

SERVISNÍ SMLOUVA

„Zajištění servisní podpory centrální IP telefonie od roku 2024“


Číslo smlouvy objednatele: 24/7700/0013 Číslo smlouvy poskytovatele: W13575


Smluvní strany

Česká republika - Generální finanční ředitelství se sídlem: Lazarská 15/7, 117 22
Praha 1

zastoupena:  ředitelem Sekce informatiky

IČO: 72080043

bankovní spojení: 

číslo účtu: 

(dále jen „**objednatel**“) na straně jedné

a

IXPERTA s.r.o.


se sídlem: Lihovarská 1060/12, 190 00 Praha 9


zastoupena:  , jednatelem

zapsaná v OR: vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 117991

IČO: 27599523

DIČ: CZ27599523

bankovní spojení: 

číslo účtu: 

(dále jen „**poskytovatel**“) na straně druhé

(dále společně také jako „**smluvní strany**“)

uzavírají na základě výsledků zadávacího řízení o nadlimitní veřejné zakázce na služby zadávanou v otevřeném řízení s evidenčním číslem zadavatele 16/2023, s názvem „**Zajištění servisní podpory centrální IP telefonie od roku 2024**“, v souladu s ustanovením § 56 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“) a dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), tuto

Servisní smlouvu
na zajištění servisní podpory centrální IP telefonie
(dále jen „**smlouva**“)

1. Předmět smlouvy

1.1. Předmětem plnění této smlouvy je zajištění servisní podpory stávající centrální IP telefonie založené na systému OpenScape Voice, blíže specifikované v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „**technologie**“). Servisní podporou se rozumí zajištění formou SLA lokální podpory nasazené technologie společnosti Unify, a to v rozsahu dle čl. 2. této

smlouvy (dále jen „**servisní podpora**“ nebo jen „**služby**“).

- 1.2. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za výše uvedené plnění cenu ve výši a za podmínek uvedených v čl. 6. této smlouvy.

2. Rozsah servisní podpory

- 2.1. Zajištění servisní podpory spočívá v poskytování odborných služeb souvisejících s užíváním technologie. Servisní podpora zahrnuje 3 kategorie služeb:
 - 2.1.1. Základní technická podpora (**kategorie A**)
 - 2.1.2. SW a HW podpora (**kategorie B**)
 - 2.1.3. Konfigurační a servisní podpora a školení (**kategorie C**)
- 2.2. Základní technická podpora (kategorie A) spočívá zejména v zajištění:
 - a) provozu HelpDesku v režimu 24/7/365,
 - b) provozu elektronického webového portálu v režimu 24/7/365,
 - c) garantované reakční doby a
 - d) garantované doby opravy.Pod pojmem „24/7/365“ se rozumí technická podpora poskytovaná nepřetržitě včetně mimopracovní doby.
- 2.3. SW a HW podpora (kategorie B) spočívá zejména v zajištění:
 - a) výměny vadných dílů HW v případě závady, opotřebení atd.
 - b) průběžné SW podpory (SSP) výrobce Unify
 - c) průběžné upgrade/aktualizace SW výrobce Unify
 - d) průběžné upgrade/aktualizace centrální SW tarifkace WIN-TEL.
- 2.4. Konfigurační a servisní podpora a školení (kategorie C) spočívá zejména v následujících činnostech:
 - a) poskytování konfiguračních a konzultačních hodin Specialisty OpenScape Enterprise (OpenScape Voice)
 - b) poskytování servisní podpory a školení tarifikačního SW WIN-TEL.
- 2.5. Bližší specifikace služeb uvedených v odstavcích 2.2. - 2.4. tohoto článku smlouvy je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy - Specifikace požadovaných parametrů servisní podpory (SLA)
- 2.6. Způsob poskytování jednotlivých kategorií servisní podpory je blíže specifikovaný v čl. 3. a 4. této smlouvy.

3. Způsob provádění servisní podpory kategorie A a B

- 3.1. Nastane-li porucha, selhání nebo jakékoliv problémy s funkčností technologie (dále jen „**závada**“), zavazuje se poskytovatel vynaložit veškeré potřebné úsilí k nalezení takového řešení, po jehož realizaci se nebude závada nadále projevovat.
- 3.2. Závady (včetně případného odhadu kategorie závad) objednatel nahlašuje poskytovateli prostřednictvím HelpDesku, a to v kteroukoliv dobu v režimu 24/7/365. Komunikace mezi objednatel a poskytovatelem bude probíhat v českém, případně slovenském jazyce. Přístupové údaje k Helpdesku předá poskytovatel objednateli do 3 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti smlouvy.
- 3.3. Poskytovatel po nahlášení závady objednatel, v garantované reakční době dle kategorie závady, potvrdí prostřednictvím HelpDesku nahlášení závady s předběžným

oznámením termínu zahájení odstraňování závady, která bude stanovena v souladu s garantovanou dobou opravy. Garantované doby opravy, garantované reakční doby a jednotlivé kategorie závad a požadavků jsou blíže specifikovány v příloze č. 2 této smlouvy. Garantovaná reakční doba a doba opravy se počítá od okamžiku nahlášení závady objednatelem na Helpdesk.

- 3.4. Po nahlášení závady poskytovatel zaeviduje závadu také do tzv. interní databáze řešených závad spravované poskytovatelem (dále jen „**elektronický webový portál**“), kde bude řešené závadě přiděleno jednoznačné identifikační číslo závady (ID) pro zpětnou kontrolu řešení závad. Oprávněná osoba objednatele má právo se kdykoliv informovat na stav řešení závady na adrese elektronického webového portálu: [www.helpdesk.techno.cz](#) nebo telefonicky na kontaktním telefonu poskytovatele: +420 266 063 333.
- 3.5. Každá závada je po jejím nahlášení zařazena ze strany poskytovatele do kategorie závad, podle které se také určí priorita řešení závady. Při zařazení závady do kategorie závad zohlední poskytovatel případný názor objednatele. Závady nahlášené objednatelem budou řešeny podle kategorie závad v pořadí tak, jak byly přijaty prostřednictvím aplikace Helpdesk. V rámci každé kategorie závad bude brán zřetel na to, která závada byla ohlášena dříve.
- 3.6. Objednatel má právo žádat o změnu kategorie závady, pokud nesouhlasí se zařazením závady do příslušné kategorie. Určená kategorie závady musí odpovídat závažnosti hlášené závady, resp. aktuálnímu stavu řešení závady, přičemž bude zohledněn případný názor oprávněné osoby objednatele. Rozpory ve stanovení kategorie závady budou řešeny oprávněnými osobami smluvních stran.
- 3.7. Závada může být uzavřena jako vyřešená pouze se souhlasem oprávněné osoby objednatele, uděleným prostřednictvím HelpDesku.
- 3.8. Garantovaná doba opravy blíže specifikovaná v příloze č. 2 této smlouvy se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou byl servisní zásah pozastaven na základě rozhodnutí objednatele, případně o dobu, po kterou nebyl umožněn pracovníkům poskytovatele přístup k servisované technologii.
- 3.9. Aplikaci HelpDesk a elektronický webový portál poskytovatel poskytne objednateli v rámci servisní podpory v režimu 24/7/365 a tyto aplikace bude provozovat na vlastní náklady. V rámci těchto aplikací bude mít objednatel přístup k aktuálnímu stavu řešení dané závady.
- 3.10. Servisní zásah, který musí být zajištěn v garantované době opravy, bude vždy předem na místo zásahu ohlášen. Servisní zásah bude proveden na základě individuální dohody poskytovatele a objednatele. Objednatel se zavazuje zajistit po dobu, po kterou bude prováděn servisní zásah, přístup pracovníka poskytovatele provádějícího servisní zásah k dotčené technologii. Provedení servisního zásahu bude dokladováno objednateli na základě podepsaného Potvrzení o provedení práce a o případné spotřebě náhradních dílů - HW.
- 3.11. Výsledkem servisního zásahu vždy musí být plně funkční technologie. Náhradní díly - HW, které budou použity k opravě, budou nové a certifikované výrobcem.
- 3.12. Za ukončení servisního zásahu dle této smlouvy je považován stav, kdy pracovníci objednatele mohou zahájit práci s technologií, kdy technologie poskytuje požadované funkčnosti v plném rozsahu.
- 3.13. Zahrnuje-li servisní podpora výměnu náhradního dílu - HW nebo jeho části, stává se nahrazená položka vlastnictvím poskytovatele, který je povinen nakládat s ní v souladu s příslušnými obecně závaznými předpisy upravujícími ekologickou likvidaci odpadů, a to zejména zákona č. 541/2020 Sb., o odpadech, ve znění pozdějších předpisů. Nahrazující položka se stává vlastnictvím objednatele. Objednatel se zavazuje, že předtím, než poskytovatel vymění HW nebo jeho část, odstraní veškeré komponenty,

díly, úpravy, doplňky a přídatná zařízení, pro něž poskytovatel neposkytuje servis, a to pokud to bude funkčně možné.

- 3.14. Poskytovatel se zavazuje, že zajistí, aby vyměňované náhradní díly - HW nebyly zatíženy právy třetích stran. V opačném případě odpovídá poskytovatel za vyplývající důsledky v plném rozsahu včetně odpovědnosti za způsobenou újmu.
- 3.15. Poskytovatel před jakýmkoli servisním zásahem dle této smlouvy sdělí objednateli, zda je nutno před servisním zásahem provést zálohu uživatelských dat, obsažených v technologii. Pokud ano, sdělí poskytovatel objednateli typ a rozsah potřebné zálohy uživatelských dat obsažených v technologii. Objednatel odpovídá za to, že taková záloha bude před servisním zásahem provedena.
- 3.16. Služby, u kterých z povahy věci vyplývá, že mají být poskytovány průběžně (zejména servisní podpora kategorie B), bude poskytovatel poskytovat, aniž by je objednatel nahlásil prostřednictvím Helpdesku.
- 3.17. Seznam pracovníků, tj. členů realizačního týmu poskytovatele pověřených prováděním servisní podpory v rámci této smlouvy je uveden v příloze č. 5 této smlouvy (dále jen „**seznam pracovníků**“).
- 3.18. V případě změny, doplnění či nahrazení pracovníka ze seznamu pracovníků je poskytovatel povinen písemně informovat objednatele o této skutečnosti. Případná změna pracovníka ze seznamu pracovníků vyžaduje písemného souhlasu objednatele. Poskytovatel je povinen předložit objednateli změnu v seznamu pracovníků nejpozději 5 pracovních dnů před zahájením poskytování servisní podpory tímto pracovníkem. Při změně pracovníka ze seznamu pracovníků je poskytovatel povinen předložit objednateli doklady prokazující splnění kvalifikace tohoto nového pracovníka a seznamu pracovníků jako takového (tj. realizačního týmu), a to ve stejném rozsahu, v jakém byla prokázána v rámci zadávacího řízení dle § 79 odst. 2 písm. c) a d) ZZVZ. Uvedené doklady je poskytovatel povinen objednateli předložit nejpozději 5 pracovních dnů před zahájením poskytování servisní podpory novým pracovníkem. Změna pracovníka nebude považována za změnu smlouvy podléhající dodatku ve smyslu čl. 16. odst. 16.5. této smlouvy.

4. Způsob provádění servisní podpory kategorie C

- 4.1. Plnění servisní podpory kategorie C bude poskytováno na základě jednotlivých objednávek objednatele dle jeho potřeb po celou dobu účinnosti smlouvy, a to postupem a za podmínek stanovených v tomto článku smlouvy.
- 4.2. Smluvní strany se dohodly na následujícím procesu uzavírání objednávek. Objednatel zašle poskytovateli svůj požadavek na poskytnutí konkrétních služeb kategorie C, tj. druh školení či konzultačních služeb a požadovaný časový rozsah čerpání, prostřednictvím HelpDesk (dále jen „**objednávka**“). Poskytovatel může bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 pracovních dnů ode dne doručení objednávky, požádat o doplnění či upřesnění specifikace objednávky. V případě, že poskytovatel v této lhůtě o doplnění objednávky nepožádá, je povinen Objednávku akceptovat, tj. zaslat objednateli ve lhůtě 3 pracovních dnů ode dne doručení objednávky, potvrzení této objednávky prostřednictvím Helpdesk.

5. Místo plnění a doba trvání smlouvy

- 5.1. Místem plnění pro provádění servisní podpory jsou objekty objednatele uvedené v příloze č. 1 této smlouvy.
- 5.2. Stanovení místa plnění dle odst. 1 tohoto článku nevylučuje, aby poskytovatel servisní podporu poskytoval na libovolném místě, pokud povaha těchto činností a úkonů nevyžaduje, aby byly prováděny v místě plnění.

- 5.3. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 48 měsíců ode dne nabytí účinnosti smlouvy.

6. Cena a platební podmínky, akceptace služeb

- 6.1. Cena za servisní podporu prováděnou podle této smlouvy se skládá z těchto částí:

- 6.1.1. Cena za poskytování servisní podpory **kategorie A** je sjednána jako cena za jeden (1) kalendářní měsíc a činí:

cena bez DPH: 77.350 Kč (slovy: sedmdesát sedm tisíc tři sta padesát korun českých)

výše DPH (21%): 16.243,50 Kč (slovy: šestnáct tisíc dvě sta čtyřicet tři korun českých a padesát haléřů)

cena včetně DPH: 93.593,50 Kč (slovy: devadesát tři tisíc pět set devadesát tři korun českých a padesát haléřů)

- 6.1.2. Cena za poskytování servisní podpory **kategorie B** je sjednána jako cena za jeden (1) kalendářní měsíc pro 7 580 ks technologie a činí:

cena bez DPH: 500.280 Kč (slovy: pět set tisíc dvě sta osmdesát korun českých)

výše DPH (21%): 105.058,80 Kč (slovy: sto pět tisíc padesát osm korun českých
a osmdesát haléřů)

cena včetně DPH: 605.338,80 Kč (slovy: šest set pět tisíc tři sta třicet osm tisíc korun českých a osmdesát haléřů)

- 6.1.3. Cena za poskytování servisní podpory **kategorie C** je sjednána jako cena za jednu (1) člověkohodinu a činí:

- a) za konfigurační a konzultační hodiny poskytované Specialistou OpenScape Enterprise (OpenScape Voice):

cena bez DPH: 1.820 Kč (slovy: tisíc osm set dvacet korun českých)

výše DPH (21%): 382,20 Kč (slovy: tři sta osmdesát dva korun českých a dvacet haléřů)

cena včetně DPH: 2.202,20 Kč (slovy: dva tisíce dvě sta dva korun českých a dvacet haléřů)

- b) za servisní podporu a školení centrálního tarifikačního SW WIN-TEL:

cena bez DPH: 1.820 Kč (slovy: tisíc osm set dvacet korun českých)

výše DPH (21%): 382,20 Kč (slovy: tři sta osmdesát dva korun českých a dvacet haléřů)

cena včetně DPH: 2.202,20 Kč (slovy: dva tisíce dvě sta dva korun českých a dvacet haléřů)

Maximální počet člověkohodin servisní podpory kategorie C za celou dobu trvání smlouvy je 1248 člověkohodin, kdy 1 člověkohodinou se rozumí 1 hodina práce jednoho pracovníka.

- 6.2. Cena zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené se splněním celého předmětu smlouvy.

- 6.3. Na konci každého kalendářního měsíce bude v elektronické formě na základě výpisu z HelpDesk vyhotoven akceptační protokol poskytnutých služeb dle jednotlivých kategorií

(dále jen „**akceptační protokol**“). Poskytovatel je povinen zaslat objednateli akceptační protokol podepsaný oprávněnou osobou poskytovatele dle čl. 10. odst. 10.4.2. smlouvy, a to na email oprávněné osoby objednatele ve věcech akceptace služeb dle čl. 10. odst. 10.4.1. smlouvy. Objednatel podepsaný akceptační protokol ze strany poskytovatele ve lhůtě 5 dnů od jeho doručení akceptuje, případně ve stejné lhůtě sdělí poskytovateli své výhrady (uvedením do akceptačního protokolu). Poskytovatel je povinen výhrady objednatele napravit ve lhůtě 5 dnů od sdělení objednatele a v této lhůtě je povinen zaslat objednateli k opakované akceptaci jednostranně podepsaný akceptační protokol. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že akceptační protokol se považuje za schválený (akceptovaný) dnem podpisu akceptačního protokolu oprávněnou osobou objednatele ve věcech akceptace služeb, případně marným uplynutím lhůty pro sdělení výhrad. Vzor akceptačního protokolu tvoří přílohu č. 4 smlouvy. Tento akceptační protokol bude současně podkladem pro fakturaci dle odst. 6.7. tohoto článku smlouvy.

6.3.1. V případě služeb kategorie B budou přílohou akceptačního protokolu všechna Potvrzení o provedení práce a o případné spotřebě náhradních dílů - HW poskytnutých v průběhu daného kalendářního měsíce ve smyslu čl. 3. odst. 3.10. této smlouvy.

6.3.2. V případě služeb kategorie C bude přílohou akceptačního protokolu soupis skutečně provedených služeb kategorie C, včetně popisu a přesné specifikace časového rozsahu poskytování těchto služeb.

6.4. Platba za servisní podporu

6.4.1. Cena za poskytování servisní podpory kategorie A dle odst. 6.1.1. tohoto článku smlouvy bude objednatelem hrazena měsíčně zpětně na základě daňového dokladu - faktury (dále jen „faktura“) vystavené poskytovatelem nejpozději do 10. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který bude cena fakturována. Bude-li poskytovatel vykonávat servisní podporu kategorie A jen pro část kalendářního měsíce, náleží mu za takový měsíc pouze poměrná část ceny.

6.4.2. Cena za poskytování servisní podpory kategorie B dle odst. 6.1.2. tohoto článku smlouvy bude objednatelem hrazena měsíčně zpětně na základě faktury vystavené poskytovatelem nejpozději do 10. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který bude cena fakturována. Bude-li poskytovatel vykonávat servisní podporu kategorie B jen po část kalendářního měsíce, náleží mu za takový měsíc pouze poměrná část ceny.

6.4.3. Cena za poskytování servisní podpory kategorie C dle odst. 6.1.3. tohoto článku smlouvy, tj. ve výši odpovídající součinu počtu člověkohodin a jednotkové ceny za člověkohodiny, bude objednatelem hrazena měsíčně zpětně na základě faktury vystavené poskytovatelem nejpozději do 10. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který bude cena fakturována.

6.5. Platba bude provedena výhradně v české měně a rovněž všechny cenové údaje budou uvedeny v české měně.

6.6. Změna ceny za služby včetně DPH je možná v případě, že dojde v průběhu plnění předmětu smlouvy ke změnám daňových předpisů upravujících výši DPH. Tato změna, která představuje vyhrazenou změnu závazku dle § 100 odst. 1 ZZVZ, nebude smluvními stranami považována za podstatnou změnu smlouvy a nebude proto pořizován dodatek ke smlouvě. Poskytovatel bude fakturovat sazbu DPH platnou v den zdanitelného plnění.

6.7. Fakturu za předmětný kalendářní měsíc vystaví poskytovatel nejdříve následující den po dni uskutečnění zdanitelného plnění, kterým je poslední den kalendářního měsíčního intervalu. Jednotlivé položky faktury budou rozčleněny dle jednotlivých kategorií služeb ve smyslu odst. 6.1. tohoto článku smlouvy. Přílohou každé faktury musí být schválený

akceptační protokol dle odst. 6.3. tohoto článku smlouvy včetně příloh dle odst. 6.3.1. a 6.3.2. tohoto článku smlouvy.

- 6.8. Faktura musí obsahovat číslo smlouvy objednatele a všechny náležitosti dle příslušných právních předpisů, a to zejména náležitosti dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a náležitosti obchodní listiny dle občanského zákoníku, případně náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“), je-li poskytovatel plátcem DPH.
- 6.9. Faktura musí být vystavena ve prospěch bankovního účtu poskytovatele uvedeného v záhlaví smlouvy. Je-li poskytovatel plátcem DPH, musí se jednat o bankovní účet zveřejněný způsobem umožňující dálkový přístup dle zákona o DPH.
- 6.10. Splatnost řádně vystavené faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli. Splatnost řádně vystavené faktury doručené objednateli v období od 16. prosince do 31. ledna činí 60 kalendářních dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli, nedohodnou-li se v konkrétním případě smluvní strany jinak. Za den splnění platební povinnosti se považuje den odepsání fakturované částky z bankovního účtu objednatele na bankovní účet poskytovatele.
- 6.11. Fakturu poskytovatel objednateli doručí písemně buď v listinné podobě na adresu Generální finanční ředitelství, Oddělení komunikačních technologií a monitoringu, Žitná 563/12, 120 00 Praha 2 nebo elektronicky do datové schránky objednatele (IDDS: p9iwj4f) či na emailovou adresu ~~XXXXXXXXXXXX~~. Objednatel upřednostňuje elektronické faktury vytvářené v IS DOC, akceptovány jsou také elektronické faktury ve formátu PDF. Případná změna emailové adresy pro zaslání faktury je vůči poskytovateli účinná jejím písemným oznámením ze strany objednatele, k této změně smlouvy není vyžadován písemný dodatek ke smlouvě.
- 6.12. Objednatel má právo fakturu před uplynutím lhůty její splatnosti bez zaplacení vrátit, aniž by došlo k prodlení s její úhradou, nespĺňuje-li náležitosti dle této smlouvy nebo obsahuje-li nesprávné náležitosti nebo údaje, anebo chybí-li na faktuře některá z náležitostí nebo údajů. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Do doby doručení doplněné či opravené faktury není objednatel v prodlení se zaplacením ceny za poskytnutí služby. Nová lhůta splatnosti v délce 30 (60) kalendářních dnů počne plynout ode dne doručení doplněné či opravené faktury objednateli.
- 6.13. Smluvní strany se dohodly, že je-li poskytovatel plátcem DPH a je v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění veden v rejstříku nespolehlivých plátců DPH, anebo nastane některá z jiných skutečností rozhodných pro ručení objednatele, je objednatel oprávněn zaplatit poskytovateli pouze dohodnutou cenu bez DPH a DPH odvést příslušnému správci daně dle platných právních předpisů, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. O provedené úhradě DPH správci daně bude objednatel poskytovatele informovat kopií oznámení pro správce daně dle §109a zákona o DPH bez zbytečného odkladu.

7. Vyhrazená změna závazku

- 7.1. Objednatel předpokládá, že stávající servisovaná technologie specifikovaná v příloze č. 1 smlouvy bude v průběhu trvání smlouvy postupně rozšiřována. Z tohoto důvodu se smluvní strany dohodly v souladu s § 222 odst. 2 ZZVZ ve spojení s § 100 odst. 1 ZZVZ na následující vyhrazené změně závazku ze smlouvy.
- 7.2. Smluvní strany se dohodly, že po dobu účinnosti smlouvy je možné rozšířit počet servisované technologie, a to z původního počtu 7 580 kusů do maximální výše 18 000 kusů servisované technologie. Počet kusů servisované technologie odpovídá počtu

Openspace Voice (OSV) licencí uvedených v příloze č. 1 smlouvy (sloupec C).

- 7.3. Smluvní strany se dohodly, že v případě rozšíření počtu (rozsahu) servisované technologie, bude adekvátně navýšena paušální cena za servisní podporu kategorie B dle čl. 6. odst. 6.1.2. dle této smlouvy. Jednotková cena za službu kategorie B je uvedena v tabulce II. (kategorie B - SW a HW podpora) přílohy č. 3 této smlouvy. Ostatní kategorie služeb (A a C) zůstanou touto změnou nedotčeny.
- 7.4. Vyhrazená změna závazku dle tohoto článku smlouvy může být provedena pouze po vzájemné dohodě smluvních stran, a to formou písemného dodatku ke smlouvě.

8. Povinnosti poskytovatele

- 8.1. Poskytovatel je povinen řádně poskytovat servisní podporu ve lhůtách a v rozsahu stanovém touto smlouvou s vynaložením odborné péče a znalostí.
- 8.2. Poskytovatel je povinen vést řádnou evidenci servisní podpory v aplikaci HelpDesk.
- 8.3. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při poskytování servisní podpory podle této smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné právní předpisy České republiky, vztahující se k vykonávané činnosti, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob objednatele.
- 8.4. Poskytovatel se zavazuje poskytování služby provést sám, nebo s využitím poddodavatelů, a to za těchto podmínek:
 - a) Poskytovatel je povinen písemně informovat objednatele o všech svých poddodavatelích (včetně jejich identifikačních a kontaktních údajů a informace o tom, kterou část poskytování služby pro něj bude každý z poddodavatelů plnit). Případná změna poddodavatele vyžaduje písemného souhlasu objednatele. Poskytovatel je povinen objednateli předložit k odsouhlasení změnu poddodavatele nejpozději 5 pracovních dnů před zahájením plnění služby novým poddodavatelem.
 - b) Při změně poddodavatele, prostřednictvím kterého poskytovatel prokazoval v zadávacím řízení předmětné veřejné zakázky kvalifikaci, je poskytovatel povinen předložit objednateli doklady prokazující splnění kvalifikace novým poddodavatelem ve stejném rozsahu, v jakém byla prokázána v rámci zadávacího řízení dle § 83 ZZVZ. Uvedené doklady je poskytovatel povinen objednateli předložit k odsouhlasení nejpozději 5 pracovních dnů před zahájením plnění služby novým poddodavatelem.
 - c) Zadání provedení části plnění služby dle smlouvy poddodavateli poskytovatelem nezbavuje poskytovatele jeho výlučné odpovědnosti za řádné poskytování služby dle smlouvy vůči objednateli. Poskytovatel odpovídá objednateli za poskytování služby (či její části), které svěřil poddodavateli, ve stejném rozsahu, jako by ji poskytoval sám.
- 8.5. Poskytovatel je dále povinen mít ve stálých skladových zásobách náhradní díly (HW) v takovém rozsahu, aby bylo možné závadu odstranit již během prvního zásahu.
- 8.6. Poskytovatel se zavazuje, že provede řádné seznámení všech svých zaměstnanců a případných jiných osob podílejících se na poskytování servisní podpory prostřednictvím poskytovatele (dále jen „**pracovníci poskytovatele**“) a bude nést plnou odpovědnost za případné porušení výše uvedených opatření a předpisů pracovníky poskytovatele.

9. Povinnosti objednatele

- 9.1. Objednatel se zavazuje poskytovat poskytovateli řádně a včas maximální potřebnou součinnost, která je nezbytná pro řádné a včasné plnění povinností poskytovatele dle této smlouvy.
- 9.2. Objednatel se zavazuje přijímat opatření, která umožní poskytovateli bezodkladné

zahájení poskytování servisní podpory v místech plnění.

- 9.3. Objednatel je povinen před vstupem poskytovatele do místa plnění jej prokazatelně seznámit se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními objednatele a zvláštními předpisy platnými pro objekt, do kterého poskytovatel bude vstupovat v souvislosti s poskytováním servisní podpory.
- 9.4. Objednatel je povinen seznámit poskytovatele se svými interními předpisy, které upravují řízení bezpečnosti informací a dále je povinen k poskytnutí součinnosti při zodpovídání dotazů poskytovatele v rámci seznámení. Poskytovatel je povinen proškolit každého ze svých pracovníků, a pracovníků svého poddodavatele, který se bude podílet na plnění předmětu smlouvy, a který dostane přihlašovací údaje (přihlašovací jméno, heslo, kartu) do systémového a aplikačního SW systému OpenSpace Voice nebo který bude fyzicky přistupovat ke kterékoli jeho HW části, o povinnostech vyplývajících z těchto interních předpisů. O proškolení každého jednotlivého pracovníka poskytovatel vyhotoví záznam, jehož náležitosti určí objednatel a předá jej objednateli, a to před zahájením plnění předmětu smlouvy, resp. před zahájením činnosti konkrétním pracovníkem.

10. Oprávněné osoby

- 10.1. Smluvní strany jsou oprávněny komunikovat prostřednictvím oprávněných osob stanovených touto smlouvou nebo jimi pověřených zástupců.
- 10.2. Oprávněné osoby jsou oprávněny ke všem jednáním týkajícím se této smlouvy, s výjimkou změny nebo ukončení smlouvy.
- 10.3. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby i bez nutnosti uzavření dodatku ke smlouvě, jsou však povinny takovou změnu druhé smluvní straně písemně oznámit. Změna je účinná vůči druhé smluvní straně prvním pracovním dnem následujícím po dni doručení písemného oznámení o změně.
- 10.4. Smluvní strany se dohodly na dále uvedených oprávněných osobách, které budou za smluvní strany jednat.
 - 10.4.1. Oprávněné osoby objednatele:
 - ve věcech smluvních: [REDACTED]
 - ve věcech akceptace služeb: [REDACTED]
 - ve věcech technických: [REDACTED]
 - 10.4.2. Oprávněné osoby poskytovatele:
 - ve věcech smluvních: [REDACTED]
 - ve věcech technických: [REDACTED]
- 10.5. V případě, že dojde ke změně oprávněných osob nebo jejich kontaktních údajů uvedených ve smlouvě, jako je e-mail, tel., apod., povinná smluvní strana o tom písemně vyrozumí druhou smluvní stranu, a to bez zbytečného odkladu. Pro tyto případy nebude vyžadováno uzavření písemného dodatku ke smlouvě.

11. Smluvní pokuty

- 11.1. Smluvní strany sjednávají pro případ porušení smluvních povinností smluvní pokuty.
- 11.2. Za nedodržení termínů stanovených pro jednotlivé kategorie závad v rámci servisní podpory dle přílohy č. 2 této smlouvy, je objednatel oprávněn po poskytovateli

požadovat zaplacení smluvní pokuty v této výši:

- a) 3000 Kč za každou i započatou hodinu prodlení, pokud poskytovatel nedodrží garantovanou reakční dobu či garantovanou dobu opravy v případě každé jednotlivé závady kategorie Kritická závada.
 - b) 2000 Kč za každou i započatou hodinu prodlení, pokud poskytovatel nedodrží garantovanou reakční dobu či garantovanou dobu opravy v případě každé jednotlivé závady kategorie Vysoká závada.
 - c) 1000 Kč za každou i započatou hodinu prodlení, pokud poskytovatel nedodrží garantovanou reakční dobu či garantovanou dobu opravy v případě každé jednotlivé závady kategorie Střední závada.
- 11.3. Objednatel je oprávněn po poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 500 Kč bez DPH za každý i započatý den prodlení v případě, že poskytovatel provede změnu pracovníka ze seznamu pracovníků bez písemného souhlasu objednatele dle čl. 3. odst. 3. 18. této smlouvy, změnu poddodavatele bez písemného souhlasu objednatele dle čl. 8. odst. 8.4. písm. a) této smlouvy, nedodrží termíny stanovené pro předložení dokladů dle čl. 3. odst. 3.18. a dle čl. 8 odst. 8.4. písm. b) této smlouvy.
- 11.4. Objednatel je oprávněn po poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč za každý i započatý den prodlení v případě nedodržení termínu stanoveného pro předložení přístupových údajů k Helpdesku dle čl. 3. odst. 3.2. této smlouvy.
- 11.5. Objednatel je oprávněn po poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč za každý i započatý den prodlení v případě nedodržení termínu stanoveného pro potvrzení objednávky dle čl. 4. odst. 4.2. této smlouvy.
- 11.6. Objednatel je oprávněn po poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 5 000 Kč za každý případ použití nového náhradního dílu necertifikovaného výrobcem, ve smyslu čl. 3. odst. 3.11. této smlouvy.
- 11.7. Objednatel je oprávněn po poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč za každý i započatý den prodlení s odstraněním výhrad objednatele k akceptačnímu protokolu, případně se zasláním nového akceptačního protokolu ve smyslu čl. 6. odst. 6. 3. této smlouvy.
- 11.8. Objednatel je oprávněn po poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč za každý i započatý den prodlení v případě nedodržení termínu stanoveného pro předložení pojistné smlouvy nebo pojistného certifikátu dle čl. 14. odst. 14.2. této smlouvy.
- 11.9. V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky, má oprávněná smluvní strana právo na zaplacení úroku z prodlení z dlužné částky ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku, veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěřenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.10. Smluvní pokutu lze uložit opakovaně, a to za každý jednotlivý případ.
- 11.11. Smluvní pokutu uhradí poskytovatel na bankovní účet objednatele ve lhůtě splatnosti 30 dnů od doručení jejího vyúčtování, nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak.
- 11.12. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno splnění povinnosti, která je prostřednictvím smluvní pokuty zajištěna.
- 11.13. Jakékoliv omezování výše případných sankcí ze strany poskytovatele se nepřipouští.
- 11.14. Poskytovatel odpovídá za veškerou újmu způsobenou objednateli porušením smlouvy v plné výši. Náhrada újmy se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

- 11.15. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu vzniklou porušením povinnosti ze smlouvy, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním povinnosti ze smlouvy v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky bránící řádnému plnění smlouvy a dále se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k jejich odvrácení a překonání.
- 11.16. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené újmy vzniklé v souvislosti s plněním předmětu smlouvy. Zaplacená smluvní pokuta se nezapočítává do případné náhrady újmy. Případná újma bude hrazena v penězích, je-li to dobře možné a žádá-li to poškozený, hradí se škoda uvedením do předešlého stavu.

12. Ukončení smlouvy

- 12.1. Smlouvu lze kdykoliv ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
- 12.2. Smluvní strany mají právo tuto smlouvu vypovědět ve tříměsíční výpovědní době bez udání důvodu, která započne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 12.3. Každá ze smluvních stran má právo od smlouvy odstoupit, dojde-li druhou smluvní stranou k porušení smlouvy podstatným způsobem ve smyslu § 2002 a násl. občanského zákoníku, pokud podstatné porušení této smlouvy, které je důvodem pro odstoupení od smlouvy, nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost, jak jsou předvídané ustanovením § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- 12.4. Za porušení smlouvy podstatným způsobem se považuje zejména:
- opakované (min. 2x) nesplnění garantované reakční doby o více jak 3 hodiny;
 - opakované (min. 2x) nesplnění garantované doby opravy o více jak 3 hodiny;
 - realizace předmětu plnění v rozporu se smlouvou či právními předpisy;
 - opakované (min. 2x) jiné porušení povinností poskytovatele, které nebude odstraněno ani do patnácti (15) kalendářních dnů od prokazatelného doručení výzvy objednatele k nápravě, případně od uplynutí lhůty ve výzvě stanovené;
 - opakované (min. 2x) prodlení objednatele s úhradou platby déle než 30 dnů po splatnosti faktury, pokud objednatel nezjedná nápravu ani do 20 dnů od doručení písemného oznámení poskytovatele o takovém prodlení se žádostí o jeho nápravu;
 - pokud poskytovatel nedodrží povinnost povinného pojištění dle čl. 14. odst. 14.1. smlouvy.
- 12.5. Objednatel je mimo jiné oprávněn od smlouvy odstoupit v případech, že:
- poskytovatel vstoupí do likvidace;
 - je proti poskytovateli zahájeno insolvenční řízení, pokud nebude insolvenční návrh v zákonné lhůtě odmítnut pro zjevnou bezdůvodnost, nebo
 - je proti poskytovateli zahájeno trestní stíhání.
- 12.6. Odstoupení od smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bude doručeno druhé smluvní straně.
- 12.7. Ukončením smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se nároků z odpovědnosti za vady a ze záruky za jakost, nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně důvěrných informací, ani další ustanovení o právech a

povinnostech, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení smlouvy.

13. Uveřejňování informací

- 13.1. Poskytovatel bere na vědomí, že smlouva včetně jejích příloh a případných dodatků bude uveřejněna na internetových stránkách objednatele a na jeho profilu zadavatele, a že bude uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“). Uveřejnění v registru smluv zajistí objednatel.
- 13.2. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel může uveřejnit na svém profilu objednatele (tj. zadavatele) výši skutečně uhrazené ceny za plnění předmětu smlouvy.

14. Pojištění

- 14.1. Poskytovatel se zavazuje po dobu trvání této smlouvy mít sjednáno pojištění vlastní odpovědnosti za újmu způsobenou při výkonu podnikatelské činnosti, případně pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti z veškeré jeho provozní činnosti, a to ve výši minimálně 20 000 000 Kč (slovy: dvacet milionů korun českých). Toto pojištění se musí rovněž vztahovat na veškeré újmy způsobené třetím osobám včetně objednatele vzniklé činnostmi či opomenutím poskytovatele v souvislosti s plněním Smlouvy.
- 14.2. Kopii platné pojistné smlouvy nebo kopii pojistného certifikátu uzavřené pojistné smlouvy předložil poskytovatel objednateli před podpisem smlouvy. V případě uzavření nové pojistné smlouvy v průběhu trvání této smlouvy je poskytovatel povinen předložit objednateli kopii nové pojistné smlouvy nebo jiné potvrzení o uzavřeném pojištění do 5 kalendářních dnů od jejího uzavření. Objednatel je oprávněn si v průběhu trvání této smlouvy vyžádat předložení kopie platné pojistné smlouvy nebo jiné potvrzení o uzavřeném pojištění, má - li podezření, že požadované pojištění dle odst. 14.1. tohoto článku smlouvy již netrvá, a poskytovatel je povinen požadované do 5 kalendářních dnů předložit objednateli. Nepředložil-li poskytovatel kopii platné pojistné smlouvy nebo jiné potvrzení o uzavřeném pojištění dle předchozí věty, považuje se pro účely práva objednatele na odstoupení od smlouvy (čl. 12. odst. 12.4. písm. f) smlouvy), že není pojištěn ve smyslu odst. 14.1. tohoto článku smlouvy.

15. Důvěrnost informací

- 15.1. Obě smluvní strany se zavazují, že zachovají jako důvěrné informace týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí smluvních stran a předmětu smlouvy, pokud by jejich zveřejnění nebo zpřístupnění třetí osobě mohlo způsobit újmu druhé smluvní straně. Smluvní strany se zavazují zachovávat o těchto skutečnostech mlčenlivost.
- 15.2. Smluvní strany se zavazují, že neuvolní třetí osobě důvěrné informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací.
- 15.3. Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
- 15.4. Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto článkem dotčena.
- 15.5. Povinnost zachovávat mlčenlivost dle smlouvy se nevztahuje na informace, u nichž:
 - a) smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana;
 - b) smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem

- zpřístupnění druhou smluvní stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem;
- c) smluvní strana obdrží od zpřístupňující smluvní strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci;
 - d) je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím příslušného orgánu státní správy či samosprávy;
 - e) auditor provádí u některé ze smluvních stran audit na základě oprávnění vyplývajícího z příslušných právních předpisů.
- 15.6. V případě, že se kterákoli smluvní strana hodnověrným způsobem dozví, popř. bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění důvěrných informací neoprávněné osobě, je povinna o tom informovat druhou smluvní stranu.
- 15.7. Závazek mlčenlivosti není časově omezen. Povinnost zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích získaných v rámci spolupráce s druhou smluvní stranou trvá i po ukončení účinnosti této smlouvy.
- 15.8. Poskytovatel se rovněž zavazuje pro případ, že se v rámci plnění předmětu smlouvy dostane do kontaktu s osobními údaji, že je bude ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, a to i po ukončení plnění smlouvy. Strany se v případě kontaktu s osobními údaji, ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zavazují uzavřít dodatek ke smlouvě spočívající v dohodě o zpracování osobních údajů.
- 15.9. Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé újmy.
- 15.10. V případě porušení povinností uložených smluvním stranám tímto článkem má druhá smluvní strana právo na smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč za každý případ porušení.

16. Závěrečná ustanovení

- 16.1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni uveřejnění smlouvy v registru smluv.
- 16.2. Smluvní strany se dohodly, že všechny právní vztahy, které vzniknou při realizaci práv a povinností vyplývajících ze smlouvy, se řídí právním řádem České republiky, zejména pak občanským zákoníkem.
- 16.3. Pro rozhodování případných sporů, vzniklých ze závazkových vztahů založených touto smlouvou, budou místně a věcně příslušné soudy České republiky.
- 16.4. Smluvní strana je povinna bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé smluvní straně změnu údajů uvedených v záhlaví smlouvy. Ke změně bankovního spojení včetně čísla bankovního účtu smluvních stran může dojít pouze písemným dodatkem ke smlouvě.
- 16.5. Není-li ve smlouvě ujednáno jinak, lze smlouvu měnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky číslovanými ve vzestupné řadě, odsouhlasenými oběma smluvními stranami.
- 16.6. Stane-li se některé ustanovení smlouvy neplatným, nevymahatelným nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost nebo neúčinnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany nahradí do 30 pracovních dnů od doručení výzvy druhou smluvní stranou neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným se stejným nebo obdobným obchodním a právním smyslem, případně uzavřou v tomto smyslu smlouvu novou.
- 16.7. Smluvní strany nejsou oprávněny převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy na třetí osobu bez souhlasu druhé smluvní strany.
- 16.8. Tato smlouva je uzavřena elektronicky.
- 16.9. Smluvní strany tímto prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že ji uzavírají podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, a na důkaz toho připojují níže své podpisy.
- 16.10. Nedílnou součástí smlouvy jsou její přílohy:
 - Příloha č. 1 - Specifikace servisované technologie a místa plnění
 - Příloha č. 2 - Specifikace požadovaných parametrů servisní podpory (SLA)
 - Příloha č. 3 - Cenová nabídka
 - Příloha č. 4 - Akceptační protokol
 - Příloha č. 5 - Seznam pracovníků (členů realizačního týmu)

V Praze

V Praze

za objednatele:

za poskytovatele:

7.2.2024

24.1.2024



ředitel Sekce informatiky



jednatel

OSV	SW licence/porty pro koncová zařízení (OpenScape Voice)
Xpress	SW licence/porty pro hlasovou poštu nebo IVR (OpenScape Xpressions)
SBC	SW licence pro SIP trunk (Session Border Controller)
OSB	SW licence/porty pro bránu do VTS (OpenScape Branch)
Ateco	SW licence pro tarifkaci (Ateco)
OS15	HW IP telefon OpenStage 15 SIP
OS40	HW IP telefon OpenStage 40 SIP
OS60	HW IP telefon OpenStage 60 SIP
OS80	HW IP telefon OpenStage 80 SIP
CP200	HW IP telefon OpenScape DeskPhone CP200 SIP
CP205	HW IP telefon OpenScape DeskPhone CP205 SIP
CP400	HW IP telefon OpenScape DeskPhone CP400 SIP
CP600	HW IP telefon OpenScape DeskPhone CP600 SIP
CP110	HW IP telefon OpenScape DeskPhone CP110 SIP
CP210	HW IP telefon OpenScape DeskPhone CP210 SIP
CP410	HW IP telefon OpenScape DeskPhone CP410 SIP
CP710	HW IP telefon OpenScape DeskPhone CP710 SIP
KM410	HW přídatný tlačítkový modul KM410
KM710	HW přídatný tlačítkový modul KM710
ReDat	SW pro nahrávání (záznam) hovoru ReDat
LDAP	Modul centrální pro telefonní seznam (Lightweight Directory Access Protocol)
PoE	Napájecí adaptér (síťový zdroj) pro IP telefony (Power over Ethernet)
M4116	HW IP/analogový převodník pro 16 analogových portů
M4404	HW IP/analogový převodník pro 4 analogové porty
M4102-2	HW IP/analogový převodník pro 2 analogové porty
C710	HW IP/analogový převodník pro 4 analogové porty
C720	HW IP/analogový převodník pro 2 BRI porty
4102	HW IP/analogový převodník pro 2 analogové porty
C711	HW IP/analogový převodník pro 8 analogových portů
S724-24	HW IP/analogový převodník pro 24 analogových portů
S724-16	HW IP/analogový převodník pro 16 analogových portů
500iDP4	HW brána do VTS pro 4 x ISDN 30
550DP14	HW brána do VTS pro 1 x ISDN 30
RG8702	HW brána do VTS pro 2 x ISDN 30
GSM	HW GSM brána
AC/DC Win	SW aplikace pro pracoviště spojovatelek
2N IP Vario	HW vrátník (tlačítkové tablo s elektromagnetickým otevíračem dveří)

Specifikace požadovaných parametrů servisní podpory (SLA)

smlouvy

Veřejná zakázka s názvem

„Zajištění servisní podpory centrální IP telefonie od roku 2024“**A) Předmět plnění - služby**

Kategorie	Číslo	Název služby servisní podpory
A	1	Provoz HelpDesku - v režimu 24/7/365
A	2	Provoz elektronického webového portálu - v režimu 24/7/365
A	3	Garantovaná reakční doba (Response time)
A	4	Garantovaná doba opravy (Fix time)
B	5	Služba výrobce technologie (výměna vadného dílu - HW)
B	6	Průběžná SW podpora (SSP) výrobce Unify
B	7	Průběžné upgrade/aktualizace SW výrobce Unify
B	8	Průběžné upgrade/aktualizace centrální SW tarifkace WIN-TEL
C	9	Konfigurační a konzultační hodiny Specialisty OpenScape Enterprise (OpenScape Voice)
C	10	Servisní podpora a školení centrálního tarifikačního SW WIN-TEL

Kategorie A - základní technická podpora

- Provoz HelpDesku v režimu 24/7/365

- Garantovaná reakční doba:
 - 1 hodina na poruchu Priority1 (kritická závada - zásadní omezení nebo úplný výpadek)
 - 2 hodiny na poruchu Priority2 (vysoká závada - významné omezení funkce)
 - 3 hodiny na poruchu Priority3 (střední závada - částečné omezení funkce)

- Garantovaná doba opravy:
 - 6 hodin na poruchu Priority 1 (kritická závada - zásadní omezení nebo úplný výpadek)
 - 12 hodin na poruchu Priority 2 (vysoká závada - významné omezení funkce)
 - NBD (další pracovní den) na poruchu Priority 3 (střední závada - částečné omezení funkce)

- Garantovaná reakční doba a doba opravy se počítá od nahlášení poruchy na HelpDesk poskytovatele.

- Napojení do dálkového dohledu včetně napojení na HelpDesk s využitím standardních prostředků (např. syslog, SNMP. Zadavatel umožňuje i jiné rovnocenné řešení).

- Provoz elektronického webového portálu v režimu 24/7/365, který zadavateli umožní přes zabezpečené webové rozhraní on-line náhled/kontrolu svých nahlášených požadavků a jejich průběžné řešení až do doby jejich vyřízení. Tento systém zároveň slouží pro kontrolu zadavatele ohledně dodržení garantovaných časových lhůt pro reakci a opravu. Požadavek vložený do HelpDesku musí být zpětně potvrzen a vyřešen dle uvedených reakčních dob a dob opravy.

Kategorie B - SW a HW podpora

- Služby výrobce technologie (výměna vadného dílu - HW). Jedná se o službu výrobce, kdy dodavatel u výrobce zaslupní výměnu libovolného vadného dílu (HW)

- Průběžné upgrade/aktualizace centrální SW tarifkace WIN-TEL

- Průběžná SW podpora (SSP) výrobce Unify
- Průběžné upgrade/aktualizace SW výrobce Unify

Kategorie C - konfigurační a servisní podpora a školení

- Konfigurační a konzultační hodiny Specialisty OpenScape Enterprise (OpenScape Voice) na vyžádání. Fakturovány budou pouze objednané a vyčerpané člověkohodiny.

- Servisní podpora a školení centrálního tarifikačního SW WIN-TEL na vyžádání. Fakturovány budou pouze objednané a vyčerpané člověkohodiny.

B) Kategorie závad a požadavků

Priorita 1

Kritická závada

- Úplný výpadek systému
- Nefunkční základní volání interní
- Nefunkční základní volání externí
- Nepřihlášení všech telefonů
- Nemožnost přihlásit všechny uživatele
- Nefunkční sbírání informací o hovorném

Priorita 2

Vysoká závada

- Špatná identifikace volajícího
- Rozpadávání navázaných hovorů
- Nefunkční adresáře
- Špatná kvalita hlasu
- Problémy s vyhodnocováním informací o hovorném
- Nefunkční modul aplikace SOVA

Priorita 3

Střední závada

- Nefunkční přepojování hovorů
- Nefunkční přesměrování hovorů
- Nefunkční uživatelské funkce z IP telefonu mimo základních volání (hold, konference, zpětné volání, redial, pickup)
- Nefunkční automatické směrování hovorů přes VTS, když je WAN nedostupná
- Nedostupnost administračního rozhraní CMP, DLS - nelze konfigurovat telefony a uživatele
- Hlasové schránky - úplná nefunkčnost

Priorita 4

Konzultace a dokumentace

- Konzultace
- Dokumentace
- Drobné změny v konfiguraci
- Pomoc uživatelům

Příloha č. 3 smlouvy - Cenová nabídka dodavatele
Veřejná zakázka "Zajištění servisní podpory centrální IP telefonie od roku 2024"

Tabulka I. (kategorie A - základní technická podpora)

Kategorie	Číslo služby	Název služby	Nabídková cena za 1 měsíc v Kč bez DPH	DPH 21 %	Nabídková cena za 1 měsíc v Kč s DPH	Nabídková cena za 48 měsíců v Kč bez DPH
A	1	Provoz HelpDesku 24/7/365	900,00 Kč	189,00 Kč	1 089,00 Kč	43 200,00 Kč
	2	Provoz elektronického webového portálu v režimu 24/7/365	800,00 Kč	168,00 Kč	968,00 Kč	38 400,00 Kč
	3	Garantovaná reakční doba (Response Time)	7 500,00 Kč	1 575,00 Kč	9 075,00 Kč	360 000,00 Kč
	4	Garantovaná doba opravy (Fix Time)	68 150,00 Kč	14 311,50 Kč	82 461,50 Kč	3 271 200,00 Kč
Díleč nabídková cena za služby zařazené do kategorie A, tj. za služby č. 1 - 4			77 350,00 Kč	16 243,50 Kč	93 593,50 Kč	3 712 800,00 Kč

