

Číslo Smlouvy MF  
**21/906/0033**

*Toto číslo uvádějte při fakturaci*

# Smlouva

## Zajištění komplexního provozu a servisu telefonních ústředen v objektech Ministerstva financí

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“) a v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“) na základě otevřené výzvy k podání nabídky ve věci veřejné zakázky malého rozsahu zadané prostřednictvím

Národního elektronického nástroje (NEN)

č. j.: MF-29698/2021/5902-2,3

*Evidenční číslo: 9006/055/2021*

**(dále jen „Smlouva“)**

### Smluvní strany:

#### Česká republika – Ministerstvo financí

Se sídlem: Letenská 525/15, 118 10 Praha 1

IČO: 00006947

DIČ: CZ00006947

Bankovní spojení: XXXXXXXXXXXX

Číslo účtu: XXXXXXXXXXXX

Za niž jedná: XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX

ID datové schránky: xzeaaav

(dále jen „Objednatel“)

a

#### IXPERTA s.r.o.

Se sídlem: Lihovarská 1060/12, 190 00, Praha 9 - Libeň

Zapsaný/á v obchodním rejstříku pod spisovou značkou C 117991, vedenou u Městského soudu v Praze

IČO: 27599523

DIČ: CZ27599523

Bankovní spojení: XXXXXXXXXXXX

Číslo účtu: XXXXXXXXXXXX

Zastoupená: XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX

ID datové schránky: kp6z92b

(dále jen „Poskytovatel“)

Objednatel a Poskytovatel společně dále též jen jako „Smluvní strany“ a jednotlivě jako „Smluvní strana“

## I. Účel Smlouvy

Účelem této Smlouvy je zajištění funkčnosti, dostupnosti a bezvadného provozu stávající telefonní ústředny Objednatel systému OpenScape Voice na 6 měsíců.

## II. Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout Objednateli komplexní zajištění **provozu** a **servisu** systému OpenScape Voice včetně jeho příslušenství (dále jen „Předmět plnění“).
-

## 2. Zajištění Předmětu plnění spočívá v následujících dílčích plněních:

### 2.1. provoz:

- poskytnutí požadovaných služeb od Poskytovatele specifikovaných v **Příloze č. 1** této Smlouvy;
- poskytnutí služeb telefonního mechanika formou jeho osobní přítomnosti na adrese Praha 1, Letenská 525/15, PSČ 118 10, v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod. v rozsahu uvedeném v **Příloze č. 1** této Smlouvy;

### 2.2. servis:

- zajištění oprav pro zařízení, jejichž specifikace a počet je uveden v **Příloze č. 2** této Smlouvy;
- poskytnutí služeb servisu dle kategorizace závad v reakčních dobách a v dobách oprav dle **Přílohy č. 1** této Smlouvy;
- bezplatném poskytnutí nezbytných produktů k servisu (jako např. náhradní díly, jednotlivé prvky telefonní ústředny apod.).

3. Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatel zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnutý Předmět plnění dle této Smlouvy dohodnutou Smluvní cenu způsobem a za podmínek stanovených v této Smlouvě.

## **III. Cena, platební podmínky a fakturace**

1. Za řádné a včasné poskytování Předmětu plnění po celou dobu trvání této Smlouvy se Objednatel zavazuje zaplatit Poskytovateli Smluvní cenu uvedenou bez DPH (dále jen „Smluvní cena“), která byla sjednána dohodou Smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, jako cena maximální a nepřekročitelná, a která zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním předmětu Smlouvy (tj. např. náklady na dopravu, náhradní díly apod.).
2. Smluvní strany si ujednaly, že celková Smluvní cena činí částku **990.000,- Kč** bez DPH, tj. Smluvní cena včetně DPH činí **1.197.900,- Kč**.
3. Smluvní cena dle odst. 2. tohoto článku bude hrazena měsíčně, a to vždy ve výši jedné šestiny (1/6) Smluvní ceny (dále jen „Měsíční cena“) za každý uplynulý kalendářní měsíc, počítaný od data uzavření Smlouvy, ve kterém docházelo k řádnému poskytování Předmětu plnění. Měsíční cena činí částku **165.000,- Kč** bez DPH, tj. Měsíční cena včetně DPH činí **199.650,- Kč**.
4. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že Předmět plnění nebude poskytován v plném rozsahu po celý kalendářní měsíc, jako např. tehdy pokud Smlouva nabyde účinnosti v průběhu zúčtovacího období, bude ukončena v průběhu zúčtovacího období nebo v případě výpadku či z obdobného důvodu neposkytování Předmětu plnění, se Měsíční cena poměrně krátí, a to s přesností na celé dny a Poskytovateli v takovém případě náleží alikvotní část Měsíční ceny.
5. Fakturu za předmětný měsíc vystaví Poskyvatel nejdříve následující den po dni uskutečnění zdanitelného plnění, kterým je poslední den kalendářního měsíčního intervalu.
6. Součástí faktury bude ve smyslu ustanovení čl. V odst. 1 této Smlouvy protokol vystavený

Poskytovatelem, podepsaný ze strany Objednatele bez výhrad, obsahující podrobný a přesný seznam úkonů dle této Smlouvy, provedených Poskytovatelem v rámci fakturovaného období (dále jen „Měsíční protokol“).

7. Vystavená faktura musí obsahovat:
  - a) uvedení Měsíční ceny za fakturovaný měsíc a datum její splatnosti,
  - b) evidenční číslo Smlouvy MF, uvedené v rámečku v záhlaví, které slouží jako identifikátor platby,
  - c) úplné bankovní spojení Poskytovatele,
  - d) veškeré náležitosti dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
  - e) informace povinně uváděné na obchodních listinách na základě § 435 Občanského zákoníku.
8. Splatnost řádně vystavené faktury činí třicet (30) kalendářních dnů od doručení řádně vystavené faktury Objednateli.
9. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti podle zákona nebo nebude vystavena v souladu s touto Smlouvou (např. bude chybět příloha), je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět k doplnění či opravě Poskytovateli, aniž se dostane do prodlení se splatností; v takovém případě splatnost vadné faktury nenastane a nová lhůta splatnosti v délce třiceti (30) dnů počne plynout ode dne doručení opravené faktury Objednateli.
10. Úhradu Smluvní ceny je Objednatel povinen provést v korunách českých bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje neprodleně písemně oznámit Objednateli změnu bankovních údajů Poskytovatele, uvedených v této Smlouvě, přičemž takto oznámena změna je účinná od okamžiku doručení oznámení Objednateli. Jiné bankovní spojení, uvedené na faktuře, má přednost před bankovním spojením, uvedeným v záhlaví této Smlouvy.
11. Splněním jakéhokoliv finančního závazku dle této Smlouvy se rozumí okamžik odeslání částky na bankovní účet druhé Smluvní strany.
12. Poskytovatel prohlašuje, že je plátcem DPH. Ke každé dílčí Ceně bude připočtena DPH dle sazby daně platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
13. Smluvní strany se dohodly, že je-li Poskytovatel plátcem DPH a je v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění veden v rejstříku nespolehlivých plátců DPH, anebo nastane některá z jiných skutečností rozhodných pro ručení Objednatele, je Objednatel oprávněn zaplatit Poskytovateli pouze dohodnutou cenu bez DPH a DPH odvést příslušnému správci daně dle platných právních předpisů, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. O provedené úhradě DPH správci daně bude Objednatel Poskytovatele informovat kopií oznámení pro správce daně dle §109a zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, bez zbytečného odkladu.

#### **IV. Místo plnění a doba trvání Smlouvy**

1. Místem plnění jsou pracoviště Objednatele v Praze na adresách uvedených v **Příloze č. 3** této Smlouvy (dále jen „Místa plnění“).
  2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou od **25. 12. 2021 do 25. 6. 2022**.
-

## V. Povinnosti Poskytovatele a Objednatele, náležitosti Měsíčního protokolu

### 1. Poskytovatel:

- a) je povinen řádně plnit Předmět plnění ve lhůtách a rozsahu stanovém touto Smlouvou.
- b) je povinen poskytovat Předmět plnění dle této Smlouvy s vynaložením odborné péče a znalostí.
- c) se zavazuje, že Předmět plnění bude svou technickou úrovní odpovídat výběrovým podmínkám Objednatele v oblasti bezpečnosti a provozu informačních a komunikačních technologií.
- d) se zavazuje, že Pracovníci Poskytovatele budou při poskytování Předmětu plnění podle této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné právní předpisy České republiky, vztahující se k vykonávané činnosti, a budou se řídit organizačními pokyny Oprávněných osob Objednatele.
- e) Dokladem o řádném poskytování Předmětu plnění je oboustranně podepsaný **Měsíční protokol**, který je Poskytovatel povinen řádně vyhotovit a doručit Objednateli v elektronické podobě vždy po skončení měsíčního kalendářního období.
- f) V Měsíčním protokolu Poskytovatel uvede údaje o poskytování Předmětu plnění v souladu s požadavky podle této Smlouvy a jejích příloh.
- g) V případě neposkytování Předmětu plnění nebo jeho poskytování s vadami budou v Měsíčním protokolu vady označeny výhradou. Objednatel stanoví termín pro odstranění vad a případné bližší podmínky jejich odstranění. Poskytovatel je povinen vady odstranit způsobem a ve lhůtě uvedené v Měsíčním protokolu. Po jejich odstranění bude podepsán nový Měsíční protokol bez výhrad. Obsah Měsíčního protokolu bude potvrzen čitelnými vlastnoručními podpisy Oprávněných osob obou Smluvních stran. Pro účely fakturace lze předložit pouze Měsíční protokol bez výhrad.

### 2. Objednatel:

- a) se zavazuje za řádné a včasné poskytování Předmětu plnění uhradit Poskytovateli řádně a včas Smluvní cenu ve výši a způsobem uvedeným v článku III. této Smlouvy.
  - b) se zavazuje poskytovat Poskytovateli řádně a včas maximální potřebnou součinnost, která je nezbytná pro řádné a včasné plnění povinností Poskytovatele podle této Smlouvy.
  - c) je povinen umožnit Poskytovateli přístup na Místa plnění anebo umožnit poskytování Předmětu plnění prostřednictvím vzdáleného přístupu.
  - d) se zavazuje přijímat opatření, která umožní Poskytovateli bezodkladné zahájení poskytování Předmětu plnění v Místech plnění.
  - e) je povinen před vstupem Poskytovatele na Místa plnění jej prokazatelně seznámit se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními Objednatele a zvláštními předpisy platnými pro objekt, do kterého Poskytovatel bude vstupovat v souvislosti s poskytováním Předmětu plnění. Poskytovatel se podpisem této Smlouvy zavazuje, že následně provede řádné seznámení všech svých zaměstnanců a případných jiných osob podílejících se na poskytování Předmětu plnění prostřednictvím Poskytovatele (dále jen „Pracovníci Poskytovatele“) a bude nést plnou odpovědnost za případné porušení výše uvedených opatření a předpisů Pracovníky Poskytovatele.
-

## **VI. Kybernetická bezpečnost a související povinnosti Poskytovatele**

1. Poskytovatel se zavazuje při plnění této Smlouvy postupovat v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), v platném znění (dále jen „ZoKB“), jakož i v souladu se souvisejícími prováděcími předpisy.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že Předmět plnění dle této Smlouvy má souvislost s provozem VIS (Významný informační systém) nebo KII (Kritická informační infrastruktura), ve smyslu ZoKB.
3. Poskytovatel se zavazuje v průběhu plnění této Smlouvy písemně upozornit Objednatele na případný zjištěný nesoulad plnění dle článku II. této Smlouvy s povinnostmi definovanými ZoKB a s případnými nedostatky zjištěnými auditem kybernetické bezpečnosti.
4. Poskytovatel akceptuje, že veškeré náklady, které mu v průběhu plnění dle této Smlouvy vzniknou v souvislosti se zavedením a plněním požadavků dle ZoKB, s provedeným auditem kybernetické bezpečnosti či užitím definovaných bezpečnostních opatření v rozsahu Předmětu plnění dle této Smlouvy, jsou plně k jeho tíži.
5. Seznam vyžadovaných bezpečnostních opatření se může měnit v návaznosti na povinnosti Objednatele vyplývající z § 11 ZoKB. Pokud Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB) Objednateli uloží povinnost zavést či užívat určité bezpečnostní opatření a dotýká-li se toto jakkoliv povahy či rozsahu plnění dle této Smlouvy, má Poskytovatel povinnost toto bezpečnostní opatření zavést či užívat nebo Objednateli poskytnout nutnou součinnost k zajištění uložených povinností.

## **VII. Oprávněné osoby**

1. Každá ze Smluvních stran jmenuje svoji oprávněnou osobu (dále jen „Oprávněné osoby“). Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškeré úkony v rámci předávacích procedur dle Smlouvy, jsou kontaktními osobami a jsou oprávněny připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
2. Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu Smlouvy nebo jejího předmětu.
3. Smluvní strany jsou oprávněny změnit Oprávněné osoby i bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně písemně oznámit. Změna je účinná vůči druhé Smluvní straně prvním pracovním dnem následujícím po dni doručení písemného oznámení o změně.
4. Smluvní strany se dohodly na dále uvedených Oprávněných osobách, které budou za smluvní strany jednat:

### **Oprávněné osoby Objednatele:**

oprávněn ve věcech technických a akceptacích Předmětu plnění:

XXXXXXXXXX., tel. XXXXXXXXXXX, e-mail: XXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXX, tel. XXXXXXXXXXX, e-mail: XXXXXXXXXXX

### **Oprávněné osoby Poskytovatele:**

XXXXXXXXXX, tel. XXXXXXXXXXX, e-mail: XXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXX, tel. XXXXXXXXXXX, e-mail: XXXXXXXXXXX

---

## VIII. VADA PŘEDMĚTU PLNĚNÍ A JEJÍ HLÁŠENÍ

1. Nastane-li vada Předmětu plnění (dále jen „Vada“), zavazuje se Poskytovatel vynaložit veškeré potřebné úsilí k nalezení takového řešení, při jehož realizaci se nebude nadále Vada projevovat.
2. Vady Předmětu plnění (včetně případného odhadu kategorie závažnosti Vady), bude Objednatel hlásit Poskytovateli prostřednictvím svého Oprávněného zástupce ústně na tel. č. + XXXXXXXXXXXX, bezprostředně poté písemně prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané na adresu XXXXXXXXXXXX, Poskytovatel neprodleně po obdržení nahlášené Vady Objednatel zahájí řešení Vady (a to nejdéle v rámci Reakční doby řešení) a v součinnosti s Objednatel stanoví odpovídající kategorii závažnosti Vady (viz tabulka níže) a stanoví další postup při odstraňování Vady, přičemž oboje neprodleně sdělí Oprávněné osobě Objednatel prostřednictvím e-mailové zprávy, to vše v rámci Reakční doby řešení.
3. Nebude-li Poskytovatel schopen pro rozsah nebo odbornou náročnost odstranit veškeré Vady nahlášené Objednatel, bude Oprávněné osobě Objednatel předána odpověď s popisem způsobů dalšího řešení poruchy, včetně návrhů termínů řešení.
4. Po nahlášení Vady Poskytovatel zaeviduje Vadu do interní databáze řešených Vad spravované Poskyvatel, kde bude řešené Vadě přiděleno jednoznačné číslo případu, které bude sděleno Oprávněné osobě Objednatel prostřednictvím e-mailové zprávy. Oprávněná osoba má právo se kdykoliv informovat na stav řešení Vady na adrese XXXXXXXXXXXX, nebo telefonicky na tel. č. + XXXXXXXXXXXX.
5. Vada může být uzavřena jako vyřešená pouze se souhlasem Oprávněné osoby Objednatel, uděleným prostřednictvím e-mailové zprávy.
6. Každá Vada je po jejím nahlášení zařazena ze strany Poskyvatel do kategorie závažnosti Vady, podle které se také určí prioritita řešení Vady. Při zařazení Vady do kategorie závažnosti zohlední Poskytovatel případný odlišný názor Objednatel. Zajištění řešení Vady nahlášené Objednatel bude řešeno podle kategorie závažnosti Vady v pořadí tak, jak byla přijata. V rámci každé kategorie závažnosti Vady bude brán zřetel na to, která Vada byla ohlášena dříve. **Objednatel má právo žádat o změnu kategorie Vady, pokud nesouhlasí se zařazením Vady a Poskytovatel je povinen změnu kategorie respektovat.** Určená kategorie závažnosti musí odpovídat závažnosti hlášené Vady, resp. aktuálnímu stavu zajištění řešení Vady. Rozpory ve stanovení kategorie závažnosti Závady budou řešeny Oprávněnými osobami Smluvních stran.
7. Odpovídající kategorie závažnosti Vady a její popis jsou uvedeny v níže uvedené tabulce.

Kategorie závažnosti Vady	Popis kategorie závažnosti Vady Předmětu plnění	Reakční doba (limitní doba pro zahájení odstraňování Vady)	Doba vyřešení (limitní doba pro odstranění Vady)
Priorita 1.	Závažná Vada nebo selhání funkce Předmětu plnění představující havarijní poruchu systému. Objednatel nemá možnost obejít takovou(é) Vadu(y) funkce Předmětu plnění dočasným řešením. Poskytovatel bude s maximálním úsilím pracovat na odstranění Vady až do jejího úplného vyřešení. Například Kritická závada (úplný výpadek systému). <b>Kritická závada</b> (úplný výpadek systému) je: úplné přerušení provozu či nedostupnost služeb poskytovaných Spravovaným systémem nebo jeho funkční části s dopadem na všechny nebo většinu uživatelů, úplné přerušení provozu či nedostupnost služeb poskytovaných spravovaným systémem. Například:	Nejpozději do <b>1 hodiny</b> od nahlášení vady v režimu 7x24	Nejpozději do <b>6 hodin</b> od nahlášení vady v režimu 7x24

Kategorie závažnosti Vady	Popis kategorie závažnosti Vady Předmětu plnění	Reakční doba (limitní doba pro zahájení odstraňování Vady)	Doba vyřešení (limitní doba pro odstranění Vady)
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. nefunkční základní volání interní,</li> <li>2. nefunkční základní volání externí,</li> <li>3. nepřihlášení všech telefonů,</li> <li>4. nemožnost přihlásit všechny uživatele</li> <li>5. nefunkční sbírání informací o hovorném.</li> </ol>		
<b>Priorita 2.</b>	<p>Závažné selhání a Vada funkce Předmětu plnění, která činí normální využívání Předmětu plnění Objednatelům obtížným a nespolehlivým, Objednatel má však možnost obejít takovou(é) Vadu(y) Předmětu plnění dočasným náhradním řešením. Například Vysoká závada (významné omezení funkce systému).</p> <p><b>Vysoká závada</b> (významné omezení funkce systému) je: částečné přerušení provozu či omezení kvality služeb poskytovaných Spravovaným systémem nebo jeho funkční části s dopadem na omezenou skupinu uživatelů. Porucha, která omezuje kvalitu užití služeb poskytovaných Spravovaným systémem nebo jeho funkční části, porucha nebo funkčního celku, jejímž důsledkem může být v budoucnu způsobena mimořádná událost, havárie. Například:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. špatná identifikace volajícího,</li> <li>2. rozpadávání navázaných spojení hovorů nebo faxů,</li> <li>3. nefunkční Adresáře,</li> <li>4. špatná kvalita hlasu,</li> <li>5. problémy s vyhodnocováním informací o hovorném.</li> </ol>	Nejpozději do <b>2 hodin</b> od nahlášení vady v režimu 7x24	Nejpozději do <b>12 hodin</b> od nahlášení vady v režimu 7x24
<b>Priorita 3.</b>	<p>Méně závažné Vady a selhání funkce Předmětu plnění, které znemožňují Objednateli plné využití všech funkcí Předmětu plnění, ale dovolují Objednateli obejít takové selhání a Vadu(y) funkce Předmětu plnění s minimálním narušením standardních pracovních postupů. Například Střední závada (částečné omezení funkce systému)</p> <p><b>Střední závada</b> (částečné omezení funkce systému) je:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nefunkční přepojování hovorů</li> <li>2. Nefunkční přesměrování hovorů</li> <li>3. Nefunkční uživatelské funkce z IP telefonu mimo základních volání (hold, konference, zpětné volání, redial, pickup,..)</li> <li>4. Nefunkční automatické směrování hovorů přes VTS, když je WAN nedostupná</li> <li>5. Nedostupnost administračního rozhraní - nejde konfigurovat telefony a uživatele</li> <li>6. Nefunkční vytáčení z MS Outlook pomocí CTI</li> <li>7. Hlasové schránky - úplná nefunkčnost</li> </ol>	Nejpozději do <b>3 hodin</b> od nahlášení vady v režimu 5x8	<b>NBD (další pracovní den)</b> od nahlášení vady v režimu 5x8
<b>Priorita 4.</b>	<p>Řešení požadavků dle domluvy s Objednatelům. Například Konzultace a dokumentace.</p> <p><b>Konzultace a dokumentace</b> je:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. konzultace,</li> <li>2. tvorba dokumentace,</li> <li>3. drobné změny v konfiguraci spravovaného systému,</li> <li>4. pomoc uživatelům.</li> </ol>	<b>Dle domluvy s Objednatelēm</b> v režimu 5x8  v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod.	<b>Dle domluvy s Objednatelēm</b> v režimu 5x8  v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod.

8. Poskytovatel má právo určit způsob odstranění Vady poskytnutím řešení Vady nebo poskytnutím obejítí Vady nebo požadovat součinnost Objednatele, pokud je tato k řešení Vady nezbytná.

## **IX. Sankce a náhrada škody**

1. V případě prodlení Poskytovatele s plněním jakýchkoliv lhůt uvedených ve Smlouvě (včetně její příloh) **v hodinách** má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši **2.500 Kč** za každou, i započatou hodinu prodlení.
  2. V případě prodlení Poskytovatele s plněním jakýchkoliv lhůt uvedených ve Smlouvě (včetně její příloh) **ve dnech** má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši **3.500 Kč** za každý, i započatý den prodlení.
  3. V případě, že některá ze Smluvních stran poruší některou z povinností mlčenlivosti dle čl. X, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč a to za každý jednotlivý případ porušení.
  4. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě sedmi (7) dnů od doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně, která je povinná k placení smluvní pokuty.
  5. Při nedodržení termínu splatnosti řádně vystavené faktury Objednatel je Poskytovatel, který řádně splnil své smluvní a zákonné povinnosti, oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
  6. Nárok Objednatele na smluvní pokutu, vzniklý porušením povinnosti Poskytovatele nevyklučuje nárok Objednatele na náhradu škody, a to v plné výši.
  7. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Poskytovatele povinnosti splnit závazek utvrzený smluvní pokutou.
  8. Smluvní strany odpovídají v plné výši za veškeré škody způsobené druhé Smluvní straně porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy či právních předpisů.
  9. Smluvní strany se dohodly, že žádné ustanovení této Smlouvy nebude považováno ani vykládáno jako ustanovení týkající se omezení výše či druhu náhrady škody.
  10. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za škodu vzniklou porušením povinnosti z této Smlouvy, prokáže-li, že mu ve splnění takové povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním povinnosti z této Smlouvy v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle Smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky bránící řádnému plnění Smlouvy a dále se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k jejich odvrácení a překonání. Smluvní strany prohlašují, že je jim ke dni podpisu Smlouvy známa existence epidemie koronaviru označovaného jako SARS CoV-2 (způsobujícího nemoc COVID-19) a s ní související krizová opatření, jiná opatření, předpisy, správní akty či jiné zásahy orgánů veřejné moci České republiky či jiných států, jakož i skutečností, že v budoucnu se tato krizová opatření apod. mohou vyvíjet nebo opakovat, s řadou přímých či nepřímých dopadů na ekonomickou či politickou situaci, zejména dodavatelské řetězce (např. nedostatky v plnění poddodavatelů), nedostatek pracovních sil či materiálů, nedostatek finanční likvidity či dalších dopadů. Tyto dopady koronaviru se nepovažují za nepředvídatelné, a tedy za okolnost vylučující povinnost k náhradě škody dle tohoto článku.
  11. Škodu hradí škůdce v penězích, nepožádá-li poškozený o uvedení do předešlého stavu. Náhrada škody je splatná ve lhůtě sedmi (7) dnů od doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné z náhrady škody.
-



## **X. Ochrana informací**

1. Smluvní strany souhlasí s tím, že podepsaná Smlouva (včetně příloh), jakož i její text, může být v elektronické podobě zveřejněn v registru smluv, na internetových stránkách Objednatele, na profilu Objednatele ve smyslu ZZVZ a dále v souladu s povinnostmi vyplývajícími z jiných právních předpisů, a to bez časového omezení. Objednatel se zavazuje, že Smlouvu v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, uveřejní v registru smluv.
  2. Obě Smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti a nezpřístupnit třetím osobám neveřejné informace v rozsahu, v jakém jsou vymezeny níže (dále jen „Neveřejné informace“). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena.
  3. Za Neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
    - a) veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli v souvislosti s touto Smlouvou;
    - b) informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
    - c) veškeré další informace, které budou Objednatelem či Poskytovatelem označeny jako neveřejné.
  4. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:
    - a) které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
    - b) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele;
    - c) u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy ještě před přijetím těchto informací od Objednatele, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
    - d) které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána;
    - e) jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
  5. Jako s Neveřejnými informacemi musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky odst. 3. výše, i když byly získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, pokud se týkají Objednatele či plnění této Smlouvy.
  6. Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní jakékoliv třetí osobě Neveřejné informace druhé Smluvní strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré Neveřejné informace Objednatele proti odcizení nebo jinému zneužití.
  7. Poskytovatel se zavazuje, že Neveřejné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
  8. Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
  9. Trvání povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku je stanoveno na dobu neurčitou.
  10. Závazky vyplývající z tohoto článku včetně závazků vyplývajících z odst. 1., není Poskytovatel oprávněn vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.
-

## **XI. Záruční podmínky**

1. S ohledem na to, že Předmět plnění je svou podstatou poskytnutím služeb, záruční doba činí dvanáct (12) měsíců a počíná běžet pro každou poskytnutou část Předmětu plnění samostatně, a to okamžikem jejího poskytnutí.
2. Poskytovatel se zavazuje **po dobu trvání Smlouvy** v záruční době bezplatně odstranit vady Předmětu plnění ve lhůtách specifikovaných v čl. VIII odst. 7 Smlouvy. Poskytovatel je povinen vady odstranit opravou nebo opětovným provedením vadné části Předmětu plnění anebo jiným způsobem podle volby Objednatele.
3. Poskytovatel se zavazuje **po skončení Smlouvy** v záruční době bezplatně odstranit vady Předmětu plnění ve lhůtě pěti (5) dnů ode dne jejich oznámení.
4. V případě prodlení Poskytovatele s plněním práv Objednatele z vad Předmětu plnění je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu uvedenou v čl. IX. odst. 1. nebo 2 této Smlouvy (Sankce a náhrada škody).
5. Pokud Poskytovatel vady neodstraní ve lhůtě uvedené v odst. 2 a 3 tohoto článku, je Objednatel oprávněn odstranit vady sám nebo prostřednictvím třetích osob a požadovat po Poskytovateli úhradu nákladů účelně vynaložených v souvislosti s odstraňováním vad. Uplatněním práva podle tohoto článku není dotčeno právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy.
6. Právy vyplývajícími z tohoto článku Smlouvy nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele vůči Poskytovateli z vadného plnění vyplývající z právních předpisů.

## **XII. Ukončení smluvního vztahu**

1. Smluvní vztah založený touto Smlouvou lze ukončit před uplynutím doby trvání Smlouvy písemnou dohodou obou Smluvních stran a dalšími způsoby stanovenými právními předpisy.
  2. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy z důvodů uvedených v této Smlouvě a dále z důvodů uvedených v zákoně, zejména v případě podstatného porušení Smlouvy.
  3. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez udání důvodu. **Výpovědní doba činí 1 měsíc** a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno Poskytovateli.
  4. Objednatel je mimo jiné oprávněn od Smlouvy odstoupit v následujících případech:
    - a) bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele;
    - b) Poskytovatel podá insolvenční návrh jako dlužník a bude následně rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
    - c) Poskytovatel bude pravomocně odsouzen za úmyslný majetkový nebo hospodářský trestný čin.
  5. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem, které je důvodem pro odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele, se považuje zejména:
    - a) prodlení Poskytovatele s poskytováním Předmětu plnění (resp. jeho části) o více jak patnáct (15) kalendářních dní po dohodnutém termínu plnění;
    - b) prodlení Poskytovatele s odstraněním nahlášených vad Předmětu plnění o více jak patnáct (15) kalendářních dnů;
    - c) realizace Předmětu plnění v rozporu se Smlouvou či právními předpisy;
    - d) nedodržování jiných závazných dokumentů či předpisů Poskytovatelem,
-

- e) jiné porušení povinností Poskytovatele, které nebude odstraněno ani do patnácti (15) kalendářních dní od prokazatelného doručení výzvy Objednatele k nápravě, případně od uplynutí lhůty ve výzvě stanovené.
6. Za podstatné porušení Smlouvy Objednatelem, které je důvodem pro odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele, se považuje:
    - a) prodlení Objednatele s úhradou faktury o více jak třicet (30) kalendářních dní, přičemž nárok na úrok z prodlení není tímto ustanovením dotčen;
    - b) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti o více než patnáct (15) kalendářních dní ode dne stanoveného k poskytnutí součinnosti v prokazatelně doručené písemné výzvě Poskytovatele.
  7. V případě odstoupení podle odst. 5. písm. a), b) či e) tohoto článku je po marném uplynutí příslušné lhůty Objednatel oprávněn od Smlouvy jednostranně odstoupit, a to bez jakýchkoliv sankcí ze strany Poskytovatele.
  8. Odstoupení od této Smlouvy musí být písemné a musí v něm být uveden odkaz na ustanovení této Smlouvy či právních předpisů, které zakládá oprávnění od Smlouvy odstoupit.
  9. Odstoupení od Smlouvy nabývá právní účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně.
  10. Odstoupením od této Smlouvy se závazek touto Smlouvou založený zrušuje jen ohledně nesplněného zbytku plnění okamžikem účinnosti odstoupení od Smlouvy (ex nunc). Smluvní strany si jsou povinny vyrovnat dosavadní vzájemné závazky ze Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti (30) dnů od doručení oznámení Smluvní strany o odstoupení od této Smlouvy.
  11. Odstoupení od této Smlouvy či jiné ukončení smluvního vztahu, založeného touto Smlouvou, se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody, ujednání o ochraně informací, trvání záruční lhůty ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po odstoupení od Smlouvy, včetně ujednání o způsobu řešení sporů.

### **XIII. Práva duševního vlastnictví**

1. Součástí Předmětu plnění dle této Smlouvy není poskytování licenčního oprávnění.
2. Poskytovatel prohlašuje, že Předmět plnění bude bez právních vad, zejména nebude zatížen žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul finanční nebo jakýkoliv jiný závazek ve prospěch třetí strany nebo která by jakkoliv omezovala užívání Předmětu plnění. V případě porušení tohoto závazku je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového porušení, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.

### **XIV. Rozhodné právo, řešení sporů**

1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky V záležitostech touto Smlouvou neupravených se právní vztah mezi Smluvními stranami řídí Občanským zákoníkem.
2. Veškeré spory mezi Smluvními stranami, které by v budoucnu vyplynuly z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.

### **XV. Závěrečná ustanovení**

---

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv v souladu s čl. X odst. 1 této Smlouvy.
2. Oznámení nebo jiná sdělení podle této Smlouvy musí být učiněna písemně v českém jazyce. Jakékoliv úkony směřující ke skončení této Smlouvy musí být oznámeny druhé Smluvní straně datovou schránkou nebo formou doporučeného dopisu. Oznámení nebo jiná sdělení podle této Smlouvy se budou považovat za řádně učiněná, pokud budou doručena osobně, poštou, emailem či kurýrem na adresu Smluvní strany, uvedenou v této Smlouvě.
3. Žádná ze Smluvních stran nemůže bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany postoupit svá práva a povinnosti plynoucí z této Smlouvy třetí straně, a to ani částečně.
4. Měnit či doplňovat tuto Smlouvu je možné pouze formou písemných dodatků, které budou takto označeny a podepsány oběma Smluvními stranami není-li v této Smlouvě uvedeno jinak.
5. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její následující přílohy:  
**Příloha č. 1 Parametry a specifikace poskytovaných služeb**  
**Příloha č. 2 Specifikace servisované technologie**  
**Příloha č. 3 Místa plnění**
6. V případě rozporu této Smlouvy a jejích příloh mají vždy přednost ustanovení Smlouvy.
7. Tato Smlouva je vyhotovena v 1 vyhotovení v českém jazyce s platností originálu s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.

Dne dle elektronického podpisu

Dne dle elektronického podpisu

\_\_\_\_\_  
**Česká republika – Ministerstvo financí**

XXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXX

\_\_\_\_\_  
**IXPERTA s.r.o.**

XXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXX

Za finální znění k č.j. MF-29698/2021/5902:

---

## **PŘÍLOHA Č. 1 - PARAMETRY A SPECIFIKACE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB**

### **1. Požadované služby od Poskytovatele (parametry SLA)**

- Provoz ServiceDesku v režimu 24/7/365
  - Garantovaná reakční doba:
    - 1 hodina na poruchu Priority 1 (kritická závada, úplný výpadek systému),
    - 2 hodiny na poruchu Priority 2 (vysoká závada, významné omezení funkce systému),
    - 3 hodiny na poruchu Priority 3 (střední závada, částečné omezení funkce systému),
    - dle domluvy s Objednatelem u Priority 4 (konzultace a dokumentace).
  - Garantovaná doba opravy:
    - 6 hodin na poruchu Priority 1 (kritická závada, úplný výpadek systému),
    - 12 hodin na poruchu Priority 2 (vysoká závada, významné omezení funkce systému),
    - NBD (další pracovní den) na poruchu Priority 3 (střední závada, částečné omezení funkce systému),
    - dle domluvy s Objednatelem u Priority 4 (konzultace a dokumentace).
  - Garantovaná reakční doba a doba opravy se počítá od nahlášení poruchy na ServiceDesk.
  - Napojení do dálkového dohledu včetně napojení na ServiceDesk a Fault Management s využitím standardních prostředků (syslog, SNMP)
  - Provoz tzv. ticketového systému v režimu 24/7/365, který Objednateli umožní přes zabezpečené webové rozhraní on-line náhled/kontrolu svých nahlášených požadavků a jejich průběžné řešení až do doby jejich vyřízení. Tento systém zároveň slouží pro
-

kontrolu Objednatele ohledně dodržení garantovaných časových lhůt pro reakci a opravu.

- Objednatel předpokládá součinnost vlastních, vyškolených zaměstnanců na poskytování základní technické a uživatelské podpory při užívání systému. Požadavek odborného nebo složitějšího zásahu, vložený do ServiceDesku musí být zpětně potvrzen a vyřešen dle uvedených reakčních dob a dob opravy.
- Personální zajištění jednoho vyškoleného technika pro systém OpenScape Enterprise v režimu osobní přítomnosti (on-site) v hlavní lokalitě Letenská 15, v běžné pracovní době, tj. pondělí – pátek (mimo státních svátků), 8:00 – 16:00 hod. V mimořádných případech i mimo běžnou pracovní dobu. Průběžné výjezdy technika podle požadavků uživatelů do objektů uvedených v **Příloze č. 3**. Technik bude zajišťovat následující činnosti:
  - přepojování / přemístění IP linek včetně analogových (faxy, telefony ve výtazích, pracovní linky ....)
  - zřizování nových IP linek a jejich konfigurace a očíslování
  - odstraňování závad na IP telefonech a analogových KTZ provozovaných a užívaných na MF
  - výměnu IP telefonů i analogových KTZ (koncových technických zařízení) a to ze skladových zásob Objednatele. Případný nákup a dodání nových přístrojů není předmětem této Smlouvy
  - konfigurace IP linek a sekretářských souprav IP telefonů
  - administrátorské činnosti v programu CMP OSV (Common Management Portal/OpenScape Enterprise)
  - práce na slaboproudých rozvodech, přepojování analogových linek a státních linek
  - školení nových a doškolení stávajících uživatelů na obsluhu IP telefonů
  - příprava a tisk výpisů hovorného z programu Ateco (Wintel)
  - řešení očíslování IP i analogových linek (kompletní pobočkové ústředny) a průběžnou aktualizaci telefonního seznamu u spojovatelek, centrálního seznamu MF (podklady pro personální systém) a Ateca (Wintel)
  - řešení požadavků spojovatelek, využívajících aplikace OSCC E-Concierge
  - průběžnou kontrolu funkce a nastavení GSM bran
  - průběžnou kontrolu a funkčnost napojení do VTS (ISDN 30, případně ISDN 2, HTS)
- 10 konfiguračních a konzultačních hodin technika experta/specialisty měsíčně po celou dobu platnosti smlouvy o servisní podpoře.
- Oprava/výměna vadného HW.

## 2. Kategorie závad

### Priorita 1 - kritická závada

---

(garantovaná doba započetí řešení požadavků do 1 hodiny od nahlášení v režimu 7x24):

1. Nefunkční základní volání interní
2. Nefunkční základní volání externí
3. Nepřihlášení všech telefonů
4. Nefunkční nahrávání hovorů
5. Nemožnost přihlásit všechny uživatele
6. Nefunkční sbírání informací o hovorném

### **Priorita 2 - vysoká závada**

(garantovaná doba započetí řešení požadavků do 2 hodin od nahlášení v režimu 7x24):

1. Špatná identifikace volajícího
2. Rozpadávání navázaných hovorů nebo faxů
3. Nefunkční adresáře
4. Špatná kvalita hlasu
5. Problémy s vyhodnocováním informací o hovorném

### **Priorita 3 - střední závada**

(garantovaná doba započetí řešení požadavků do 3 hodin od nahlášení v režimu 5x8):

1. Nefunkční přepojování hovorů
2. Nefunkční přesměrování hovorů
3. Nefunkční uživatelské funkce z IP telefonu mimo základních volání (hold, konference, zpětné volání, redial, pickup,..)
4. Nefunkční automatické směrování hovorů přes VTS, když je WAN nedostupná
5. Nedostupnost administračního rozhraní - nejde konfigurovat telefony a uživatele
6. Nefunkční vytáčení z MS Outlook pomocí CTI
7. Hlasové schránky - úplná nefunkčnost

### **Priorita 4 - konzultace a dokumentace**

(řešení požadavků dle domluvy s uživatelem v režimu 5x8)

1. Konzultace
  2. Dokumentace
  3. Drobné změny v konfiguraci
  4. Pomoc uživatelům
-







Politických vězňů 11	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	X
Politických vězňů 11	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	X
Politických vězňů 11	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	X
Politických vězňů 11	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	X
Legerova 69	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	X
Legerova 69	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	X
Legerova 69	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	X
Legerova 69	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	X
Legerova 69	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	X
Voctářova 9-11	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	X
Voctářova 9-11	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	X
Voctářova 9-11	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	X
Voctářova 9-11	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	X
Voctářova 9-11	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	X
Washingtonova 11	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	X
Washingtonova 11	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	X
Washingtonova 11	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	X
Washingtonova 11	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	X
Cihelná 7	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	X
Cihelná 7	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	X

### Příloha č. 3 - Místa plnění

Obec	Praha 1
Ulice	Letenská
Číslo popisné	525
Číslo orientační	15 a 9
PSC	118 10

Obec	Praha 1
Ulice	Legerova
Číslo popisné	1581
Číslo orientační	69
PSC	110 00

Obec	Praha 1
Ulice	Politických vězňů
Číslo popisné	1419
Číslo orientační	11
PSC	110 00

Obec	Praha 8
Ulice	Voctářova
Číslo popisné	2145
Číslo orientační	11
PSC	180 00

Obec	Praha 1
Ulice	Cihelná
Číslo popisné	548
Číslo orientační	7
PSC	118 00

Obec	Praha 1
Ulice	Washingtonova
Číslo popisné	1621
Číslo orientační	11
PSC	110 00

---