Smlouva na dodávku technologie

Číslo 2024/214 NAKIT

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.

se sídlem Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10

IČO: 04767543

DIČ: CZ04767543

zastoupen: xxx

xxx

zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl A vložka 77322

bankovní spojení xxx

č.ú. xxx

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Dodavatel

**Annex NET, s.r.o.**

se sídlem Topasová 898/9, 153 00 Praha 5 - Radotín

IČO: 64575756

DIČ: CZ64575756

zastoupen: xxx

zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C vložka 41325

bankovní spojení xxx

č.ú. xxx

(dále jen „**Dodavatel**“)

(Objednatel a Dodavatel jednotlivě dále jen „**Smluvní strana**“ a společně také jen „**Smluvní strany**“)

dále jednotlivě jako **„Smluvní strana**“, nebo společně jako „**Smluvní strany**“ uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“), v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“) a v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, tuto smlouvu na dodávku technologie (dále jen „**Smlouva**“).

Preambule

Objednatel provedl zadávací řízení k veřejné zakázce „Rozšíření Call centra Klientského centra pro poskytování informací Cizincům - 2.etapa“ (dále jen „**Zadávací řízení**“) na uzavření této Smlouvy. Smlouva je uzavřena s Dodavatelem na základě výsledku Zadávacího řízení. Objednatel tímto ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 občanského zákoníku předem vylučuje přijetí nabídky na uzavření této Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou.

1. **Předmět a účel Smlouvy**
   1. Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele k:
2. dodání hardware s firmware a nezbytným software příslušenstvím pro jeho zprovoznění, licencí pro jejich užití a instalačního materiálu v rozsahu a dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „**HW**“) včetně roční podpory dle specifikace uvedené v Příloze č. 3 písm. A) Smlouvy,
3. dodání software, včetně oprávnění k výkonu práva jej užít, v rozsahu a dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „**SW**“), včetně pěti leté software maintenance dle specifikace uvedené v čl. 11 Smlouvy,
4. provedení implementace HW a SW v rozsahu a dle požadavků definovaných Přílohou č. 1 Smlouvy (dále jen „**Implementace**“),
5. provedení konfigurace HW a SW v rozsahu a dle požadavků definovaných Přílohou č. 1 Smlouvy (dále jen „**Konfigurace**“),
6. dodávka záložního zdroje UPS dle technické specifikace uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy, jeho instalace a výchozí revize (dále jen „**UPS**“), včetně roční servisní podpory dle požadavků v Příloze č. 3 písm. B) Smlouvy,
7. podpora HW na 2. – 5. rok v rozsahu a dle specifikace uvedené v Příloze č. 3 část A) Smlouvy (dále jen „**Další** **podpora**“),
8. servisní podpora UPS na 2. – 5. rok dle požadavků v Příloze č. 3 Smlouvy část B) Smlouvy (dále též jako **„Další servisní podpora“**),

to vše v rámci Centra pro poskytování informací cizincům (dále jen „**CPIC**“) jehož současná specifikace skutečného provedení byla Dodavateli předána v rámci zadávacího řízení,

[plnění pod písmeny a) – g) dále též společně jako „**Předmět plnění**“].

* 1. Po uzavření Smlouvy sdělí Objednatel Dodavateli tzv. číslo evidenční objednávky (EOBJ), která má pouze evidenční charakter pro Objednatele a nemá žádný vliv na plnění Smlouvy. Číslo evidenční objednávky Objednatele je číslo, které musí být vždy uvedeno na faktuře [viz čl. 4 odst. 4.2 písm. b) Smlouvy]. Neuvedení čísla evidenční objednávky na faktuře je důvodem k neproplacení faktury a jejímu oprávněnému vrácení Dodavateli ve smyslu ustanovení čl. 4 odst. 4.6 Smlouvy.
  2. Dodavatel se zavazuje dodat Předmět plnění ve sjednaném rozsahu, druhu, kvalitě a čase dle této Smlouvy. Dodavatel se zavazuje poskytnout HW a UPS v co nejlepším provedení a jakosti odpovídající aktuálnímu stavu technologického vývoje a poznání v dané kategorii, jakož i technickým požadavkům Objednatele vymezeným v Příloze č. 1 této Smlouvy.
  3. Objednatel se zavazuje zaplatit za dodaný Předmět plnění poskytnutý v souladu s touto Smlouvou sjednanou cenu.
  4. Účelem této Smlouvy je zajistit rozšíření funkcionalit a kapacity poskytování informací CPIC na základě dodávky Předmětu plnění dle odstavce 1.1 tohoto článku Smlouvy.

1. **Termín, místo, a způsob plnění**
   1. Předmět plnění tvořený HW, SW, Implementací, Konfigurací a UPS bude Dodavatelem dodán nejpozději do 8 týdnů od účinnosti Smlouvy. Předmět plnění v rozsahu Další podpory a Další servisní podpory bude dodán v termínech navazujících na podpis Předávacího protokolu dle odst. 2.4 tohoto článku Smlouvy.
   2. Místem plnění je:
2. pro HW včetně roční podpory, SW, Implementaci, Konfiguraci a Další podporu TV Žižkov, Mahlerovy sady 1, 130 00, Praha 3;
3. pro UPS včetně roční servisní podpory a Další servisní podporu Kolbenova 38 a, Praha 9.
   1. Termín plnění dle čl. 2 odst. 2.1 Smlouvy lze změnit jen s výslovným a předchozím souhlasem obou Smluvních stran.
   2. Objednatel potvrdí svým podpisem převzetí plnění tvořeného HW, SW, Implementací, Konfigurací a UPS do protokolu o předání a převzetí plnění (dále jen „**Předávací protokol**“), pokud je Dodavatelem plněno řádně, včas a v celém rozsahu dle čl. 1 odst. 1.1 písm. a) – e) Smlouvy. Objednatel je oprávněn plnění tvořené HW, SW, Implementací, Konfigurací a UPS odmítnout, pokud má toto zjevné vady. Odmítnutí Objednatel potvrdí Dodavateli e-mailem a telefonicky prostřednictvím kontaktní osoby uvedené v čl. 12 Smlouvy nebo písemně na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy do 3 pracovních dnů od odmítnutí dodávky. Den podpisu Předávacího protokolu je současně dnem zahájení poskytování podpory a servisní podpory a dnem výročí (obnovy), ke kterému bude bezprostředně a nepřerušovaně navazovat poskytování Další podpory a Další servisní podpory po období stanovené ve Smlouvě (2. – 5. rok).
   3. Nedílnou součástí Předávacího protokolu budou:
      1. dokumenty vztahující se k dodanému HW, bez nichž by nemohlo dojít k jeho řádnému užívání,
      2. v případě SW pak zejména licenční ujednání a doklady k dodanému SW, včetně licenčních klíčů,
      3. dokumentace vztahující se ke způsobu a stavu provedené Implementace a Konfigurace dodaného HW a SW, tj. dokumentace skutečného provedení.
   4. Dodavatel se zavazuje provést rozšíření CPIC v rozsahu dle Technické specifikace v Příloze č. 1 této Smlouvy a požadavků Objednatele s využitím pracovníků (techniků) vyškolených pro produkty Innovaphone a Frontstage. Rozšíření CPIC bude provedeno tak, aby nedošlo k výpadku provozu (nedostupnosti služeb) CPIC v jeho provozní době, která je stanovena od 7:00 do 17:00 hod (pondělí až pátek).
   5. Pro zajištění podpory/servisní podpory a Další podpory a Další servisní podpory v rozsahu dle Přílohy č. 3 je stanoven následující kontakt:

Service Desk: xxx

telefonní číslo: xxx

e-mail: xxx

1. **Cena plnění**
   1. Celková cena za dodávku plnění v rozsahu dle čl. 1 odst. 1.1 Smlouvy činí **2 564 777,00,- Kč bez DPH**, slovy: dva miliony pět set šedesát čtyři tisíc sedm set sedmdesát sedm korun českých. Podrobná cenová specifikace je uvedena   
      v Příloze č. 2 Smlouvy.
   2. Cena za dodávku plnění v rozsahu čl. 1 odst. 1.1 písm. a) – e) Smlouvy, tj. za HW včetně roční podpory, SW včetně pěti leté software maintenance, Implementaci, Konfiguraci a UPS bude hrazena po podpisu Předávacího protokolu (viz čl. 2 odst. 2.4 Smlouvy) na základě daňového dokladu dle čl. 4 této Smlouvy. Cena za poskytování plnění dle čl. 1 odst. 1.1 písm. f) a g) Smlouvy, tj. Další podporu a Další servisní podporu na 2. – 5. rok bude hrazena dopředně vždy na 1 rok (12 měsíců) na základě daňového dokladu dle čl. 4 této Smlouvy.
   3. Ceny uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny v Kč (koruna česká) a neobsahují DPH, která bude stanovena na základě platných právních předpisů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění předmětu Smlouvy.
   4. Dodavatel výslovně prohlašuje a ujišťuje Objednatele, že všechny ceny již v sobě zahrnují veškeré náklady Dodavatele spojené se zajištěním Předmětu plnění dle této Smlouvy. Sjednané ceny jsou cenami konečnými, nejvýše přípustnými a nemohou být změněny.
2. **Platební podmínky**
   1. Daňový doklad (fakturu) za plnění dle čl. 1 odst. 1.1 písm. a) – e) Smlouvy je Dodavatel oprávněn vystavit po protokolárním předání a převzetí Předmětu plnění Objednatelem (viz čl. 2 odst. 2.4 Smlouvy). Nedílnou součástí daňového dokladu bude Předávací protokol podepsaný oprávněnou osobou Objednatele. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den podpisu Předávacího protokolu Objednatelem, tento den je zároveň dnem převodu užívacích práv k SW. Daňový doklad za Další podporu a Další servisní podporu vždy na jednotlivý navazující rok (12 měsíců) jejich poskytování, tj. na 2., 3., 4. a 5 rok je Dodavatel oprávněn vystavit dopředně vždy nejdříve ke dni výročí podpisu Předávacího protokolu. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den vystavení daňového dokladu (faktury).
   2. Daňový doklad musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a zejména níže uvedené údaje:
      1. Číslo Smlouvy,
      2. Číslo evidenční objednávky (EOBJ),
      3. Platební podmínky v souladu se Smlouvou,
      4. Popis fakturovaného plnění, jednotkovou a celkovou cenu,
      5. V případě fakturace za plnění dle čl. 1 odst. 1.1 písm. a) – e) Smlouvy Předávací protokol podepsaný oprávněnou osobou Objednatele.
   3. Splatnost daňového dokladu vystaveného Dodavatelem na Předmět plnění je 30 kalendářních dní ode dne doručení Objednateli.
   4. Dodavatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli do tří (3) pracovních dnů od jejich vystavení jedním z následujících způsobů:
      1. buď v elektronické podobě na adresu:

xxx

* + 1. nebo doporučeným dopisem na následující adresu:

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.

Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha10.

* 1. Platba bude provedena v české měně formou bankovního převodu na účet Dodavatele uvedený v záhlaví této Smlouvy. Faktura se považuje za uhrazenou dnem odepsání příslušné finanční částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Dodavatele.
  2. V případě, že faktura nebude obsahovat některou náležitost nebo povinné přílohy nebo bude obsahovat nesprávné údaje nebo nebude vystavena v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit zpět k doplnění Dodavateli. Lhůta pro její splatnost se tímto přerušuje a nová lhůta v délce třicet (30) kalendářních dnů počne plynout od data doručení nově vystavené/opravené faktury Objednateli.
  3. Všechny částky poukazované vzájemně Smluvními stranami musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty.
  4. Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy na cenu za dodávku Předmětu plnění.
  5. Smluvní strany si ve smyslu ust. § 2620 odst. 2 občanského zákoníku ujednaly, že Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
  6. Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel zdanitelného plnění (Dodavatel) je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“), nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Dodavatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, je příjemce zdanitelného plnění (Objednatel) oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a zákona o DPH. Na bankovní účet Dodavatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Objednatelem v souladu s ustanovením tohoto odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle této Smlouvy.

Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Dodavatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Dodavatele, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Dodavateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem doručení opraveného daňového dokladu Objednateli s uvedením správného bankovního účtu Dodavatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.

1. **Další závazky Smluvních stran při plnění předmětu této Smlouvy**
   1. Dodavatel se zavazuje:
      1. spolupracovat s odpovědnými pracovníky Objednatele ve věci realizace této Smlouvy,
      2. bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí optimálně řešit ve spolupráci s Objednatelem překážky v plnění této Smlouvy.
   2. V případě, že činností, nečinností anebo opomenutím Dodavatele anebo jeho pracovníků vznikne Objednateli nemajetková újma, je Dodavatel povinen ji odčinit.
   3. Dodavatel je při poskytování plnění pro Objednatele oprávněn užívat data předaná Dodavateli Objednatelem za účelem plnění předmětu Smlouvy, avšak vždy pouze v rozsahu nezbytném ke splnění předmětu Smlouvy.
   4. Dodavatel nezapojí do poskytování plnění dle této Smlouvy žádného dalšího poddodavatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného souhlasu Objednatele.
   5. Dodavatel je povinen zajistit, že i jeho poddodavatelé, kteří se budou podílet na plnění této Smlouvy se zaváží dodržovat v plném rozsahu ujednání mezi Dodavatelem a Objednatelem a nebudou v rozporu s požadavky Objednatele uvedenými v této Smlouvě.
   6. Pokud Dodavatel využívá při poskytování plnění poddodavatele, zavazuje se, že budou dodržovat bezpečnostní požadavky vč. požadavků na ochranu osobních údajů vyplývající z této Smlouvy.
   7. Dodavatel odpovídá za to, že jeho poddodavatelé nebudou jednat v rozporu s bezpečnostními požadavky vyplývajícími z této Smlouvy; v případě, že dojde k nedodržení těchto požadavků ze strany poddodavatele Dodavatele, považuje se každé takové nedodržení požadavků za porušení povinnosti Dodavatele dle této Smlouvy.
   8. Dodavatel je povinen neprodleně informovat Objednatele o změně ovládání Dodavatele podle zákona o obchodních korporacích nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s aktivy určenými k plnění Smlouvy.
   9. Smluvní strany se musí vzájemně prokazatelně písemně informovat o případných změnách např. změna sídla, právní formy, změna bankovního spojení, zrušení registrace k DPH, a dalších významných skutečností rozhodných pro plnění ze Smlouvy.
   10. Po celou dobu plnění této Smlouvy Dodavatel zodpovídá za dodržování bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a dodržování příslušných ustanovení zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, u svých pracovníků. Stejně tak zodpovídá i za dodržování požární ochrany při plnění této Smlouvy. Dodavatel i jeho pracovníci musí respektovat kontrolní činnost Objednatele přijímáním účinných opatření bez prodlení.
   11. Objednatel se zavazuje:
       1. poskytnout přiměřenou součinnost, kterou lze po Objednateli spravedlivě požadovat k řádnému splnění této Smlouvy;
       2. na požádání konzultovat v průběhu realizace plnění s Dodavatelem přijatá řešení. Objednatel zajistí pro takovéto konzultace účast kvalifikovaných pracovníků.
   12. Vzhledem ke skutečnosti, že Objednatel není vlastníkem objektu v místech plnění, ve kterém má být požadovaný předmět plnění dle Smlouvy realizován, Objednatel se zavazuje poskytnout součinnost Dodavateli při zajištění vstupu do objektu místa plnění v následujícím rozsahu:
       1. Zajištěním samostatného vstupu pro osoby Dodavatele uvedené na seznamu osob oprávněných ke vstupu. Seznam osob, pro které je Dodavatelem požadováno zajištění vstupu do objektu místa plnění je Dodavatel povinen zaslat prostřednictvím své kontaktní osoby ve věcech evidence osob oprávněných ke vstupu na kontaktní osobu Objednatele ve věcech evidence osob oprávněných ke vstupu do 10 dnů od podpisu Smlouvy. Kontaktní osoby ve věci evidence osob oprávněných ke vstupu jsou:

Za Objednatele:

xxx

Za Dodavatele:

xxx

* + 1. Zajištěním vstupu do objektu místa plnění v lokalitě uvedené v čl. 2 odst. 2.2 Smlouvy v doprovodu osoby Objednavatele, která disponuje příslušným oprávněním ke vstupu.
  1. Smluvní strany se zavazují dodržovat právní předpisy a chovat se tak, aby jejich jednání nemohlo vzbudit důvodné podezření ze spáchání nebo páchání trestného činu přičitatelného jedné nebo oběma Smluvním stranám podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.
  2. Smluvní strany se zavazují, že učiní všechna opatření k tomu, aby se nedopustily ony a ani nikdo z jejich zaměstnanců či zástupců jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení nebo nepřímé úplatkářství či jiný trestný čin spojený s korupcí dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
  3. Smluvní strany se zavazují, že:
     + 1. neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu anebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného;
       2. úplatek nepřijmou, ani si jej nedají slíbit, ať už pro sebe nebo pro jiného v souvislosti s obstaráním věcí obecného zájmu nebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného.

Úplatkem se přitom rozumí neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě, a na kterou není nárok.

* 1. Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.
  2. V případě, že je zahájeno trestní stíhání Dodavatele, zavazuje se Dodavatel o tomto bez zbytečného odkladu Objednatele písemně informovat.
  3. Dodavatel prohlašuje, že si je vědom předpisů týkajících se mezinárodních sankcí, zejm. pak článek 5 k nařízení Rady EU č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, ve znění pozdějších předpisů a nařízení Rady EU č. 269/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny, ve znění pozdějších předpisů, vč. prováděcího nařízení Rady EU 2022/581 ze dne 8. dubna 2022, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**předpisy o mezinárodních sankcích**“). Dodavatel prohlašuje, že u něho, jakož ani u okruhu subjektů sledovaných dle právních předpisů o mezinárodních sankcích vztahujícího se k plnění této smlouvy není dána překážka uzavření či plnění této smlouvy. Dále výslovně Dodavatel zvláště prohlašuje, že nezpřístupní žádné finanční prostředky ani hospodářské zdroje sankcionovaným subjektům ve smyslu tohoto odstavce. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že: (i) prohlášení musí být v platnosti po celou dobu plnění smlouvy a (ii) jsou-li do tohoto prohlášení zahrnuti poddodavatelé či jiné třetí osoby, je Dodavatel povinen zjistit skutečnosti vztahující se k těmto třetím osobám s řádnou péčí, přinejmenším ověřením informace u třetích osob a prověřením veřejných rejstříků a evidencí. Dodavatel je povinen zajistit smluvně dodržování příslušných povinností a omezovat rizika vyplývajících z okolností vedoucích k mezinárodním sankcím.
  4. Dodavatel se zavazuje zajistit, aby jeho prohlášení dle předchozího odstavce tohoto článku Smlouvy zůstala pravdivá a v platnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy.
  5. Dodavatel bere na vědomí, že zajištění Předmětu plnění je spolufinancováno Evropskou unií v rámci operačního programu Azylového, migračního a integračního fondu (AMIF), reg. číslo projektu: CZ.12.01.02/00/22\_002/0000002.
  6. Dodavatel je povinen v průběhu realizace a po dobu deseti (10) let od ukončení realizace projektu, poskytovat požadované informace a dokumentaci zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (Ministerstva vnitra, Ministerstva průmyslu a obchodu, Ministerstva financí, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy, Evropské komisi) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost. Dodavatel je též povinen zajistit, aby obdobné povinnosti ve vztahu k projektu plnili také poddodavatelé podílející se na realizaci projektu.
  7. Dodavatel je povinen řádně uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací projektu včetně účetních dokladů podle českých právních předpisů nejméně po dobu deseti (10) let od schválení závěrečné zprávy o projektu. Každý originální účetní doklad musí obsahovat informaci, že se jedná o projekt financovaný EU a být označen specifickým identifikátorem. Dodavatel je povinen zajistit, aby obdobné povinnosti ve vztahu k projektu plnili také subdodavatelé podílející se na realizaci projektu. Pokud není tato povinnost stanovena přímo v subdodavatelské smlouvě, je Dodavatel povinen doložit, jakým jiným způsobem byli subdodavatelé k této povinnosti zavázáni.

