



ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ
ÚSTŘEDÍ

Křížová 25, 225 08 Praha 5

OBJEDNÁVKA č. 1100019489/23

Adresa příjemce faktury:

ČR - ČSSZ ústředí
Křížová 25
225 08 Praha 5

IČ: 00006963

Bankovní spojení: 10006-127001/0710

Vyřizuje: [REDACTED]

Útvar: Oddělení centrálních nákupů a správy tis

Tel.: [REDACTED]

Fax: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Adresa příjemce zboží/služby:

ČR - ČSSZ ústředí
Křížová 25
225 08 Praha 5

LaMa Operations s.r.o.
Trenčínská 2627/12
141 00 Praha - Záběhlice

IČ: 62577565

DIČ: CZ62577565

datum objednávky: 03.09.2021

číslo smlouvy:

dodací lhůta: 30.09.2021

Číslo výstavce faktury u nás: 500888

Vaše číslo dodavatele u nás: 500888

Plat.podm.: Splatnost faktur činí 21 dnů ode dne doručení.

Vyřizuje: [REDACTED]

Pol.	Materiál	Označení	Cena za jednotku vč. DPH	Hodnota vč. DPH
Obj.množství	Jednot.			
00010		Technická a servisní podpora call center		
	1,000	Jedn.výk.	114.950,00	114.950,00

Objednáváme technickou a servisní podporu call center České správy sociálního zabezpečení za podmínek a podle specifikace uvedené v příloze této objednávky a podle vaší cenové nabídky ze dne 26.8.2021.

Přílohy: Specifikace předmětu plnění, Obchodní podmínky a Cenová nabídka

Cena je stanovena dohodou dle zákona č. 526/1990 Sb., ve znění pozdějších předpisů, v celkové výši do **114.950,00 Kč vč. DPH**,

a to tak, že tato nabídková cena je cenou nejvýše přípustnou.

Smluvní vztahy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku v platném a účinném znění.

Objednávka, jejíž hodnota přesáhne částku 50 000 Kč bez DPH, bude včetně akceptace objednatelem uveřejněna v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění platném a účinném.

Objednávka, jejíž hodnota přesáhne částku 50 000 Kč bez DPH, nabyde účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv, přičemž veškeré plnění dle této objednávky lze poskytnout až po nabytí její účinnosti.

Dodavatel je povinen uvést, jaké části objednávky a z jakého právního důvodu není možno uveřejnit. Pokud

Pokračování na další straně...

Pol.	Materiál	Označení			
Obj.množství		Jednot.	Cena za jednotku vč. DPH		Hodnota vč. DPH

dodavatel žádnou část objednávky či právní důvod neuvede, bude objednatel oprávněn uveřejnit objednávku jako celek včetně akceptace a všech příloh.

Schvaluje: 
ředitel odboru

Požadavek na dodavatele.

Žádáme o vrácení jednoho vyhotovení objednávky s fakturou. Na přepravním nebo dodacím listě a faktuře uvádějte vždy číslo objednávky. **Pokud nebudou splněny výše uvedené požadavky bude faktura vrácena k doplnění. Zároveň dojde k prodloužení doby splatnosti.**

Potvrzení objednávky:

Tuto objednávku potvrzuji a zavazuji se objednané plnění v souladu s touto objednávkou poskytnout.

Dne: 6. 9. 2021



OBJEDNATEL

Jméno, funkce

LaMa Operations s.r.o.
Trenčínská 2627/12
141 00 Praha 4



Razítko, podpis

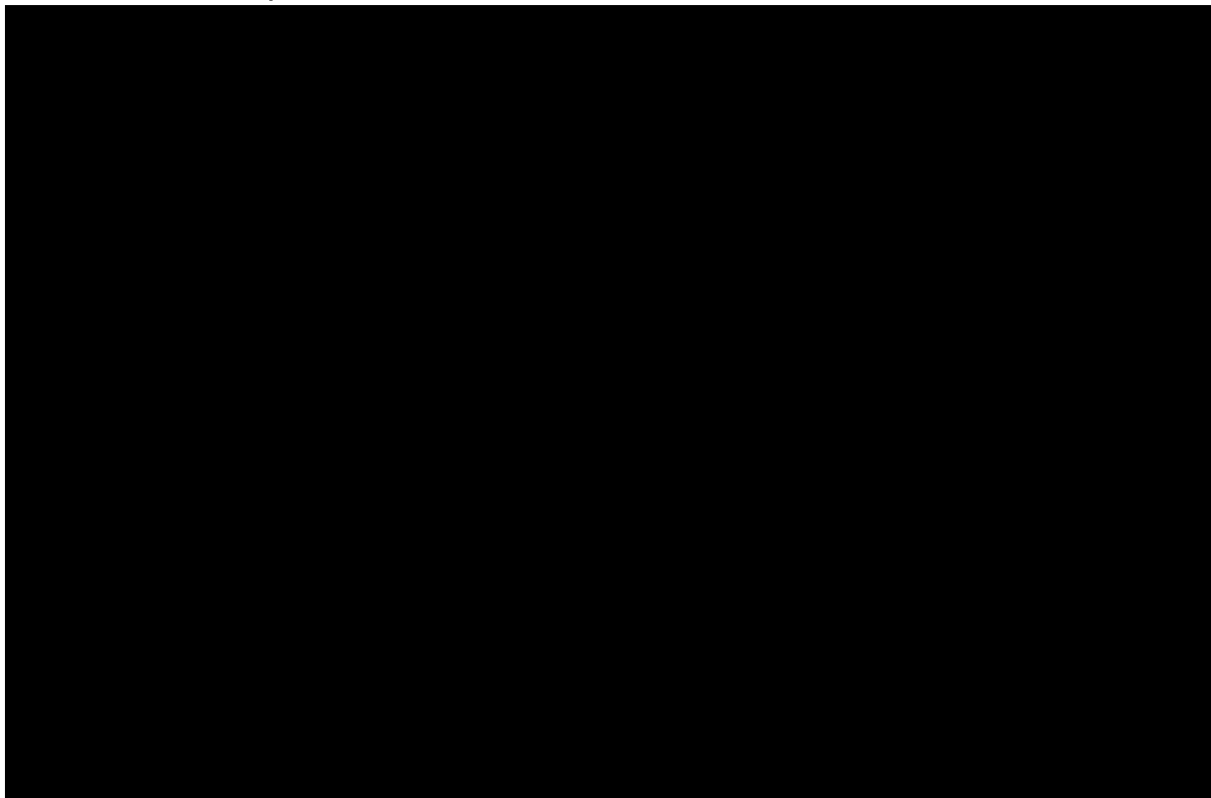
Objednávka poskytování
technické a servisní podpory provozu call center
České správy sociálního zabezpečení

Specifikace Předmětu plnění

1. Popis Systému

Typ	Počet	Název položky	Funkce	Záruka do
CC Praha - 30 uživatelů				
HW	1	OS Branch 50/250	lokální brána pro volání do a z VTS a nouzový provoz	
	1	TV	Wallboard (přehledový informační panel) napojený na pracovní stanici	
SW	1	OpenScape Contact Centre Enterprise V10	základní aplikace call centra	
	1	Aplikační nadstavba MHS P	historie volání klientů (karta klienta), reporting, přehled a historie, možnost zadávání informací o obsahu hovoru operátora s klientem	
CC Zlín - 20 uživatelů				
HW	1	OS Branch 500i DP4	lokální brána pro volání do a z VTS a nouzový provoz	
	1	TV	Wallboard (přehledový informační panel) napojený na pracovní stanici	
SW	1	OpenScape Contact Centre Enterprise V10	základní aplikace call centra	
	1	Aplikační nadstavba MHS Z	historie volání klientů (karta klienta), reporting, přehled a historie, možnost zadávání informací o obsahu hovoru operátora s klientem	
CC Olomouc - 5 uživatelů				
HW	1	OS Branch 50i A84	lokální brána pro volání do a z VTS a nouzový provoz	
SW	1	OpenScape Contact Centre Enterprise V10	základní aplikace call centra	
	1	Aplikační nadstavba MHS O	historie volání klientů (karta klienta), reporting, přehled a historie, možnost zadávání informací o obsahu hovoru operátora s klientem	
CC Děčín - 33 uživatelů				
HW	1	OS Branch 500i DP4	lokální brána pro volání do a z VTS a nouzový provoz	18. 12. 2022
	1	TV	Wallboard (přehledový informační panel) napojený na pracovní stanici	18. 12. 2022
SW	1	OpenScape Contact Centre Enterprise V10	základní aplikace call centra	
	1	Aplikační nadstavba MHS Z	historie volání klientů (karta klienta), reporting, přehled a historie, možnost zadávání informací o obsahu hovoru operátora s klientem	
Doplňky Systému				
	1	Nahrávací modul ReDat	nahrávky uskutečněných hovorů	

Objednávka poskytování
technické a servisní podpory provozu call center
České správy sociálního zabezpečení

Blokové schéma Systému**2. Provozní doba call center ČSSZ**

Pondělí 8:00 hod. - 17:00 hod.
Úterý 8:00 hod. - 15:30 hod.
Středa 8:00 hod. - 17:00 hod.
Čtvrtek 8:00 hod. - 15:30 hod.
Pátek 8:00 hod. - 12:00 hod.

3. Služby technické a servisní podpory spočívají v:

- 3.1. zajištění provozu Systému odstraňováním Incidentů bez ohledu na jejich původ;
- 3.2. podpoře uživatelů Systému při obsluze a užívání Systému, zejména zodpovídáním telefonických a e-mailových dotazů - služba Hot Line. Účelem služby Hot Line je poskytování konzultací v českém jazyce, a to v oblasti identifikace, diagnostiky a řešení uživatelských problémů souvisejících s provozem Systému. Hot Line je Poskytovatel povinen Objednateli poskytovat v provozní době call center ČSSZ vymezené v čl. 2. této Přílohy č. 1 Objednávky:
 - telefonická podpora (Hot Line): [REDACTED]
 - e-mailová podpora (Hot Line): [REDACTED]
- 3.3. podávání technických informací o Systému Objednateli v elektronické podobě na e-mailovou adresu oprávněné osoby Objednatele ve věcech věcného plnění v případě, že se provedeným zásahem v rámci poskytování Služeb technické a servisní podpory, zejména technickým nebo servisním zásahem, Systém změní;

Objednávka poskytování
technické a servisní podpory provozu call center
České správy sociálního zabezpečení

