

Veřejná zakázka malého rozsahu s názvem:
„Služba technického řešení kontaktního informačního centra (tzv. Call centra)“

Smlouva o poskytování služby technického řešení kontaktního informačního centra (tzv. Call centra)

Číslo smlouvy Objednatele: 21/7700/0096

Česká republika – Generální finanční ředitelství

se sídlem: Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1
zastoupená: [REDACTED],
Ředitel odboru systémových technologií
IČO: 72080043
bankovní spojení: [REDACTED]
číslo účtu: [REDACTED]
ID datové schránky:

(dále jen „Objednatel“)
na straně jedné

a

LinuxBox.cz, s. r. o.

se sídlem: 28. října 1142/168, Mariánské Hory, 709 00 Ostrava
zastoupená: [REDACTED], jednatelem
zapsaná v OR: vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vl. č. 22897
IČO: 25862782
DIČ: CZ25862782
bankovní spojení: [REDACTED]
číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen „Poskytovatel“)
na straně druhé

společně též „**smluvní strany**“ nebo jednotlivě „**smluvní strana**“

uzavřely na základě výsledků výběrového řízení o veřejné zakázce malého rozsahu s názvem „Smlouva o poskytování služby technického řešení kontaktního informačního centra (tzv. Call centra)“ a v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), tuto

Smlouvu o poskytování služby technického řešení kontaktního informačního centra (tzv. Call centra)
(dále jen „Smlouva“)

Čl. I Předmět a účel Smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli službu – technické řešení kontaktního informačního centra (tzv. Call centra) v rozsahu, objemu, kvalitě a kvantitě specifikované v této Smlouvě a v Příloze č. 1 – Specifikace předmětu plnění (dále jen „Příloha č. 1“) této Smlouvy (dále jen „předmět Smlouvy“ nebo „předmět plnění“). Obě strany se zavazují spolupracovat na dosažení maximální kvality poskytovaných služeb a za tím účelem si sdělovat veškeré informace a okolnosti, které mohou jejich kvalitu ovlivnit.
2. Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí technických prostředků pro zajištění fungování kontaktního centra formou služby zajištění informační inbound linky, včetně realizace backcall, Interaktivní hlasové odezvy, průběžného reportingu, průběžného hodnocení příslušné kampaně ve spolupráci s Objednatel a také dalších činností a funkcionalit s tím souvisejících.
3. Z hlediska Objednatele je tak služba virtuálního kontaktního místa řešena formou hostování služby externím subjektem s využitím přesměrování hovorů (po zpracování hlasovým automatem - IVR) na kontaktní čísla pracovníků Objednatele prostřednictvím přepojení do veřejné telefonní sítě (VTS). IVR umožňuje číselné provolby, následně je hovor přesměrován na operátora Objednatele (před spojením hovoru je operátor automatem upozorněn na přepojení hovoru z infolinky). Tím se odliší běžný hovor od hovoru z infolinky. Operátor je pro systém aktivní, pokud je zaregistrován na webovém portálu Poskytovatele a zároveň je zalogován. Okamžikem přihlášení na něj IVR směřuje hovory.

Čl. II Cena a platební podmínky

1. Cena za předmět plnění dle Čl. I. této Smlouvy je sjednána dohodou smluvních stran následovně:

	Cena bez DPH	DPH	Cena s DPH
Cena za měsíc poskytované služby	31.200,-	6.552,-	37.752,-
Cena za 24 měsíců poskytované služby	748.800,-	157.248,-	906.048,-

2. Cena za poskytnuté služby je cena obsahující veškeré náklady Poskytovatele související s plněním předmětu Smlouvy dle Přílohy č.1.
3. Fakturovaná částka za příchozí hovory za příslušný kalendářní měsíc je rovna „ceně za měsíc poskytované služby“.
4. Cenu předmětu Smlouvy je možné změnit pouze v případě, že dojde v průběhu realizace předmětu Smlouvy ke změnám daňových předpisů upravujících výši DPH. Tato změna nebude smluvními stranami považována za podstatnou změnu Smlouvy a nebude proto

pořizován dodatek ke Smlouvě. Poskytovatel bude fakturovat sazbu DPH platnou v den zdanitelného plnění.