1. **Ochrana obchodního tajemství a důvěrných informací**
   1. Veškeré konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti související se Smluvními stranami, se kterými se Smluvní strany seznámí při realizaci předmětu Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou s nimi přijdou do styku, jsou obchodním tajemstvím. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o uvedených skutečnostech a informacích, které označí jako důvěrné dle § 1730 Občanského zákoníku, a to až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti (dále jen „**Důvěrné informace**“).
   2. Smluvní strany se zavazují, že Důvěrné informace druhé Smluvní strany jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu bez předchozího písemného souhlasu. Zavazují se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost. To neplatí, pokud mají být Důvěrné informace zpřístupněné pouze za účelem plnění Smlouvy, na základě obecného závazného předpisu, a to vždy jen v rozsahu zcela nezbytně nutném pro řádné plnění Smlouvy či naplnění jejího účelu.
   3. Pokud bude druhé Smluvní straně uděleno předchozí písemné svolení ke zpřístupnění Důvěrných informací, zajistí smluvně ochranu Důvěrných informací tak, aby byla minimálně na stejné úrovni, jakou sama poskytuje ve smyslu odst. 6.1 a 6.2 tohoto článku této Smlouvy.
   4. Smluvní strany budou za Důvěrné informace považovat též veškeré informace vzájemně poskytnuté v jakékoliv objektivně vnímatelné formě, ať již v ústní, písemné, grafické, elektronické či jiné formě, které se Smluvní strany dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou, a to bez ohledu, zda jsou nebo nejsou označené za Důvěrné informace.
   5. V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu § 2985 Občanského zákoníku, použijí Smluvní strany prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži.
   6. Poškozená Smluvní strana má právo na náhradu újmy, která jí takovýmto jednáním druhé Smluvní strany vznikne.
   7. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku této Smlouvy se nevztahuje na informace, které:
      1. mohou být zveřejněny bez porušení této Smlouvy;
      2. byly písemným souhlasem obou Smluvních stran zproštěny těchto omezení;
      3. jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze Smluvních stran;
      4. příjemce je zná dříve, než je sdělí Smluvní strana;
      5. jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona;
      6. Smluvní strana je sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv nebo plnění povinností stanovených právními předpisy;
      7. jsou Smluvní strany povinny sdělit svému zakladateli.
   8. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy.
   9. V případě, že se kterákoliv Smluvní strana hodnověrným způsobem dozví, popř. bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění Důvěrných informací neoprávněné osobě, je povinna o tom bez zbytečného odkladu písemně informovat druhou Smluvní stranu.
   10. Objednatel jako správce zpracovává osobní údaje zaměstnanců Dodavatele, za účelem plnění předmětu smluvního vztahu zejména vedení evidence oprávněných osob Dodavatele k zajištění jejich přístupu na lokalitu předmětu plnění.
   11. Obě Smluvní strany jako správci zpracovávají osobní údaje kontaktních osob poskytnuté ve Smlouvě, popřípadě osobní údaje dalších osob, které jsou poskytnuty v rámci Smlouvy, pouze a výhradně pro účely související s plněním Smlouvy, a to po dobu trvání této Smlouvy, resp. pro účely vyplývající z právních předpisů po dobu delší, která je těmito právními předpisy odůvodněna. Dodavatel je povinen informovat obdobně fyzické osoby, jejichž osobní údaje pro účely související s plněním Smlouvy Objednateli předává.
   12. Dodavatel nepředává Objednateli v rámci poskytnutí Předmětu plnění kromě případu uvedeného v odst. 6.10 tohoto článku Smlouvy žádné další osobní údaje. V případě, že součástí Předmětu plnění bude předání osobních údajů podléhajících ochraně dle příslušných právních předpisů na ochranu osobních údajů, je Dodavatel povinen na tuto skutečnost Objednatele předem písemně upozornit a Objednatel je oprávněn dle svého uvážení převzetí osobních údajů odmítnout.
   13. Pro případ, že Dodavatel v rámci plnění Smlouvy získá nahodilý přístup k takovým informacím, jež budou obsahovat osobní údaje podléhající ochraně dle právních předpisů, je Dodavatel oprávněn přistupovat k takovým osobním údajům pouze v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu Smlouvy. Dodavatel se zavazuje nakládat se zpřístupněnými osobními údaji pouze na základě pokynů Objednatele jako správce osobních údajů, pouze pro účely plnění Smlouvy, zachovat o nich mlčenlivost a zajistit jejich bezpečnost proti úniku, náhodnému nebo neoprávněnému zničení, ztrátě, pozměňování nebo neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
   14. Vznikne-li v souvislosti s předáváním osobních údajů povinnost uzavřít mezi Smluvními stranami smlouvu o zpracování osobních údajů a není-li taková smlouva mezi Smluvními stranami dosud uzavřena, zavazují se Smluvní strany smlouvu o zpracování osobních údajů neprodleně uzavřít v souladu s požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
2. **Vlastnická práva a práva duševního vlastnictví**
   1. Vlastnictví k dodanému HW a k hmotnému substrátu, na němž je zachycen dodaný SW, se převádí na Objednatele okamžikem podpisu Předávacího protokolu.
   2. Dodavatel poskytuje Objednateli, případně do budoucna i jeho osobám ovládaným a ovládajícím na dobu trvání majetkových práv a za cenu, která je již zahrnuta v ceně sjednané Smlouvou (čl. 3 odst. 3.1 této Smlouvy), převoditelnou nevýhradní licenci k výkonu práva užívat softwarovou část tvořící nezbytné softwarové a licenční příslušenství HW dle čl. 1 odst. 1.1 písm. a) této Smlouvy v souladu s jeho účelem a určením, a to neomezeně co do místa s tím, že toto oprávnění začne platit ke dni dodání a převzetí softwarové části plnění Objednatelem. Licenční oprávnění Objednatele zahrnuje právo softwarovou část tvořící nezbytné softwarové a licenční příslušenství HW začlenit do jiného díla, spojit jej s jiným dílem apod., a to jako celek, tak jeho jednotlivé části, a to včetně možnosti využití pro takovou činnost třetí osoby. Objednatel však není povinen využít poskytnutou licenci ani z části. Licence dle tohoto článku Smlouvy je udělena Dodavatelem Objednateli v souvislosti s předmětem této Smlouvy a Dodavatel není oprávněn tuto licenci vypovědět ani ukončit jiným způsobem, než jak předpokládá tato Smlouva.
   3. Ve vztahu k dodávanému SW dle čl. 1 odst. 1.1. písm. b) Smlouvy Dodavatel poskytuje Objednateli, případně do budoucna i jeho osobám ovládaným a ovládajícím na dobu trvání majetkových práv a za cenu, která je již zahrnuta v ceně sjednané Smlouvou (čl. 3 odst. 3.1 této Smlouvy) minimálně takové formy licencí, které jsou:
      1. uděleny na dobu trvání majetkových práv,
      2. nevýhradní a přenositelné (tj. s právem poskytnutí podlicence nebo postoupení licence) na třetí strany bez dalších nákladů, které by musel Objednatel nebo třetí strany vynaložit nad rámec Ceny uvedené v této Smlouvě, a to i v případě, že Objednatel nebo třetí strany mají již smluvně či jakkoli jinak zajištěná práva užívání SW shodného výrobce či autora; pro vyloučení případných pochybností Dodavatel výslovně prohlašuje, že s takovým převodem (tj. s případným poskytnutím podlicence nebo s postoupením licence třetí osobě) souhlasí a že k takovému převodu není třeba žádného dalšího souhlasu,
      3. teritoriálně udělené na celé území České republiky,
      4. s možností začlenit jej do jiného díla, spojit jej s jiným dílem apod., a to jako celek, tak jeho jednotlivé části, a to včetně možnosti využití pro takovou činnost třetí osoby,
      5. Objednatel není povinen využít poskytnutý SW ani zčásti. Nevyužití SW Objednatelem nezakládá právo Dodavatele na odstoupení od Smlouvy. Smluvní strany vylučují aplikaci § 2370 Občanského zákoníku.
   4. Dodavatel prohlašuje, že softwarová část tvořící nezbytné softwarové a licenční příslušenství HW a SW splňující znaky autorského díla, jsou bez právních vad, tj. nejsou zatížené právy třetích osob týkajícími se duševního vlastnictví a že je zcela oprávněn poskytnout softwarovou část tvořící nezbytné softwarové a licenční příslušenství HW a SW splňující znaky autorského díla Objednateli, jakož i uzavřít s Objednatelem tuto Smlouvu v tomto rozsahu Předmětu plnění. V případě, že uvedené prohlášení je nepravdivé, Dodavatel odpovídá za vyplývající důsledky v plném rozsahu včetně odpovědnosti za způsobenou újmu.
3. **Prodlení, sankce, náhrada újmy**
   1. V případě prodlení Dodavatele s dodáním Předmětu plnění tvořeného HW, SW, Implementací, Konfigurací a UPS v termínu stanoveném v čl. 2 odst. 2.1 této Smlouvy (tj. 8 týdnů od účinnosti Smlouvy), je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,2 % z ceny Předmětu plnění stanovené dle čl. 3 odst. 3. 1 Smlouvy, a to za každý započatý kalendářní den prodlení.
   2. V případě prodlení Dodavatele s odstraněním poruchy dle bodu 2 Přílohy č. 3 Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 5000,- kč (slovy: pět tisíc korun českých), a to za každý započatý den prodlení.
   3. V případě, že dojde v důsledku činností souvisejících s dodávkou Předmětu plnění (zejména nikoliv však výlučně poskytnutí Implementace a Konfigurace při dodávce HW a SW pro rozšíření CPIC) k výpadku provozu CPIC v provozní době od 7:00 do 17:00 hod (pondělí až pátek), je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000, - Kč bez DPH za každou započatou hodinu nedostupnosti CPIC.
   4. V případě, že dojde k porušení povinnosti Dodavatele, která zakládá právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy, je Objednatel bez ohledu na skutečnost, zda využije svého práva na odstoupení od Smlouvy, oprávněn účtovat Dodavateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti (s výjimkou povinností, k jejichž porušení se vztahuje smluvní pokuta podle jiného ustanovení tohoto čl. 8 Smlouvy).
   5. V každém jednotlivém případě porušení závazku Dodavatele k ochraně Důvěrných informací nebo osobních údajů dle čl. 6 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 50 000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých).
   6. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavené a doručené faktury, je Objednatel povinen uhradit Dodavateli úrok z prodlení dle nařízení 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 a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěřenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích, v platném znění.
   7. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé škody a ušlý zisk v celém rozsahu způsobené újmy.
   8. Vyúčtování smluvní pokuty/úroků z prodlení podle příslušných ustanovení této Smlouvy – penalizační faktura, musí být zasláno způsobem prokazujícím doručení, nejlépe datovou zprávou dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Smluvní pokuta/úroky z prodlení jsou splatné ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení vyúčtování. Úhrada smluvní pokuty / úroků z prodlení se provádí bankovním převodem na účet oprávněné Smluvní strany uvedený v penalizační faktuře. Částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání ve prospěch účtu oprávněné Smluvní strany.
   9. Dodavatel zaručuje, že jím dodaný HW a SW splňuje požadavky specifikované v Příloze č.1 této Smlouvy. V případě, že během doby jejich užívání Objednatel zjistí, že dodaný HW a SW neumožňuje realizovat funkcionalitu požadovanou v Příloze č. 1 této Smlouvy, a že tato funkce/vlastnost je kritická pro funkčnost celkového řešení, nese Dodavatel veškeré náklady nutné k nápravě (změna technologie, výměna HW, SW, migrace konfigurací). Zda je chybějící funkce/vlastnost kritická určuje Objednatel.
   10. Objednatel je oprávněn v případě uplatnění smluvní pokuty vůči Dodavateli dle této Smlouvy v případě neuhrazení smluvní pokuty ze strany Dodavatele využít institut započtení vzájemných pohledávek.
4. **Doba trvání Smlouvy**
   1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti zveřejněním v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) a uzavírá se do konce poskytování Další podpory a Další servisní podpory.
   2. Objednatel se zavazuje, že povinnost zveřejnění Smlouvy v registru smluv uvedenou v odst. 1 tohoto článku Smlouvy splní neprodleně po podpisu této Smlouvy oběma Smluvními stranami.
   3. Předčasně lze tuto Smlouvu ukončit písemnou dohodou Smluvních stran, jednostranným odstoupením od Smlouvy z důvodů stanovených právními předpisy nebo touto Smlouvou, výpovědí nebo v případě podstatného porušení Smlouvy.
   4. Důvodem pro odstoupení od této Smlouvy jsou zejména následující skutečnosti:
      1. každá ze Smluvních stran může od této Smlouvy okamžitě odstoupit, pokud se druhá Smluvní strana dopustila vůči ní jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže;
      2. Objednatel může okamžitě odstoupit od Smlouvy, pokud je Dodavatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů;
      3. podstatné porušení této Smlouvy, přičemž za podstatné porušení Smlouvy se považují zejména tyto případy:

* Objednatel je v prodlení s úhradou faktury vystavené na základě a v souladu s podmínkami této Smlouvy déle než třicet (30) kalendářních dnů;
* Dodavatel je v prodlení s plněním dle této Smlouvy po dobu delší než dvacet (20) kalendářních dnů;
* Dodavatel dodal plnění, které nemělo sjednané požadavky;
* Dodavatel poruší některou z povinností vyplývajících mu z čl. 6 této Smlouvy (povinnosti týkající se ochrany důvěrných informací, obchodního tajemství Objednatele nebo ochrany osobních údajů);
* Dodavatel byl pravomocně odsouzen za trestný čin ve smyslu vymezeném čl. 5 odst. 5.13–5.14 Smlouvy;
* Poskytovatele poruší-li či neplní-li tento kterékoliv z ustanovení Smlouvy týkající se prohlášení v čl. 5 odst. 5. 18 Smlouvy.
  1. Odstupuje-li od Smlouvy kterákoliv ze Smluvních stran, oznámí písemně tuto skutečnost druhé Smluvní straně, a to nejpozději do deseti (10) kalendářních dnů ode dne, kdy se tato Smluvní strana o důvodech zakládajících možnost odstoupení od této Smlouvy dozvěděla. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
  2. Smluvní strany jsou oprávněny Smlouvu vypovědět bez udání důvodu s výpovědní dobou 3 (slovy: tři) měsíce. Výpověď musí být učiněna písmeně a výpovědní doba začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď druhé Smluvní straně doručena.
  3. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení účinnosti Smlouvy odstoupením. V případě ukončení Smlouvy dohodou bude vypořádání dosavadních smluvních plnění součástí dohody o ukončení Smlouvy.
  4. Smluvní strany sjednávají, že i po ukončení Smlouvy zůstává zachována platnost   
     a účinnost ustanovení čl. 7. Smlouvy týkajících se práv duševního vlastnictví, čl. 6. týkající se zachování Důvěrných informací a ochrany osobních údajů, jakož i ustanovení o smluvních pokutách a náhradě újmy, jakož i další ustanovení, která vzhledem ke své povaze mají přetrvat i po zániku této Smlouvy.

