

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „**občanský zákoník**“)

(dále jen: „**Smlouva**“)

Objednatel:

Název: **Česká republika – Ministerstvo průmyslu a obchodu**

IČO: 47609109

Sídlo: Na Františku 1039, 110 15 Staré Město

Zastoupené: **XXXXX**

a

Poskytovatel (nebo také Dodavatel):

Společnost: O2 Czech Republic a.s.

IČO: 60193336

Sídlem: Za Brumlovkou 266/2, 140 00 Praha 4 - Michle

Zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322

Zastoupená: **XXXXX**

(Objednatel a Poskytovatel dále společně jen „**Smluvní strany**“)

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytnout právo užití – licenci k aplikaci (dále jen „**Software**“), která slouží jako nástroj pro online komunikaci s klienty formou chatu, videochatu a telefonického hovoru (dále společně jen „**Podporované způsoby komunikace**“).
2. Předmětem plnění je poskytování služeb pro plnění spočívající v komplexním zajištění technologie, provozu i obsluhy informační linky Objednatele na telefonním čísle, které poskytne Objednatel. Konkrétně v rámci poskytovaných služeb jde o zajištění technologie, její potřebné infrastruktury a odpovídajícího personálního obsazení pro technické zajištění, dohled a případné úpravy funkcí informační linky, zajištění kapacit operátorů pro obsluhu informační linky, jejich školení a zajištění jejich přístupu k informacím, které jsou udržovány ve znalostní bázi Objednatele, projektové zajištění pro rychlou komunikaci a koordinaci projektu a to vše v souladu se zadávacími podmínkami k veřejné zakázce s názvem „Celostátní informační linka“ (v období od 1. 9. 2022 do 31. 8. 2024) a v souladu s nabídkou Poskytovatele. Poskytovatel uděluje nebo poskytuje na základě této Smlouvy následující:

2.1. licenci k užívání Software (dále jen „**Licence**“),

2.2. servis spočívající v odstraňování případných odchylek oproti řádnému fungování Software (dále jen „**Servis**“),

2.3. služby IT poradenství a další služby související s provozem linky (dále společně jen „**Služby**“).

Licence, Servis a Služby dále společně jen „**Plnění**“.

3. Místo plnění je v sídle Objednatele, pokud se Smluvní strany u některého Plnění nedohodnou jinak nebo nevyplývá-li z povahy příslušného Plnění jinak.
4. V jednotlivých přílohách Smlouvy jsou uvedeny nezbytné technické parametry na hardware a software (dále společně jen „**Technické parametry**“), které jsou předpokladem pro řádné poskytnutí Plnění. Objednatel odpovídá za to, že Technické parametry budou splněny před zahájením poskytování Plnění a dále po celou dobu poskytování Plnění.
5. Poskytovatel neodpovídá za prodlení s poskytnutím Plnění, které bylo způsobeno prodlením Objednatele, které poskytovatel nezpůsobil, se splněním Technických parametrů nebo s poskytnutím součinnosti Poskytovateli. O toto prodlení se přiměřeně prodlužuje doba poskytnutí Plnění.
6. Poskytovatel dále neodpovídá za vady poskytnutého Plnění, které jsou způsobeny nesplněním Technických parametrů ze strany Objednatele.
7. Poskytovatel bude poskytovat Plnění měsíčně přičemž plnění započne dnem nabytí účinnosti této Smlouvy. První období začíná dnem nabytí účinnosti Smlouvy nejdříve však 1. 9. 2022 a končí vždy po uplynutí kalendářního měsíce (dále jen „**Období**“).

II. PODMÍNKY UDĚLENÍ LICENCE

1. Poskytovatel uděluje Objednateli jednu (1) Licenci v rozsahu dle přílohy č. 1 k této Smlouvě. Jedna Licence opravňuje uživat Software až dvě stě (200) uživatelům nad rámec 20 zajištěných operátorů po dobu plnění Smlouvy. Licence se uděluje na dobu trvání této Smlouvy.
2. Funkce Software jsou uvedeny v příloze č. 4 k této Smlouvě.
3. Udělením Licence se rozumí poskytnutí oprávnění Objednateli užívat Software za dohodnutých podmínek.
4. Počet Licencí, cena za udělení Licence a další podmínky udělení Licence jsou uvedeny v příloze č. 1 k této Smlouvě.
5. Licence k Software se uděluje výhradně za účelem zvýšení efektivity komunikace mezi Objednatelem a třetími osobami vystupujícími vůči Objednateli v online prostředí (dále jen „**Sjednaný účel**“).
6. Objednatel je povinen užívat Software v souladu s touto Smlouvou a licenčními podmínkami (dále jen „**Licenční podmínky**“), které tvoří přílohu č. 5 této Smlouvy.
7. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli užívání Software, tj. zaslat na adresu uvedenou Objednatelem registrační e-mail obsahující e-mailovou adresu a heslo pro první přihlášení.

8. Licence se považuje za řádně udělenou, ledaže Objednatel písemně do 3. (třetího) kalendářního dne ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy vyzve Poskytovatele k řádnému poskytnutí Licence a současně prokáže, že Poskytovatel neumožnil Objednateli užívání Software v souladu s touto Smlouvou, ačkoliv Objednatel splnil Technické parametry hardware a software, na němž nebo v souvislosti s nímž má být Software užíván, a poskytl Poskytovateli veškerou požadovanou součinnost.

III. UPDATE SOFTWARE A TECHNICKÁ PODPORA

1. Poskytovatel v rámci plánovaných odstávek Software provádí pravidelný update Software, tzn. zejména vylepšení stávajících funkcí a grafické úpravy, jehož provedení se Objednatel zavazuje umožnit. Poskytovatel se zavazuje hlásit Objednateli plánované odstávky Software (dále jen „**Plánovaná odstávka**“) minimálně s předstihem 5 (pěti) pracovních dnů. Plánované odstávky musí probíhat vždy mimo standardní pracovní dobu call centra, která je od 8:00 do 16:00 hodin. V případě Plánované odstávky mimo pracovní dobu call centra, která trvá nepřetržitě maximálně 12 (dvanáct) hodin, Objednateli nevzniká nárok na jakoukoli smluvní pokutu, slevu z Odměny nebo jinou kompenzaci.
2. Za účelem poskytování poradenství při užívání Software bude Poskytovatel poskytovat Objednateli technickou podporu. Technická podpora není určena k vyřešení případných vad Software, k jeho změnám nebo jiným zásahům do Software, ale k řešení uživatelských dotazů týkajících se užívání Software. Podmínky poskytování technické podpory, tedy její předmět a rozsah, jsou uvedeny v příloze č. 1 k této Smlouvě.
3. Objednateli nevzniká nárok na pravidelný upgrade Software, tzn. přidávání nových funkcí Software.
4. Poskytovatel se zavazuje, že Software bude po dobu trvání Smlouvy možné nerušeně používat ke Sjednanému účelu.

IV. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SERVISU

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Servis za účelem odstraňování vad a jiných odchylek fungování Software (dále jen „**Odchylka**“) od vlastností Software sjednaných v této Smlouvě.
2. Servis spočívá v poskytnutí služeb takového charakteru a takovým způsobem, aby byly Odchylky odstraněny v co nejkratších termínech, které jsou určeny v závislosti na závažnosti Odchylky.
3. Ohlášení Odchylky musí obsahovat popis a projevy problému, jméno a telefon osoby, která problém ohlásila, označení Objednavatele a servisní číslo, které je uvedeno v příloze č. 2 k této Smlouvě.
4. Ohlášení Odchylky je Objednatel povinen učinit písemně na e-mailovou adresu uvedenou v příloze č. 2 k této Smlouvě. Poskytovatel problém posoudí a písemně sdělí Objednateli, zda se jedná o Odchylku a stanoví další postup v souladu s touto Smlouvou.
5. Poskytovatel pro účely poskytování Servisu rozlišuje následující úrovně Odchylek v návaznosti na jejich stupeň závažnosti:

Úroveň Odchylky	Popis Odchylky
Kritická	Software nelze použít v plném rozsahu ke Sjednanému účelu ani prostřednictvím jednoho Podporovaného způsobu komunikace. Není k dispozici maximální zaručená propustnost technologie v jeden okamžik vzhledem k počtu hovorů.
Hlavní	Software lze použít v plném rozsahu ke Sjednanému účelu pouze prostřednictvím některých Podporovaných způsobů komunikace.
Vedlejší	Software lze použít ke Sjednanému účelu prostřednictvím všech Podporovaných způsobů komunikace, vyskytují se však chyby ve statistikách, které má Software vykazovat, a jiných součástech Software, které mají usnadňovat řízení provozu Objednatele.

6. Zařazení Odchylky do výše uvedených kategorií závisí výhradně na uvážení Poskytovatele. Poskytovatel není povinen ohlášený problém odstranit, pokud vyhodnotí, že se nejedná o Odchylku. O tomto je povinen Objednatele písemně informovat.
7. Pro účely poskytování Servisu se rozlišují následující období:
Pracovní doba: v pracovní dny od 8:00 do 16:00,
mimopracovní doba: v pracovní dny od 16:01 do 7:59.
Víkendy a státem uznané svátky: od 00:00 do 23:59 v příslušné kalendářní dny.
8. Postup odstraňování Odchylek je následující:

Úroveň Odchylky	Sjednaný postup
Kritická Odchylka	Poskytovatel je povinen Odchylku odstranit na dálku, a pokud to není možné, je povinen provést servisní zásah u Objednatele. Odstraňování Odchylky je Poskytovatel povinen zahájit od okamžiku řádného a úplného ohlášení Odchylky do 2 (dvou) hodin v pracovní době, do 4 (čtyř) hodin v mimopracovní době. Poskytovatel se zavazuje Odchylku odstranit nebo snížit úroveň závažnosti Odchylky, tak jak jsou Odchylky specifikovány v odst. 5 tohoto článku, v rámci 12 (dvanácti) hodin od řádného a úplného ohlášení Odchylky Poskytovateli.
Hlavní Odchylka	Poskytovatel je povinen Odchylku odstranit na dálku, a pokud to není možné, je povinen provést servisní zásah u Objednatele. Odstraňování Odchylky je Poskytovatel povinen zahájit od okamžiku řádného a úplného ohlášení Odchylky do 4 (čtyř) hodin v pracovní době, do 8 (osmi) hodin v mimopracovní době. Poskytovatel se zavazuje Odchylku odstranit nebo snížit úroveň závažnosti Odchylky, tak jak jsou Odchylky specifikovány v odst. 5 tohoto článku, v rámci 48 (čtyřicet osm) hodin od řádného a úplného ohlášení Odchylky Poskytovateli.
Vedlejší Odchylka	Vedlejší Odchylku se Poskytovatel zavazuje odstranit v návaznosti na povahu Odchylky a na své aktuální možnosti.

9. Kritická a Hlavní Odchylka se považují za odstraněné, pokud je Odchylka Software vyřešena zcela nebo je snížena úroveň závažnosti Odchylky, tak jak jsou Odchylky specifikovány v odst. 5 tohoto článku, a to i pomocí vhodného dočasného náhradního řešení, které může zahrnovat též změny v provozních nebo jiných procedurách týkajících se užívání a obsluhy Software Objednatelem, které však s sebou nenesou pro Objednatele významné dodatečné náklady. Pro tyto účely se za významné dodatečné náklady považují náklady, které převýší částku 10 % z Odměny za poskytnutí Servisu. V případě snížení úrovně závažnosti Odchylky Poskytovatel následně pokračuje v odstraňování Odchylky nové závažnosti dle odst. 8. tohoto článku, přičemž k odstranění Odchylky dojde ve lhůtě stanovené jako rozdíl mezi lhůtou náležející k nové nižší závažnosti a lhůtou náležející k závažnosti předchozí.
10. Servis slouží výhradně k odstraňování Odchylek Software oproti této Smlouvě a jeho součástí není správa hardware, na kterém je Software provozován, programátorské, vývojové práce ani jiné poradenské služby, ani úpravy Software a zabudování nových funkcí.
11. Poskytovatel zřídí Objednateli v souvislosti s poskytováním Servisu uživatelský účet na helpdesku Software a zašle Objednateli přístupové údaje na e-mailovou adresu uvedenou v příloze č. 2 k této Smlouvě, a to bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy.
12. Odstranění Odchylky bude písemně oznámeno Objednateli. Doručením oznámení se Odchylka považuje za odstraněnou, ledaže proti tomu vznese Objednatel námitku. Objednatel je povinen námitku uplatnit u Poskytovatele písemně, řádně ji odůvodnit a prokázat tvrzení v ní uvedená, to vše do 3 (tří) kalendářních dnů od okamžiku, kdy Poskytovatel informoval Objednatele o odstranění Odchylky ve smyslu první věty tohoto odstavce. Pokud Objednatel řádně a včas vznese námitku proti odstranění Odchylky, Smluvní strany projednají námitku Objednatele a na základě jednání dospějí ke společnému stanovisku ohledně toho, zda bylo vadné plnění odstraněno řádně a včas, a případně se dohodnou na dalším postupu, to vše nejpozději do 6 (šesti) kalendářních dnů od okamžiku, kdy Poskytovatel informoval Objednatele o odstranění Odchylky ve smyslu první věty tohoto odstavce. V případě, že Smluvní strany společné stanovisko v této lhůtě nenaleznou, je Poskytovatel povinen neprodleně určit k posouzení včasnosti a řádnosti odstranění Odchylky třetí osobu s odpovídajícími odbornými znalostmi, nezávislou na obou stranách. Objednatel i Poskytovatel jsou povinni poskytnout této osobě veškerou rozumně požadovanou součinnost. Poskytovatel je povinen zajistit, aby tato třetí osoba dokončila svoje posouzení a vydala o jeho výsledku písemnou zprávu ve dvou vyhotoveních v co nejkratší době potom, se s ní dohodne na podmínkách jejího zkoumání. Náklady na práci takovéto osoby (ve výši, která musí být předem oběma Smluvními stranami odsouhlasena) ponесou obě Smluvní strany stejným dílem.

V. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Provozovatel se zavazuje a je připraven poskytnout Objednateli Služby za podmínek a v rozsahu uvedeném v příloze č. 3 k této Smlouvě. Rozsah Služeb bude uveden ve výkazu plnění za dané Období potvrzeném Objednatelem dle ceníku uvedeného v příloze č. 5 této Smlouvy. Potvrzený výkaz služeb je podkladem pro vystavení daňového dokladu – faktury (dále jen: „faktura“) a tvoří její nedílnou součást.

2. Objednatel se zavazuje poskytnuté Služby po ukončení každého Období vyhodnotit, přičemž ve lhůtě 3 týdnů ode dne ukončení příslušného Období může Objednatel Služby reklamovat, pokud nejsou v souladu s touto Smlouvou. Tím není dotčeno právo Objednatele reklamovat Služby již v době, kdy jsou mu Poskytovatelem poskytovány. Reklamace musí být písemná, musí být odůvodněna a v uvedené lhůtě 5 (pěti) pracovních dnů musí být doručena Poskytovateli. Pokud Objednatel Služby v uvedené lhůtě neodmítne, má se za to, že Služby byly poskytnuty bezvadně.
3. Poskytovatel na základě písemného odůvodnění reklamace Služeb tyto doplní, napraví reklamované vady či je poskytne znovu a předá Objednateli, a to nejpozději ve lhůtě 1 týdne ode dne obdržení oznámení o jejich reklamaci, pokud se Smluvní strany s ohledem na povahu Služeb nedohodnou jinak. Dále se postupuje přiměřeně dle odst. 2 a 3 tohoto článku.
4. Poskytovatel Garantuje dostupnost systému ve výši 95 %.

VI. ODMĚNA

1. Objednatel se zavazuje hradit Poskytovateli odměnu za Licenci, odměnu za Servis a odměnu za Služby (dále společně jen „**Odměna**“).
2. Odměna bude hrazena měsíčně na základě potvrzeného výkazu plnění za uplynulé Období. Spolu s výkazem činností k fakturaci bude předávána záloha znalostní báze Objednateli.
3. Ceny jsou uvedeny v příloze č. 5 této Smlouvy – Ceníku. Ceny jsou bez DPH a bude o DPH navýšena v souladu s právními předpisy účinnými ke dni vzniku povinnosti přiznat daň z Odměny.
4. Odměna bude uhrazena na bankovní účet Poskytovatele.
5. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu, kterou bude vyúčtována Odměna za dané Období, nejdříve k 15. dni Období následujícího, za které je Odměna účtována. Splatnost faktury činí 30 (třicet) dnů ode dne prokazatelného doručení Objednateli. Odměna se považuje za uhrazenou dnem, kdy bude odpovídající částka odepsána z bankovního účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
6. Faktury vystavené dle této Smlouvy musí obsahovat veškeré náležitosti podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (dále jen „**zákon o DPH**“), § 11 zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a § 435 občanského zákoníku, to vše ve znění pozdějších předpisů.
7. Poskytovatel bude zasílat faktury Objednateli na adresu sídla Objednatele.
8. Objednatel je oprávněn vrátit fakturu před uplynutím lhůty její splatnosti bez zaplacení s uvedením důvodu tohoto vrácení v případě, že neobsahuje touto Smlouvou anebo zákonem stanovené náležitosti, či obsahuje nesprávné nebo neúplné údaje nebo nebude přiložen potvrzený výkaz činností za uplynulé Období. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené nebo doplněné faktury Objednateli.
9. Faktura musí mít náležitosti dle příslušných ustanovení zákona o DPH a bude obsahovat zejména následující údaje:
 - číslo Smlouvy, podle které bylo fakturované Plnění poskytováno;

- identifikaci Smluvních stran (obchodní firma, sídlo, IČ, DIČ, údaj o zápisu v obchodním rejstříku),
- číslo faktury, datum vystavení a datum uskutečnění zdanitelného plnění;
- bankovní účet Poskytovatele;
- celkovou výši Odměny;
- platební podmínky v souladu se Smlouvou;
- popis a rozsah poskytnutého Plnění v období, za které je faktura vystavována.

VII. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Smluvní strany jsou povinny poskytovat nezbytnou součinnost, Objednatel je zejména povinen na první žádost Poskytovatele předat Poskytovateli v přiměřené lhůtě před zahájením poskytování Plnění veškeré úplné, pravdivé a nezkreslené podklady a informace, umožnit Poskytovateli přístup do všech budov a systémů Objednatele, které jsou předpokladem řádného poskytování Plnění, nadefinovat okruh oblastí, k nimž se má Plnění vztahovat, určit osoby, jejichž součinnost je při poskytování Plnění nezbytná.
2. Pracovníci jedné Smluvní strany jsou povinni spolupracovat s pracovníky druhé Smluvní strany při poskytování Plnění.
3. Ochrana osobních údajů předávaných mezi Objednatelem a Poskytovatelem, jakož i přístup Poskytovatele k osobním údajům vztahujícím se k třetím osobám vystupujícím vůči Objednateli, jsou upraveny samostatnou smlouvou.
4. Objednatel se zavazuje před započatím provádění poskytování Plnění seznámit pracovníky Poskytovatele se zvláštními předpisy platnými pro pracoviště Objednatele, kde bude Plnění poskytováno. O seznámení pracovníků Poskytovatele s výše uvedenými opatřeními a předpisy bude učiněn písemný zápis, podepsaný oprávněnými zástupci Smluvních stran.
5. Objednatel odpovídá za to, že poskytnutí software, hardware, dat nebo materiálů ze strany Objednatele pro účely poskytnutí Plnění ze strany Poskytovatele nenaruší práva třetích stran.
6. Poskytovatel prohlašuje, že vykonává majetková práva k Aplikaci a náleží mu právo bez jakéhokoli omezení k udělení práv a/nebo licencí udělených Objednateli v této Smlouvě. Poskytovatel dále prohlašuje, že odpovídá Objednateli za škodu, která by Objednateli vznikla, pokud by toto prohlášení bylo nepravdivé.
7. Poskytovatel je oprávněn poskytovat Plnění prostřednictvím subdodavatelů v případě, že to povaha Plnění nevylučuje (Licence).
8. Poskytovatel je oprávněn zveřejnit, že spolupracuje s Objednatelem na základě této Smlouvy a v této souvislosti použít ve všech propagačních materiálech a v rámci přehledu plnění realizovaných Poskytovatelem logo Objednatele.
9. Poskytovatel je oprávněn po dohodě s Objednatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek souvisejících s poskytováním Plnění a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
10. Poskytovatel je povinen nastavit změny volacího stromu, automatického přesměrování šifrování hovorů na základě požadavku objednatel do 3 hodin od zaslání požadavku objednatel.

11. Poskytovatel se zavazuje, že do plnění dle této Smlouvy budou osoby se zdravotním postižením zapojeny minimálně ve výši 50 % z počtu uváděných osob v nabídce Poskytovatele. Výše zapojení osob bude uváděna v měsíčním výkazu činnosti.
12. Poskytovatel se zavazuje rozšířit počet volajících operátorů na základě požadavku Objednatele (z 1 až na 20) do 2 hodin od předání požadavku Objednatele.
13. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se druhé Smluvní strany, o nichž se dozví během plnění této Smlouvy i po uplynutí doby, na kterou je tato Smlouva uzavřena, jakož i o veškerých dalších skutečnostech, které byly druhé Smluvní straně sděleny v souvislosti s touto Smlouvou a které zároveň nejsou veřejné známé nebo dostupné. Povinnosti mlčenlivosti může Smluvní stranu písemně zprostit pouze druhá Smluvní strana. Tím není dotčena možnost Poskytovatele uvádět skutečnosti podléhající mlčenlivosti subdodavatelům Poskytovatele, pokud tito budou zavázáni ve smluvním vztahu k Poskytovateli ke stejnému rozsahu povinnosti mlčenlivosti, jaká vyplývá pro Poskytovatele z této Smlouvy. Rovněž tím nejsou dotčeny povinnosti Objednatele poskytnout informace třetím osobám dle zákona č. 106/1999 Sb., v platném znění nebo subjektům s kontrolní pravomocí vůči Smluvním stranám a povinnosti Objednatele, které vyplývají ze zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.
14. V případě porušení mlčenlivosti dle odst.13. této Smlouvy, se porušující Smluvní strana zavazuje uhradit druhé Smluvní straně či třetí straně, kterou porušením povinnosti mlčenlivosti poškodí, veškeré škody tímto porušením způsobené. Povinnosti Smluvních stran vyplývající z ustanovení příslušných právních předpisů o ochraně utajovaných informací nejsou ustanoveními tohoto článku dotčeny.

VIII. TRVÁNÍ SMLOUVY

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, tj. na dobu nejdříve od 1. 9. 2022 do 31. 8. 2024, počínaje od nabytí účinnosti této Smlouvy
2. Smluvní vztah založený touto smlouvou může být ukončen výpovědí Smlouvy Objednatelem z jakéhokoli důvodu nebo i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 1 měsíc a končí uplynutím posledního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď poskytovateli doručena.
3. Smluvní strany mohou odstoupit od Smlouvy, pokud druhá Smluvní strana podstatným způsobem porušila své povinnosti vyplývající z této Smlouvy (dále jen "Porušující strana") a Dotčená strana informovala Porušující stranu o takovémto porušení bez zbytečného odkladu poté, co se o něm dozvěděla a Porušující strana nezjedná nápravu takového porušení ve lhůtě 15 (patnácti) kalendářních dní následujících po obdržení písemného oznámení o takovém porušení od Dotčené strany.
4. Odstoupení od smlouvy je platné a účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně a smlouva tak zaniká dnem doručení takového oznámení.
5. Za podstatné porušení povinností vyplývajících z této Smlouvy se považuje zejména prodlení Objednatele s úhradou faktury vystavené na základě a v souladu s podmínkami této Smlouvy déle než 30 (třicet) kalendářních dnů po lhůtě splatnosti, porušení Licenčních podmínek ze strany Objednatele, prodlení Poskytovatele s řádným udělením Licence přesahující 10 (deset) kalendářních dnů, vadné poskytnutí Plnění Poskytovatelem,

- jehož vady nejsou Poskytovatelem včas odstraněny a takové porušení povinnosti, o které Porušující strana věděla již v době uzavření této Smlouvy nebo musela vědět, že druhá (Dotčená) strana by tuto Smlouvu neuzavřela, pokud by mohla takové porušení předvídat.
6. Pokud Dotčená strana nevyužije svého práva dle předchozího odstavce, Smluvní strany se výslovně dohodly, že konkrétní porušení povinností Porušující stranou vyplývajících ze Smlouvy, se považuje za nepodstatné porušení. V takovém případě je Dotčená strana oprávněná odstoupit od Smlouvy pro takové nepodstatné porušení povinností Porušující stranou za předpokladu, že Porušující strana nesplní své povinnosti ani v dodatečné lhůtě stanovené jí Dotčenou stranou.
 7. Pokud Porušující strana výslovně prohlásí, že své závazky nesplní, Dotčené straně vzniká právo odstoupit od Smlouvy i bez poskytnutí přiměřené dodatečné lhůty nebo před jejím uplynutím.
 8. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Dotčená strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy pro podstatné porušení smluvní povinnosti Porušující stranou během celé doby, kdy porušení povinností Porušující stranou trvá. Totéž platí i pro porušení smluvních povinností Porušující stranou, která nejsou považována za podstatná porušení povinností dle této Smlouvy.
 9. Jestliže je Plnění plněním dělitelným nebo jestliže je nepřetržitou nebo opakovanou činností, může Objednatel odstoupit jen ohledně nesplněného zbytku Plnění.
 10. Ustanovení § 2002 občanského zákoníku se nepoužijí.
 11. Dotčená Smluvní strana není nicméně oprávněna od Smlouvy odstoupit v případech, kdy (i) k porušení povinností došlo prokazatelně v důsledku události vyšší moci nebo (ii) dotčená Smluvní strana neposkytla požadovanou a dostatečnou součinnost druhé Smluvní straně, přičemž toto neposkytnutí součinnosti je v příčinné souvislosti s porušením povinností.
 12. Plnění již poskytnuté v průběhu trvání této Smlouvy nejsou odstoupením od Smlouvy dotčeny.
 13. Ukončením platnosti této Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se nároků z odpovědnosti za škodu nebo újmu a nároků ze smluvních pokut, pokud vznikly před ukončením platnosti Smlouvy, ustanovení o zachování mlčenlivosti a ustanovení o licenci, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku platnosti této smlouvy.

IX. SANKCE A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

1. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktur předložených Poskytovatelem k úhradě za poskytnuté plnění sjednávají smluvní strany úrok z prodlení v zákonné výši.
2. Poskytovatel je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každou započatou hodinu, kdy nebude poskytnut Servis (odstraňování Kritických a Hlavních Odchylek) ve lhůtě stanovené v této Smlouvě.
3. Poskytovatel je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši odměny za 1 období v případě, že neoznámí objednateli včas tj. minimálně 5 pracovních dní předem, že bude realizována odstávka.

4. Poskytovatel je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši odměny za 1 období v případě, že bude realizována odstávka v pracovních dny od 8:00 do 16:00 hodin nebo do těchto hodin zasáhne i z části.
5. Poskytovatel je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každou započatou hodinu, kdy nebude zajištěna maximální propustnost technologie v jeden okamžik.
6. Poskytovatel je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den v započatém měsíci, kdy nebyla zajištěna minimální garantovaná dostupnost systému.
7. Poskytovatel je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé procento nedodržení procenta zapojení osob se zdravotním postižením v kalendářním měsíci uvedené v článku VII. odstavec 11.
8. Poskytovatel je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každou započatou hodinu, kdy bude Poskytovatel v prodlení s provedením změn volacího stromu, automatického přesměrování a filtrování hovorů.
9. Smluvní strany se dohodly na smluvní pokutě ve výši 50.000,- Kč v případě porušení povinnosti mlčenlivosti dle čl. VII. odst. 13, druhou Smluvní stranou, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
10. V případě prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti dle této Smlouvy nebo v případě prodlení s úhradou Odměny, pokud je hrazena průběžně po dobu poskytování Plnění, je Poskytovatel oprávněn písemně vyzvat Objednatele k nápravě takového pochybení a v případě, že Poskytovatel neodstraní vytčené pochybení ani do 15 dnů ode dne doručení výzvy k nápravě, je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování Plnění, a to až do splnění povinnosti Objednatele. V takovém případě se doba poskytování Plnění prodlužuje o dobu, po kterou bylo poskytování Plnění pozastaveno z důvodů nesplnění povinnosti na straně Objednatele. Poskytovatel není po tuto dobu v prodlení s plněním podle Smlouvy.
11. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena plněním nesprávného pokynu Objednatele, pokud na nesprávnost pokynu Objednatele upozornil a ten na jeho provedení i přes upozornění trval. Poskytovatel dále neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku zásahů třetích osob, včetně Objednatele, nebo způsobené chybami hardware a software u Objednatele, výpadky internetového připojení nebo jinými problémy v software nebo na hardware Objednatele, to vše za předpokladu, že k této situaci nezavdal Poskytovatel svým jednáním či opomenutím příčinu.
12. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu vzniklou jako následek vyšší moci.
13. Smluvní strany podpisem této Smlouvy výslovně potvrzují, že výši smluvní pokuty a úroku z prodlení dohodnutou v této Smlouvě považují za přiměřenou a opodstatněnou.
14. Splatnost úroku z prodlení, smluvní pokuty a náhrady škody se sjednává v délce 30 (třiceti) dnů od okamžiku, kdy povinná Smluvní strana obdržela výzvu k úhradě.

Smluvní pokuty lze uložit opakovaně za každý jednotlivý případ porušení této Smlouvy. Smluvní strany vylučují použití ustanovení § 2050 OZ. Objednatel má právo na náhradu škody v plné výši vedle uplatněné smluvní pokuty. .

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Smluvními stranami a účinnosti dnem splnění podmínky uvedené v čl. X, odst. 2 této Smlouvy.
2. Objednatel je dle § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv osobou povinnou zveřejnit tuto Smlouvu v registru smluv. Objednatel se zavazuje splnit tuto povinnost nejpozději následující den po uzavření této Smlouvy a ve stejné lhůtě o tom informovat Poskytovatele.
3. Pokud jakákoliv ustanovení nebo jakékoliv části ustanovení Smlouvy budou považovány za neplatné nebo nevymahatelné, nebude mít taková neplatnost nebo nevymahatelnost za následek neplatnost nebo nevymahatelnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako kdyby neobsahovala příslušná neplatná nebo nevymahatelná ustanovení nebo části ustanovení a práva a povinnosti Smluvních stran se budou vykládat přiměřeně.
4. Smluvní strany se dále zavazují, že budou navzájem spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jímž bude dosaženo stejného účelu (v maximálním možném rozsahu v souladu s právními předpisy), jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.
5. Případné rozpory mezi Smluvními stranami při plnění Smlouvy budou vykládány v souladu se Zadávací dokumentací veřejné zakázky.
6. Písemným stykem či pojmem „písemně“ se pro účely Smlouvy rozumí předání zpráv jedním z těchto způsobů:
 - a) v listinné podobě;
 - b) prostřednictvím datové schránky;
 - c) e-mailovou zprávou s uznávaným elektronickým podpisem dle zák. č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce;
 - d) e-mailovou zprávou.

Smluvní strany prohlašují, že pro případ odstoupení od Smlouvy nebo její prodloužení podle čl. VIII, odst. 2 této Smlouvy se nepoužijí způsoby uvedené pod body c) a d).
7. Kontaktní osoby jsou určeny vždy samostatně pro jednotlivá Plnění a jsou určeny v jednotlivých přílohách k této Smlouvě.
8. Vztahy ze Smlouvy vyplývající i vztahy Smlouvou neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem.
9. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů, vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání odpovědných osob nebo jiných pověřených subjektů. Nedohodnou-li se Smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu, má každá ze Smluvních stran právo uplatnit svůj nárok u příslušného soudu České republiky.

10. Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec ustanovení této Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi Smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si Smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
11. Smlouvu lze měnit anebo doplňovat pouze písemnými dodatky, takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou po dohodě smluvních stran podepsané oprávněnými zástupci smluvních. Jiná ujednání jsou neplatná. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
12. Smluvní strany se dohodly na vyloučení aplikace následujících ustanovení občanského zákoníku: § 1767 odst. 2; § 1740 odst. 2 druhá věta a odst. 3; a § 1743.
13. Smluvní strany mohou postoupit nebo zastavit své pohledávky za druhou Smluvní stranou na třetí osobu nebo ve prospěch třetí osoby pouze na základě předchozího písemného souhlasu takové druhé Smluvní strany, kde budou stanoveny podmínky, za nichž k postoupení nebo zastavení může dojít.
14. Smluvní strany přebírají riziko změny okolností ve smyslu § 1762 odst. 2 občanského zákoníku.
15. Poskytovatel bere na vědomí, že je podle § 2 písm. e) 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 zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
16. Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 (dvou) vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Každá ze Smluvních stran obdrží 1 (jedno) vyhotovení.
17. Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly v Smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy. Žádný projev Smluvních stran učiněný při jednání o této Smlouvě ani projev učiněný po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze Smluvních stran.
18. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1: Licence
 - Příloha č. 2: Servis
 - Příloha č. 3: Služby
 - Příloha č. 4: Funkce Software
 - Příloha č. 5: Ceník

V Praze dne
Za Poskytovatele:

V Praze dne
Za Objednatele:

Příloha č. 1 - Licence ke Smlouvě o poskytnutí služeb

Termíny s velkými počátečními písmeny uvedené v této příloze mají význam, který je uveden v Smlouvě	
Počet Licencí	1
Technické řešení (servery)	platforma provozována v cloudu Poskytovatele
Pravidla aktualizace Software (update)	Automaticky prováděna Poskytovatelem dle podmínek stanovených Poskytovatelem a to bezplatně
Pravidla upgrade Software	Je prováděn bezplatně dle podmínek stanovených Poskytovatelem
Technická podpora	Předmět: Zodpovídání uživatelských dotazů k Software a přijímání podnětů Pracovní doba: Po – pá 08:00 do 16:00 Kontakt: Jméno: XXXXX Telefonní číslo: XXXXX E-mail: XXXXX

Technické požadavky na HW a SW, které zajišťuje Objednatel, a další požadavky určené Objednateli, které jsou předpokladem pro řádné poskytování plnění	Technické požadavky na software: OS : Win10 nebo vyšší Prohlížeč : Google Chrome poslední verze
	Technické požadavky na hardware: CPU : min Intel Core i3 RAM : min 4GB HD : min 500MB volného místa OS : Win10 nebo vyšší Sound systém : standardní on board – náhlavní souprava Kamera : min. 640x480px/30fps Prohlížeč : Chrome poslední verze Připojení k Internetu : min. 4MB/s Počet obrazovek : velmi doporučujeme 2, FullHD
Servisní číslo pro oznámení vad Software	XXXXX
E-mail Poskytovatele pro oznámení vad Software	XXXXX
Kontaktní osoba Poskytovatele pro plnění uvedené v této příloze	Jméno: XXXXX Telefonní číslo: XXXXX E-mail: XXXXX
Kontaktní osoba Objednatele pro plnění uvedené v této příloze	Jméno: XXXXX Telefonní číslo: XXXXX E-mail: XXXXX

Příloha č. 2 – Servis ke Smlouvě o poskytnutí služeb

Termíny s velkými počátečními písmeny uvedené v této Příloze mají význam, který je uveden ve Smlouvě	
Servisní číslo pro oznámení Odchylek	XXXXX
Kontaktní údaje pro Poskytovatele pro oznámení Odchylek	Jméno: XXXXX Telefonní číslo: XXXXX E-mail: XXXXX
Kontaktní osoba Poskytovatele pro plnění Servisu	Jméno: XXXXX Telefonní číslo: XXXXX E-mail: XXXXX
Kontaktní osoba Objednatele pro plnění Servisu	Jméno: XXXXX Telefonní číslo: XXXXX E-mail: XXXXX

Příloha č. 3 - Služby ke Smlouvě o poskytnutí služeb

Termíny s velkými počátečními písmeny uvedené v této příloze mají význam, který je uveden v Smlouvě	
Specifikace Služby/ rozsah Služby poskytované pravidelně v každém Období	☒ Obsluha linky Operátor CC - obsah: - Poskytování aktuálních informací ze znalostní báze - Proškolení operátorů (4-8 FTE za den) pro obsluhu linky a její chatové podpory dle existujícího call scriptu a znalostní báze. Provoz linky v pracovní dny od 8:00 do 16:00. - Počet operátorů na lince a provozní doba budou upravovány dle aktuálního požadavku objednatele, přičemž cena bude účtována dle skutečného počtu FTE. Minimální počet operátorů je 1 operátor na 8 hod. denně. Poskytovatel umožní obsluhování linky i vlastními zaměstnanci objednatele v rozsahu do počtu uživatelů vázaných na licenci. - Operátoři budou obsluhovat informační linku za následujících podmínek: -- Na lince bude nasazeno 1 – 4 operátorů zajištěných dodavatelem v 8 hodinové standardní pracovní době (pravidelně od 8:00 do 16:00, bude však umožněno tuto dobu měnit a posouvat proporcionálně až do odpovídajícího maxima 20 operátorů na 8 hodin denně, v případě mimořádných událostí lze nastavit proporčně i pro víkend). -- Zajištění pravidelných školení operátorů a jejich přístup k aktuálním informacím, které jsou sdíleny ve znalostní bázi. Znalostní báze (systém pro sdílení informací) bude obsluhována gesčními útvary MPO. -- Zajištění obsluhy všech komunikačních kanálů CC. -- Zajištění mlčenlivosti operátorů vzhledem k GDPR a přístupu operátorů do vybraných systémů MPO. Přístupy přes webové rozhraní zřídí MPO. Platba za počet operátorů bude dle jejich skutečného využití. Kapacity počtu operátorů jsou řízeny MPO dle analýz a statistik provozu. - Maximální počet operátorů je 20 operátorů - Aktualizace znalostní báze dle zadání Objednatele (FTE odpovídá časové kapacitě jednoho operátora v rozsahu pracovní doby, tj. 8 hodin denně) - Poskytovatel umožní obsluhování linky i vlastními zaměstnanci objednatele v rozsahu do počtu uživatelů vázaných na licenci. ☒ Projektový manažer – obsah: - zajištění provozu linky podle potřeb MPO, koordinace operátorů a komunikace s členy provozního týmu, spolupráce při přípravě call scriptu, koordinace změnových požadavků - maximálně 0,5 úvazku na měsíc

