

SMLOUVA O ZŘÍZENÍ IP TELEFONNÍHO SYSTÉMU A O TECHNICKÉM ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB PROVOZU CALL CENTRA

evid. č. ČSÚ: 094-2020-S

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany:

Česká republika – Český statistický úřad

se sídlem: Na padesátém 81, Praha 10, PSČ 100 82
IČO: 000 25 593
zastoupena: Ing. Petrem Böhmem, Ph.D., ředitelem sekce IT
bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
číslo účtu: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
(dále jen „objednatel“ nebo „ČSÚ“) na straně jedné

a

IXPERTA s.r.o.

se sídlem: Lihovarská 1060/12, 190 00 Praha 9
IČO: 27599523
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová zn.: C117991
zastoupena: Pavlem Šiprem, jednatelem
bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
číslo účtu: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
(dále jen „dodavatel“) na straně druhé

(objednatel a dodavatel společně dále též jen „smluvní strany“)

v souladu s ust. § 1746 odst. 2) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) tuto

smlouvu o zřízení IP telefonního systému a o technickém zajištění služeb provozu Call Centra

Preambule

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu na základě výsledku výběrového řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „Virtuální ústředna“ zadávanou objednatelem jako veřejným zadavatelem ve smyslu ust. § 4 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „zákon o veřejných zakázkách“), a to v souladu s ust. § 31 zákona o veřejných zakázkách mimo režim zadávacího řízení podle zákona o veřejných zakázkách pod interním číslem VZ 068/2019 (dále jen „veřejná zakázka“), v němž byla nabídka dodavatele vybrána jako nejvýhodnější.

Objednatel zadal veřejnou zakázku v rámci projektu Sčítání lidu, domů a bytů 2021 (dále jen „SLDB 2021“).

Článek I Úvodní ustanovení

1. Účelem této smlouvy je vymezení práv a povinností smluvních stran při zřízení IP telefonního systému a při technickém zajištění služeb provozu Call Centra, a to včetně zajištění potřebných

zařízení a licencí, přičemž IP telefonní systém bude zřízen pro potřeby vyřizování dotazů respondentů, komisařů a veřejnosti po dobu trvání celého SLDB 2021 a zpracování prvních výsledků, a to v období přípravy SLDB 2021 (vč. zkušební sčítání), kdy bude sloužit také jako testovací zařízení pro tvorbu plánů odpovědí, ale také v období samotné realizace SLDB 2021 (při samotném sčítání) jako Call Centrum 2. úrovně (zejména pro odborné dotazy, které nebudou vyřízeny kontaktním centrem).

2. Pro plnění předmětu této smlouvy jsou závazné rovněž všechny dokumenty vztahující se k veřejné zakázce, a to zadávací dokumentace včetně všech příloh vztahujících se k předmětu této smlouvy a nabídka dodavatele k veřejné zakázce.
3. Dodavatel výslovně prohlašuje, že se podrobně seznámil s kompletní výzvou a zadávacími podmínkami veřejné zakázky, přičemž mu nejsou známy žádné nejasnosti či pochybnosti, které by znemožňovaly řádné plnění jeho závazků podle této smlouvy. Dodavatel se zavazuje, že bude plnění na základě této smlouvy poskytovat v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky, se svou nabídkou a se všemi požadavky vyplývajícími z platných právních předpisů, které se na plnění vztahují anebo s ním souvisí.
4. Dodavatel prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu plnění této smlouvy, že jsou mu známy veškeré podmínky nezbytné pro její realizaci, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, včetně technického a personálního zázemí, které jsou nezbytné pro realizaci této smlouvy za dohodnutou maximální smluvní cenu, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění veřejné zakázky.
5. Dodavatel se zavazuje plnit své závazky plynoucí z této smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a s veškerými zadávacími podmínkami veřejné zakázky. Dodavatel prohlašuje, že jím poskytované plnění je prosto práv třetích osob (není-li ve smlouvě stanoveno jinak) a že plněním této smlouvy neporušuje autorská nebo průmyslová práva třetích osob nebo jiná obdobná práva třetích osob. Pokud by toto prohlášení dodavatele neodpovídalo skutečnosti, je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli náhradu škody, která mu vznikla porušením práv třetích osob a uplatňováním jejich nároků s tím spojených, v plné výši.

Článek II

Předmět smlouvy

1. Dodavatel se tímto zavazuje pro objednatele zřídit IP telefonní systém, jehož specifikace a požadované podmínky na jeho realizaci a fungování jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy, dále se dodavatel zavazuje objednateli poskytovat služby technického zajištění provozu Call Centra za podmínek stanovených v Příloze č. 1 této smlouvy a dále se dodavatel zavazuje objednateli dodat potřebná zařízení a licence k realizaci a následnému provozu IP telefonního systému, přičemž dodavatel se tímto zavazuje:
 - a) dodat objednateli ústřednu dle specifikace a za podmínek stanovených v části II., písm. a) přílohy č. 1 této smlouvy (dále jen „ústředna“),
 - b) dodat objednateli 50 (slovy: padesát) kusů IP telefonních přístrojů dle specifikace uvedené v části II., písm. b) přílohy č. 1 této smlouvy (dále jen „telefonní přístroje“),
 - c) dodat objednateli další potřebná zařízení a licence k realizaci a následnému provozu IP telefonního systému (dále jen „další prvky“),
 - d) provést implementaci všech prvků řešení IP telefonního systému dodaného na základě této smlouvy (tj. ústředny, telefonních přístrojů, dalších prvků) do stávajícího telefonního systému objednatele, a to včetně provedení konfigurace a testování (dále jen „implementace“),
 - e) provést zaškolení 5 (slovy: pěti) pracovníků objednatele k obsluze dodaného IP telefonního systému na základě této smlouvy a dodání technické příručky k obsluze IP telefonního systému (dále jen „provedení zaškolení a dodání TP“),

- f) poskytovat objednateli služby technické podpory popsané v části II., písm. c) přílohy č. 1 této smlouvy zahrnující:
- i. průběžné poskytování aktualizací a patchování IP telefonního systému po dobu stanovenou v článku III odst. 4. této smlouvy,
 - ii. veškeré další služby, které jsou nutné pro zabezpečení řádného chodu IP telefonního systému, i když nejsou výslovně uvedeny v této smlouvě nebo v příloze č. 1 této smlouvy, ale dodavatel jako odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádný chod IP telefonního systému, a to po dobu stanovenou v článku III odst. 4. této smlouvy,
(dále také jen „služby technické podpory“),
- g) poskytnout dodavateli balíček služeb administrace IP telefonního systému v rozsahu 50 (slovy: padesáti) člověkohodin na dobu stanovenou v článku III odst. 4. této smlouvy, přičemž služby administrace IP telefonního systému budou čerpány a dodavatelem poskytovány na základě jednotlivých požadavků objednatele způsobem stanoveným v části II., písm. c) přílohy č. 1 této smlouvy (dále také jen „služby administrace“),
- h) poskytovat objednateli na výzvu další služby zahrnující zejména služby administrace IP telefonního systému nad rozsah stanovený v písm. g) tohoto odstavce a další služby požadované objednatel nad rámec služeb administrace, a to v rozsahu maximálně 40 (slovy: čtyřicet) člověkohodin, a dále služby spočívající v poskytování rozšířené SLA v režimu popsaném v části II., písm. c) přílohy č. 1 této smlouvy (dále také jen „další služby“),

to vše za podmíněk, ve specifikaci a v rozsahu stanoveném v příloze č. 1 této smlouvy a za dodržení úrovně SLA pro provoz IP telefonního systému, jehož parametry jsou stanoveny v části II., písm. c) přílohy č. 1 této smlouvy; všechny dodávky a služby popsané v tomto odstavci jsou dále ve smlouvě označeny také jen jako „předmět plnění“; dodávka ústředny, telefonních přístrojů, dalších prvků a provedení implementace jsou dále ve smlouvě označeny také jen jako „realizace IP telefonního systému“.

