:00
Úterý 8:00 - 15:30
Středa 8:00 - 17:00
Čtvrtek 8:00 - 15:30
Pátek 8:00 - 12:00

2.2. APV a technologie call center

Lokalita	Počet	Název položky	Funkce
CC - Praha			
HW	1	OS Branch 50/250	lokální brána pro volání do a z VTS a nouzový provoz
	1	TV	Wallboard (přehledový informační panel) napojený na pracovní stanici
SW	1	OpenScape Contact Centre Enterprise V9	základní aplikace call centra
	1	Aplikační nadstavba MHS P	historie volání klientů (karta klienta), reporting, přehled a historie, možnost zadávání informací o obsahu hovoru operátora s klientem
CC - Zlín			
HW	1	OS Branch 500i DP4	lokální brána pro volání do a z VTS a nouzový provoz
SW	1	OpenScape Contact Centre Enterprise V9	základní aplikace call centra
	1	Aplikační nadstavba MHS Z	historie volání klientů (karta klienta), reporting, přehled a historie, možnost zadávání informací o obsahu hovoru operátora s klientem
CC - Olomouc			
HW	1	OS Branch 50i A84	lokální brána pro volání do a z VTS a nouzový provoz
SW	1	OpenScape Contact Centre Enterprise V9	základní aplikace call centra
	1	Aplikační nadstavba MHS O	historie volání klientů (karta klienta), reporting, přehled a historie, možnost zadávání informací o obsahu hovoru operátora s klientem

2.3. Služba bude poskytována nepřetržitě od zahájení jejího poskytování až do data skončení účinnosti této objednávky podle odst. 1.2. a 1.3. této přílohy objednávky.

2.4. Poskytovatel se zavazuje:

- 2.4.1. poskytovat Službu s odbornou péčí; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Službu řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku překážky vylučující povinnost k náhradě škody po dobu delší 3 pracovních dnů od prvního dne, kdy se Poskytovatel dostal do prodlení, je Objednatel oprávněn zajistit poskytování Služby dle Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel,
- 2.4.2. poskytovat Službu v rozsahu dle této Specifikace plnění a v časech definovaných v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „SLA“) uvedených v odst. 2.10. a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých dílčích služeb podpory provozu a závazných činností definovaných pro jednotlivé služby podpory provozu v této

Objednávka poskytování služeb
Technická a servisní podpora provozu call center ČSSZ

Specifikaci plnění v případě, že daná dílčí služba podpory provozu nemá definované SLA,

- 2.4.3. přijmout potřebná technická a věcná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost uložených dat v souladu s účelem Objednávky.
- 2.5. Služba bude spočívat zejména v:
 - 2.5.1. zajištění garantované úrovně dostupnosti Systému odstraňováním jeho chyb bez ohledu na jejich původ;
 - 2.5.2. podpoře uživatelů při obsluze a užívání Systému, zejména zodpovídáním telefonických dotazů na lince Hot Line v provozní době call centra, řešením servisních požadavků uplatněných prostřednictvím Service Desku a emailových dotazů vznesených uživateli Systému, podáváním technických informací o Systému a v poskytování asistence uživatelům prostřednictvím vzdáleného přístupu;
 - 2.5.3. provádění servisních zásahů v místech instalace;
 - 2.5.4. odborném dohledu na provoz zařízení připojených do veřejné telekomunikační sítě;
 - 2.5.5. pravidelné kontrole, přezkušování a případně zprovoznění Systému, mj. vždy po aktualizacích operačních systémů prováděných Objednatelem (typicky vždy 4. sobotu v měsíci) a po aktualizacích virtuálního prostředí Objednatele prováděných Objednatelem (typicky některou sobotu v roce, 2x ročně) nebo při mimořádných situacích mimo pracovní dobu (např. odstávky elektrické energie) a provede kontrolu, zda systém po aktualizaci správně funguje a provede případné opravy tak, aby Systém byl funkční do 8.00 hodin následujícího pracovního dne;
 - 2.5.6. aktualizace LINUXových systémů, které jsou součástí Systému, provádí Dodavatel sám dle svého uvážení tak, aby byl zajištěn řádný chod Systému;
 - 2.5.7. změnách přístupových oprávnění operátorů,
 - 2.5.8. běžných změnách stávajících součástí APV v rozsahu 10 hodin měsíčně - změny operátorů, zřizování nových operátorů v rámci stávajících licencí, změny směrování hovorů, změny přístupových telefonních čísel, změny hlásek, úpravy Systému dle požadavků Objednatele,
 - 2.5.9. oživení náhradního vybavení (HW),
 - 2.5.10. identifikaci vadného a poškozeného HW,
 - 2.5.11. v opravách vadného HW a výměnách neopravitelného HW.
- 2.6. Služby maintenance budou poskytovány nepřetržitě od zahájení poskytování Služby až do data skončení účinnosti této Objednávky podle odst. 1.2. a 1.3 této přílohy Objednávky.
- 2.7. Předmětem Maintenance dle Objednávky je činnost Poskytovatele vedoucí k náhradě instalovaného Systému aktualizovanou verzí nebo subverzí Systému obsahující optimalizace SW jádra a programových modulů na základě kontinuálního vývoje Systému souvisejícího i s vývojem mimo Systém. Validace se provádí testováním podle dohodnutého testovacího postupu, převzetí se provádí podpisem instalačního protokolu.
- 2.8. Součástí maintenance je i zapracování požadovaných případných legislativních změn a zapracování organizačních změn v rámci ČSSZ.
- 2.9. Hlášení událostí (závad) ze strany Objednatele bude realizováno prostřednictvím Service Desku Objednatele - strukturované zprávy odeslané na kontaktní e-mail Dodavatele. Služba je standardně poskytována v pracovních dnech v době od 8:00 do 16:00 hodin.