- 3.4. poskytování služby Servicedesku Poskytovatele v provozní době call center ČSSZ vymezené v čl. 2. této Přílohy č. 1 Objednávky;
- 3.5. řešení servisních požadavků uplatněných Objednatelem prostřednictvím servicedesku Objednatele nebo v případě jeho nedostupnosti prostřednictvím e-mailu (Hot Line) Objednatele a poskytování asistence uživatelům Systému prostřednictvím vzdáleného přístupu. Servisní požadavky a poskytování asistence budou prováděny v maximálním rozsahu v rozsahu 10 hodin měsíčně. Servisním požadavkem je zajištění změn a dalších činností v souvislosti s provozními požadavky Objednatele [např.: zřizování nových operátorských účtů a jejich konfigurace - nastavení a změny oprávnění k aplikačnímu vybavení call centra, skupiny operátorů (skilly), zpracování přehledu o uskutečněných telefonických hovorech, sestav dle požadavků Objednatele apod.]. Případně nevyčerpané hodiny v příslušném měsíci se automaticky převádí do dalšího období, a to i opakovaně. Provedením servisního požadavku se rozumí jeho uzavření na servicedesku Objednatele;
- 3.6. provádění Monitoringu, jehož účelem je sledování funkčnosti Systému v reálném čase ve středisku technické podpory Poskytovatele a Objednatele a neprodlené předávání zaznamenaných hrožících nebo již nastalých chyb na e-mail oprávněné osoby Objednatele ve věcech věcného plnění;
- 3.7. odborném dohledu na provoz zařízení OS Branch specifikovaných v čl. 1. této Přílohy č. 1 Objednávky;
- 3.8. kontrole, přezkušování a případně zprovoznění Systému vždy po pravidelných i mimořádných aktualizacích serverového SW Objednatele, v jehož virtuálním prostředí je Systém nasazen a po mimořádných situacích, např.: např. odstávkách nebo výpadcích dodávky elektrické energie, a to nejpozději do 8:00 hodin následujícího pracovního dne (aktualizace operačních systémů je Objednatelem prováděna zpravidla vždy 4. sobotu v měsíci);
- 3.9. identifikaci vadných a poškozených dílů HW;
- 3.10. v případě nefunkčnosti HW zapůjčení a oživení náhradního HW, plně kompatibilního, technicky srovnatelného s nahrazovaným HW do doby pořízení nového HW Objednatelem nejpozději však do konce poskytování Služeb technické a servisní podpory;
- 3.11. zajištění dalších úkonů v této Příloze č. 1 Objednávky výslovně neuvedených, sloužících k udržování Systému v technicky provozovatelném stavu.

4. Specifikace SLA

Úrovně priorit Incidentů (tj. závad Systému) z hlediska jejich vyřešení:

- 4.1. Priorita 1 - stav nouze, celková nefunkčnost Systému (např. nedostupnost Systému pro všechny operátory call centra ČSSZ, Systém nereaguje na příchozí volání, výpadek všech SW součástí Systému apod.).
U této priority Objednatel požaduje reakční dobu do 1 hodiny, dobu vyřešení u HW do 2 hodin, u SW do 8 hodin; v případě, že požadovaná doba vyřešení připadne na dobu mimo provozní dobu call center ČSSZ, je požadovanou dobou vyřešení čas do 8:00 hod. následujícího pracovního dne.
- 4.2. Priorita 2 - porucha, funkčnost Systému omezena (např. nedostupnost Systému pro část operátorů call centra, výpadek některých SW součástí Systému apod.).

Objednávka poskytování
technické a servisní podpory provozu call center
České správy sociálního zabezpečení

U této priority Objednatel požaduje reakční dobu do 2 hodin, dobu vyřešení u HW do 4 hodin, u SW do 12 hodin; v případě, že požadovaná doba vyřešení připadne na dobu mimo provozní dobu call center ČSSZ, je požadovanou dobou vyřešení čas do 8:00 hod. následujícího pracovního dne.