2. Objednatel se touto smlouvou zavazuje zaplatit dodavateli za řádně poskytnutý předmět plnění sjednanou cenu ve výši a za podmínek uvedených dále v této smlouvě.

Článek III Místa a termíny předmětu plnění

1. Místem plnění a rovněž místem dodání ústředny a telefonních přístrojů a dalších prvků pro realizaci IP telefonního systému podle této smlouvy je sídlo objednatele na adrese Na padesátém 81, Praha 10, PSČ 100 82 s tím, že podle charakteru služeb může dodavatel služby technické podpory, služby administrace či další služby poskytovat i vzdáleným přístupem nebo případě potřeby v budovách krajských správ objednatele, jejichž seznam je uveden v tabulce v části I. přílohy č. 1 této smlouvy.
2. Dodavatel se zavazuje dodat objednateli ústřednu, telefonní přístroje a další prvky, provést implementaci, tj. dokončit realizaci IP telefonního systému nejpozději do 60 (slovy: šedesáti) dnů ode dne nabytí účinnosti této smlouvy.
3. Dodavatel se zavazuje provést zaškolení 5 (slovy: pěti) pracovníků objednatele k obsluze dodaného IP telefonního systému na základě této smlouvy a dodat technickou příručku k obsluze IP telefonního systému objednateli nejpozději do 10 (slovy: deseti) pracovních dnů od akceptace realizace IP telefonního systému objednatel bez výhrad.
4. Dodavatel se zavazuje poskytovat objednateli služby technické podpory po celou dobu od okamžiku akceptace realizace IP telefonního systému objednatel bez výhrad do ukončení této smlouvy v souladu s článkem IX odst. 1. této smlouvy. Dodavatel se zavazuje poskytovat objednateli služby administrace po celou dobu od okamžiku akceptace realizace IP telefonního systému objednatel bez výhrad do ukončení této smlouvy v souladu s článkem IX odst. 1. této smlouvy na základě

jednotlivých požadavků objednatele zaslaných dodavateli prostřednictvím help desk nebo prostřednictvím e-mailu dodavatele: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, a to za podmínek stanovených v části II., písm. c) přílohy č. 1 této smlouvy.

5. Dodavatel se zavazuje poskytovat objednateli další služby na výzvu objednatele, kterou objednatel zašle dodavateli na emailovou adresu xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx nebo prostřednictvím help desk. Výzva objednatele k poskytnutí dalších služeb musí obsahovat alespoň požadavek na další službu, která má být poskytnuta, termín, do kdy má být další služba poskytnuta, a předpokládaný rozsah člověkohodin potřebný k realizaci další služby/u dalších služeb spočívajících v poskytování rozšířené SLA časové rozmezí, po kterou bude rozšířené SLA poskytováno. Dodavatel se zavazuje objednateli nejpozději následující pracovní den výzvu objednatele k poskytnutí další služby potvrdit a další službu v termínu a za podmínek stanovených ve výzvě poskytnout. Objednatel je oprávněn činit výzvy k poskytnutí dalších služeb od okamžiku akceptace realizace IP telefonního systému objednatelem bez výhrad do ukončení této smlouvy v souladu s článkem IX odst. 1. této smlouvy. Objednatel není povinen činit výzvy k poskytnutí dalších služeb.
6. Dodavatel se zavazuje od okamžiku akceptace realizace IP telefonního systému objednatelem bez výhrad do ukončení této smlouvy v souladu s článkem IX odst. 1 této smlouvy dodržovat požadovanou úroveň SLA pro provoz IP telefonního systému, a to za dodržení parametrů stanovených v části II., písm. c) přílohy č. 1 této smlouvy. V případě, že objednatel dodavatele vyzve k poskytování rozšířené SLA podle článku III odst. 5. této smlouvy, zavazuje se dodavatel dodržovat požadovanou úroveň SLA pro provoz IP telefonního systému za dodržení parametrů rozšířené SLA stanovených v části II. písm. c) přílohy č. 1.

Článek IV Cena předmětu plnění

1. Cena za realizaci IP telefonního systému v rozsahu stanoveném v článku II. odst. 1. písm. a), b), c) a d) této smlouvy, tj. dodávka ústředny, telefonních přístrojů, dalších prvků a provedení implementace, a dále včetně ceny za provedení zaškolení a dodání TP a ceny za služby technické podpory (specifikované v článku II. odst. 1. písm. f) této smlouvy) činí celkem 941 000,- Kč (slovy: devětsetčtyřicetjedentisíc korun českých) bez DPH (dále jen „cena za realizaci a provoz IP telefonního systému“).
2. Cena za služby administrace v rozsahu stanoveném v článku II odst. 1. písm. g) této smlouvy činí 84 500,- Kč (slovy: osmdesátčtyřitiscipětset korun českých) bez DPH (dále také jen „cena za služby administrace“).
3. Cena za další služby v rozsahu stanoveném v článku II odst. 1. písm. h) této smlouvy na základě jednotlivých výzev objednatele činí 1 690,- Kč (slovy: jedentisícšestsetdevadesát korun českých) bez DPH za každou jednu člověkohodinu v případě dalších služeb s výjimkou služeb rozšířené SLA; cena za další služby spočívající v rozšířené SLA činí 1 500,- Kč (slovy: jedentisícipětset korun českých) bez DPH za každý jeden den poskytování služeb rozšířené SLA (dále jen „cena za další služby“).
4. Cena za realizaci a provoz IP telefonního systému, cena za služby administrace a cena za další služby jsou ve smlouvě uvedeny také jen jako „cena předmětu plnění“. K ceně předmětu plnění bude připočtena DPH v sazbě podle právních předpisů platných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
5. Cena předmětu plnění je sjednána jako cena nejvýše přípustná a nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady na poskytování plnění podle této smlouvy, včetně správních poplatků a nákladů na

daně a pojištění, veškerých nákladů na zaměstnance, a to včetně mzdy, dopravy, povinných odvodů, nákladů za práce přesčas, za noční práci či za práci ve svátek, jakož i ceny za služby a dodávky, které nejsou výslovně uvedeny v zadávací dokumentaci veřejné zakázky nebo v této smlouvě, ale dodavatel jako odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné poskytování plnění podle této smlouvy.

6. Dodavatel ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 občanského zákoníku přebírá nebezpečí změny okolností po uzavření smlouvy.

