


SMLOUVA O DÍLO


Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky

se sídlem: Praha 3, Vinohrady, Vinohradská 2577/178, PSČ 130 00
IČO: 47114304
zapsaná v: obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 7216
zastoupená: MUDr. Davidem Kostkou, MBA, generálním ředitelem
bankovní spojení: 

(dále též jako „**Objednatel**“ či „**ZP MV ČR**“),

a

SOITRON s.r.o.

se sídlem: Praha 5, Jinonice, Pekařská 621/7, PSČ 155 00
IČO: 27270599
zapsaný v: obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 116270
zastoupený: Ing. Michalem Novákem, MBA, jednatelem společnosti
bankovní spojení: 

(dále též jako „**Zhotovitel**“),

(Objednatel a Zhotovitel společně též jako „**Smluvní strany**“ či jednotlivě „**Smluvní strana**“),

uzavřeli níže uvedeného kalendářního dne, měsíce a roku v souladu s ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“) a na základě výsledků veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „*Upgrade komunikační platformy Infolinky ZP MV ČR II*“, vedené pod č.j. Objednatele ZP - 910729/2021-R, tuto

SMLOUVU O DÍLO

evidovanou u Objednatele pod č.j. 0000106-000/2021-00
evidovanou u Zhotovitele pod č.j. CZ2105/01

(dále jen „**Smlouva**“)

Článek I. Předmět Smlouvy

1. Předmětem plnění této Smlouvy je povýšení stávající, již neaktuální verze hlasové komunikační platformy Infolinky ZP MV ČR AVAYA IP Office verze 8 a dalšího souvisejícího softwarového vybavení na nejnovější verzi platformy s možností využít, kromě hlasu, také dalších komunikačních, primárně pak tzv. online kanálů jako je email, instant messaging (IM) a videohovory, a to v následujícím rozsahu:
 - 1.1. Dodávka SW.
 - 1.2. Poskytnutí všech druhů licencí potřebných k užití a provozu dodaného SW dle odst. 1.1 tohoto článku na dobu nejméně **36 měsíců** vč. příp. klíčů a certifikátů. Popis a rozsah těchto licencí je uveden v Příloze č. 3 této Smlouvy. Zhotovitel současně uděluje Objednateli oprávnění k výkonu práva díla a všechny potřebné licence užívat podle podmínek této Smlouvy po dobu nejméně **36 měsíců**.
 - 1.3. Poskytnutí záruky na dodaný SW a HW v délce **12 měsíců**. Popis a rozsah záruky je uveden v Příloze č. 3 této Smlouvy.
 - 1.4. Dodávka potřebné dokumentace dodanému SW v českém jazyce.
(dále jen „**dílo**“).

Podrobné požadavky Zhotovitele na funkce díla jsou uvedeny v kapitole č. I Přílohy č. 1 této Smlouvy – Specifikace díla, podrobný popis dodaného řešení je uveden v Příloze č. 3 této Smlouvy – Popis řešení, popis záručních a licenčních podmínek je uveden v Příloze č. 4 této Smlouvy – Záruční a licenční podmínky.
2. Součástí předmětu plnění je rovněž závazek Zhotovitele za náležitých součinností poskytnuté ze strany Objednatele provést instalaci dodaného díla do informačního systému Objednatele, jeho konfiguraci, provedení akceptačních testů, zaškolení pracovníků Objednatele a uvedení díla do rutinního provozu (dále jen souhrnně „**instalace**“).
3. Součástí předmětu plnění je rovněž závazek Zhotovitele poskytovat Objednateli plnou technickou podporu k dílu v českém jazyce po dobu **36 měsíců**, tedy záruční technickou podporu po dobu 12 měsíců dle odst. 1.3 tohoto článku a pozáruční technickou podporu po dobu dalších 24 měsíců (dále jen „**podpora**“). Popis minimálních požadavků na podporu díla je uveden kapitole č. IV Přílohy č. 1 této Smlouvy.
4. Součástí předmětu plnění je rovněž závazek Zhotovitele poskytovat Objednateli další služby dle bodu 9 v kap. IV v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**ostatní služby**“).
5. Touto Smlouvou se Zhotovitel zavazuje předat dílo specifikované v odst. 1 tohoto článku řádně, včas a ve sjednané kvalitě a poskytnout Objednateli právo užívat toto dílo v rozsahu dle této Smlouvy. Předmětem Smlouvy je rovněž závazek Objednatele zaplatit Zhotoviteli sjednanou cenu za řádně a včas zhotovené a předané dílo vč. poskytnutí práva dílo užívat.

Článek II. Místo a termín předání díla

1. Zhotovitel je povinen dílo v rozsahu uvedeném v čl. I odst. 1 a 2 a Příloze č. 1 a 3 této Smlouvy předat Objednateli nejpozději **šest (6) týdnů** od nabytí účinnosti této Smlouvy.

2. Místem plnění dle této Smlouvy je pracoviště Objednatele umístěné na adrese Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky, ředitelství Praha, budova Crystal, Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3. Zhotovitel je povinen dílo předat Objednateli v elektronické podobě.
3. Dodávka díla, realizovaná dle odst. 1 a 2 tohoto článku, bude ukončena předáním díla do rutinního provozu a podpisem Předávacího protokolu zástupci obou Smluvních stran uvedenými v čl. XI odst. 7 této Smlouvy. Předávací protokol bude vyhotoven ve dvou (2) stejnopisech a každá ze Smluvních stran obdrží po jednom (1) vyhotovení protokolu.
4. V případě, že převzetí díla dle odst. 3 tohoto článku bude Objednatelem provedeno s výhradami, nebo Objednatel zcela odmítne dílo převzít z důvodu, že dílo neodpovídá požadavkům stanoveným v této Smlouvě, Objednatel je povinen svoje výhrady resp. důvody nepřevzetí díla zapsat do Předávacího protokolu a Zhotovitel je povinen zjednat nápravu do deseti (10) pracovních dní od převzetí, resp. nepřevzetí díla, nebude-li dohodou obou Smluvních stran stanoveno jinak. Během tohoto období není Zhotovitel v prodlení s předáním díla. Na následné předání díla po odstranění zjištěných vad se opět použijí výše uvedená ustanovení tohoto odstavce.
5. Poskytování podpory dle čl. I odst. 3 této Smlouvy bude Zhotovitelem zahájeno dnem následujícím po dni podpisu předávacího protokolu dle odst. 3 resp. 4 tohoto článku. Nejpozději patnáctý (15.) pracovní den po skončení každého kalendářního roku poskytování podpory bude Zhotovitelem předložen Objednateli akceptační protokol podpory, jehož podpisem Smluvní strany potvrdí, že podpora byla v uplynulém roce poskytována v rozsahu dle čl. I odst. 3 a 4 této Smlouvy. Nedílnou součástí protokolu bude výkaz poskytnutého plnění dle čl. I odst. 3 a v členění dle kap. IV v Příloze č. 1 této Smlouvy a výkaz a cena ostatních služeb dle čl. I odst. 4 této Smlouvy poskytnutých Objednateli za akceptované období.
6. V případě, kdy Objednatel v rámci akceptace podpory zjistí, že podpora nebyla poskytnuta v náležitém rozsahu (dále též „**vada podpory**“), provede Objednatel akceptaci s výhradou a zjištěné vady podpory písemně uvede do akceptačního protokolu. V tom případě je Zhotovitel povinen zjednat nápravu do patnácti (15) pracovních dní od zjištění vady podpory, pokud nápravu z povahy vady lze zjednat. Pokud nápravu vady podpory zjednat z důvodu její povahy nelze, má Objednatel právo na přiměřenou slevu z ceny technické podpory dle čl. VIII odst. 5 této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že případná sleva bude započtena proti fakturované částce za podporu poskytovanou Objednateli v akceptovaném období plnění podpory. Odstranění vad podpory bude stvrzeno podpisem akceptačního protokolu podpory zástupci obou Smluvních stran uvedenými v čl. XI odst. 7 této Smlouvy.

Článek III.

Cena plnění a platební podmínky

1. Ceny jednotlivých součástí plnění dle této Smlouvy jsou sjednány dohodou Smluvních stran. Jejich výše bez DPH je uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy.
2. Ceny dle odst. 1 tohoto článku jsou konečné a nepřekročitelné a jsou v nich zahrnuty veškeré náklady Zhotovitele spojené s provedením předmětu plnění dle této Smlouvy. Ceny jsou uvedeny bez DPH. K těmto cenám bude připočtena příslušná DPH ve výši dle právních předpisů, platných k okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění.

3. Právo na zaplacení ceny díla včetně jeho instalace dle čl. I odst. 1 a 2 této Smlouvy vzniká Zhotoviteli po řádném a včasném předání, převzetí díla, a to na základě daňového dokladu (dále jen „**Faktura**“) vystaveného Zhotovitelem bez zbytečného odkladu po podpisu předávacího protokolu oběma Smluvními stranami dle čl. II odst. 3 resp. 4 této Smlouvy. Potvrzený předávací protokol bude nedílnou součástí Faktury. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění Faktury se rozumí datum oboustranného podpisu předávacího protokolu dle čl. II odst. 3 resp. 4 této Smlouvy.
4. Právo na zaplacení poskytnuté podpory v rozsahu dle čl. I odst. 3 a ostatních služeb dle čl. I odst. 4 této Smlouvy vzniká Zhotoviteli jednou ročně, po řádné akceptaci podpory dle čl. II odst. 5 resp. 6 této Smlouvy, a to na základě daňového dokladu (dále jen „**Faktura**“) vystaveného Zhotovitelem bez zbytečného odkladu po podpisu akceptačního protokolu podpory oběma Smluvními stranami. Potvrzený akceptační protokol podpory bude nedílnou součástí Faktury. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění Faktury se rozumí poslední den akceptovaného období podpory.
5. Faktury dle odst. 3 a 4 tohoto článku musí mít náležitosti daňového dokladu dle § 29 odst. 1 a odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, náležitosti dle § 435 občanského zákoníku a dohodnuté dle této Smlouvy.
6. Splatnost řádně a oprávněně vystavené Faktury je 21 dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Faktura se považuje za uhrazenou dnem odepsání příslušné částky z bankovního účtu Objednatele uvedeného v záhlaví této Smlouvy.
7. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit Zhotoviteli bez zaplacení Fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti a/nebo obsahuje nesprávné údaje a/nebo není-li doložena požadovanými doklady. V takovém případě je Zhotovitel povinen Fakturu opravit či vyhotovit znovu a zaslat zpět Objednateli s novou lhůtou splatnosti. Po tuto dobu není Objednatel v prodlení s placením Faktury.
8. Zhotovitel, pokud je plátcem DPH, prohlašuje, že si je vědom své povinnosti přiznat a zaplatit daň z přidané hodnoty z ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle této Smlouvy dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon č. 235/2004 Sb.**“), a že mu nejsou ke dni uskutečnění zdanitelného plnění dle této Smlouvy známy žádné skutečnosti uvedené v § 109 zákona č. 235/2004 Sb., které by splnění těchto povinností bránily.
9. Zhotovitel je dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou díla nebo servisní péče z veřejných výdajů.
10. Účetní doklad je možné zaslat Objednateli elektronicky ve formátu PDF prostřednictvím datové schránky ZP MV ČR, kód: 9swaix3. Nedisponuje-li Zhotovitel datovou schránkou, faktury lze též odeslat na emailovou adresu info@zpmvcr.cz Do předmětu zprávy je třeba v obou případech uvést text „Fakturace_R“.
11. Faktura musí kromě náležitostí uvedených v odst. 5, resp. 10 tohoto článku obsahovat číslo 0000106-000/2021-00, pod kterým je Smlouva evidována u Objednatele.

12. Smluvní strany se dohodly, že maximální výše celkových nákladů na všechna plnění vyplývající z této Smlouvy nepřesáhne částku **2 000 000 Kč** (slovy: dvě miliony korun českých) bez DPH za dobu účinnosti této Smlouvy. Uvedená částka však nemusí být vyčerpána.