Tabulka II. (kategorie B - SW a HW podpora)

Kategorie	Číslo služby	Název služby	Počet OSV licencí/portů k 31.8.2023	Nabídková cena za 1 OSV licenci/port v Kč za 1 měsíc bez DPH	DPH 21 %	Nabídková cena za 1 OSV licenci/port v Kč za 1 měsíc s DPH	Nabídková cena za 7580 OSV licencí/portů v Kč za 1 měsíc bez DPH	DPH 21 %	Nabídková cena za 7580 OSV licencí/portů v Kč za 1 měsíc s DPH	Nabídková cena za 7580 OSV licencí/portů v Kč za 48 měsíců bez DPH	Nabídková cena za 7580** OSV licencí/portů v Kč za 48 měsíců bez DPH
B	5	Služba výrobce technologie (výměna vadného dílu - HW)*	7580	9,00 Kč	1,89 Kč	10,89 Kč	68 220,00 Kč	14 326,20 Kč	82 546,20 Kč	3 274 560,00 Kč	3 274 560,00 Kč
	6	Průběžná SW podpora (SSP) výrobce Unify	7580	46,00 Kč	9,66 Kč	55,66 Kč	348 680,00 Kč	73 222,80 Kč	421 902,80 Kč	16 736 640,00 Kč	16 736 640,00 Kč
	7	Průběžné upgrade/aktualizace SW výrobce Unify	7580	6,00 Kč	1,26 Kč	7,26 Kč	45 480,00 Kč	9 550,80 Kč	55 030,80 Kč	2 183 040,00 Kč	2 183 040,00 Kč
	8	Průběžné upgrade/aktualizace centrální SW tarifkace WIN-TEL	7580	5,00 Kč	1,05 Kč	6,05 Kč	37 900,00 Kč	7 959,00 Kč	45 859,00 Kč	1 819 200,00 Kč	1 819 200,00 Kč
Díleč nabídková cena za služby zařazené do kategorie B, tj. za služby č. 5 - 8				66,00 Kč	13,86 Kč	79,86 Kč	500 280,00 Kč	105 058,80 Kč	605 338,80 Kč	24 013 440,00 Kč	24 013 440,00 Kč

* Jedná se o službu výrobce, kdy si dodavatel u výrobce technologie zaslavní výměnu příslušného vadného dílu (HW) ** Pro účely hodnocení nebyla započítána vyhrazená změna závazku ze smlouvy.

Tabulka III. (kategorie C - konfigurační a servisní podpora a školení)

Kategorie	Název služby	Předpokládaný rozsah člověkohodin za 1 měsíc***	Nabídková cena za 1 člověkohodinu v Kč bez DPH	DPH 21 %	Nabídková cena za 1 člověkohodinu v Kč s DPH	Předpokládaný rozsah člověkohodin za 48 měsíců ****	Nabídková cena za 48 měsíců v Kč bez DPH
C	9	Konfigurační a konzultační služby Specialisty OpenScape Enterprise (OpenScape Voice)	8	1 820,00 Kč	382,20 Kč	912	1 659 840,00 Kč
	10	Servisní podpora a školení centrálního tarifkačního SW WIN-TEL	3	1 820,00 Kč	382,20 Kč	336	611 520,00 Kč
Díleč nabídková cena za služby zařazené do kategorie C, tj. za služby č. 9 a 10							2 271 360,00 Kč

*** Předpokládaný rozsah člověkohodin za 1 měsíc odpovídá počtu OSV licencí/portů k 31. 8. 2023.

**** Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností zadavatel uvádí, že předpokládaný rozsah člověkohodin pro služby 9 a 10 je jen pro účely hodnocení, nikoliv pro samotné plnění ze smlouvy. Nadále tedy platí ustanovení ve smlouvě, že celkový maximální rozsah člověkohodin za služby 9 a 10 je 1248.

Tabulka IV. (Celková nabídková cena za 48 měsíců)	Celková nabídková cena za 48 měsíců v Kč bez DPH	DPH 21 %	Celková nabídková cena za 48 měsíců v Kč s DPH
Celková nabídková cena, tj. součet díleč nabídkových cen za služby zařazených do kategorií A, B a C, tj. za služby 1 - 10 za 48 měsíců	29 997 600,00 Kč	6 299 496,00 Kč	36 297 096,00 Kč

Pozn: dodavatel vyplní pouze žlutě označená pole

Příloha č. 4 smlouvy - Akceptační protokol

Akceptační protokol číslo:.....

Dle smlouvy ze dne....., číslo smlouvy objednatele: 24/7700/0013, číslo smlouvy poskytovatele: W13575

Datum vystavení:.....

Celkový počet stran:

Poskytovatel:

IXPERTA s.r.o.
Lihovarská 1060/12
190 00 Praha 9

IČO: 27599523
DIČ: CZ27599523

Objednatel:

Česká republika
Generální finanční ředitelství
Lazarská 15/7
117 22 Praha 1

IČO: 72080043

Předmět a rozsah poskytované servisní podpory za měsíc/ rok viz výpis/sestava z HelpDesk za daný kalendářní měsíc:

Protokol slouží jako podklad pro fakturaci ve smyslu čl. 6. odst. 6.7 smlouvy.

Akceptační protokol za poskytovatele vystavil:

Příjmení jméno, titul	Funkce	Podpis

Výsledek za objednatele (variantu výsledku označte křížkem):

<input type="checkbox"/> akceptováno	<input type="checkbox"/> neakceptováno *
---	---

*Soupis výhrad¹:

Výsledek opakované akceptace za objednatele (variantu výsledku označte křížkem):

<input type="checkbox"/> opakovaná akceptace nebyla uplatněna	<input type="checkbox"/> akceptováno	<input type="checkbox"/> neakceptováno
--	---	---

Akceptaci za objednatele provedl:

Příjmení jméno, titul	Funkce	Podpis

¹ V případě, že objednatel má výhrady k akceptačnímu protokolu





Seznam členů realizačního týmu¹

Seznam členů realizačního týmu, kteří se budou podílet na plnění veřejné zakázky

Název dodavatele: IXPERTA s.r.o.

Sídlo: Lihovarská 1060/12, 190 00 Praha 9 27599523

IČO: (dále jen „**dodavatel**“) tímto pro účely veřejné zakázky s názvem „*Zajištění servisní podpory centrální IP telefonie od roku 2024*“ předkládám seznam členů realizačního týmu, kteří se budou podílet na plnění veřejné zakázky.

Pozice (role)	Jméno a příjmení osoby	Komunikační jazyk ²	Kontaktní údaje (e-mail/telefon)
Specialista OpenScape Enterprise (OpenScape Voice)		CZ	
Specialista OpenScape Enterprise (OpenScape Voice)		CZ	

Společnost IXPERTA s.r.o. čestně prohlašuje, že oba členové týmu komunikují v českém jazyce.

¹ Pro vyloučení pochybností zadavatel sděluje, že Seznam členů realizačního týmu, kteří se budou podílet na plnění veřejné zakázky má povahu čestného prohlášení dodavatele.

² U každé osoby zařazené do realizačního týmu dodavatel uvede, zda daná osoba ovládá český jazyk, popřípadě slovenský jazyk.