Kontaktní e-mail: [REDACTED]
Telefonická podpora (Hot Line): [REDACTED]

Objednávka poskytování služeb
Technická a servisní podpora provozu call center ČSSZ

2.10. Specifikace rozsahu a parametrů servisní činnosti pro CC ČSSZ (SLA)

Položka	Parametr	Jednotka
Reakční doba (Response Time) pro prioritu 1/2/3 od nahlášení poruchy zhotoviteli	2/4/8	hodina
Pohotovost/pracovní dny/hodiny	5/8	dny v týdnu/hodin v rámci dne
Technická telefonická podpora/pracovní dny/hodiny	5/8	dny v týdnu/hodin v rámci dne
Doba opravy HW (Fix Time) podle priority 1/2/3	4/8/12	hodina
Doba opravy SW (Fix Time) podle priority 1/2/3	12/24/72	hodina

- Reakční doba (Response Time) — lhůta k zahájení servisního zásahu - garantovaná reakční doba servisu.
- Nahlášení poruchy Dodavateli - od toho okamžiku se počítá reakční doba a doba opravy.
- Pohotovost — doba, ve které je Dodavatel připraven přijmout hlášení poruchy a zahájit nápravu.
- Telefonická podpora — doba poskytované technické hotline pro kontaktní osoby z řad oprávněných zaměstnanců call center.
- Náhradní díly — výměna HW dílů pro zajištění provozu.
- Servisní zásah v místě instalace — Praha, Zlín, Olomouc.
- Doba opravy (Fix Time) — garantovaná doba pro odstranění poruchy nebo zajištění náhradního provozu v nasmlouvané pracovní době.
- Vzdálený dohled systému za dodržení bezpečnostních podmínek stanovených objednatelem.
- Změnové požadavky — zajištění změn v souvislosti s legislativními a provozními požadavky ČSSZ (případné nevyčerpané hodiny v příslušném měsíci se automaticky převádí do dalšího období).
- Update firmware — průběžné aktualizace firmware dle jeho uvolnění výrobcem pro zajištění bezpečnostních záplat všech provozovaných aplikací.
- 5/8 — doba 8:00 - 16:00, v pracovních dnech.
- Možnosti nahlášení poruchy na e-mail, telefon, webový tiketovací systém (např. JIRA nebo jiný).
- Úrovně priorit:
 - Priorita 1 - stav nouze, celková nefunkčnost systému (např. nelze se dovolat na call centrum, výpadek všech aplikací apod.)
 - Priorita 2 - porucha, funkčnost systému omezena (např. lze se dovolat pouze na část agentů, nefunguje některá z aplikací apod.)
 - Priorita 3 - chyba, funkčnost systému zachována (např. nefunkční statistiky, porucha IP telefonu apod.)

V Praze dne:



podpis dodavatele

Lafra Group s.r.o.

IČO:

DIČ: