

SMLOUVA

O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY VIDEOHOVORU VĚZNĚNÝCH OSOB

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Č.j.: VS-17344-1/ČJ-2023-800050-VERZAK

Níže uvedeného dne, měsíce a roku smluvní strany:

1. Česká republika – Vězeňská služba ČR

Se sídlem: Soudní 1672/1a, 140 67 Praha 4,
za níž jedná: Ing. Mgr. Petra Prokešová
IČO: 00212423
DIČ: není plátce DPH
bankovní spojení: ČNB Praha
číslo účtu: XXXXXXXXXX

Adresa pro doručování korespondence:

Vězeňská služba ČR, Soudní 1672/1a, 140 67 Praha 4
(dále jen „objednatel“)

a

2. BVfon Czech Telecommunication, s.r.o.

Se sídlem/Místem podnikání: Týn 639/1, Staré Město, 110 00 Praha 1
Zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
oddíl C, vložka 122275
za níž jedná: Kai Thiel, Imre Gábor Németh
IČO: 27660168
DIČ: CZ27660168

Adresa pro doručování korespondence:

BVfon Czech Telecommunication, s.r.o.
Týn 639/1, Staré Město, 110 00 Praha 1

(dále jen „poskytovatel“)

uzavřely v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“) tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen „smlouva“).

I.

Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli ve vybraných organizačních jednotkách objednatele na vlastní odpovědnost a náklady službu elektronických komunikací ve formě videohovorů pro vězňené obviněné a odsouzené osoby, a to v rámci tzv. pilotního provozu.
2. Plnění poskytované poskytovatelem se stává z následujících dílčích činností:
 - a. poskytování telekomunikační služby videohovoru pro odsouzené osoby ve vybraných organizačních jednotkách objednatele v rozsahu dle této smlouvy,
 - b. instalace a zprovoznění telekomunikačních video přístrojů,
 - c. poskytování podpory, údržby, zajištění pohotovosti a dostupnosti služeb dle čl. IV. této smlouvy,
 - d. poskytnutí software pro práci se získanými daty,
 - e. poskytnutí bezplatného zabezpečeného úložiště provedených videohovorů a zařízení pro monitorování videohovorů v předmětných organizačních jednotkách objednatele,
 - f. zajištění ukládání a archivace komunikace a informace o přístupu k datům,
 - g. školení (v případě potřeby).
3. Předmětem této smlouvy je realizace pilotního provozu služby videohovorů pro vězňené obviněné a odsouzené osoby ve vybraných organizačních jednotkách objednatele dle přílohy č.1 této smlouvy. Plnění bude poskytováno v souladu s požadavky a dle popisu poskytování služeb, v rozsahu přílohy č. 2 této smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje vybudovat nezbytnou komunikační infrastrukturu, včetně jejího případného rozšíření, na vlastní náklady tak, aby byly služby poskytovány v souladu s touto smlouvou.
5. Smluvní strany se dohodly, že objednatel je oprávněn užívat služby dle této smlouvy dle svých aktuálních potřeb, a to po dobu platnosti této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo na rozšíření služby i do dodatečných dvou organizačních jednotek.

II.

Doba a místa plnění

1. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování služeb v rámci pilotního provozu ve vybraných organizačních jednotkách objednatele včetně poskytování služeb dle čl. I. této smlouvy do **90 dnů ode dne podpisu této smlouvy**.

2. Objednatel se zavazuje zpřístupnit prostory objektů k vybudování komunikační infrastruktury poskytovateli tak, aby poskytování služeb mohlo být zahájeno k datu uvedenému v odst. 1 tohoto článku.
3. Poskytovatel si dohodne konkrétní termín instalace telekomunikačních video přístrojů v jednotlivých organizačních jednotkách objednatele, a to s pověřenými osobami, které jsou uvedeny v příloze 3 této smlouvy, popř. s dalšími osobami, které budou určeny pověřenými osobami.
4. Služby budou poskytovány pouze v organizačních jednotkách objednatele, jejichž seznam tvoří přílohu č. 1 této smlouvy, případně v dalších organizačních jednotkách, na kterých se objednatel s poskytovatelem po dobu trvání této smlouvy písemně dohodne.

III.

Cenová a platební ujednání

1. Cena za poskytování telekomunikační služby videohovorů pro odsouzené osoby v organizačních jednotkách objednatele bude hrazena v rámci ceny hovorného vězňenými osobami. Cena hovorného činí ████████ **Kč s DPH za 1 minutu hovoru**. Poskytování telekomunikační služby a úhrada za jejich poskytování vězňeným osobám je předmětem dohody mezi poskytovatelem a odsouzenými osobami.
2. Objednatel nehradí poskytovateli cenu za dodávku, instalaci a zprovoznění telekomunikačních video přístrojů, monitorovacích a záznamových zařízení, cenu za poskytování podpory, údržby, zajištění pohotovosti a dostupnosti služeb, cenu za poskytnutí software pro práci se získanými daty, ani cenu za zajištění ukládání a archivace zabezpečené komunikace. Poskytnuté telekomunikační video přístroje, monitorovací a záznamová zařízení, poskytnutý software a hardware zůstávají ve vlastnictví poskytovatele. Vlastnické právo k vybudované komunikační infrastruktuře (tedy kabeláži) bude po ukončení smlouvy převedeno na objednatele.
3. Smluvní strany se dohodly, že si navzájem nebudou poskytovat zálohy.
4. Objednatel se zavazuje po dobu umístění telekomunikačních video přístrojů v organizačních jednotkách objednatele přenechat poskytovateli k užívání plochy a prostory pro umístění telekomunikačních video přístrojů a potřebné infrastruktury. Objednateli vzniká vůči poskytovateli za užívání těchto ploch a prostor nárok na zaplacení měsíčního nájemného ve výši 35,- Kč počítané za každý jeden telekomunikační video přístroj umístěný v prostorách objednatele („Nájemné“). Pro vyloučení pochybností strany sjednávají, že v Nájemném je obsaženo i nájemné za užívání ploch a prostor pro umístění infrastruktury. Nájemné bude poskytovatelem hrazeno ode dne instalace telekomunikačních video přístrojů a infrastruktury v organizačních jednotkách až do okamžiku deinstalace takového telekomunikačního video přístroje. Nájemné bude

uhrazeno způsobem popsáním v článku III, bod 5 této smlouvy. Strany se dohodly v souladu s § 56a odst. 1 a 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, že se ve vztahu k Nájemnému nebude uplatňovat DPH.

5. Objednatel je povinen třicet (30) dnů před uplynutím doby poskytování služeb dle této smlouvy vyčíslit celkovou výši Nájemného dle článku III. bodu 4 této smlouvy za dobu trvání této smlouvy a poskytovatel je povinen k těmto dni doložit cenu převáděné infrastruktury určenou v souladu s ustanovením § 12 odst. 4 zákona č. 219/2000 Sb., o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích, ve znění pozdějších předpisů („Cena infrastruktury“), a to znaleckým posudkem. Soudního znalce pro vyhotovení znaleckého posudku, který takto určí cenu převáděné infrastruktury ke dni jejího převodu na objednatele, stanoví poskytovatel. Takto určený znalec vyhotoví znalecký posudek ve smyslu § 127a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, kde určí Cenu infrastruktury ve smyslu tohoto článku III.5. Znalecký posudek pro určení Ceny infrastruktury není poskytovatel povinen předložit, pokud taková cena převáděné infrastruktury (určená v souladu s podmínkami pro učení Ceny infrastruktury) není nižší, než výše Nájemného a úhrady za elektrickou energii (článku III. bod 6 této smlouvy).
6. Poskytovatel se dále zavazuje hradit objednateli cenu za elektrickou energii, spotřebovanou poskytovatelem při poskytování služeb dle této smlouvy pro uskutečnění videohovorů (nikoliv pro záznam a monitorování hovorů), a to ve výši 5 Kč za 1 kWh/h bez DPH.

IV.

Poskytování podpory

1. Poskytovatel garantuje dostupnost služeb dle příloh č. 2 této smlouvy.
2. Poskytovatel zajistí službu zákaznické podpory a službu odstraňování poruch.

V rámci těchto služeb bude zajištěno:

- hlášení poruch;
 - podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb;
 - vyřizování požadavků na informace a odborné konzultace k poskytovaným službám;
 - vyřizování požadavků na zřizování, změny nebo rušení služeb, aktivního informování o průběhu řešení závady, resp. reklamace a o jejím vyřešení.
3. Objednatel bude využívat následující spojení pro poskytování služeb zákaznické podpory a služby odstraňování poruch

Kontakty:

telefon: +420 [redacted] (pracovní dny 9-13 hodin)

E-mail: [redacted] (24x7)

4. V průběhu odstraňování poruchy služby je poskytovatel povinen informovat účastníka o charakteru poruchy služby a předpokládaném času jejího odstranění.

V.

Poskytnutí software pro práci se získanými daty

1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli software pro práci se získanými daty, který bude splňovat požadavky objednatele uvedené v příloze č. 2 této smlouvy. Součástí poskytnutého software bude návod k použití pro běžnou obsluhu systému.
2. V případě potřeby některé organizační jednotky objednatele je poskytovatel povinen provést zaškolení zaměstnanců jednotlivých organizačních jednotek objednatele. Požadavky na případné zaškolení zaměstnanců objednatele budou předány souhrnně pověřené osobě poskytovatele uvedené v příloze č.3 této smlouvy.
3. Poskytovatel uděluje objednateli právo SW užit (dále též „licence“) v souladu s jeho určením dle této smlouvy.
4. Poskytovatel garantuje, že poskytuje počet licencí tak, aby nebyla narušena práce všech organizačních jednotek objednatele uvedených v příloze č. 1. Pokud nedostatečný počet licencí způsobí problémy při jeho provozování, rozšíří poskytovatel na vlastní náklady jejich počet na množství nezbytné pro plynulý provoz.
5. Licence poskytnutá podle této smlouvy se vztahuje i na veškeré poskytnuté aktualizace (tj. update/upgrade/patch/hotfix atd.).
6. Objednatel není povinen licenci využít.

VI.

Smluvní pokuty, úrok z prodlení

1. V případě prodlení poskytovatele se zahájením poskytování služeb dle čl. II. této smlouvy má objednatel právo na úhradu smluvní pokuty ve výši 500 Kč za každý den prodlení se zahájením poskytování služeb.
2. V případě, že poskytovatel bude účtovat vězňeným osobám částky v rozporu s článkem III. odst. 1 této smlouvy, zavazuje se osobám, kterým poskytl službu, vrátit neoprávněně účtované částky, a dále zaplatit objednateli souhrnnou smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč.

3. Smluvní strany se dohodly, že objednatel je oprávněn započíst jakoukoli svou peněžitou pohledávku za poskytovatelem, ať splatnou či nesplatnou, oproti jakékoli peněžité pohledávce poskytovatele.

VII.

Ostatní ujednání

1. Poskytovatel neposkytne třetím osobám, ani sám nepoužije informace získané v rámci plnění této smlouvy k jiným než touto smlouvou stanoveným účelům bez písemného souhlasu objednatele.
2. Poskytovatel se během plnění smlouvy zavazuje dodržet veškeré povinnosti vyplývající z právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů, zejména ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Zároveň bere na vědomí, že smlouva bude zveřejněna v Registru smluv.
3. Poskytovatel je povinen ohlásit potřebu pravidelné prohlídky telekomunikačních technologií umístěných v objektech objednatele nejméně pět (5) pracovních dnů předem, a to pověřené osobě objednatele uvedené v čl. VII. této smlouvy.
4. Pověřenými osobami pro plnění smlouvy jsou:
 - za objednatele:
Ing. Zdeněk Veiner, tel.: +420 [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
 - za poskytovatele:
Petr Kuncl, tel.: +420 [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

Změna pověřených osob nebo jejich kontaktních údajů bude provedena písemným oznámením na adresu druhé smluvní strany bez nutnosti uzavírání dodatku ke smlouvě.

5. Smluvní strany se dohodly, že veškerá komunikace mezi smluvními stranami při plnění této smlouvy bude probíhat v českém jazyce.
6. Poskytovatel je povinen respektovat provozní, bezpečnostní podmínky a požární pravidla objektů objednatele, ve kterých bude probíhat plnění služby. S těmito podmínkami bude poskytovatel seznámen před zahájením samotného plnění a odpovědný pracovník poskytovatele podepíše prohlášení o seznámení se s těmito pravidly. Mezi provozní podmínky patří mimo jiné zákaz pohybovat se po objektech v jiných než vyhrazených prostorách a mimo stanovenou dobu, přičemž vstup osob do objektů objednatele je možný pouze na základě předchozí registrace (předložení osobních dokladů). Poskytovatel je dále povinen udržovat v přenechaných místnostech pořádek a čistotu a dodržovat hygienické předpisy. Nedodržení těchto podmínek může být důvodem k vystavení zákazu vstupu do objektu objednatele pro pracovníky

- poskytovatele, popř. zákazu vjezdu pro dopravní prostředky. Tím není dotčena povinnost poskytovatele provádět službu dle této smlouvy.
7. Poskytovatel prohlašuje, že se seznámil před podpisem této smlouvy s požadavky objednatele a bere na vědomí, že veškerá činnost související s plněním služby musí být prováděna v souladu se zásadami pro bezpečnost práce a v souladu s vnitřními předpisy organizace, s nimiž byl objednatelem seznámen.
 8. Poskytovatel je povinen zajistit a odpovídá za dodržování všech povinností stanovených platnými obecně závaznými předpisy, normami a dalšími předpisy vztahujícími se k předmětu smlouvy.
 9. Poskytovatel je při plnění této smlouvy vázán pokyny objednatele.
 10. Poskytovatel nesmí postoupit pohledávku nebo její část vyplývající z této smlouvy vůči objednateli třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
 11. Poskytovatel odpovídá a je povinen uhradit objednateli škody na věcech a zařízeních objednatele způsobené jím určenými pracovníky, kteří se budou podílet na provádění služby.
 12. Objednatel se zavazuje zabezpečit přístup pracovníků poskytovatele do prostorů v objektech, které spravuje a ve kterých bude služba prováděna za předpokladu dodržování podmínek vstupu do těchto objektů ze strany koncesionáře.
 13. Obě smluvní strany jsou povinny si bez zbytečného odkladu sdělit veškeré skutečnosti, které se dotýkají změn některého z jejich identifikačních údajů nebo kontaktních údajů včetně právního nástupnictví.
 14. Smluvní strany se dohodly, že všechny závazné projevy vůle je třeba činit písemnou formou a prokazatelně doručit druhé smluvní straně na adresu pro doručování korespondence uvedenou v úvodních ustanoveních této smlouvy. Pokud smluvní strana, které je písemnost adresována, její přijetí odmítne nebo jiným způsobem zmaří, má se za to, že zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý pracovní den po odeslání. Pokud je na doručení druhé smluvní straně vázán počátek běhu doby určené touto smlouvou a smluvní strana, které je písemnost adresována, její přijetí odmítne nebo jiným způsobem zmaří, počíná taková doba běžet následujícího dne po uplynutí třetího pracovního dne od uložení písemnosti na poště. Toto však neplatí, využije-li některá ze smluvních stran pro doručení písemnosti datovou schránku ve smyslu zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.
 15. Poskytovatel je podle § 2 písm. e) zákona 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

VIII.

Ukončení smlouvy

1. Platnost smlouvy je možné ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
2. Každá ze smluvních stran je oprávněna vypovědět tuto smlouvu, a to ve výpovědní době, která činí čtyři (4) měsíce a počíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně, není-li v této smlouvě uvedeno jinak.
3. Objednatel si vyhrazuje právo vypovědět tuto smlouvu i v částečném rozsahu, např. při zrušení dotčené organizační jednotky objednatele.
4. Smluvní strany se dohodly, že objednatel je oprávněn od smlouvy jednostranně vypovědět z těchto důvodů:
 - Opakované porušování podmínek této smlouvy, zejména nezajištění možnosti videohovoru pro vězňené osoby.
 - porušování povinností uvedených v článku VII. odst. 6 této smlouvy; na možnost odstoupení od smlouvy při dalším porušení musí být poskytovatel upozorněn s uvedením možnosti odstoupit od této smlouvy.
 - kdykoliv v průběhu insolvenčního řízení zahájeného na majetek poskytovatele vypovědět tuto smlouvu, a to ve čtrnácti (14) denní výpovědní lhůtě, která počíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi poskytovateli.

IX.

Závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztahy, které nejsou ve smlouvě upraveny, se řídí příslušnými ustanoveními OZ a ostatními právními předpisy vztahujícími se k předmětu smlouvy.
2. Tato smlouva je vyhotovena v pěti stejnopisech s platností originálu, přičemž objednatel obdrží tři stejnopisy a koncesionář dva stejnopisy.
3. Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to na dobu 15 měsíců ode dne nabytí její účinnosti.
4. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
5. Případné spory mezi smluvními stranami, vyplývající z této smlouvy nevyřešené smírnou cestou, jejichž rozhodování není v kompetenci příslušného správního orgánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., se budou rozhodovat u věcně a místně příslušného soudu v ČR.

6. Změny této smlouvy lze činit pouze dohodou smluvních stran formou písemných dodatků k této smlouvě, není-li ve smlouvě uvedeno jinak.
7. Obě smluvní strany prohlašují, že tato smlouva včetně jejích příloh odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, což stvrzují vlastnoručními podpisy.

8. Nedílnou součástí smlouvy jsou níže uvedené přílohy.

V Praze dne: 3. 3. 2023

za objednatele

za poskytovatele

Ing. Mgr. Petra Prokešová
ředitelka odboru logistiky

KAI THIEL
jednatel

IMRE GÁBOR NÉMETH
jednatel

- Příloha č. 1: Vybrané organizační jednotky zadavatele
Příloha č. 2: Podmínky a popis poskytování služeb,
Příloha č. 3: Seznam organizačních jednotek objednatele s uvedením pověřených osob

Příloha č. 1: Vybrané organizační jednotky zadavatele

- Věznice Heřmanice - předpokládaný počet 8 ks videotelefonů,
- Věznice Všehrdy - předpokládaný počet 4 ks videotelefonů,
- Věznice Břeclav - objekt Poštorná - předpokládaný počet 3 ks videotelefonů

Příloha č. 2: Podmínky a popis poskytování služeb

POŽADAVKY NA TECHNICKOU ÚROVEŇ ŘEŠENÍ A ZABEZPEČENÍ

- (a) Příklad v provedení antivandal. Budou požity takové video přístroje, které mají krytí minimálně ve standardu IP65, přístroje jsou odolné proti nárazu, prachu a stříkající vodě. Příklad je chráněn před vniknutím částí těla. Odejmutí krytu telefonního přístroje nesmí být pro vězňené osoby jednoduše možné (např. pevné spojení krytu s přístrojem nýty, signalizace otevření apod.).
- (b) Zabezpečení komunikační sítě. Komunikace mimo objekt Organizační jednotky nesmí být jednoduše odposlouchatelná.
- (c) Zabezpečení kontroly hovorů, autentizace a autorizace. Bude možné volat jen na Objednatelem předem schválená telefonní čísla (ověření bude realizováno zadáním obdrženého bezpečnostního SMS kódu do mobilní aplikace) s možností nastavení celkové maximální denní délky hovorů a možností blokace, možnosti hovory nahrávat či monitorovat. Jiné služby než uskutečnění či vyslechnutí přijatého nahraného hovoru musí být nepřístupné, pokud se Strany nedohodnou jinak.
- (d) Systém – SW pro práci s nahrávkami hovorů a jinými daty. Poskytovatel poskytne Objednateli softwarové řešení (včetně zajištění jeho funkčnosti), které bude výhradně využíváno jen pro potřeby Objednatele:
- (e) Systém bude řízen specifickými oprávněními pro každého uživatele (požadavek na řízení uživatelských oprávnění).
- (f) Přihlášení do Systému bude chráněno heslem.
- (g) Každý pověřený zaměstnanec Objednatele bude mít své přihlášení do Systému.
- (h) Bude zaznamenáno, kdo se přihlásil a kdy, které záznamy si prohlížel, přehrával, případně exportoval.
- (i) Export záznamu hovorů bude ve standardním formátu AVI/MPEG/MP4 přes USB port.
- (j) Systém musí umožňovat sledování, ukládání, monitorování, vyhodnocování, archivaci včetně hromadného stahování hovorů a zpětnou přístupnost video komunikace vězňených osob, jakož i vyhodnocování souvisejících metadat (délka hovoru, čas počátku a ukončení hovoru, doba trvání aj.), a to včetně filtrování, vytváření sestav a exportů ve vztahu ke kterékoliv kombinaci zpracovávaných dat (za podmínek stanovených dále), včetně možnosti nastavení uživatelských oprávnění pro vytváření určitých sestav (např. na úroveň sestav týkajících se pouze jedné Organizační jednotky).
- (k) Objednatelem vybrané hovory nebudou monitorovány a nebude zaznamenán uskutečněný hovor.
- (l) Po uplynutí doby trvání Smlouvy přenechá Poskytovatel Objednateli záznamy všech zaznamenaných hovorů za podmínek stanovených ve Smlouvě k dalšímu využití.
- (m) Možnosti statistik a dalších sestav. systém musí umožňovat filtrování či generování základních reportů, exportů, statistik a/nebo dalších sestav
- (n) Poskytovatel je rovněž povinen Objednateli v rámci Systému elektronicky zpřístupnit detailní měsíční výpisy volání jednotlivých Vězňených osob s údaji o všech realizovaných hovorech i pokusech o uskutečnění hovoru (čas zahájení resp. pokusu o uskutečnění hovoru, délka, telefonní číslo).

- (o) Možnost omezení kreditu maximální částkou. Systém musí umožňovat omezení celkového kreditu jednotlivých Vězňených osob danou maximální částkou stanovenou Objednatelem. Systém musí také umožňovat nastavení maximální částky, kterou je možné vložit na účet Vězňené osoby (resp. převést na kredit Vězňené osoby) v rámci jediné transakce.
- (p) Každá Organizační jednotka musí mít přístup ke svým konkrétním nahrávkám hovorů po celou dobu trvání smlouvy.
- (q) Ke každému video přístroji bude podle potřeb Objednatele možné realizovat příposlech s možností vstupu do hovoru a rozpojení hovoru. Systém musí umožnit rozpojit všechny probíhající hovory a celkovou blokaci volání.
- (r) Ukládání a archivace zabezpečené komunikace. Zařízení pro ukládání a archivaci uskutečněných hovorů (Zálohovací systém včetně uložených nahrávek) bude umístěno a provozováno v jednotlivých OJ Objednatele. Záznamy uskutečněných hovorů je Poskytovatel oprávněn odstranit ze Zálohovacího systému nejdříve po šesti (6) měsících od jejich uskutečnění.
- (s) Systém musí objednateli umožňovat okamžitou blokaci telefonního účtu Vězňené osoby. Po vyjmutí Vězňené osoby ze Systému nesmí být možné uskutečňovat na její účet žádné hovory

REALIZACE VIDEOHOVORU

- (t) Videohovor bude na straně volaného realizován pomocí nainstalované mobilní aplikaci (pro Android/iOS), kterou volaným poskytne Poskytovatel zdarma (tj. zdarma instalace z internetu, bez poplatků za užívání).
- (u) Pro realizaci videohovoru musí mít volaný na mobilním přístroji dostatečné datové připojení.

DOSTUPNOST, REAKČNÍ DOBA A DOBA VYŘEŠENÍ

- (a) Objednatel požaduje provoz služby v režimu 18 hodin denně v rozmezí 6:00 – 24:00 pokud se Strany nedohodnou jinak.
- (b) Při poskytování plnění dle této smlouvy může dojít k incidentům, Reakční doba i doba vyřešení, které je Poskytovatel povinen dodržet je uvedena níže.

Klasifikace Incidentu	Popis závažnosti	Reakční doba	Doba vyřešení
A	Kritický Incident – Jedná se o kritické chyby, které jsou klíčové pro správnou funkci služby a není možné je vynechat nebo je obejít pomocí jiného postupu, jako například problémy spojené s bezpečností, poškozením dat, nedostupností dat.	2 hodiny	do 24 hodin

B	Závažný Incident – Incident umožňuje provoz základních funkcí služby, přičemž zároveň nemá vliv na bezpečnost nebo dostupnost dat a nedochází k jejich poškození.	4 hodiny	do 2 pracovních dnů
C	Nízký Incident – Incident brání plnému využívání služby a zároveň neohrožuje základní funkce systému. Jde spíše o kosmetické či jiné zcela nepodstatné problémy.	1 den	do 7 dnů

Příloha č. 3: Seznam organizačních jednotek objednatele s uvedením pověřených osob

Břeclav (V) Za bankou 3087, 690 02 Břeclav	██████	██████
Heřmanice (V) Orlovská 670/35, 713 02 Ostrava	██████	██████
Všehrady (V) Všehrady 26, 430 01 Chomutov	██████	██████