



SMLOUVA O REALIZACI ZÁKAZNICKÉ LINKY (IVR)

(dále též jen „Smlouva“)

uzavřená mezi

Český hydrometeorologický ústav
Na Šabatce 2050/17
143 06 Praha 412-Komořany
IČO: 00020699

O2 Czech Republic a. s.
Za Brumlovkou 266/2
140 22 Praha 4 - Michle
IČO: 60193336
DIČ: CZ60193336
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322
Bankovní spojení: [REDAKCE]
Číslo účtu: [REDAKCE]

Zastoupená:
[REDAKCE]
ředitel
(dále jen „Objednatel“)

Zastoupená:
[REDAKCE]
na základě pověření ze dne 03.11.2022
(dále jen „společnost O2“ nebo „Dodavatel“)

(Objednatel a společnost O2 dále též „Smluvní strany“, každý samostatně jako „Smluvní strana“)

1. Předmět Smlouvy

1.1 Předmětem této Smlouvy je:

- i. na straně jedné závazek společnosti O2 provést realizaci zákaznické linky ČHMÚ, která se skládá z několika dílčích částí a podpůrných služeb Dodavatele, které vytvářejí jeden homogenní celek a funkční službu
- ii. a na straně druhé závazek Objednatele řádně a včas platit vyúčtování za plnění poskytované mu dle této Smlouvy po celou dobu účinnosti této Smlouvy.

Realizace zákaznické linky ČHMÚ se skládá mimo jiné z následujících částí:

- Komunikační systém AHS - komunikační software systém umístěný v zabezpečeném datovém centru Objednatele
- Zabezpečené datové centrum – služba O2 Cloud
- Datová konektivita pro O2 Cloud – služba IP Connect MH
- Hlasová konektivita do veřejné telekomunikační sítě – služba VoIP Connect

Podrobná technické specifikace předmětu plnění je uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „Plnění“).

1.2 Podmínky realizace Plnění touto Smlouvou neupravené se dále řídí:

- Smlouvou o poskytování služby IP Connect MH a Internet Hosting, která tvoří přílohu č. 3 této Smlouvy;
- Smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací VoIP Connect, která tvoří přílohu č. 4 této Smlouvy;
- Smlouvou o poskytování služby O2 Cloud; které tvoří přílohu č. 5 této Smlouvy
- Obchodními podmínkami pro poskytování ICT služeb, které tvoří přílohu č. 6 této Smlouvy;



- Specifickými podmínkami pro poskytování služeb O2 Cloud, které tvoří přílohu č. 7 této Smlouvy.

V případě rozporu výše uvedených smluv nebo obchodních a specifických podmínek s obsahem podrobné specifikace předmětu Plnění nebo s obsahem této Smlouvy má přednost podrobná specifikace předmětu Plnění a tato Smlouva.

- 1.3 Hlavní místo plnění Smlouvy: Česká republika, sídlo Objednatele Praha – Komorňany.
- 1.4 Realizace a aktivace Plnění je prováděná na základě programovacího předpisu. Při tvorbě programovacího předpisu je vyžadovaná součinnost Objednatele, který je povinen na základě výzvy Dodavatele do tří pracovních dnů dodat veškeré Dodavatelem požadované údaje, hlásky nebo jejich textace potřebné pro konfiguraci Plnění. Instalace celého Plnění je realizována na prostředcích Dodavatel v jeho zabezpečeném datovém centru. Objednatel systém využívá prostřednictvím vlastních telefonních přístrojů, na které jsou hovory směřované a dále prostřednictvím web přístupu k reportingu a managementu systému AHS (komunikační software systém umístěný v zabezpečeném datovém centru Objednatele).
- 1.5 Objednatel uvádí, že je povinným subjektem zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, v platném znění a s ním související vyhlášky, zejm. vyhláška č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) a tudíž z pohledu této právní úpravy musí být také interní systémy Dodavatele zabezpečeny a chráněny, pokud budou vstupovat do informačního systému a sítě Objednatele.

2. Cena Plnění a platební podmínky

- 2.1 Společnost O2 se zavazuje účtovat Objednateli za celé Plnění poskytnuté Objednateli na základě této Smlouvy částku ve výši:

- **398 976,00 Kč** bez DPH,
- z toho DPH 21% je 83 784,96 Kč
- 482 760,96 s DPH.

Podrobná specifikace cen a měsíčních plateb je uvedena v příloze č. 2 této Smlouvy.