Článek IV. Odpovědnost za vady a reklamace

1. Zhotovitel poskytuje Objednateli na dílo záruku za jakost po dobu **dvanácti (12) měsíců** ode dne předání díla.
2. Zhotovitel odpovídá za vady, které má dílo v okamžiku jeho odevzdání Objednateli. Za vady, které se projeví po odevzdání díla, odpovídá Zhotovitel jen tehdy, jestliže byly způsobeny porušením jeho povinností.
3. Reklamací se rozumí podání písemné zprávy Zhotoviteli o nedostacích díla, zjištěných v souladu s ustanoveními Smlouvy, formou Reklamačního protokolu. Reklamace je uplatněna dnem doručení Reklamačního protokolu na adresu Zhotovitele a tento den se považuje za den zahájení Reklamačního řízení. Současně s tím je Zhotoviteli zaslán Reklamační protokol e-mailem prostřednictvím osob uvedených v čl. XI odst. 7 této Smlouvy.
4. Zhotovitel je povinen neprodleně po oznámení vady díla zahájit činnost směřující k odstranění reklamované vady v co nejkratším možném termínu, nejpozději však musí být vada odstraněna do deseti (10) pracovních dnů od zahájení reklamačního řízení, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
5. Vady díla dle čl. I této Smlouvy budou posuzovány dle příslušných ustanovení občanského zákoníku.

Článek V. Odpovědnost za škodu

Zhotovitel a Objednatel odpovídají za škodu, jež vznikla druhé Smluvní straně porušením jejich povinností stanovených touto Smlouvou nebo obecně závaznými právními předpisy. Na odpovědnost za škodu a povinnost k náhradě škody se vztahují příslušná ustanovení zejména občanského zákoníku a dalších právních předpisů. Obě Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení vzniku škod a k minimalizaci již vzniklých škod.

Článek VI. Ochrana důvěrných informací a zpracování osobních údajů

1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré informace, které se Zhotovitel dozvěděl v rámci uzavírání a plnění této Smlouvy, tvořící její obsah, a informace, které Zhotoviteli Objednatel sdělí nebo jinak vyplynou z plnění Smlouvy, musí být Zhotovitelem dle vůle Objednatele utajeny (dále jen „**důvěrné informace**“). Zhotovitel nesmí důvěrné informace Objednatele použít pro jiné účely než pro poskytnutí plnění dle této Smlouvy, nesmí je zveřejnit ani

poskytnout jiné osobě. Uvedené ustanovení se nevztahuje na obsah Smlouvy, jejích příloh a případných dodatků.

2. Smluvní strany se dohodly, že Zhotovitel nesdělí důvěrné informace ani obchodní tajemství Objednatele třetí osobě a přijme taková opatření, která znemožní jejich přístupnost třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy:
 - a) má Zhotovitel opačnou povinnost stanovenou zákonem,
 - b) se takové důvěrné informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto článku, nebo
 - c) Objednatel dá k zpřístupnění konkrétní důvěrné informace souhlas.
3. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, že tato Smlouva bude uveřejněna v registru smluv bez jakýchkoliv omezení, a to včetně případných příloh a dodatků. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení platných právních předpisů a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek či omezení.
4. V souvislosti s plněním této smlouvy Smluvními stranami bude docházet i ke zpracování osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**Nařízení**“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění (dále jen „**Zákon**“).
5. Objednatel jakožto správce osobních údajů (dále v tomto článku označen jen jako „**správce**“), tímto pověřuje ve smyslu článku 28 Nařízení Zhotovitele jako zpracovatele osobních údajů (dále v tomto článku označena jen jako „**zpracovatel**“) zpracováním osobních údajů poskytnutých správcem a zaměstnanci nebo potenciálními zaměstnanci správce pro účel plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy.
6. Správce i zpracovatel postupují při své činnosti týkající se nakládání s osobními údaji ve smyslu Zákona a Nařízení. Zpracovatel zpracovává osobní údaje v rozsahu a v souladu s Nařízením a v rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Zpracovatel zpracovává osobní údaje pouze na základě doložených pokynů správce.
7. Další povinnosti zpracovatele jsou následující:
 - a) Zpracovatel osobních údajů zpracovává osobní údaje v rozsahu nezbytném pro plnění účelu podle této Smlouvy, a to pouze po nezbytně nutnou dobu;
 - b) Zpracovatel nesmí s poskytnutými osobními údaji jakkoliv nakládat nad rámec účelu, za kterým mu byly poskytnuty, v rámci tohoto účelu pak zpracovatel musí s osobními údaji nakládat jen v rozsahu nezbytně nutném;
 - c) Zpracovatel se zavazuje přijmout taková technická a organizační opatření k zabezpečení osobních údajů, aby nemohlo dojít k neoprávněnému, nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů;
 - d) Zpracovatel zajistí informovanost a školení svých zaměstnanců pracujících s osobními údaji. Především zajistí, aby jeho zaměstnanci pracující s osobními údaji byli v souladu s

platnými právními předpisy vázání povinností mlčenlivosti ve smyslu Nařízení a poučení o možných následcích pro případ porušení této povinnosti;

- e) Zpracovatel není oprávněn zapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího písemného souhlasu správce;
 - f) Zpracovatel poskytne správci nezbytnou spolupráci, součinnost a informace (i) potřebné k vyřízení jakékoli stížnosti nebo žádosti subjektu údajů týkající se jejich osobních údajů nebo dozorového orgánu ochrany osobních údajů (ii) v souvislosti se zmírňováním a nápravou incidentů v oblasti zabezpečení osobních údajů a porušení zabezpečení údajů (jako např. ztráta, krádež, vymazání, zveřejnění nebo poškození osobních údajů), (iii) za účelem opravy, změny, přenesení nebo vymazání osobních údajů nebo (iv) za účelem plnění jakýchkoliv jiných povinností správce podle Nařízení;
 - g) Zpracovatel ohlásí správci jakékoliv porušení zabezpečení osobních údajů bez zbytečného odkladu poté, co porušení zjistí a ohlášení případně doplní o informace požadované správcem;
 - h) Zpracovatel v souladu s rozhodnutím správce všechny osobní údaje vrátí správci po ukončení zpracování, a vymaže existující kopie, pokud právo EU nebo české právo nepožaduje uložení daných osobních údajů;
 - i) Zpracovatel poskytne správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v článku 28 Nařízení, a umožní audity, včetně inspekci, prováděné správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil, a k těmto auditům přispěje. Zpracovatel neprodleně informuje správce v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje Zákon nebo Nařízení nebo jiné předpisy EU, České republiky nebo jiného členského státu EU týkající se ochrany osobních údajů.
8. Smluvní ujednání o zpracování osobních údajů ve smyslu tohoto článku se uzavírá na dobu trvání této Smlouvy.
9. Další vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran, práva a povinnosti Smluvních stran vůči třetím osobám a veřejným orgánům v souvislosti se zpracováním osobních údajů, vyplývajících ze Zákona nebo Nařízení, nejsou shora uvedeným dotčeny.
10. Z tohoto ujednání o zpracování osobních údajů neplynou pro Smluvní strany žádné finanční závazky, odměna za zpracování osobních údajů je již zahrnuta v odměně Zhotovitele stanovené dle čl. III této Smlouvy.

Článek VII. Vlastnické právo a nebezpečí škody

Vlastnické právo k dílu a nebezpečí škody na něm přechází ze Zhotovitele na Objednatele okamžikem podpisu Předávacího protokolu způsobem uvedeným v čl. II této Smlouvy.

Článek VIII. Sankce

1. V případě prodlení Zhotovitele s předání díla v termínu uvedeném v čl. II odst. 1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1% (slovy: jednadsetina procenta) z ceny díla dle Přílohy č. 2, řádek č. 1 této Smlouvy za každý i započatý den prodlení.
2. V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním reklamované vady ve lhůtě dle čl. II odst. 4 resp. čl. IV odst. 4 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1% (slovy: jednadsetina procenta) z ceny díla dle Přílohy č. 2, řádek č. 1 této Smlouvy za každý i započatý den prodlení.
3. Pokud se Zhotovitel dostane v rámci poskytování podpory do prodlení oproti lhůtám uvedeným v kap. IV Přílohy č. 1 této Smlouvy, má Objednatel právo požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % (slovy: pětsetin procenta) z celkové ceny podpory v daném roce dle Přílohy č. 2 této Smlouvy za každou i započatou hodinu prodlení.
4. Pokud Objednatel při pravidelné roční akceptaci plnění podpory dle čl. II odst. 5 této Smlouvy provede akceptaci s výhradou a Zhotovitel nezjednal nápravu ani ve lhůtě uvedené v čl. II. odst. 6 Smlouvy, má Objednatel právo požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 500 Kč (slovy: pětset korun českých) za každý i započatý den prodlení za každý jednotlivý případ nesplnění některé ze součástí poskytované podpory uvedených v kap. IV Přílohy č. 1 této Smlouvy.
5. Pokud Objednatel při pravidelné roční akceptaci plnění podpory dle čl. II odst. 5 této Smlouvy provede akceptaci s výhradou a z povahy zjištěné vady podpory vyplne, že nápravu zjednat nelze, má Objednatel právo požadovat Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1000 Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý jednotlivý případ nesplnění některé se součástí poskytované podpory uvedených v kap. IV Přílohy č. 1 této Smlouvy.
6. Pokud Zhotovitel při pravidelné roční akceptaci plnění podpory dle čl. II odst. 5 této Smlouvy nepředloží ve lhůtě uvedené tamtéž Objednateli návrh akceptačního protokolu podpory, nebo návrh nebude obsahovat všechny náležitosti uvedené tamtéž, má Objednatel právo požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 500 Kč (slovy: pětset korun českých) za každý jednotlivý případ nesplnění této povinnosti.
7. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti a ochrany osobních údajů Objednatele specifikovaných v čl. VI této Smlouvy je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč za každé jednotlivé porušení, a to i opakovaně.
8. V případě prodlení Objednatele se zaplacením částky oprávněně fakturované Zhotovitele dle čl. III této Smlouvy je Zhotovitel oprávněn požadovat po Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,1 % (slovy: jednadsetina procenta) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
9. Vznikem povinnosti platit smluvní pokutu, ani jejím skutečným zaplacením nezaniká povinnost Smluvních stran splnit povinnost, jejíž plnění bylo zajištěno smluvní pokutou.
10. Smluvní sankce a úrok z prodlení dle tohoto článku jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k jejich úhradě povinné straně. Objednatel si vyhrazuje právo na určení

způsobu úhrady smluvní pokuty, a to včetně formou zápočtu proti kterékoliv splatné pohledávce Objednatele vůči Zhotoviteli.

11. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčen nárok Smluvních stran na náhradu škody nebo odškodnění v plném rozsahu ani povinnost Zhotovitele řádně dokončit dílo.
12. Žádná ze Smluvních stran není povinna zaplatit smluvní pokutu či náhradu škody, pokud prokáže, že porušení povinností bylo způsobeno okolnostmi dle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.

Článek IX.

Doba trvání Smlouvy a zánik závazku





1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu **3 (tři) let** od uvedení díla do rutinního provozu dle čl. II odst. 3 resp. 4 této Smlouvy, a to za podmínky uvedené v čl. III odst. 12 této Smlouvy.
2. Závazkový vztah dle této Smlouvy zaniká, nastane-li některá z níže uvedených právních skutečností:
 - a) uplynutí doby, na kterou byla Smlouva sjednána,
 - b) před uplynutím dohodnuté doby trvání Smlouvy v případě, že celkový objem plnění dle této Smlouvy dle čl. III této Smlouvy dosáhne objemu Objednatelem vyčleněných finančních prostředků uvedených v čl. III odst. 12 této Smlouvy. O této skutečnosti se Objednatel zavazuje Zhotovitele neprodleně informovat.
3. Závazkový vztah dle této Smlouvy lze ukončit dohodou Smluvních stran v písemné formě, přičemž účinky zrušení Smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě.
4. Objednatel je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí dva (2) měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně. Uplynutí výpovědní doby má za následek ukončení závazkového vztahu dle této Smlouvy.
5. V případě, že jedna ze Smluvních stran podstatně poruší povinnosti z této Smlouvy, může druhá Smluvní strana od Smlouvy odstoupit. Pro účely této Smlouvy se podstatným porušením Smlouvy rozumí zejména:
 - a) prodlení na straně Zhotovitele s předáním díla dle čl. II této Smlouvy, přesahující třicet (30) kalendářních dnů;
 - b) Zhotovitel se zdrží se zjednáním nápravy závad zjištěných při převzetí díla dle čl. II odst. 4 této Smlouvy o více než o dva (2) kalendářní týdny po termínu sjednaném při předání plnění dle čl. II odst. 3 této Smlouvy;
 - c) Objednatel neprovede písemné převzetí díla podle čl. II odst. 3 resp. 4 této Smlouvy a to do jednoho (1) měsíce od termínu stanoveného tamtéž;
 - d) Zhotovitel nemůže předat dílo dle čl. II odst. 1 a 2 této Smlouvy z důvodů nepřipravenosti Objednatele nebo pro opakované neposkytnutí součinnosti ze strany Objednatele a nesplní-li Objednatel svoje povinnosti ani v dodatečné lhůtě jednoho (1) měsíce;
 - e) neposkytování podpory v rozsahu dle této Smlouvy ze strany Zhotovitele po dobu přesahující třicet (30) kalendářních dnů;

- f) při pravidelné roční akceptaci plnění podpory dle čl. II odst. 5 této Smlouvy Zhotovitel, při akceptaci plnění s výhradou, nezjedná nápravu zjištěných vad nejméně v pěti případech za kalendářní rok, a to ani po písemné výzvě Objednatele.
 - g) při pravidelné roční akceptaci plnění podpory dle čl. II odst. 5 této Smlouvy bude zjištěno nejméně pět vad podpory, u kterých nelze z jejich povahy zjednat nápravu.
 - h) prodlení Objednatele s úhradou řádně a oprávněně vystavené Faktury Zhotoviteli za poskytnuté plnění, přesahující třicet (30) kalendářních dnů;
 - i) postup Zhotovitele při zhotovení díla v rozporu s pokyny Objednatele;
 - j) porušení jakéhokoliv ustanovení článku VI této Smlouvy.
6. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
- a) Zhotoviteli bude rozhodnutím správce daně přidělen status nespolehlivého plátce,
 - b) vůči Zhotoviteli bylo zahájeno insolvenční řízení nebo vstoupil do likvidace.
7. Odstoupením od Smlouvy závazek ze Smlouvy zaniká ke dni doručení projevu vůle jedné Smluvní strany směřujícího k odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně. Účinky odstoupení se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
8. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody, smluvní pokuty a povinnosti mlčenlivosti.
9. Zánikem účinnosti Smlouvy v důsledku splnění a zaplacení předmětu plnění není dotčeno trvání práv a povinností vzniklých během účinnosti Smlouvy, které se týkají zejména povinnosti mlčenlivosti, práv z odpovědnosti za vady, záruční doby, povinnosti k náhradě škody či zaplacení smluvní pokuty.

Článek X. Uveřejňovací povinnost

1. Zhotovitel prohlašuje, že si je vědom toho, že Objednatel jako povinný subjekt dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“), je povinen uveřejnit v Registru smluv, jehož správcem je Ministerstvo vnitra, tuto Smlouvu, včetně jejich případných změn a dodatků, a s uveřejněním Smlouvy v plném znění, za splnění podmínek k uveřejnění dle zákona o registru smluv, souhlasí.
2. Objednatel se zavazuje Smlouvu uveřejnit ve lhůtě do 15 dnů od jejího uzavření v Registru smluv. Zhotovitel je povinen po uplynutí této lhůty, nejpozději do 20 dnů ode dne, kdy byla Smlouva uzavřena, v Registru smluv ověřit, zda Objednatel Smlouvu řádně uveřejnil, a pokud se tak nestalo, je povinen Smlouvu uveřejnit sám a o této skutečnosti informovat Objednatele.
3. Zhotovitel prohlašuje, že si je vědom toho, že Objednatel, jako zadavatel veřejné zakázky, jež je předmětem této Smlouvy, je povinen, v souladu s ustanovením § 219 odst. 3 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), uveřejnit na svém profilu výši skutečně uhrazené ceny za plnění Smlouvy, v souladu s podmínkami a ve lhůtách stanovených ZZVZ včetně všech případně dalších povinností Objednatele stanovených ZZVZ.

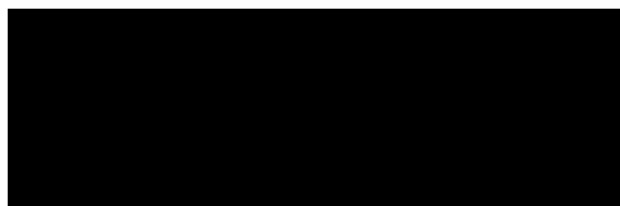
Článek XI. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze Smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění Smlouvy v Registru smluv dle čl. X odst. 2 této Smlouvy. Za den uzavření Smlouvy se považuje podpis Smlouvy druhou Smluvní stranou.
2. Smluvní strany se dohodly, že jejich práva a povinnosti založené touto Smlouvou se řídí obsahem Smlouvy. V otázkách neupravených touto Smlouvou se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména pak občanským zákoníkem. Smluvní strany se ve smyslu § 1 odst. 2 občanského zákoníku odchylují od ustanovení § 2050 občanského zákoníku, jehož režim se pro vztahy Zhotovitele a Objednatele dle této Smlouvy nepoužije.
3. Obě Smluvní strany se zavazují o případných změnách kontaktních údajů neprodleně informovat druhou Smluvní stranu.
4. Veškeré změny nebo dodatky k této Smlouvě mohou být činěny pouze písemně se souhlasem obou Smluvních stran. Smlouva a práva a povinnosti z ní vzniklá jsou závazná i pro případné právní nástupce Smluvních stran.
5. Pokud by se kterékoli ustanovení vyplývající z této Smlouvy ukázalo jako neplatné či nevymahatelné nebo by se takovým po dobu trvání účinnosti této Smlouvy stalo, nemá taková skutečnost vliv na ostatní ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takové ustanovení nahradit platným ustanovením, které je svým obsahem původnímu ustanovení nejbližší.
6. Smluvní strany se dohodly, že spory, které by případně vznikly z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, jakož i otázky její platnosti či neplatnosti nebo jejího vzniku a zániku, budou přednostně řešeny dohodou Smluvních stran. Pokud nebudou vyřešeny dohodou Smluvních stran, budou řešeny příslušnými soudy České republiky, přičemž pro místní příslušnost je rozhodný obecný soud Objednatele.
7. Osobami pověřenými jednat za Smluvní strany během plnění dle této Smlouvy jsou:
 - 7.1. za stranu Objednatele:
 - pro případ podepisování předávacího protokolu:

 - 
 - 7.2. za stranu Zhotovitele:
 - 
 - 

8. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Specifikace díla
 - Příloha č. 2 – Ceník plnění
 - Příloha č. 3 – Popis řešení
 - Příloha č. 4 – Záruční a licenční podmínky
9. Tato Smlouva byla vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží po jednom.
10. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze dne

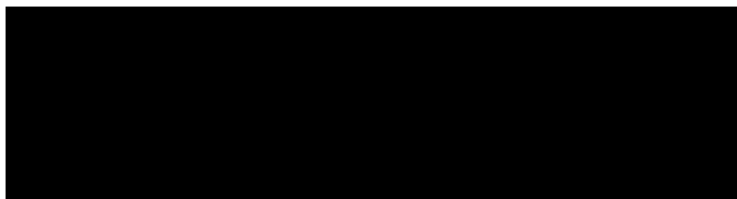
Objednatel:



**Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra
České republiky,**
MUDr. David Kostka, MBA,
generální ředitel

V Praze dne

Zhotovitel:



SOITRON s.r.o.,
Ing. Michal Novák, MBA,
jednatel společnosti

I. Předmět díla:

Povýšení stávající, již nepodporované/neaktuální verze hlasové komunikační platformy Infolinky ZP MV ČR AVAYA IP Office verze 8 a dalšího souvisejícího software a hardware vybavení na nejnovější verzi platformy s možností využit, kromě hlasu, také dalších komunikačních, primárně pak tzv. online kanálů jako je email, IM a videohovory.

II. Technické požadavky:

- AVAYA IPO Server edice vč. 3 roky podpory - licence pro VMware server.
- AVAYA Contact Center Select vč. 3 roky podpory - 20 SIP trunk, 10 agentů Voice + MM (multimédia), 1 Supervisor.
- Požadována kompatibilita s telefony Avaya 1616-I IP, které Objednatel vlastní.
- Propojení s další ústřednou Objednatele (Mitel MiVoice 5000) (pro forward hovorů). - ISDN 30 s 1 port je již součástí aktuálního HW vybavení. Propojení nového systému s Mitel je požadováno prostřednictvím sip trunk.
- Primárně je požadováno zpracování front příchozích email zpráv, v krátké budoucnosti chat. (O využití videohovorů je uvažováno pouze do budoucna – není tedy předmětem plnění. Rovněž nejsou poptávána žádná zařízení či cloudové služby. Pokud v budoucnosti dojde k využívání videohovorů, bude to spojení bod-bod.)
- Aktuální lokace stávající ústředny je v datovém centru TOWER, Mahlerovy sady 1, Praha 3 – Žižkov: ISDN30 1 port, celkový počet vláken sip trunku je 15 a 8 digitálních poboček. Tato lokace musí být zachována i pro nový systém.
- Vzhledem k lokaci je využívána pouze IP vrstva, další připojení proto nejsou možná (tj. digitální, analogová atd.).
- Zaškolení:
 - 1x IT administrátora,
 - 1x supervizora – správce za uživatele,
 - 10x uživatelů.

III. Záruční doba:

- AVAYA IPO Server komponenty ... 12 měsíců.
- AVAYA Contact Center Select komponenty ... 12 měsíců.

IV. Technická podpora:

č.	Požadovaný parametr
1	Technická podpora v režimu 8 x 5, 8-16h, po dobu 3 let.
2	Telefonická podpora a E-mailová podpora – reakce do 4 pracovních hodin.
3	Podpora vzdáleným přístupem – reakce do 6 pracovních hodin.
4	Oprava poruchy: v případě, že porucha způsobí nefunkčnost systému, lhůta opravy je následující pracovní den (NBD), v ostatních případech po vzájemné dohodě obou Smluvních stran.
5	Proaktivní služby – proaktivní sledování a kontrola prostředí co 3 měsíce prostřednictvím profylaxe, úprava a vytváření reportů, doporučení, konzultační činnost a konfigurace.
6	Konzultační služby – minimálně 1x za tři měsíce Zhotovitel může nabídnout Objednateli uspořádání pracovního setkání zástupců obou Smluvních stran, kde budou shrnuty poznatky z prostředí Objednatele.
7	Školení – na základě požadavku Objednatele Zhotovitel provede produktové školení u Objednatele pro až 2 osoby Objednatele v rozsahu max. 2 hodin v roce. Školení je prováděno vzdáleně (sdílená plocha + telefon) v místě plnění u Objednatele.
8	Pravidelná profylaxe prostředí – každé 3 měsíce. Služba obsahuje analýzu a vyhodnocení aktuálního nastavení produktu v prostředí Objednatele a návrh úpravy konfigurace tak, aby produkt přinášel Objednateli nejvyšší možnou hodnotu s ohledem na dostupné funkce a požadavky Objednatele
9	Ostatní služby – konzultační služby neuvedené v bodu 6 nebo služby spojené s konfigurací a zabezpečení prostředí: Služby budou poskytovány na základě požadavku Objednatele v předpokládaném rozsahu nejvýše 10 MD tj. 80 člověkohodin za měsíc a vyúčtovány na základě výkazu práce předloženého Zhotovitelem 1x za rok v rámci akceptace podpory dle čl. II odst. 5 resp. 6 Smlouvy.

Příloha č. 2 ke Smlouvě – Ceník plnění:

č.	Položka	Cena bez DPH
1	Dodávka díla vč. instalace dle čl. I odst. 1 a 2 této Smlouvy	1 246 400 Kč
2	Záruční technická podpora (v délce 12 měsíců): - dle čl. I odst. 3 a v rozsahu dle bodů 1 – 8 v kap. IV v Příloze č. 1 této Smlouvy	211 200 Kč / 1 rok
3	Pozáruční technická podpora za 12 měsíců: - dle čl. I odst. 3 a v rozsahu dle bodů 1 – 8 v kap. IV v Příloze č. 1 této Smlouvy	211 200 Kč / 1 rok
4	Jednotková cena ostatních služeb za jednu člověkohodinu: - dle čl. I odst. 4 a v rozsahu dle bodu 9 v kap. IV v Příloze č. 1 této Smlouvy	2 000 Kč / 1 člověkohodina

Management Summary

Navržené řešení omnichannel kontaktního centra umožňuje zvýšení **efektivity, kvality služeb poskytovaných zákazníkům a prodeje** na základě splnění požadavků zadání předmětu díla:

Povýšení stávající, již nepodporované/neaktuální verze hlasové komunikační platformy Infolinky ZP MV ČR AVAYA IP Office verze 8 a dalšího souvisejícího software a hardware vybavení na nejnovější verzi platformy R11 s možností využití, kromě hlasu, také dalších komunikačních, primárně pak tzv. online kanálů jako je email, IM a videohovory.

Jsou přitom splněny všechny technické požadavky:

- AVAYA IPO Server edice vč. 3 roky podpory - licence pro VMware server.
- AVAYA Contact Center Select vč. 3 roky podpory - 20 SIP trunk, 10 agentů Voice + MM (multimédia), 1 Supervisor.
- Kompatibilita s telefony Avaya 1616-I IP, které Objednatel vlastní.
- Propojení s další ústřednou Objednatele (Mitel MiVoice 5000, pro forward hovorů – 10 SIP portů). Počet portů pokrývá možnost forwardu hovorů všemi agenty, může být případně snížen.
- Zpracování front přichozích emailových zpráv a chatu.*
- Plně respektujeme požadavek využití pouze IP vrstvy (bez digitálních a analogových připojení). Na základě zadání předpokládáme, že konektivita do veřejné telefonní sítě, propojení s ústřednou Mitel MiVoice 5000 i připojení koncových bodů bude realizováno pouze přes IP vrstvu. Celkově bude propojení včetně rezervy pro frontu volajících obsahovat 30 SIP trunk portů (20 SIP trunk portů konektivita do PSTN + 10 SIP trunk portů propojení ústředny Mitel). Komunikace přes IP vrstvu umožní zachování lokaci virtuální ústředny ve stávajícím externím datovém centru (datové centrum TOWER, Mahlerovy sady 1, Praha 3 – Žižkov).
- Zaškolení:
 - 1x IT administrátora,
 - 1x supervizora – správce za uživatele,
 - 10x uživatelů.

Dále jsou splněny požadavky na záruční dobu a technickou podporu.

*V rámci dalšího rozvoje lze rozšiřovat podporované kanály i poskytované funkce, v souladu s Vaší strategií digitalizace a rozvoje.

Popis řešení

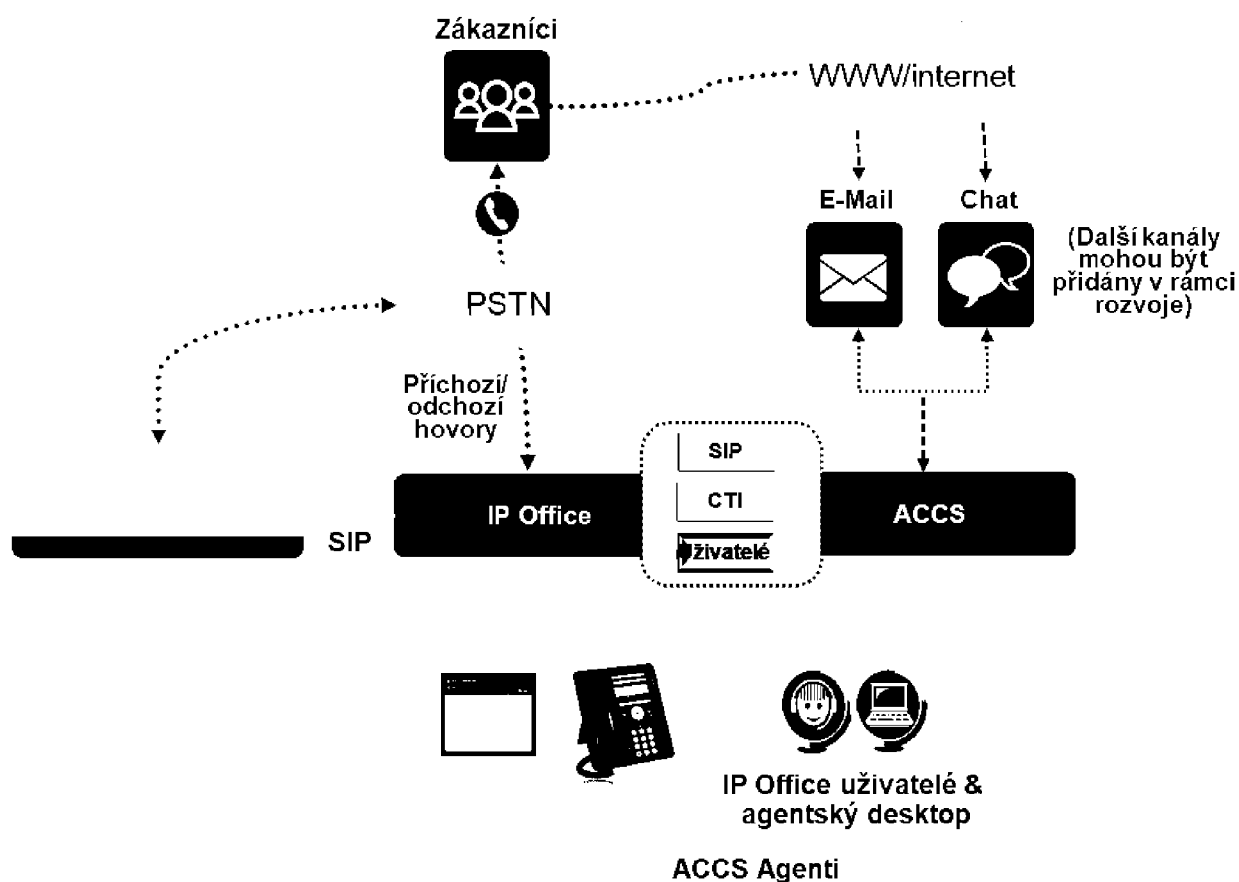
Základem navrhovaného řešení je povýšení stávající nepodporované verze komunikační platformy **Avaya IP Office™** na aktuální verzi **R11**, nativně rozšířené o omnichannel kontaktní centrum **Avaya Contact Center Select (ACCS)**.

Avaya Contact Center Select představuje pokročilé řešení Customer Experience Managementu, které přináší tyto hlavní **businessové výhody**:

- Zlepšení spokojenosti zákazníků
- Zvýšení retence zákazníků
- Vyšší míra akvizice nových zákazníků
- Minimalizace interních nákladů (maximální využití stávajících technologií, ochrana investic)
- Vyšší loajalita zákazníků a úroveň vztahu se zákazníkem
- Konkurenční diferenciacce
- Podpora růstu společnosti

ACCS dále poskytuje:

- Jednotný agentský desktop
- Rozšíření o kanál e-mailu a chatu v rámci jednotné multimediální fronty a jednotného reportingu
- Pokročilý reporting
- Širokou interoperabilitu s dalšími systémy (CRM, ...)
- Nástroje pro efektivní management



Nabízené řešení obsahuje následující základní komponenty:

Kontaktní centrum Avaya Contact Center Select

- Avaya Contact Center Select R7 Base Software Bundle
- 10 hlasových agentských licencí Avaya Contact Center Select R7 Voice Agent
- 10 multimediálních agentských licencí Avaya Contact Center Select R7 Multimedia
- 1 supervizor
- Nahrávání hovorů

Komunikační platforma Avaya IP Office™

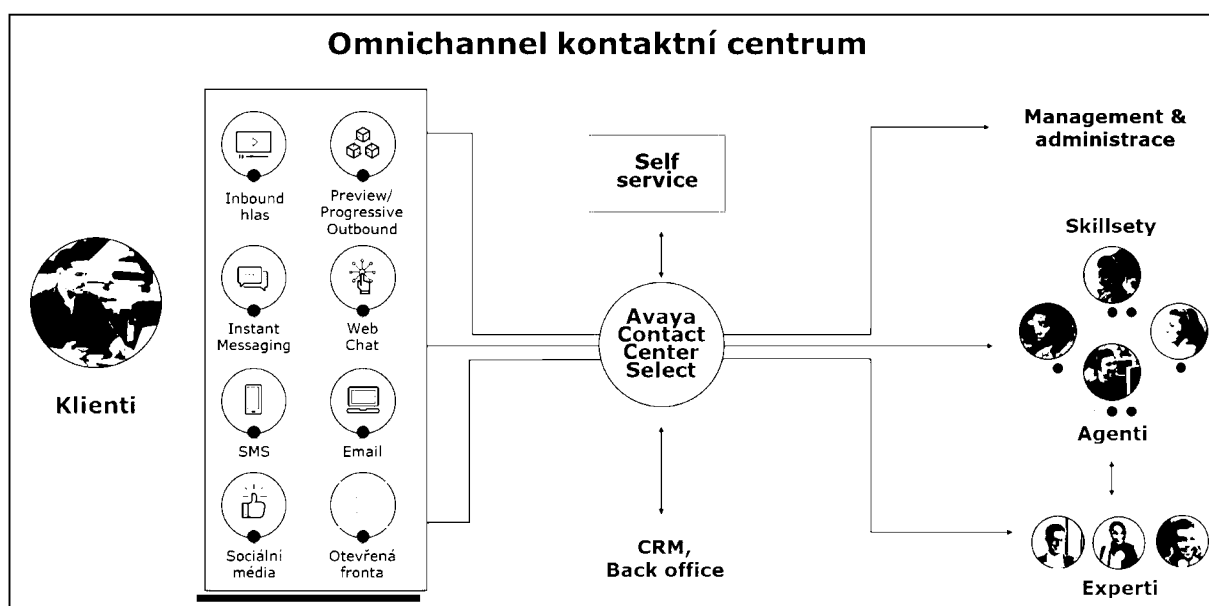
- IP Office R11 Virtualized Server Edition
- 10 licencí pro koncové body - IP Office R10+ Avaya IP Endpoint
- 30 SIP trunk portů - IP Office R10+ SIP Trunk (20 SIP trunků pro konektivitu do PSTN a 10 pro zajištění propojení s ústřednou Mitel MiVoice 5000).

Obecný popis řešení

Avaya Contact Center Select

Avaya Contact Center Select je kontextově citlivé, kolaborativní, omnichannel řešení Experience Managementu, umožňující business uživatelům řídit všechny typy interakcí se zákazníky přes jednotné aplikace. Kontaktní centrum inteligentně směřuje až šest simultánních vícekanálových kontaktů na jednotné rozhraní nejvhodnějšího agenta.

Systém Avaya Contact Center Select je plně integrován s osvědčenou platformou Avaya IP Office™, podporující 10 až 400 současně přihlášených agentů (až 1000 administrovaných agentů) a až 80 supervizorů, kteří jsou rozmístěni v maximálně 150 lokalitách, případně pracují odkudkoliv vzdáleně, v závislosti na zvolené konfiguraci. Podpora virtualizace v prostředí VMware usnadňuje konsolidaci serverů a flexibilitu nasazení.



Omnichannel kontaktní centrum Avaya Contact Center Select

Vytvořením komplexního pohledu na zákazníky a kontextu jejich interakcí umožňuje podnikům a organizacím spravovat zákaznickou zkušenost na nejvyšší možné úrovni.

Avaya Contact Center Select – základní moduly a funkce:

Modul/funkce	Popis
Agentský Desktop	Jednotný Avaya Agent Desktop.
Omnichannel	Podpora plně blendovaných kanálů - hlas, e-mail, chat + další volitelné kanály
Současné zpracování více interakcí agentem	Agentem může být zpracovááno až 6 simultánních interakcí (jeden hlasový hovor a až 5 dalších, nehlasových interakcí).
Virtuální kontaktní centrum	Volitelné virtuální kontaktní centrum s jednotným skilled-based směrováním až pro 30 nódů.
Reporting	Granulární a customizovatelný real-time a historický reporting pro hlas a multimédia
Report Creation Wizard	Webovské rozhraní pro vytváření reportů
Scripting/Workflow	Vestavěný výkonný nástroj Graphical Orchestration Designer
Self Service	Vestavěné IVR, volitelně Avaya Aura® Experience Portal
Outbound kampaně	Integrované preview a progresivní kampaně, volitelné prediktivní kampaně (s řešeními Avaya Aura® Experience Portal a Proactive Outreach Manager).
Nahrávání hovorů	Každý agent může nahrávat všechny hovory, náhodně vybrané hovory nebo na vyžádání
Vzdálení agenti, práce z domova	Podpora teleworkingu umožňuje optimalizaci práce s lidskými zdroji
Segmentace zákazníků	Segmentace zákazníků umožňuje snadnější implementaci businessových strategií

Vizi společnosti Avaya pro zákaznickou péči nové generace je zajištění špičkového Customer Experience Managementu. Zvýšená konkurence, demografické změny, růst nových komunikačních médií a náročnější zákazníci vyžadují, aby podniky a společnosti soustavně zajišťovali lepší zákaznické služby a efektivně řídili zkušenost zákazníků s používáním těchto služeb.

Pro Customer Experience Management je kriticky důležité zachování kontextu interakcí. Znalost interakcí zákazníka, minulost, chování a preferencí umožňuje začlenění kontextu interakcí do komunikačního procesu. Podniky, které využívají kontextu, poskytují vynikající zákaznickou zkušenost, která je odlišuje od jejich konkurentů.

Avaya Contact Center Select je na standardech založené řešení, umožňující podnikům a organizacím:

- Nabízet zákazníkům více možností přístupu ke zlepšení jejich spokojenosti a loajality
- Zlepšit využití agentů a jejich produktivity pomocí funkcí pro zvýšení efektivity
- Použití dat v reálném čase i historických dat pro rámec kontextu každé interakce a zvýšení First Contact Resolution
- Efektivně spravovat a řídit kontaktní centrum, analyzovat výkonnost pomocí jednotného reportingu, aplikovat osvědčené postupy a neustále zlepšovat agilitu kontaktního centra
- Spravovat zákaznickou zkušenost, a to jak z pohledu asistované, tak automatické péče kontaktního centra, umožňující rychle vyřešit problémy zákazníků

- Použití standardů SIP, SOA a webových služeb pro integrace, snížení nákladů, a usnadnění integrací v rámci business procesů
- Snadné nasazení služeb spolehlivého a vysoce dostupného kontaktního centra s nepřetržitým provozem

Funkce a benefity

Kontaktní centrum obsahuje mnoho nových a vylepšených funkcí, které pomáhají podnikům a organizacím zlepšit spokojenost zákazníků, zvýšení obrátů a ziskovosti, a zvýšení produktivity agentů a supervizorů při snížení CAPEXových a OPEXových nákladů.

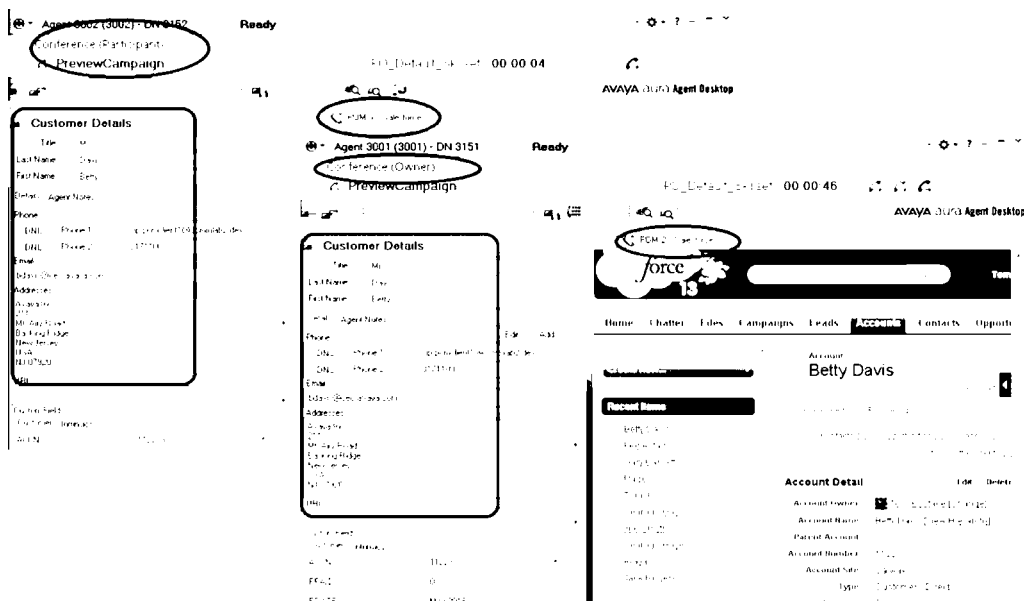
Kontaktní centrum se zaměřuje na potřeby všech zúčastněných stran, včetně line-of-business manažera, manažera kontaktního centra, IS / IT manažera a agentů. Mezi klíčové rysy patří:

Spokojenost zákazníků

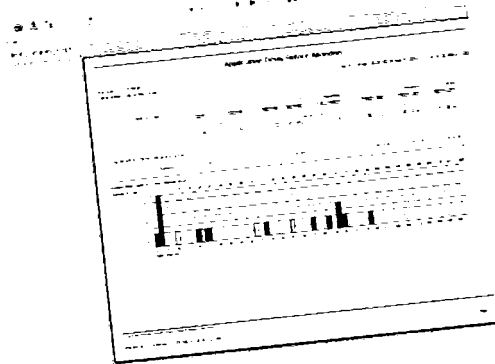
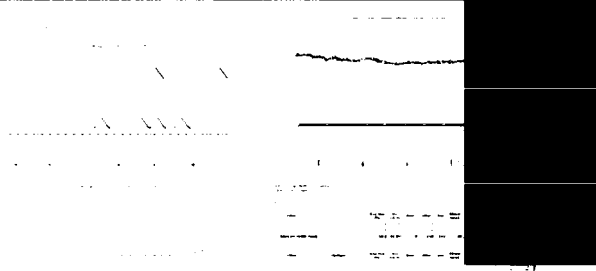
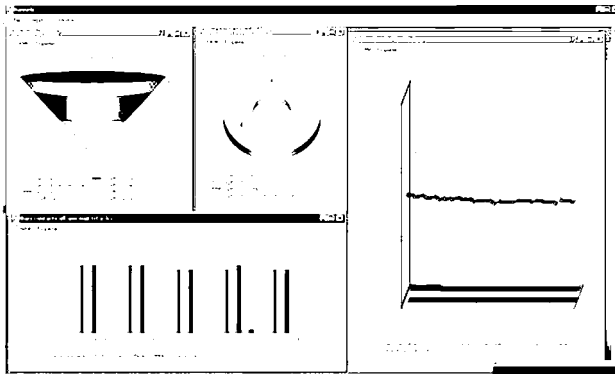
- Zvýšení možností přístupu: Inteligentní přiřazení až šesti vícekanálových kontaktů jednotlivým agentům, včetně hlasu, e-mailu, chatu a volitelně IM, SMS, hlasové pošty, faxu, naskenovaných dokumentů a sociální médií v rámci otevřené, univerzální fronty nabízí zákazníkům řadu možností kontaktů. Vícekanálový přístup pomáhá podnikům a organizacím podporovat koncept permanentní otevřenosti pro business, zvýšení možnosti svých zákazníků a snadný přístup.
- Ochrana kontextu: Informace, jako bezprostřední předchozí aktivita zákazníka, historická data a sociální atributy pomáhají předvídat potřeby zákazníků, usnadnění First Contact Resolution a zvýšení efektivity kontaktního centra.
- Volitelná integrace se sociálními médii: Snadná integrace se sociálními sítěmi nabízí obchodním manažerům možnosti pro rozvoje, podpory image značky a odstraňování příčin problémů dříve, než možné problémy nastanou.

- Efektivita a výkonnost agentů

- Jednotný Agent Desktop: Agent Desktop je používán agenty pro ovládání příchozích i odchozích hlasových interakcí, stejně jako e-mailu, chatu, volitelně SMS, sociálních médií, instant messagingu, faxu a naskenovaných dokumentů. Každý agentský desktop může být nakonfigurován tak, aby zvládl zpracování až šesti interakcí současně. Rozhraní Agent Desktop poskytuje informace o historii kontaktů a screen pops, zajišťující požadovanou business inteligenci. Pro textové interakce mohou být nastaveny automatické odpovědi včetně návrhů odezvy na základě kontextu interakce. Rozhraní agentského desktopu umožňuje agentům rychlé a snadno se zákaznicky bez ohledu na použitý kanál.



- Proaktivní kontakt se zákazníky: Odchozí kampaně umožňují podnikům a organizacím využívat své agenty pro aktivity generující obrát. Schopnost oslovení zákazníků ve správný okamžik a včasné dodání potřebných informací zvyšuje příležitosti pro up-sell umožňující zvýšení výnosů a ziskovosti. Aktivita a forma odchozího provozu navíc pomáhá řídit typ a počet příchozích kontaktů.
- Efektivita supervizorů a administrace
 - Sada „drag and drop“ menu v grafickém uživatelském rozhraní Orchestration Designeru umožňuje snadnější a efektivnější vytváření směrovacích skriptů s menším počtem chyb, bez nutnosti použití specializovaných zdrojů (expertů). Tento návrhový nástroj je využíván jak v rámci kontaktního centra ACCS, tak ve volitelném Avaya Aura® Experience Portalu, což usnadňuje vytváření a modifikace směrovacích strategií u automatické i asistované péče o zákazníky.
 - Zjednodušená správa: Společná, webová administrace pro supervizory a manažery kontaktního centra pomáhá snižovat složitost konfigurace, odstraňuje duplicity, snižuje počet možných chyb a snižuje dobu implementace a náklady. Umožňuje manažerům kontaktních center udržovat více virtuálních nódů kontaktního centra z jednoho místa přes web.
 - Jednotný reporting: Vestavěný reporting se standardními nebo customizovanými reporty, zobrazovanými historicky nebo v reálném čase, pomocí tabulek nebo široké škály grafů s dynamickým filtrováním poskytuje snadno čitelné informace o Key Performance Indikátorech, souhrnech a konsolidovaných reportech. Tím se snižuje čas strávený analýzou dat a poskytuje více času pro koučování agentů a pomáhá zlepšovat produktivitu agentů i supervizorů. Jako vícekanálový reporting engine nabízí řešení reporty poskytující přehled o příchozích i odchozích interakcích, bez ohledu na kanál.



Architektura, škálovatelnost, bezpečnost a spolehlivost

- Otevřené, na standardech založené řešení: Na SIPu založená architektura kontaktního centra umožňuje snadno vyvíjet, implementovat a spravovat volitelné rozšiřující aplikace, jako například screen pops. Založení na standardech, jako jsou Web Services, zjednodušuje integraci kontaktního centra s back office aplikacemi, které umožňují podnikům a organizacím snadno a rychle adaptovat změny. Například Avaya Open Queue Web Service umožňuje jakémukoliv typu médií směrování do kontaktního centra v rámci jednotné fronty. Kromě toho, webové služby umožňují integraci s CRM. Řešení na bázi protokolu SIP zjednodušuje architekturu a snižuje potřebu nákladných a časově náročného nasazení CTI integrací.
- Zvýšená bezpečnost a ověřování: Vylepšení bezpečnosti včetně single sign-on a ověřování pomocí služby Microsoft Active Directory snižuje opakované ověřování.
- Dostupnost: Volitelná vysoká dostupnost zahrnuje volitelnou geografickou redundanci a vysokou dostupnost v rámci kampusu. Real-time shadowing s automatickou možností převzetí služeb při selhání všech klíčových komponent hlavního systému pro zpracování hovorů, multimédií, agentských desktopů, správy a CTI, s automatickým obnovením provozu, pomáhá udržovat bezproblémový nepřetržitý provoz.

- Virtualizace: Podpora virtualizačního prostředí VMware umožňuje konsolidaci serverů a flexibilitu nasazení, zajišťující úspory v oblasti CAPEXu i OPEXu. Řešení je k dispozici jako Open Virtual Appliance (OVA). Kontaktní centrum AACC navíc podporuje virtualizaci desktopů v prostředí Citrix.

Avaya IP Office Server Edition

IP Office Server Edition je ideálním řešením pro středně velké podniky, které poskytuje platformu inteligentní jednotné komunikace, škálovatelný růst a bezproblémovou správu. Umožňuje podnikům rychle a snadno přidávat uživatele nebo je vzdáleně připojit. Server Edition poskytuje centralizovanou správu a centralizované licencování všem uživatelům v jednom intuitivním grafickém uživatelském rozhraní.

IP Office lze nasadit jako virtualizovaný software, což umožňuje nasazení na server dodaný zákazníkem, na kterém běží VMware ESXi s vysokou dostupností. Mezi další možnosti virtualizace patří software Microsoft Hyper V, Amazon Web Services nebo KVM Virtualized IP Office. IP Office může být provozován v uvedeném virtuální prostředí, na dedikovaném serveru, jako „appliance“, případně kombinovaně.

Souhrn vlastností, funkcí a benefitů

Avaya IP Office Server Edition nabízí následující vlastnosti, funkce a benefity:

- Maximální kapacita
 - Celkem 2,000 uživatelů v jedné lokalitě nebo v až 32 lokalitách
 - 150 voice messaging ports
 - 32 portů Music on Hold
 - 150 kanálů nahrávání
 - 300 Hunt Groups
 - 256 konferenčních kanálů
 - 32 Soft konzolí pro recepční
- Centralizovaný management
 - Pomocí intuitivního rozhraní lze administrovat všechny uživatele, napříč až 32 lokalitami
 - Systém status umožňuje informovat správce o veškerých potenciálních problémech, které by mohly ovlivnit výkon systému, včetně funkčnosti linek, hlasových portů a využití šířky pásma
 - Ukládání a synchronizace základních informací o zaměstnancích s integrací do standardních adresářů, jako jsou LDAP a Microsoft Active Directory
- Centralizované licencování
 - Centralizované licencování přes WebLM

Požadavky na součinnost

- Poskytnutí virtuální serverové platformy (VMware) s následujícími parametry:

Server	Rezervace CPU	RAM	HDD	Síťové rozhraní
IPO500 Server Edition	6 GHz (2-4 vCPU)	3 GB	100 GB + 500 GB*	2 x 1 Gbps
ACCS	9560 MHz	16 GB	641 GB	1 Gbps
AAMS (médiá server)	9560 MHz	8 GB	50 GB	1 Gbps
WebLM (licenční server)	2300 MHz	2 GB	35 GB	1 Gbps

** 100 GB je základní kapacita HDD pro IPO500 Server Edition. Pro uložení nahrávek je vyžadováno 120 kB na každou nahranou minutu hovoru (pro nahrávky v autentizovaných souborech), tedy například 500 GB pro 10 let nahrávek za předpokladu 10 tisíc nahraných hovorů měsíčně, s průměrnou délkou hovoru 3 minuty. Finální kapacita bude specifikována na základě provozu a požadované doby uložení nahraných hovorů.*

- Poskytnutí PC pro agenty s následujícími požadavky na agentský desktop ACCS:
CPU min. 1 GHz, RAM min. 1 GB (32 bitů) nebo 2 GB (34 bitů), HDD min. 16 GB (32 bitů) nebo 20 GB (64 bitů), minimální rychlost 10000 RPM (disk 2,5 palce) nebo 7200 RPM (disk 3,5 palce), ethernet 100 Mbps, minimální rozlišení displeje 1024 x 768, klávesnice, myš, OS Windows 7, 8.1 nebo 10 (32 nebo 64 bit)
- Součinnost při realizaci konektivity do PSTN
- Součinnost při propojení s ústřednou Mitel MiVoice 5000
- Součinnost při parametrickém nastavení řešení (směrování hovorů atd.) pro zajištění plného souladu funkčnosti řešení s businessovými požadavky zadavatele
- Účast na školeních

Příloha č. 4 ke Smlouvě – Záruční a licenční podmínky:

Záruka:

- AVAYA IPO Server komponenty 12 měsíců
- AVAYA Contact Center Select komponenty 12 měsíců

Licenční podmínky AVAYA



AVAYA GLOBAL SOFTWARE LICENSE TERMS REVISED: June 1st, 2020

THESE GLOBAL SOFTWARE LICENSE TERMS ("SOFTWARE LICENSE TERMS") GOVERN THE USE OF PROPRIETARY SOFTWARE AND THIRD-PARTY PROPRIETARY SOFTWARE LICENSED THROUGH AVAYA. READ THESE SOFTWARE LICENSE TERMS CAREFULLY, IN THEIR ENTIRETY, BEFORE INSTALLING, DOWNLOADING OR USING THE SOFTWARE (AS DEFINED IN SECTION A BELOW). BY INSTALLING, DOWNLOADING OR USING THE SOFTWARE, OR AUTHORIZING OTHERS TO DO SO, THE END USER, ON BEHALF OF THEMSELF AND THE ENTITY FOR WHOM THEY ARE DOING SO (HEREINAFTER REFERRED TO AS "END USER"), AGREE TO THESE SOFTWARE LICENSE TERMS AND CONDITIONS AND CREATE A BINDING CONTRACT BETWEEN END USER AND AVAYA INC. OR THE APPLICABLE AVAYA AFFILIATE ("AVAYA"). IF THE END USER IS ACCEPTING THESE SOFTWARE LICENSE TERMS ON BEHALF OF A COMPANY OR OTHER LEGAL ENTITY, THE END USER REPRESENTS THAT THEY HAVE THE AUTHORITY TO BIND SUCH ENTITY TO THESE SOFTWARE LICENSE TERMS. IF THE END USER DOES NOT HAVE SUCH AUTHORITY OR DOES NOT WISH TO BE BOUND BY THESE SOFTWARE LICENSE TERMS, SELECT THE "DECLINE" BUTTON AT THE END OF THESE SOFTWARE LICENSE TERMS OR THE EQUIVALENT OPTION.

A. Definitions

- (i) "**Affiliate**" means any entity that is directly or indirectly controlling, controlled by, or under common control with Avaya Inc. or End User. For purposes of this definition, "control" means the power to direct the management and policies of such party, directly or indirectly, whether through ownership of voting securities, by contract or otherwise; and the terms "controlling" and "controlled" have meanings correlative to the foregoing.
- (ii) "**Documentation**" means information published in varying mediums which may include product information, subscription or service descriptions, operating instructions and performance specifications that are generally made available to users of products. Documentation does not include marketing materials.
- (iii) "**Software**" means computer programs in object code, provided by Avaya or an Avaya Channel Partner, whether as stand-alone products or pre-installed on hardware products, and any upgrades, updates, patches, bug fixes, or modified versions thereto.

B. Scope. These Software License Terms are applicable to anyone who installs, downloads, and/or uses Software and/or Documentation, obtained from Avaya or an Avaya reseller, distributor, direct partner, system integrator, service provider or other partner authorized to provide Software to End Users in the applicable territory (collectively "**Avaya Channel Partner**"). Some or all of the Software may be remotely hosted or accessible to End User through the Internet. The End User is not authorized to use the Software if the Software was obtained from anyone other than Avaya or an Avaya Channel Partner. These Software License Terms govern End User's use of the Software and/or Documentation except to the extent: (i) End User is obtaining the Software directly from Avaya and the End User has a separate, written agreement with Avaya governing the End User's use of the Software, signed within three (3) years of the purchase of the applicable Software license, (ii) End User is obtaining the Software from an Avaya Channel Partner and the End User has an agreement with that Avaya Channel Partner but the End User also has a separate, written agreement with Avaya governing the End User's use of the Software, that was signed within three (3) years of the purchase of the applicable Software license, (iii) the Software is accompanied by a Shrinkwrap License, or (iv) the Software is governed by Third Party Terms. If the End User has a separate signed purchase agreement with Avaya, as set forth in (i) or (ii) above, such agreement shall take precedence over these Software License Terms to the extent of any conflict. With respect to third party elements subject to a Shrinkwrap License or other Third Party Terms, the Shrinkwrap License or other Third Party Terms shall take precedence over any signed agreement with Avaya and these Software License Terms to the extent of any conflict.

C. License Grant. Avaya grants the End User a non-sublicensable, non-exclusive, non-transferable license to use Software and associated Documentation obtained from Avaya or an Avaya Channel Partner, and for which applicable fees have been paid, for End User's internal business purposes at the indicated capacity and features and within the scope of the applicable license types described below and at locations where the Software is initially installed. Licenses provided under these Software License Terms are for a perpetual duration, unless (i) otherwise specified in the order or (ii) the license is provided as part of a service or subscription, in which case the license grant will be limited to the duration specified on the order or in the service or subscription Documentation. Documentation shall be used only in support of the authorized use of the associated Software. Software installed on mobile-devices and clients, such as a laptop or mobile phone, may be used outside of the country where the Software was originally installed, provided that such use is on a temporary basis only. Software installed on mobile phones or electronic devices from an app store (for example, Google Play or Apple App Store) is subject to the applicable terms presented when the Software is downloaded or installed, rather than these Software License Terms.

- (i) **Right to Move License Entitlements.** Notwithstanding the foregoing limitation permitting use of the Software only at the location where it is initially installed, the End User may move eligible right to use license entitlements ("RTU") for certain specified Software from one location to another in accordance with Avaya's then-current software license portability policy ("**License Portability Policy**"), which License Portability Policy is available upon request, subject to the conditions set forth in this Section C (i):
 - (a) End User shall provide written notice within ten (10) days to Avaya of any RTU moves including but not limited to, the number and type of licenses moved, the location of the original Server and the location of the new Server, the date of such RTU moves and any other information that Avaya may reasonably request;
 - (b) End User may only move RTU's to and from Designated Processors or Servers supporting the same Software application;
 - (c) End User must reduce the quantity of the licenses on the original Server by the number of RTU's being moved to the new Server;
 - (d) End User acknowledges that: (1) the End User may be charged additional fees when moving RTU's as per Avaya's then-current License Portability Policy, (2) maintenance services do not cover system errors caused by moves not performed by Avaya, (3) the End User are responsible for any programming, administration, design assurance, translation or other activity to make sure the Software will scale and perform as specified as a result of any license moves, and if any such transfer results in a requirement for Avaya system engineering or requires the use of on-site Avaya personnel, the End User will be charged the Time and Materials fees for such activity;
 - (e) If the End User's maintenance coverage differs on licenses on the same product instance at the location of the new Server, service updates, recasts and/or fees may apply and any fee adjustments for differences in coverage will only be made on a going forward basis as of the date Avaya receives notice of the RTU move; and
 - (f) End User may move RTU's from one Affiliate to another Affiliate provided that the End User complies with all of the conditions of this Section, including, without limitation, providing the name and address of the new Affiliate in the End User's written notice under subpart (a) above, and provided such new Affiliate agrees to be bound by these Software License Terms.

Avaya Global Software License Terms (06012020v1)

© 2016-2020 Avaya Inc. All rights reserved. Avaya and the Avaya Logo are trademarks of Avaya Inc. and may be registered in certain jurisdictions. All trademarks identified by the ® or TM are registered trademarks, service marks or trademarks, respectively, of Avaya Inc. All other trademarks are the property of their respective owners.

- (ii) **Non-Production License Grant.** With respect to Software distributed by Avaya to the End User for non-production purposes, the scope of the license granted herein shall be to use the Software in a non-production environment solely for testing or other non-commercial purposes on a single computer or as otherwise designated by Avaya.

D. All Rights Reserved. Avaya or its licensors retain title to and ownership of the Software, Documentation, and any modifications or copies thereof. Except for the limited license rights expressly granted in these Software License Terms, Avaya or its licensors reserve all rights, including without limitation copyright, patent, trade secret, and all other intellectual property rights, in and to the Software and Documentation and any modifications or copies thereof. The Software contains trade secrets of Avaya, its suppliers, or licensors, including but not limited to the specific design, structure and logic of individual Software programs, their interactions with other portions of the Software, both internal and external, and the programming techniques employed.

E. Disclaimer. Any software security feature is not a guaranty against malicious code, deleterious routines, and other techniques and tools employed by computer "hackers" and other third parties to create security exposures. Compromised passwords represent a major security risk. Avaya encourages the End User to create strong passwords using three different character types, change End User's password regularly and refrain from using the same password regularly. The End User must treat such information as confidential. The End User agrees to notify Avaya immediately upon becoming aware of any unauthorized use or breach of the End User's user name, password, account, or subscription. The End User is responsible for ensuring that the End User's networks and systems are adequately secured against unauthorized intrusion or attack and regularly back up of the End User's data and files in accordance with good computing practices.

F. General License Restrictions. To the extent permissible under applicable law, End User agrees not to: (i) decompile, disassemble, reverse engineer, reverse translate or in any other manner decode the Software; (ii) alter, modify or create any derivative works or enhancements, adaptations, or translations of the Software or Documentation; (iii) sell, sublicense, lease, rent, loan, assign, convey or otherwise transfer the Software or Documentation except as expressly authorized by Avaya in writing, and any attempt to do so is void; (iv) distribute, disclose or allow use of the Software or Documentation, in any format, through any timesharing service, service bureau, network or by any other similar means, such as hosting or cloud, except as expressly authorized by Avaya in writing; (v) allow any service provider or other third party, with the exception of Avaya's authorized maintenance providers who are acting solely on behalf of and for the benefit of End User, to use or execute any software commands that facilitate the maintenance or repair of any product; (vi) gain access to or the use of any Software or part thereof without authorization from Avaya; (vii) enable or activate, or cause, permit or allow others to enable or activate any logins reserved for use by Avaya or Avaya's authorized maintenance providers; (viii) publish the results of any tests run on the Software; (ix) disclose, provide, or otherwise make available to any third party any trade secrets contained in the Software or Documentation; (x) use the Software in a virtualized environment except as expressly authorized by these Software License Terms, or (xi) permit or encourage any third party to do any of the foregoing.

End User agrees not to allow anyone other than its authorized employees, agents or representatives who have a need to use the Software or Documentation to have access to the Software or Documentation. End User agrees to inform any third party to whom the End User gives access to the Software or Documentation of these Software License Terms and shall obligate such third party to comply with such terms and provisions. End User shall be responsible for End User and any authorized third party's failure to comply with these Software License Terms and shall indemnify Avaya for any damages, loss, expenses or costs, including attorneys' fees and costs of suit, incurred by Avaya as a result of non-compliance with this Section.

Additional License Restrictions Applicable to the EU. Notwithstanding the limitations in Sections C and F, solely to the extent an End User's resale rights cannot be precluded or restricted by mandatory applicable law, End Users located in a member state of the European Union may resell licenses subject to the following conditions:

- (i) Prior to resale of a license, End User will promptly, but not less than 30 days prior to a resale, notify Avaya in writing of its intention to resell a license.
- (ii) Unless expressly agreed otherwise in writing, End User will not be permitted to resell less than its entire license to a buyer.
- (iii) End User will resell the Software subject to these Software License Terms and shall ensure that the buyer is bound by these Software License Terms.
- (iv) Upon resale of a license, End User shall immediately and permanently cease all use of and destroy all copies of the Software and any related materials in End User's possession or control and, upon Avaya's request, certify such destruction in writing. Avaya may audit End User's compliance with the foregoing in accordance with Section K-Compliance below.
- (v) End User will keep appropriate records of all license resale including, but not limited to, the name and location of the buyer and the number and types of licenses resold.
- (vi) End User acknowledges that: (a) resale of a license is subject to any relevant Third Party Terms; (b) maintenance services do not cover system errors caused by license resale not performed by Avaya; (c) Avaya is not responsible for any programming, administration, design assurance, translation or other activity to make sure the Software will scale and perform as specified as a result of any license resale, and if any such resale results in a requirement for Avaya system engineering or requires the use of on-site Avaya personnel, End User will be charged the then applicable Avaya time and materials rates for such activity; (d) any resale of a maintenance services agreement between Avaya and the original licensee is subject to Avaya's prior written approval. Avaya reserves the right to withhold such approval and/or offer the new licensee a maintenance services agreement subject to different terms and conditions; and (e) if not expressly agreed by Avaya in writing otherwise, the resale of licenses does not entitle the End User to cancel or partially cancel a maintenance services agreement during the agreed term.

If the Software is rightfully located in a member state of the European Union and End User needs information about the Software in order to achieve interoperability of an independently created software program with the Software, End User will first request such information from Avaya. Avaya may charge End User a reasonable fee for the provision of such information. End User agrees to protect such information in accordance with Section Q-Protection of Software and Documentation below, and shall use such information only in accordance with the terms and conditions under which Avaya provides such information. To the extent that the End User is expressly permitted by applicable mandatory law to undertake any activities related to achieving interoperability of an independently created software program with the Software, End User will not exercise those rights until End User has given Avaya twenty (20) days written notice of its intent to exercise any such rights.

G. Proprietary Rights Notices. End User agrees to retain, in the same form and location, all proprietary legends and/or logos of Avaya and/or Avaya's suppliers on any permitted copies of the Software or Documentation.

H. Backup Copies. End User may create a reasonable number of archival and backup copies of the Software and the Documentation.

I. Upgrades. End User's right to use any upgrades to the Software shall be conditioned upon End User having a valid license to use the original Software and paying the applicable license fee to Avaya or an Avaya Channel Partner for such upgrade.

Avaya Global Software License Terms (06012020v1)

© 2016-2020 Avaya Inc. All rights reserved. Avaya and the Avaya Logo are trademarks of Avaya Inc. and may be registered in certain jurisdictions. All trademarks identified by the © or TM are registered trademarks, service marks or trademarks, respectively, of Avaya Inc. All other trademarks are the property of their respective owners.

J. Warranty. Avaya's Global Product Warranty Policy for End Users, which details a limited warranty for Software and Software media and the applicable procedures, exclusions, and disclaimers, is available through the following website: <http://support.avaya.com> (or such successor site as designated by Avaya). NEITHER AVAYA NOR ITS SUPPLIERS MAKE ANY WARRANTY, EXPRESS OR IMPLIED, THAT SECURITY THREATS AND VULNERABILITIES WILL BE DETECTED OR SOFTWARE WILL RENDER AN END USER'S NETWORK OR PARTICULAR NETWORK ELEMENTS SAFE FROM INTRUSIONS AND OTHER SECURITY BREACHES. Please note that if End User is acquiring the Software from an Avaya Channel Partner outside the United States of America or Canada, any warranty is provided to End User by said Avaya Channel Partner and not by Avaya.

K. Compliance. Avaya and the Avaya Channel Partner who provided the Software have the right to inspect and/or audit (i) by remote polling or other reasonable electronic means at any time and (ii) in person during normal business hours and with reasonable notice End User's books, records, and accounts, to determine End User's compliance with these Software License Terms, including but not limited to usage levels. In the event such inspection or audit uncovers non-compliance with these Software License Terms, then without prejudice to Avaya's termination rights hereunder, End User shall promptly pay Avaya any applicable license fees. End User agrees to keep a current record of the location of the Software.

L. Termination of License; Effect of Termination/ Expiration. If the End User breaches these Software License Terms and if within ten (10) business days of Avaya's written request to cure, the End User has not cured all breaches of license limitations or restrictions, Avaya may, with immediate effect, terminate the licenses granted in these Software License Terms without prejudice to any available rights and remedies Avaya may have at law or in equity. Upon termination or expiration of the license for any reason, the End User must immediately destroy all copies of the Software and any related materials in End User's possession or control and, upon Avaya's request, certify such destruction in writing. The provisions concerning confidentiality, the protection of trade secrets and proprietary rights, license restrictions, export control, and all limitations of liability and disclaimers and restrictions of warranty (as well as any other terms which, by their nature, are intended to survive termination) will survive any termination or expiration of the Software License Terms.

M. License Types. Avaya grants the End User a license within the scope of the license types described below, with the exception of Heritage Nortel Software, for which the scope of the license is detailed in Section N-Heritage Nortel Software below. Where the order documentation does not expressly identify a license type, the applicable license will be a Designated System License as set forth below. The applicable number of licenses and units of capacity for which the license is granted will be one (1), unless a different number of licenses or units of capacity is specified in the documentation or other materials available to End User. "Designated Processor" means a single stand-alone computing device, such as, a CPU core or digital signal processing (DSP) core dedicated to the execution of the Software. "Server" means a set of Designated Processors that hosts (physically or virtually) a software application to be accessed by multiple users. "Instance" means a single copy of the Software executing at a particular time: (i) on one physical machine; or (ii) on one deployed software virtual machine or similar deployment. "Cluster" means a group of Servers and other resources that act as a single system.

a. **Designated System(s) License (DS).** End User may install and use each copy or an Instance of the Software only: 1) on a number of Designated Processors up to the number indicated in the order; or 2) up to the number of Instances of the Software as indicated in the order, Documentation, or as authorized by Avaya in writing. Avaya may require the Designated Processor(s) to be identified in the order by type, serial number, feature key, Instance, location or other specific designation, or to be provided by End User to Avaya through electronic means established by Avaya specifically for this purpose.

b. **Concurrent User License (CU).** End User may install and use the Software on multiple Designated Processors or one or more Servers, so long as only the licensed number of Units are accessing and using the Software at any given time as indicated in the order, Documentation, or as authorized by Avaya in writing. A "Unit" means the unit on which Avaya, at its sole discretion, bases the pricing of its licenses and can be, without limitation, an agent, port or user, an e-mail or voice mail account in the name of a person or corporate function (e.g., webmaster or helpdesk), or a directory entry in the administrative database utilized by the Software that permits one user to interface with the Software. Units may be linked to a specific, identified Server or an Instance of the Software.

c. **Cluster License (CL).** End User may install and use each copy or an Instance of the Software only up to the number of Clusters as indicated on the order, Documentation, or as authorized by Avaya in writing with a default of one (1) Cluster if not stated.

d. **Enterprise License (EN).** End User may install and use each copy or an Instance of the Software only for enterprise-wide use of an unlimited number of Instances of the Software as indicated on the order, Documentation or as authorized by Avaya in writing.

e. **Named User License (NU).** End User may: (i) install and use each copy or Instance of the Software on a single Designated Processor or Server per authorized Named User (defined below), or (ii) install and use each copy or Instance of the Software on a Server so long as only authorized Named Users access and use the Software as indicated in the order, Documentation, or as authorized by Avaya in writing. "Named User" means a user or device that has been expressly authorized by Avaya to access and use the Software. At Avaya's sole discretion, a "Named User" may be, without limitation, designated by name, corporate function (e.g., webmaster or helpdesk), an e-mail or voice mail account in the name of a person or corporate function, or a directory entry in the administrative database utilized by the Software that permits one user to interface with the Software.

f. **Shrinkwrap License (SR).** End User may install and use the Software in accordance with the terms and conditions of the applicable license agreements, such as "shrinkwrap" or "clickthrough" license accompanying or applicable to the Software ("Shrinkwrap License") as indicated in the order, Documentation, or as authorized by Avaya in writing.

g. **Transaction License (TR).** End User may use the Software up to the number of Transactions as specified during a specified time period and as indicated in the order, Documentation, or as authorized by Avaya in writing. A "Transaction" means the unit by which Avaya, at its sole discretion, bases the pricing of its licensing and can be, without limitation, measured by the usage, access, interaction (between client/server or customer/organization), or operation of the Software within a specified time period (e.g. per hour, per day, per month). Some examples of Transactions include but are not limited to each greeting played/message waiting enabled, each personalized promotion (in any channel), each callback operation, each live agent or web chat session, each call routed or redirected (in any channel). End User may not exceed the number of Transactions without Avaya's prior consent and payment of an additional fee.

N. Heritage Nortel Software. "Heritage Nortel Software" means the Software that was acquired by Avaya as part of its purchase of the Nortel Enterprise Solutions Business in December 2009. The Heritage Nortel Software is the Software contained within the list of Heritage Nortel Products located at <http://support.avaya.com/LicenseInfo> under the link "Heritage Nortel Products" (or such successor site as designated by Avaya). For Heritage Nortel Software, Avaya grants End User a license to use Heritage Nortel Software provided hereunder solely to the extent of the authorized activation or authorized usage level, solely for the purpose specified in the Documentation, and solely as embedded in, for execution on, or for communication with Avaya equipment. Charges for Heritage Nortel Software may be based on extent of activation or use authorized as specified in an order or invoice.

O. Third Party Components. End User acknowledges certain software programs or portions thereof included in the Software may contain software (including open source software) distributed under third party agreements ("Third Party Components"), which contain terms regarding the rights to use

Avaya Global Software License Terms (06012020v1)

© 2016-2020 Avaya Inc. All rights reserved. Avaya and the Avaya Logo are trademarks of Avaya Inc. and may be registered in certain jurisdictions. All trademarks identified by the ® or TM are registered trademarks, service marks or trademarks, respectively, of Avaya Inc. All other trademarks are the property of their respective owners.

certain portions of the Software ("Third Party Terms"). As required, information regarding distributed Linux OS source code (for those Products that have distributed Linux OS source code) and identifying the copyright holders of the Third Party Components and the Third Party Terms that apply is available in the Products, Documentation or on Avaya's website at: <http://support.avaya.com/Copyright> (or such successor site as designated by Avaya). The open source software license terms provided as Third Party Terms are consistent with the license rights granted in these Software License Terms, and may contain additional rights benefiting End User, such as modification and distribution of the open source software. The Third Party Terms shall take precedence over these Software License Terms, solely with respect to the applicable Third Party Components, to the extent that these Software License Terms impose greater restrictions on the End User than the applicable Third Party Terms.

P. Limitation of Liability. EXCEPT FOR PERSONAL INJURY CLAIMS OR WILLFUL MISCONDUCT, AND TO THE EXTENT PERMITTED UNDER APPLICABLE LAW, NEITHER AVAYA, AVAYA AFFILIATES, THEIR LICENSORS OR SUPPLIERS, NOR ANY OF THEIR DIRECTORS, OFFICERS, EMPLOYEES, OR AGENTS SHALL BE LIABLE FOR (i) ANY INCIDENTAL, SPECIAL, PUNITIVE, EXEMPLARY, STATUTORY, INDIRECT OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, (ii) ANY LOSS OF PROFITS OR REVENUE, LOSS OR CORRUPTION OF DATA, TOLL FRAUD, OR COST OF COVER, SUBSTITUTE GOODS OR PERFORMANCE, OR (iii) ANY DIRECT DAMAGES ARISING UNDER THESE SOFTWARE LICENSE TERMS IN EXCESS OF THE FEES PAID FOR THE SOFTWARE GIVING RISE TO THE CLAIM IN THE TWELVE MONTH PERIOD IMMEDIATELY PRECEDING THE DATE THE CLAIM AROSE. REGARDLESS OF WHETHER THE END USER WAS ADVISED, HAD OTHER REASON TO KNOW, OR IN FACT KNEW OF THE POSSIBILITY THEREOF AND REGARDLESS OF WHETHER THE LIMITED REMEDIES FAIL THEIR ESSENTIAL PURPOSE, THESE LIMITATIONS OF LIABILITY IN THIS SECTION WILL APPLY TO ANY DAMAGES, HOWEVER CAUSED, AND ON ANY THEORY OF LIABILITY, WHETHER FOR BREACH OF CONTRACT, TORT (INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, NEGLIGENCE), OR OTHERWISE.

Q. Protection of Software and Documentation. End User acknowledges that the Software and Documentation are confidential information of Avaya and its suppliers and contain trade secrets of Avaya and its suppliers. End User agrees at all times to protect and preserve in strict confidence the Software and Documentation using no less than the level of care End User uses to protect its own information of a confidential nature and to implement reasonable security measures to protect the trade secrets of Avaya and its suppliers.

R. Privacy. When downloading or using the Software, Avaya might process certain data about the End User, the End User's network and the End User's device (e.g., email address, phone - extension number, device IDs, IP addresses, location, etc.). Avaya will keep End User's data confidential and will only use End User's data to the extent necessary to execute these Software License Terms and to ensure compliance with these Software License Terms. In case such data identifies or may be used to identify an individual ("Personal Data"), this Personal Data will generally not leave the Avaya group Affiliates and will only be transmitted to third parties if necessary for the above. Avaya will ensure in such case that all applicable data protection requirements are met, especially regarding international data transfers. For Avaya Affiliates this is achieved through the Avaya Binding Corporate Rules, which are published on the Avaya website mentioned below. For international transfers to other third parties this will be ensured through standard data protection clauses adopted by the EU-Commission or other appropriate safeguards. End User's data will only be stored for the time necessary to achieve the above purpose or if statutory retention periods require longer storage times, for such longer time. Respective data subjects have the right to request access to and rectification or erasure of their Personal Data and can request restriction of processing of their Personal Data. They have the right to data portability, subject to the respective statutory requirements as well as the right to lodge a complaint with a competent supervisory authority. For more information on data subject rights or in case of any questions related to Avaya processing Personal Data, please refer to the Documentation and its Global Privacy Website available at <https://www.avaya.com/en/privacy/website/>

S. High Risk Activities. The Software is not fault-tolerant and is not designed, manufactured or intended for any use in any environment that requires fail-safe performance in which the failure of the Software could lead to death, personal injury or significant property damage ("High Risk Activities"). Such environments include, among others, control systems in a nuclear, chemical, biological or other hazardous facility, aircraft navigation and communications, air traffic control, and life support systems in a healthcare facility. End User assumes the risks for its use of the Software in any such High Risk Activities.

T. Import/Export Control. End User is advised that the Software is of U.S. origin and subject to the U.S. Export Administration Regulations ("EAR"). The Software also may be subject to applicable local country import/export laws and regulations. Diversion contrary to U.S. and/or applicable local country law and/or regulation is prohibited. End User agrees not to directly or indirectly export, re-export, import, download, or transmit the Software to any country, end user or for any use that is contrary to applicable U.S. and/or local country regulation or statute (including but not limited to those countries embargoed by the U.S. government). End User represents that any governmental agency has not issued sanctions against the End User or otherwise suspended, revoked or denied End User's import/export privileges. End User agrees not to use or transfer the Software for any use relating to nuclear, chemical or biological weapons, or missile technology, unless authorized by the U.S. and/or any applicable local government by regulation or specific written license. Additionally, End User is advised that the Software may contain encryption algorithm or source code that may not be exported to government or military end users without a license issued by the U.S. BIS and any other country's governmental agencies, where applicable.

U. U.S. Government End Users. The Software is classified as "commercial computer software" and the Documentation is classified as "commercial computer software documentation" or "commercial items," pursuant to 48 CFR FAR 12.212 or DFAR 227.7202, as applicable. Any use, modification, reproduction, release, performance, display or disclosure of the Software or Documentation by the Government of the United States shall be governed solely by the terms of these Software License Terms and shall be prohibited except to the extent expressly permitted by these Software License Terms, and any use of the Software and/or Documentation by the Government constitutes agreement to such classifications and to these Software License Terms.

V. Acknowledgement. End User acknowledges that certain Software may contain programming that: (i) restricts, limits and/or disables access to certain features, functionality or capacity of such Software subject to the End User making payment for licenses to such features, functionality or capacity; or (ii) periodically deletes or archives data generated by use of the Software and stored on the applicable storage device if not backed up on an alternative storage medium after a certain period of time; or (iii) may rely on a third party analytics service to collect and generate aggregated user data which Avaya may use to improve product performance and its functionality. For Google Analytics, please refer to the following website for more information: <http://www.google.com/policies/privacy/partners/> (or such successor site as designated by Google). By accepting these Software License Terms and continued use of the Software, service, or subscription, End User consents to the use of such an analytics service to analyze such data.

W. Miscellaneous. These Software License Terms and any dispute, claim or controversy arising out of or relating to these Software License Terms ("Dispute"), including without limitation those relating to the formation, interpretation, breach or termination of these Software License Terms, or any issue regarding whether a Dispute is subject to arbitration under these Software License Terms, will be governed by New York State laws, excluding conflict of law principles, and the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods. Any Dispute shall be resolved in accordance with the following provisions. The disputing party shall give the other party written notice of the Dispute. The parties will attempt in good faith to resolve each Dispute within thirty (30) days, or such other longer period as the parties may mutually agree, following the delivery of such notice, by negotiations between designated representatives of the parties who have dispute resolution authority. If a Dispute that arose anywhere other than in the United States or is based upon an alleged breach committed anywhere other than in the United States cannot be settled under these procedures and within these timeframes, it will be conclusively determined upon request of either party by a final and binding arbitration proceeding to

Avaya Global Software License Terms (06012020v1)

© 2016-2020 Avaya Inc. All rights reserved. Avaya and the Avaya Logo are trademarks of Avaya Inc. and may be registered in certain jurisdictions. All trademarks identified by the © or TM are registered trademarks, service marks or trademarks, respectively, of Avaya Inc. All other trademarks are the property of their respective owners.

be held in accordance with the Rules of Arbitration of the International Chamber of Commerce by a single arbitrator appointed by the parties or (failing agreement) by an arbitrator appointed by the President of the International Chamber of Commerce (from time to time), except that if the aggregate claims, cross claims and counterclaims by any one party against any or all other parties exceed One Million US Dollars at the time all claims, including cross claims and counterclaims are filed, the proceeding will be held in accordance with the Rules of Arbitration of the International Chamber of Commerce by a panel of three arbitrator(s) appointed in accordance with the Rules of Arbitration of the International Chamber of Commerce. The arbitration will be conducted in the English language, at a location agreed by the parties or (failing agreement) ordered by the arbitrator(s). The arbitrator(s) will have authority only to award compensatory damages within the scope of the limitations of these Software License Terms and will not award punitive or exemplary damages. The arbitrator(s) will not have the authority to limit, expand or otherwise modify the terms of these Software License Terms. The ruling by the arbitrator(s) will be final and binding on the parties and may be entered in any court having jurisdiction over the parties or any of their assets. The parties will evenly split the cost of the arbitrator(s)' fees, but each party will bear its own attorneys' fees and other costs associated with the arbitration. The parties, their representatives, other participants and the arbitrator(s) will hold the existence, content and results of the arbitration in strict confidence to the fullest extent permitted by law. Any disclosure of the existence, content and results of the arbitration shall be as limited and narrowed as required to comply with the applicable law. By way of illustration, if the applicable law mandates the disclosure of the monetary amount of an arbitration award only, the underlying opinion or rationale for that award may not be disclosed.

If a Dispute by one party against the other that arose in the United States or is based upon an alleged breach committed in the United States cannot be settled under the procedures and within the timeframe set forth above, then either party may bring an action or proceeding solely in either the Supreme Court of the State of New York, New York County, or the United States District Court for the Southern District of New York. Except as otherwise stated above with regard to arbitration of Disputes that arise anywhere other than in the United States or are based upon an alleged breach committed anywhere other than in the United States, each party to these Software License Terms consents to the exclusive jurisdiction of those courts, including their appellate courts, for the purpose of all actions and proceedings.

The parties agree that the arbitration provision in this Section may be enforced by injunction or other equitable order, and no bond or security of any kind will be required with respect to any such injunction or order. Nothing in this Section will be construed to preclude either party from seeking provisional remedies, including but not limited to temporary restraining orders and preliminary injunctions from any court of competent jurisdiction in order to protect its rights, including its rights pending arbitration, at any time. In addition and notwithstanding the foregoing, Avaya shall be entitled to take any necessary legal action at any time, including without limitation seeking immediate injunctive relief from a court of competent jurisdiction, in order to protect Avaya's intellectual property and its confidential or proprietary information (including but not limited to trade secrets).

If any provision of these Software License Terms is determined to be unenforceable or invalid, these Software License Terms will not be rendered unenforceable or invalid as a whole, and the provision will be changed and interpreted so as to best accomplish the objectives of the original provision within the limits of applicable law. The failure to assert any rights under the Software License Terms, including, but not limited to, the right to terminate in the event of breach or default, will not be deemed to constitute a waiver of the right to enforce each and every provision of the Software License Terms in accordance with their terms. If End User moves any Software, and as a result of such move, a jurisdiction imposes a duty, tax, levy or fee (including withholding taxes, fees, customs or other duties for the import and export of any such Software), then End User is solely liable for, and agree to pay, any such duty, taxes, fees or other fees.

X. Agreement in English. The parties confirm that it is their wish that these Software License Terms, as well as all other documents relating hereto, including all notices, have been and shall be drawn up in the English language only. Les parties aux présentes confirment leur volonté que cette convention, de même que tous les documents, y compris tout avis, qui s'y rattachent, soient rédigés en langue anglaise.

Avaya Global Software License Terms (06012020v1)

© 2016-2020 Avaya Inc. All rights reserved. Avaya and the Avaya Logo are trademarks of Avaya Inc. and may be registered in certain jurisdictions. All trademarks identified by the © or TM are registered trademarks, service marks or trademarks, respectively, of Avaya Inc. All other trademarks are the property of their respective owners.