ČSSZ

ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ
ÚSTŘEDÍ

Křížová 25, 225 08 Praha 5

OBJEDNÁVKA č. 1100018698/23

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

IČ: 62577565
DIČ: CZ62577565

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

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]

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

Objednáváme technickou a servisní podporu IP telefonie 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

Pokračování na další straně...

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

smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění platném a účinném.
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.

Schvaluj [redacted]
[redacted] 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:

[redacted]

....
Jméno, funkce Razítko, podpis

Objednávka poskytování služeb
Technická a servisní podpora provozu IP telefonie v ČSSZ

Obchodní podmínky a Specifikace Předmětu 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 IP telefonie v 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. Místy plnění jsou objekty ČSSZ na adresách uvedených v odst. 2.2.

1.6. 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).

1.7. Plnění dodavatele bude plně v souladu s obecně závaznými právními předpisy a českými technickými normami platnými a účinnými v době poskytování plnění.

1.8. Za den úhrady oprávněně fakturované ceny se považuje den, kdy byla částka připsána na bankovní účet dodavatele.

1.9. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů ode dne doručení oznámení o uložení smluvní pokuty dodavateli.

1.10. 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 Předmětu plnění

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 čtvrtek a úterý od 16:00 hod. Provoz Systému nesmí být pro klienty a uživatele ČSSZ nedostupný v pracovních dnech v době 6:00 - 18:00 hod.

2.1. Plnění nezbytné pro produkční provoz IP telefonního systému České správy sociálního zabezpečení (dále jen „ČSSZ") spočívá v zajištění dále uvedených služeb.

2.2. Součásti Systému

Druh	Počet	Název položky	Funkce
Praha - Křížová 25			
SW	1	OpenScape Voice V9	vlastní provoz IP telefonie, realizace hlasových služeb, první uzel systému OpenScape Voice V9 (dále jen „**OSV**")
SW	1	OpenScape Media Server	správa tónů a hlásek

Objednávka poskytování služeb
Technická a servisní podpora provozu IP telefonie v ČSSZ

		Node 1	
SW	1	Common Management Portal	správa komunikačního systému OSV
HW	29	IP telefon Unify	hlasové služby
HW	29	Bezdrátová náhlavní spr. Jabra	hlasové služby
HW	1	OpenScape Branch 50/250	řešení pro vzdálené lokality a záložní provoz
SW	1	Ateco	správa a vyhodnocování tarifních dat
SW	1	Trace Manager	dohled nad systémem a logování provozu
SW	1	Session Border Controler	zabezpečené připojení do VTS
SW	1	Deployment Server (DLS)	hromadná konfigurace a správa IP telefonů
Praha - Trojská 13a			
SW	1	OpenScape Voice V9	vlastní provoz IP telefonie, realizace hlasových služeb, druhý uzel OSV
SW	1	OpenScape Media Server Node 1	správa tónů a hlásek
Praha- Sokolovská 225			
SW	1	OpenScape Survival Authority	arbitr pro dohled nad uzly OSV
Brno - Veveří 5			
SW	1	OpenScape Branch 1000 V9	řešení pro vzdálené lokality a záložní provoz
HW	1	IP/analog převod. Mediatrix	poskytuje IP konektivitu pro analogová zařízení
HW	279	IP telefon Unify	hlasové služby
SW	1	Xpressions	sjednocená komunikace zahrnující hlasovou a faxovou poštu, emaily a zprávy SMS
SW	1	Session Border Controler	zabezpečené připojení do VTS
Brno - Veveří 7			
HW	69	IP telefon Unify	hlasové služby
HW	1	IP/analog převod. Mediatrix	poskytuje IP konektivitu pro analogová zařízení
Brno - Gajdošova 7			
HW	1	IP/analog převod. Mediatrix	poskytuje IP konektivitu pro analogová zařízení
HW	94	IP telefon Unify	hlasové služby
Brno - Kounicova 14			
HW	1	IP/analog převod. Mediatrix	poskytuje IP konektivitu pro analogová zařízení
HW	122	IP telefon Unify	hlasové služby
Uherský Brod - Přemysla Otakara II. 2476			
HW	7	IP telefon Unify	hlasové služby
HW	1	IP/analog převod. Mediatrix	poskytuje IP konektivitu pro analogová zařízení
Valašské Meziříčí - Železničního vojska 1349			
HW	4	IP telefon Unify	hlasové služby
HW	1	IP/analog převod. Mediatrix	poskytuje IP konektivitu pro analogová zařízení
Valašské klobouky - Krátká 798			
HW	9	IP telefon Unify	hlasové služby
HW	1	IP/analog převod. Mediatrix	poskytuje IP konektivitu pro analogová zařízení
Břeclav - Husova 2994/1a			
HW	73	IP telefon Unify	hlasové služby
HW	1	IP/analog převod. Mediatrix	poskytuje IP konektivitu pro analogová zařízení
Břeclav - Sady 28. října 248/8			
HW	11	IP telefon CP205	hlasové služby
HW	1	IP/analog převod. Mediatrix	poskytuje IP konektivitu pro analogová zařízení
Olomouc - tř. Kosmonautů 1151/6C			

HW	5	IP telefon Unify	hlasové služby
HW	5	Náhlavní spr. Jabra	hlasové služby
SW	1	OpenScape Branch 50i A84	řešení pro vzdálené lokality a záložní provoz
Zlín - třída Tomáše Bati 3792			
HW	17	IP telefon Unify	hlasové služby
HW	16	Bezdrátová náhlavní spr. Platronics	hlasové služby
SW	1	OpenScape Branch 500i DP4	řešení pro vzdálené lokality a záložní provoz
Praha – Křižová 6a			
HW	90	IP telefon Unify	hlasové služby

2.3. Způsob poskytování Plnění

Plnění je poskytováno zejména:

- prostřednictvím servisních techniků Poskytovatele vzdálenou správou,
- prostřednictvím servisních techniků Poskytovatele formou telefonické nebo emailové konzultace,
- podporou v místech Plnění.

2.4. Poskytovatel se zavazuje:

2.4.1. poskytovat Plnění s odbornou péčí; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Plnění 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 Plnění dle Objednávky po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel,

2.4.2. poskytovat Plnění v rozsahu dle této Specifikace plnění a v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „**SLA**") uvedených v odst. 2.10.

2.5. Služby technické a servisní podpory poskytované na základě Objednávky zahrnují:

2.5.1. Technickou (provozní) podporu:

2.5.1.1. proaktivní dohled (odborný dohled na provoz Systému),

2.5.1.2. odbornýdohled na provoz zařízení připojených do veřejné telekomunikační sítě,

2.5.1.3. zajištění garantované úrovně vnitřní i vnější dostupnosti Systému,

2.5.1.4. pravidelnou kontrolu, přezkušování a případně zprovoznění Systému, mj. vždy po pravidelných i mimořádných aktualizacích datových prostředků Objednatele, v jehož virtuálním prostředí je Systém nasazen, a to nejpozději do 7:00 hodin následujícího pracovního dne (aktualizace operačních systémů prováděných Objednatelem - typicky vždy 4. sobotu v měsíci, aktualizace virtuálního prostředí Objednatele prováděné Objednatelem - typicky některá sobota 2x ročně, mimořádné situace mimo pracovní dobu, mimo sjednanou SLA, např. odstávky dodávky elektrické energie v mimopracovní dny; aktualizace LINUXových podsystémů servisovaných Dodavatelem provádí Dodavatel sám dle svého uvážení tak, aby byl zajištěn řádný chod Systému),

2.5.1.5. profylaxi,

2.5.1.6. zřizování nových IP linek a jejich konfiguraci (nastavení a změny oprávnění vnitřních linek a tříd služeb, vyzvánění, směrování hovorů, změny jmen uživatelů, skupiny uživatelů, sekretářské soupravy, nastavování automatických spojovatelek),

2.5.1.7. specifikované úpravy konfigurací,
2.5.1.8. podporu uživatelů při obsluze a užívání Systému (zejména zodpovídáním telefonických dotazů, a emailových dotazů vznesených uživateli Systému),
2.5.1.9. podávání technických informací o Systému,
2.5.1.10. poskytování asistence uživatelům prostřednictvím vzdáleného přístupu,
2.5.1.11. běžné změny stávajících součástí SW,
2.5.1.12. identifikaci vadného a poškozeného HW,
2.5.1.13. průběžnou kontrolu funkčnosti napojení Systému do veřejné telefonní sítě,
2.5.1.14. návrhy optimalizace sítě,
2.5.1.15. tarifikace, její provoz, zpracování, sestavy dle požadavků.

2.5.2. Servisní podporu:
2.5.2.1. práce směřující k odstranění závad a chybových stavů na zařízeních Objednatele bez ohledu na jejich původ a jiné požadavky Objednatele,
2.5.2.2. opravy a výměny vadného a neopravitelného HW Objednatele,
2.5.2.3. řešení servisních požadavků uplatněných prostřednictvím Service Desku nebo zjištěných v rámci proaktivního dohledu - provádění servisních zásahů v místech plnění.

