

RÁMCOVÁ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

č. INO/01/01/002089/2021

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jako „*Občanský zákoník*“), mezi níže uvedenými smluvními stranami (dále jako „*Smlouva*“):

Název: **Hlavní město Praha**
 Odbor služeb
 se sídlem: Mariánské nám. 2, 110 01 Praha 1
 IČO: 00064581
 DIČ: CZ0006458
 ID DS: 48ia97h
 bankovní spojení: PPF Banka, a.s.
 č. účtu: 27-5157998/6000
 Zastoupen: Ing. Lukáš Stránský, pověřený řízením odboru služeb MHMP

(dále jako „*Objednatel*“)

a

Obchodní firma/název: **OMNILINK Services a.s.**
 se sídlem: V korytech 3155/23, 106 00 Praha 10
 IČO: 24298557
 DIČ: CZ24298557
 ID DS: g43cs3f
 Zastoupen: [redacted] předsedou představenstva
 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, B 18198
 bankovní spojení: Komerční banka
 č. účtu 107-4380190237/0100

(dále jako „*Poskytovatel*“)(Objednatel a Poskytovatel dále společně jako „*Smluvní strany*“ nebo jednotlivě jako „*Smluvní strana*“)**1 PŘEDMĚT SMLOUVY**

- 1.1 Předmětem plnění zadávané veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „**Poskytování servisních služeb na telefonním systému MHMP**“ (dále jen „*Zakázka*“) je zajištění kompletních servisních služeb hlavního telefonního systému MHMP a zařízení v kontaktním centru PKC, včetně poskytování služeb evidence a správy koncových zařízení Poskytovatelem pro Objednatele (dále jen „*Předmět plnění*“). Podrobná specifikace předmětu plnění tvoří přílohu č. 1 Smlouvy, jako její nedílná součást.
- 1.2 Předmět plnění bude realizován za podmínek stanovených ve Smlouvě, v souladu s výsledkem zadávacího řízení Zakázky a rozhodnutím zadavatele (Objednatele) o výběru dodavatele (Poskytovatele), tj. v souladu se zadáním Zakázky a nabídkou vybraného účastníka (Poskytovatele), v rozsahu stanoveném ve výzvě k předložení cenové nabídky k Zakázce.
- 1.3 Předmět plnění bude realizován v souladu se zadávacími podmínkami, nabídkou účastníka (Poskytovatele), právními a technickými požadavky platnými v době podpisu Smlouvy a předpisy souvisejícími.

2 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 2.1 Paušální cena za pravidelné činnosti dle článků 2. a 3. přílohy č. 1 Smlouvy za jeden kalendářní měsíc 168 000,00 Kč bez DPH
- 2.2 Hodinová sazba technika za činnosti dle článku 4. přílohy č. 1 Smlouvy 1 450,00 Kč bez DPH
- 2.3 Poskytovatel bude fakturovat jednou měsíčně vždy za uplynulý měsíc.
- 2.4 Splatnost daňového dokladu (dále jen „faktura“) bude činit 30 kalendářních dní ode dne jejího doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 2.5 Vystavená faktura musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a její přílohou bude výkaz prací prováděných na základě článku 4., přílohy č. 1 Smlouvy, podepsaný oprávněnými osobami.
- 2.6 Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti fakturu, která nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo Smlouvou, nebo v ní budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů) anebo nebude doložena s výše uvedeným protokolem o předání a převzetí. V takovém případě začne běžet doba splatnosti faktury až doručení řádně opravené faktury Objednateli.

3 PODMÍNKY PLNĚNÍ

- 3.2 Komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím následujících oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran:
- Oprávněnou osobou Objednatele je [REDAKCE] tel.: [REDAKCE] e-mail: [REDAKCE]
 - Oprávněnou osobou Poskytovatele je [REDAKCE] tel.: [REDAKCE] e-mail: [REDAKCE]
- 3.3 Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokáží plnou mocí udělenou jim k tomu osobami oprávněnými jednat navenek za příslušnou smluvní stranu v záležitostech Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně bezodkladně písemně oznámit.
- 3.4 Veškeré uplatňování nároků, sdělování, žádosti, předávání informací apod. (dále též „Sdělení“) mezi Smluvními stranami dle Smlouvy musí být příslušnou Smluvní stranou provedeno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně osobně, doporučenou poštou, nebo e-mailem.

4 ODPOVĚDNOST ZA VADY A POSKYTNUTÉ PLNĚNÍ

- 4.2 Poskytovatel odpovídá za škodu vzniklou v souvislosti s plněním, které nebylo poskytnuto řádně a včas nebo nebylo poskytnuto s náležitou odbornou péčí se zohledněním zájmů Objednatele a zároveň v těchto případech má Objednatel právo odstoupit od Smlouvy.
- 4.3 Objednatel není povinen převzít vadné plnění a Objednatel není z tohoto důvodu v prodlení.
- 4.4 Objednatel je povinen bez zbytečného odkladu po zjištění vad upozornit na tyto vady Poskytovatele a Poskytovatel je povinen vady prohlédnout a do dvou pracovních dnů od upozornění se vyjádřit k oprávněnosti reklamace a sdělit termín vyřízení reklamace, pokud se Poskytovatel včas nevyjádří, uznává reklamaci jako oprávněnou. Poskytovatel je povinen odstranit jakoukoliv vadu nejpozději do 14 dnů od doručení upozornění ze strany Objednatele.
- 4.5 Objednatel podle Smlouvy není povinen při převzetí nebo co nejdříve po převzetí plnění dle Dílčí smlouvy od Poskytovatele uskutečnit jeho prohlídku za účelem zjištění vad Předmětu plnění. Smluvní strany se dohodly, že vyloučení této povinnosti nemá jakýkoliv vliv na odpovědnost Poskytovatele za veškeré vady Předmětu plnění uplatněné u Poskytovatele Objednatelem kdykoliv v průběhu záruční doby.

5 MÍSTO PLNĚNÍ A TRVÁNÍ SMLOUVY

- 5.2 Místem poskytování služeb a místem plnění je katastrální území hl. m. Prahy.

- 5.3 Smlouva je sjednána na dobu určitou od 01. 01. 2022 do 31. 03. 2022.
- 5.4 Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, odstoupením nebo výpovědí Objednatele v souladu s tímto článkem Smlouvy.
- 5.5 Objednatel je oprávněn vypovědět Smlouvu s jednoměsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.
- 5.6 Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Poskytovatel je v prodlení s plněním dle Dílčí smlouvy po dobu delší než 7 kalendářních dní oproti sjednanému termínu plnění dle Dílčí smlouvy a nezjedná nápravu ani do 5 kalendářních dní od doručení písemné výzvy Objednatele. Odstoupení je účinné okamžikem doručení odstoupení Poskytovateli.
- 5.7 Ukončením Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti Smlouvy.

6 SANKCE

- 6.2 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost provést plnění řádně a včas bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny měsíčního plnění za každou i jen započatou hodinu prodlení.
- 6.3 Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle Smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.

7 OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 7.2 Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu Smlouvy má uzavřenou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě v souvislosti s výkonem jeho činnosti, ve výši nejméně 5.000.000,00 Kč, a jejíž prostá kopie nebo prostá kopie pojistného certifikátu je přílohou č. 2 Smlouvy a její nedílnou součástí. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu trvání Smlouvy bude pojištěn ve smyslu tohoto ustanovení Smlouvy a že nedojde ke snížení pojistného plnění pod částku uvedenou v předchozí větě. V případě, že dojde k zániku pojištění, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti neprodleně informovat Objednatele a ve lhůtě 7 pracovních dnů uzavřít pojistnou smlouvu ve výše uvedeném rozsahu. Porušení této povinnosti ze strany Poskytovatele považují Smluvní strany za podstatné porušení Smlouvy zakládající právo Objednatele od Smlouvy odstoupit. Pro tento případ Smluvní strany sjednávají, že odstoupení je účinné okamžikem jeho doručení Poskytovateli.
- 7.3 Smluvní strany se dohodly na tom, že žádná ze Smluvních stran není oprávněna postoupit práva a závazky ze Smlouvy třetí osobě bez výslovného písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 7.4 Objednatel je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