Článek V Platební podmínky

1. Cena za realizaci a provoz IP telefonního systému bude uhrazena dodavateli na základě daňového dokladu – faktury, kterou je dodavatel oprávněn vystavit nejdříve v den, kdy dojde ke splnění poslední z těchto podmínek:
 - akceptace realizace IP telefonního systému bez výhrad podle článku VI odst. 4) písm. a) této smlouvy a zároveň
 - provedení zaškolení a dodání TP.
2. Cena za služby administrace bude uhrazena dodavateli na základě daňových dokladů – faktur, kterou je dodavatel oprávněn vystavit následovně:
 - první fakturu znějící na částku odpovídající 50 % (slovy: padesáti procentům) ceny za služby administrace je dodavatel oprávněn vystavit nejdříve v den splnění podmínek pro vystavení faktury na cenu za realizaci IP telefonního systému,
 - druhou fakturu znějící na částku odpovídající 50 % (slovy: padesáti procentům) ceny za služby administrace je dodavatel oprávněn vystavit nejdříve 12 (slovy: dvanáct) měsíců od nabytí účinnosti této smlouvy, a to za předpokladu, že nedojde k ukončení smlouvy v souladu s článkem X odst. 2. této smlouvy.
3. Cena za další služby bude uhrazena dodavateli na základě daňového dokladu – faktury nejdříve v den akceptace dalších služeb (poskytnutých na základě výzvy objednatele) objednatelem bez výhrad. Dodavatel je povinen jako přílohu faktury, kterou bude vyúčtována cena za další služby, předložit rovněž výkaz obsahující rozsah, časový rámec a rozpis ceny poskytnutých dalších služeb.
4. Vyúčtování ceny předmětu plnění provede dodavatel daňovým dokladem – fakturou, která musí obsahovat veškeré podstatné náležitosti podle zvláštních právních předpisů, zejména podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Kromě těchto podstatných náležitostí musí daňový doklad – faktura dodavatele obsahovat evidenční číslo objednatele této smlouvy, číslo účtu dodavatele a všechny údaje uvedené v ust. § 435 odst. 1 občanského zákoníku.
5. Lhůta splatnosti faktury činí 21 (slovy: dvacet jedna) dnů, resp. v případě faktury vystavené v lednu nebo prosinci kalendářního roku 60 (slovy: šedesát) dnů ode dne doručení daňového dokladu – faktury se všemi náležitostmi podle předchozího odstavce objednateli do datové schránky, doporučenou listovní zásilkou, nebo osobně do podatelny v sídle ČSÚ. Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, sjednávají smluvní strany totožnou lhůtu splatnosti i pro placení jiných plateb podle této smlouvy (úroky z prodlení, náhrada škody apod.).
6. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit dodavateli fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, která je vystavena v rozporu s touto smlouvou, která obsahuje cenu předmětu plnění vyúčtovanou v rozporu s touto smlouvou nebo která obsahuje chybně vyúčtovanou DPH. Lhůta splatnosti vyúčtované ceny předmětu plnění začíná v takovém případě znovu běžet ode dne doručení opravené faktury objednateli způsobem uvedeným v předchozím odstavci.

7. Cena předmětu plnění vyúčtovaná fakturou dodavatele se pokládá za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu dodavatele.

Článek VI Akceptace

1. Realizace IP telefonního systému se považuje za řádně splněnou její akceptací bez výhrad (podle odst. 4. písm. a) tohoto článku smlouvy) objednatelem v akceptačním protokolu, a to za předpokladu, že realizace IP telefonního systému byla dodavatelem dokončena v termínu stanoveném v článku III odst. 2. této smlouvy. Poskytnutí další služby na základě výzvy objednatele se považuje za řádně splněné akceptací bez výhrad (podle odst. 4. písm. a) tohoto článku smlouvy) objednatelem v akceptačním protokolu, a to za předpokladu, že další služba byla dodavatelem objednateli poskytnuta v termínu stanoveném ve výzvě objednatele za podmínek stanovených v článku III odst. 5. této smlouvy. Realizace IP telefonního systému a/nebo poskytnutí další služby na základě výzvy objednatele je dále ve smlouvě označeno jako „předmět akceptace“.
2. Dodavatel je povinen předložit objednateli akceptační protokol a veškerou dokumentaci k poskytnutému předmětu akceptace potřebnou k doložení rozsahu a kvality předmětu akceptace (u dalších služeb půjde zejména o výkaz obsahující rozsah, časový rámec a rozpis ceny poskytnutých dalších služeb, který bude po akceptaci služeb bez výhrad přílohou faktury), (dále jen „dokumentace k akceptaci“), přičemž shora uvedenou dokumentaci k akceptaci, vč. akceptačního protokolu, se dodavatel zavazuje objednateli doložit v den dokončení provedení předmětu akceptace.
3. Objednatel je povinen prověřit předmět akceptace, akceptační protokol a dokumentaci k akceptaci a informovat dodavatele s nejméně dvoudenním předstihem o termínu případného jednání k projednání akceptace, a to v případě, že předmět akceptace neakceptuje objednatel bez výhrad podle odst. 4. písm. a) tohoto článku smlouvy ihned.
4. Akceptační řízení je zahájeno dnem předložení akceptačního protokolu objednateli a jeho výsledkem může být:
 - a) Akceptováno bez výhrad: Neshledá-li objednatel v předmětu akceptace nebo v dokumentaci k akceptaci žádné vady ani nedodělky (vady anebo nedodělky předmětu akceptace nebo dokumentace k akceptaci společně dále jen „vady“), uvede do akceptačního protokolu, že předmět akceptace akceptuje bez výhrad a akceptační protokol potvrdí oprávnění zástupci obou smluvních stran svými podpisy;
 - b) Akceptováno s výhradami: V případě, že objednatel shledá v předmětu akceptace nebo v dokumentaci k akceptaci nezávažné, lehce odstranitelné vady, stanoví objednatel po konzultaci s dodavatelem závazný termín jejich odstranění. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, činí lhůta pro odstranění zjištěných vad 5 (slovy: pět) pracovních dní. Objednatel do akceptačního protokolu uvede, že předmět akceptace akceptuje s výhradami a uvede termín pro odstranění vad. Oprávnění zástupci obou smluvních stran potvrdí akceptační protokol svými podpisy. Po odstranění všech vytčených vad provedou smluvní strany nové akceptační řízení za stejných podmínek.
 - c) Neakceptováno: Shledá-li objednatel v předmětu akceptace nebo v dokumentaci k akceptaci závažné vady, které znamenají zásadní nedodržení požadavků na IP telefonní systém nebo na poskytnutí další služby stanovených v příloze č. 1 této smlouvy, stanoví objednatel po konzultaci s dodavatelem přiměřený závazný termín jejich odstranění s tím, že po dobu od sjednaného termínu pro dokončení realizace IP telefonního systému dle článku III odst. 2. písm. a) této smlouvy, resp. od termínu stanoveného ve výzvě objednatele k poskytnutí dalších služeb, až do úplného odstranění všech vytčených závažných vad bude dodavatel v prodlení s dokončením realizace IP telefonního systému, resp. s poskytnutím další služby. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, činí lhůta pro odstranění zjištěných závažných vad 10 (slovy: deset)

pracovních dnů. Objednatel do akceptačního protokolu uvede, že předmět akceptace neakceptuje a uvede seznam závažných vad. Oprávnění zástupci obou smluvních stran potvrdí akceptační protokol svými podpisy. Po odstranění všech vytčených závažných vad provedou smluvní strany nové akceptační řízení za stejných podmínek.

5. Nezúčastní-li se dodavatel jednání s objednatelem k projednání akceptace anebo odmítne-li podepsat akceptační protokol, má se za to, že se skutečnostmi v něm uvedenými souhlasí.
6. Smluvní strany tímto sjednávají, že akceptační protokol bude obsahovat alespoň tyto náležitosti:
 - a) označení smluvních stran;
 - b) datum a místo projednání akceptace;
 - c) označení předmětu plnění, který je předmětem akceptace;
 - d) závěr akceptačního řízení (akceptováno bez výhrad, akceptováno s výhradami, neakceptováno)
 - e) v případě akceptace předmětu akceptace s výhradami nebo v případě neakceptace soupis vad a termín pro jejich odstranění;
 - f) podpisy oprávněných zástupců smluvních stran (případně pouze podpis oprávněného zástupce objednatele, pokud dodavatel odmítne akceptační protokol potvrdit podpisem).
7. Ukončení akceptačního řízení s výsledkem podle odst. 4 písm. a) tohoto článku smlouvy ve vztahu k příslušnému předmětu akceptace je podmínkou, resp. jednou z podmínek oprávněnosti fakturace tohoto předmětu akceptace.

Článek VII

Další práva a povinnosti smluvních stran

1. Dodavatel se zavazuje:
 - a) poskytovat objednateli předmět plnění řádně a včas, v souladu s podmínkami této smlouvy a s platnými právními předpisy, podle svých nejlepších znalostí a schopností a s potřebnou odbornou péčí, a to po celou dobu trvání této smlouvy;
 - b) dodržovat pokyny a interní předpisy objednatele ve vztahu k bezpečnosti a provozu technologií objednatele, kterých se jím poskytovaný předmět plnění na základě této smlouvy týká, nebo jsou dodavatelem k poskytování předmětu plnění na základě této smlouvy využívány;
 - c) udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu trvání této smlouvy pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění ve výši minimálně 5.000.000 Kč (slovy: pět miliónů korun českých) na jednu škodní událost; na vyžádání je dodavatel povinen tuto pojistnou smlouvu objednateli doložit kdykoli v průběhu trvání této smlouvy;
 - d) na žádost objednatele spolupracovat a poskytnout potřebnou součinnost případným dalším smluvním partnerům objednatele;
 - e) předávat objednateli provozní, technickou, uživatelskou a případně i další dokumentaci vytvořenou anebo aktualizovanou při poskytování předmětu plnění podle této smlouvy;
 - f) poskytovat objednateli předmět plnění podle této smlouvy tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz v místě plnění;
 - g) i bez pokynů objednatele provést neodkladné úkony související s předmětem této smlouvy, které jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody ve smyslu ust. § 2906 občanského zákoníku;
 - h) zachovávat mlčenlivost ohledně skutečností, které jsou obsahem této smlouvy, které se v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy dozvěděl anebo které objednatel označil za důvěrné a dále zajistit, aby jeho zaměstnanci a další osoby podílející se na jeho straně na plnění předmětu této smlouvy byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti. Povinnost

mlčenlivosti se nevztahuje na informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé z povinností vyplývajících ze smlouvy anebo o kterých tak stanoví zákon, zpřístupnění je však možné vždy jen v nezbytném rozsahu;

- i) pro případ, že se v průběhu plnění předmětu této smlouvy dostane do kontaktu s osobními údaji, že je bude ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s touto smlouvou a s příslušnými právními předpisy, zejména s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES a v souladu s článkem XIV této smlouvy;
 - j) řídit se při poskytování předmětu plnění pokyny objednatele a jeho interními předpisy souvisejícími s předmětem plnění smlouvy, které objednatel dodavateli poskytne, nebo pokyny jím pověřených osob;
 - k) zajistit, aby všechny osoby, které se na jeho straně podílí na plnění předmětu smlouvy a které budou přítomny v prostorách objednatele, dodržovaly všechny bezpečnostní a provozní předpisy, se kterými byl dodavatel seznámen před zahájením pravidelné přítomnosti v sídle objednatele; dodavatel odpovídá za přijetí přiměřených opatření zabraňujících škodám na majetku a na zařízeních objednatele nebo třetích osob;
 - l) splňovat po celou dobu trvání této smlouvy veškeré technické kvalifikační předpoklady k veřejné zakázce;
 - m) být po celou dobu trvání smlouvy autorizovaným partnerem výrobce zařízení či vlastníka duševních práv k hardware prvkům i software prvkům tvořícím IP telefonní systém.
2. Objednatel se zavazuje:
- a) poskytovat po celou dobu trvání této smlouvy dodavateli veškerou nezbytnou součinnost potřebnou k naplnění účelu smlouvy;
 - b) převzít od dodavatele bez zbytečného odkladu řádné plnění ve smyslu této smlouvy.
3. Objednatel je oprávněn kontrolovat kvalitu plnění předmětu plnění ze strany dodavatele, a to průběžně po celou dobu trvání této smlouvy. V případě, že dodavatel nebude plnit požadavky na kvalitu předmětu plnění řádně, resp. poskytování předmětu plnění podle této smlouvy dodavatelem nebude odpovídat požadovanému rozsahu předmětu plnění obsaženému v této smlouvě a jejích přílohách, objednatel je oprávněn dodavateli kdykoli vytknout vady předmětu plnění, a to písemnou formou. Dodavatel se zavazuje objednatelům označené vady plnění odstranit nejpozději do 24 (slovy: dvaceti čtyř) hodin od doručení vytknutí vady objednatelům, nedohodnou-li se v konkrétním případě smluvní strany jinak.

Článek VIII Sankce

- 1. V případě prodlení dodavatele s dokončením realizace IP telefonního systému oproti termínu stanovenému v článku III odst. 2. této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli a dodavatel je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 5.000,-- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení.
- 2. V případě prodlení dodavatele s provedením zaškolení nebo dodáním TP oproti termínu stanovenému v článku III odst. 3. této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli a dodavatel je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 1.000,-- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení.
- 3. V případě, že dodavatel poruší svoji povinnost poskytovat služby technické podpory nebo služby administrace podle této smlouvy ve sjednaném rozsahu, je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli a dodavatel je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 1.000,-- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý započatý den, kdy nebyly služby technické podpory nebo služby administrace poskytovány ve stanoveném rozsahu.

4. V případě, že dodavatel poruší svoji povinnost dodržet úroveň SLA pro provoz IP telefonního systému podle této smlouvy ve sjednaném rozsahu, je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli a dodavatel je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 1.000,-- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každou započatou hodinu výpadku hlasových služeb ve špičce přesahující maximální dobu výpadku služeb stanovenou v části II., písm. c) přílohy č. 1 této smlouvy a smluvní pokutu ve výši 1.000,-- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý započatý den výpadku hlasových služeb mimo špičku, resp. za každý započatý den výpadku administrátorské části systému přesahující maximální dobu výpadku služeb stanovenou v části II., písm. c) přílohy č. 1 této smlouvy.
5. V případě prodlení dodavatele s odstraněním vady zjištěné průběžnou kontrolou dle článku VII odst. 3. této smlouvy ve stanovené lhůtě nebo v případě prodlení dodavatele s poskytnutím další služby v termínu stanoveném ve výzvě objednatele, je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli zaplacení a dodavatel je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení u každé jednotlivé vady, resp. za každý započatý den prodlení s poskytnutím další služby.
6. Za porušení povinnosti podle článku VII odst. 1. písm. c), h), i), l) nebo m) této smlouvy nebo za porušení povinnosti podle článku XI odst. 3. této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli a dodavatel je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti, resp. za každý započatý měsíc, v němž nemá dodavatel sjednanu platnou a účinnou pojistnou smlouvu se sjednaným limitem pojistného plnění.
7. V případě porušení jakékoli jiné povinnosti dodavatele podle této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli a dodavatel je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti.
8. Smluvní pokuty jsou splatné dnem porušení příslušné smluvní povinnosti. Objednatel je oprávněn jednostranně započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty proti jakékoli splatné pohledávce dodavatele za objednatelem.
9. Dodavatel výslovně prohlašuje, že výše smluvních pokut podle tohoto článku smlouvy je přiměřená a odpovídá charakteru zajišťovaných povinností.
10. Vedle smluvní pokuty je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli zaplacení náhrady škody případně vzniklé porušením smluvní povinnosti dodavatele, a to v plné výši.
11. V případě prodlení objednatele s uhrazením ceny služeb je dodavatel oprávněn požadovat zaplacení úroků z prodlení ve výši podle platných právních předpisů k prvnímu dni prodlení.