- 4.3. Priorita 3 - chyba, funkčnost Systému zachována (např. nefunkční statistiky apod.).
U této priority Objednatel požaduje reakční dobu do 3 hodin, dobu vyřešení u HW do 8 hodin, u SW do 16 hodin; v případě, že požadovaná doba vyřešení připadne na dobu mimo provozní dobu call center ČSSZ, je požadovanou dobou vyřešení čas do 8:00 hod. následujícího pracovního dne.
- 4.4. U servisních požadavků Objednatel požaduje reakční dobu do 3 hodin, dobu vyřešení do 16 hodin; v případě, že požadovaná doba vyřešení připadne na dobu mimo provozní dobu call center ČSSZ, je požadovanou dobou vyřešení čas do 8:00 hod. následujícího pracovního dne.
- 4.5. Nahlašování Incidentů a servisních požadavků bude probíhat v provozní době call center ČSSZ dle čl. 2 této Přílohy č. 1, a to prostřednictvím servicedesku Objednatele napojeného na Servicedesk Poskytovatele. V případě jeho nedostupnosti pak prostřednictvím e-mailu (Hot Line) s následným zaznamenáním do servicedesku Objednatele.
- 4.6. Reakční dobou se rozumí doba, která započne běžet časem nahlášení Incidentu nebo servisního požadavku na Servicedesk Poskytovatele prostřednictvím servicedesku Objednatele do doby potvrzení přijetí Incidentu nebo servisního požadavku Poskytovatelem zaznamenaným v servicedesku Objednatele.
- 4.7. Dobou pro vyřešení Incidentu nebo servisního požadavku se rozumí doba, která započne běžet okamžikem nahlášení Incidentu nebo servisního požadavku na Servicedesk Poskytovatele prostřednictvím servicedesku Objednatele, a bude ukončena v čase vyřešení Incidentu nebo servisního požadavku. Vyřešením Incidentu nebo servisního požadavku se rozumí změna stavu Incidentu nebo servisního požadavku na servicedesku Objednatele na „Vyřešeno“ a v případě jeho nedostupnosti doručení informace o vyřešení Incidentu nebo servisního požadavku na e-mail oprávněné osoby Objednatele ve věcech věcného plnění s následným zaznamenáním do servicedesku Objednatele.

Aut. a kop. prostředkem
Trenčinská 138/7
161 00 Praha 4



Obchodní podmínky

1. Poskytovatel bude poskytovat plnění ode dne účinnosti objednávky do 30. 9. 2021.
2. Místa plnění jsou budovy objednatele na adresách:
Křížová 6a, 25 a 27, 225 08 Praha 5,
tř. Kosmonautů 1151/6C, 779 11 Olomouc,
třída Tomáše Bati 3792, 762 61 Zlín,
Ruská 61/33, 405 02, Děčín - Děčín IV – Podmokly.
3. Celková cena obsahuje veškeré náklady dodavatele a je cenou konečnou a nejvýše přípustnou.
4. Cena bude uhrazena jednorázově bezhotovostním převodem z bankovního účtu objednatele na bankovní účet dodavatele.
5. Poskytovatel může fakturovat cenu za poskytnutou službu na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného do 15 kalendářních dnů ode dne převzetí služby objednatelem. Doklad o předání a převzetí plnění či jeho kopie bude tvořit přílohu příslušného daňového dokladu (faktury).
6. V případě, že Poskytovatel bude předmět plnění poskytovat pouze část měsíce, je oprávněn fakturovat pouze alikvotní část celkové ceny podle odst. 3 této přílohy.
7. Za den úhrady oprávněně fakturované ceny se považuje den, kdy byla částka připsána na bankovní účet poskytovatele.
8. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Předmětu plnění s potřebnou a odbornou péčí a Předmět plnění provádět v ujednaném čase v souladu s přílohou č. 1 objednávky.
9. Poskytovatel je povinen poskytovat Předmět plnění v rozsahu dle Přílohy č. 1 objednávky a v časech definovaných v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „SLA”) uvedených Příloze č. 1 objednávky.
10. Poskytovatel je povinen zachovávat naprostou mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s poskytováním Předmětu plnění či v jiných souvislostech dozví, a to i po skončení objednávky. Tuto povinnost je Poskytovatel povinen zajistit i u svých zaměstnanců, případně jiných osob jsoucích v obdobném postavení vůči Poskytovateli i u svých poddodavatelů. Případné porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení podmínek objednávky s právem Objednatele od objednávky odstoupit.
11. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou pro řádné poskytování Předmětu plnění.
12. Poskytovatel je povinen alokovat na poskytování Předmětu plnění dostatečné personální kapacity.
13. Poskytovatel je povinen zajistit ve vztahu k osobám, prostřednictvím kterých poskytuje Předmět plnění (dále jen „Pracovníci”), dodržování obecně závazných pracovněprávních předpisů, a to zejména (nikoliv však výlučně) předpisů upravujících mzdy zaměstnanců, pracovní dobu, dobu odpočinku mezi směnami, placené přesčasy apod. Povinnost dle tohoto odstavce tohoto článku této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zajistit v celém svém dodavatelském řetězci.
14. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování Předmětu plnění neumožní výkon nelegální práce ve smyslu ustanovení § 5 písm. e) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti. Závazek dle tohoto odstavce tohoto článku této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zajistit v celém svém dodavatelském řetězci.
15. Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu trvání tohoto smluvního vztahu kontrolovat dodržování odst. 13. a odst. 14. této přílohy, a to prostřednictvím čestného prohlášení Poskytovatele. Poskytovatel je na základě výzvy Objednatele povinen předat mu do 5