☒ **Supervizor znalostní báze – obsah:**

- aktualizace a udržování znalostní báze mezi týmem MPO a CC, sledování aktuálních problematik a vytváření znalostních celků/článků pro finální schválení a zpracování týmem MPO; sledování časových souvislostí znalostní báze, spolupráce při přípravě call scriptu

- maximálně 0,5 úvazku na měsíc

☒ **Supervizor operátorského týmu – obsah:**

- sledování kvalitativních ukazatelů, pravidelné školení operátorů, spolupráce při přípravě call scriptu, plánování směn a zajištění dostupnosti požadovaných kapacit ze strany MPO, pravidelné sledování výkonu operátorů, řešení eskalací, poskytování přímé podpory operátorům, namátkové nálechy a kontrola komunikace

- maximálně 0,5 úvazku na měsíc

☒ **Analytik zajištění provozu – obsah:**

- analýza a reporting situačních a provozních souvislostí semantický výklad provozních dat včetně provázanosti mezi komunikačními kanály, doporučení na optimalizaci provozu, predikce vývoje provozu

- maximálně 0,5 úvazku na měsíc

☒ **Poskytnutí 1-200 přístupů, nad zajištěných 20 operátorů**

Bude doplněna specifikace technického řešení s vybraným Dodavatelem.

☒ **Chatbot**

Zajištění Chatbota umístěného na stránkách dle požadavku MPO (mpo.cz, businessinfo.cz)

Dodavatel zajistí návrh jeho větvení a pravidelnou aktualizaci dle znalostní báze MPO

- technická specifikace – bude doplněno s vybraným dodavatelem

☒ **Znalostní báze**

Zajištění znalostní báze jako součást celkového řešení callcentra

- Dodavatel zajistí návrh, strukturu, implementaci a zálohování. Přístup k dispozici projektovému týmu a operátorům, obsah a validaci informací znalostní báze budou zajišťovat zástupci MPO ve spolupráci se zástupcem dodavatele, aktualizace znalostní báze dle požadavků MPO. Záloha znalostní báze bude vždy 1x měsíčně a společně s výkazem provozu call centra k fakturaci předána MPO

- specifikace znalostní báze – bude doplněno vybraným Dodavatelem

Dodavatel v rámci nabídky navrhne komunikační matici pro zajištění výše popsaných procesů včetně popisu přenosu informací k operátorům, způsobu a rychlosti změn v kapacitách na informační lince a způsoby a rychlosti změn voleb v rámci informační linky (větvení, namluvení, přesměrování, filtrování hovorů).

☒ Technologie a zajištění technické infrastruktury (SW, HW) včetně dohledu 24/7 - obsah:

- technické úpravy software – programátorské, vývojové práce či jiné poradenské služby, včetně zabudování nových funkcí software
- programátorské, vývojové práce či jiné poradenské služby související s iniciační úpravou Software, iniciační úprava prostředí a reportingu a tomu předcházející analytické činnost
- 20 hodin

Software

- analytické činnosti a služby, jejichž účelem je navrhnout architekturu technického řešení úprav, která je základním předpokladem pro jejich provedení
- maximálně 0,5 úvazku na měsíc

☒ Technické úpravy Software

- programátorské, vývojové práce či jiné poradenské služby, včetně zabudování nových funkcí Software
- maximálně 40 hodin měsíčně

☒ Zajištění úprav funkčnosti systému, nad rámec nabídky - obsah:

- dle aktuálních potřeb MPO

☒ Denní reporting, datová analytika, detailní přehled o provozu linky k řízení provozu - obsah:

- přehled provozu linky pro potřeby Objednavatele pro kapacitní řízení provozu linky
- maximálně 20 hodin měsíčně

	☒ Prediktivní analýza a NLP modeling pro kapacitní - obsah: - vytvoření modelu možného vývoje provozu linky za použití analytických a statistických metod s pravděpodobnostním skóre.
--	---

Specifikace Služby/ rozsah Služby poskytované <u>jednorázově pouze v prvním Období</u>	☒ Technická analýza integrace a implementace Software - programátorské, vývojové práce či jiné poradenské služby související s iniciační úpravou Software, iniciační úprava prostředí a reportingu a tomu předcházející analytické činnosti - 20 hodin
---	---

Operátoři

Operátoři budou obsluhovat informační linku za následujících podmínek:

- Na lince bude nasazeno 1 – 4 operátorů zajištěných dodavatelem v 8 hodinové standardní pracovní době (pravidelně od 8:00 do 16:00, bude však umožněno tuto dobu měnit a posouvat proporcionálně až do odpovídajícího maxima 20 operátorů na 8 hodin denně, v případě mimořádných událostí lze nastavit proporčně i pro víkend). Zadavatel připouští sdílení operátorů.
- Dodavatel zajistí pravidelné školení operátorů a jejich přístup k aktuálním informacím, které jsou sdíleny ve znalostní bázi MPO. Znalostní báze je obsluhována gesčními útvary MPO a je vedena v platformě dodané Dodavatelem.
- Dodavatel z těchto kapacit zajistí obsluhu všech komunikačních kanálů CC
- Dodavatel zajistí mlčenlivost operátorů vzhledem k GDPR a přístupu operátorů do vybraných systémů MPO. Tyto přístupy přes webové rozhraní zřídí MPO.
- Platba za počet operátorů bude dle jejich skutečného využití
- Kapacity počtu operátorů jsou řízeny MPO dle analýz a statistik provozu.