Článek IX

Trvání, platnost a účinnost smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 24 (slovy: dvaceti čtyř) měsíců ode dne nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
3. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění této smlouvy v registru smluv.

Článek X Ukončení smlouvy

1. Tato smlouva může být kdykoli ukončena na základě písemné dohody obou smluvních stran.
2. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu, co se týče služeb administrace a ostatních služeb, i bez udání důvodu ukončit výpovědí s účinností ke dni, který připadne na první roční výročí účinnosti této smlouvy s tím, že objednatel je povinen dodavateli v takovém případě doručit výpověď alespoň 2 (slovy: dva) měsíce před dnem, ke kterému má být tato smlouva ve vztahu k poskytování služeb administrace a ostatních služeb ukončena.
3. Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit s účinky do budoucna v případě neschválení finančních prostředků ze státního rozpočtu na plnění poskytované na základě této smlouvy pro příslušný kalendářní rok. Případné neschválení finančních prostředků ze státního rozpočtu na příslušný kalendářní rok je objednatel povinen bezodkladně písemnou formou oznámit dodavateli.
4. Není-li ve smlouvě výslovně stanoveno jinak, dodavatel i objednatel jsou oprávněni od této smlouvy jednostranně odstoupit s účinky do budoucna v případě jejího podstatného porušení druhou smluvní stranou s tím, že za podstatné porušení smlouvy se pro účely tohoto ujednání pokládá zejména:
 - a) prodlení dodavatele s dokončením realizace IP telefonního systému oproti stanovenému termínu v článku III odst. 2. této smlouvy o dobu delší než 10 (slovy: deset) pracovních dnů;
 - b) porušení povinnosti dodavatele poskytovat služby technické podpory nebo služby administrace podle této smlouvy ve sjednaném rozsahu po dobu delší než 24 (slovy: dvacet čtyři) hodin;
 - c) porušení povinnosti dodavatele podle článku VII odst. 1. písm. c), h), i), l) nebo m) této smlouvy nebo za porušení povinnosti podle článku XI odst. 3. této smlouvy;
 - d) porušení povinnosti dodavatele podle této smlouvy, jehož následkem je skončení akceptačního řízení s výsledkem „neakceptováno“;
 - e) porušení jakékoliv jiné povinnosti dodavatele vyplývající z této smlouvy a její nesplnění ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou objednatel k tomu poskytne (nevylučuje-li to charakter porušené povinnosti); v pochybnostech se má za to, že dodatečná lhůta je přiměřená, pokud činila alespoň 5 (slovy: pět) pracovních dní;
 - f) prodlení objednatele s uhrazením ceny plnění nebo její části po dobu delší než 60 (slovy: šedesát) dnů.
5. Odstoupení od smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvních pokut, úroku z prodlení, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po odstoupení od smlouvy.
6. V případě předčasného ukončení smlouvy se smluvní strany zavazují poskytnout si vzájemně veškerou potřebnou součinnost k zamezení vzniku škody.

Článek XI Poddodavatelé

1. Dodavatel je oprávněn zajistit plnění této smlouvy anebo dílčích částí plnění prostřednictvím poddodavatelů, jejichž specifikace, včetně specifikace dílčích částí plnění, které budou těmito poddodavateli poskytovány, je obsažena v příloze č. 2 této smlouvy.
2. Dodavatel se zavazuje zajistit, že poddodavatelé budou jimi prováděné části služeb provádět v souladu se všemi podmínkami této smlouvy. Tím není dotčena výlučná odpovědnost dodavatele

za poskytování řádného plnění podle této smlouvy. Dodavatel tedy odpovídá objednateli za řádné plnění této smlouvy, které svěřil poddodavatel, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.

3. Dodavatel se zavazuje nezměnit poddodavatele bez předchozího písemného souhlasu objednatele, přičemž dodavatel je oprávněn změnit poddodavatele pouze z vážných objektivních důvodů a s předchozím písemným souhlasem objednatele; objednatel se zavazuje souhlas se změnou poddodavatele dodavateli bezdůvodně neodpírat.

Článek XII Kontaktní a oprávněné osoby

1. Smluvní strany tímto prohlašují, že jména kontaktních osob ve věcech administrativních a technických a jména oprávněných osob ve věcech smluvních a akceptace, které budou odpovědné za řádnou koordinaci činností souvisejících s poskytnutím předmětu plnění podle této smlouvy, a to včetně e-mailového a telefonického spojení na tyto osoby jsou obsaženy v příloze č. 3 této smlouvy.
2. Jakoukoli změnu v kontaktních a oprávněných osobách je každá ze smluvních stran povinna oznámit druhé smluvní straně písemnou formou bez zbytečného odkladu, a to bez nutnosti uzavírat dodatek k této smlouvě ohledně změny v kontaktních a oprávněných osobách.

Článek XIII Vyšší moc

1. Jestliže některá ze smluvních stran není schopna dostát svým závazkům podle této smlouvy anebo je v prodlení v důsledku okolností, které nemůže ovlivnit ani předvídat v okamžiku jejich uzavření, nebude tato smluvní strana považována za smluvní stranu, která je v prodlení anebo která jiným způsobem porušila své smluvní závazky a nebude po dobu trvání působení vyšší moci povinna k plnění těchto závazků ani nebude povinna hradit smluvní sankce za porušení smluvní povinnosti.
2. Působení vyšší moci je dotčená smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu po vzniku překážky vyšší moci písemně oznámit druhé smluvní straně.
3. V případě, že působení vyšší moci trvá déle než 60 (slovy: šedesát) kalendářních dní, je smluvní strana, u které není dáno působení vyšší moci, oprávněna ukončit tuto smlouvu písemným odstoupením od smlouvy.