pracovních dní od doručení výzvy čestné prohlášení týkající se dodržování odst. 13. a/nebo odst. 14. této přílohy.

16. Poskytovatel je povinen při poskytování Předmětu plnění volit postupy směřující nejprve k předcházení vzniku odpadů obecně. Poskytovatel je povinen nakládat s odpady, separovat a ekologicky likvidovat veškerý odpad vzniklý v souvislosti s poskytováním Předmětu plnění na své náklady a v souladu s obecně závaznými předpisy, zejména v souladu se zákonem č. 541/2020 Sb., o odpadech. Veškeré obaly vzniklé při poskytování Předmětu plnění je Poskytovatel povinen v co největší možné míře roztřídit podle druhu a dle možnosti opětovně použít, vrátit výrobcí materiálů či odvézt provozovateli sběru obalových materiálů.
17. V případě výměny vadných dílů HW je Poskytovatel povinen dodat díly nesoucí značku ekologické šetrnosti (např. Energy Star, The Blue Angel, popř. Ekologicky šetrný výrobek dle ČSN ISO 14024).
18. V případě potřeby servisního zásahu v Systému, pokud to povaha zásahu dovoluje, je z důvodu snížení dopadu zásahu na životní prostředí vhodné, aby Poskytovatel upřednostnil využití vzdáleného přístupu do Systému před provedením úkonu v místě plnění.
19. Zjistí-li Objednatel, že Poskytovatel poskytuje Předmět plnění v rozporu se svými povinnostmi vyplývajícími z této objednávky nebo z obecně závazných právních předpisů, je Objednatel oprávněn dožadovat se toho, aby Poskytovatel odstranil na své náklady vady vzniklé vadným postupem a Předmět plnění poskytoval řádným způsobem. Nesplní-li Poskytovatel tuto svou povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené Objednatel, je Objednatel oprávněn od této objednávky odstoupit.
20. Poskytovatel je povinen předat Objednateli do 3. pracovního dne v měsíci říjnu 2021 výkaz skutečně provedených prací v rámci Služeb technické a servisní podpory. Ve výkazu musí být uveden popis provedeného plnění, místo plnění a den, kdy bylo plnění provedeno.
21. S ohledem na předmět této objednávky se předpokládá, že Poskytovatel bude zpracovávat rovněž data, která nespádají do kategorie osobních údajů. Objednatel tímto pověřuje Poskytovatele zpracováním takových dat obsažených v Systému v rámci poskytování předmětu plnění. Poskytovatel je povinen zpracovávat data dle tohoto odstavce této přílohy obsažená v Systému pouze na základě pokynů Objednatele a v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností Poskytovatele vyplývajících z této objednávky.
22. Ve vztahu k poskytování Služeb technické a servisní podpory se Poskytovatel dále zavazuje provádět nepřetržitý dohled nad provozem Systému v reálném čase.

17.11.2020
Trenčín 2027
141 00 Praha 4



Ceník - stanovení nabídkové ceny

Položka	Parametr	Jednotka	Měsíční paušální platba	Cena celkem bez DPH
Služby technické a servisní podpory provozu	1	soubor		
Cena bez DPH				
DPH 21 %				
Cena včetně DPH				

Číslo objednávky
1100019489
11.01.2024