

**Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory provozu IP telefonie
České správy sociálního zabezpečení**

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“), mezi níže uvedenými stranami

(dále jen „**Smlouva**“)

Česká republika – Česká správa sociálního zabezpečení

se sídlem:	Křížová 25, 225 08 Praha 5
statutární zástupce:	Mgr. František Boháček, ústřední ředitel
jednající:	Ing. Stanislav Stehlík, ředitel odboru hospodářské správy
IČO:	00006963
DIČ:	neplátce
bankovní spojení:	Česká národní banka
číslo účtu:	10006 -127001/0710
ID datové schránky:	49kaiq3

(dále jen „**Objednatel**“)

a

LaMa Operations, s. r. o.

se sídlem:	Trenčinská 12, 141 00 Praha 4
zastoupená/jednající:	██████████ jednatel
zapsaná v obchodním rejstříku	vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 32810
IČO:	62577565
DIČ:	CZ62577565
bankovní spojení:	Československá obchodní banka, a. s., pobočka Praha 4
číslo účtu:	476842713
ID datové schránky:	evy5qb2

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel budou dále v této Smlouvě společně označováni také jako „**Smluvní strany**“ a jednotlivě také jako „**Smluvní strana**“)

Preambule

- Objednatel prohlašuje, že
 - je organizační složkou státu a správním orgánem, který zabezpečuje výběr pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, dále provádí zejména důchodové pojištění a zajišťuje agendu nemocenského pojištění;
 - splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

2. Poskytovatel prohlašuje, že
 - je podnikatelem dle ustanovení § 420 a násl. Občanského zákoníku;
 - je výrobcem nebo certifikovaným partnerem Systému ve smyslu zkratky zavedené v čl. I. odst. 1. této Smlouvy;
 - splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
3. Tato Smlouva se uzavírá za účelem zajištění poskytování služeb technické a servisní podpory provozu a maintenance IP telefonního systému České správy sociálního zabezpečení (dále jen „**ČSSZ**“) za podmínek v této Smlouvě dále stanovených tak, aby IP telefonní systém ČSSZ byl plně funkční a zabezpečoval efektivní a spolehlivou komunikaci v rámci ČSSZ i komunikaci vnější.

I. Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby komplexní technické a servisní podpory provozu (dále jen „**Služby technické a servisní podpory**“), služeb převzetí a služeb exitu Systému, IP telefonního systému Objednatele postaveného na platformě OpenScape Voice (dále jen „**Systém**“) a služby spočívající v časových aktualizacích Systému (dále jen „**Maintenance**“) (dále společně jen „**Předmět plnění**“).
2. Služby technické a servisní podpory je Poskytovatel povinen poskytovat také k hardware (dále jen „**HW**“), který je součástí Systému a je specifikovaný v Příloze č. 1 této Smlouvy, a to po skončení záruční doby. Na HW se vztahuje záruka poskytovaná jeho dodavatelem, jejíž délka, resp. její konec, je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
3. Bližší specifikace Předmětu plnění je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
4. Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele za řádně a včas provedené Plnění zaplatit Poskytovateli cenu dle čl. III. této Smlouvy.

II. Čas a místa plnění

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 12 měsíců ode dne zahájení poskytování Předmětu plnění.
2. Místa plnění jsou budovy Objednatele, na adresách:

Křížová 6a, 25 a 27, 225 08 Praha 5,
Trojská 1997/13a, 182 00 Praha 8,
Sokolovská 855/225, 190 00 Praha 9,
Veveří 5 a 7, 660 20 Brno,

Gajdošova 7, 660 20 Brno,
Kounicova 14, 602 00 Brno,
Přemysla Otakara II. 2476, 688 01 Uherský Brod,
Železničního vojska 1349, 757 01 Valašské Meziříčí,
Krátká 798, 766 01 Valašské Klobouky,
Husova 2994/1a, 690 02 Břeclav,
Sady 28. října 248/8, 690 02 Břeclav,
třída Tomáše Bati 3792, 762 61 Zlín,
tř. Kosmonautů 1151/6C, 779 11 Olomouc.

3. Poskytovatel je povinen zahájit poskytování Předmětu plnění ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.

III.

Cena a platební podmínky

1. Celková cena Předmětu plnění činí **959 952,- Kč bez DPH, tzn. 1 161 542,- Kč včetně DPH, výše DPH činí 201 590,- Kč.**
2. Cena Předmětu plnění za 1 měsíc činí 79 996,- Kč bez DPH, tzn. 96 795,20 Kč včetně DPH, výše DPH činí 16 799,20 Kč.
3. Ceny uvedené v odst. 1. a 2. tohoto článku této Smlouvy obsahují veškeré náklady Poskytovatele související s prováděním Předmětu plnění, např. náklady na dopravu techniků.
4. Ceny uvedené v odst. 1. a 2. tohoto článku této Smlouvy jsou cenami konečnými, maximálními a nejvýše přípustnými. Ceny mohou být překročeny pouze v souvislosti se změnou sazby DPH mající vliv na cenu Předmětu plnění, z jakýchkoliv jiných důvodů nesmí být tyto ceny překročeny.
5. V případě, že Předmět plnění nebyl poskytován po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu zahájení poskytování uprostřed měsíce apod.), náleží Poskytovateli alikvotní část měsíční ceny Předmětu plnění.
6. Platba ceny bude Objednatelům prováděna na základě daňových dokladů (faktur) měsíčně vystavovaných Poskytovatelem.
7. Splatnost daňového dokladu (faktury) činí 30 kalendářních dnů ode dne jeho doručení Objednateli.
8. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti daňového dokladu podle platných a účinných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a dle této Smlouvy. V případě, že daňový doklad (faktura) nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení s úhradou oprávněně fakturované ceny; lhůta splatnosti počíná běžet znovu ode dne doručení náležitě doplněného či opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.
9. Cena Předmětu plnění bude hrazena bezhotovostním převodem z bankovního účtu Objednatelů na bankovní účet Poskytovatele.
10. Za den úhrady oprávněně fakturované ceny se považuje datum, kdy byla částka připsána na bankovní účet Poskytovatele.
11. Platby budou probíhat výhradně v české měně (CZK) a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.
12. Objednatel neposkytuje Poskytovateli jakékoliv zálohy na cenu Předmětu plnění.

IV.

Práva a povinnosti Smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Předmětu plnění s potřebnou a odbornou péčí a Předmět plnění provádět v ujednaném čase v souladu s touto Smlouvou.
2. Poskytovatel je povinen poskytovat Předmět plnění v rozsahu dle Přílohy č. 1 této Smlouvy a v časech definovaných v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“) uvedených v čl. 8. Přílohy č. 1 této Smlouvy.

3. Poskytovatel je povinen zachovávat naprostou mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s poskytováním Předmětu plnění či v jiných souvislostech dozví, a to i po skončení této Smlouvy. Tuto povinnost je Poskytovatel povinen zajistit i u svých zaměstnanců, případně jiných osob jsoucích v obdobném postavení vůči Poskytovateli i u svých poddodavatelů. Případné porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení této Smlouvy s právem Objednatele od této Smlouvy odstoupit.
4. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou pro řádné poskytování Předmětu plnění.
5. Poskytovatel je povinen alokovat na poskytování Předmětu plnění kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele a poskytovat Předmět plnění členy realizačního týmu uvedeného v Příloze č. 2 této Smlouvy, jimiž Poskytovatel prokázal svou kvalifikaci v řízení, na jehož základě byla uzavřena tato Smlouva (dále jen „**Zakázka**“). Alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena realizačního týmu nebo jeho odpovídajícího náhradníka, jež má minimálně stejnou kvalifikaci jako nahrazovaný člen. Jakákoliv dodatečná změna členů realizačního týmu musí být předem projednána a písemně schválena Objednatelem, přičemž změna bude Objednatelem schválena v závažných a odůvodněných případech. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje nahradit osobu realizačního týmu takovou osobou, která disponuje požadovanými minimálními znalostmi a odbornou kvalifikací dle požadavků Objednatele uvedených v čl. 6 Výzvy na podání nabídky na veřejnou zakázku malého rozsahu uveřejněné v Zakázce.
6. Zjistí-li Objednatel, že Poskytovatel poskytuje Předmět plnění v rozporu se svými povinnostmi vyplývajícími z této Smlouvy nebo z obecně závazných právních předpisů, je Objednatel oprávněn dožadovat se toho, aby Poskytovatel odstranil na své náklady vady vzniklé vadným postupem a Předmět plnění prováděl řádným způsobem. Nesplní-li Poskytovatel tuto svou povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
7. Poskytovatel je povinen mít po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu sjednané pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu podnikatelské činnosti třetí osobě s limitem pojistného plnění nejméně 2.000.000,- Kč se spoluúčastí nejvýše 5 % tohoto limitu. Poskytovatel je povinen prokázat tuto skutečnost kdykoli po dobu trvání této Smlouvy na základě písemné výzvy Objednatele tím, že doručí a předá Objednateli pojistnou smlouvu (originál či úředně ověřenou kopii) nebo jiný obdobný doklad do 5 dnů od doručení výzvy Objednatele. Nesplní-li Poskytovatel tuto svou povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem, je Objednatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.
8. Za účelem poskytování Služeb technické a servisní podpory, zejména pro příjem servisních požadavků, nahlášení závad Systému (dále jen „**Incident**“) a další případnou komunikaci, je Poskytovatel povinen ode dne stanoveného v akceptačním protokolu části Předmětu plnění, spočívající v poskytnutí výsledku služeb převzetí (dále jen „**Služba převzetí**“), v němž je výslovně uvedeno „Akceptováno“ a je podepsán Smluvními stranami, udržovat rozhraní (dále jen „**ServiceDesk Poskytovatele**“), v rámci kterého budou moci uživatelé na straně Objednatele komunikovat v českém jazyce a jehož prostřednictvím budou moci zasílat své servisní požadavky a nahlašovat Incidentsy, a to alespoň formou strukturovaných e-mailů dle Přílohy č. 3 této Smlouvy.
9. Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakémkoliv třetí osobě písemně pověřené Objednatelem veškerou požadovanou spolupráci a součinnost, která je nezbytná pro účely provázání Systému s dalšími informačními systémy užívanými nebo provozovanými Objednatelem či třetími osobami určenými Objednatelem, a to i ve formě vypracování rozboru dopadů změny Systému na další informační systémy a prostředí Objednatele. Smluvní strany se dohodly, že cena takového plnění je zahrnuta v ceně Předmětu plnění. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že v této souvislosti nevznikne Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele.
10. S ohledem na předmět této Smlouvy Smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat rovněž data, která nespádají do kategorie osobních údajů. Objednatel tímto pověřuje Poskytovatele zpracováním dat obsažených v Systému v rámci plnění této Smlouvy (např. zpracování přehledu o

uskutečněných telefonických hovorech, výstupů z tarifkace, sestav dle požadavků Objednatele apod.). Poskytovatel je povinen zpracovávat data obsažená v Systému pouze na základě pokynů Objednatele a v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy. Osobní údaje zaměstnanců Objednatele může Poskytovatel zpracovávat pouze na pokyn Objednatele.

11. Poskytovatel se zavazuje dodržovat ustanovení zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a ustanovení Nařízení 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
12. Objednatel nepřipouští odstávky Systému v souvislosti s poskytováním Předmětu plnění.
13. Ve vztahu k poskytování Služeb technické a servisní podpory se Poskytovatel dále zavazuje:
 - a) udržovat vlastní technické prostředky sloužící k poskytování Služeb technické a servisní podpory ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz Systému a zabezpečení dohodnutých podmínek poskytovaných Služeb technické a servisní podpory a prostředky dle tohoto odstavce této Smlouvy bezodkladně uzpůsobit případným vyšším nárokům na zajištění řádného provozu Systému a poskytování Služeb technické a servisní podpory, které mohou nastat v průběhu trvání této Smlouvy v důsledku provádění Maintenance Poskytovatelem;
 - b) v případě, že v důsledku havárie či jiné předem nepředvídatelné události dojde k selhání některého HW, který je součástí Systému, a bude nutné jej nahradit, o této skutečnosti neprodleně informovat Objednatele. Poskytovatel zapůjčí Objednateli zařízení bezvadné se stejnými nebo lepšími parametry z vlastních zdrojů a na vlastní riziko a zařízení instaluje do Systému na místo vadného zařízení. Cena za zapůjčení takového zařízení, jeho přeprava tam i zpět do příslušného místa plnění a jeho instalace, je zahrnuta v ceně za Předmět plnění dle č. III odst. 1 této Smlouvy. Objednatel se zavazuje zajistit následný nákup takového zařízení a jeho instalaci do Systému.
 - c) vést provozní dokumentaci Systému zahrnující specifikaci součástí Systému v rozsahu dle Přílohy č. 1 této Smlouvy a aktuální schéma nastavení Systému, kterou bude aktualizovat při každé významné změně Systému, a to do 1 týdne od provedení takovéto změny.
 - d) provádět nepřetržitý dohled nad provozem Systému v reálném čase (dále jen „**Monitoring**“).

V. Akceptace

1. Výsledek Služeb převzetí a části Předmětu plnění, spočívající v poskytnutí výsledku služeb exitu (dále jen „**Služba exitu**“), bude Objednatelem akceptován na základě akceptačního řízení. Při akceptaci Služeb převzetí nebo Služeb exitu bude sepsán akceptační protokol.
2. Objednatel se zavazuje do 5 pracovních dnů ode dne předání Služeb převzetí nebo Služeb exitu tyto akceptovat či neakceptovat. V případě, že Objednatel neakceptuje Služby převzetí nebo Služby exitu předané mu Poskytovatelem, je Objednatel povinen uvést výčet všech vad a nedostatků, které brání akceptaci výsledku Služeb převzetí nebo Služeb exitu, spolu se závazným termínem jejich odstranění. Objednatel obecně není povinen akceptovat ani převzít výsledky Služeb převzetí nebo Služeb exitu pokud nebudou splňovat podmínky stanovené touto Smlouvou nebo jejími přílohami.
3. Akceptací vyjadřuje Objednatel svůj souhlas s kvalitou a obsahem Služeb převzetí nebo Služeb exitu. Služba převzetí nebo Služba exitu je považována za akceptovanou a řádně splněnou dnem, kdy je odpovědnými osobami dle této Smlouvy podepsán akceptační protokol, ve kterém je výslovně uvedeno „Akceptováno“.

VI. Sankční ujednání a náhrada škody

1. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu za porušení povinnosti mlčenlivosti stanovené v čl. IV. odst. 3 této Smlouvy, a to ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
2. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli v případě, že se dostane do prodlení se zprovozněním Servicedesku Poskytovatele oproti termínu stanovenému v akceptačním protokolu dle čl. IV. odst. 8. této Smlouvy smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
3. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu v případě prodlení Poskytovatele s předáním Plánu převzetí, oproti lhůtě dle čl. 6. odst. 6.1. Přílohy č. 1 této Smlouvy ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
4. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu v případě prodlení Poskytovatele s vypracováním Exitového plánu, oproti lhůtě dle čl. 7. odst. 7.2. Přílohy č. 1 této Smlouvy ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
5. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli v případě, že se dostane do prodlení s vyřešením Incidentu priority 1 ve lhůtě stanovené v čl. 8. odst. 8.1. Přílohy č. 1 této Smlouvy smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení pro každý jednotlivý případ.
6. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli v případě, že se dostane do prodlení s vyřešením Incidentu priority 2 ve lhůtě stanovené v čl. 8. odst. 8.2. Přílohy č. 1 této Smlouvy smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení pro každý jednotlivý případ.
7. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli v případě, že se dostane do prodlení s vyřešením Incidentu priority 3 ve lhůtě stanovené v čl. 8. odst. 8.3. Přílohy č. 1 této Smlouvy smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každých i započatých 8 hodin prodlení pro každý jednotlivý případ.
8. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli v případě, že se dostane do prodlení se zpracováním nebo aktualizací provozní dokumentace podle čl. IV. odst. 13. písm. c) této Smlouvy smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý týden prodlení.
9. Smluvní pokuty mohou být libovolně kombinovány, tzn., uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžné uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty.
10. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody způsobené porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.
11. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů ode dne doručení oznámení o uložení smluvní pokuty Poskytovateli. V případě prodlení s úhradou smluvní pokuty uhradí Poskytovatel Objednateli úrok z prodlení podle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku, veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěřenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích (dále jen „**Nařízení**“).
12. V případě prodlení s úhradou oprávněně vystaveného daňového dokladu (faktury) uhradí Objednatel Poskytovateli z nezaplacené částky úroky z prodlení ve výši určeném Nařízením.
13. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby technické a servisní podpory 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 Služeb technické a servisní podpory po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel.

14. Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli škodu, kterou Poskytovatel způsobil Objednateli porušením povinnosti dané touto Smlouvou nebo v souvislosti s plněním této Smlouvy, včetně případů, kdy se jedná o takové porušení povinnosti dané touto Smlouvou, na které se vztahuje smluvní pokuta. Náhrada škody zahrnuje skutečnou škodu včetně nákladů vynaložených v důsledku porušení povinnosti Poskytovatele. Jakékoliv omezení výše či druhu náhrady škody není přípustné. Škoda se hradí v penězích, případně uvedením do předešlého stavu podle volby Objednatele v každém konkrétním případě.

VII. Ukončení Smlouvy

1. Tato Smlouva může být ukončena vzájemnou dohodou Smluvních stran. Tato dohoda musí být písemná a podepsaná oprávněnými zástupci Smluvních stran, jinak je neplatná.
2. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy z důvodů uvedených v této Smlouvě a dále v souladu s ustanovením § 2001 a násl. Občanského zákoníku. Odstoupení od této Smlouvy je možné mimo jiné v důsledku podstatného porušení této Smlouvy Poskytovatelem. Podstatným porušením této Smlouvy se v tomto případě rozumí zejména porušení povinnosti ve smyslu ustanovení § 2002 Občanského zákoníku Poskytovatelem a dále zejména porušení povinnosti dle čl. IV. odst. 3. této Smlouvy; porušení povinnosti dle čl. IV. odst. 6. této Smlouvy; porušení povinnosti dle čl. IV. odst. 7. této Smlouvy; nedodržení dob vyřešení Incidentů upravených v čl. 8. Přílohy č. 1 této Smlouvy.
3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 pracovních dnů od doručení takového výzvy.
4. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
5. Odstoupení od této Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po odstoupení od této Smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů dle ustanovení § 2005 Občanského zákoníku.
6. Tato Smlouva může být Objednatelem jednostranně písemně vypovězena, a to bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 3 kalendářní měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž došlo k doručení písemné výpovědi Poskytovateli.

VIII. Oprávněné osoby

1. Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat Smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy:

Ve věcech smluvních:

Objednatel: [REDACTED]
tel.: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]

Poskytovatel: [REDACTED] tel: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]

Ve věcech věcného plnění:

Objednatel: [redacted] tel.: [redacted] e-mail: [redacted]
[redacted] tel.: [redacted] e-mail: [redacted]

Poskytovatel: [redacted] tel: [redacted] e-mail: [redacted]

- Objednatel a Poskytovatel jsou oprávněni jednostranně měnit osoby uvedené v odst. 1. tohoto článku této Smlouvy a rozsah jejich oprávnění jednat za Smluvní strany. O změně jsou povinni vždy písemně informovat druhou Smluvní stranu. Změna je vůči druhé Smluvní straně účinná od okamžiku doručení oznámení o změně osoby oprávněné jednat za Smluvní stranu.

IX. Poddodavatelé

- Poskytovatel nese plnou odpovědnost za plnění prováděná poddodavatelem se všemi z toho plynoucími důsledky, tak, jako by plnil sám.
- Poskytovatel smí pouze po předchozím písemném souhlasu Objednatele změnit poddodavatele pro provedení části Předmětu plnění.
- Přehled poddodavatelů, včetně částí Předmětu plnění, které bude Poskytovatel prostřednictvím poddodavatele provádět, je uveden v Příloze č. 4 této Smlouvy.

X. Vyhrazená změna plnění dle této Smlouvy

- Objednatel je oprávněn na Poskytovateli požadovat provedení Předmětu plnění spočívající ve zvýšení rozsahu poskytovaných činností v rámci Předmětu plnění v případě, že budou kumulativně naplněny následující podmínky:
 - Objednatel z organizačních nebo technických důvodů zprovozní Systém v dalším objektu, s nímž má ČSSZ příslušnost hospodařit;
 - bude se jednat nejvýše o 2 objekty uvedené v písm. a) tohoto odstavce tohoto článku této smlouvy;
 - počet kusů HW (IP telefonů) bude celkově navýšen nejvýše o 200 kusů.
- Změna rozsahu poskytovaných činností nebude mít vliv na celkovou cenu Předmětu plnění podle čl. III. této Smlouvy.
- Případná změna rozsahu poskytovaných činností bude zpracována formou dodatku k této Smlouvě.

XI. Závěrečná ujednání

- Tato Smlouva nabývá platnosti ke dni jejího podpisu Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění Objednatelem v registru smluv, 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).
- Smluvní strany souhlasí s tím, aby byla tato Smlouva uveřejněna na profilu zadavatele - Objednatele, v registru smluv, jakož i na internetových stránkách Objednatele. Souhlas s uveřejněním podle předchozí věty se nevztahuje na údaje, které jsou obchodním tajemstvím ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku, na údaje, jejichž zveřejnění brání právní předpisy upravující ochranu

osobních údajů, jakož i na údaje, které jsou chráněny před uveřejněním podle jiných právních předpisů.

3. Smluvní strany prohlašují, že Poskytovatel sdělil Objednateli před podpisem této Smlouvy, zda jsou informace uvedené v této Smlouvě a jejích přílohách obchodním tajemstvím Poskytovatele ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku či nikoliv. V případě, že by Poskytovatel trval na tom, že některý údaj obsažený v této Smlouvě a jejích přílohách je obchodním tajemstvím a následně vyšlo najevo, že údaj nenaplňoval podmínky stanovené v ustanovení § 504 Občanského zákoníku, za nesprávné označení údaje za obchodní tajemství nese odpovědnost Poskytovatel.
4. Poskytovatel souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího z této Smlouvy s tím, že se Poskytovatel podrobí této kontrole, a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) výše uvedeného zákona. Poskytovatel se zavazuje zajistit tento souhlas i u všech svým poddodavatelů.
5. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna písemně a druhé Smluvní straně doručena buď doporučeným dopisem na adresu sídla, prostřednictvím datové schránky nebo e-mailem, není-li v této Smlouvě stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.
6. Stane-li se některé z ujednání této Smlouvy neplatné nebo neúčinné, nebude to mít vliv na platnost a účinnost ujednání ostatních a na platnost a účinnost této Smlouvy jakožto celku. Neplatné nebo neúčinné ujednání bude nahrazeno po vzájemné dohodě Smluvních stran takovým ujednáním, které bude odpovídat svým účinkem co nejbližší původnímu záměru a účelu neplatného či neúčinného ujednání v ekonomickém i právním smyslu.
7. Poskytovatel není bez písemného souhlasu Objednatele oprávněn postoupit práva ze smluvního vztahu založeného touto Smlouvou na třetí osobu.
8. Smluvní strany se dohodly na tom, že Poskytovatel není oprávněn činit jednostranná započtení svých pohledávek vzniklých na základě této Smlouvy či v souvislosti s ní vůči jakýmkoli pohledávkám Objednatele.
9. Smluvní strany se dohodly, že se pro účely této Smlouvy nepoužije ustanovení § 2050 Občanského zákoníku.
10. Tato Smlouva může být měněna pouze na základě dohody Smluvních stran, a to ve formě písemně vyhotoveného, vzestupně číslovaného dodatku podepsaného Smluvními stranami.
11. V případě rozporu ujednání této Smlouvy s ujednáními obsaženými v přílohách této Smlouvy či jiných dokumentech upravujících práva a povinnosti Smluvních stran (např. obchodní podmínky) mají přednost ujednání této Smlouvy.
12. Ve věcech touto Smlouvou neupravených se tato Smlouva řídí platnými a účinnými právními předpisy České republiky, zejména pak příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
13. Případné spory vzešlé ze smluvního vztahu založeného touto Smlouvou se Smluvní strany zavazují řešit nejprve dohodou. Pokud se Smluvní strany nedohodnou, bude spor řešen před věcně a místně příslušným obecným soudem České republiky. Rozhodčí řízení je vyloučeno.
14. Tato Smlouva je uzavřena elektronicky a je podepsána osobou oprávněnou jednat za Objednatele kvalifikovaným elektronickým podpisem a osobou oprávněnou zastupovat Poskytovatele uznávaným elektronickým podpisem.
15. Smluvní strany po přečtení této Smlouvy prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že Smlouva byla sepsána určitě, srozumitelně, na základě jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz toho připojují své podpisy.

16. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její níže uvedené přílohy:

- Příloha č. 1 Specifikace Předmětu plnění;
- Příloha č. 2 Realizační tým Poskytovatele;
- Příloha č. 3 Standard komunikace Servicedesku s externími firmami;
- Příloha č. 4 Seznam poddodavatelů Poskytovatele

V Praze dne

V Praze dne 15. 6. 2020

Za Českou republiku -
Českou správu sociálního zabezpečení

Za LaMa Operations, s. r. o.

**Stanislav
Stehlík**

Digitálně podepsal
Stanislav Stehlík
Datum: 2020.07.28
10:13:19 +02'00'

.....
Ing. Stanislav Stehlík
ředitel odboru hospodářské správy

Digitálně podepsal

Datum: 2020.07.03
12:26:19 +02'00'

.....
jednatel

Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory provozu IP telefonie
České správy sociálního zabezpečení

Specifikace Předmětu plnění

1. Popis Systému

Typ	Počet	Název položky	Funkce	Záruka do
Praha - Křížová 25 a 27				
SW	1	OpenScape Voice V9 Node 1	vlastní provoz IP telefonie, realizace hlasových služeb, první uzel systému OpenScape Voice V9 (dále jen „OSV“)	
SW	1	OpenScape Media Server Node 1	správa tónů a hlásek	
SW	1	Common Management Portal	správa komunikačního systému OSV	
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	
SW	1	Ateco	správa a vyhodnocování tarifních dat	
HW	2	IP telefon CP205	hlasové služby	28. 04. 2022
HW	1	IP telefon CP400	hlasové služby	10. 08. 2020
HW	6	IP telefon CP400	hlasové služby	28. 04. 2022
HW	10	IP telefon CP600	hlasové služby	
HW	28	IP telefon OS60	hlasové služby	10. 08. 2020
HW	15	IP telefon CP100	hlasové služby	28. 04. 2022
HW	1	OpenScape Branch 50/250	řešení pro vzdálené lokality a záložní provoz	10. 08. 2020
HW	35	Bezdrátová náhlavní spr. Jabra	hlasové služby	10. 08. 2020
Praha - Trojská 13a				
SW	1	OpenScape Voice V9 Node 2	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 - Veverí 5				
SW	1	OpenScape Branch 1000 V9	řešení pro vzdálené lokality a záložní provoz	
HW	1	IP/analog převod. Mediatix	poskytuje IP konektivitu pro analogová zařízení	10. 08. 2020
HW	259	IP telefon CP205	hlasové služby	10. 08. 2020
HW	20	IP telefon CP400	hlasové služby	10. 08. 2020
SW	1	Xpressions	sjednocená komunikace zahrnující hlasovou a faxovou poštu, emaily a zprávy SMS	
SW	1	Session Border Controler	zabezpečené připojení do VTS	
Brno - Veverí 7				
HW	45	IP telefon CP205	hlasové služby	10. 08. 2020
HW	18	IP telefon CP400	hlasové služby	10. 08. 2020

HW	6	IP telefon CP100	hlasové služby	10. 08. 2020
HW	1	IP/analog převod. Mediatix	poskytuje IP konektivitu pro analogová zařízení	10. 08. 2020
Brno - Gajdošova 7				
HW	1	IP/analog převod. Mediatix	poskytuje IP konektivitu pro analogová zařízení	10. 08. 2020
HW	91	IP telefon CP205	hlasové služby	10. 08. 2020
HW	3	IP telefon CP400	hlasové služby	10. 08. 2020
Brno - Kounicova 14				
HW	1	IP/analog převod. Mediatix	poskytuje IP konektivitu pro analogová zařízení	10. 08. 2020
HW	110	IP telefon CP205	hlasové služby	10. 08. 2020
HW	12	IP telefon CP400	hlasové služby	10. 08. 2020
Uherský Brod - Přemysla Otakara II. 2476				
HW	7	IP telefon CP205	hlasové služby	15. 04. 2021
HW	1	IP/analog převod. Mediatix	poskytuje IP konektivitu pro analogová zařízení	15. 04. 2021
Valašské Meziříčí - Železničního vojska 1349				
HW	4	IP telefon CP205	hlasové služby	10. 06. 2021
HW	1	IP/analog převod. Mediatix	poskytuje IP konektivitu pro analogová zařízení	10. 06. 2021
Valašské Klobouky - Krátká 798				
HW	9	IP telefon CP205	hlasové služby	15. 05. 2021
HW	1	IP/analog převod. Mediatix	poskytuje IP konektivitu pro analogová zařízení	15. 05. 2021
Břeclav - Husova 2994/1a				
HW	14	IP telefon CP400	hlasové služby	12. 07. 2021
HW	49	IP telefon CP205	hlasové služby	12. 07. 2021
HW	10	IP telefon CP100	hlasové služby	12. 07. 2021
HW	1	IP/analog převod. Mediatix	poskytuje IP konektivitu pro analogová zařízení	12. 07. 2021
Břeclav - Sady 28. října 248/8				
HW	11	IP telefon CP205	hlasové služby	12. 07. 2021
HW	1	IP/analog převod. Mediatix	poskytuje IP konektivitu pro analogová zařízení	12. 07. 2021
Olomouc - tř. Kosmonautů 1151/6C				
HW	5	IP telefon CP400	hlasové služby	29. 07. 2021
HW	5	Náhlavní spr. Jabra (Jack 3,5 mm)	hlasové služby	29. 07. 2021
SW	1	OpenScape Branch 50i A84	řešení pro vzdálené lokality a záložní provoz	
Zlín - třída Tomáše Bati 3792				
HW	16	IP telefon OS40	hlasové služby	15. 01. 2021
HW	1	IP telefon CP400	hlasové služby	15. 01. 2021
HW	16	Bezdrátová náhlavní spr. Platronics	hlasové služby	15. 01. 2021
SW	1	OpenScape Branch 500i DP4	řešení pro vzdálené lokality a záložní provoz	
Praha – Křížová 6a				
HW	50	IP telefon CP400	hlasové služby	25. 10. 2020
HW	37	IP telefon CP200	hlasové služby	25. 10. 2020
HW	3	IP telefon OS40	hlasové služby	25. 10. 2020
HW	7	IP telefon OS40	hlasové služby	28. 04. 2022

2. Pracovní doba ČSSZ

po - pá 6:00 hod. - 18:00 hod.

3. Způsob poskytování Služeb technické a servisní podpory:

Služby technické a servisní podpory musí být poskytovány nepřetržitě ode dne stanoveného v akceptačním protokolu Služby převzetí, v němž je výslovně uvedeno „Akceptováno“ a je podepsán, až do data skončení účinnosti této Smlouvy podle čl. II. odst. 1. Smlouvy.

4. Služby technické a servisní podpory spočívají v:

- 4.1. zajištění provozu Systému odstraňováním jeho závad (Incidentů) bez ohledu na jejich původ;
- 4.2. podpoře uživatelů Systému při obsluze a užívání Systému, zejména zodpovídáním telefonických a e-mailových dotazů - služba Hot Line. Účelem služby Hot Line je poskytování konzultací v českém jazyce v oblasti identifikace, diagnostiky a řešení problémů souvisejících s provozem Systému. Hot Line je Poskytovatel povinen Objednateli poskytovat v pracovní době ČSSZ vymezené v odst. 2. této Přílohy č. 1 Smlouvy:
telefonická podpora (Hot Line): [REDACTED]
e-mailová podpora (Hot Line): [REDACTED]
- 4.3. podávání technických informací o Systému Objednateli;
- 4.4. poskytování služby Servicedesku Poskytovatele v pracovní době ČSSZ vymezené v čl. 2. této Přílohy č. 1 Smlouvy;
 - 4.4.1. Poskytovatel je povinen předat Objednateli popis Servicedeskového řešení Poskytovatele, zejména z hlediska použité technologie, a to nejpozději s předáním Plánu převzetí podle čl. 6. odst. 6.1. této Přílohy č. 1 Smlouvy;
 - 4.4.2. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o změnách v technologii Servicedesku Poskytovatele;
 - 4.4.3. v den zahájení poskytování služby Servicedesku Poskytovatele je Poskytovatel povinen ověřit propojení a komunikaci Servicedesku Objednatele se Servicedeskem Poskytovatele;
 - 4.4.4. Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli do 3. pracovního dne v měsíci přehled řešených požadavků a incidentů ze Servicedesku v uplynulém měsíci;
- 4.5. řešení servisních požadavků uplatněných Objednatelem prostřednictvím Servicedesku Objednatele a poskytování asistence uživatelům Systému prostřednictvím vzdáleného přístupu;
- 4.6. provádění servisních zásahů v místech plnění;
- 4.7. provádění Monitoringu, jehož účelem je sledování funkčnosti Systému v reálném čase ve středisku technické podpory Poskytovatele a Objednatele a předávání zaznamenaných incidentů Servicedesku Poskytovatele a Objednatele (proaktivní dohled);
- 4.8. vedení provozního deníku Systému v elektronické podobě, Poskytovatel na vyžádání poskytuje Objednateli náhled; každý záznam v provozním deníku obsahuje:
 - 4.8.1. datum a čas úkonu
 - 4.8.2. jméno osoby, která úkon prováděla
 - 4.8.3. identifikaci všech komponent Systému, kterých se úkon týkal
 - 4.8.4. délka trvání úkonu
 - 4.8.5. důvody pro úkon
 - 4.8.6. popis provedených činností při úkonu
 - 4.8.7. popis výsledků úkonu
 - 4.8.8. informaci o tom, zda úkon byl proveden v rámci činnosti provedené v odst. 4.12. této Přílohy č. 1 Smlouvy a dobu jeho provádění;
- 4.9. odborném dohledu na provoz zařízení připojených do veřejné telekomunikační sítě;
- 4.10. pravidelné kontrole, 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 6:00 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 sjednané SLA, např. odstávky dodávky elektrické energie v mimopracovní dny);
- 4.11. průběžných aktualizací firmware dle jejich uvolnění výrobcem pro zajištění bezpečnostních záplat všech provozovaných aplikací;
 - 4.12. zajištění změn a dalších činností v souvislosti s provozními požadavky Objednatele v rozsahu 10 hodin měsíčně, tj. provádění servisních požadavků (např.: 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 dle požadavků Objednatele, zpracování přehledu o uskutečněných telefonických hovorech, výstupů z tarifkace, sestav dle požadavků Objednatele apod.); případné nevyčerpané hodiny v příslušném měsíci se automaticky převádí do dalšího období, a to i opakovaně; provedením servisního požadavku se rozumí jeho uzavření na Servicedesku Objednatele; servisní požadavek musí být proveden v době písemně dohodnuté Smluvními stranami;
 - 4.13. zpracování tarifkace, její provoz, příprava sestav dle požadavků Objednatele;
 - 4.14. identifikaci vadných a poškozených dílů HW a HW;
 - 4.15. ve výměnách vadných dílů HW a HW; musí se jednat výhradně o díly HW a HW originální, nový, na něž Poskytovatel poskytne záruku po dobu 24 měsíců ode dne jeho zprovoznění v Systému;
 - 4.16. oživení náhradního HW.

5. Způsob poskytování Maintenance

- 5.1. Služby Maintenance musí být poskytovány nepřetržitě ode dne stanoveného v akceptačním protokolu Služby převzetí, v němž je výslovně uvedeno „Akceptováno“ a je podepsán Smluvními stranami, až do data skončení účinnosti této Smlouvy podle čl. II. odst. 1. Smlouvy.
- 5.2. Předmětem Maintenance je činnost Poskytovatele vedoucí k náhradě instalovaného programového a aplikačního vybavení Systému (včetně IP telefonů a ostatního HW kde je Systém nainstalován) aktualizovanou verzí nebo subverzí.

6. Způsob poskytování Služby převzetí

- 6.1. Poskytovatel je povinen vypracovat ve lhůtě do 5 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy plán činností a úkonů nezbytných k převzetí Systému (dále jen „**Plán převzetí**“) a předat jej ve stejné lhůtě Objednateli ke schválení.
- 6.2. Objednatelem akceptovaný Plán převzetí stanoví závazný rozsah činností Poskytovatele a součinnosti Objednatele, přesný harmonogram převzetí a veškeré další důležité parametry nezbytné pro řádný přechod odpovědnosti za provoz Systému na Poskytovatele.
- 6.3. Poskytovatel se zavazuje poskytnout plnění či dílčí plnění nezbytná k realizaci Plánu převzetí za přiměřeného použití vhodných ujednání této Smlouvy.

7. Způsob poskytování Služby exitu

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace, účastnit se jednání s Objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním Služeb technické a servisní podpory a Maintenance na Objednatele a/nebo nového poskytovatele, tedy poskytnout Služby exitu.
- 7.2. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje ve lhůtě 10 pracovních dnů vypracovat na základě pokynu Objednatele dokumentaci vymezující postup provedení Služeb exitu (dále jen „**Exitový plán**“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Exitového plánu.
- 7.3. Objednatel je oprávněn požádat o vypracování Exitového plánu nejdříve 2 měsíce před řádným ukončením účinnosti této Smlouvy, kdykoli spolu s odstoupením či výpovědí této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Exitový plán a následně poskytnout plnění nezbytná k jeho realizaci ve lhůtě stanovené Objednatelem. Vypracováním Exitového plánu se rozumí jeho schválení Objednatelem v souladu s čl. V. Smlouvy.

8. Specifikace SLA

Úrovně priorit závad Systému - Incidentů z hlediska jejich vyřešení:

- 8.1. Priorita 1 - stav nouze, celková nefunkčnost Systému (např. nedostupnost Systému pro všechny uživatele a klienty, Systém nereaguje na příchozí ani odchozí volání, výpadek všech SW součástí Systému apod.).
U této priority Objednatel požaduje reakční dobu do 1 hodiny, dobu vyřešení u HW do 2 hodin, u SW do 4 hodin; v případě, že požadovaná doba vyřešení připadne na dobu mimo pracovní dobu ČSSZ, je požadovanou dobou vyřešení čas do 6:00 hod. následujícího pracovního dne.
- 8.2. Priorita 2 - porucha, funkčnost Systému omezena (např. nedostupnost Systému pro některé z míst plnění, výpadek některých SW součástí Systému apod.)
U této priority Objednatel požaduje reakční dobu do 2 hodin, dobu vyřešení u HW do 4 hodin, u SW do 6 hodin; v případě, že požadovaná doba vyřešení připadne na dobu mimo pracovní dobu ČSSZ, je požadovanou dobou vyřešení čas do 6:00 hod. následujícího pracovního dne.
- 8.3. Priorita 3 - chyba, funkčnost Systému zachována (např. porucha jednoho koncového zařízení, snížená kvalita hovorů apod.).
U této priority Objednatel požaduje reakční dobu do 3 hodin, dobu vyřešení u HW do 24 hodin, u SW 72 hodin; v případě, že požadovaná doba vyřešení připadne na dobu mimo pracovní dobu ČSSZ, je požadovanou dobou vyřešení čas do 6:00 hod. následujícího pracovního dne.
- 8.4. Reakční dobou se rozumí doba od nahlášení Incidentu do doby potvrzení přijetí Incidentu Poskytovatelem.
- 8.5. Vyřešením Incidentu se rozumí uzavření Incidentu na Servicedesku Objednatele dle Přílohy č. 3 Smlouvy.
- 8.6. Incidenty je možné hlásit na Servicedesk Poskytovatele v pracovní době ČSSZ uvedené v čl. 2. této Přílohy č. 1 Smlouvy.

9. Instalace nových verzí Systému či záplat

Všechny činnosti spojené s instalacemi nových verzí Systému či záplat Systému musí být prováděny v době servisních oken, které jsou stanoveny provozem IKT Objednatele, vždy ve čtvrtek a úterý od 16:00 hod. do 24:00 hod.

Digitálně podepsal

Datum: 2020.07.03
12:26:53 +02'00'

Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory provozu IP telefonie
České správy sociálního zabezpečení

Realizační tým Poskytovatele

	Člen realizačního týmu	Kontaktní údaje
1.	Technik zajišťující servis zařízení OSV	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
2.	Technik zajišťující servis zařízení OSV	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
3.	Technik zajišťující servis zařízení OSV	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
4.	Technik zajišťující servis ostatních zařízení (ReDat, ATECO, Mediatrix atd.)	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
5.	Technik zajišťující servis ostatních zařízení (ReDat, ATECO, Mediatrix atd.)	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
6.	Technik zajišťující servis ostatních zařízení (ReDat, ATECO, Mediatrix atd.)	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]

Poznámka: Telefonní čísla a e-mailové adresy konkrétních techniků nejsou určeny pro hlášení požadavků, poruch atd., protože nelze garantovat, že konkrétní oslovený technik je právě schopný reagovat. Garantovaný způsob hlášení závad a požadavků je: hot line: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]

Pro operativní reakci na požadavky je zapotřebí více než 6 techniků, níže jsou uvedeny technici a další pracovníci týmu dodavatele:

skupina provozní údržby:

[REDACTED] - OSV, OSCCE, Hipath, MDX, SBC, IP telefonie, ATECO, nahrávky, strukturovaná kabeláž, datové sítě, servery, software

[REDACTED] - OSV, OSCCE, HiPath, MDX, SBC, IP telefonie, ATECO, nahrávky, strukturovaná kabeláž, datové sítě, servery, software

[REDACTED] - HiPath, OSV, ATECO, nahrávky, telefonní síť, strukturovaná kabeláž, datové sítě, servery, software

[REDACTED] - HiPath, telefonní síť, strukturovaná kabeláž

[REDACTED] - telefonní síť, HiPath, strukturovaná kabeláž

stále přidělení specialisté:

[REDACTED] - OSV, OSB, MDX, SBC, IP telefonie, datové sítě, servery

[REDACTED] - OSV, HiPath, datové sítě, servery

[REDACTED] - OSCCE, Xpressions, UC, datové sítě, servery

[REDACTED] - OSCCE, ATECO, nahrávky, servery

[REDACTED] - nadstavba, datové sítě, servery, software

technici – specialisté:

[REDACTED] - OSCCE, Xpressions, UC

[REDACTED] - HiPath

[REDACTED] - OSV, OSB, MDX, SBC, IP telefonie

[REDACTED] - OSV, OSB, MDX, SBC, IP telefonie

[REDACTED] - OSV, OSB, MDX, SBC, IP telefonie

[REDACTED] - OSCCE, Xpressions, UC

[REDACTED] - OSCCE, Xpressions, UC

[REDACTED] – HiPath

[REDACTED] – HiPath 4000, OSV

[REDACTED] - HiPath

[REDACTED] - [REDACTED]

[REDACTED] - [REDACTED]

[REDACTED] - [REDACTED]

[REDACTED] - [REDACTED]

[REDACTED] - projekce

operátoři helpdesku

pracovníci technické podpory

hardwarová a softwarová podpora výrobce UNIFY

podpora výrobce MH Systém

podpora výrobce Retia

podpora výrobce ATECO

pracovníci obchodního týmu

[REDACTED] Digitálně podepsal
[REDACTED]
Datum: 2020.07.03
12:27:23 +02'00'

Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory provozu IP telefonie
České správy sociálního zabezpečení

Č.j.: .52 - 7001 - 12.11.2015/3697

**Standard komunikace Servicedesku
s externími firmami**

Verze 1.00

Obsah:

- 1) Úvod
- 2) Stavový diagram
- 3) Typy e-mailů
 - a) Od ČSSZ externí firmě
 - b) Od externí firmy ČSSZ
- 4) Struktura e-mailu
 - a) Tělo e-mailu
 - b) Tag CDATA
- 5) UPDATE
 - a) Přidání přílohy
 - b) Textová zpráva
- 6) Zpracování příchozích mailů na straně ČSSZ

Parafováno:

Poskytovatel:



Objednatel: _____

strana 1/6

Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory provozu IP telefonie
České správy sociálního zabezpečení

1) Úvod

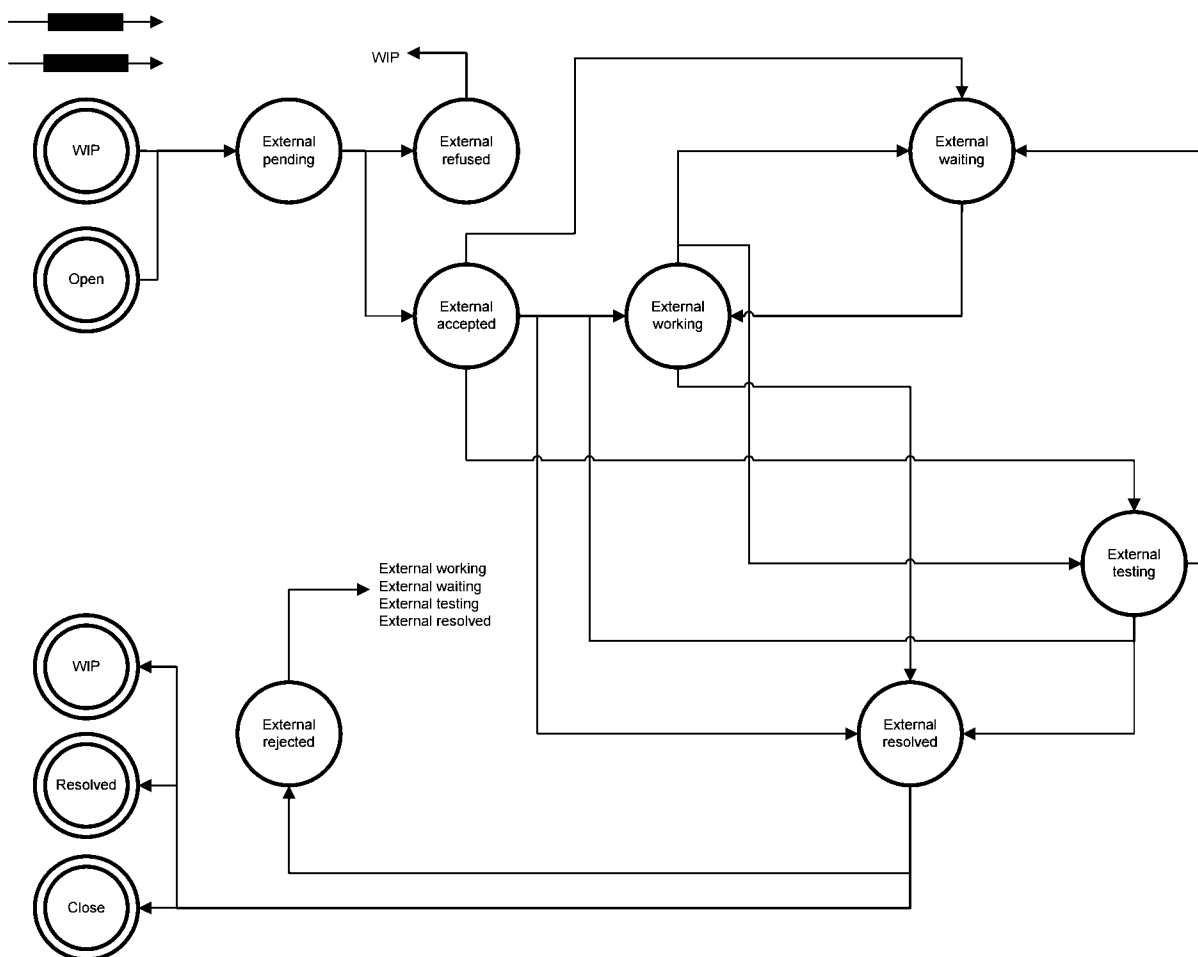
Tento dokument slouží k jednoznačnému nadefinování pravidel pro komunikaci mezi ČSSZ a externími firmami pomocí strukturovaných emailů za účelem předávání informací o průběhu řešení incidentů mezi servisdeskem ČSSZ a servisdesky dodavatelských firem.

Dokument je závazný pro dodavatelské firmy ČSSZ v případech, kdy je dohodnuta podpora prostřednictvím servisdesku ČSSZ.

Adresy určené pro komunikaci s externími firmami jsou dvě, jedna slouží pouze pro odeslání a druhá slouží pouze pro příjem.

2) Stavový diagram

Diagram stavů ČSSZ a Externí firmy



Parafováno:

Poskytovatel:

 Digitálně podepsal
Datum: 2020.07.03
12:28:31 +02'00'

Objednatel: _____

strana 2/6

Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory provozu IP telefonie
České správy sociálního zabezpečení

3) Typy e-mailů

a) Od ČSSZ externí firmě

Klíčové slovo	Přechod mezi stavy (dle diagramu)	Popis
ASSIGNED	Open, WIP -> External pending	První předání incidentu externí firmě. Externí firma si tímto zakládá incident ve svém SD. Může obsahovat i přílohu.
WORKING	External waiting -> External working	Řešitel na straně ČSSZ vrací incident zpět na externí firmu. Zpravidla přidává požadovanou informaci, kterou měl doplnit ve stavu waiting. Tento email pouze informuje externí firmu, že má incident opět v řešení (working).
REJECTED	External resolved -> External rejected	Řešitel na straně ČSSZ odmítá řešení externí firmy a vrací incident zpět k řešení. Zároveň mail obsahuje v tagu důvod nevyřešení.
UPDATE	pouze aktualizace	Tuto zprávu je možné poslat ve všech externích stavech. Zpráva se posílá v okamžiku, kdy řešitel chce poslat externí firmě komentář. Navíc se tento typ zprávy odesílá automaticky, jakmile je k incidentu přidána příloha.

Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory provozu IP telefonie
České správy sociálního zabezpečení

b) Od externí firmy ČSSZ

Klíčové slovo	Přechod mezi stavy (dle diagramu)	Popis
ACCEPTED	External pending -> External accepted	Externí firma přijímá předaný incident. Incident byl založen v SD externí firmy a bylo mu přiděleno ID. Toto ID je v emailu od externí firmy obsaženo v tagu <external_number>. <i>ID SD externí firmy není nutně vyžadováno. Pokud však nebude v emailu ACCEPTED vyplněno, žádné další odchozí emaily ze strany ČSSZ nebudou mít ID vyplněno. ID SD externí firmy se zpracovává jen a pouze z emailu ACCEPTED.</i>
REFUSED	External pending -> WIP	Externí firma odmítá přiřazený incident. Nelze odeslat REFUSED po odeslání ACCEPTED.
WORKING	External accepted, rejected, testing -> External working	Externí firma informuje, že na řešení incidentu pracuje.
WAITING	External accepted, rejected, testing, working -> External waiting	Externí firma vyžaduje další podklady od ČSSZ. Tímto emailem informuje, že řešení incidentu je pozastaveno z důvodu čekání na podklady od ČSSZ.
TESTING	External accepted, rejected, working -> External testing	Externí firma informuje, že testuje implementaci řešení incidentu.
RESOLVED	External accepted, rejected, working, testing -> External resolved	Externí firma informuje, že incident je vyřešen. Incident přechází zpět na stranu ČSSZ.
UPDATE	pouze aktualizace	Externí firma aktualizuje incident bez změny stavu. Touto zprávou může poslat buď textový komentář, nebo přílohu.

4) Struktura e-mailu

Email má striktní XML strukturu. Musí být odeslán ve formě **prostého textu (plain text)** a neměl by obsahovat žádný jiný text okolo. Předmět emailu je vždy ve tvaru **klicove_slovo:id_incidentu_cssz**, kde *klicove_slovo* je klíčové slovo z tabulek výše a *id_incidentu_cssz* je id incidentu z SD na straně ČSSZ.

Parafováno:

Poskytovatel:

 Digitálně podepsal
Datum: 2020.07.03
12:29:32 +0200

Objednatel: _____

strana 4/6

Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory provozu IP telefonie
České správy sociálního zabezpečení

Příklad předmětu e-mailu: UPDATE:6012356

a) Tělo e-mailu

Tělo emailu má následující strukturu, komentáře popisují význam jednotlivých tagů, žlutě jsou vyznačeny položky, které mění externí firma:

```
<?xml version="1.0" encoding="windows-1250"?>
<conector>
<status>ASSIGNED</status> //stav/typ akce (ČSSZ i EXFIRMA)
<brief_desc>....</brief_desc> //stručný popis (brief description) (ČSSZ)
<number>IM00023</number> //číslo IM v systému ČSSZ (ČSSZ)
<external_number>EXNUMBER-12-08</external_number> //ID SD externího partnera (EXFIRMA)
<location>Praha ČSSZ</location> //lokalita (ČSSZ)
<open_time>03/03/06 12:45:24</open_time> //čas otevření incidentu (ČSSZ)
<contact_name>██████████</contact_name> //Jméno a příjmení kontaktní osoby (ČSSZ)
<contact_phone>██████████</contact_phone> //telefonní číslo kontaktní osoby (ČSSZ)
<contact_email>██████████</contact_email> //email kontaktní osoby (ČSSZ)
<description>Popis incidentu</description> //úplný popis incidentu (ČSSZ)
<assignment>Externí firma</assignment> //řešitelská skupina (externí partner) (ČSSZ)
<agreement_id>Název smlouvy</agreement_id> //smlouva (ČSSZ)
<assignee_name></assignee_name> // NA
<sec_assignment></sec_assignment> // NA
<external_assignee_name>██████████</external_assignee_name> //jméno a příjmení člověka externí firmy
který by měl požadavek řešit (EXFIRMA)
<priority>4</priority> //interní priorita incidentu možné hodnoty 1 až 5, kde 1= Kritická, 5 =Velmi
nízká (ČSSZ)
<category>PC – HW - Klávesnice</category> //kategorie incidentu (ČSSZ)
<subcategory></subcategory> //podkategorie incidentu (ČSSZ)
<product_type>PP – Produkční prostředí</product_type> //Prostředí aplikační vrstvy (ČSSZ)
<problem_type>A</problem_type> //Priorita pro externí firmu (ČSSZ)
<update_time>05/03/06 12:03:25</update_time> //čas aktualizace, kdy byla aktualizace provedena
(ČSSZ i EXFIRMA)
<update> ....test.... </update> //text aktualizace může být na více řádků v případě vyřešení je
to text řešení (ČSSZ i EXFIRMA)
<ci>039029283</ci> //konfigurační položka (HW, SW, Aplikace) (ČSSZ)
<serial_no>SNKJD84373HD</serial_no> //sériové číslo konfigurační položky (ČSSZ)
<ci_type>Computer</ci_type> //typ konfigurační položky (ČSSZ)
<ci_subtype>Desktop</ci_subtype> //podtyp konfigurační položky (ČSSZ)
<ci_name>Dell VIP </ci_name> //název konfigurační položky (ČSSZ)
<ci_specification>DELL Optiplex GX260</ci_specification> //specifikace konfigurační položky (ČSSZ)
<close_time>09/03/06 12:45:24</close_time> //datum čas uzavření (ČSSZ)
</conector>
```

Parafováno:

Poskytovatel:

Digitálně podepsal
██████████
Datum: 2023.07.03
12:30:05 +0200'

Objednatel: _____

strana 5/6

Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory provozu IP telefonie
České správy sociálního zabezpečení

b) Tag CDATA

Vzhledem k nekontrolovatelnému vstupu některých atributů a možnému narušení XML struktury jsou textové atributy ošetřeny tagem CDATA. Jedná se o tagy <brief_desc>, <description> a <update>. Struktura zmíněných tagů pak vypadá následovně:

```
<brief_desc><![CDATA[Stručný popis]]></brief_desc>
<description><![CDATA[Popis incidentu]]></description>
<update><![CDATA[Aktualizace]]></update>
```

5) UPDATE

Řešitel na straně ČSSZ má 2 možnosti, jak vyvolat aktualizaci informací o incidentu a odeslání tak emailové zprávy typu UPDATE.

a) Přidání přílohy

Pokud je incident v jednom z externích stavů a je přidána příloha (pomocí akce **Přidat přílohu**), je automaticky odeslán email typu UPDATE právě s přidanou přílohou. Řešitel nemá možnost nijak zasahovat do textu odesílaného emailu. Email má standardní strukturu se všemi atributy.

(Pokud je příloha vložena rovnou při tvorbě incidentu, nikoli ještě v některém z externích stavů, odešle se tato příloha s e-mailem ASSIGNED.)

b) Textová zpráva

Pokud chce řešitel předat externí firmě nějaký komentář, má k tomu k dispozici akci **Odeslat poznámku (dodavatel)** (akce **Přidat poznámku** slouží pro přidání interní poznámky, po které následuje notifikace řešiteli, nikoliv externí firmě). Ve formuláři vypíše text komentáře a po potvrzení se odešle email typu UPDATE. Email má standardní strukturu se všemi atributy a textový komentář je vyplněn v tagu <update>.

6) Zpracování příchozích mailů na straně ČSSZ

- a) Každý email, který přijde na adresu určenou pro přijímání strukturovaných emailů, je zpracován, **pokud je předmět v požadovaném tvaru.**
- b) Následně se ověřuje číslo incidentu z předmětu emailu. Pokud takový incident neexistuje, email se pouze uloží v DB a připiše se příznak "Incident neexistuje".
- c) Pokud incident s daným číslem existuje, uloží se email k incidentu do kolekce Emaily dodavatele.
- d) Pokud se jedná o email typu ACCEPTED a obsahuje ID externího SD, je toto ID uloženo do atributu incidentu.
- e) Pokud se jedná o email typu UPDATE, je email uložen k incidentu do kolekce Poznámky dodavatele a do kolekce Emaily dodavatele.
- f) Pokud email obsahuje přílohu, je tato příloha uložena k incidentu do kolekce Přílohy.
- g) Pokud je povolen přechod mezi stavy podle typu zpracovaného emailu, přechází incident do požadovaného stavu.

Parafováno:

Poskytovatel:



Objednatel: _____

strana 6/6

Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory provozu IP telefonie
České správy sociálního zabezpečení

Seznam poddodavatelů

Dodavatel prohlašuje, že pro potřeby plnění veřejné zakázky bude využívat níže uvedeného ooddodavatele:

1)
Název: iXperta, spol. s r. o.
Sídlo: Lihovarská 12, Praha 9
Právní forma: společnost s ručením omezeným
Identifikační číslo: 27599523
Rozsah plnění: specializovaný servis systému IP telefonie

Poddodavatel iXperta, spol. s r. o.
bude provádět část veřejné zakázky: částečný servis vlastního systému OSV

V Praze, dne 15. 6. 2020

Digitálně podepsal
Datum: 2020.07.03
12:31:14 +02'00'

.....
jedenatel