Článek XIV Nakládání s osobními údaji

1. Smluvní strany se zavazují zajistit povinnost mlčenlivosti všech svých pracovníků či jiných osob, jež budou přicházet do styku s osobními údaji.
2. Smluvní strany berou na vědomí, že
 - a) každá ze smluvních stran je správcem osobních údajů (dále také jen „správce“) získaných od pracovníků smluvních stran v souvislosti s uzavřením této smlouvy;
 - b) subjektem údajů se pro účely této smlouvy rozumí pracovník ČSÚ a pracovník dodavatele, jehož osobní údaje si smluvní strany poskytují v souvislosti s uzavřením této smlouvy;
 - c) osobní údaje získané v souvislosti s uzavřením této smlouvy budou zpracovány v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále také jen

„GDPR“) a souvisejícími právními předpisy, výhradně za účelem realizace závazků z této smlouvy;

- d) osobní údaje získané v souvislosti s uzavřením této smlouvy nebudou poskytovány třetím osobám (příjemcem osobních údajů jsou výlučně smluvní strany navzájem a nebudou předávány třetím osobám ani příjemci ve třetí zemi nebo mezinárodní organizaci);
 - e) osobní údaje získané v souvislosti s uzavřením této smlouvy budou správcem uloženy po dobu nezbytně nutnou pro realizaci závazků z této smlouvy a pro splnění povinností správce plynoucích v souvislosti s uzavřením této smlouvy z platných právních předpisů.
3. Smluvní strany prohlašují a nesou odpovědnost za to, že jejich pracovníci stanovení smluvními stranami jako kontaktní a oprávněné osoby podle článku XII této smlouvy byli poučeni:
- a) o tom, že smluvní strany si vzájemně předávají jejich osobní údaje v rozsahu: titul, příp. vědecká hodnost, jméno, příjmení, adresa elektronické pošty a telefonní číslo, v rámci plnění této smlouvy, a to za účelem realizace závazků z této smlouvy;
 - b) o veškerých právech subjektu údajů, která mohou uplatnit vůči druhé smluvní straně, zejména právo na přístup k osobním údajům, které jsou o nich zpracovávány, právo na jejich opravu nebo výmaz nebo omezení zpracování, vznést námitku proti zpracování, jakož i uplatňovat další práva v mezích GDPR a právo podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Článek XV Závěrečná ustanovení

1. Neplatnost nebo neúčinnost některého ustanovení této smlouvy nezpůsobuje neplatnost celé smlouvy. V případě, že některé ustanovení této smlouvy bude neplatné nebo neúčinné, zavazují se smluvní strany nahradit takové neplatné nebo neúčinné ustanovení platným a účinným ustanovením, které bude co do obsahu a významu neplatnému nebo neúčinnému ustanovení co nejbližší.
2. Veškerá oznámení podle této smlouvy musí být učiněna písemně a zaslána všem kontaktním osobám druhé smluvní strany prostřednictvím datové schránky, elektronické pošty nebo doporučenou listovní zásilkou, případně předána osobně do podatelny v sídle ČSÚ, není-li ve smlouvě výslovně uvedeno jinak.
3. Smluvní strany se dohodly, že veškeré sporné záležitosti, které se vyskytnou a budou se týkat závazků vyplývajících z této smlouvy, budou přednostně řešeny dohodou. Případnému soudnímu sporu z této smlouvy bude vždy předcházet snaha smluvních stran o řešení sporu smírem.
4. Jakékoli změny či doplnění této smlouvy je možné činit výhradně formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran, s výjimkou změny v kontaktních a oprávněných osobách.
5. Dodavatel je povinen bez zbytečného odkladu písemně oznámit objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky plnění této smlouvy, zejména je povinen oznámit objednateli změny svého majetkoprávního postavení jako je např. přeměna společnosti, vstup do likvidace, úpadek, prohlášení konkursu apod.
6. Jednací jazykem mezi dodavatelem a objednatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této smlouvy výhradně jazyk český, a to včetně veškeré dokumentace vztahující se k předmětu této smlouvy a veřejné zakázce.

7. Dodavatel není oprávněn postoupit ani převést jakákoli práva či povinnosti vyplývající z této smlouvy na třetí osobu či osoby bez předchozího výslovného písemného souhlasu objednatele.
8. Dodavatel uděluje bezvýhradný souhlas s uveřejněním plného znění této smlouvy podle zákona o veřejných zakázkách, zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“), zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a dalších právních předpisů.
9. Dodavatel souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné podle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího z této smlouvy s tím, že se dodavatel podrobí této kontrole a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ust. § 2 písm. e) uvedeného zákona.
10. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění této smlouvy v registru smluv podle zákona o registru smluv zajistí objednatel.
11. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání všech smluvních podmínek. Autentičnost této smlouvy potvrzují svými podpisy.
12. Tato smlouva byla vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž dva obdrží objednatel a jeden dodavatel. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
 - Příloha č. 1 – Podrobná specifikace předmětu plnění
 - Příloha č. 2 – Seznam poddodavatelů
 - Příloha č. 3 – Kontaktní a oprávněné osoby
13. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně, určitě a srozumitelně, že si ji přečetly a s jejím obsahem souhlasí.

V Praze dne 7. 7. 2020

V Praze dne 22. 6. 2020

.....
Česká republika – Český statistický úřad
Ing. Petr Böhm, Ph.D.
ředitel sekce IT

.....
IXPERTA s.r.o.
Pavel Šipr
jednatel

Příloha č. 1

Smlouvy o zřízení IP telefonního systému a o technickém zajištění služeb provozu Call Centra
Podrobná specifikace předmětu plnění

I. Popis stávajícího stavu

Zadavatel disponuje telefonními ústřednami společnosti Alcatel-Lucent Enterprise.

Každá lokalita má vlastní připojení do veřejné sítě přes jedno či více ISDN 30 / ISDN 2 a používá vlastní interní číslovací plán.

Datové propojení je zajištěno pomocí symetrických linek s připojením do IP VPN prostřednictvím MPLS sítě s hvězdicovou architekturou. Přes toto datové připojení probíhá i interní VoIP komunikace mezi jednotlivými lokalitami, v případě obsazení kapacity IP kanálů nebo výpadku IP konektivity by došlo k přelivu hovoru přes veřejnou telekomunikační síť.

Centrálním prvkem je ústředna v Praze, tato bude v případě potřeby doplněna o 100 SIP trunků pro propojení s novým IP komunikačním systémem - Call centrem.

Místo	Adresa	Typ telefonní ústředny	Připojení	Kapacita připojení
Praha	Na padesátém 81	OmniPCX Enterprise (4400)	ISDN 30	184 Mbps
Brno	Jezuitská 2	OmniPCX Enterprise	ISDN 30	16 Mbps
České Budějovice	Žižkova tř. 1	OmniPCX Enterprise	ISDN 30	16 Mbps
Ústí nad Labem	Špálova 1	OmniPCX Enterprise	ISDN 30	16 Mbps
Hradec Králové	Myslivečkova 1	OmniPCX Enterprise	ISDN 30	16 Mbps
Jihlava	Ke Skalce 30	OmniPCX Enterprise	ISDN 2	8 Mbps
Karlovy Vary	Závodní 94	OmniPCX Enterprise	ISDN 2	8 Mbps
Pardubice	V Ráji 872	OmniPCX Enterprise	ISDN 30	16 Mbps
Liberec	Nám. Dr. E. Beneše 26	OmniPCX Enterprise	ISDN 2	8 Mbps
Plzeň	Slovanská alej 36	OmniPCX Enterprise	ISDN 30	16 Mbps
Olomouc	Jeremenkova 42	OmniPCX Enterprise	ISDN 2	8 Mbps
Zlín	tř. Tomáš Bati 1565	OmniPCX Enterprise	ISDN 2	8 Mbps
Ostrava	Repinova 17	OmniPCX Enterprise	ISDN 30	16 Mbps

II. Popis předmětu plnění

Zadavatel požaduje takové řešení IP telefonního systému (Call centra), které zajistí minimálně:

- přenositelnost čísla a uživatelských služeb v rámci systému IP telefonie;
- centralizovanou správu celého systému;
- funkční kompatibilitu se stávající provozovanou telefoní;
- 50 IP uživatelů se službami Call centra;
- 50 IP telefonů dle níže uvedené specifikace.