8 ZÁVĚREČNÁ A SPOLEČNÁ UJEDNÁNÍ

- 8.2 V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele; okolnosti vylučující odpovědnost dle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku, apod., která by mohla mít jakýkoli dopad do termínů plnění, má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se na existenci příslušné překážky váží, zejména Poskytovatel nebude mít nárok na jakékoli posunutí termínů plnění.
- 8.3 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškerou nutnou součinnost potřebnou při plnění Předmětu plnění podle Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny se vzájemně informovat o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění Smlouvy.
- 8.4 Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Předmětu plnění s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatele.
- 8.5 Veškeré změny a doplňky Smlouvy mohou být provedeny pouze na základě písemného dodatku ke Smlouvě, podepsaného oběma Smluvními stranami.
- 8.6 Smlouva se řídí právním řádem České republiky.

- 8.7 Spor, který vznikne na základě Smlouvy nebo který s ní souvisí, se Smluvní strany zavazují řešit přednostně smírnou cestou pokud možno do třiceti (30) dní ode dne, kdy o sporu jedna Smluvní strana uvedomí druhou Smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů ze Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky.
- 8.8 V případě, že některé ustanovení Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li příslušným orgánem shledáno, zůstávají ostatní ustanovení Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a Smlouvě jako celku.
- 8.9 Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby Smlouva byla uvedena v Centrální evidenci smluv (CES) vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o Smluvních stranách, číselné označení Smlouvy, datum jejího podpisu a text Smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené ve Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
- 8.10 Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (zákon o registru smluv), zajistí Objednatel.
- 8.11 Smlouva je vyhotovena v pěti (5) vyhotoveních v českém jazyce, přičemž všech pět vyhotovení má platnost originálu. Poskytovatel obdrží jedno vyhotovení, Objednatel čtyři vyhotovení. Předchozí věta neplatí, bude-li Smlouva uzavřena v elektronické podobě s připojením platných elektronických podpisů oprávněných zástupců smluvních stran. Pro tento případ postačí jedno vyhotovení Smlouvy.
- 8.12 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv dle článku 8.10. Smlouvy. Od okamžiku podpisu Smlouvy jsou Smluvní strany svými projevy a obsahem Smlouvy vázány.
- 8.13 Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly, jejímu obsahu porozuměly, že byla uzavřena po vzájemném projednání, že jim nejsou známy žádné důvody, pro které by Smlouva nemohla být řádně plněna, nebo které by způsobovaly její neplatnost a že se nepříčí dobrým mravům a neodporuje zákonu. Na důkaz toho připojují vlastnoruční podpisy.
- 8.14 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Podrobná specifikace předmětu plnění
 - Příloha č. 2 – Kopie pojistné smlouvy

V Praze dne _____

V Praze dne _____

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:



Hlavní město Praha

Ing. Lukáš Stránský

pověřený řízením odboru služeb MHMP



OMNILINK Services a.s.


předseda představenstva

Podrobná specifikace předmětu plnění

1. Technická specifikace telefonního systému

1.1 Telefonní systém Objednatele

1. Základní moduly systému Objednatele (LIMy) jsou umístěny v následujících lokalitách:
 - Nová úřední budova (NÚB) na nám. Fr. Kafky - pro NÚB a hlavní budovu MHMP na Mariánském nám. (5 LIMů typu MX-ONE TSW);
 - Škodův palác (2 LIMy typu MX-ONE TSW);
 - Charvátova (1 LIM typu MX-ONE TSW);
 - Vyšehradská 51 – Emauzy (2 LIMy typu MX-ONE TSW), (Mitel MIVoice MX-ONE 7 SIP, Server ústředny HP DL20 G10, 8G RAM, HDD 500G, Karta IPLU – 32 IP HW kodeků pro MX-ONE TSW)
 - Rytířská 10 (1 LIM typu MX-ONE TSW);
 - Chodovec - archiv HMP (1 LIM typu MX-ONE TSW);
 - Kongresové centrum (1 LIM typu MX-ONE TSW).
2. Programové vybavení modulů Systému Zadavatele je v SW verzi BC13.
3. Počet Připojných bodů a licencí Systému Zadavatele

3.1. Využitý HW pro digitální (systémové) účastnické přípojné body pokryté licencemi	566
3.2. Využitý HW pro analogové účastnické přípojné body pokryté licencemi	1193
3.3. Počet licencí pro IP pobočky	1311
3.4. Počet licencí pro mobilní pobočky	10
3.5. Využitý HW pro analogové státní linky pokrytý licencemi	0
3.6. HW pro připojení do veřejné sítě pomocí PCM signalizace CAS (30 kanálů)	4
3.7. Počet licencí pro signalizaci CAS – kanálů	120
3.8. HW pro připojení do veřejné sítě pomocí ISDN PRI (30 kanálů)	5
3.9. Počet licencí pro signalizaci PCM CAS – kanálů	120
3.10. HW pro příčkové připojení jiných zařízení pomocí signalizace DPNSS (30 kanálů)	1
3.11. Počet licencí pro signalizaci DPNSS – kanálů	30
3.12. Využitý HW pro příčkové připojení jiných zařízení pomocí signalizace QSIG (30 kanálů)	1
3.13. Počet licencí pro signalizaci QSIG – kanálů	120
3.14. Počet licencí pro DECT Base Station	112
3.15. Počet licencí pro přenosné přístroje DECT	190
4. Záložní zdroj PbÚ v každé lokalitě – sad	7
5. Tarifikační SW	1
6. Centrální záznamník Voice Wave NT	1
7. Počet licencí pro agenty kontaktního centra Solidus eCare	8
8. LTU Magazin	1

1.2 Seznam zařízení v kontaktním centru PKC

Technická specifikace	Počet
HP Proliant servery	
HP DL320G6 E5620 2x500GB (Server pro aplikaci DNA, umístěný na Kafkově náměstí)	1 ks
HP DL360G7 E5620 2x300GB (Server pro Call Centrum, umístěný na Kafkově náměstí)	1 ks
HP 460W CS HE Gold Backup Power Supply (Redundantní napájecí zdroj)	1 ks
Klientské PC + monitory + UPS	
6200 Pro MT HP Compaq 6200 Pro - Mikro věž - 1 x P G620 / 2.6 GHz - RAM 2 GB - HD 1 x 500 GB HD Graphics - Gigabit Ethernet - Windows 7 (PC pro klienty PKC v lokalitě Emauzy)	10 ks
6300 Pro HP Compaq 6300 Pro (PC pro klienty PKC v lokalitě Emauzy) s/n CZC340KNO	1ks
HP Compaq LE2202x - LED monitor - 21.5" - 1920 x 1080 FullHD - TN - 250 cd/m2 - 1000:1 - 3000000:1 (dynamický) - 5 ms - DVI-D, VGA - černá (Monitory pro klientské PC)	10 ks
HP Elite Display E201 (Monitor pro klientské PC) s/n 531565-101	1 ks
APC Back-UPS ES 550 (Záložní zdroje napájení pro klientské PC v lokalitě Emauzy)	4 ks
SW pro Call Centrum a aplikaci DNA (PC spojovatelky)	
Software Solidus eCare Multimedia Package (SW pro podporu multimediálního Call Centra)	1 ks
Licence pro operátory Call Centra	8 ks
SW DNA pro PC spojovatelky (systémová část - server na Kafkově náměstí, klientská - Emauzy)	1 ks
Dovybavení telefonní ústředny v souvislosti s PKC	
Dialog 4223 Professional LG (Digitální telefonní přístroje v lokalitě Emauzy)	16 ks
Dialog 4422 IP Office V2 LG (IP telefonní přístroje v lokalitě Dělnická)	2 ks
Náhlavní souprava (pro operátory Call Centra)	8 ks
Speciální "Y kabel" pro přípojech s mentorem	1 ks
MX Board IPLU/1 (speciální karta pro připojení řídicích serverů do ústředny na Kafkově náměstí)	2 ks
MX Board ELU33/1 (systémová karta pro připojení telefonů operátorů Call Centra v lokalitě Emauzy)	1 ks
MX Board NIU (karta s Ethernet rozhraním pro spojení s Call Centrem - lokalita Kafkovo náměstí)	2 ks