Technické požadavky na HW a SW, které zajišťuje Objednatel, a další požadavky určené Objednateli, které jsou předpokladem pro řádné poskytování Služeb	Technické požadavky na software: OS : Win10 nebo vyšší Prohlížeč : Google Chrome poslední verze
	Technické požadavky na hardware: CPU: min Intel Core i3 RAM: min 4 GB HD: min 500 MB volného místa OS: Win10 nebo vyšší Sound systém: standardní on board – náhlavní souprava Kamera: min. 640x480px/30fps Prohlížeč: Chrome poslední verze Připojení k Internetu: min. 4MB/s Počet obrazovek: velmi doporučujeme 2, FullHD

Servisní číslo pro oznámení případné vady Služeb	XXXX
E-mail Poskytovatele pro oznámení vad Služeb	XXXX
Složení projektového týmu Poskytovatele	XXXX
Kontaktní osoba Poskytovatele pro plnění Služeb	Jméno: XXXXX Telefonní číslo: XXXXX E-mail: XXXXX
Složení projektového týmu Objednatele	XXXX
Kontaktní osoba Objednatele pro plnění Služeb	Jméno: XXXXX Telefonní číslo: XXXXX E-mail: XXXXX

Příloha č. 4 – funkce software ke Smlouvě o poskytnutí služeb

Dodavatel doplní specifikaci poskytovaného software splňující minimálně níže uvedené požadavky zadavatele:

Webová aplikace plně integrovatelná do stávajících systémů objednatele. Se zákazníkem lze procházet web a sdílet soubory. Aplikace umožňuje online spojení prostřednictvím webových prohlížečů.

Call centrum také musí umožňovat další rozšíření kapacit o zaměstnance MPO, jeho agentur i zaměstnance jiných rezortů. Pro zaměstnance MPO a jeho agentur bude k dispozici k okamžitému využití 60 přístupů. Tyto přístupy mohou být využívány dle rozhodnutí MPO i ostatními rezorty a v případě potřeby nad rámec těchto přístupů bude možnost dokoupení dalších licencí. Ostatní rezorty tak budou moci zajistit kapacity operátorů vlastními zaměstnanci nebo i externími zdroji.

SEZNAM FUNKCÍ A VLASTNOSTÍ:

- Frontování uživatelů
- Poznámky k zákazníkům
- Rozepsané zprávy
- Zpětná vazba operátorů
- Hodnocení zákazníků
- Multichat – jeden operátor chatuje s více zákazníky
- Sdílení souborů
- Zasílání souborů do chatu
- Zasílání odkazů do chatu
 - Knihovna souborů
 - Nahrávání hovorů
- Blacklist
- Přednastavené zprávy
- Odesílání konverzace do e-mailu
- Formulář před zahájením chatu
- Jednosměrný video hovor
- Úprava souborů v reálném čase
- Přepojování konverzací mezi operátory/skupinami
- Generování CallShow kódů
- IP telefonie
- Administrátorské funkce
 - Správa uživatelů
 - Správa skupin
 - Reporting vč. exportu do CSV formátu
 - Nástěnka se základními KPI pro zobrazení na monitorech callcentra

Zvolený způsob implementace informační linky musí umožňovat:

- Rychlou a flexibilní škálovatelnost počtu operátorů, kteří jsou online
- Rychlé změny IVR – větvení, namluvení, přesměrování, filtrování hovorů na informační linku
- Vzdálený přístup operátorů odkudkoliv s připojením na internet - IP telefonie

- Frontování uživatelů
- Poznámky k zákazníkům
- Rozepsané zprávy
- Zpětná vazba operátorů
- Hodnocení zákazníků
- Multichat – jeden operátor chatuje s více zákazníky
- Sdílení souborů
- Zasílání souborů do chatu
- Zasílání odkazů do chatu
- Knihovna souborů
- Blacklist
- Přednastavené zprávy
- Odesílání konverzace do e-mailu
- Formulář před zahájením chatu
- Jednosměrný video hovor
- Úprava souborů v reálném čase
- Přepojování konverzací mezi operátory/skupinami
- Sdílení plochy
- Sdílení souborů od zákazníka
- Sdílení plochy od zákazníka
- Správa uživatelů
- Správa skupin
- Reporting vč. exportu do CSV formátu
- Nástěnka se základními KPI – statistiky linky, vytíženost, statistiky operátorů dotazů apod.

Pro danou technologii bude také zajištěna její implementace, technická infrastruktura, technická podpora, dohled 24/7 a další úpravy funkčností nad rámec nabídky a výše uvedeného v rozsahu 30 člověkodů (placeno dle skutečného čerpání).

Příloha č. 5 – Ceník

Příloha č. 5 - Ceník	
SLUŽBA	1 OPERÁTOR Cena za 1 den plnění v Kč bez DPH
Náklady na lidské kapacity – operátoři včetně proškolení, poskytování aktuálních informací ze znalostní báze, cena za 1 operátora za 1 den plnění v Kč bez DPH	5 280,00 Kč
Náklady na lidské kapacity – operátoři včetně proškolení, poskytování aktuálních informací ze znalostní báze, cena za 1 dalšího (z 2.-20. operátora, tzn. 19 operátorů) za 1 den plnění v Kč bez DPH	760,00 Kč

SLUŽBA	1 PŘÍSTUP Cena za 1 den plnění v Kč bez DPH
Poskytnutí 140 přístupů, nad rámec zajištěných 60 přístupů, kterou jsou MPO k dispozici, na 1 den v Kč bez DPH	1,00 Kč

OSTATNÍ SLUŽBY	Cena za 1 den plnění v Kč bez DPH
Chatbot NLP včetně jeho návrhu a aktualizací za 1 den plnění v Kč bez DPH	365,00 Kč
Projektový manažer včetně udržování přenosu informací (znalostní báze) – náklady za 1 den plnění - v Kč bez DPH	726,00 Kč
Technologie a zajištění technické infrastruktury (SW, HW) včetně dohledu 24/7, za 1 den plnění v Kč bez DPH	2 846,72 Kč
Zajištění úprav funkčnosti systému, nad rámec nabídky, v rozsahu 1 MD v Kč bez DPH	1 167,60 Kč
Denní reporting, datová analytika, detailní přehled o provozu linky k řízení provozu za 1 den plnění v Kč bez DPH	229,48 Kč
Prediktivní analýza a NLP kapacitní modeling za 1 den plnění v Kč bez DPH	1,00 Kč