- 2.2 Cena za Plnění uvedená v odst. 2.1 této Smlouvy obsahuje veškeré náklady nezbytné k řádné a včasné realizaci Plnění.
- 2.3 Cena za Plnění uvedená v odst. 2.1 je stanovena jako cena nejvýše přípustná a platná po celou dobu realizace této Smlouvy.
- 2.4 Jednorázová platba za realizaci je 0 Kč. Délka realizace a konfigurace řešení je 20 pracovních dní od uzavření Smlouvy. Součástí realizace je dále školení 2 zástupců Objednatele na obsluhu a způsob užívání v rozsahu až 4 hodiny.
- 2.5 Daňové doklady budou vystaveny Dodavatelem do 14 kalendářních dnů po dodání a převzetí Plnění a následně vždy do 14. dne příslušného kalendářního měsíce trvání této Smlouvy. Součástí dokladu musí být oboustranně podepsaný předávací protokol.
- 2.6 Doba splatnosti daňových dokladů je stanovena na 30 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu Objednateli.
- 2.7 Platby budou probíhat výhradně v české měně (Kč) a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
- 2.8 Platby budou prováděny bezhotovostní formou v Kč na bankovní účet Dodavatele.
- 2.9 Dodavatel je povinen mít bankovní účet výlučně vedený v ČR, který byl ve smyslu § 98 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (dále jen „zákon o DPH“) zveřejněn správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. Objednatel zaplatí cenu na základě faktury, veškeré bankovní poplatky transakce nese Dodavatel.
- 2.10 Objednatel si vyhrazuje možnost změny závazku ze Smlouvy a připouští navýšení smluvní ceny v průběhu trvání Smlouvy v případě zvýšení zákonem stanovené sazby daně z přidané hodnoty podle zákona o DPH v takovém případě bude zvýšena cena o příslušné navýšení sazby DPH ode dne účinnosti nové zákonné úpravy DPH; Cenu lze měnit pouze formou písemného dodatku ke Smlouvě.



3. Práva a závazky Smluvních stran

- 3.1 Dodavatel je povinen umožnit osobám pověřeným Objednatelům provést kontrolu dodržování podmínek Smlouvy; Dodavatel je zároveň „osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly“ ve smyslu § 2, písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

4. Doba trvání Smlouvy, Ukončení Smlouvy

- 4.1 Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran.
- 4.2 Od Smlouvy lze odstoupit pouze v případě podstatného porušení Smlouvy a v případech. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné a nabývá účinnosti dnem jeho doručení druhé Smluvní straně.

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1.1. 2024 do 31.12. 2025, s platností ode dne jejího podpisu a s účinností od dne jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění v registru smluv podle tohoto odst. 5.1 Smlouvy zajistí Objednatel.
- 5.2 Tato Smlouva se řídí Občanským zákoníkem a dalšími relevantními účinnými právními předpisy České republiky.
- 5.3 Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze písemně. Práva vzniklá z této Smlouvy nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 5.4 Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly 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.
- 5.5 Smluvní strany výslovně vylučují, 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.
- 5.6 Smluvní strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této Smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Smlouvy. Kromě ujištění, která si Smluvní strany poskytly v této Smlouvě, nebude mít žádná ze Smluvních stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá Smluvní strana informace při jednání o této Smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná Smluvní strana úmyslně uvedla druhou Smluvní stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této Smlouvy.
- 5.7 Smluvní strany výslovně potvrzují, že podmínky této Smlouvy jsou výsledkem jejich jednání a každá ze Smluvních stran měla příležitost o obsahu Smlouvy vyjednávat a ovlivnit tak smluvní podmínky. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 1799 a § 1800 Občanského zákoníku na tuto Smlouvu.
- 5.8 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží po jednom.
- 5.9 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly a na výraz souhlasu s jejím obsahem připojují níže svůj podpis.



Přílohy:

- č. 1 – Podrobná specifikace předmětu Plnění
- č. 2 – Podrobná specifikace cen
- č. 3 - Smlouva o poskytování služby IP Connect MH a Internet Hosting
- č. 4 – Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací VoIP Connect
- č. 5 – Smlouva o poskytování služby O2 Cloud
- č. 6 - Obchodní podmínky pro poskytování ICT služeb
- č. 7 - Specifické podmínky pro poskytování služeb O2 Cloud

V Praze, dne.....

Český hydrometeorologický ústav

V Praze, dne

O2 Czech Republic a.s.

Ředitel

Key Account Manager



Příloha č. 1:

Podrobná specifikace předmětu Plnění

Navržené řešení splňuje veškeré požadavky Zadavatele. Pro zajištění Zákaznické linky nabízí Dodavatel řešení s využitím VoIP komunikační platformy AHS.

Tento systém se vyznačuje širokou paletou funkcí přesahující rámec definovaných požadavků s výhledem na snadné rozšiřování kapacit a využívání nástrojů do budoucna.

V rámci nabízeného řešení Dodavatel předpokládá pro příchozí hovory na Zákaznickou linku přidělení pevného geografického čísla s pražskou předvolbou.

Výše uvedené telefonní číslo bude přesměrováno do platformy AHS, která zajistí příjem všech příchozích hovorů, variantně možnost přehrání uvítacích hlásek a možnost nastavení IVR stromu. Dále platforma zajistí postupné sekvenční směřování hovorů na skupinu definovaných SIM karet umístěných v mobilních telefonech uživatele. Na displeji koncového mobilního přístroje bude vždy zobrazeno číslo volajícího zákazníka, tak aby mohlo být v případě potřeby provedeno zpětné volání na zákazníka. Operátor se bude moci z mobilního telefonu přihlásit/odhlásit ze skupiny zavoláním na dané číslo platformy AHS a zadáním speciálního kódu.