2. Rozsah pravidelných měsíčních služeb

2.1 Poskytování servisních služeb na hlavním telefonním systému

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat nepřetržitou (7x24x90) podporu provozu Systému Objednatele specifikovaného v Technické specifikaci této přílohy, a to poskytováním servisních služeb s lhůtami odstranění poruchy uvedenými v příslušném odstavci.
2. Poskytovatel se zavazuje trvale (alespoň jednou denně) sledovat a vyhodnocovat provoz Systému Objednatele tak, aby doba trvání případných poruch Systému Objednatele byla pokud možno co nejkratší. Písemnou zprávu o vyhodnocení provozu Systému Objednatele za předchozí kalendářní měsíc předá Poskytovatel Objednateli do 4. pracovního dne následujícího kalendářního měsíce.
3. Poskytovatel vyhodnotí provoz Systému Objednatele za každé kalendářní čtvrtletí a výsledky předá písemně nejpozději do 4. pracovního dne měsíce následujícího po kalendářním čtvrtletí Objednateli. Pokud s ohledem na vyhodnocení dle předchozí věty nebo v důsledku jiných okolností bude Poskytovatel považovat za vhodné provést změny v Systému Objednatele, doporučí Poskytovatel Objednateli optimalizaci, rozšíření nebo jinou změnu Systému Objednatele.
4. Poskytovatel se zavazuje provádět i softwarové a jiné požadované změny Systému Objednatele nahlášené Objednatelem Poskytovatel a související se změnami u účastnických přípojek Systému Objednatele. Jedná se o změny účastnických kategorií a změny čísel telefonních linek, včetně naprogramování nových poboček. Součástí plnění nejsou náklady na hardwarové práce a náklady na rozšíření HW nebo licencí Systému Objednatele.
5. Poskytovatel bude provádět za úplatu upgrade Systému objednatele v návaznosti na SW verze dodávané výrobcem ústředěn. Poskytovatel předloží Objednateli na jeho žádost nabídku na upgrade, nejdříve však 2 měsíce po uvolnění nové SW verze pro český trh, avšak v takovém termínu, aby mohl být v případě zájmu Objednatele upgrade systému proveden do 6 měsíců od uvedení nové SW verze na český trh. Součástí služby není dodávka či výměna HW, ani rozšíření licencí. Povýšení (upgrade) SW verze i dodávky HW, rozšíření licencí apod. budou prováděny po předchozí dohodě mezi Objednatelem a Poskytovatelem a nejsou součástí paušální ceny této nabídky.
6. Součástí plnění není likvidace škod a opravy poruch vzniklých na Systému Objednatele nikoli z důvodů na straně Poskytovatel a nezávisle na jeho vůli řádně poskytovat plnění Smlouvy, při:
 - ztrátě, odcizení nebo úmyslném poškození;
 - připojení Dodavatelem předem písemně neschválených zařízení;
 - působení vyšší moci nebo události, při kterém dojde k poškození (zničení) nebo porušení provozních podmínek stanovených výrobcem.

2.2 Poskytování servisních služeb pro zařízení v kontaktním centru PKC

1. Poskytovatel se zavazuje udržovat v době poskytování servisu pohotovost aplikačních specialistů pro aplikace kontaktního centra.
2. V případě výskytu chybové situace dodavatel nejdříve provede prvotní diagnostiku s určením, kterou částí systému (telefonní ústředna, komunikační infrastruktura, aplikace kontaktního centra) je chybový stav způsoben, a to v takovém čase, aby doba trvání případných poruch systému zákazníka nepřekročila lhůty stanovené smlouvou.
3. V případě komplikovaných chybových stavů (např. způsobených vadami SW nebo spolupracujícím ICT prostředím) Dodavatel navrhne před uplynutím lhůt stanovených Smlouvou akční plán k vyřešení chybových stavů, případně návrh opatření na omezení dopadu na provoz nebo zajištění náhradního provozu a projedná tento plán a jeho realizaci se zákazníkem.
4. Poskytovatel se zavazuje realizovat akční plán, který bude mezi stranami dohodnut vždy pro konkrétní akci, včetně instalace dostupných SW oprav a provedení trvalých i dočasných opatření k obnovení provozu nebo snížení dopadu na provoz.
5. V případě, že je zapotřebí eskalace na technickou podporu výrobce zavazuje se Poskytovatel tuto eskalaci provést a vést následně technické konzultace s výrobcem.
6. Poskytovatel se zavazuje provádět implementace nově vyvinutých SW oprav.
7. Poskytovatel se zavazuje v rámci Smlouvy poskytnout 5 hodin práce aplikačního specialisty měsíčně, a to bezúplatně v rámci měsíčního paušálu dle požadavků Zadavatele na programovací nebo konfigurační pracích, případně na konzultacích či na jiných pracích nespádajících do řešení chybových stavů.
8. Poskytovatel se zavazuje provádět ve čtvrtletních intervalech vyhodnocování provozu a zatížení PKC.
9. Poskytovatel se bude na výzvu Objednatele zúčastňovat čtvrtletních setkání se zástupci uživatele PKC jejichž předmětem bude:
 - a. vyhodnocování chybovosti,
 - b. výsledky vyhodnocení provozu a zatížení kontaktního centra,
 - c. doporučení pro další období,
 - d. seznámení s technologickými novinkami výrobce Aastra.
10. Pro výpočetní techniku jako servery a klientské PC zajišťuje dodavatel podporu poskytovanou výrobcem HW (Carepack) na základě podmínek výrobce.

2.3 Poskytování servisních služeb On-Site technik (OST)

Poskytovatel zajistí činnost OST pro vysoké požadavky zákazníka v odpovídajících časech. Vyžaduje dedikovaného technika zajišťujícího různé služby na komunikačním systému. Přesvětlení výkonosti a kvality práce je zajišťováno na pravidelných schůzkách mezi OST a kontaktní osobou MHMP.

Hlavní povinnosti služby OST

- Provozní funkčnost telekomunikačních systémů
- Úpravy a nastavení telekomunikačních služeb podle požadavků uživatele
- Diagnostika systému
- Zpracování tarifikačních dat
- Implementace uživatelů do hlasových a faxových serverů
- Preventivní údržba
- Opravy koncových zařízení
- Provádí změny nastavení parametrů
- Pravidelná kontrola portálu TELEFONNÍ SERVIS pro nahlašování poruch
- Řešení poruch zadaných telefonickou formou
- Zaznamenání poruch a požadavků do databáze
- Kabelování na MDF – hlavním rozvodu
- Poradenství koncovým uživatelům
- Reporting
- Analýza systému
- Měření výkonnosti systému

Podrobná specifikace služby OST

- Zajišťuje provoz telefonní sítě ústředěn MD 110 a Business Phone MHMP. Je administrátorem systému.
- Zajišťuje opravy a servis účastnických přípojek, terminálů, externích přípojek, aplikací a služeb.
- Monitoruje provozní stavy systému a záznamy v portálu poruch a požadavků, tak aby doba trvání případných poruch nepřekročila lhůty stanovené smlouvou.
- Vypracovává zprávy o vyhodnocení provozu systému PBX za předcházející kalendářní měsíc a předává je odběrateli do 10. dne následujícího kalendářního měsíce.
- Technik jednou měsíčně zpracuje tarifikační data MHMP podle odborů a oddělení a provede porovnání se stanovenými limity. Výsledky zašle elektronicky na odbory a ředitele. Na požádání poskytne detailní výpis tarifikačních dat vybraných osob.
- Technik vyhodnocuje výkon telekomunikačního systému. Na základě získaných poznatků navrhuje zlepšení nebo případnou modernizaci.
- Spolupracuje aktivně s odborem informatiky MHMP při řešení společné technické problematiky.
- Poskytuje technickou podporu uživatelům telefonní sítě. Na požádání zaškoluje nové

zaměstnance MHMP.