2.6. Způsob poskytování Maintenance

2.6.1. Služby Maintenance budou poskytovány nepřetržitě po dobu účinnosti Objednávky.

2.6.2. Předmětem Maintenance je činnost Poskytovatele vedoucí k náhradě instalovaného Systému aktualizovanou verzí nebo subverzí Systému. Součástí Maintenance je i zapracování požadovaných případných legislativních změn a zapracování organizačních změn v rámci ČSSZ.

2.7. Hlášení požadavků ze strany Objednatele

2.7.1. Požadavky uživatelé Systému uplatňují prostřednictvím systému Service Desk Objednatele. Služba je standardně poskytována v pracovních dnech v době od 8:00 do 16:00 hodin. Service Desk není poskytován ve dnech pracovního volna, ve dnech pracovního klidu a o státních svátcích, které platí na území ČR.

2.7.2. Telefonické kontakty na Poskytovatele - Hot Line

Telefonická podpora (Hot Line): [redacted]

Účel služby Hot Line: Konzultace v oblasti identifikace, diagnostiky a řešení problémů souvisejících s provozem Systému. Služba je poskytována na systémové prostředky, softwarové produkty a aplikace a hardwarové produkty, které jsou součástí Systému.

2.8. Specifikace rozsahu a parametrů služeb technické a servisní podpory provozu IP telefonie v ČSSZ (SLA)

Položka	Parametr	Jednotka
Reakční doba (Response Time) pro prioritu 1/2/3 od nahlášení poruchy Poskytovateli	1/4/8	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 (Fix Time) podle priority 1/2/3	4/12/48	hodina

- Reakční doba (Response Time) — doba k zahájení servisního zásahu - garantovaná reakční doba servisu.
- Nahlášení poruchy Poskytovateli - od toho okamžiku se počítá reakční doba a doba opravy.
- Pohotovost — doba, ve které je Poskytovatel připraven přijmout hlášení poruchy a zahájit nápravu.
- Telefonická podpora — doba poskytované technické Hot Line uživatele.
- Servisní zásah v místě plnění — Praha, Brno, Uherský Brod, Valašské Meziříčí, Valašské Klobouky, Břeclav, Zlín, Olomouc.
- Doba opravy (Fix Time) — garantovaná doba pro odstranění poruchy nebo zajištění náhradního provozu v pracovní době — 8:00 - 16:00 hodin.
- 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.
- Zpracování tarifikace ATECO za jednotlivá období v sestavách dle požadavků Objednatele a distribuce příslušných sestav na příslušné lokality včetně aktualizace jmen uživatelů telefonních linek, aktualizace tarifů a případných speciálních sestav dle požadavků Objednatele.
-
- 5/8 — doba 8:00 - 16:00, v pracovních dnech.
- Možnosti nahlášení poruchy na helpdesk Poskytovatele - telefon, webový tiketovací systém (např. JIRA nebo jiný).
- Úrovně priorit závad Systému:
    - Priorita 1 - stav nouze, Systém je zcela nefunkční a tato skutečnost má významný dopad na Objednatele
        - souběžné selhání obou nodů OSV určených pro registraci telefonů (subscribers) nebo selhání primárního databázového serveru. Celý OSV je nefunkční; nefunkčnost více než 25 % telefonů (IP, analogových telefonů nebo jiných koncových zařízení); nefunkčnost jednoho celého organizačního útvaru (územní organizační jednotky), nelze uskutečnit příchozí/odchozí hovory do VTS, OSV nelze konfigurovat
        - hlavní směrovač je zcela nefunkční nebo je jeho činnost významně omezena, nelze realizovat telefonní hovory do VTS, hlasová komunikace je zcela nesrozumitelná
    - Priorita 2 - situace, kdy je funkce Systému významně omezena nebo se uplatňují záložní mechanismy
        - Systém je funkční pouze částečně; některé hovory vypadávají nebo je jejich kvalita nedostatečná; jeden z nodů OSV je nefunkční, OSV funguje v záložním režimu; nefunkčnost hlásí méně než 25 % telefonů (IP, analogových telefonů nebo jiných koncových zařízení)
        - hlavní směrovač je částečně nefunkční, některý z kanálů SIP trunku pro spojení do VTS je nefunkční, kvalita hlasová komunikace do VTS je výrazně snížena
    - Priorita 3 - problémy Systému nespecifikované v prioritách 1 a 2
        - zhoršená kvalita přenosu hlasu
        - výpadek či omezení funkčnosti jednotlivých terminálů (IP, analogových telefonů nebo jiných koncových zařízení)
        - řešení jiných požadavků Objednatele, které nejsou Servisním incidentem

V Praze dne:

[redacted]

podpis Poskytovatele