

Smlouva o poskytnutí licence a technické podpoře k software

č.j. Objednatele: ...

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

atlantis software spol. s r.o.

se sídlem:	Štěrboholská 1427/55102 00 Praha 10 - Hostivař
zástupce:	Ing. Pavel Vrzák, jednatel společnosti
IČ:	28365399
DIČ:	CZ28365399
zapsaná v	obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spi. zn. C 136385
je / není plátcem DPH	je plátcem DPH

dále jen jako „Poskytovatel“

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je povinnost Poskytovatele:

- poskytnout Objednateli licence k užívání počítačového software *SW TIC* (dále jen jako „**Software**“) v počtu a specifikaci uvedené v příloze č. 3 této smlouvy, určené množství kopií Software a veškeré příslušenství, dokumentaci a další věci nutné k jeho užívání (viz čl. III. této smlouvy);
- provést customizaci Software pro účely Objednatele, jeho instalaci, konfiguraci a zprovoznění Software v zařízení Objednatele (viz čl. IV. této smlouvy);
- provést školení správců systému a dalších určených osob Objednatele;
- poskytovat Objednateli služby servisní podpory (označovanou též jako **SLA**) (dále jen „**Servisní podpora**“) (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 SW TIC, 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 Objednatelem tuto smlouvu a poskytnout mu Software, licence a Servisní podporu, stejně jako Údržbu a Rozvoj 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 Objednatelem;
- Software, licence i Servisní podpora i Údržba a Rozvoj splňují parametry a vlastnosti uvedené v příslušných právních předpisech, normách, v této smlouvě a jejich přílohách a dokumentech, které s ní souvisejí (např. ve výzvě k podání nabídek nebo v nabídce Poskytovatele) a zaručuje se, že si tyto vlastnosti a parametry uchovají nejméně po celou dobu Servisní podpory, jak je uvedena v této smlouvě;
- 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

1. Poskytovatel tímto dle ustanovení § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „OZ“) poskytuje Objednateli k užívání Software licence popsané v příloze č. 3 této smlouvy, a to jako licence:
 - a) nevýhradní, opravňující Objednatele k veškerým známým způsobům užívání Software, dostačující k běžnému i Objednatelem zamýšlenému užívání Software a zachování jeho funkčnosti;
 - b) platné na dobu neurčitou, neomezené územním rozsahem, v počtu a rozsahu uvedeném v příloze č. 3 této smlouvy;
 - c) které není Objednatel povinen využít.
2. Poskytovatel poskytuje Objednateli licence a Objednatel nabývá práva z poskytnutých licencí:
 - u licencí 15x operátor + 2x supervisor - předáním Software dle čl. IV. této smlouvy
 - u licencí pro BackOffice (30x operátor) - uplynutím 365 dnů od předání Software dle čl. IV. této smlouvy.
3. Poskytovatel tímto dle ustanovení § 2358 a násl. OZ poskytuje Objednateli licenci ke všem Dílům dle této smlouvy, a to jako licence ve stejném rozsahu jako je uvedeno v odst. 1 tohoto článku.

IV. Předání Software

1. Poskytovatel je povinen nejprve provést analýzu popsanou v příloze č. 2 této smlouvy a v technické specifikaci, která byla přílohou výzvy k podání nabídky a předat Objednateli k odsouhlasení analytický dokument, popisující detailní způsob realizace díla (podrobněji viz bod 1.2.3.1 přílohy č. 2 této smlouvy). Tento dokument musí obsahovat popis funkcionalit Software, které budou součástí Software k okamžiku jeho předání Objednateli a funkcionalit, které bude Software k okamžiku jeho předání umožňovat, a harmonogram nasazení všech funkcionalit v souladu s technickými požadavky uvedenými v příloze č. 2 této smlouvy. Minimální rozsah funkcionalit, které bude mít Software k jeho předání je uveden v textu vzoru Protokolu o předání díla do testovacího provozu, který je v příloze č. 5 této smlouvy. V rámci analytického dokumentu je Poskytovatel povinen každý z těchto požadavků podrobněji vyspecifikovat.
2. Objednatel je povinen do 10 dnů od obdržení dokumentu dle předchozího odstavce tento dokument odsouhlasit, nebo jej, pokud dokument či navrhované řešení nesplňuje 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 Software. **Odsouhlasení analytického dokumentu ze strany**

Objednatele (Analýza) je nutnou podmínkou k tomu, aby Poskytovatel mohl přejít k instalaci Software na zařízení Objednatele a předat Software ke kvalifikačnímu testování.

3. Poskytovatel je povinen nainstalovat Software na zařízení Objednatele, provést instalaci a konfiguraci a předat Software Objednateli do fáze kvalifikačního testování (testovacího provozu) nejpozději 120 dnů od podpisu této smlouvy. Je přitom odpovědností Poskytovatele, aby této lhůty dosáhl včetně provedení a odsouhlasení Analýzy.
4. Nejpozději současně s předáním Software k testování je Poskytovatel povinen předat či zpřístupnit Objednateli veškeré věci, které jsou třeba k nakládání se 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 Software v českém jazyce, atd.).
5. Objednatel je oprávněn využít pro kvalifikační testování 20 pracovních dnů. V případě zjištění závažné vady, nebo alespoň 21 nezávažných vad se tato lhůta přerušuje a pokračuje až po nápravě provedené Poskytovatelem, pokud se strany nedohodnou jinak.
6. 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.
7. 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.
8. V případě, že Software splňuje kvalifikační kritéria a požadavky funkční specifikace uvedené v Analýze, je Poskytovatel povinen předat a Objednatel povinen převzít Software do rutinního provozu nejpozději do 10 kalendářních dnů od uplynutí lhůty pro ukončení testovacího provozu. Předání a převzetí kompletního implementovaného Software do rutinního provozu provedou zástupci stran „Akceptačním protokolem k převzetí Díla do rutinního provozu“. Převzetí znamená, že Software prošel kvalifikačními testy a je zahájen jeho provoz a užívání a Servisní podpora ze strany Poskytovatele. Objednatelem odůvodněné odmítnutí převzetí vylučuje prodlení Objednatele s přijetím plnění.
9. Poskytovatel je povinen zajistit předání Software do rutinního provozu nejpozději do 240 dnů od podpisu této smlouvy.
10. Objednatel může na základě své volné úvahy Software převzít i v případě, že vykazuje vady, které neznemožňují provozování 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.
11. 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 dle pravidel uvedených v této smlouvě a její Příloze č. 4. Servisní podpora bude hrazena způsobem uvedeným v odst. 2 čl. X. této smlouvy.
2. Předmětem poskytování Servisní podpory je výhradně řešení vad vzniklých vinou Software, konfigurovaného pracovníky Poskytovatele, za předpokladu že je Software Objednatelem provozován v řádných technických podmínkách (viz odst. 6 tohoto čl.)
3. 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.

4. 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.
5. 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 Objednatelem odeslána SMS Dispečerovi TP.
6. 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 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 schválí navržený počet hodin, je Poskytovatel povinen tyto požadovanou službu provést.
2. Požadavkům Objednatele budou přiděleny priority řešení a na základě dohody Objednatele a Poskytovatele bude stanoven termín jejich realizace 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 Objednateli, 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 ovládání a provozu Software.
 - g. Pomoc při řešení problémů spočívajících v nastavení Software a nastavení komunikací Software s databázovým serverem.
 - 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 SW TIC, v rámci kterého Poskytovatel zajistí primárně sledování stavu funkcí SW TIC 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. Pokud se v průběhu realizace ukáže, že pracnost bude vyšší o více než 10% Objednatelem schválené pracnosti, Poskytovatel je povinen o této skutečnosti Objednatele informovat a musí provést nový odhad pracnosti, který rovněž musí písemně schválit Objednatel.
5. 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 v TABULCE C.

6. 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 Poskyvatele,
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. Poskyvatel je povinen do 10. dne měsíce doručit Objednateli výkaz činnosti za předchozí měsíc, a to formou Protokolu ze ServiceDesk,.
9. Poskyvatel může při provedení Díla využívat třetích stran a o těchto skutečnostech bude informovat Objednatele.

VII. Předávací řízení pro plnění na základě Údržby a rozvoje

1. Poskyvatel je povinen předat Objednateli plnění Údržby a rozvoje do kvalifikačního testování v požadovaném rozsahu a čase dle oboustranně odsouhlaseného harmonogramu.
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 Poskyvatel 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. Poskytovatel je povinen poskytovat Servisní podporu v plném rozsahu tak, aby mohla být Objednatelem efektivně užívána a aby nejméně po celou dobu trvání této smlouvy umožňovala efektivní plnění všech činností Objednatele jako zdravotní pojišťovny v souladu s účinnými právními předpisy, jinými závaznými právními skutečnostmi aplikovatelnými na území České republiky a všemi smluvními závazky a cíli Objednatele.
2. 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.
3. Software třetích stran užívaný v souvislosti se Software, musí být v souladu se specifikací uvedenou v příloze č. 6 této smlouvy.
4. 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.
5. Na základě písemného návrhu Poskytovatele si strany před každou akcí vzájemně upřesní způsob a rozsah zálohování dat, u kterých existuje možnost poškození nebo ztráty.
6. 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.
7. 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.
8. Poskytovatel je povinen provádět Údržbu a aktualizace příslušné dokumentace formou změnových dokumentů.
9. 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.
10. 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 místo, kde je instalován Software. Pokud Objednatel neurčí jinak, je tímto místem sídlo Objednatele.
2. Smlouva se uzavírá na **dobu 48 měsíců** ode dne uzavření 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 předmět plnění této smlouvy dle čl. I. odst. 1 písm. a) až c)** je podrobně rozepsána v TABULCE A, přílohy č. 3 této smlouvy. Tyto položky se hradí pouze jednorázově a cena uvedená v TABULCE A představuje celkovou a nepřekročitelnou cenu za poskytnutí odpovídajících věcí/služeb. Cena za poskytnutí těchto věcí/služeb se hradí na základě daňového dokladu (faktury) vystavené Poskytovatelem. U položek 1a, 2a, 4a, 5a a 6a je Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu na jejich úhradu po řádném předání 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. U položky v řádku 3a TABULKY A, přílohy č. 3 této smlouvy (licence pro BackOffice) je Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu nejdříve po uplynutí 365 dnů po řádném předání Software ve smyslu čl. IV. této smlouvy.
2. **Servisní podpora** bude poskytována od data převzetí Díla do rutinního provozu a hrazena paušální částkou vždy na období 12 po sobě jdoucích kalendářních měsíců. Paušální cena služby Servisní podpory za jedno období 12 kalendářních měsíců je uvedena v TABULCE B, řádek 1b, přílohy č. 3 této smlouvy. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu na tuto částku od prvního dne období, za které se paušální částka hradí. Datem zdanitelného plnění bude první den poskytování služby v předmětném období 12 kalendářních měsíců. Pokud z důvodu zahájení Servisní podpory či ukončení účinnosti této smlouvy nebude Servisní podpora poskytována celých 12 měsíců v daném období, bude částka za Servisní podporu v daném období poměrně snížena.
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 TABULCE C, přílohy 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 veškeré služby Údržby a rozvoje objednané na základě této smlouvy je uvedena v TABULCE C (řádek 2c), přílohy č. 3 této smlouvy.
4. Všechny ceny v této smlouvě jsou uváděny bez DPH, není-li výslovně uvedeno jinak. K ceně bude účtováno DPH dle platných právních předpisů. Ceny zahrnují veškeré náklady Poskytovatele potřebné pro plnění smlouvy a jsou nejvýše přípustné a neměnné po celou dobu trvání této smlouvy.
5. 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.
6. 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 plnění,
 - i) razítko a podpis Poskytovatele.

7. 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: dvacetjedna) 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.
8. 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.
9. 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 uchovávají 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 potvrzení o převzetí Software v případě Software a v délce dvou let od podpisu Akceptačního protokolu k převzetí Díla do rutinního provozu (resp. od data schválení Operativního požadavku do rutiny) v případě Díla. Pokud Poskytovatel přestane poskytovat Servisní podporu, ručí za jakost částí, 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 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 Poskytovatele nezbytné technicko-organizační podmínky vyplývající z této smlouvy nebo dohodnuté oprávněnými osobami.

3. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Poskytovatele 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 Poskytovatele 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 Poskytovatele 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 Poskytovatele.

XIII. Práva a povinnosti Poskytovatele

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.
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. zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně 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) budou Objednatelem označeny za důvěrné,
 - (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

1. 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.
2. 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 100.000,- Kč za každé takové poškození či ztrátu.
3. 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 500,- Kč za každý započatý den prodlení. Neplatí pro vady třetích stran, na které neexistuje funkční opravný patch.
4. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost nekopírovat data Objednatele na přenosná média ani je jakýmkoliv způsobem nepřemisťovat mimo prostory Objednatele dle čl. XIII. odst. 4 této smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
5. 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 500 Kč za každý započatý den, ve kterém tuto povinnost nesplnil.
6. V případě, že Poskytovatel nepředá Objednateli Software ke kvalifikačnímu testování dle čl. IV. odst. 3 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.
7. V případě, že Poskytovatel nepředá Objednateli Software do rutinního provozu v požadovaném rozsahu nebo čase dle čl. IV odst. 9 této smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč za každý započatý den prodlení s předáním bezvadného plnění v požadovaném rozsahu.
8. 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 500,- Kč za každý započatý den prodlení.
9. V případě, že Poskytovatel nesplní svou povinnost zajistit, aby Software splňoval veškeré požadavky Objednatele uvedené v příloze č. 2 této smlouvy ve lhůtě dle čl. IV odst. 11 této smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč za každý započatý den prodlení.
10. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost mlčenlivosti uvedenou v čl. XIV. této smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé takové porušení.
11. 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 500,- Kč plus dalších 500,- Kč za každý další 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).
12. 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 100,- Kč plus dalších 100,- Kč za každý další 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).
13. Maximální výše smluvních pokut dle odstavce 3, 11 a 12 tohoto článku může za každý kalendářní měsíc dosáhnout v součtu nejvýše částky ve výši 8.000,- Kč.

14. Smluvní pokuty jsou splatné 10. den ode dne, kdy oprávněná strana doručí písemnou výzvu k uhrazení smluvní pokuty povinné smluvní straně.
15. Právo Objednatele požadovat ve všech uvedených případech kromě smluvní sankce i náhradu škody není těmito ujednáními dotčeno.

XVI. Ukončení smlouvy

1. Strany jsou oprávněny od smlouvy odstoupit podle pravidel občanského zákoníku. Za porušení smlouvy podstatným způsobem Objednatelem se považuje prodlení s platbou dle této smlouvy po dobu delší než 6 měsíců. Za porušení smlouvy podstatným způsobem ze strany Poskytovatele je považováno prodlení s plněním povinností Poskytovatele dle této smlouvy delší než 30 dnů od písemné urgencyy ze strany Objednatele. Odstoupení je v těchto případech účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
2. Objednatel je oprávněn od této smlouvy s okamžitou účinností odstoupit v případech, že:
 - některé z prohlášení Poskytovatele v čl. II. této smlouvy se ukáže jako nepravdivé;
 - Dle čl. IV odst. 3 je zjištěna vada Software 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.

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. 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 (viz čl. XIII odst. 10 této smlouvy) 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
- b. xxx
- c. xxx
- d. xxx

3. Osobami oprávněnými zastupovat smluvní strany v ostatních smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této smlouvy jsou výhradně statutární zástupci Objednatele a Poskytovatele 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 e-mailové 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. 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.
2. 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.
3. Poskytovatel prohlašuje, že tato smlouva nepředstavuje jeho obchodní tajemství a souhlasí s tím, aby byla včetně jejích případných změn a dodatků Objednatelům s ohledem na jeho veřejnoprávní postavení a jeho zákonné povinnosti zveřejněna.
4. 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.
5. 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

V Praze dne:

V dne:

.....
Ing. Radovan Kouřil
generální ředitel

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

.....
Ing. Pavel Vrzák Jednatel
společnosti

atlantis software spol. s r.o.

Příloha č. 1 – Přehled pojmů

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

Pojem	Dohodnutý význam
SW TIC	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.
Software	Počítačový program čili souhrn aplikačního software (jinak též ASW) SW TIC.
Údržba a rozvoj Software	Provádění úprav existujících funkčních vlastností Software a/nebo vývoj nových funkcionalit, nových verzí, nebo nového Software.
Servisní podpora	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).
Software třetích stran	Software, který nebyl vyvinut Poskytovatelem a zároveň Poskytovatel nemá k dispozici jeho zdrojové kódy a zároveň není oprávněn takový software upravovat.
Licenční software	Software, který je dodáván dle podmínek licenční smlouvy. Jedná se o každý Software třetích stran. Na výtvary Poskytovatele použité pro plnění této Smlouvy, vytvořené pro osoby odlišné od Objednatele, se hledí jako na výtvary provedené pro Objednatele na základě této spolupráce stran.
Podpora Licenčního software (maintenance)	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
Informační systém hlášení (též ISH)	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.
ServiceDesk	Servisní portál zobrazující stav evidovaných aktivních servisních případů a aktuální informace. ServiceDesk musí umožňovat tvorbu Protokolu ze ServiceDesk.
Protokol ze ServiceDesk	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"> a) Zákazník b) Typ případu c) Důvod stavu d) Název fáze procesu e) Název případu f) Komunikovat s g) Zákazníkem udaný typ případu h) Smlouva i) Technologie j) Vytvořeno k) Uzavřeno l) Číslo případu m) Skutečná doba trvání (h) n) Vlastník

Pojem	Dohodnutý význam
Hlášení	Zápis Ohlašovatele do ISH. Pokud není ISH prokazatelně dostupný, je Ohlašovatel oprávněn použít pro Hlášení adresu 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.
Služba Hot-line	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.
Hardware	Technické zařízení potřebné pro provoz Software. Minimální požadavky na hardware uvádí příloha č. 6 této smlouvy.
Aktualizace Software	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.
Dokumentace Software	Dokument nebo dokumenty obsahující popis Software a podmínky pro provoz Software.
Uživatelská dokumentace	Dokument nebo dokumenty obsahující uživatelský návod k užívání Software a Licenčního software na základě akceptované Analýzy.
Závada	Stav kdy Software vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s předanou Analýzou, Dokumentací Software a Uživatelskou dokumentací.
Kritická závada	Je takovou Závadou, kdy Software nepracuje zcela nebo jsou výrazně omezeny jeho základní funkce, přičemž je omezen provoz minimálně 20% agentů nebo vstupních linek.
ZKZ	Zkratka souhrnně označující Závadu nebo Kritickou závadu.
Změna	Jakákoliv úprava Software.
Požadavek	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.).
Evidence požadavků	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.
Provozní deník	Elektronicky vedený záznam o provozních změnách a zásazích 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.
Ohlašovatel	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.
Dispečer TP	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.
Trvalé řešení	Ohlašovatelem a Poskytovatelem přijaté řešení, jehož výsledkem je trvalé odstranění ZKZ.

Pojem	Dohodnutý význam
Náhradní řešení	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.
Systémový software	Jiný software potřebný pro zajištění provozu Software. Jedná se zejména o Software třetích stran (operační systém, databáze, apod.).
agent	Operátor telefonického informačního centra, Asistenční služby a BackOffice pracovník
Servis atlantis software	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.
Servisní garant řešení	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)
Obchodní garant řešení	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.)
Eskalační kontakt 2. úrovně	V případě nedostupnosti servisní linky nebo v případě neplnění SLA se může Objednatel obrátit na tento kontakt.
Eskalační kontakt 3. Úrovně	V případě celkové nedostupnosti, významného překročení SLA, nebo nedostatečné reakce při eskalaci druhé úrovně může Objednatel urgovat řešení na tento kontakt.
Pracovní doba	8:00 – 16:00 v pracovní dny

Příloha č. 2 Technická specifikace Software

1 Technická specifikace Software

Detailní způsob plnění Díla, jeho součásti i harmonogram tohoto plnění bude Poskytovatelem specifikován v dokumentu „Analýza“, viz kap. 1.2.3.1 této Přílohy č. 2.

1.1 Funkční popis

1.1.1 Všeobecné funkcionality

Nabízené řešení umožní řízený přístup uživatelů na základě předem definovaných rolí tak, aby bylo možné nadefinovat přístupová práva pro jednotlivé uživatele k jednotlivým modulům TIC.

Celý systém bude navržen jako webová aplikace, bez nutnosti instalovat další software na pracovní stanice.

Celé řešení bude schopné pracovat v módu vysoké dostupnosti (redundance) a současně ve virtuálním prostředí v rámci virtuálního prostředí Zadavatele s využitím prostředků VMWare.

Nabízené řešení bude umožňovat:

- Odbavovat příchozí hovor včetně inteligentního směřování 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 přes WS
- Záznam zpětných volání a zmeškaných hovorů
- Webová aplikace Wallboard
- Definování pracovní doby pro každý projekt (frontu) a směřování podle ní na libovolné číslo/směr, například další frontu, jinou interní nebo externí linku, IVR, hlasovou poštu
- Směřování na skupiny/skill-y podle volby v hlasovém menu v definovaném pořadí
- Nahrání, aktivaci a deaktivaci hlášky o všeobecném problému.
- Směřování na externí číslo (mimo kontaktní centrum) včetně jeho nahrávání a záznamu ve statistikách hovorů (např. červená linka v OZP)
- Směřování podle stavu operátora - hovor může být směřovaný na operátora, pouze pokud je operátor připravený na přijetí hovoru
- Směřování podle aktuálních statistických údajů, např. v případě, že není přihlášený žádný operátor, přehraje se informace o nedostupnosti operátorů
- Směřování do hlasového portálu (IVR aplikace) podle volby v menu
- Připojení informace k hovoru o zvolené kampani nebo problému definovaném v IVR

1.1.2 Základní moduly TIC

1.1.2.1 *Modul pro příchozí volání*

Nabízené řešení bude obsahovat Modul pro příchozí volání, který bude zajišťovat směrování hovorů a všech dalších médií do správného projektu/fronty a nebo přímo na správného operátora/agenta s odpovídajícími znalostmi a dovednostmi (skill). Každý operátor bude mít možnost přihlášení současně více projektů/front, na které jsou směrovány hovory. Veškeré aktivity budou zaznamenány pro další reportování.

Modul pro příchozí volání bude poskytovat funkcionality:

- Standardní telefonní funkce budou 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 bude i komplexní IVR systém, bez omezení počtu stromů IVR bude dále umožňovat:
 - 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 zpětné zavolání, volitelně má možnost zákazník zadat preferovaný čas pro zpětné zavolání
 - Během čekání ve frontě bude systém oznamovat 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 koučing v případě zaškolování (volající neslyší supervizora).

1.1.2.2 *Modul pro odchozí volání*

Součástí nabízeného řešení je modul pro odchozí volání, který zajišťuje distribuci, plánování a automatizaci odchozích hovorů a kampaní. Seznam plánovaných hovorů vytváří supervizor TIC, který do odchozí kampaně dále přiřazuje jednotlivé agenty. Vlastní distribuci volání a přiřazení hovorů do vybrané fronty a na jednotlivé operátory bude 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 budou logovány a zaznamenány v reportech.

Modul pro odchozí volání bude poskytovat 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 bude mít 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

1.1.2.3 *Prostředí agenta TIC*

Nabízené řešení nabízí prostředí agenta realizované jako webové pracovní prostředí pro agenty/operátory TIC. Toto prostředí bude poskytovat 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 budou uvedeny kontaktní informace vztahující se k danému číslu a budou minimálně obsahovat:
 - 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 (Integrace přes RČ/IČO přes webovou službu ISCALL2)
- Možnost editace veškerých údajů u kontaktu v případě jejich změny a to v průběhu hovoru

1.1.2.4 Znalostní báze

V rámci nabízeného řešení bude jako znalostní báze využito vlastní řešení Zadavatele, které bude propojeno přes HTML linky.

1.1.2.5 Reporting

V oblasti vyhodnocení provozu a reportingu budou dodány funkcionality realizující následující metodiky reportingu:

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

1.1.2.5.1 Funkcionality reportingu

Nabízené řešení bude poskytovat 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 budou sdílené v prostředí WEB aplikace pro snadný přístup agentů, supervisorů i managementu
- Definice přístupových práv k jednotlivým reportům administrátorem

- Reporty budou mít 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 bude 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
- 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
- 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
- Reportovat celkový čas přihlášení agenta
- Reportovat jednotlivé přestávky agenta
- Reportovat celkový čas hovorů agenta
- Report celkový součet hovorů, rozpad po hodinách
- Report celkový součet odbavených hovorů, rozpad po hodinách
- Report celkový součet zmeškaných hovorů, rozpad po hodinách
- Reportovat průměrný čas čekání volajícího ve frontě
- Reportovat průměrný čas zpracování odchozích hovorů
- Sledování kritických hodin, kdy call centrum přijímá nejvíc hovorů
- Definovat intervaly pro sledování kritických hodin a určit tak časové rozložení dne, týdne, měsíce
- Reportovat poměr ztracených a odbavených hovorů (SLA) na agenta a frontu.
- Automatické zasílání vybraných reportů ve zvoleném čase e-mailem.

1.1.2.5.2 Realtime reporting – supervizor

Nabízené řešení bude poskytovat 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

1.1.2.5.3 Realtime reporting – wallboard

Nabízené řešení bude poskytovat následující funkcionality wallboardu:

WALLBOARD zobrazuje online informace o provozu call centra, budou optimalizovány pro zobrazování na velkých LCD obrazovkách. V grafické podobě budou zobrazovat min. 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

1.1.2.6 Nahrávání hovorů

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

Systém nahrávání hovorů bude poskytovat následující funkcionality:

- Nahrávání všech hovorů s agentem (příchozích i odchozích)
- Možnost ukládání informací o hovoru a přidružených informací k nahrávkám
- Základní informace, které budou 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 budou moci být využité jako kritérium při vyhledávání hovorů
- Navrhované řešení nahrávání bude zabezpečovat dlouhodobou archivaci hovorů a kapacitně bude 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
 - Nabízené řešení umožní supervizorovi zaznamenávat hodnotící poznámky vztahené ke konkrétnímu hovoru a časovým okamžikům daného hovoru

1.1.2.7 Hlasová pošta

Hlasová pošta bude součástí prostředí nabízeného řešení, bude poskytovat následující funkcionality:

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

1.1.2.8 Databáze zákazníků

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

Nabízené řešení bude v rámci Karet klientů poskytovat následující 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

1.1.2.9 Administrace TIC

Administrátor nabízeného řešení bude mít 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

1.2 Architektura nabízeného řešení

Detailní návrh architektury řešení bude realizován v rámci analytického dokumentu, který bude součástí dodávky.

1.2.1 Základní specifikace architektury

Nabízené řešení bude realizováno s využitím aktuální verze platformy FrontStage, základní architektura bude 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; nabízené řešení je s touto pobočkové telefonní ústřednou plně kompatibilní
- Podpora SIP telefonů Mitel 6865; nabízené řešení je s těmito SIP telefony plně kompatibilní
- Podpora bezdrátových náhlavních souprav Jabra 9450 mono, připojených k IP terminálům pomocí EHS kabelů; nabízené řešení je plně kompatibilní s těmito náhlavními soupravami, připojenými k IP terminálům popsáním způsobem
- Datová vrstva bude realizována na platformě MS SQL Server ve vlastnictví Zadavatele.

1.2.2 Konfigurace nabízeného řešení

Nabízené řešení v maximální možné míře využije stávající koncové SIP telefony Mitel 6865, náhlavní soupravy Jabra 9450 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

1.2.3 Součásti dodávky

1.2.3.1 *Analýza*

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

- Návrh HW a SW požadavků
- Návrh realizace ovládacích prvků v uživatelském rozhraní tak, aby jejich ergonomie optimálně odpovídala potřebám TIC
- Iniciační definice IVR stromu pro potřeby OZP
- Přehled licencí, které budou dodány
- Pracnost provedení implementace

- Návrh realizace integrace se systémem ISCall2
- Návrh realizace ukládání hlasových zpráv klientů volajících mimo pracovní dobu
- Definice požadavků na součinnost ze strany OZP ve smyslu integrace systému ISCall2
- Návrh harmonogramu realizace funkčních požadavků TIC

1.2.3.2 Implementace a customizace

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.

1.2.3.3 Migrace dat do nástroje TIC (nabízeného řešení)

Před spuštěním do provozu bude jednorázově naplněna databáze klientů pro TIC a dále bude zajištěna synchronizace klientských dat (návrh a realizaci synchronizace řeší OZP).

1.2.3.4 Licence

Budou dodány licence:

- 15x operátor + 2x supervisor
- BackOffice: 30x operátor

Detailní přehled dodávaných licencí bude součástí analytického dokumentu („Analýza“), který je součástí dodávky.

1.2.3.5 Školení

Školení bude dodáno v rozsahu specifikovaném Analýzou.

1.2.3.6 Dokumentace

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

Příloha č. 3 Rozpis cen

TABULKA A		
Cena za udělení licencí, instalaci, customizaci a implementaci Software, ceny školení a dokumentace		
Řádek	Položka	Cena bez DPH
1a	Celková cena za customizaci/implementaci/upgrade požadovaných změn pro OZP dle přílohy č. 2	219 450 Kč
2a	Celková cena za licence pro požadovaný počet uživatelů: 15x operátor + 2x supervisor (cena na 48 měsíců včetně maintenance licencí)	85 048 Kč
3a	Celková cena za licence pro BackOffice: 30x operátor (cena na 36 měsíců včetně maintenance licencí)	240 072 Kč
4a	Celková cena za proškolení IT administrátorů: počet administrátorů = 3	7 680 Kč
5a	Celková cena za proškolení uživatelů: 15x operátor + 2x supervisor	15 360 Kč
6a	Celková cena za kompletní dokumentaci Software	15 360 Kč
7a	Celková cena za udělení licencí, instalaci, customizaci a implementaci Software, včetně cen školení a dokumentace (součet cen v řádcích 1a až 6a)	582 970 Kč

TABULKA B		
Cena za Servisní podporu		
Řádek	Položka	Cena bez DPH
1b	Cena za plnění služby servisní podpory za 12 měsíců	48 000 Kč
2b	Maximální cena za servisní podporu, pokud by byla poskytována 48 měsíců	192 000 Kč

TABULKA C		
Cena za údržbu a rozvoj		
Řádek	Položka	Cena bez DPH
1c	Cena za jednu hodinu údržby a/nebo rozvoje	375 Kč
2c	Maximální cena za údržbu a/nebo rozvoj (operativní požadavky v předpokládaném rozsahu 400h za 48 měsíců)	150 000 Kč

TABULKA D		
Celková nabídková cena		
Položka	Cena bez DPH	
Celková nabídková cena vypočtená součtem finančních částek u řádků 7a, 2b a 2c	924 970 Kč	

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 atlantis software	xxx	xxx	xxx
Atlantis 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 nedodržením 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 pověření pracovníci 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:

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

Při hlášení závady emailem musí zpráva obsahovat následující údaje:

1. Jméno a příjmení osoby podávající hlášení
2. Kontaktní osoba telefon
3. Kontaktní osoba email
4. PIN servisní smlouvy
5. Lokalita nahlašovaného problému
6. Typ závady: Kritická, Nekritická, Změna
7. Opakovatelnost závady: Náhodná, Systematická

8. Popis problému s konkrétními údaji (čísla, popisy, co je zobrazeno na displeji, atd.)
9. 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 2 hodin	do 8 hodin od okamžiku kdy měl Poskytovatel nejpozději zahájit odstraňování závady
		mimo pracovní dobu	následující pracovní den v 8:00	
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

Součástí poskytování služeb spojených s dodávkou FrontStage je maintenance v následujícím rozsahu:

Předmět maintenance	Rozsah
Maintenance licencí pro požadovaný počet uživatelů: 15x operátor + 2x supervisor	48 měsíců
Maintenance licencí pro BackOffice: 30x operátor	36 měsíců

Program Software Maintenance garantuje rozšířenou podporu pro software společnosti atlantis software, spol. s r.o. 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 tým 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 dvě typy aktualizací 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.

k Č.j.:

Počet listů:
Přílohy: -/-

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL K PŘEVZETÍ DÍLA DO RUTINNÍHO PROVOZU

Objednatel potvrzuje ukončení etapy

Č.		Ze dne:	
Bod:			

Název etapy:

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

Seznam kvalifikačních kritérií:

Č.	Popis kvalifikačního kritéria	Splnění: ANO/NE
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		

Seznam závad bránících akceptaci:

Č.	Popis důvodu nesplnění kvalifikačního kritéria	Termín nápravy Poskytovatelem
1.		
2.		

Seznam závad nebránících akceptaci:

Č.	Popis důvodu nesplnění kvalifikačního kritéria	Termín nápravy Poskytovatelem
1.		
2.		

Termíny přebíracího řízení:

Zahájení převzetí díla:	
Datum převzetí díla:	



Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

k Č.j.:

Počet listů:

Přílohy: -/-

PROTOKOL O PŘEDÁNÍ DÍLA DO TESTOVACÍHO PROVOZU

Objednatel potvrzuje převzetí etapy

C.		Ze dne:	
Bod:			

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:

1.	
2.	

Seznam kvalifikačních kritérií:

Č	Popis kvalifikačního kritéria	Podmínka splnění
1.	Prostředí agenta TIC	<ul style="list-style-type: none"> a) Vybraní operátoři (max. 15 operátorů) se přihlásí do agentské aplikace, zvolí si své pracoviště a mohou měnit na dostupné stavy typu připraven/pauza/wrapup/odhlášen b) 2 supervizoři se přihlásí do Supervizorské aplikace c) v prostředí Windows lze spustit webovou aplikaci Wallboard s informacemi: 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 stránky 30sec. d) V agentské aplikaci je statický web odkaz na znalostní bázi OZP e) Tabulka zpětných volání umožňuje vytočení hovoru proklikem, deaktivace hovoru f) Možnost logování nebo odlogování z jednotlivých front agenty (vč. možnosti toto zakázat) g) Je dostupná 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
2.	Prostředí supervizora TIC	<ul style="list-style-type: none"> a) Software umožňuje supervizorovi vidět detailní seznam operátorů podle lokalit nebo skupin a též vidět jejich současný stav b) Zobrazení stavu agenta - volný, obsazený, vyzvánějí, v pauze, odhlášený c) Zobrazení čísla a jména agenta d) Okamžitý přístup do reportů z prostředí supervizora e) Okamžitý přístup k nahrávkám z prostředí supervizora, Supervizor může najít jakoukoliv nahrávku hovoru a poslechnout si ji f) Realtime přehled u každého agenta o počtu odbavených hovorů a počtu zmeškaných hovorů

		<ul style="list-style-type: none"> g) Realtime přehled u každého agenta o projektech/frontách/kampaních v kterých je přihlášený h) Celkový přehled odbavených hovorů, zmeškaných hovorů a SLA i) Software umožňuje supervizorovi v rámci své obrazovky informace o počtu čekajících v jednotlivých projektech/frontách/kampaních j) Software umožňuje supervizorovi v rámci své obrazovky informace o počtu zmeškaných hovorů
3.	Zpracování příchozích hovorů	<ul style="list-style-type: none"> a) Zobrazení informace o zákazníkovi při příchozím kontaktu a ověření v DB integrované do TIC včetně osobních informací z dat volajícího b) Příchozí hovor na pilotní číslo je směrován dle nastavených skillů na operátora a jeho stavu v pracovní době v daném projektu. Projekt určen volbou v IVR. Projekt je zobrazen agentovi s příchodem hovoru c) Agent může vyzvednout hovor pomocí CTI lišty v agent. aplikaci nebo na telefonu. Může také hovor podržet, přepojit přímo nebo s konzultací mimo linky v TIC d) Aktivní hovor je možné requalifikovat (projekt a jazyk, preferovaný agent) a poslat znovu do routingu hovorů e) Po ukončení hovoru je automaticky nastaven status agenta WrapUp/Zpracování f) Zaznamenání kontaktu a dalších doplňkových informací získaných během hovoru do interního adresáře v Software g) Zabezpečení směrování požadavku ze stejného kontaktu (telefonní číslo) na naposledy komunikujícího agenta pokud je volný. h) Hlasový záznamník s webovým rozhraním integrovaný do prostředí TIC (umožnění nahrání hlasové zprávy, pokud je TIC obsazeno nebo mimo pracovní dobu) i)
4.	Zpracování odchozích hovorů	<ul style="list-style-type: none"> a) Agent může vytočit odchozí hovor zadáním tel. čísla b) Agentovi je směrován naplánovaný odchozí hovor dle nastavených skillů, tzn. i více kampaní paralelně c) SUP může importovat kampaň odchozích čísel z csv souboru d) SUP může vytvořit volací skript včetně pole pro zapsání poznámky e) Agent může vytvořit následné volání na budoucí datum a čas f) Možnost opakování volání při neúspěšném kontaktu g) Označuje se úspěšné ukončení hovoru
5.	IVR	<ul style="list-style-type: none"> a) V hovoru ve fázi IVR lze pomocí volby DTMF zvolit větev IVR b) Po určité době v čekací frontě je nabídnuto zpětné volání s ukončením hovoru. c) Administrátor Software může aktivovat/deaktivovat hlásku v IVR (tech problém, nedostupnost operátorů)
6.	Reporting	<ul style="list-style-type: none"> a) Historický reporting umožňující zpětné vyhodnocení provozu Call centra formou sledování statistických ukazatelů za vybrané časové období – průměrná délka hovorů, průměrná doba čekání, ztracené a všechny hovory každou hodinu b) Reporting kategorií označených operátorem c) Reporting k dispozici ve web aplikaci supervizorům a managementu d) Reporty budou mít možnost exportovat údaje do jiných formátů pro další zpracování - Excel, CSV, PDF – dle optimalizace reportu pro jednotlivé exporty e) Možnost výběru dní, resp. data a času dle daného designu jednotlivých reportů f) Systém umožňuje sledovat vytíženost operátorů za definované období, reportovat délku zpracování požadavků za operátora, projekty/kampaně

		<ul style="list-style-type: none"> g) Systém umožňuje reportovat údaje z IVR h) Systém umožňuje reportovat příchozí volání (počty a délky trvání) i) Systém umožňuje reportovat odchozí hovory (počty a délky trvání) j) Systém umožňuje reportovat přijaté hovory, přepojené hovory a zpětná volání k) Systém umožňuje reportovat ztracené hovory: <ul style="list-style-type: none"> - zrušené v době zvonění na agentovi - zrušené v době čekání v čekací frontě - zrušené v IVR - zrušené před vstupem do IVR l) Reporty projektů/front samostatně m) Reportovat čekání volajícího 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 n) Reportovat celkový čas přihlášení agenta o) Reportovat jednotlivé přestávky agenta p) Reportovat celkový čas hovorů agenta q) Reportovat celkový součet hovorů, rozpad po hodinách r) Reportovat celkový součet odbavených hovorů, rozpad po hodinách s) Reportovat průměrný čas čekání volajícího ve frontě
7.	Nahrávání hovorů	<ul style="list-style-type: none"> a) Každý hovor, který fyzicky projde vstupní linkou od telecom. operátora do ústředny bude nahráván, pokud je vnitřní tel. linka uvedená v seznamu nahrávaných linek b) Nahrávku je možné přehrát z prostředí FrontStage, pokud se jedná o hovor inicializovaný/terminovaný v systému FrontStage (projektový hovor) c) Ke každému projektovému hovoru jsou k dispozici metadata: jméno operátora a číslo agenta; datum a čas začátku hovoru ; čas ve frontě; délka hovoru; typ hovoru (příchozí, odchozí, ztracený); projekt, téma hovoru, poznámka. Podle těchto metadat lze vyhledávat ve FrontStage d) Možnost exportování nahrávky ve standardním formátu (wav nebo mp3) e) Přístup k nahrávkám na základě oprávnění f) Hodnotící formulář supervizora- Umožnit supervizorovi zaznamenávat hodnotící poznámky vztahované ke konkrétnímu hovoru a časovým okamžikům daného hovoru g) Třídění nahrávek podle data, času, agenta, telefonního čísla, délky hovoru, času ve frontě, kategorie hovoru, fronty, poznámky h)
8.	Správa parametrů Administrátorem	<ul style="list-style-type: none"> a) Uživatelské účty - přidat, editovat, smazat b) Definování rolí k jednotlivým uživatelským účtům: <ul style="list-style-type: none"> i. admin Software ii. supervizor Software iii. agent Software iv. wallboard v. stáhnout nahrávku vi. poslechnout nahrávku vii. zpětné volání – nastavení času otázky, deaktivace c) Definice pauz d) Definice kategorií volání/produktů e) Nastavení linek přepojovacího panelu a jejich seskupování do skupin f) Nastavení priority/skill jednotlivým agentům pro jednotlivé fronty
9.	Návrh 2. fáze projektu (dokument)	<ul style="list-style-type: none"> a) Zpracování e-mailů zasílaných prostřednictvím formuláře na webových stránkách OZP – email bude distribuován na agenta a

	návrhu)	<p>ten odpoví/přeпоше/uzavře email. Příjem emailů přes SMTPrelay/POP3 odesílání přes SMTP</p> <p>b) IZOP/databáze klientů (načítání datových dávek ve formátu CSV – za účelem aktualizace dat o klientech OZP v systému FS) – import kontaktů v CSV (využitelná pole: Jméno, příjmení, Společnost, Oddělení, Popis, Externí klíč, ID, více tel. čísel s názvy, e-mail), systém eviduje hovory a emaily s kontakty v Software</p> <p>c) CSV import příchozích případně odchozích hovorů z externího call centra obsluhujícího hovory Asistenční Služby a jejich začlenění do databáze Software</p> <p>a) Integrace s MS Dynamics CRM (instalace OnPremise) za účelem načítání dat případů Asistenční Služby – ze MS SQL databáze MS Dynamics CRM pomocí FilteredView – import případů do databáze FrontStage (využitelná pole: stav případu, fáze, téma, podtéma, id a SystemName agenta FrontStage, Priorita, Číslice, ID jazyka, ISO kód jazyka, ID kontaktu ve FrontStage, Externí ID, časy: založení případu, otevření případu, ukončení případu, fronstage id hovorů a emailů asociovaných s případem)</p>
10.	Hlasová pošta	<p>Součástí prostředí TIC musí být funkcionalita hlasová pošta.</p> <p>Základní požadavky na hlasovou poštu:</p> <p>a) výběr a poslech zpráv přes webové rozhraní</p> <p>b) zasílání zpráv do emailu</p>

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 Poskyvatele:

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

Počet operátorů	45
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	4 min

Velikost DB včetně transakčního logu	100 GB
Zálohy DB a tran.logů	Externí úložiště ve správě zákazníka 300 GB
Nahrávky hovorů	1 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) 1TB, 3xLAN, 1xUSB
Windows Server 2008 R2 Standard Edition a vyšší (nyní nejlépe 2014)
MS SQL 2008 R2 Server Standard Edition a vyšší (nyní nejlépe 2014)

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