- Změny v telefonním seznamu MHMP aktualizuje v telefonním seznamu ústředěn MHMP a v PC pro tarifkaci.
- Vede evidenci telefonních přístrojů (analogových, digitálních, DECT, IP), které jsou majetkem MHMP a byly protokolárně předány ke dni účinnosti smlouvy.
- Průběžně sleduje technický stav telefonních přístrojů a upozorňuje odběratele na potřebu doplnění. V případě potřeby zajistí za úplaty dodání nových telefonních přístrojů, případně jejich opravu výměnným způsobem.
- Požadavky na službu nebo opravu přijatou telefonicky zadá do portálu poruch.
- Pečuje odpovědně o svěřené pracovní předměty a prostředky na pracovišti (stoly, židle skříně, světla, vaříče, PC, telefon, operátorskou konzoli). V případě jejich poškození nebo nefunkčnosti informuje příslušného pracovníka nebo majitele.
- Pracovníci dodavatele jsou povinni dodržovat pravidla pro užívání prostorů MHMP a seznámit se s pravidly bezpečnosti práce a požárních předpisů.

2.4 Poskytování služeb evidence a správy koncových zařízení

Dodavatel zajistí:

- Zpracování a měsíční aktualizaci podkladů pro evidenci majetku
- Zpracování a měsíční aktualizaci podkladů držení a správy koncových zařízení

3. Servisní lhůty

1. Poskytovatel se zavazuje odstranit havarijní poruchu Systému Objednatele nejpozději do 4,5 hodiny od nahlášení požadavku na odstranění poruchy, bude-li odstranění poruchy v uvedené lhůtě objektivně možné. Havarijní poruchou se pro účely Smlouvy rozumí porucha centrálního řízení jednotlivých LIMů Systému Objednatele nebo modulu systému MX-ONE, která zásadně omezí provoz daného LIMu nebo modulu systému MX-ONE nebo porucha, při které je jeden či více LIMů ústředěn nebo modulu systému MX-ONE, zcela mimo provoz (není žádným způsobem dostupné odchozí nebo příchozí volání pro koncové účastníky předmětných LIMů). V případě prodloužení Objednatele se zajištěním (umožněním) přístupu k vadným částem Systému Zadavatele se uvedená lhůta 4,5 hodiny prodlužuje o dobu prodloužení.
2. Poskytovatel se zavazuje odstranit ostatní poruchy Systému Objednatele, které nejsou specifikovány v odst. 1 jako havarijní do 46 hodin od nahlášení požadavku, bude-li odstranění poruchy v uvedené lhůtě objektivně možné. V případě prodloužení Objednatele se zajištěním (umožněním) přístupu k vadným částem Systému Objednatele se uvedená lhůta 46 hodin prodlužuje o dobu prodloužení.
3. Poskytovatel se zavazuje realizovat softwarové změny do 3 dnů od nahlášení požadavku na jejich provedení.

4. Jednorázové požadavky zadavatele

1. Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele zajišťovat ad-hoc činnosti související s opravami nebo rozšířeními vnitřního telefonního metalického vedení, montáž/demontáž koncových zařízení (telefonní přístroje, fax, dveřník, modem, apod.)

Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group
Regionální ředitelství Praha
odbor korporátní klientely

Osvědčení o pojištění

Pojistná smlouva č.: 0021747784

Pojistitel: Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group
Pobřežní 665/23
180 00 Praha 8 - Karlín
IČ: 63998530

Pojištěný: OMNILINK Services a.s.
V korytech 3155/23
106 00 Praha 10 – Záběhlíce
IČ: 24298557

Pojistné riziko: Pojištění odpovědnosti za škodu a za škodu způsobenou vadným výrobkem nebo vadně provedenou prací.

Limit pojistného plnění: 50.000.000,- Kč
Spoluúčast: 50.000,- Kč

Pojistná doba: 01. 03. 2015 – 28. 02. 2022

Teritorium: geografické území České republiky

Tento certifikát slouží pouze jako osvědčení o pojištění a v žádném případě nemění ani žádným jiným způsobem nedoplňuje rozsah pojištění uvedený v pojistné smlouvě č. 0021747784.

V Praze, dne 07. 12. 2021



Česká podnikatelská pojišťovna a.s.,
Vienna Insurance Group

Vrchní disponent – senior upisovatel