IP telefonní systém musí zajistit telefonní funkce pro daný počet uživatelů rozmístěných v jednotlivých objektech IP WAN regionálních sítí s možností využití lokálních prostupů do veřejné telefonní sítě.

Řídící část IP telefonního systému musí být navržena jako plně redundantní systém řídicích serverů (redundance 1:1) s možností jejich geografického rozmístění a možností rozkládání zátěže na jednotlivé servery.

IP telefonní systém musí poskytovat otevřená a dokumentovaná rozhraní následujících služeb:

- Signalizace SIP, H.323;

- WebServices – https, REST, JSON, SOAP, CTI (např. TAPI, JTAPI, CSTA).

IP telefonní systém musí podporovat realizaci telefonních konferenčních hovorů s možností připojit do jedné konference min. 10 účastníků z různých objektů, jejichž telefonní přístroje využívají různé typy hlasových kodeků (G.711, G.722, G.729, G.723.1). IP telefonní systém rovněž umožní realizovat až 5 současných telefonních konferencí alespoň pro 5 účastníků (ad-hoc i rendez-vous).

Z důvodu minimalizace nákladů na provoz a správu datové a hlasové infrastruktury musí navržené řešení umožňovat:

- automatickou detekci IP telefonu připojeného k portu LAN přepínače a jeho automatické přiřazení do dedikované hlasové VLAN;
- automatickou detekci IP telefonu připojeného k portu LAN přepínače a automatické nastavení vhodných QoS parametrů daného portu;
- automatickou detekci IP telefonu připojeného k portu LAN přepínače a inteligentní PoE management – zajištění napájení IP telefonu podle konkrétních požadavků daného typu IP telefonu;
- možnost připojení pracovní stanice uživatele ke komunikační infrastruktuře prostřednictvím IP telefonu;
- provoz dvou různých VLAN (hlasové a datové) na druhé vrstvě komunikačního modelu ISO/OSI v rámci jednoho portu.

Z důvodu kybernetické bezpečnosti musí IP telefonní systém splňovat níže uvedené požadavky:

- administrační portál dodávaných komponent se zabezpečeným přístupem (SSL/HTTPS);
- portál pro provisioning koncových IP telefonů se zabezpečeným přístupem (SSL/HTTPS);
- koncová zařízení musí podporovat obecné standardy pro signalizaci, média i šifrovací algoritmy;
- podpora pro PKI objednatel (pro certifikáty do koncových přístrojů i serverovou část instalace);
- podpora PBX pro šifrování signalizace a vlastního hlasového streamu;
- podpora certifikátů vydávaných veřejnou certifikační autoritou i certifikační autoritou zadavatele;
- podpora silných šifrovacích algoritmů.

a) Ústředna

Požadavek	Požadované plnění	Nabízené plnění
Výrobce zařízení	Uvedení výrobce	Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG (původně Siemens Enterprise Communications) https://unify.com/en/ https://en.wikipedia.org/wiki/Unify_(company)
Produktové číslo (typ) nabízeného zařízení (v případě, že je zařízení popsáno více produktovými čísly, uvede účastník hlavní produktové číslo nabízeného zařízení)	Uvedení produktového čísla	L30280-D622-J704 OpenScape Enterprise Express V9 Mid-Market Base License Package SW Jedná se o paket komunikačních aplikací, které v sobě obsahují aplikace: OpenScape Voice OpenScape Contact center Enterprise Open Scape UC Application + další doplňkové aplikace (podrobně viz dále v nabídce)
Odkaz na www stránky výrobce zařízení, kde je k dispozici detailní technická specifikace (Datasheet) v českém nebo anglickém jazyce	Uvedení požadovaného odkazu	https://unify.com/en/solutions/voice-platforms/openscape-voice a https://unify.com/en/solutions/contact-centers/inbound-contact-centers Zcela dole kliknout na Datasheet OpenScape Voice / OpenScape Contact Center Enterprise

Příchozí hovory		
Operátorská konzole na displeji telefonu, případně jako aplikace na PC	ANO	ANO, na displeji telefonu i jako aplikace na PC, supervizorská aplikace pro PC/tablet/mobil
Tvorba vlastních IVR stromů	více než 2 úrovně	ANO, pomocí nástroje Design Center
Nahrávání vlastních IVR hlášení.	ANO	ANO
Rozpoznání DTMF volby volajícího v IVR stromu pro další zpracování nebo směrování.	ANO	ANO
Aplikační integrace s produkty 3-tích stran (https, REST, JSON, SOAP, ODBC, CSTA, TAPI, TSAPI,...)	ANO	ANO, REST API, SDK, ODBC, CSTA.....
Podpora konferenčních hovorů.	ANO	ANO, v rámci nabízené ceny je 50 konferenčních kanálů (například 10 souběžných konferencí po 5 účastnících nebo 2 souběžné konference po 25 účastnících), dále volně rozšiřitelné
Směrování kontaktů		
Směrování kontaktů na základě znalosti (skill) i úrovně znalosti (kompetence).	ANO	ANO, Skill Based Routing včetně preferencí skillu a kompetence
Přiřazení operátorů do skupin dle znalostí a kompetencí.	ANO	ANO
Dynamické přeskupení operátorů ve skupinách na základě změn znalostí a kompetencí.	ANO	ANO, včetně možnosti Performance Routing
Volba agenta na základě poslední uskutečněné komunikace.	ANO	ANO
Volba agenta na základě algoritmů (průměrná délka zpracování kontaktu, nejdéle čekající, následující agent, ...).	ANO	ANO
Směrování kontaktu na základě čísla volajícího nebo volaného.	ANO	ANO, možnost integrace do DB CRM
Definice vrácení kontaktu v případě nevyzvednutí operátorem (Ring-No Answer).	ANO	ANO
Podmíněné směrování kontaktu na základě časových podmínek.	ANO	ANO
Podmíněné směrování kontaktu na základě uživatelských dat.	ANO	ANO, data mohou být v externí DB
Definice prioritního zpracování kontaktů.	ANO	ANO

Editor směrovacích pravidel, vývojových diagramů. Tvorba vlastních směrovacích scénářů.	ANO	ANO, k dispozici je grafické rozhraní pro tvorbu směrovacích scénářů.
Reporty a statistiky		
Okamžité statistiky aktivit operátorů a týmů.	ANO	ANO, je zde i možnost zobrazení v mobilním telefonu nebo tabletu
Okamžité statistiky čekajících, nevyřízených kontaktů.	ANO	ANO
Historické údaje aktivit operátorů a týmů.	ANO	ANO
Historické údaje hierarchie datových entit jednotlivých služeb KC.	ANO	ANO
Možnost nástroje pro tvorbu vlastních WallBoardů.	ANO	ANO
Generování sestav reportů v časových periodách.	ANO	ANO
Rozesílání generovaných sestav reportů emailem.	ANO	ANO

Z důvodu připojení na další kontaktní centra musí být pro spojení možnost využít minimálně tyto protokoly (z důvodu propojení ke stávajícímu telefonnímu systému ČSÚ musí být součástí nabídky příslušný počet SIP trunků pro plnohodnotné připojení v počtu 100 ks (pokud jsou k propojení nutné):

Požadované plnění	Nabízené plnění
Min. SIP, XMPP	SIP, XMPP, 100 SIP kanálů/trunků Počet SIP trunků na straně nabízeného komunikačního systému OpenScape Voice není nijak omezen, ani licencován a může být kdykoliv bezplatně podle potřeby navýšen.

b) IP telefonní přístroje

Zadavatel požaduje dodání 50 ks IP telefonních přístrojů podle níže uvedené specifikace.