5. Daňový doklad / faktura musí obsahovat všechny náležitosti dle platných právních předpisů, a to zejména náležitosti dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, náležitosti uvedené v § 435 občanského zákoníku, případně náležitosti daňového dokladu dle § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“), je-li Poskytovatel plátcem DPH. Daňový doklad / faktura musí být vystaven ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele uvedeného v záhlaví Smlouvy. Je-li Poskytovatel plátcem DPH, musí se jednat o bankovní účet zveřejněný způsobem umožňujícím dálkový přístup dle zákona o DPH.
6. Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu / faktury obsahujícího veškeré náležitosti dle tohoto článku je 30 kalendářních dnů od jeho doručení Objednateli. Za den splnění platební povinnosti se považuje den odepsání fakturované částky z bankovního účtu Objednatele na bankovní účet Poskytovatele. Splatnost faktury doručené Objednateli v období od 20. prosince do 31. ledna je 60 dní.
7. Daňový doklad / fakturu Poskytovatel Objednateli doručí elektronicky do datové schránky Objednatele či na e-mailovou adresu [REDAKCE] Objednatel upřednostňuje elektronické daňové doklady / faktury vytvářené v IS DOC nebo ve formátu PDF. Případná změna emailové adresy pro zasílání faktur je vůči Poskytovateli účinná jejím písemným oznámením ze strany Objednatele. K této změně není vyžadován písemný dodatek ke Smlouvě.
8. Objednatel má právo daňový doklad / fakturu Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodlení s jeho úhradou, nespĺňuje-li požadované náležitosti. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti daňový doklad / fakturu opravit. Nová lhůta splatnosti v délce 30 dnů počne plynout ode dne doručení opraveného daňového dokladu / faktury Objednateli.
9. Objednatel neposkytuje zálohy.
10. Smluvní strany se dohodly, že pokud je Poskytovatel v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění veden v rejstříku nespolehlivých plátců DPH, anebo nastane některá z jiných skutečností rozhodných pro ručení Objednatele za nezaplacenou DPH, je Objednatel oprávněn zaplatit Poskytovateli pouze dohodnutou cenu bez DPH a DPH odvést příslušnému správci daně dle platných právních předpisů, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. O provedené úhradě DPH správci daně bude Objednatel Poskytovatele informovat kopií oznámení pro správce daně dle § 109a zákona o DPH, bez zbytečného odkladu. Úhradou DPH správci daně se pohledávka Poskytovatele vůči Objednateli v částce uhrazené DPH považuje bez ohledu na další ustanovení Smlouvy za uhrazenou.
11. Daňový doklad / faktura bude Objednateli zaslán vždy až po prokazatelném odsouhlasení Předávacího protokolu, jímž je odsouhlasený protokol o realizovaném objemu služby za příslušný kalendářní měsíc (dále jen „Předávací protokol“), pověřenou osobou Objednatele, Předávací protokol bude vždy přílohou daňového dokladu / faktury.

12. Předávací protokol bude obsahovat zejména soupis uskutečněných služeb za daný kalendářní měsíc. Schvalování bude probíhat prostřednictvím pověřených osob obou smluvních stran, a to e-mailem. Objednatel schválí, popř. vrátí Poskytovateli zpět s odůvodněním Předávací protokol do 4 (slovy: čtyř) pracovních dnů od jeho obdržení.
13. Místem fakturace je Česká republika – Generální finanční ředitelství, Lazarská 15/7, 11722 Praha 1.

Čl. III Termín realizace předmětu Smlouvy

1. Realizace předmětu Smlouvy bude zahájena na základě písemné výzvy (závazné objednávky) Objednatele, a to nejdéle do 14 dnů od prokazatelného doručení písemné výzvy Poskytovateli. O datu zahájení realizace předmětu Smlouvy vyrozumí Poskytovatel Objednatele na kontaktní e-mail dle Čl. X odst. 1 Smlouvy.
2. Písemnou výzvu je Objednatel povinen zaslat Poskytovateli do 30. 6. 2021. Pokud tak Objednatel neučiní, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.
3. Po doručení písemné výzvy (závazné objednávky) Poskytovateli Objednatelem k zahájení realizace předmětu Smlouvy do započetí realizace předmětu Smlouvy bude probíhat testování technologií Call centra.

Čl. IV Místo plnění předmětu Smlouvy

1. Místem plnění je Česká republika - Generální finanční ředitelství, Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1 a objekty sídel jednotlivých úřadů Finanční správy České republiky.

Čl. V Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat služby uvedené v této Smlouvě a v Příloze č. 1 Smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistil při plnění předmětu Smlouvy a které mohou mít vliv na změnu postupů Objednatele, na jeho strategii.
3. Poskytovatel je povinen plnit předmět Smlouvy v dojednaném rozsahu a na odborné úrovni. V případě nemožnosti plnění předmětu Smlouvy ze strany Poskytovatele v důsledku příčin mimo sféru vlivu Poskytovatele (např. výpadky v jednotné telefonní síti telekomunikačního operátora v rámci plošného výpadku zasahujícího všechna pracoviště Poskytovatele) do 2 (slovy: dvou) kalendářních dnů, nemá tato skutečnost vliv na splatnost a výši sjednané ceny předmětu plnění. Pokud překážka trvá déle jak 2 (slovy: dva) kalendářní dny, pak má Objednatel nárok na poměrné vrácení či snížení ceny za dobu výluky přesahující výše uvedené 2 (slovy: dva) kalendářní dny. Poskytovatel je povinen

vznik překážky omezující jeho plnění služby oznámit Objednateli neprodleně poté, co se o něm dozvěděl.

4. Poskytovatel (pověřená osoba Poskytovatele) se zavazuje účastnit se svolaných jednání ke kvalitě a rozsahu plnění předmětu Smlouvy a poskytnout jako podklad pro tato jednání veškeré dostupné informace o kvalitě a rozsahu poskytovaných služeb s tím, že potvrdí účast na kontaktní e-mail Objednatele uvedený v Čl. X odst. 1. Smlouvy. Tato jednání budou svolávána dle potřeby e-mailem, minimálně 24 hodin před takovým jednáním.
5. Poskytovatel je povinen přistupovat aktivně a se vší vážností ke zpracovávání materiálů pro řádné plnění předmětu Smlouvy.
6. Poskytovatel se zavazuje předávat Objednateli požadované reporty a statistiky dle Přílohy č. 1 Smlouvy (viz minimální parametry). Reporty budou zasílány do 3. kalendářního dne každého měsíce na kontaktní e-mail Objednatele uvedený v Čl. X odst. 1 Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytnout i další reporty a statistiky, které nejsou uvedeny v Příloze č. 1, a to na vyžádání Objednatele a způsobem uvedeným v tomto odstavci, je-li to možno.

Čl. VI Práva a povinnosti Objednatele

1. Objednatel je povinen uhradit Poskytovateli cenu za plnění předmětu Smlouvy, a to ve sjednané výši podle Čl. II Smlouvy.
2. Objednatel je oprávněn kontrolovat způsob a kvalitu poskytované služby, a to prostřednictvím předem Poskytovateli oznámených osob.
3. Objednatel seznámí Poskytovatele se všemi okolnostmi, které by podstatným způsobem mohly ovlivnit způsob plnění předmětu Smlouvy, resp. se skutečnostmi, které by mohly bránit řádnému plnění předmětu Smlouvy.

Čl. VII Sankce

1. Pro případ prodlení Objednatele se splněním peněžitého závazku vůči Poskytovateli je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku, veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěřenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích, ve znění pozdějších předpisů, z dlužné částky za každý kalendářní den prodlení až do úhrady příslušného daňového dokladu / faktury.
2. Pro případ porušení ujednání Čl. VIII a Čl. IX Smlouvy si Objednatel vyhrazuje právo účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý případ takového porušení.

3. Při nedodržení SLA (Service Level Agreement) bude uplatněna smluvní pokuta (viz Přílohu č. 1 – Charakteristika služby, „Dostupnost služby“):
 - a) měsíční SLA 99-99,5 % - smluvní pokuta 10 % fakturované částky za příslušný kalendářní měsíc;
 - b) měsíční SLA 98-99 % - smluvní pokuta 20 % z fakturované částky za příslušný kalendářní měsíc;
 - c) měsíční SLA pod 98 % - smluvní pokuta 30 % z fakturované částky za příslušný kalendářní měsíc.
4. Smluvní pokuty lze uložit opakovaně za každý jednotlivý případ. Sjednáním smluvní pokuty dle tohoto článku, ani jejím uhrazením není dotčeno právo Objednatele na náhradu způsobené újmy v celém rozsahu.
5. Pro splatnost smluvních pokut a úroků platí obdobně ustanovení Čl. II Smlouvy.

Čl. VIII Zpracování osobních údajů

1. Poskytovatel a Objednatel jsou povinni postupovat při plnění předmětu Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy, a to zejména zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, a NAŘÍZENÍM EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Poskytovatel a Objednatel se zavazují postupovat při plnění předmětu Smlouvy dle tohoto článku s odbornou péčí a v souladu s dobrými mravy. Poskytovatel a Objednatel se dále zavazují chránit osobní údaje, dbát práv a oprávněných zájmů subjektů údajů a za tímto účelem si vzájemně poskytovat potřebnou součinnost.
2. Poskytovatel se za tímto účelem zavazuje uzavřít nejpozději ke dni účinnosti této Smlouvy se správcí osobních údajů smlouvy o zpracování osobních údajů ve smyslu příslušných právních předpisů.

Čl. IX Důvěrnost informací

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění předmětu Smlouvy:
 - a) si mohou vzájemně poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné;
 - b) nosiče důvěrných informací se označují nápisem "Důvěrné";
 - c) mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
2. Za důvěrné informace jsou považovány informace výslovně označené za důvěrné a další informace mající důvěrnou povahu s ohledem na jejich obsah. Ze strany Objednatele jsou považovány za důvěrné zejména informace, které je Poskytovatel povinen chránit před poskytnutím třetí osobě.

3. Každá ze smluvních stran se zavazuje uchovat v tajnosti veškeré důvěrné informace, které získala v průběhu plnění předmětu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují zajistit utajování těchto informací též všemi zaměstnanci smluvních stran i dalšími osobami, které pověří dílčími úkoly v souvislosti s realizací předmětu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují zejména seznámit své zaměstnance, členy svých orgánů, jakož i další osoby pověřené dílčími úkoly v souvislosti s realizací předmětu Smlouvy s povinností ochrany důvěrných informací dle Smlouvy a platných právních předpisů. Smluvní strany se zavazují kontrolovat dodržování povinnosti ochrany důvěrných informací. Za porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce nebude považováno sdělení informací osobám, které jsou oprávněny na základě zákona takové informace vyžadovat, a to v rozsahu, stanoveném příslušným právním předpisem či rozhodnutím soudu nebo správního úřadu a za podmínky neprodleného písemného sdělení této skutečnosti druhé smluvní straně.
4. Důvěrné informace mohou být zpřístupněny třetí osobě pouze na základě předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé smluvní strany k žádnému jinému účelu, než je plnění předmětu této Smlouvy nebo jiných smluv mezi smluvními stranami uzavřených.
5. Smluvní strany se zavazují přijmout taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k důvěrným informacím, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům nebo k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití. Tato povinnost platí i po skončení platnosti a účinnosti Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje nevyužívat po ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy důvěrných informací a zničit všechna jejich vyhotovení.
6. Pokud budou důvěrné informace poskytovány v písemné nebo elektronické podobě, je předávající smluvní strana povinna upozornit přijímající smluvní stranu na tuto skutečnost a odpovídajícím způsobem takovýto nosič informací označit.
7. Předávání důvěrných informací může probíhat níže uvedenými způsoby:
 - zasláním zabezpečenou elektronickou cestou;
 - fyzickým předáním pověřeným osobám smluvních stran
 - jiným dohodnutým způsobem.
8. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné ve smyslu této Smlouvy nepovažují informace, které:
 - a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím přijímající smluvní strana;
 - b) měla přijímající smluvní strana k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve uzavřené smlouvy o ochraně informací;
 - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající smluvní strana dospěje nezávisle na informacích získaných od druhé smluvní strany a je to schopna doložit svými záznamy;
 - d) po podpisu Smlouvy poskytne přijímající smluvní straně třetí osoba;
 - e) příslušná smluvní strana písemně označí jako informace, na které se ustanovení tohoto článku Smlouvy nadále nevztahují.
9. Povinnost mlčenlivosti trvá po celou dobu účinnosti této Smlouvy, jakož i po ukončení její

účinnosti.

10. Ustanoveními předchozích odstavců tohoto článku není dotčeno právo na ochranu obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku.

Čl. X Pověřené osoby a jejich oprávnění

1. Pověřenou osobou Objednatele je:

- a) [REDACTED]
- b) [REDACTED]

Kontaktní e-mail Objednatele je: [REDACTED]

2. Pověřenými osobami Poskytovatele jsou:

- a) [REDACTED]
- b) [REDACTED]

Kontaktní e-mail Poskytovatele je: [REDACTED]

3. Smluvní strany se zavazují komunikovat prostřednictvím pověřených osob. V případě změny těchto osob jsou smluvní strany povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu bezodkladně upozornit. Tato změna nebude smluvními stranami považována za podstatnou změnu Smlouvy a nebude proto požizován dodatek ke Smlouvě.

Čl. XI Trvání Smlouvy a skončení Smlouvy

1. Doba trvání plnění předmětu Smlouvy bude **24 měsíců** od data zahájení realizace předmětu Smlouvy viz Čl. III Smlouvy.
2. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.
3. Tato Smlouva může být ukončena písemnou výpovědí kterékoli smluvní strany i bez uvedení důvodu, a to s **dvou měsíční výpovědní dobou**, jejíž běh počíná prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
4. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení Poskytovatelem, přičemž za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména:
 - a) takové porušení povinnosti Poskytovatele, ze kterého hrozí nebo vzniká Objednateli újma a Poskytovatel bez zbytečného odkladu neprovede nápravu ani po předchozím písemném upozornění ze strany Objednatele;
 - b) zmaření účelu Smlouvy.
5. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení Objednatelem, přičemž za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména:

- a) Objednatel se dostane do prodlení se splněním svého peněžitého závazku po dobu delší než 30 kalendářních dnů od vzniku předmětného závazku.
 - b) zmaření účelu Smlouvy.
6. Poskytovatel je dále oprávněn od Smlouvy odstoupit z důvodu uvedeného v Čl. III odst. 3 Smlouvy.
 7. Smluvní strany dále mohou odstoupit od Smlouvy z důvodů stanovených zákonem, zejména občanským zákoníkem.
 8. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení musí obsahovat vymezení důvodu odstoupení. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bylo doručeno druhé smluvní straně.
 9. Ukončením Smlouvy nejsou dotčena ustanovení o odpovědnosti za škodu a vady, nároky na uplatnění smluvních pokut, o ochraně důvěrných informací a ostatních práv a povinností založených Smlouvou, které mají dle zákona nebo Smlouvy trvat i po jejím zrušení.

Čl. XII Práva a povinnosti z vadného plnění, náhrada újmy

1. Poruší-li některá ze smluvních stran povinnost z tohoto závazkového vztahu a druhá straně vznikne tímto škoda, vzniká straně poškozené nárok na náhradu škody ve smyslu ust. § 2913 občanského zákoníku.

Čl. XIII Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu této Smlouvy a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv. Uveřejnění v Registru smluv provede Objednatel. Smlouva se uzavírá na dobu určitou a účinnost této Smlouvy skončí nejpozději 24 měsíců od data zahájení realizace předmětu Smlouvy.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že tato Smlouva včetně všech jejích příloh a případných dodatků a výše skutečně uhrazené ceny za předmět plnění bude uveřejněna na stránkách www.financnisprava.cz a na profilu zadavatele (Objednatele) na dobu neurčitou. Poskytovatel je oprávněn ve Smlouvě výslovně označit informace, u kterých to vyžaduje ochrana informací a údajů podle zvláštních právních předpisů, které nemají být zveřejněny.
3. Vztahy touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí platnými právními předpisy, především pak občanským zákoníkem.
4. Smluvní strany se zavazují řešit spory smírnou cestou. Pokud toto nebude možné, budou spory řešeny před obecnými soudy v České republice.
5. Tato Smlouva se vyhotovuje pouze v elektronické podobě.
6. Změny a dodatky této Smlouvy lze činit pouze písemnou formou po vzájemné dohodě obou stran, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Ke změně bankovního spojení včetně

číslo bankovního účtu smluvních stran může dojít pouze písemným dodatkem k této Smlouvě.

7. Nedílnou součástí této Smlouvy je Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění a Příloha č. 2 – Cenová nabídka.
8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, s jejím zněním souhlasí a na důkaz pravé a svobodné vůle připojují níže své podpisy.

Za Poskytovatele:

V Ostravě dne 14. 5. 2021


Za Objednatele:

V Praze dne 14. 5. 2021

LinuxBox.cz, s.r.o


jednatel

**Česká republika – Generální
finanční ředitelství**


ředitel Odboru systémových
technologií

Příloha č. 1 Smlouvy – Specifikace předmětu plnění

Předmětem plnění této VZ je poskytnutí technických prostředků pro zajištění fungování kontaktního centra formou služby.

Minimální parametry:

- Systémové prostředky, které jsou pro službu potřebné, budou umístěny v prostorách Poskytovatele
- Geograficky redundantní řešení (2 servery ve 2 lokalitách)
- Pro volající bude uvedeno jedno kontaktní telefonní číslo (pro uživatele bude standardně tarifováno dle ceníku operátora volajícího)
- Systém umožní minimálně 400 registrovaných unikátních uživatelů
 - o Registrace a přihlašování (online status) bude řešen přes webové rozhraní, dostupné přes WWW
- Služba bude schopna umožnit současnou komunikaci až 100 uživatelů (počet vstupních/výstupních kanálů) pro komunikaci z VTS (veřejné telefonní sítě) a pro přepojení do VTS
- Agenti call centra budou realizováni jako geografická telefonní čísla ve veřejné telefonní síti (telefon agenta není do call centra přímo připojen, call centrum volá na provolbové číslo)
- Pro tarifaci přepojovaných hovorů bude nasazen tarif s neomezeným voláním do fixních národních sítí
- Služba bude umožňovat prioritizaci vybraných agentů
- IVR (interaktivní hlasový automat)
 - o Minimální počet provoleb – 5
 - o V případě obsazení všech přihlášených operátorů bude umožněno přehrát čekajícímu upravitelnou hlášku
 - o Systematické (rovnoměrné) přepojování hovorů mezi přihlášené operátory
 - o Nastavitelnost informativní hlášky pro případ nepřihlášených žádných operátorů, případně pro definovatelnou dobu nepřijímání hovorů („mimopracovní doba“)
 - o Možnost měnit hlášky v IVR pomocí webového rozhraní pověřeným pracovníkem Objednatele (bez nutnosti zásahu Poskytovatele)
 - o Víceúrovňové IVR
- Služba umožní základní monitorování systému – přehled o počtu a délce jednotlivých hovorů dle jednotlivých operátorů (mód supervisor)
- Supervisor má k dispozici následující informace a volby v supervizorské aplikaci:
 - o Počet spojených hovorů
 - o Počet ztracených hovorů
 - o Obslužnost v procentech
 - o Průměrná doba čekání
 - o Průměrná délka hovoru
 - o Počet volajících, kteří čekají ve frontě
 - o Počet volajících, kteří hovoří s agentem
 - o Seznam agentů ve frontě s informací o: jejich stavu (připraven, hovoří, ACW (after-call work time – čas po hovoru), nepřipraven, nepřihlášen), počtu přijatých hovorů a počtu hovorů, které vyzváněly na telefonu, ale nebyly přijaty
 - o Možnost změnit stav agenta (připraven/nepřipraven)
- Reporty call centra
 - o Rozlišení alespoň 15 minut
 - o Pohled na vytížení jednotlivých front (počet přijatých hovorů, počet ztracených hovorů, průměrný čas hovoru, průměrný čas vyčkávání, obslužnost, úroveň služby)

- Pohled na vytížení jednotlivých agentů (počet přijatých hovorů, prohovořený čas, doba ve stavu připraven, doba ve stavu ACW, doba ve stavu nepřipraven)
 - Přehled přihlašování agentů (přihlášení/připraven/nepřipraven/odhlášení)
 - Měsíční zasílání reportů
 - Agent má k dispozici následující informace a volby v agentské aplikaci:
 - přepínání stavu připraven/nepřipraven přijímat hovory
- Agentská/Supervisorská webová aplikace musí podporovat prohlížeč Internet Explorer (verze 11 a vyšší), Microsoft Edge.
- Možnost nahrávání všech hovorů – historie 30 dní
 - Dostupnost služby
 - Služba je požadována v režimu 24/7, SLA (Service Level Agreement) je požadováno v hodnotách minimálně 99,5% (zpracování přichozích hovorů)

Další upřesňující požadavky na službu:

- Pokud agent nepřevzme vyzvánějíci hovor, bude přepnut do stavu nepřipraven a po definované době automaticky přepnut zpět do stavu připraven
- Pokud je telefon agenta obsazený, call centrum začne vyzvánět na telefonu následujícího volného agenta

Doba trvání:

Poskytování služby po dobu 24 měsíců s výpovědní dobou 2 měsíce.

Příloha č. 2 Smlouvy – Cenová nabídka

Jednotková cena bez DPH za měsíc poskytované služby	31.200,-	Kč
DPH	6.552,-	Kč
Jednotková cena včetně DPH za měsíc poskytované služby	37.752,-	Kč
Celková nabídková cena bez DPH za 24 měsíců poskytované služby	748.800,-	Kč
DPH	157.248,-	Kč
Celková nabídková cena včetně DPH za 24 měsíců poskytované služby	906.048,-	Kč