Platforma AHS zajistí profesionální odbavení příchozí volání, IVR a systémové hlásky, které je možno variabilně nastavovat dle požadavku obsluhy. Platforma je dále rozšířena o další nástroje jako je modul TTS (Text to speech), reporting či možnost rozšíření o nahrávání.

Konkrétně je předmětem poskytování služby Automatického hlasového systému na 24 měsíců (1.1. 2024 – 31.12.2025) ve výstavbě:

- Umístění systému v zabezpečeném datovém centru O2 (datové centrum Dodavatele splňuje požadavky na měsíční dostupnost 99,6 % a je v kvalitativním standardu TIER III. V rámci datového centra bude zajištěná požadovaná hlasová konektivita prostřednictvím 4 souběžných kanálů VoIP. Datové centrum bude zároveň disponovat datovou konektivitou 50 MB do sítě Internet a pro vzdálený přístup k službě/pronajatému řešení. Zároveň bude disponovat datovou konektivitou 10 MB do sítě MPLS pro implementaci VoIP připojení do veřejné tlkm. sítě.
- Číslem Zákaznické linky je fixní geografické číslo
- Směřování hovorů na fixní nebo mobilní čísla
- 4 souběžné komunikační kanály s možností dalšího rozšíření až na 100 komunikačních kanálů
- IVR – libovolný strom s možností víceúrovňové stromové struktury IVR (s možností směřování na předem definovaná fixní nebo mobilní čísla; přehrávání hlásek a informací a možností úpravy stromu a vkládání mimořádných hlásek)
- Řízení směřování uživatelem
- Možnost budoucího rozšíření o nahrávání hovorů
- Reporting a statistiky provozu (nedílnou součástí řešení je reporting, díky kterému je možné analyzovat provoz a reagovat tak na vzniklé situace. AHS reporting obsahuje několik předem definovaných reportů s možností exportovat je do CSV, XLS nebo PDF souboru. Export XLS souboru je tak možné dále upravit tak jak je potřeba).
- Možnost realizace a změn hlásek a převodu textu formou textové převodu do hlasové komunikace (TTS) (např. pro přehrávání zpráv z web stránek Zadavatele)

Správa a servis po celou dobu kontraktu v režimu dostupnosti Help Desku Dodavatele v pracovních dnech 8:00 -17:00, s dostupností datového centra 99,6%/měsíc a reakčním časem pro odstranění závad Next Business Day.



Příloha č. 2:

Podrobná specifikace cen

| Dodání uceleného technického řešení pro zákaznickou linku | | | |
|--|-----------------|-------|--------------------|
| Položka | Jednotková cena | Počet | Měsíční cena |
| Automatický Hlasový Systém - základní modul služby, formou individuální instalace (ACD, uvítací hlásky, kalendáře) | | | |
| Automatický Hlasový Systém - END-POINT (uživatelská licence pro jedno cílové číslo pro přepojení) | | | |
| Automatický Hlasový Systém - IN-VOICE CHANNEL (souběžný příchozí hovorový kanál) | | | |
| IVR modul AHS - automatická hlasová volba (zahrnuje funkci hlasové schránky se zasláním zprávy do e-mailu) | | | |
| TTS modul AHS + portál pro management hlásek, 60 minut hlásek/měsíc | | | |
| STA modul AHS – statistické údaje a reporting hovorů | | | |
| Celkem měsíčně bez DPH | | | 11 660,- Kč |

Servisní služby

| Servisní zajištění | | | |
|--|-----------------|-------|------------------------|
| Položka | Jednotková cena | Počet | Měsíční cena |
| SLA Basic (Po-Pá, 8-17, reakční čas NBD) | | | Zahrnuto v ceně služby |
| Rozšíření SLA Basic na SLA Smart (Po-Pá, 8-17, reakční čas 6h, 1h změnové požadavky v ceně/měs.) | | | |
| Celkem měsíčně bez DPH | | | 0,- Kč |

Služby sítě

| Služby sítě | | | |
|--|-----------------|-------|-------------------|
| Položka | Jednotková cena | Počet | Měsíční cena |
| Telekomunikační připojení do veřejné telefonní sítě (VoIP Connect) | | | |
| O2 VDC (O2 Cloud - Virtuální datové centrum vč. zabezpečení a datové konektivity 50 MB do sítě Internet) | | | |
| IP Connect MH s datovou konektivitou 10 MB | | | |
| Celkem měsíčně bez DPH | | | 4 964,- Kč |

Cena celkem ZÁKAZNICKÁ LINKA IVR

| Pravidelná měsíční platba po dobu 24 měsíců | |
|---|------------------------|
| Položka | Celkem měsíčně bez DPH |
| Zákaznické řešení „ZÁKAZNICKÁ LINKA IVR“ | 16 624,- Kč |