Požadavek	Požadované plnění	Nabízené plnění
Výrobce zařízení	Uvedení výrobce	Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG (původně Siemens Enterprise Communications) https://unify.com/en/ https://en.wikipedia.org/wiki/Unify_(company)

Požadavek	Požadované plnění	Nabízené plnění
Produktové číslo (typ) nabízeného zařízení (v případě, že je zařízení popsáno více produktovými čísly, uveďte účastník hlavní produktové číslo nabízeného zařízení)	Uvedení produktového čísla	L30250-F600-C427 OpenScape Desk Phone CP400
Odkaz na www stránky výrobce zařízení, kde je k dispozici detailní technická specifikace (Datasheet) v českém nebo anglickém jazyce	Uvedení požadovaného odkazu	https://wiki.unify.com/wiki/OpenScape_Desk_Phone_CP nebo https://unify.com/en/solutions/phones-and-clients/desktop-phones Zcela dole kliknout na Data Sheet OpenScape Desk Phone CP Family
Napájení po Ethernetu IEEE 802.3af PoE, nebo přes ext. zdroj	ANO	ANO, Napájení po Ethernetu IEEE 802.3af PoE, nebo přes ext. zdroj LLDP-MED
VLAN 802.1q, možnost tagování rámců dle 802.1p	ANO	ANO
Signalizační protokol	SIP nebo podobný protokol na textové bázi	ANO, SIP, IP v4/v6
Audio kodeky	G.711, G.722, G.729, G.723.1, iLBC uvedené kodeky lze nahradit jinými, technicky srovnatelnými	G.711 (64 kbit/s a/μ-law), Silencesuppression (VAD) G.722 (64 kbit/s) G.729A (8 kbit/s), Silence suppression(VAD) G.729B (8 kbit/s), Silence suppression(VAD) AudioPresence™ HD Echo canceling for local echo (AEC) full duplex
Podpora DHCP, možnost manuální konfigurace sítě včetně konfigurace VLAN a možnost automatického přiřazení do hlasové VLAN dle konfigurace přepínače	ANO	ANO
Integrovaný Ethernet switch pro připojení do LAN a připojení PC s minimální rychlostí	10/100/1000 Mbps	ANO, 10/100/1000 Mbps Ethernet s automatickým snímáním Energy Efficient Ethernet (IEEE 802.3az)
Displej telefonu s minimálními parametry	2 řádkový, grafický, monochromatický, podsvícený	grafický displej, 3.7", 240 x 120 pixelů
Řízení hlasitosti vyzvánění, reproduktoru a sluchátka	ANO	ANO

Požadavek	Požadované plnění	Nabízené plnění
Programovatelná funkční tlačítka	Min. 4	4
Tlačítka nezávislých linek či předvolby s indikací stavu linky/předvolby	Min. 2	16 programovatelných tlačítek s indikací stavu
Handsfree hlasitý odposlech včetně vestavěného reproduktoru i mikrofonu s odstraněním echa	ANO	ANO, Handsfree hlasitý odposlech včetně vestavěného reproduktoru i mikrofonu s odstraněním echa (AEC)
Připojení náhlavní soupravy	ANO	ANO, Přípojka náhlavní soupravy pro šňůrové (121TR9-5) a bezšňůrové náhlavní soupravy (121TR9-5)
Adresářové služby s možností vyhledávání v tel. Seznamech	ANO	ANO, Adresářové služby s možností vyhledávání v tel. Seznamech LDAP Client to access corporate directories
Možnost připojení přídatných tlačítkových modulů	ANO	ANO, až 2 moduly
Plná lokalizace přístroje pro český jazyk	ANO	ANO

c) Služby

Zadavatel požaduje kromě dodávky také implementaci řešení, včetně konfigurace a testování, dále pak zaškolení obsluhy a administraci systémů po dobu trvání smlouvy v rozsahu 50 člověkohodin.

Zadavatel požaduje následující úroveň SLA pro provoz IP telefonního systému:

Max. doba výpadku služeb	Požadovaná úroveň
Hlasové služby ve špičce	Max 30 min./měsíc
Hlasové služby mimo špičku	Max. 12 hodin/měsíc
Administrátorská část systému	Max. 24 hodin/měsíc

Špička je stanovena na období 12 x 5 (tzn. od 6:00 - 18:00 v pracovních dnech) s tím, že ji lze na dobu max. 2 měsíců za dobu trvání smlouvy rozšířit na období 24 x 7.

Dobou výpadku se rozumí nefunkčnost služby od nahlášení (mailem, telefonicky či dohledovým systémem) do plného zprovoznění služby. Výpadky se pro posouzení splnění požadované úrovně během kalendářního měsíce sčítají.

Pro služby administrace systému požaduje zadavatel následující SLA:

Položka	Požadovaná úroveň
Reakční doba	Max 6 hodin
Fix. Time	Max. NBD

III. Popis řešení

NEZVEŘEJŇUJE SE (Zákon č. 340/2015 Sb., o registru smluv, § 3, odst. 2, písm. b)

NEZVEŘEJŇUJE SE (Zákon č. 340/2015 Sb., o registru smluv, § 3, odst. 2, písm. b)

**Základní architektura navrženého řešení, včetně integrace do stávající hlasové infrastruktury
ČSÚ**

NEZVEŘEJŇUJE SE (Zákon č. 340/2015 Sb., o registru smluv, § 3, odst. 2, písm. b)

Popis jednotlivých aplikací

NEZVEŘEJŇUJE SE (Zákon č. 340/2015 Sb., o registru smluv, § 3, odst. 2, písm. b)

Koncové přístroje

NEZVEŘEJŇUJE SE (Zákon č. 340/2015 Sb., o registru smluv, § 3, odst. 2, písm. b)

Implementace do prostředí ČSÚ

NEZVEŘEJŇUJE SE (Zákon č. 340/2015 Sb., o registru smluv, § 3, odst. 2, písm. b)

NEZVEŘEJŇUJE SE (Zákon č. 340/2015 Sb., o registru smluv, § 3, odst. 2, písm. b)

Příloha č. 2

Smlouvy o zřízení IP telefonního systému a o technickém zajištění služeb provozu Call Centra
Seznam poddodavatelů

Dodavatel nemá poddodavatele.

Příloha č. 3

Smlouvy o zřízení IP telefonního systému a o technickém zajištění služeb provozu Call Centra
Kontaktní a oprávněné osoby

Za účelem řádné realizace této smlouvy jmenují smluvní strany kontaktní a oprávněné osoby, a to:

ČSÚ:

	jméno	telefon	e-mail
kontaktní osoba ve věcech administrativních	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
kontaktní osoba ve věcech technických	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
oprávněná osoba ve věcech akceptace	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
oprávněná osoba ve věcech smluvních	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX

IXPERTA s.r.o.:

	jméno	telefon	e-mail
kontaktní osoba ve věcech administrativních	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
kontaktní osoba ve věcech technických	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
oprávněná osoba ve věcech akceptace	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
oprávněná osoba ve věcech smluvních	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX