

# Smlouva o poskytnutí licencí a technické podpore k software

č.j. Objednatele: 2021/OZP/0007/0

Smluvní strany:

**Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví**

se sídlem: Roškotova 1225/1, 140 21 Praha 4  
zástupce: Ing. Radovan Kouřil – generální ředitel  
IČ: 47114321  
DIČ: CZ47114321  
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spis. zn. A7232  
je plátcem DPH

dále jen jako „**Objednatel**“

a

<b>atlantis telecom spol. s r.o.</b>	
se sídlem:	Štěrboholská 1427/55, 10200 Praha 10 - Hostivař
zástupce:	xxx
IČ:	60466189
DIČ:	xxx
zapsaná v	obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 26780
je / není plátcem DPH	je plátcem DPH

dále jen jako „**Poskytovatel**“

## I. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je povinnost Poskytovatele:

- poskytovat Objednateli na jeho vyžádání nové licence k užívání počítačového software *SW TIC* (dále jen jako „**Software**“) včetně věcí a práv nutných k jejich řádnému užívání Objednatelům;
- provádět technickou podporu k licencím k Software, které již objednatel užívá či v době účinnosti této smlouvy nově pořídí (viz čl. III. této smlouvy);
- provést pro Objednatele úpravu Software spočívající v začlenění funkcionality nahrávacího zařízení, jak je popsána v příloze č. 2 této smlouvy, její instalaci, konfiguraci a zprovoznění v zařízení Objednatele (viz čl. IV. této smlouvy);
- provést školení správců systému a dalších určených osob Objednatele;
- poskytovat Objednateli služby servisní podpory k Software (dále jen „**Servisní podpora**“ nebo „**SLA**“) (viz čl. V. této smlouvy);
- provádět na vyžádání Objednatele jinou údržbu a/nebo rozvoj Software (dále jen „**Údržba a Rozvoj**“) (viz čl. VI. této smlouvy).

2. Dále je předmětem této smlouvy povinnost Objednatele zaplatit Poskytovateli za řádné plnění jeho povinností dle této smlouvy níže sjednanou cenu.

3. **Dílem** se rozumí jakýkoli výstup Poskytovatele provedený v rámci plnění předmětu této smlouvy, ať už jde o část nebo součást Software, či o samostatnou věc, nebo také o jejich změnu či úpravu.

4. Význam dalších pojmů psaných s velkým počátečním písmenem je pro účely spolupráce na základě této smlouvy uveden při prvním použití pojmu nebo v přehledu pojmů, který je přílohou č. 1 této smlouvy.

## II. Prohlášení Poskytovatele

1. Poskytovatel tímto prohlašuje, že:

- je oprávněn uzavřít s Objednatелеm tuto smlouvu a poskytnout mu úpravu Software, licence a Servisní podporu, stejně jako technickou podporu licencí k Software, Údržbu a Rozvoj Software a ostatní plnění dle této smlouvy, a že není dána žádná překážka, která by mu v tomto plnění mohla bránit;
- Software ani poskytované licence nemají žádné právní ani jiné vady, a jsou způsobilé k jejich obvyklému užívání a k účelu stanovenému Objednatелеm;
- Software, úprava Software, licence, jejich technická podpora i Servisní podpora Software a Údržba a Rozvoj Software splňují parametry a vlastnosti uvedené v příslušných právních předpisech, normách, v této smlouvě a jejích přílohách a dokumentech, které s ní souvisejí (např. ve výzvě k podání nabídek nebo v nabídce Poskytovatele);
- bude provádět veškeré činnosti na základě této smlouvy a jejích příloh s odbornou péčí a bude informovat Objednatele o všech skutečnostech, které by mohly ovlivnit plnění této smlouvy.

## III. Licenční ujednání a technická podpora k licencím

1. Objednatel je na základě této smlouvy oprávněn od Poskytovatele objednávat licence k Software a Poskytovatel je povinen v takovém případě Objednateli vyžádané licence k Software poskytnout. V takovém případě Poskytovatel dle ustanovení § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „OZ“) poskytuje Objednateli k užívání Software licence, a to jako licence:
- a) nevýhradní, opravňující Objednatele k veškerým známým způsobům užívání Software, dostačující k běžnému i Objednatелеm zamýšlenému užívání Software a zachování jeho funkčnosti;
  - b) platné na dobu neurčitou, neomezené územním rozsahem;
  - c) které není Objednatel povinen využít.
2. Objednatel je oprávněn v průběhu plnění této smlouvy zvyšovat či snižovat počet licencí držených k Software s tím, že v případě zvýšení počtu licencí k Software bude za nové licence uhrazena jednorázová cena dle přílohy č. 3 této smlouvy. V případě navýšení počtu licencí k Software, poskytuje Poskytovatel Objednateli tyto licence vždy v rozsahu uvedeném v odst. 1 písm. a) až c) tohoto článku.
3. Nové licence k Software je za Objednatele oprávněna objednat kontaktní osoba Objednatele písemně na email kontaktní osoby Poskytovatele. Poskytovatel je povinen v takovém případě potvrdit Objednateli do 3 dnů, že obdržel požadavek na poskytnutí nových licencí k Software. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli požadované licence k Software nejpozději do 10 kalendářních dnů od obdržení požadavku Objednatele. O poskytnutí licencí Poskytovatel neprodleně informuje Objednatele. Objednatel je povinen hradit cenu za technickou podporu nově pořízených licencí od měsíce, ve kterém mu bylo poskytnutí nových licencí Poskytovatelem oznámeno.
4. Poskytovatel tímto dle ustanovení § 2358 a násl. OZ poskytuje Objednateli licenci ke všem Dílům, a úpravám Software provedeným dle této smlouvy, a to jako licence ve stejném rozsahu jako je uvedeno v odst. 1 písm. a) až c) tohoto článku. Cena za poskytnutí licencí k Dílům a úpravám Software je již součástí ceny díla, resp. úpravy (úprava Software, Rozvoj a údržba).
5. Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli technickou podporu k veškerým licencím k užívání Software, kterými bude Objednatel disponovat po dobu účinnosti této smlouvy, a to jak k licencím, které poskytl Objednateli Poskytovatel, tak i k licencím, kterými již Objednatel disponuje. Objednatel ke dni podpisu této smlouvy disponuje s následujícími licencemi k Software:
- Licence 15x operátor + 2x supervisor + 3x admin

- Licence pro BackOffice 30x operátor

#### IV. Úprava Software nahrávací zařízení

1. Poskytovatel je povinen provést úpravu Software, konkrétně tedy úpravu nahrávací zařízení, jak je podrobně popsána v příloze č. 2 této smlouvy.
2. Poskytovatel je v rámci provedení úpravy Software nejprve povinen provést analýzu popsanou v příloze č. 2 této smlouvy a předat Objednateli k odsouhlasení analytický dokument, popisující detailní popis úpravy Software a způsob jejího provedení (podrobněji viz bod 1.2.3.1 přílohy č. 2 této smlouvy). Tento dokument musí obsahovat podrobný popis nových funkcionalit Software, které budou novou součástí Software od okamžiku začlenění úpravy Objednateli a nových funkcionalit, které bude Software k okamžiku předání úpravy umožňovat, a harmonogram nasazení všech funkcionalit v souladu s technickými požadavky uvedenými v příloze č. 2 této smlouvy.
3. Objednatel je povinen do 10 dnů od obdržení dokumentu dle předchozího odstavce tento dokument odsouhlasit, nebo jej, pokud dokument či navrhované řešení nesplňují požadavky Objednatele dle této smlouvy a zadávací dokumentace, vrátit Poskytovateli k přepracování. Po odsouhlasení ze strany Objednatele se tento dokument stává v dále uvedených případech podkladem pro další plnění dle podmínek této smlouvy (odsouhlasený dokument dále také jen jako „**Analýza**“) a na základě tohoto dokumentu budou vyhotoveny testovací scénáře, které ověří správnou funkčnost dodávky úprava Software. **Odsouhlasení analytického dokumentu ze strany Objednatele je nutnou podmínkou k tomu, aby Poskytovatel mohl přejít k instalaci této úpravy Software na zařízení Objednatele a předat upravený Software ke kvalifikačnímu testování.**
4. Poskytovatel je povinen nainstalovat úpravu Software nahrávací zařízení na zařízení Objednatele, provést instalaci a konfiguraci a předat upravený Software Objednateli do fáze kvalifikačního testování (testovacího provozu) nejpozději do 30 dnů od podpisu této smlouvy. **Je přitom odpovědností Poskyvatele, aby této lhůty dosáhl včetně provedení a odsouhlasení Analýzy.**
5. Nejpozději současně s předáním úpravy Software k testování je Poskytovatel povinen předat či zpřístupnit Objednateli veškeré věci, které jsou třeba k nakládání s upraveným Software a k jeho užívání (včetně instalačních balíčků, práv, licencí, dokladů týkajících se Servisní podpory, osvědčujících záruku za jakost, osvědčujících práva průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví zboží, návodů k použití upraveného Software v českém jazyce, atd.).
6. Objednatel je oprávněn využít pro kvalifikační testování úpravy Software nahrávací zařízení 10 pracovních dnů. V případě zjištění závažné vady, nebo alespoň 2 nezávažných vad se tato lhůta přerušuje a pokračuje až po nápravě provedené Poskyvatelem, pokud se strany nedohodnou jinak.
7. V průběhu kvalifikačního testování Objednatel dokumentuje nedostatky plnění oproti:
  - a) kvalifikačním kritériím uvedeným v Protokolu o předání díla do testovacího provozu a
  - b) funkční specifikaci uvedené v Analýze.
8. Zjištěné nedostatky Objednatel písemně oznámí Poskytovateli formou „Protokolu o evidenci záznamů o neshodách“. Takto zjištěné nedostatky je Poskytovatel povinen odstranit nejpozději do třiceti dnů, nedohodnou-li se strany jinak.
9. V případě, že Software po úpravě splňuje kvalifikační kritéria a požadavky funkční specifikace uvedené v Analýze, je Poskytovatel povinen předat a Objednatel povinen převzít úpravu Software do rutinního provozu nejpozději do 10 kalendářních dnů od uplynutí lhůty pro ukončení testovacího provozu. Předání a převzetí kompletního implementované úpravy Software do rutinního provozu provedou zástupci stran „Akceptačním protokolem k převzetí Díla do rutinního provozu“. Převzetí znamená, že upravený Software prošel kvalifikačními testy a je zahájen jeho provoz a užívání a Servisní podpora ze strany Poskyvatele. Objednatelem odůvodněné odmítnutí převzetí vylučuje prodloužení Objednatele s přijetím plnění.
10. Poskytovatel je povinen zajistit předání úpravy nahrávací zařízení do rutinního provozu nejpozději do 60 dnů od podpisu této smlouvy.
11. Spuštěním upraveného Software do rutinního provozu se úprava stává pro účely této smlouvy součástí Software a Poskytovatel je tak povinen nadále k takto upravenému Software provádět dále servisní podporu dle této smlouvy.

12. Objednatel může na základě své volné úvahy úpravu Software převzít i v případě, že vykazuje vady, které neznemožňují provozování upraveného Software. Na tyto vady se hledí stejně jako na vady vzniklé nebo zjištěné v průběhu provozu Software a uplatní se ujednání o Servisní podpoře, bez ohledu na to, zda je Objednatel zjistil před převzetím, při převzetí, nebo kdykoli potom.
13. Poskytovatel je povinen zajistit, aby Software splňoval veškeré požadavky funkční specifikace uvedené v akceptovaném dokumentu Analýzy s nasazením do produkce dle schváleného harmonogramu v dokumentu akceptované Analýzy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

## V. Servisní podpora

1. Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli Servisní podporu Software dle pravidel uvedených v této smlouvě a její Příloze č. 4, a to ode dne účinnosti této smlouvy. Poskytovatel je povinen poskytovat Servisní podporu v plném rozsahu tak, aby mohl být Software Objednatelům efektivně užíván nejméně po celou dobu trvání této smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen v rámci Servisní podpory provádět odstraňování ZKZ Software a Díla. V rámci toho je Poskytovatel povinen:
  - a) Zaevidovat přijaté Hlášení, ověřit jej a zpětně potvrdit Objednateli.
  - b) Zahájit odstraňování poruchy v době, která je uvedena v příloze č. 4 této smlouvy,
  - c) Odstranit nahlášené ZKZ v termínu dle přílohy č. 4, pokud se strany písemně nedohodnou jinak.
3. V rámci servisní podpory je Poskytovatel dále povinen poskytovat Objednateli následující služby:
  - a) Hot-line
  - b) Servisní podpora prostřednictvím dálkového připojení při řešení ZKZ.
  - c) Servisní podpora při řešení ZKZ nebo závad spočívajících v Software, jejichž příčina je v interakci Software se software třetích stran.
  - d) Řešení ZKZ na základě Hlášení.
4. V případě nedostupnosti ISH Ohlašovatel kontaktuje telefonicky formou SMS Dispečera TP v případě, že neobdrží od Poskytovatele ve stanovené době odezvy informaci o zaevidování požadavku na službu Servisní podpory, aby ověřil, zda nedošlo k výpadkům komunikačních technologií, které jsou použity pro předávání požadavků na služby Servisní podpory. Smluvní strany se pro vyloučení pochybností dohodly, že v takovém případě se lhůty pro odstraňování ZKZ počítají od okamžiku, kdy byla prokazatelně Objednatelům odeslána SMS Dispečerovi TP.
5. Objednatel je povinen provozovat Software i navazující systémy minimálně za technických podmínek uvedených v příloze č. 6 této smlouvy.

## VI. Údržba a rozvoj

1. Služby Údržby a rozvoje dle této smlouvy budou probíhat tak, že Objednatel bude Poskytovateli zasílat své požadavky na služby Údržby a rozvoje (formou zápisu do Evidence požadavků a zároveň prostřednictvím e-mailového kontaktu Hotline Poskytovatele), načež Poskytovatel odhadne pracnost zpracování požadavku v hodinách údržby a písemně ji oznámí do 10 kalendářních dnů Objednateli. Jednotková cena za hodinu služeb Údržby a rozvoje je uvedena v příloze č. 3 této smlouvy a je závazná a nepřekročitelná, obsahující veškeré náklady Poskytovatele na provádění Údržby a rozvoje. Pokud Objednatel písemně schválí navržený počet hodin, je Poskytovatel povinen za takto odsouhlasený počet hodin požadovanou službu provést. Poskytovatel není oprávněn provádět služby Údržby a rozvoje bez písemného odsouhlasení Objednatelům.
2. Požadavkům Objednatelům budou přiděleny priority řešení a na základě dohody Objednatel a Poskytovatele bude stanoven termín jejich realizace. Plnění bude kontrolováno mimo jiné i na kontrolních dnech, které se budou konat dle dohody pověřených zástupců smluvních stran.
3. Údržba a rozvoj zahrnují zejména vytvoření (dokončení) Díla dle požadované specifikace, jeho předání Objednatelům, implementaci, systémovou integraci a poskytování souvisejících služeb. V rámci služeb Údržby a rozvoje bude poskytovatel povinen provádět zejména:
  - a) Zpracování Změn v Software

- b) Zpracování návrhů řešení nebo jejich variant
- c) Kvalifikované posouzení a připomínkování všech Změn
- d) Schválení či odůvodněné zamítnutí požadavku na realizaci Změny
- e) Garantování dosažení záměru či zadání při schválení a realizování Změny
- f) Provedení analýzy, detailního návrhu a vytvoření Díla podle požadavků Objednatele.
- g) Dodání a implementace Díla, včetně dodání datového modelu (bude-li změněn) a software třetích stran nezbytně nutných pro realizaci Díla. Pro odstranění pochybností si strany výslovně sjednávají, že součástí tohoto plnění je mimo jiné také předání změn nebo nově vzniklých zdrojových kódů, instalačních souborů, struktur a popisů databáze, řešitelské, bezpečnostní a provozní dokumentace a uživatelské dokumentace, a to na adekvátním nosiči dat.
- h) Poskytnutí příslušné projektové, bezpečnostní, provozní a uživatelské dokumentace k předmětnému Dílu. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli dokumentaci k Software implementovanému Poskytovatelem v českém jazyce. Dokumentaci k produktům Software třetích stran je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli v oficiálním znění. Poskytovatel se zavazuje udržovat poskytnutou dokumentaci v aktuálním stavu.
- i) Poskytnutí odborné pomoci při kvalifikačním testování aplikačního software a testovacím provozu na počítačovém vybavení Objednatele.
- j) Zajištění školení uživatelů (managementu a koncových uživatelů) a správců systému dle požadavků Objednatele.
- k) Poskytování součinnosti při potřebném jednání s třetími stranami (například: při převodech dat, tvorbě bezpečnostní dokumentace, případných atestačních či certifikačních řízeních a dalších příležitostech, atp.).
- l) Poskytování operativní servisní součinnosti nad rámec řešení vad:
  - a. Technická podpora při řešení ZKZ nebo závad nespočívajících v Software, jejichž příčina je v interakci Software se software třetích stran pracujícím na podporovaných výpočetních systémech.
  - b. Detekce příčin a Řešení ZKZ na základě Hlášení, kdy se v průběhu šetření prokáže, že závada nebo ZKZ nespočívá v Software, ačkoliv tak byla Objednatelem původně hlášena.
  - c. Základní konzultace k optimalizaci dynamického chování Software a k výkonové optimalizaci provozu Software.
  - d. Spolupráce při kontrolách obsahu databáze v průběhu provozu.
  - e. Aktivní účast na změnách konfigurace Software.
  - f. Konzultace při instalaci software nebo aktualizaci Software a k ovládní a provozu Software.
  - g. Pomoc při řešení problémů spočívajících v nastavení Software a nastavení komunikací Software s databázovým serverem.
  - h. Řešení specifických technických požadavků Objednatele na změnu.
- m) Profylaktické služby v rozsahu 2 hodin měsíčně (se standardizovaným výstupem v rozsahu uvedeném v Analýze)
  - a. Sledování záznamů o chodu aplikace z důvodu rychlé orientace v systému při řešení případného problému.
  - b. Zajištění dohledu, asistenci a kontrole provozu Software nebo jeho částí.
  - c. Kontrolu výkonnosti Software.
  - d. Profylaktické práce a Objednatelem vyžádaná součinnost v oblasti profylaxe operačních systémů, databázových systémů, aplikačních serverů a v oblasti portálů.
  - e. Pomoc při administraci systému.



- f. Zabezpečení řešitelských kapacit potřebných na realizaci a implementaci změny ohlášené formou evidence požadavků v dohodnutém termínu a kvalitě.
  - g. Plnění těchto služeb bude vzdáleným přístupem případně na vyžádání Objednatele prováděno v místě provozu systému (v takovém případě je tato služba navýšena o 1 hodinu).
  - n) Monitoring prováděný vzdáleným přístupem k systému, na vyžádání
    - a. Monitorování funkcí Software, v rámci kterého Poskytovatel zajistí primárně sledování stavu funkcí Software z hlediska jejich dostupnosti.
    - b. Monitorování databázové a systémové vrstvy.
    - c. Monitorování externích rozhraní.
    - d. Monitorování interních rozhraní.
  - o) Nadstandardní podpora v souladu s popisem uvedeným v kapitole 1.7 Přílohy č. 4.
4. Objednatel je oprávněn zadávat Poskytovateli požadavky na služby Údržby a rozvoje dle svých vlastních potřeb a uvážení. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že Objednatel je oprávněn nezadávat Poskytovateli požadavky na služby Údržby a rozvoje vůbec, nebo je zadávat pouze v malém rozsahu, a uvedený maximální limit hodin tak nemusí být Objednatelem vůbec vyčerpán. Celková finanční částka, kterou je Objednatel oprávněn uhradit Poskytovateli za služby Údržby a rozvoje po celou dobu trvání této smlouvy, nesmí překročit maximální cenu za služby Údržby a rozvoje uvedenou v příloze č. 3 této smlouvy.
5. Na pracovišti Objednatele bude elektronicky vedena „Evidence požadavků“, ve které bude evidována technická a funkční specifikace včetně čerpání hodin na požadavky Údržby a rozvoje. Tyto záznamy budou k dispozici oběma smluvním stranám a jejich obsah bude pravidelně vyhodnocován. Operativní požadavky předávané Poskytovateli budou obsahovat minimálně tyto informace:
- evidenční číslo požadavku,
  - popis požadavku,
  - data předání mezi Objednatelem a Poskytovatelem,
  - předávající osoba Objednatele,
  - přebírající osoba Poskytovatele.
6. V rámci evidence požadavků bude rovněž sekce Provozní deník, kam je Poskytovatel povinen zapisovat veškeré provozní zásahy do Software či související s úpravou Software.
7. V případě, kdy není Dílo na základě Požadavku na služby Údržby a rozvoje realizováno a předáno do rutinního provozu ve stanoveném termínu, který byl v souladu s postupy popsány v této smlouvě zadán a zároveň uplynula platnost stávajícího Software, tj. například v důsledku legislativní změny, Software neposkytuje výstupy odpovídající stávající legislativě a zadaný požadavek tuto situaci řeší, jedná se o Kritickou závadu způsobenou Poskytovatelem. Další konsekvence uvedené v této smlouvě tím nejsou dotčeny.
8. Poskytovatel je povinen do 10. dne měsíce doručit Objednateli výkaz činnosti za předchozí měsíc, a to formou Protokolu ze ServiceDesk.

## VII. Předávací řízení pro plnění na základě Údržby a rozvoje

1. Poskytovatel je povinen předat Objednateli plnění Údržby a rozvoje do kvalifikačního testování v požadovaném rozsahu a čase dle čl. VI odst. 1 této Smlouvy.
2. V rámci předávacího řízení Objednatel:
  - a) v případě předávání dokumentace provede její formální a obsahovou kontrolu,
  - b) v případě předávání software provede dohodnuté akceptační testy pro ověření provozních, systémových a funkčních či uživatelských požadavků. Vzory protokolů jsou uvedeny v příloze č. 5 k této smlouvě.

3. V průběhu kvalifikačního testování Objednatel dokumentuje nedostatky plnění oproti zadání a dle termínů stanovených v harmonogramu a na kontrolních dnech je písemně oznamuje Poskytovateli formou Protokolu ze ServiceDesk. Takto zjištěné nedostatky je Poskytovatel povinen odstranit v průběhu kvalifikačního testování tak, že dle termínů stanovených v harmonogramu a na kontrolních dnech od písemného oznámení nedostatků uvede plnění do souladu se zadáním.
4. Po ukončení kvalifikačního testování provedou zástupci stran předání a převzetí kompletního implementovaného Díla „Akceptačním protokolem k převzetí Díla do rutinního provozu“. Převzetí znamená, že Dílo prošlo kvalifikačními testy a je zahájen jeho provoz a užívání. Objednatelem odůvodněné odmítnutí převzetí vylučuje prodloužení Objednatele s přijetím plnění.
5. Vyhotovení příslušných protokolů musí být ukončeno nejpozději do pěti pracovních dnů po skončení předávacího řízení. V případě zjištění vad bude předávací řízení odloženo do doby jejich odstranění. Vady, které znemožňují provozování Díla, je Zhotovitel povinen odstranit v dohodnutém termínu, nejdéle do třiceti dnů. Nedojde-li k dohodě, platí pro odstranění závažných vad lhůta třicet dnů.
6. K datu podpisu Akceptačního protokolu k převzetí Díla do rutinního provozu, a při splnění dalších podmínek dle této smlouvy, má Zhotovitel právo na základě tohoto protokolu fakturovat Objednateli odpovídající cenu.
7. Objednatel může na základě své volné úvahy převzít i Dílo, které vykazuje vady, pokud neznemožňují provozování Díla. Na tyto vady se hledí stejně jako na vady vzniklé nebo zjištěné v průběhu provozu Díla, bez ohledu na to, zda je Objednatel zjistil před nebo při převzetí nebo kdykoli potom.

### VIII. Obecné podmínky plnění

1. Objednatel na základě jednoznačného písemného doporučení Poskytovatele daného s dostatečným předstihem zajistí, že software třetích stran užívaný v souvislosti se Software i technické vybavení, na kterém tento Software pracuje, bude vyhovovat technické specifikaci určené jeho výrobcem. Změny konfigurace technického vybavení a Systémového software i změny konfigurace Software Objednatel ohlásí Poskytovateli. Takovou změnu zaznamená Objednatel formou Hlášení.
2. Software třetích stran užívaný v souvislosti se Software, musí být v souladu se specifikací uvedenou v příloze č. 6 této smlouvy.
3. Poskytovatel zajistí, že Software implementovaný Poskytovatelem bude v souladu s oprávněnými zájmy třetích osob (zejména s jejich licenčními politikami pro užívání Software třetích stran). Poskytovatel bude Objednatele písemně informovat o změnách licenční politiky k Software třetích stran, a to bezodkladně po upozornění ze strany třetí osoby na změnu předmětné licenční politiky.
4. Na základě písemného návrhu Poskytovatele si strany před každou akcí vzájemně upřesní způsob a rozsah zálohování dat, u kterých existuje možnost poškození nebo ztráty.
5. Poskytovatel je povinen se vyvarovat poškození nebo zničení jakýchkoliv dat, která se nacházejí v provozní části Software. V případě modifikace dat provozní databáze při zásahu, který si vyžádal Objednatel, Objednatel data před tímto zásahem zálohuje na základě písemného doporučení Poskytovatele. Objednatel a Poskytovatel vedou společnou evidenci provozních zásahů do Software formou Provozního deníku.
6. Poskytovatel je povinen při výkonu svých činností respektovat potřeby provozu Objednatele tak, aby nebyly narušeny činnosti Objednatele. Pro účely plnění této smlouvy Objednatel po dohodě s Poskytovatelem zajistí odstávku (nedostupnost) Software tak, aby mohl Poskytovatel provést potřebné úkony. Celková doba odstávek přitom nesmí překročit 12 hodin v jednom kalendářním měsíci, pokud nebude dohodnuto jinak.
7. Poskytovatel je povinen provádět Údržbu a aktualizace příslušné dokumentace formou změnových dokumentů.
8. Poskytovatel v rámci plnění této smlouvy nesmí způsobit zhoršení provozních parametrů Software (odezvy, stabilita, apod.). Pokud by Objednatelem vyžádaná změna měla vést ke zhoršení parametrů Software, je Poskytovatel povinen Objednatele na toto riziko upozornit. Pokud bude Objednatel trvat na provedení změny, Poskytovatel neodpovídá za zhoršení provozních parametrů Software, na jehož riziko Objednatele upozornil.

9. Servisní podpora dle této smlouvy neobsahuje poskytování nových verzí podporovaného software třetích stran ani jejich vyšší nebo opravné verze nebo opravné patche, které nebyly ani neměly být dodány Poskytovatelem.

## IX. Místo a doba plnění

1. Místem plnění je sídlo Objednatele.
2. Smlouva se uzavírá na **dobu 48 měsíců** ode dne účinnosti smlouvy.
3. Práva z vad a záruky za jakost, práva na zaplacení ceny, smluvní pokuty a náhrady újmy, jakož i další plnění, jejichž smyslu by to odporovalo, skončením této smlouvy nezanikají, není-li v této smlouvě výslovně uvedeno jinak.

## X. Ceny a platební podmínky

1. **Cena za úpravu Software nahrávací zařízení** je uvedena v příloze č. 3 této smlouvy. Cena se hradí pouze jednorázově a představuje celkovou a nepřekročitelnou cenu za provedení této úpravy Software. Cena za provedení úpravy Software bude uhrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu na úhradu úpravy Software po řádném nasazení úpravy Software ve smyslu čl. IV. této smlouvy. Přílohou faktury bude Objednatelem vyplněný a podepsaný „Akceptační protokol k převzetí Díla do rutinního provozu“, jehož nevyplněný vzor je přílohou č. 5 této smlouvy.
2. **Servisní podpora Software** bude poskytována od účinnosti této smlouvy a hrazena jednotnou paušální částkou vždy zpětně za období jednoho čtvrtletí. Paušální cena služby Servisní podpory je uvedena příloze č. 3 této smlouvy. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu uplynutím posledního dne období, za které se paušální částka hradí. Datem zdanitelného plnění bude první den poskytování služby v předmětném čtvrtletí. Pokud z jakéhokoli důvodu nebude Servisní podpora poskytována po celé čtvrtletí, bude částka za Servisní podporu v daném období poměrně snížena dle počtu kalendářních dnů, ve kterých byla Servisní podpora poskytována.
3. **Cena za Údržbu a rozvoj** se hradí čtvrtletně za Díla, která byla v předmětném čtvrtletí Objednatelem převzata do rutinního provozu, a to podle Objednatelem předem odsouhlasených a Poskytovatelem skutečně poskytnutých hodin služeb Údržby a rozvoje na těchto Dílech. Jednotková cena hodin služby Údržby a rozvoje je uvedena v příloze č. 3 této smlouvy. Platba za plnění poskytované v rámci Údržby a rozvoje vždy proběhne na základě faktury vystavené Poskytovatelem nejdříve první den po konci předmětného čtvrtletí. Maximální částka, kterou je možné uhradit Poskytovateli za služby Údržby a rozvoje celkem za celou dobu trvání této smlouvy je uvedena v příloze č. 3 této smlouvy.
4. **Cena za poskytnutí nových licencí k Software** je uvedena v příloze č. 3 této smlouvy a hradí se jednorázově za každou nově zakoupenou licenci k Software. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu uplynutím posledního dne kalendářního čtvrtletí, ve kterém byly poskytnuty Objednateli na jeho žádost nové licence k Software, a to za nové licence poskytnuté v tomto předmětném kalendářním čtvrtletí.
5. **Cena za poskytování technické podpory k licencím Objednatele k Software** je uvedena v příloze č. 3 této smlouvy. Cena bude hrazena vždy zpětně za kalendářní čtvrtletí a bude vypočtena dle počtu licencí a počtu měsíců, ve kterých byla licence v daném kalendářním čtvrtletí v držení Objednatele. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu uplynutím posledního dne daného kalendářního čtvrtletí, za které je hrazena technická podpora k licencím.
6. **Cena za provedení školení** je uvedena v příloze č. 3 této smlouvy. Cena bude hrazena vždy zpětně za kalendářní čtvrtletí a bude vypočtena dle počtu zaměstnanců OZP, kteří byli v daném kalendářním čtvrtletí na žádost Poskytovatele proškoleni.
7. Všechny ceny v této smlouvě jsou uváděny bez DPH, není-li výslovně uvedeno jinak. K cenám bude účtováno DPH dle platných a účinných právních předpisů. Ceny zahrnují veškeré náklady Poskytovatele potřebné pro plnění smlouvy a jsou nejvýše přípustné a neměnné po celou dobu trvání této smlouvy.
8. Doba splatnosti faktur je sjednána na 30 (slovy: třicet) dnů od doručení faktury Objednateli. Je-li na faktuře uvedena doba splatnosti kratší, použije se doba splatnosti uvedená v této smlouvě. Platební



povinnosti Objednatele jsou splněny dnem odeslání finančních prostředků z bankovního účtu Objednatele.

9. Faktura vystavená na základě této smlouvy musí být vyhotovena ve dvou vyhotoveních (originál a kopie), musí splňovat veškeré zákonné náležitosti daňového dokladu a musí obsahovat zejména tyto údaje:
- a) jméno Objednatele a Poskytovatele, jejich sídlo, IČO, DIČ,
  - b) číslo smlouvy a příslušný článek smlouvy,
  - c) evidenční číslo faktury,
  - d) datum vystavení a datum splatnosti faktury,
  - e) datum zdanitelného plnění,
  - f) označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit,
  - g) fakturovanou částku, včetně vyčíslení DPH,
  - h) označení poskytnutého plnění, včetně podrobného rozpisu účtovaných plateb za nové licence, technickou podporu, servis a údržbu a rozvoj (včetně rozpisu hodin).
  - i) razítko a podpis Poskytovatele.
10. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené údaje s výjimkou splatnosti faktury, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli ve lhůtě 21 (slovy: dvacet jedna) dnů od jejího doručení s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se doba splatnosti nepočítá a nová doba splatnosti počne běžet doručením bezvadné faktury Objednateli.
11. V případě, že by hrozilo, že Objednatel může ručit za Poskytovatelem nezaplacenou daň z přidané hodnoty dle ustanovení § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, je Objednatel oprávněn uhradit část ceny za plnění Poskytovatele ve výši vyúčtované daně z přidané hodnoty na bankovní účet místně příslušného správce daně Poskytovatele. Takový postup Objednatele se v rozsahu částky poukázané na účet správce daně považuje za řádné a včasné uhrazení ceny Poskytovateli.
12. Poskytovatel může postoupit pohledávku za Objednatelem či postoupit svá práva a povinnosti ze smlouvy nebo z její části třetí osobě jen s výslovným předchozím písemným souhlasem Objednatele. Pouze za účelem vyloučení všech pochybností si smluvní strany sjednávají, že poskytovatel není oprávněn započítávat žádné své pohledávky na jakékoliv peněžité plnění či sankční nároky Objednatele dle této smlouvy nebo ze zákona.

## XI. Záruka za jakost

1. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku za jakost. Poskytovatel zejména odpovídá za to, že si Software a Díla včetně všech součástí a příslušenství uchovají své vlastnosti a budou z pohledu Objednatele efektivně zajišťovat funkce v souladu s požadavky této smlouvy.
2. Vadou plnění se rozumí odchylka od podmínek, vlastností či parametrů Software, Díla, nebo jejich části, stanovených zadávací dokumentací, výzvou k podání nabídky, nabídkou, touto smlouvou, požadavky na Údržbu a rozvoj a obecně závaznými právními předpisy či technickými normami. Poskytovatel odpovídá za vady zjevné, skryté i právní, které má Software a Dílo v době jeho předání Objednateli nebo které se vyskytnou v záruční době.
3. Záruku za jakost poskytuje poskytovatel v délce dvou let od podpisu Akceptačního protokolu k převzetí Díla do rutinního provozu (resp. od data schválení Operativního požadavku do rutinního provozu). Pokud Poskytovatel přestane poskytovat Servisní podporu, ručí za jakost částí Software, které vytvořil.
4. Smluvní strany se dohodly, že v případě vady plnění uplatněné v záruční době má Objednatel právo požadovat po Poskytovateli její úplné bezplatné odstranění bez zhoršení vlastností Software, Díla, nebo jejich částí. Případná dohoda stran o krátkodobém řešení (např. workaround), které umožní alespoň nezbytnou funkčnost Software, Díla, nebo jejich částí, nemá na tuto povinnost vliv.

5. Nárok na odstranění vady může Objednatel uplatnit kdykoli v záruční době, tedy strany si výslovně nesjednávají žádnou lhůtu pro uplatnění vad. Poskytovatel se zavazuje odstranit případné vady do třiceti dnů od uplatnění nároku na odstranění vady nebo ve lhůtě dle vzájemné dohody. Pokud se na vadu vztahuje Servisní podpora, platí lhůty k zahájení řešení a odstranění vady dle přílohy. č. 4 této smlouvy.
6. Poskytovatel je povinen v návaznosti na Objednatelem uplatněnou vadu bezodkladně zahájit práce na odstranění uplatněné vady. V případě, že se Poskytovatel domnívá, že za uplatněnou vadu neodpovídá, nebo že není povinen plnit ze záruky za jakost či zákonných práv z vad, je povinen před provedením jakýchkoli činností písemně informovat o této skutečnosti Objednatele, včetně důvodů, proč svou odpovědnost vylučuje a s uvedením počtu hodin nutných k odstranění této neshody (v režimu Údržby a rozvoje). Záruční doba se v případě oprávněně uplatněné vady prodlužuje o dobu, kterou trvalo její odstranění.

## **XII. Práva a povinnosti Objednatele**

1. Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace nezbytné k řádnému plnění jeho povinností.
2. Objednatel se zavazuje zajistit pro Poskyvatele nezbytné technicko-organizační podmínky vyplývající z této smlouvy nebo dohodnuté oprávněnými osobami.
3. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Poskyvatele vstup do svých prostor v rozsahu nezbytném k plnění předmětu smlouvy a poskytnout Objednateli v minimálním rozsahu nutný přístup k technickým prostředkům a k Software. Ve stejném režimu zajistí Objednatel Poskytovateli přístup nebo spojení se správci počítačové sítě, aplikací a zdrojů dat, zálohovacích a archivačních systémů Objednatele, a s pracovníky znalými potřebných hesel a disponujícími oprávněními nutnými k provedení zásahu. Objednatel dále poskytne pracovníkům Poskyvatele veškerou nezbytnou součinnost, v rozsahu nutném k reprodukci vady, detekci jejích příčin a následnému řešení. Po dobu neposkytování nezbytné součinnosti Objednatelem není Poskytovatel v prodlení s plněním svých závazků.
4. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Poskyvatele na písemné vyžádání vzdálený přístup k nutným technickým prostředkům Objednatele v minimálním rozsahu nutném pro naplnění předmětu této smlouvy.
5. Objednatel má právo si vyžádat provedení zásahu na svém výpočetním systému. Požadavek Objednatele na služby Servisní podpory či Údržby a rozvoje musí být vždy proveden formou Hlášení a to pouze pracovníky Objednatele zařazenými mezi Ohlašovatele.
6. V případě, že Objednatel provede jakékoliv Změny Software vlastními silami, Ohlašovatel Změnu ohlásí formou Hlášení a záznamem v Provozním deníku.
7. Objednatel zajistí Poskytovateli po dobu výkonu sjednané služby u Objednatele následující:
  - a) Přístup k Hardware a Software.
  - b) Přístup ke koncovému počítači připojenému do počítačové sítě Objednatele v konfiguraci odpovídající minimálně požadavkům uvedeným v Dokumentaci Software včetně možnosti tisku na tiskárně.
  - c) Přístup k síti Internet ze zařízení ve správě Objednatele.
  - d) Přístup nebo spojení se správci počítačové sítě, aplikací a zdrojů dat, zálohovacích a archivačních systémů Objednatele.
  - e) V případě potřeby předem dohodnuté konzultace s jinými technickými specialisty Objednatele pro ostatní informační systémy a technologické prostředky, které Objednatel užívá.
8. Objednatel nebude po dobu platnosti této smlouvy k provádění Servisní podpory, Údržby a Rozvoje ani jiných úprav Software využívat třetí stranu bez písemného souhlasu Poskyvatele.

## **XIII. Práva a povinnosti Poskyvatele**

1. Poskytovatel se zavazuje písemně informovat bez zbytečného odkladu Objednatele o jemu známých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran, a zejména o skutečnostech, které mohou být významné pro rozhodování Objednatele v jednotlivých případech plnění této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje v průběhu plnění předmětu této smlouvy průběžně spolupracovat s Objednatelem a zejména na kontrolních dnech jej informovat o postupu prací a stavu plnění.
2. Poskytovatel je povinen postupovat při plnění povinností vyplývajících z této smlouvy s veškerou odbornou péčí, v souladu s účinnými právními předpisy, uplatnitelnými technickými normami a dalšími předpisy upravujícími dotčené činnosti Objednatele.
3. Poskytovatel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření Objednatele a jeho pravidla pro práci v prostorách Objednatele, a odpovídá za přijetí přiměřených opatření zabraňujících zejména majetkové újmě nebo pracovním úrazům v prostorách a na zařízení Objednatele.
4. Poskytovatel, ani jeho pracovníci či jím pověřené osoby nesmí bez výslovného písemného svolení oprávněných osob Objednatele kopírovat data Objednatele na přenosná média ani je jakýmkoliv způsobem přemístit mimo prostory Objednatele. Tuto činnost nesmí umožnit ani třetím osobám.
5. Poskytovatel se zavazuje použít k odstranění Kritické závady všechny dostupné prostředky běžné v odvětví informačních technologií, případně nalézt Náhradní řešení tak, aby období, kdy Software není v provozu, bylo zkráceno na minimum.
6. Poskytovatel neodpovídá za ZKZ, které prokazatelně způsobil Objednatel neodborným zásahem nebo nedodržením provozních podmínek uvedených v Uživatelské dokumentaci nebo v Dokumentaci software, ledaže Objednatel postupoval na základě doporučení Poskytovatele. Odstranění takových ZKZ bude účtováno stejnou hodinovou sazbou jako Údržba a rozvoj.
7. Poskytovatel výslovně přebírá odpovědnost i za ZKZ způsobené produkty či software třetích stran, které Poskytovatel na základě této smlouvy Objednateli dodal.
8. Poskytovatel je povinen písemně s dostatečným předstihem upozornit Objednatele, pokud při jeho zásahu hrozí ztráta dat nebo změna konfigurace, na nutnost pořízení mimořádné zálohy a doporučit Objednateli způsob a rozsah zálohy, v opačném případě odpovídá za újmu Objednatele takto způsobenou.
9. Poskytovatel je povinen dodat specifikaci řešení ke každé změně v rámci Údržby a rozvoje.
10. Poskytovatel je povinen po celou dobu trvání této smlouvy udržovat v platnosti a účinnosti pojištění odpovědnosti Poskytovatele za škodu způsobenou Objednateli či třetím osobám v souvislosti s plněním této Smlouvy s minimálním limitem pojistného plnění ve výši alespoň 10.000.000,- Kč (slovy: deset miliónů korun českých).

#### **XIV. Povinnost mlčenlivosti**

1. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně veškerých důvěrných informací Objednatele, které se v souvislosti s plněním této smlouvy dozví. Poskytovatel je povinen zajistit zachování mlčenlivosti i u svých zaměstnanců, zástupců, případně i jiných spolupracujících třetích stran, pokud bylo nevyhnutelné a nezbytně nutné jim takové informace pro účely této smlouvy poskytnout. Poskytovatel se rovněž zavazuje neposkytovat třetím osobám informace o poskytování licencí software (informace o koncovém zákazníkovi).
2. Za důvěrné informace se považují jakékoliv informace, které
  - (a) tvoří obchodní tajemství Objednatele (skutečnosti obchodní a technické povahy související s činností Objednatele), nebo se týkají činnosti Objednatele, jeho strategie, know-how, způsobu řízení, vnitřních předpisů a pracovních postupů,
  - (b) jsou chráněny nebo podléhají zvláštnímu režimu nakládání na základě příslušných právních předpisů (např. 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) a zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů v akt. znění nebo závazkových vztahů, jejichž účastníkem je Objednatel),

- (c) jsou součástí informačního systému Objednatele, nebo se na ně vztahuje povinnost mlčenlivosti ve smyslu ustanovení § 22 zákona č. 280/1992 Sb., o resortních, oborových, podnikových a dalších zdravotních pojišťovnách, nebo
  - (d) nebudou Objednatelem označeny za veřejné,
  - (e) by v případě jejich prozrazení poškodily, nebo mohly Objednatele poškodit,
- a které nejsou veřejně dostupné.
3. Poskytovatel se zavazuje:
- a) chránit důvěrné informace, uchovávat je v tajnosti a nakládat s nimi výlučně v souvislosti s plněním svých povinností dle této smlouvy, přičemž je povinen řídit se pravidly pro nakládání s těmito informacemi, které vyplývají z právních předpisů, interních předpisů nebo rozhodnutí orgánů Objednatele,
  - b) nevyužít, ani se nepokusit využít důvěrné informace pro vlastní potřebu nebo pro potřebu jakékoliv třetí osoby způsobem, který by byl v rozporu s právními předpisy či s touto smlouvou nebo jejím účelem nebo by přímo nebo nepřímo jakkoliv poškodil nebo mohl poškodit Objednatele,
  - c) neprodleně informovat Objednatele, pokud zjistí, že došlo, nebo by mohlo dojít k prozrazení důvěrné informace.
4. Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích podle tohoto článku trvá dále i po ukončení této smlouvy.

#### **XV. Smluvní sankce a úrok z prodlení**

1. V případě, že v důsledku činnosti Poskytovatele dojde k trvalému poškození či trvalé ztrátě dat Objednatele, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé takové poškození či ztrátu.
2. V případě, že Poskytovatel nepředá Objednateli úpravu Software nahrávací zařízení ke kvalifikačnímu testování dle čl. IV. odst. 4 této smlouvy v požadovaném rozsahu nebo čase, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč za každý započatý den prodlení s předáním bezvadného plnění v požadovaném rozsahu.
3. V případě, že Poskytovatel nepředá Objednateli úpravu Software nahrávací zařízení do rutinního provozu v požadovaném rozsahu nebo čase dle čl. IV odst. 10 této smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč za každý započatý den prodlení s předáním bezvadného plnění v požadovaném rozsahu.
4. V případě, že Poskytovatel nepředá Objednateli Dílo požadované dle pravidel pro Údržbu a rozvoj v požadovaném rozsahu nebo čase dle čl. VII. odst. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
5. V případě, že Poskytovatel neodstraní vadu uplatněnou Objednatelem dle čl. XI. odst. 5 této smlouvy do třiceti dnů, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení. Neplatí pro vady třetích stran, na které neexistuje funkční opravný patch.
6. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost nekopírovat data Objednatele na přenosná média ani je jakýmkoliv způsobem nepřemísťovat mimo prostory Objednatele dle čl. XIII. odst. 4 této smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
7. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost udržovat po celou dobu trvání této smlouvy pojištění odpovědnosti za škodu dle čl. XIII. odst. 10 této smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý započatý den, ve kterém tuto povinnost nesplnil.
8. V případě, že Poskytovatel poruší některou z povinností vztahující se k mlčenlivosti uvedenou v čl. XIV. této smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé takové porušení.

9. V případě, že Poskytovatel překročí lhůtu pro zahájení odstraňování kritické závady, nebo pro její odstranění, které jsou uvedeny v Příloze č. 4 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení. Objednatel není oprávněn účtovat smluvní pokutu v případě, kdy k překročení termínu pro odstranění vady, došlo na žádost pověřeného pracovníka či kontaktní osoby Objednatele (např. instalace aktualizací a restart systémů mimo pracovní dobu z důvodu požadavku zákazníka na nepřetržitý provoz Servisované technologie a návazných systémů v pracovní době Objednatele).
10. V případě, že Poskytovatel překročí lhůtu pro zahájení odstraňování nekritické závady, nebo pro její odstranění, které jsou uvedeny v Příloze č. 4 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení. Objednatel není oprávněn účtovat smluvní pokutu v případě, kdy k překročení termínu pro odstranění vady, došlo na žádost pověřeného pracovníka či kontaktní osoby Objednatele (např. instalace aktualizací a restart systémů mimo pracovní dobu z důvodu požadavku zákazníka na nepřetržitý provoz Servisované technologie a návazných systémů v pracovní době Objednatele).
11. Smluvní pokuty jsou splatné 10. den ode dne, kdy oprávněná strana doručí písemnou výzvu k uhrazení smluvní pokuty povinné smluvní straně.
12. Právo Objednatele požadovat ve všech uvedených případech kromě smluvní sankce i náhradu škody není těmito ujednáními dotčeno.
13. Pro případ prodlení smluvní strany s úhradou platby dle této smlouvy je tato smluvní strana povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
14. Maximální výše smluvních pokut dle odstavce 5, 9 a 10 tohoto článku může za každý kalendářní měsíc dosáhnout v součtu nejvýše částky ve výši 25.000,- Kč

#### **XVI. Předčasné ukončení smlouvy**

1. Strany jsou oprávněny od smlouvy odstoupit podle pravidel uvedených v občanském zákoníku. Za porušení smlouvy podstatným způsobem ze strany Objednatele se považuje prodlení Objednatele s platbou dle této smlouvy po dobu delší než 6 měsíců. Za porušení smlouvy podstatným způsobem ze strany Poskytovatele je považováno prodlení Poskytovatele s plněním jeho povinností dle této smlouvy delší než 30 dnů od písemné urgency ze strany Objednatele. Odstoupení je v těchto případech účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
2. Objednatel je navíc oprávněn od této smlouvy s okamžitou účinností odstoupit v případech, že:
  - některé z prohlášení Poskytovatele v čl. II. této smlouvy se ukáže jako nepravdivé;
  - u úpravy Software nahrávací zařízení je zjištěna vada ve fázi akceptace znemožňující splnění kvalifikačních kritérií dle Protokolu o předání díla do testovacího provozu, kterou Poskytovatel odmítne odstranit;
  - v případě, že bylo proti Poskytovateli zahájeno řízení podle zákona o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon).
3. Odstoupením od smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody v plné výši.
4. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu ukončit také výpovědí, a to i bez udání důvodů. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této smlouvy.

#### **XVII. Povinnost k náhradě újmy**

1. Smluvní strany nesou povinnost nahradit způsobenou újmu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvinout úsilí k předcházení újmám a k jejich minimalizaci.
2. Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Poskytovatel je však povinen Objednatele na takové vadné zadání včas písemně upozornit, jinak je povinen újmu způsobenou nesprávným či chybným zadáním Objednateli nahradit. Objednatel nemá povinnost



nahradit újmu způsobenou prodlením Poskytovatele. Poskytovatel nemá povinnost nahradit újmu způsobenou prodlením Objednatele, stanoví-li tak zákon.

3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující povinnost nahradit újmu bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících povinnost nahradit újmu.
4. Výše náhrady škody či jiné újmy (dále jen náhrady škody) se řídí občanským zákoníkem a její maximální výše není omezena. Poskytovatel bere na vědomí, že výše škody, kterou může Objednateli způsobit, není omezena výší jeho pojištění a prohlašuje, že je mu známa přibližná hodnota Software a systému Objednatele, jakož i přibližný objem finančních prostředků, s nimiž Objednatel hospodaří. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta či úrok z prodlení. Zaplacením sjednané smluvní pokuty či úroku z prodlení není dotčeno právo poškozeného na náhradu škody v plné výši.
5. Poskytovatel odpovídá za veškeré jednání osob, které k plnění smlouvy použil (zejména zaměstnanců a subdodavatelů). Náhrada škody způsobené nesprávnou informací nebo radou tím není vyloučena.

### **XVIII. Oprávněné osoby**

1. Osoby oprávněné za Objednatele:
  - a) objednat služby Servisní podpory (služby na vyžádání) je oprávněn a za kontrolu a převzetí služby je odpovědný:  
xxx,
  - b) objednat služby Údržby a rozvoje, je oprávněna a za kontrolu a převzetí služby je odpovědná:  
xxx
2. Osoba oprávněná za Poskytovatele:
  - a. xxx, pověřený jednáním ve věcech obchodních
  - b. xxx, pověřený jednáním ve věcech kontroly a převzetí služby a poskytování služeb Údržby a rozvoje
  - c. xxx, pověřená přijímáním servisních požadavků a jejich koordinací
  - d. xxx, pověřený řízením týmu servisní podpory
3. Osobami oprávněnými zastupovat smluvní strany v ostatních smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této smlouvy jsou výhradně jejich statutární zástupci a osoby jimi výslovně písemně pověřené.
4. Seznam kontaktních a internetových adres technické podpory je uveden v příloze č. 4 této smlouvy.
5. Smluvní strany mohou změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu, a to bez zbytečného odkladu.
6. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této smlouvy, zápisy z jednání a úpravy zadání podepisují příslušné oprávněné osoby uvedené v tomto článku.

### **XIX. Pravidla komunikace smluvních stran**

1. Komunikace mezi smluvními stranami, případně mezi smluvní stranou a subdodavatelem druhé smluvní strany bude probíhat v českém jazyce.
2. Komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob a statutárních zástupců smluvních stran.
3. Oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna v písemné (papírové nebo elektronické) podobě a druhé straně doručena osobně, faxem, doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního

styku na adresu uvedenou na titulní stránce této smlouvy, nebo datovou schránkou. Pracovní komunikace a požadavky oprávněných osob mohou být zasílány také způsoby uvedenými v této smlouvě a/nebo prostřednictvím elektronické pošty na emailové adresy uvedené pro tyto účely v této smlouvě.

4. Písemnosti doručované prostřednictvím provozovatelů poštovních služeb v souvislosti s touto smlouvou (oznámení) se považují za doručené třetí pracovní den po jejich prokazatelném odeslání.
5. Ukládá-li tato smlouva předat některý dokument, musí být předán také v elektronické podobě.
6. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny svých kontaktních údajů (adresy, telefonní čísla, čísla faxů a adresy elektronické pošty) budou o této změně písemně informovat druhou smluvní stranu nejpozději do tří pracovních dnů.

## XX. Řešení sporů

1. Práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy se řídí výhradně českým právem. Veškeré případné spory mezi stranami vyplývající nebo související s ustanoveními této smlouvy, budou řešeny nejprve smírně. Nebude-li takto dosaženo řešení, je k rozhodování sporů příslušný obecný soud Objednatele.
2. Probíhající řešení sporných otázek není pro Poskytovatele důvodem k pozastavení plnění předmětu smlouvy. Poskytovatel je oprávněn pozastavit plnění této smlouvy pouze v případě, že Objednatel bude v prodlení s platbou dle této smlouvy po dobu delší než 6 kalendářních měsíců.

## XXI. Závěrečná ujednání

1. Specifikace uvedené v některých přílohách zachycují aktuální stav ke dni uzavření smlouvy a je zřejmé, že tento se bude v čase v důsledku rozvoje Software měnit. Změny budou průběžně stranami aktualizovány dle skutečného stavu.
2. Práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí českým právním řádem, zejména pak příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Veškeré případné spory z této smlouvy budou v první řadě řešeny pokusem o smír. Pokud smíru nebude dosaženo, všechny spory z této smlouvy a v souvislosti s ní budou řešeny věcně a místně příslušným soudem v České republice. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla objednatel.
3. Poskytovatel prohlašuje, že tato smlouva nepředstavuje jeho obchodní tajemství a souhlasí s tím, aby byla včetně jejích případných změn a dodatků Objednatelem s ohledem na jeho veřejnoprávní postavení a jeho zákonné povinnosti zveřejněna.
4. Bude-li se některé ustanovení této smlouvy shledáno neplatným či neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která jsou na něm nezávislá a umožňují rozumné plnění Smlouvy v souladu s jejím účelem. Smluvní strany se v tomto případě zavazují nahradit ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením platným a účinným, které odpovídá zamýšlenému účelu neplatného ustanovení.
5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, po jednom pro každou smluvní stranu. Tuto smlouvu lze měnit či doplňovat pouze vzestupně číslovanými písemnými dodatky, podepsanými oběma smluvními stranami. Výjimku tvoří případná změna oprávněných osob a změna sídla nebo čísla účtu smluvní strany; u takových změn postačuje oznámení nových skutečností druhé smluvní straně. Všechny v této smlouvě uvedené přílohy jsou její nedílnou součástí.
6. Smluvní strany po jejím přečtení prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že smlouva byla sepsána určitě, srozumitelně, na základě jejich pravé a svobodné vůle a bez nátlaku na některou ze smluvních stran. Na důkaz toho připojují smluvní strany své podpisy.

Seznam příloh:

Definice pojmů

Příloha č. 1 Přehled pojmů

Příloha č. 2 Technická specifikace Software

- Příloha č. 3      Rozpis cen
- Příloha č. 4      Parametry plnění
- Příloha č. 5      Vzory protokolů
- Příloha č. 6      Smlouva o zpracování osobních údajů

V Praze dne: .....

V Praze dne: .....

.....  
**Ing. Radovan Kouřil**  
generální ředitel

**Oborová zdravotní pojišťovna  
zaměstnanců bank, pojišťoven a  
stavebnictví**

.....  
**xxx**

Příloha č. 1 – Přehled pojmů

Pro účely této smlouvy se strany dohodly na používání následujících pojmů:

Pojem	Dohodnutý význam
<b>SW TIC</b>	Pojmenování systému pro telefonické a informační centrum, k němuž jsou poskytovány služby Servisní podpory dle této smlouvy (viz příloha č. 1). Částí se zpravidla rozumí identifikovaný (popsaný) modul či funkce SW TIC.
<b>Software</b>	Počítačový program čili souhrn aplikačního software (jinak též ASW) SW TIC.
<b>Údržba a rozvoj Software</b>	Provádění úprav existujících funkčních vlastností Software a/nebo vývoj nových funkcionalit, nových verzí, nebo nového Software.
<b>Servisní podpora</b>	Podpora, která zahrnuje služby dle stanovených parametrů SLA (Service Level Agreement), tedy služby poskytované k zajištění zásahů a služby poskytované při správě a řešení problémů při užívání a provozu systému Software (hotline a pohotovost k zásahu za účelem řešení závad Software).
<b>Software třetích stran</b>	Software, který nebyl vyvinut Poskytovatelem a zároveň Poskytovatel nemá k dispozici jeho zdrojové kódy a zároveň není oprávněn takový software upravovat.
<b>Licenční software</b>	Software, který je dodáván dle podmínek licenční smlouvy. Jedná se o každý Software třetích stran. Na výtvoře Poskytovatele použité pro plnění této Smlouvy, vytvořené pro osoby odlišné od Objednatele, se hledí jako na výtvoře provedené pro Objednatele na základě této spolupráce stran.
<b>Podpora Licenčního software (maintenance)</b>	Placená služba poskytovaná výrobcem Licenčního software anebo jeho partnerem, nebo třetí stranou, na základě které lze obvykle získat nové, nebo opravné verze daného software. Detailní popis maintenance poskytované k Software je uveden v kapitole 2 Přílohy č. 4 této smlouvy
<b>Informační systém hlášení (též ISH)</b>	Informační systém Poskytovatele, který je určený pro veškerá Hlášení Objednatele související s provozem a užíváním Software a Licenčním software. ISH (ServiceDesk/e-mail) je přístupný pro Ohlašovatele na internetové adrese uvedené v Seznamu kontaktních a internetových adres v příloze č. 4 k této smlouvě. ISH musí umožnit Objednateli založit požadavek na opravu kritické závady, nekritické závady i požadavku na změnu.
<b>ServiceDesk</b>	Servisní portál zobrazující stav evidovaných aktivních servisních případů a aktuální informace. ServiceDesk musí umožňovat tvorbu Protokolu ze ServiceDesk.
<b>Protokol ze ServiceDesk</b>	Protokol generovaný z portálu ServiceDesk, který obsahuje ke zvolenému období data o nahlášených závadách a požadavcích Objednatele, stejně jako o čase a způsobu jejich řešení. Protokol ze ServiceDesk musí obsahovat vyplněné kolonky k jednotlivým řešeným případům (závadám a žádostem): <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Zákazník</li> <li>b) Typ případu</li> <li>c) Důvod stavu</li> <li>d) Název fáze procesu</li> <li>e) Název případu</li> <li>f) Komunikovat s</li> <li>g) Zákazníkem udaný typ případu</li> <li>h) Smlouva</li> <li>i) Technologie</li> <li>j) Vytvořeno</li> <li>k) Uzavřeno</li> <li>l) Číslo případu</li> <li>m) Skutečná doba trvání (h)</li> <li>n) Vlastník</li> </ul>

Pojem	Dohodnutý význam
<b>Hlášení</b>	Zápis Ohlašovatele do ISH. Pokud není ISH prokazatelně dostupný, je Ohlašovatel oprávněn použít pro Hlášení kontakt ze Seznamu kontaktních a internetových adres uvedenou v příloze č. 4 k této smlouvě. Takto zasláná zpráva Hlášení musí obsahovat shodné údaje jako zpráva zapsaná do ISH.
<b>Služba Hot-line</b>	Služba příjmu hlášení závad, dostupná telefonicky a e-mailem. Každé telefonické hlášení je nutno doplnit zasláním e-mailu. Pro měření SLA je směrodatná reakční doba. Poskytování odpovědí probíhá prostřednictvím telefonické linky nebo též elektronickou poštou na krátké otázky a konzultace týkající se problémů s provozem a užíváním Software (například problémy při instalaci a migraci, při návrhu a nastavení, při ladění Software, při zálohování a obnově dat, při správě systému, otázky týkající se kompatibility, funkčnosti, atd.), poskytování součinnosti s dodavateli ostatních informačních technologií v souvislosti s řešením problémů s provozem a užíváním Software a Licenčního software.
<b>Hardware</b>	Technické zařízení potřebné pro provoz Software. Minimální požadavky na hardware uvádí příloha č. 6 této smlouvy.
<b>Aktualizace Software</b>	Verze Software, která je provedena Poskytovatelem v rámci technické podpory Software a obsahuje avizované odstraněné ZKZ, Změny realizované na základě Operativních požadavků a další technická vylepšení.
<b>Dokumentace Software</b>	Dokument nebo dokumenty obsahující popis Software a podmínky pro provoz Software.
<b>Uživatelská dokumentace</b>	Dokument nebo dokumenty obsahující uživatelský návod k užívání Software a Licenčního software na základě akceptované Analýzy.
<b>Závada</b>	Stav kdy Software vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s předanou Analýzou, a/nebo Dokumentací Software a/nebo Uživatelskou dokumentací.
<b>Kritická závada</b>	Je takovou Závadou, kdy Software nepracuje zcela nebo jsou výrazně omezeny jeho základní funkce, přičemž je omezen provoz minimálně 20% agentů nebo vstupních linek.
<b>ZKZ</b>	Zkratka souhrnně označující Závadu nebo Kritickou závadu.
<b>Změna</b>	Jakákoliv úprava Software.
<b>Požadavek</b>	Požadavek na služby hrazené ve smlouvě popsáním způsobem, zejména požadavek na úpravu vlastností Software a související služby (opravné verze, úpravy ASW, změny databázového modelu, analýzy, studie, export dat, apod.).
<b>Evidence požadavků</b>	Elektronicky vedený záznam o požadavcích Objednatele na údržbu a vývoj Software, který je přístupný pro oprávněné pracovníky Poskytovatele na internetové adrese uvedené v Seznamu kontaktních a internetových adres.
<b>Provozní deník</b>	Elektronicky vedený záznam o provozních změnách a zásadách do SW TIC provedených jak Poskytovatelem, tak Objednatelem, který je přístupný pro oprávněné pracovníky Poskytovatele na internetové adrese uvedené v Seznamu kontaktních a internetových adres.
<b>Ohlašovatel</b>	Osoba nebo osoby pověřené Objednatelem k Ohlašování ZKZ a osoby pověřené k užívání Služby Hot-line. Osoba nebo osoby pověřené Objednatelem k Ohlašování změn konfigurace technického vybavení, Systémového sw i změny konfigurace Software.
<b>Dispečer TP</b>	Osoba pověřená Poskytovatelem v Době pohotovosti k výkonu koordinační, řídicí a kontrolní služby pro zabezpečení činnosti technické podpory. Dispečer TP přijímá a koordinuje řešení hlášených servisních případů.
<b>Trvalé řešení</b>	Ohlašovatelem a Poskytovatelem přijaté řešení, jehož výsledkem je trvalé odstranění ZKZ.



Pojem	Dohodnutý význam
<b>Náhradní řešení</b>	Ohlašovatelem a Poskytovatelem přijaté řešení nebo opatření, jehož výsledkem je dočasné odstranění ZKZ pro umožnění užívání Software náhradním způsobem nebo definování způsobu předcházení ZKZ, dočasné realizování Změny nebo přijetí dočasného opatření, jehož výsledkem je požadovaná Změna.
<b>Systémový software</b>	Jiný software potřebný pro zajištění provozu Software. Jedná se zejména o Software třetích stran (operační systém, databáze, apod.).
<b>agent</b>	Operátor telefonického informačního centra, Asistenční služby a BackOffice pracovník
<b>Servis software</b>	Hlavní servisní linka pro hlášení servisních požadavků. Směrodatným pro řešení servisních požadavků je e-mail, telefonní hotline slouží jako linka pro potvrzování o zaslání hlášení a pro přímou komunikaci při dotazování na stavy nebo ověřování a vysvětlení informací.
<b>Servisní garant řešení</b>	Vedoucí servisního oddělení Poskytovatele, kontaktní osoba, na kterou se Objednatel může obracet při neřešení servisních požadavků, nebo při žádostech o nadstandardní podporu v malém rozsahu (formou e-mailu, potvrzeného telefonátem)
<b>Obchodní garant řešení</b>	Objednatel se může na tento kontakt Poskytovatele obracet s požadavky na zásahy patřící do kategorie nadstandardní podpory významného rozsahu (více než několik dní úprav), případně pro požadavky o rozšíření systému (HW, nové licence, moduly, rozšíření počtu operátorů apod.)
<b>Eskałační kontakt 2. úrovně</b>	V případě nedostupnosti servisní linky nebo v případě neplnění SLA se může Objednatel obrátit na tento kontakt.
<b>Eskałační kontakt 3. Úrovně</b>	V případě celkové nedostupnosti, významného překročení SLA, nebo nedostatečné reakce při eskalaci druhé úrovně může Objednatel urgovat řešení na tento kontakt.
<b>Pracovní doba</b>	8:00 – 16:00 v pracovní dny

## Příloha č. 2 Technická specifikace Software

### 1 Technická specifikace Software

#### 1.1 Požadovaná úprava Software dle čl. IV této smlouvy – Nahrávací zařízení

##### 1.1.1 Nahrávací zařízení pro nahrávání vstupní linky ISDN30

- Nahrávání vstupní linky ISDN 30, všechny vstupní kanály na lince, včetně hovorů na asistenční službu a mobilních hovorů spojovaných s podporou funkce ExternalSet.
- Nahrávací zařízení obsahuje konektor na ústřednu Mitel MiVoice 5000, připojenou do telefonní sítě přes ISDN30.
- Způsob připojení k ústředně Mitel MiVoice 5000 a nahrávání vstupní ISDN linky je realizováno tak, aby případný výpadek nahrávacího serveru neovlivnil routing hovorů ani komunikační systém
- Nahráván je celý hovor od doby, kdy je volající připojen do ústředny Mitel MiVoice 5000, po celou dobu kdy je hovor připojen přes ústřednu Mitel MiVoice 5000.
- Nahrávací zařízení bude získávat metadata o hovorech prostřednictvím standardních tiketů Mitel MiVoice 5000.
- Součástí řešení je integrační konektor podporující propojení s jednotným integračním rozhraním systému SW TIC, který nebude vyžadovat úpravy na straně řešení SW TIC. Nahrávky budou prostřednictvím tohoto konektoru přístupné agentům TIC, v rámci agentské aplikace SW TIC.
- Nahrávací zařízení umožňuje párování nahrávek vůči existujícím interním nahrávkám pořizovaným stávajícími řešeními SW TIC (nahrávání pracovišť agentů TIC na HW přístrojích Mitel 6865i)
- Nahrávací zařízení umožňuje výmaz nahrávek pomocí datové položky obsahující dobu expirace záznamu, nastavitelné ze strany SW TIC pomocí integračního rozhraní, s tím že zvukový soubor je po uplynutí expirace odstraněn (podpora GDPR funkcionalit SW TIC).
- Součástí dodávky je PC Server (včetně operačního systému), na kterém je dodávané řešení provozováno. V PC Serveru je zapojena HW karta pro připojení konektoru ISDN 30 (PRI).
- Součástí dodávky je HW zařízení (karta do PC serveru) podporující připojení linek ISDN 30 (PRI), které z důvodu škálovatelnosti obsahují alespoň dva porty pro vstupy ISDN 30 (PRI).

#### 1.2 Funkční popis stávajícího stavu Software

##### 1.2.1 Všeobecné funkcionality

Současné řešení umožňuje řízený přístup uživatelů na základě předem definovaných rolí tak, že je možné nadefinovat přístupová práva pro jednotlivé uživatele k jednotlivým modulům TIC. Celý systém je navržen jako webová aplikace, bez nutnosti instalovat další software na pracovní stanice. Celé řešení umožňuje pracovat v módu vysoké dostupnosti (redundance) a současně ve virtuálním prostředí v rámci virtuálního prostředí Zadavatele s využitím prostředků VMWare.

Současné řešení umožňuje:

- Odbavovat příchozí hovor včetně inteligentního směrování na základě času volání, čísla volajícího, statusu volajícího v CRM, úrovně dovedností agenta TIC
- Automatické nebo manuální vytáčení hovorů s importovaných kontaktů.
- Připojení na zákaznické aplikace – integrace s ISCALL2 / ICIS přes WS
- Záznam zpětných volání a zmeškaných hovorů
- Webovou aplikaci Wallboard
- Definování pracovní doby pro každý projekt (frontu) a směrování podle ní na libovolné číslo/směr, například další frontu, jinou interní nebo externí linku, IVR, hlasovou poštu

- Směrování na skupiny/skill-y podle volby v hlasovém menu v definovaném pořadí
- Nahrání, aktivaci a deaktivaci hlášky o všeobecném problému.
- Směrování na externí číslo (mimo kontaktní centrum) včetně jeho nahrávání a záznamu ve statistikách hovorů (např. červená linka v OZP)
- Směrování podle stavu operátora - hovor může být směrován na operátora, pouze pokud je operátor připravený na přijetí hovoru
- Směrování podle aktuálních statistických údajů, např. v případě, že není přihlášený žádný operátor, přehraje se informace o nedostupnosti operátorů
- Směrování do hlasového portálu (IVR aplikace) podle volby v menu
- Připojení informace k hovoru o zvolené kampani nebo problému definovaném v IVR

## 1.2.2 Základní moduly TIC

### 1.2.2.1 *Modul pro příchozí volání*

Modul pro příchozí volání zajišťuje směrování hovorů a všech dalších médií do správného projektu/fronty anebo přímo na správného operátora/agenta s odpovídajícími znalostmi a dovednostmi (skill). Každý operátor má možnost přihlášení současně více projektů/front, na které jsou směrovány hovory. Veškeré aktivity jsou zaznamenány pro další reportování.

Modul pro příchozí volání má funkcionality:

- Standardní telefonní funkce jsou dostupné jak z telefonu, tak i z webového pracoviště agenta - přijetí hovoru, přepojení hovoru na libovolné interní nebo externí číslo, podržení hovoru, konference, ukončení hovoru.
- IVR - součástí TIC je i komplexní IVR systém, bez omezení počtu stromů IVR který dále umožňuje:
  - Navigaci v hlasovém menu prostřednictvím DTMF
  - Integrace na informační systém prostřednictvím TTS (Text to speech)
  - Hlasový záznamník s webovým rozhraním integrovaný do prostředí TIC (umožnění nahrání hlasové zprávy, pokud je TIC obsazeno nebo mimo pracovní dobu)
  - Funkce Zpětného volání (CallBack) - v případě čekání ve frontě je volajícímu nabídnuta možnost zpětného zavolání, volitelně má možnost zákazník zadat preferovaný čas pro zpětné zavolání
  - Během čekání ve frontě systém oznamuje zákazníkovi pořadí ve frontě (s informací o možnosti požádání o zpětné volání nebo zanechání vzkazu)
- Zobrazení informace o zákazníkovi při příchozím kontaktu a ověření v DB integrované do TIC včetně osobních informací z dat volajícího
- Zaznamenání kontaktu a dalších doplňkových informací získaných během hovoru.
- Zabezpečení směrování požadavku ze stejného kontaktu (telefonní číslo) na naposledy komunikujícího agenta pokud je volný.
- Poskytnutí každému agentovi čas na dopracování a uzavření požadavku po ukončení hovoru
- Možnost dotazu v průběhu hovoru na dalšího agenta nebo supervizora.
- Možnost přepojení hovoru na jiného agenta nebo na projekt/frontu.
- Umožnění náslechu supervizora a jeho koučink v případě zaškolování (volající neslyší supervizora).

### 1.2.2.2 Modul pro odchozí volání

Zajišťuje distribuci, plánování a automatizaci odchozích hovorů a kampaní. Seznam plánovaných hovorů vytváří supervizor TIC, který do odchozí kampaně dále přiřazuje jednotlivé agenty. Vlastní distribuce volání a přiřazení hovorů do vybrané fronty a na jednotlivé operátory je zajištěna automaticky na základě definovaných kritérií. Hovor je směrován na volného operátora/agenta, který je přihlášen ve frontě nebo frontách přiřazených k probíhající kampani. Agent má možnost potvrdit nabídnutý hovor, nebo je možné mu hovor přiřadit automaticky. Veškeré aktivity operátorů jsou logovány a zaznamenány v reportech.

Modul pro odchozí volání má funkcionality:

- Vytváření, management a monitorování průběhu kampaní supervizorem TIC.
- Nastavení prioritizace kampaní
- Prediktivní dialer pro automatické volání kontaktů (pevně nastavený poměr vytáčených hovorů k počtu agentů s možností tento poměr upravit supervizorem/administrátorem)
- Import kontaktů do kampaně ve formátu CSV a EXCEL
- Administrátor má možnosti definovat strukturu CSV a EXCEL importů
- Možnost upravit seznam zákazníků v průběhu kampaně
- Propojení informací o volaném integrované do prostředí TIC
- Možnost paralelního běhu více kampaní bez omezení jejich počtu
- Možnost automatického i manuálního vytáčení hovorů
- Zobrazení kontaktu před voláním v agentském prostředí
- Během hovoru možnost pro agenta přeplánovat hovor na jiný datum a čas přímo v agentském prostředí
- Možnost opakování volání při neúspěšném kontaktu
- Označit úspěšné ukončení hovoru
- Při přeplánování odchozího hovoru bude systém schopen ověřit dostupnost agenta
- Každou kampaň možnost samostatně reportovat
- Reporty v průběhu trvání kampaně
- Tvorba volacích skriptů (práva má supervizor) s otázkami a odpověďmi pro každou kampaň. Podmínky průchodu skriptem dle odpovědí zákazníka

### 1.2.2.3 Prostor agenta TIC

Prostředí agenta je realizované jako webové pracovní prostředí pro agenty/operátory TIC. Toto prostředí poskytuje následující funkcionality:

- Ovládání hovorů z webového prostředí agenta - vyzvednutí, zavěšení, vytočení, přepojení hovoru, atd.
- Ovládání hovorů přímo z telefonu v případě nefunkčnosti PC
- Možnost logování nebo odlogování z jednotlivých front agenty
- Možnost zakázat přístup k logování nebo odlogování z jednotlivých front agenty
- Zaznamenávání poznámek k hovoru v průběhu a po skončení hovoru
- Přístup k historii poznámek k hovoru, možnost jejich doplnění kdykoliv v budoucnu
- Historie volání s volajícím (datum a čas, poznámky, důvod předchozích hovorů, s jakým agentem hovořil, atd.). Jsou evidovány a zobrazovány i záznamy odchozí hovory z kampaní
- Při jednotlivých hovorech jsou uvedeny kontaktní informace vztahující se k danému číslu, které obsahují:
  - datum a čas hovoru
  - poznámka k hovoru

- agent, který hovor již v minulosti s kontaktem hovořil
- předchozí kategorie hovoru
- Zobrazení vybraných statistických údajů v prostředí agenta:
  - počet odbavených hovorů za posledních 24 hodin, za týden, 14 dní, měsíc
  - počet ztracených hovorů za posledních 24 hodin, za týden, 14 dní, měsíc
  - service level za posledních 24 hodin, za týden, 14 dní, měsíc
  - počet odbavených hovorů za posledních 24 hodin, za týden, 14 dní, měsíc v projektech/ frontách, v kterých je přihlášen
  - počet ztracených hovorů za posledních 24 hodin, za týden, 14 dní, měsíc v projektech/ frontách, v kterých je přihlášen
  - přístup k vlastní historii hovorů, včetně nahrávek, historie a poznámek v zadaném časovém období, full textové vyhledávání
- Přístup ke Znalostní bázi OZP z prostředí agenta
- Výběr z předem definovaných přestávek (pracovních nebo soukromých)
- Vytvoření odchozího hovoru
- Přidržení hovoru
- Konzultace a přepojení hovoru:
  - přepojovací panel všech dostupných agentů/supervisorů/linek umožňující přepojení hovoru jedním kliknutím
  - možnost označit si vybrané/oblíbené agenty/linky, tak aby byly dostupné ihned z agentského prostředí bez nutnosti dalšího listování
  - zobrazení stavu jednotlivých agentů/linek - volný/obsazený/vyzvánějí
- Kategorizace hovoru (jednotlivé kategorie zadává supervisor) = bližší specifikace fronty dle předvolených parametrů/kategorií
- Možnost změnit dodatečně kategorii hovoru u již skončeného a uloženého hovoru
- Přístup k nahrávkám hovorů a jejich poslech
- Zobrazení informací o posledních hovorech zpracovaných přihlášeným operátorem
- Informace o počtu čekajících hovorů ve frontě
- Přehled žádostí o Callback, včetně informací o volajícím, datu a času volání, historii kontaktu
- Možnost vytočení žádosti o Callback jedním kliknutím.
- Možnost označit žádost jako vyřízenou
- Zobrazení informací a přístup do aplikace ISCall2 / ICIS (Integrace přes RČ/IČO přes webovou službu ISCALL2 / ICIS)
- Možnost editace veškerých údajů u kontaktu v případě jejich změny a to v průběhu hovoru

#### 1.2.2.4 Reporting

V oblasti vyhodnocení provozu a reportingu jsou začleněny funkcionality realizující následující metodiky reportingu:

- Webový reporting umožňující zpětné vyhodnocení provozu
- Webový online reporting poskytující údaje o provozu TIC v reálném čase

##### 1.2.2.4.1 Funkcionality reportingu

Řešení obsahuje následující funkcionality reportingu:

- Historický reporting umožňující zpětné vyhodnocení provozu Call centra formou sledování různých statistických ukazatelů za vybrané časové období



- Detailní historický reporting umožňující pohled na jednotlivé operace a způsob jejich zpracování
- Reporting kategorií označených operátorem
- Reporty jsou sdílené v prostředí WEB aplikace pro snadný přístup agentů, supervizorů i managementu
- Definice přístupových práv k jednotlivým reportům administrátorem
- Reporty mají možnost exportovat údaje do jiných formátů pro další zpracování - Excel, CSV, PDF, resp. vytváření reportů na míru prostřednictvím přímého přístupu do databáze systému z externích aplikací
- Možnost výběru dní, resp. data a času jednotlivých reportů a ukazovatelů
- U každého reportu je ihned přístup k poslechu a stažení nahrávky hovoru
- Systém umožňuje sledovat vytíženost operátorů za definované období, reportovat délku zpracování požadavků za operátora, projekty/fronty/kampaně
- Systém umožňuje reportovat údaje z IVR
- Reporting dat z odchozích volání - kampaní (úspěšnost nabídky, dovolatelnost, výstupy z dotazníků, vyhodnocování kampaně...)
- Systém umožňuje reportovat příchozí volání (počty a délky trvání)
- Systém umožňuje reportovat odchozí hovory (počty a délky trvání)
- Systém umožňuje reportovat přijaté hovory, ztracené hovory a zpětná volání
- Systém umožňuje reportovat přepojené hovory
- Systém umožňuje reportovat ztracené hovory:
  - zrušené v době zvonění na agentovi
  - zrušené v době čekání v čekací frontě
  - zrušené v IVR
  - zrušené před vstupem do IVR
- Systém umožňuje reportovat čekání volajícího na agenta od vstupu do IVR po vyzvednutí hovoru:
  - systém umožňuje reportovat tyto hovory na frontu v různých časových intervalech. Rozlišení intervalu 10, 20, 30 a víc sek
  - systém umožňuje reportovat tyto hovory na agenta v různých časových intervalech. Rozlišení intervalu 10, 20, 30 a víc sek
- Systém umožňuje reportovat čas čekání od zvonění na agenta po převzetí hovoru:
  - systém umožňuje reportovat tyto hovory na frontu v různých časových intervalech. Rozlišení intervalu 10, 20, 30 a víc sek
  - systém umožňuje reportovat tyto hovory na agenta v různých časových intervalech. Rozlišení intervalu 10, 20, 30 a víc sek
- Systém umožňuje reportovat celkový čas přihlášení agenta
- Systém umožňuje reportovat jednotlivé přestávky agenta
- Systém umožňuje reportovat celkový čas hovorů agenta
- Systém umožňuje reportovat celkový součet hovorů, rozpad po hodinách
- Systém umožňuje reportovat celkový součet odbavených hovorů, rozpad po hodinách
- Systém umožňuje reportovat celkový součet zmeškaných hovorů, rozpad po hodinách
- Systém umožňuje reportovat průměrný čas čekání volajícího ve frontě
- Systém umožňuje reportovat průměrný čas zpracování odchozích hovorů
- Sledování kritických hodin, kdy call centrum přijímá nejvíc hovorů
- Lze definovat intervaly pro sledování kritických hodin a určit tak časové rozložení dne, týdne, měsíce

- Systém umožňuje reportovat poměr ztracených a odbavených hovorů (SLA) na agenta a frontu.
- Automatické zasílání vybraných reportů ve zvoleném čase e-mailem.

#### 1.2.2.4.2 Realtime reporting – supervizor

Řešení poskytuje následující funkcionality reportingu supervizora:

- Zobrazení detailního seznamu operátorů podle lokalit nebo skupin a možnost vidět jejich současný stav
- Zobrazení stavu agenta - volný, obsazený, vyzvánějící, v pauze, odhlášený
- Zobrazení čísla a jména agenta
- Okamžitý přístup do reportů z prostředí supervizora
- Okamžitý přístup k nahrávkám z prostředí supervizora
- Realtime přehled u každého agenta o počtu odbavených hovorů a počtu zmeškaných hovorů
- Realtime přehled u každého agenta o projektech/frontách/kampaních v kterých je přihlášený
- Celkový přehled odbavených hovorů, zmeškaných hovorů a SLA
- Supervizor má v rámci své obrazovky k dispozici informace o počtu čekajících v jednotlivých projektech/frontách/kampaních
- Supervizor má v rámci své obrazovky k dispozici informace o počtu zmeškaných hovorů
- Supervizor může být upozorněn na překročení maximální délky trvání události

#### 1.2.2.4.3 Realtime reporting – wallboard

Současné řešení poskytuje následující funkcionality wallboardu:

WALLBOARD zobrazuje online informace o provozu call centra, které jsou optimalizovány pro zobrazování na velkých LCD obrazovkách. V grafické podobě zobrazují tyto informace - SLA, aktuální velikost fronty, čas nejdéle čekajícího hovoru ve frontě, počet odbavených hovorů, počet ztracených hovorů, počet obsazených agentů, počet volných agentů, počet čekajících zpětných volání.

Aktualizace statistických údajů ve wallboard panelu může být zpožděna max. 30 sekund v závislosti na množství a komplexnosti používaných reportů

#### 1.2.2.5 Nahrávání hovorů

Pro zabezpečení nahrávání hovorů agentů současné řešení obsahuje systém nahrávání všech hovorů, s možností rozšíření o nahrávání mobilních agentů. Systém nahrávání je přímo integrován v rámci nabízeného řešení a s reporty je umožněno ukládání informací o hovoru a přidružených informací přímo k nahrávce. Tyto informace mohou být následně využity jako kritérium pro vyhledávání nahrávek. Přístup k nahrávkám a jejich přehrání je možný prostřednictvím webového rozhraní.

Systém nahrávání hovorů poskytuje následující funkcionality:

- Nahrávání všech hovorů s agentem (příchozích i odchozích)
- Možnost ukládání informací o hovoru a přidružených informací k nahrávkám
- Základní informace, které jsou dostupné ke každé nahrávce:
  - jméno operátora a číslo agenta
  - datum a čas začátku hovoru
  - čas ve frontě
  - délka hovoru
  - typ hovoru (příchozí, odchozí, ztracený)
  - číslo a název fronty
  - kategorie hovoru

- poznámka
- Tyto údaje mohou být využité jako kritérium při vyhledávání hovorů
- řešení nahrávání zabezpečuje dlouhodobou archivaci hovorů a kapacitně je navrženo tak, aby nahrávky byly uchovány po dobu minimálně 12 měsíců
- Možnost exportování nahrávky ve standardním formátu (wav nebo mp3)
- Přístup k nahrávkám na základě oprávnění
- Třídění nahrávek podle data, času, agenta, telefonního čísla, délky hovoru, času ve frontě, kategorie hovoru, fronty, poznámky
- Full textové vyhledávání
- Hodnotící formulář supervizora
  - umožňuje supervizorovi zaznamenávat hodnotící poznámky vztažené ke konkrétnímu hovoru a časovým okamžikům daného hovoru

#### 1.2.2.6 Hlasová pošta

Hlasová pošta je součástí prostředí a poskytuje následující funkcionality:

- Výběr a poslech zpráv přes webové rozhraní
- Výběr a poslech pomocí hlasového průvodce
- Zaslání zpráv do emailu
- Upozornění na novou zprávu (message waiting) na telefonu
- Ukládání hlasových záznamů do fronty ke zpracování – obdoba callback

#### 1.2.2.7 Databáze zákazníků

Součástí současného řešení je Databáze klientů, která poskytuje nástroj pro správu a integraci klientských kontaktů. Databáze klientů je plněna pomocí importu dat z formátů MS Excelu nebo CSV, v budoucnu je možná integrace na IS. Databáze klientů je plně integrována do modulů příchozích a odchozích hovorů, prediktivního dialeru, prostředí agent panelu a reportů.

V rámci Karet klientů jsou funkcionality:

- Centrální databáze informací o klientech s webovým přístupem
- Vytáčení hovorů z prostředí karty klienta
- Až 20 volitelných polí (jméno, firma, adresa, telefon, mobilní telefon, fax, email, atd.)
- Možnost editování klientských údajů z prostředí agent panelu a reportů
- Poznámky v průběhu hovoru se zákazníkem
- Evidence kontaktů/hovorů se zákazníkem a jejich historie
- Propojení kontaktů na nahrávky telefonních hovorů
- Poznámky

#### 1.2.2.8 Administrace TIC

Administrátor má možnost provádět administraci těchto základních parametrů:

- Uživatelské účty - přidat, editovat, smazat
- Definování rolí k jednotlivým uživatelským účtům:
  - Admin TIC
  - Supervizor TIC
  - Agent TIC
  - Wallboard

- Stáhnout nahrávku
- Poslechnout nahrávku
- Hlasová pošta
- Fronty
- Zpětné volání
- Nastavení front:
  - nastavení dne v týdnu a času, kdy je fronta aktivní
  - nastavení přepadu při neaktivní frontě
  - přepad může být číslo linky, agent, fronta, mobilní telefon
- Nastavení přístupu k reportům:
  - definice filtrů pro přístup k jednotlivým reportům, frontám, atd.
  - přiřazení filtrů jednotlivým účtům/agentům
- Definice pauz
- Definice kategorií volání/produktů
- Nastavení linek přepojovacího panelu a jejich seskupování do skupin
- Nastavení priority/skill jednotlivým agentům pro jednotlivé fronty

### 1.3 Architektura a konfigurace současného řešení a součásti plnění poskytovatele

#### 1.3.1 Základní specifikace architektury

Současné řešení využívá aktuální verze platformy FrontStage, základní architektura je realizována v rámci konfigurace využívající v maximální míře stávajících prostředků Zadavatele:

- On-premise instalace aplikačních serverů do prostředí datového centra Zadavatele
- Připojení k rozhraní pobočkové telefonní ústředny Mitel MiVoice 5000 R6.1 s využitím proprietárních protokolů ovládní komunikačních toků; současné řešení je s touto pobočkovou telefonní ústřednou plně kompatibilní
- Podpora SIP telefonů Mitel 6865; současné řešení je s těmito SIP telefony plně kompatibilní
- Podpora bezdrátových náhlavních souprav Jabra 9450 mono, připojených k IP terminálům pomocí EHS kabelů; současné řešení je plně kompatibilní s těmito náhlavními soupravami, připojenými k IP terminálům popsáním způsobem
- Datová vrstva je realizována na platformě MS SQL Server ve vlastnictví Zadavatele.

#### 1.3.2 Konfigurace současného řešení

Současné řešení v maximální možné míře využívá stávající koncové SIP telefony Mitel 6865, náhlavní soupravy Jabra a pobočkovou ústřednu Mitel MiVoice 5000 R 6.1.

- Maximální počet agentů (příchozí a odchozí volání) je 15 + 2 supervizoři, rozšíření na max. 50
- Počet front bez licenčního omezení.
- Počet IVR a IVR stromů bez licenčního omezení

#### 1.3.3 Součásti plnění poskytovatele

##### 1.3.3.1 *Analýza*

Součástí dodávky je analytický dokument, popisující detailní způsob realizace díla:

- Návrh HW a SW požadavků
- Přehled licencí, které budou dodány
- Pracnost provedení implementace
- Návrh harmonogramu realizace

### 1.3.3.2 *Implementace a úprava*

Detailní přehled implementačních a customizačních prací, včetně jejich pracnosti, bude součástí analytického dokumentu („Analýza“, viz. kapitola 1.2.3.1 této Přílohy č. 2), který je součástí dodávky.

### 1.3.3.3 *Dokumentace*

Dokumentace bude dodána v rozsahu specifikovaném Analýzou, bude kompletně vypracována v českém jazyku.



### Příloha č. 3 Rozpis cen

(všechny ceny jsou uvedeny bez DPH)

Cena za udělení licencí			
Položka	cena za jednotku	předpokládaný počet jednotek*	Cena za předpokládaný počet jednotek
Licence operátor (nyní 15, cílově 40)	5 000	25	125 000
Licence supervisor (nyní 2, cílově 3)	100	1	100
Licence pro BackOffice operátor (nyní 30, cílově 50)	1 000	20	20 000
Cena za předpokládaný počet nově dokoupených licencí celkem:			<b>145 100</b>

Cena za technickou podporu k licencím				
Položka	cena za technickou podporu k jedné licenci na jeden měsíc	Předpokládaný počet licencí*	Předpokládaný počet měsíců*	Cena za tech. podporu licence za předpokládaný počet měsíců a předpokládaný počet licencí
Technická podpora licence operátor	15	40	48	28 800
Technická podpora licence supervisor	1	3	48	144
Technická podpora licence admin	1	3	48	144
Technická podpora licence BackOffice operátor	5	50	48	12 000
Cena za předpokládaný počet měsíců za technickou podporu ke všem předpokládaným licencím po dobu trvání smlouvy:				<b>41 088</b>

Cena za servisní podporu Software		
Položka	Cena za jeden měsíc	cena za 48 měsíců
Servisní podpora SW TIC	21 650	1 039 200

Cena za customizaci Software	
Položka	Cena za položku
Nahrávací zařízení	238 671
Celkem za customizaci Software:	238 671

Cena za Údržbu a rozvoj		
Položka	cena za jednu hodinu	Počet hodin pro účely hodnocení*
Cena za údržbu a rozvoj	750	500
Maximální částka za služby Údržby a rozvoje celkem za dobu trvání smlouvy:		375 000

Cena za školení		
Položka	Cena za školení jednoho zaměstnance OZP	Předpokládaný počet zaměstnanců, které bude třeba školit*
Školení správce systému, případně uživatele	8 000	5
Celkem za školení		40 000

<b>Celková nabídková cena v Kč bez DPH</b>	<b>1 879 059</b>
--	------------------

\*Předpokládané počty jsou uvedeny pouze pro účely hodnocení a nejsou závazné. Objednatel bude v průběhu účinnosti smlouvy odebírat plnění dle svých skutečných potřeb.

## Příloha č. 4 Parametry plnění servisu

### 1. Způsob hlášení a řešení servisních případů

#### 1.1 Tabulka kontaktních údajů

Kontaktní údaj	Jméno	E-mail	Telefon
Hotline software	xxx	xxx	xxx
Service desk	xxx	xxx	
Dispečer TP	xxx	xxx	xxx
Servisní garant řešení/Eskalační kontakt 1. úrovně	xxx	xxx	xxx
Obchodní garant řešení/Eskalační kontakt 2. Úrovně	xxx	xxx	xxx
Eskalační kontakt 3. Úrovně	xxx	xxx	xxx

#### 1.2 Závazky Objednatele

- Po dobu platnosti Smlouvy nebude Objednatel bez vědomí Poskytovatele samostatně ani prostřednictvím třetí osoby zasahovat do konfigurace Software. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízení vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení Objednatelem. Takto vzniklé závady, stejně jako závady způsobené nedodržáním provozních podmínek, odstraní Poskytovatel dle stejných podmínek daných pro běžnou Servisní podporu, avšak budou řešeny samostatně, nad rámec Servisní podpory jako Nadstandardní podpora a jejich plnění bude čerpáno ze služeb Údržby a rozvoje.
- Při provádění servisního zásahu pověřenými pracovníky Objednatele zajistí přítomnost kontaktní osoby v místě servisního zásahu.
- Objednatel odpovídá za provádění, uchovávání a aktuálnost záloh Software.
- V případě hlášení závady typu „Kritická závada“ je Objednatel povinen doplnit hlášení zadané přes e-mail/Service Desk také telefonátem na servisní linku.

#### 1.3 Postup hlášení závad

Při telefonickém nahlášení je třeba se identifikovat zadáním servisního PIN a uvést: kdo závadu nahlašuje, kterých agentských pracovišť, linek, konektivity apod. se závada týká, popis, jak se závada projevuje, koho lze kontaktovat za účelem dalších informací (pokud se jedná o jinou osobu, než je pověřený pracovník) a zajištění přístupu k Software.

Při hlášení závady prostřednictvím Service Desku musí zpráva obsahovat následující údaje:

- Lokalita nahlašovaného problému
- Typ závady: Kritická, Nekritická, Změna
- Opakovatelnost závady: Náhodná, Systematická
- Popis problému s konkrétními údaji (čísla, popisy, co je zobrazeno na displeji, atd.)
- Popis reprodukce problému.

Při hlášení závady emailem musí zpráva obsahovat následující údaje:

- Jméno a příjmení osoby podávající hlášení
- Kontaktní osoba telefon
- Kontaktní osoba email
- PIN servisní smlouvy
- Lokalita nahlašovaného problému
- Typ závady: Kritická, Nekritická, Změna
- Opakovatelnost závady: Náhodná, Systematická
- Popis problému s konkrétními údaji (čísla, popisy, co je zobrazeno na displeji, atd.)
- Popis reprodukce problému.

## 1.4 Parametry SLA

Závady				
Kategorie závady	Popis kategorie závady	Lhůta pro		
		zahájení odstraňování závady v případě přijetí Oznámení		odstranění závady
kritická závada	TIC nepracuje zcela nebo jsou výrazně omezeny jeho základní funkce, přičemž je omezen provoz minimálně 20% agentů nebo vstupních linek	v pracovní dobu	do 1 hodiny	do 2 hodin od okamžiku kdy měl Poskytovatel nejpozději zahájit odstraňování závady
		mimo pracovní dobu		
nekritická závada	TIC vykazuje nestandardní stavy, které však zásadně neovlivňují provoz TIC	v pracovní dobu	do 6 hodin	do 48 hodin od okamžiku kdy měl Poskytovatel nejpozději zahájit odstraňování závady
		mimo pracovní dobu	následující pracovní den v 8:00	
Požadavky na Změnu Software				
Popis	Lhůta pro odpověď Poskytovatele	Lhůta pro zahájení prací na změně		Lhůta pro implementaci Změny
Požadavky na Změny v nastavení Software (změna IVR, směrování hovorů, atd.)	v co nejkratším termínu	max. do 5 dní		V souladu s oboustranně odsouhlaseným harmonogramem

## 2. Softwarová Maintenance

Poskytovatel je povinen provádět maintenance ke všem licencím Software drženým Objednatelem. Ke dni podpisu této smlouvy Objednatel disponuje následujícími licencemi k Software:

Předmět maintenance	Rozsah
15x operátor + 2x supervisor	48 měsíců
BackOffice: 30x operátor	48 měsíců

Program Software Maintenance garantuje rozšířenou podporu pro software tato garance dává Objednateli automatický a okamžitý přístup k nejnovějším aktualizacím produktů, k jejich novým verzím, vylepšením a opravám. Každé doplnění a veškerá evoluce v průběhu vývoje softwarového produktu je tak vždy k dispozici k okamžitému použití. Software Maintenance tím zajišťuje ochranu investic do již nakoupených podnikových řešení.

Software Maintenance je navíc i nezbytnou součástí pro zajištění dalších servisních služeb jako ochrana k zajištění vysoké kvality poskytování těchto služeb.

## **2.1 Aktualizace**

V rámci aktualizací rozlišujeme dva typy aktualizčních vydání (verzí software): hlavní verze a vedlejší verze, které se vzájemně liší dle typu nesených změn a dle jejich dostupnosti pro držitele platného Software Maintenance.

Hlavní verze (např. 4.0, 5.0 atd.) jsou aktualizace, jež primárně přináší změny ve funkcionalitě softwaru. Aktualizace na nově vydané hlavní verze jsou zdarma dostupné pouze držitelům platného Software Maintenance.

Vedlejší verze (např. 7.2, 7.3 atd.) jsou aktualizace menšího rozsahu, typicky tykající se vylepšení stability, bezpečnosti nebo oprav. Vedlejší verze je k dispozici pro každého zákazníka, který má oprávnění k užití odpovídající Hlavní verze.

## **2.2 Dostupnost**

Dostupnost programu Software Maintenance pro aplikaci FrontStage je zaručena po dobu trvání této smlouvy.



Příloha č. 5 Vzory protokolů  
k Č.j.:Počet listů:  
Přílohy: -/-

## AKCEPTAČNÍ PROTOKOL K PŘEVZETÍ DÍLA DO RUTINNÍHO PROVOZU

Objednatel potvrzuje ukončení etapy

<b>Č.</b>		<b>Ze dne:</b>	
<b>Bod:</b>			

Název etapy:

Objednatel potvrzuje, že připomínky akceptované oběma stranami v průběhu testovacího provozu, které odpovídají rozsahu a kvalitě díla, byly zapracovány a schváleny Objednatelem.

Seznam kvalifikačních kritérií:

<b>Č.</b>	Popis kvalifikačního kritéria	Splnění: ANO/NE
1.		
2.		
3.		

Seznam závad bránících akceptaci:

<b>Č.</b>	Popis důvodu nesplnění kvalifikačního kritéria	Termín nápravy Poskytovatelem
1.		
2.		

Seznam závad nebránících akceptaci:

<b>Č.</b>	Popis důvodu nesplnění kvalifikačního kritéria	Termín nápravy Poskytovatelem
1.		
2.		

Termíny přebíracího řízení:

<b>Zahájení převzetí díla:</b>	
<b>Datum převzetí díla:</b>	

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

---

---

k Č.j.:

Počet listů:  
Přílohy: -/-

## PROTOKOL O PŘEDÁNÍ DÍLA DO TESTOVACÍHO PROVOZU

Objednatel potvrzuje realizaci díla

<b>Č.</b>		<b>Ze dne:</b>	
<b>Bod:</b>			

Název etapy:

V souladu s objednávkou / s článkem ..... smlouvy bylo Poskytovatele předáno dílo v rozsahu dané etapy.

Objednatel potvrzuje předání díla.

Objednatel potvrzuje, že proběhlo zaškolení použití díla v rozsahu daném objednávkou / smlouvou.

Objednatel potvrzuje, že byla předána dokumentace v rozsahu daném objednávkou / smlouvou.

Součástí převzetí je následující dokumentace:

<b>1.</b>	
<b>2.</b>	

Seznam kvalifikačních kritérií:

<b>Č</b>	Popis kvalifikačního kritéria	Podmínka splnění
<b>1.</b>		
<b>2.</b>		

Termíny zpracování připomínek:

Připomínky k předanému dílu budou zpracovány Objednatelem a předány Poskytovateli do:	
Připomínky Objednatele budou zpracovány Poskytovatelem do předávaného díla do:	

Termíny předávacího řízení:

Datum zahájení předávacího řízení:	
Datum ukončení předávacího řízení:	

Za Objednatele:

---

Za Poskytovatele:

---

**Příloha č. 6**  
**Specifikace hardware a systémového SW****Kapacitní limity**

Počet operátorů (operátor+backoffice+supervisor)	93
Hovorů příchozích i odchozích celkem za měsíc	30 000
Emailů příchozích i odchozích celkem za měsíc Do průměrné velikosti emailu včetně příloh 100KB	6 000
Kontakty, případy s formuláři předpokládáme celkem v DB nepřesáhne	10 GB
Průměrná délka hovoru pro uložení nahrávek na disk	10 min

Velikost DB včetně transakčního logu	100 GB
Zálohy DB a tran. logů	Externí úložiště ve správě zákazníka 300 GB
Nahrávky hovorů	5 TB

**Specifikace hardware**

Aplikační + DB server (lze i jako virtuální na VMWare)  
min. QuadCore 3GHz (fyzický ekvivalent Xeon E1620v2 nebo v3 nebo jiný s podobným bench mark),  
24GB paměti, 2x SSD 300GB HDD (Raid 1), 2x SATA HDD (Raid 1) 5TB, 3xLAN, 1xUSB  
Windows Server 2016 R2 Standard Edition a vyšší (nyní nejlépe 2019)  
MS SQL 2016 R2 Server Standard Edition a vyšší (nyní nejlépe 2019)

IVR server (lze i jako virtuální na VMWare)  
2 Core, 1GHz, 6GB paměti, 2x 100GB SATA HDD (Raid 1), 1 LAN

Požadované parametry LAN linky  
1Gbps

**Příloha č. 6****Smlouva o zpracování osobních údajů****Smlouva o zpracování osobních údajů**

Tato Smlouva o zpracování osobních údajů, (dále jen „**Smlouva**“), se uzavírá mezi následujícími smluvními stranami:

- (1) **Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví**, se sídlem Praha 4, Roškotova 1225/1, PSČ 140 00, IČO: 471 14 321, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka A 7232, zastoupená panem Ing. Radovanem Kouřilem, generálním ředitelem, (dále jen „**Správce**“), na straně jedné;

a

- (2) atlantis telecom spol. s r.o., se sídlem Štěrboholská 1427/55, 10200 Praha 10 - Hostivař, IČO: 60466189, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka C26780, zastoupená Ing. Pavlem Vrzákem, (dále jen „**Zpracovatel**“), na straně druhé;

(Správce a Zpracovatel jsou dále označováni společně též jako „**Smluvní strany**“ a každá jednotlivě jako „**Smluvní strana**“).

**PREAMBULE**

**Vzhledem k tomu, že:**

- (A) Správce je zadavatelem a Zpracovatel je vybraným dodavatelem Veřejné zakázky s názvem Smlouva o TP a rozvoji systému TIC“, ev. č. veřejné zakázky OZP-VZ-2020-074 (dále jen „**Veřejná zakázka**“), se kterým bude uzavřena Smlouva o poskytnutí licencí a technické podpoře k software (dále jen „**Smlouva o TP**“).
- (B) V rámci plnění předmětu Veřejné zakázky bude docházet k poskytování služeb sjednaných ve Smlouvě o TP (dále jen „**Služby**“).
- (C) V souvislosti s poskytováním Služeb bude Zpracovatel zpracovávat osobní údaje pojištěnců (klientů) Správce, kteří jsou fyzickými osobami a zaměstnanců Správce pracujících se systémem TIC, kteří jsou rovněž fyzickými osobami (dále jen „**Subjekty údajů**“).

**Proto nyní Smluvní strany ujednaly následující:**

**1. Předmět smlouvy**

- 1.1. Zpracovatel bude zpracovávat pro Správce osobní údaje Subjektů údajů, a to za účelem poskytování Služeb (dále také jen „**Účel**“).
- 1.2. Smluvní strany se tímto dále dohodly, že Zpracovatel bude pro Správce zpracovávat osobní údaje, jak jsou definovány níže v článku 2 této Smlouvy, výhradně za uvedeným Účelem, způsobem a na základě doložených pokynů a podmínek Správce a v souladu s nimi tak, jak vyplývají z této Smlouvy a Smlouvy o TP. V případě jakéhokoliv rozporu mezi ustanoveními této Smlouvy a ustanoveními Smlouvy o TP, má přednost tato Smlouva.

**2. Rozsah zpracovávaných osobních údajů**

- 2.1. Zpracovatel bude na základě Smlouvy o TP zpracovávat pro Správce osobní údaje Subjektů údajů.

- 2.2. Zpracovatel bude na základě Smlouvy o TP u Subjektů údajů zpracovávat pro Správce následující osobní údaje:

titul, jméno, příjmení, telefonní číslo, emailová adresa, datum narození, adresa bydliště, doručovací adresa, IP adresa, informace o problematice řešené pojištěncem se Správce

(dále společně jen jako „**Osobní údaje**“).

- 2.3. Osobní údaje budou Zpracovatelem zpracovávány na serverech Správce umístěných na adrese Roškotova 1225/1, Praha 4, Braník.

- 2.4. Pokud bude Zpracovatel zpracovávat na základě výslovného pokynu Správce osobní údaje, které tato Smlouva v bodě 2.2 výslovně neuvádí, budou tyto nové osobní údaje zpracovávány za stejných podmínek.

### 3. Doba zpracování

- 3.1. Tato Smlouva je platná a účinná dnem podpisu obou smluvních stran a uzavírá se na dobu provádění prací podle Smlouvy o TP, resp. na dobu provádění případných prací během doby záruky za jakost podle Smlouvy o TP, pokud takové práce budou prováděny a bude třeba v této souvislosti Osobní údaje zpracovávat.

### 4. Zabezpečení Zpracovatele

- 4.1. Zpracovatel se zavazuje přijmout všechna potřebná technická a organizační opatření k zajištění odpovídající bezpečnosti Osobních údajů, k zamezení nahodilého nebo neoprávněného přístupu k Osobním údajům, jejich pozměňování, zničení nebo ztrátě, neoprávněnému přenosu nebo jinému neoprávněnému zpřístupnění nebo zpracování předávaných Osobních údajů. Technická a organizační opatření jsou ujednaná v Příloze č. 1 této Smlouvy, která tvoří nedílnou součást této Smlouvy.

- 4.2. Zpracovatel je povinen poskytnout svým zaměstnancům a ostatnímu personálu, který se podílí na zpracování Osobních údajů, přiměřené pokyny pro jejich zpracování, zejména povinnost dodržovat mlčenlivost ve vztahu ke všem Osobním údajům nebo důvěrným informacím, které zpracovává na základě této Smlouvy a/nebo Smlouvy o TP, přičemž za důvěrné informace se považují všechny informace týkající se spolupráce smluvních stran podle Smlouvy o TP s výjimkou případů, které stanoví zákon. Zpracovatel se zavazuje poskytnout svým zaměstnancům a ostatnímu personálu, který se podílí na zpracování Osobních údajů, dostatečné pokyny k technickým a organizačním bezpečnostním opatřením přijatým pro ochranu a zabezpečení Osobních údajů Správce.

- 4.3. Zpracovatel je povinen zavázat dohodou o mlčenlivosti své zaměstnance a ostatní personál, který se podílí na zpracování Osobních údajů, aby dodržovali povinnost mlčenlivosti ve vztahu ke všem Osobním údajům a/nebo důvěrným informacím, jako i k dodržování požadavků a norem Zpracovatele v souvislosti s plněním Smlouvy o TP ze strany Zpracovatele za účelem zpracování Osobních údajů pro Správce na základě této Smlouvy. Nedodržení těchto zásad, norem nebo požadavků opravňuje Správce k jednostranné výpovědi této Smlouvy ke dni zjištění porušení povinnosti Zpracovatele. Správce může požádat Zpracovatele o předložení důkazů k ověření výše uvedených skutečností.

### 5. Povinnosti zpracovatele

- 5.1. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat Osobní údaje v souladu s platnými a účinnými právními předpisy.

- 5.2. Zpracovatel má povinnost poskytnout Správci požadovanou součinnost při plnění Účelu této Smlouvy, ochraně Osobních údajů před jakýmkoli zneužitím nebo neoprávněným přístupem a dodržováním příslušných právních předpisů při zpracování Osobních údajů.



- 5.3. Za účelem plnění této Smlouvy poskytne Zpracovatel Správci bez zbytečného odkladu veškerou požadovanou součinnost k usnadnění povinností Správce při zpracování Osobních údajů podle platných a účinných právních předpisů včetně, nikoliv však výlučně:
- 5.3.1. při plnění Správce povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv Subjektů osobních údajů podle 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), (dále jen „Nařízení“);
- 5.3.2. při přijímání vhodných technických a organizačních opatření k zajištění úrovně bezpečnosti odpovídající možným rizikům při zpracování Osobních údajů podle této Smlouvy.
- V případě, že Správce požaduje spolupráci nebo součinnost podle tohoto odstavce, je Správce povinen písemně oznámit Zpracovateli veškeré své požadavky k součinnosti nebo spolupráci a doložit je přesnými pokyny.
- 5.4. Zpracovatel je povinen zpracovávat Osobní údaje pouze v rozsahu, po dobu a k Účelu stanoveným touto Smlouvou, nebo na základě písemných pokynů Správce.
- 5.5. Zpracovatel se zavazuje, že neposkytne Osobní údaje a/nebo důvěrné informace, třetí straně, a to ani pro nekomerční účely, pokud takovou povinnost nestanoví zákon.
- 5.6. Zpracovatel se zavazuje, že nepředá Osobní údaje do země, která není členem EU, vyjma případů, kdy Správce předem poskytne písemný souhlas s předáním. V takovém případě je Zpracovatel dále povinen splnit veškeré požadavky na bezpečnostní opatření odpovídající platným právním předpisům o ochraně osobních údajů a/nebo pokynům Správce.
- 5.7. Zpracovatel je povinen umožnit Správci během běžné pracovní doby Zpracovatele provést v sídle Zpracovatele kontrolu dodržování povinností týkajících se zpracování Osobních údajů vyplývajících z této Smlouvy, a to i po ukončení stanovené doby zpracování, tj. po ukončení této Smlouvy, a to po dobu 3 měsíců. Správce písemně oznámí Zpracovateli provedení kontroly podle tohoto odstavce nejpozději 5 dnů před jejím provedením. Zpracovatel následně na vlastní náklady zpřístupní Správci veškeré informace nezbytné k prokázání plnění svých povinností podle této Smlouvy a poskytne Správci přiměřený přístup ke všem prostorům, zařízením a záznamům, které umožní Správci provedení ověřovací kontroly s přiměřeným dohledem předem určeného zástupce Zpracovatele, který bude zodpovědný, aby byla kontrola prováděna v rozsahu a v souladu s podmínkami této Smlouvy a Smlouvy o TP.
- 5.8. Zpracovatel se zavazuje, že bude řádně a bez prodlení odpovídat na veškeré dotazy ze strany Správce a Úřadu pro ochranu osobních údajů ohledně jakéhokoli Narušení bezpečnosti, jak je definováno v čl. 6.1 této Smlouvy, nebo jakéhokoli jiného aspektu zpracování nebo ochrany osobních údajů. Zpracovatel se také zavazuje řádně a bez prodlení odpovídat na veškeré dotazy související s chybami nebo problémy se změnami nebo aktualizacemi Osobních údajů, které vznese dotčený Subjekt osobních údajů, a které jsou nebo byly zpracovávány Zpracovatelem. Zpracovatel má povinnost notifikovat Správce do 24 hodin od obdržení jakéhokoli předvolání, výzvy, soudního příkazu nebo správního příkazu vládním nebo správním orgánem či orgánem veřejné moci, který požaduje přístup k Osobním údajům nebo jejich zveřejnění. V takových případech má Zpracovatel povinnost umožnit Správci, aby na vlastní náklady provedl ochranné opatření proti předvolání, výzvě, soudnímu příkazu nebo správnímu příkazu, přičemž poskytne Správci veškerou potřebnou součinnost.
- 5.9. Zpracovatel neprodleně notifikuje Správce o jakýchkoli překážkách při plnění této Smlouvy a o veškerých okolnostech týkajících se porušení povinností Zpracovatele ohledně zpracování a ochrany Osobních údajů stanovenými touto Smlouvou. Zpracovatel je dále povinný neprodleně poskytnout Správci veškerou součinnost k odstranění překážek a/nebo případnému zabránění nebo nápravě porušení povinností Zpracovatele.

- 5.10. Po ukončení zpracování Osobních údajů podle této Smlouvy je Zpracovatel povinen vymazat všechny zpracovávané Osobní údaje ze všech svých systémů nebo databází, včetně vymazání všech záložních kopií, s výjimkou, kdy uchovávání vyžaduje platný a účinný právní předpis, nebo k tomu dal písemný souhlas Správce.

## 6. Narušení bezpečnosti osobních údajů

- 6.1. Narušení bezpečnosti osobních údajů znamená jakýkoli bezpečnostní incident zahrnující skutečné, předpokládané nebo potenciální ohrožení důvěrnosti, integrity nebo dostupnosti Osobních údajů nebo sítě, systémů nebo databází, na kterých jsou Osobní údaje uloženy, přenášeny nebo zpracovávány, včetně jakéhokoli nahodilého, neoprávněného, nepovoleného nebo protiprávního zničení, použití, získávání, ukládání, prohlížení, pořizování kopií, ztráty, krádeže, změně, zpřístupnění zveřejněním nebo přístupu k Osobním údajům (dále jen „**Narušení bezpečnosti**“).
- 6.2. Při Narušení bezpečnosti Zpracovatel notifikuje bez zbytečného odkladu Správce a v každém jednotlivém případě bez zbytečného odkladu po zjištění Narušení bezpečnosti způsobené Zpracovatelem, resp. jeho zaměstnanci a/nebo personálem, podílejícím se na zpracování Osobních údajů, a poskytne Správci podrobný popis Narušení bezpečnosti, kategorie a typ Osobních údajů, které byly předmětem Narušení bezpečnosti, identitu každého dotčeného Subjektu osobních údajů a veškeré další informace, které může Správce nebo Úřad pro ochranu osobních údajů důvodně požadovat v souvislosti dotčenými Subjekty osobních údajů a Narušením bezpečnosti.
- 6.3. Zpracovatel se zavazuje, že neprodleně a na vlastní náklady provede opatření potřebné k: (a) vlastnímu vyšetření Narušení bezpečnosti; (b) identifikaci, předcházení a zmírnění účinků jakéhokoli Narušení bezpečnosti; (c) poskytnutí přiměřené součinnosti Správci při oznamování Narušení bezpečnosti Úřadu pro ochranu osobních údajů a/nebo dotčeným Subjektům osobních údajů; a (d) k nápravě Narušení bezpečnosti. Před jakýmkoli zveřejněním nebo sdělením třetí osobě o výše uvedených oznámeních a/nebo podáních, sděleních, notifikacích nebo tiskových zprávách souvisejících s jakýmkoli Narušením bezpečnosti, (dále jen „**Oznámení o narušení**“), je Zpracovatel povinen obdržet písemný souhlas Správce, a to v případě kdy (i) může být Správce konkrétně jmenován nebo odkazován v souvislosti s Oznámením o narušení; (ii) jsou zapojeny nebo ovlivněny Osobní údaje a/nebo systémy Správce; (iii) Oznámení o narušení je zaměřeno na Subjekty osobních údajů; nebo (iv) Správce má nebo může mít určité nezávislé právní, smluvní nebo jiné závazky v důsledku Narušení bezpečnosti.
- 6.4. Zpracovatel se dále zavazuje, že bude řádně a bez prodlení odpovídat na veškeré dotazy ze strany Správce, Úřadu pro ochranu osobních údajů, vládních orgánů nebo správních orgánů či orgánů veřejné moci, a poskytovat nezbytnou součinnost, pokud jde o jakékoli Narušení bezpečnosti. Zpracovatel je povinen poskytnout Správci na jeho žádost, nejpozději do 24 hodin od doručení této žádosti, informace o stavu Narušení bezpečnosti, a to i opakovaně až do doby odstranění stavu Narušení bezpečnosti nebo zjednání nápravy. Oznámení o narušení a každé jiné oznámení nebo notifikace s tím související bude Správci poskytnuto na jeho e-mailovou adresu xxx a xxx ve lhůtě nejméně 2 dny při předpokládaném ohrožení nebo Narušení bezpečnosti, a nejvíce 24 hodin po dni, kdy k Narušení bezpečnosti skutečně došlo.
- 6.5. Správce je povinen Zpracovatele bezodkladně informovat, v případě, že zjistí nebo předpokládá Narušení bezpečnosti, které může ovlivnit plnění Smlouvy o TP ze strany Zpracovatele v jakémkoli rozsahu. Oznámení musí být Zpracovateli poskytnuto na jeho e-mailovou adresu xxx ve lhůtě nejméně 2 dny při předpokládaném ohrožení nebo Narušení bezpečnosti, a nejvíce 24 hodin po dni, kdy k Narušení bezpečnosti skutečně došlo.
- 6.6. Zpracovatel uhradí Správci veškeré náklady, ztráty, způsobenou újmu a výdaje, které se vztahují nebo jsou výsledkem jakéhokoli Narušení bezpečnosti na straně Zpracovatele nebo jakéhokoli jiného porušení závazků Zpracovatele podle této Smlouvy. Výše uvedené zahrnuje mimo jiné také náklady na Oznámení o narušení, služeb pro styk s veřejností a dalších krizových opatření a/nebo konzultační, účetní nebo auditorské náklady týkající se nebo vyplývající z vyšetřování a opatření Správce k Narušení bezpečnosti a/nebo pokuty uložené Správci

Úřadem pro ochranu osobních údajů v souvislosti s jednáním nebo opomenutím povinností Zpracovatele podle této Smlouvy a/nebo platných a účinných právních předpisů vztahujících se k ochraně osobních údajů.

## 7. Smluvní pokuta

- 7.1. Pokud Zpracovatel poruší jakoukoli povinnost podle ustanovení článků 4, 5 a/nebo 6 této Smlouvy, je Zpracovatel povinen uhradit smluvní pokutu Správci ve výši 200.000,- Kč za každé jednotlivé porušení. Smluvní pokuta je splatná do 20 dnů ode dne doručení žádosti o platbu zaslané Správcem na základě tohoto ustanovení Zpracovateli.
- 7.2. Zaplacením smluvní pokuty, jak je popsána v odstavci 7.1 výše, není dotčeno právo Správce požadovat náhradu újmy způsobenou porušením ustanovení této Smlouvy.

## 8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Tato Smlouva může být měněna pouze formou písemných dodatků. Práva a povinnosti ujednané touto Smlouvou nejsou převoditelná bez předchozího písemného svolení druhé Smluvní strany.
- 8.2. Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech. Každá Smluvní strana obdrží po 1 vyhotovení.
- 8.3. Tato Smlouva se řídí právem České republiky. K řešení sporů vyplývajících z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní jsou příslušné obecné soudy České republiky.

V Praze dne \_\_\_\_\_

Za **Oborovou zdravotní pojišťovnu zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví**

\_\_\_\_\_  
Ing. Radovan Kouřil  
generální ředitel

V Praze dne .....

Za atlantis telecom spol. s r.o.

\_\_\_\_\_  
Ing. Pavel Vrzák  
jednatel

**Příloha č. 1 Smlouvy o zpracování osobních údajů****TECHNICKÉ A ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ OCHRANY A BEZPEČNOSTI  
OSOBNÍCH ÚDAJŮ****1. POVINNOSTI ZPRACOVATELE****1.1 Zpracovatel je povinen:**

- (a) zabránit jakémukoli neoprávněnému přístupu k Osobním údajům a ke způsobům jejich zpracování;
- (b) zabránit neoprávněnému prohlížení, vytváření, pořizování kopií, přenášení, změnám nebo výmazům záznamů, které obsahují Osobní údaje;
- (c) přijmout opatření umožňující s přesností určit a ověřit kdy, kým a z jakého důvodu byly Osobní údaje zpracovávány; a
- (d) stanovit pravidla určující podmínky přístupu a dalšího zpracování Osobních údajů.

**1.2 V případě automatizovaného zpracování Osobních údajů je Zpracovatel povinen:**

- (e) zajistit, že systémy pro automatizované zpracování Osobních údajů jsou používány jenom oprávněnými osobami;
- (f) zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů automatizovaného zpracování Osobních údajů měly přístup jen k Osobním údajům odpovídajícím jejich oprávnění a jen na základě specifických uživatelských oprávnění konkrétního uživatele založeného výlučně pro tyto osoby;
- (g) vytvářet elektronické záznamy umožňující určení a ověření toho, kdy, kým a z jakého důvodu byly Osobní údaje zaznamenány nebo zpracovávány; a
- (h) předcházet jakémukoli neoprávněnému přístupu k datovým nosičům nebo serverům.

**2. ZVLÁŠTNÍ OPATŘENÍ ZPRACOVATELE K ZAJIŠTĚNÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ****2.1 Fyzický přístup**

Zpracovatel má zaveden bezpečnostní standard fyzické ostrahy, který má zabránit neoprávněnému fyzickému přístupu do prostor a k zařízením Zpracovatele. Toho je dosaženo následujícími způsoby, příkladně:

- fyzický přístup do prostor Zpracovatele je omezen na jeho zaměstnance, subdodavatele a ohlášené návštěvy;
- zaměstnancům, subdodavatelům a ohlášeným návštěvám se vydává identifikační průkaz, který je nutné mít v prostorách Zpracovatele fyzicky u sebe;
- monitorování přístupu do prostor Zpracovatele, včetně přístupu k zařízením s uloženými Osobními údaji a do míst zpracování na základě oprávnění;
- udržování kontrolního záznamu o přístupu do prostor Zpracovatele.

**2.2 Řízení přístupů a jejich správa**

Zpracovatel má zavedeny následující standardy pro řízení přístupu a správu IT prostředí s ohledem na zabezpečení zpracovávaných osobních údajů:

- účty s oprávněním správce by měly být používány jenom pro potřeby administrátorské činnosti;

- každý účet s oprávněním správce je vysledovatelný k jedinečně identifikovatelnému jednotlivci;
- veškerý přístup k počítačům a serverům musí být ověřen v rámci pracovního zařazení zaměstnance;
- počáteční hesla musí být uživatelem změněna při prvním použití;
- zobrazení hesel musí být maskované nebo jinak zakryté tak, aby neoprávněné strany nebyly schopny je pozorovat nebo je následně obnovit;
- hesla musí být při jejich přenosu nebo uložení v databázi šifrovaná;
- složitost hesla by nikdy neměla být menší než 3 ze 4 tříd znaků a musí mít volby třídy znaků, jako jsou velká písmena, malá písmena, číslice nebo speciální znaky;
- délka hesla musí být nakonfigurována tak, aby obsahovala nejméně 8 znaků;
- hesla musí vypršet každých 90 dnů;
- automatizovaný časový limit přístupu uživatele k počítačům a serverům, tj. v případě nečinnosti uživatele je požadováno heslo pro obnovení přístupu;
- účty musí být nastaveny na zablokování po několika chybných pokusech o přihlášení.

### 2.3 Zabezpečení proti virům

Počítače a servery mají přiměřeně aktuální verze softwaru zabezpečení, který může obsahovat firewall, antivirovou ochranu a aktualizované databáze a definice virů. Tento software je nakonfigurován tak, aby vyhledával a okamžitě odstranil nebo opravil zjištěné nálezy virů.

Zpracovatel uchovává v systému softwaru zabezpečení protokol detekce neoprávněného vniknutí, který monitoruje, zjišťuje a hlásí vzory zneužití, podezřelé činnosti, neoprávněně přihlášené uživatele a další bezpečnostní rizika.

### 2.4 Personál Zpracovatele

Zaměstnanci Zpracovatele a ostatní personál, který se podílí na zpracování Osobních údajů, je vyškolen v zásadách ochrany a bezpečnosti osobních údajů a seznámil se se svou odpovědností v oblasti ochrany soukromí a bezpečnosti.

Zaměstnanci Zpracovatele a ostatní personál, který se podílí na zpracování Osobních údajů, je smluvně zavázán k zachování důvěrnosti Osobních údajů Správce nebo jiných důvěrných informací a dodržování příslušných zásad, norem nebo požadavků Zpracovatele v souvislosti se zpracováním Osobních údajů. Nedodržení těchto zásad, norem nebo požadavků bude předmětem šetření, které může vést k disciplinárním opatřením nebo ukončení pracovního či jiného poměru ze strany Zpracovatele.