1. **Nemožnost plnění**

Jestliže vznikne na straně Dodavatele nemožnost plnění, Dodavatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu o této skutečnosti a její příčině Objednatele. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Dodavatel pokračovat v realizaci svých závazků vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než 30 kalendářních dní, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

1. **Záruka, software maintenance**
   1. Zárukou za jakost Dodavatel zaručuje Objednateli, že Předmět plnění tvořený HW je plně funkční, a že si po dobu 60 měsíců od podpisu Předávacího protokolu uchová při obvyklém použití své funkce a výkonnost.
   2. Dodavatel se dále zavazuje, že HW dodaný na základě této Smlouvy bude:
      1. nový a nepoužitý;
      2. určený pro prodej a použitelný v České republice. Zejména v této souvislosti Dodavatel zaručuje Objednateli, že HW získal veškerá nezbytná osvědčení pro užití v České republice, pokud je takové osvědčení dle právního řádu České republiky vyžadováno. Dodavatel předá kopie těchto osvědčení Objednateli při předání HW;
      3. mít parametry a provedení stanovené v této Smlouvě;
      4. bez materiálových, konstrukčních, výrobních a vzhledových či jiných vad;
      5. bez právních vad. Dodavatel v této souvislosti zaručuje Objednateli, že ohledně HW není veden žádný soudní spor, jsou uhrazeny všechny daně a poplatky týkající se HW, a pokud Dodavatel není výrobcem HW, že Dodavatel uhradil kupní cenu za HW dle smlouvy, na základě které tyto nabyl;
      6. bezpečný, zejména, že HW neobsahuje radioaktivní materiály a jiné nebezpečné látky a věci, které se mohou stát nebezpečným odpadem ve smyslu zákona o odpadech;
      7. splňovat veškeré nároky a požadavky českého právního řádu, zejména zákona o odpadech a zákona o obalech.
   3. Záruční doba neběží po dobu, po kterou Objednatel nemůže užívat HW pro jeho vady, za které odpovídá Dodavatel.

***Software maintenance***

* 1. Dodavatel zaručuje Objednateli, že dodaný SW bude:
     1. odpovídat sjednané specifikaci dle Smlouvy a Přílohy č. 1 Smlouvy; Dodavatel odpovídá za aktuálnost a správnost (ve smyslu typového označení) SW dodaného Objednateli dle této Smlouvy,
     2. bez právních vad,
     3. splňovat veškeré nároky a požadavky českého právního řádu.
  2. SW má vady, jestliže nebyl dodán tak, jak bylo sjednáno nebo poruší-li Dodavatel svou povinnost.
  3. Poskytováním software maintenance Dodavatel zaručuje Objednateli, že SW bude po dobu 60 měsíců od podpisu Předávacího protokolu funkční a bez vad.
  4. Pro účely software maintenance sjednávají Smluvní strany následující parametry software maintenance:
     1. Dodavatel se zavazuje zajistit za účelem zajištění, že SW bude po dobu dle odst. 11.3 Dohody funkční a bez vad:
     2. dostupnost aktualizací update a upgrade v rozsahu vydaném výrobcem SW,
     3. dostupnost patchů.

1. **Kontaktní osoby Smluvních stran** 
   1. Nahlášení incidentů / poruch v rámci podpory, servisní podpory, Další podpory a Další servisní podpory dle Přílohy č. 3 Smlouvy bude probíhat mezi helpdesky Objednatele a Dodavatele; za tímto účelem jsou uvedeny kontakty:

Za Objednatele: Help Desk Objednatele

xxx

Za Dodavatele: Help Desk Dodavatele

xxx

* 1. Kontaktními osobami Objednatele a Dodavatele ve věcech technických dle této Smlouvy jsou:

Za Objednatele: xxx

Za Dodavatele: xxx

* 1. Kontaktní osoby Smluvních stran ve věcech technických jsou oprávněny stvrdit předání dodávky Předmětu plnění dle této Smlouvy podpisem Předávacího protokolu. Smluvní strany pro vyloučení pochybností sjednávají, že kontaktní osoby Smluvních stran nejsou oprávněny podepsat tuto Smlouvu ani případné dodatky k této Smlouvě.

1. **Závěrečná ustanovení**
   1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
   2. Smluvní strany si ve smyslu ust. § 1794 odst. 2 občanského zákoníku ujednaly, že se Dodavatel výslovně vzdává jeho práva ve smyslu ust. § 1793 občanského zákoníku a souhlasí s cenou tak, jak byla smluvními stranami sjednána výše v této Smlouvě.
   3. Dodavatel tímto prohlašuje, že mu byly ze strany Objednatele sděleny veškeré skutkové a právní okolnosti související s uzavřením této Smlouvy a že Dodavatel je v tomto ohledu přesvědčen o jeho schopnosti uzavřít tuto Smlouvu, má zájem tuto smlouvu uzavřít a je schopen plnit veškeré závazky z této Smlouvy plynoucí.
   4. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
   5. Tato Smlouva může být měněna pouze vzestupně očíslovanými písemnými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami. Za změnu podléhající povinnosti uzavřít dodatek se nepovažují skutečnosti jako změna sídla, právní formy, změna bankovního spojení oznámené v souladu s požadavky ustanovení čl. 5 odst. 5.9 Smlouvy.
   6. Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb, a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedověděl. Smluvní strany tímto výslovně vylučují ust. § 573 občanského zákoníku.
   7. Pokud kterékoli ustanovení této Smlouvy nebo jeho část je nebo se stane neplatným či nevynutitelným, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této Smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu. V takovém případě se obě Smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a významem co nejbližší ustanovení této Smlouvy, jež má být nahrazeno.
   8. Tato Smlouva je vyhotovena ve 4 (slovy: čtyřech) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá Smluvní strana obdrží po dvou. V případě, že bude Smlouva uzavírána elektronicky, obdrží Dodavatel elektronický dokument podepsaný v souladu s platnou právní úpravou.
   9. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich úplné a výlučné vzájemné ujednání týkající se daného předmětu této Smlouvy. Smluvní strany po přečtení této Smlouvy prohlašují, že byla uzavřena po vzájemném projednání, určitě a srozumitelně, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle. Na důkaz uvedených skutečností připojují podpisy svých oprávněných osob či zástupců.
   10. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

* Příloha č. 1: Technická specifikace Předmětu plnění
* Příloha č. 2: Cenová specifikace
* Příloha č. 3: Specifikace podpory

|  |  |
| --- | --- |
| V Praze dne: dle el. podpisu | V Praze dne: dle el. podpisu |

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| xxx | xxx |
| xxx  Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p. | xxx  **Annex NET, s.r.o.** |
| V Praze dne: dle el. podpisu |  |

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| xxx |  |
| xxx  Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p. |  |

Příloha č. 1 – Technická specifikace Předmětu plnění

1. **Popis stávajícího řešení CPIC**

CPIC bylo postaveno v roce 2014. V průběhu doby došlo k úpravám funkcionalit a k jejich dílčím rozšířením. V letech 2019-2021 byla provedena zásadní modernizace CPIC – změna technologické platformy a také přestěhování do nových prostor MV. CPIC je postaveno na platformě Front stage a Innovaphone s následujícími parametry:

- roční kapacita 500000 odbavených hovorů

- 70 poboček (agent/supervisor) se stolním telefonem i soft. telefonem

- podpora 100 současných hovorů (volající, čekající ve frontě)

- inteligentní distribuce hovorů (prioritizace, skill based routing, vytížení agenta, časové podmínky, geograf. čísla, atd.)

- podpora front čekajících

- podpora IVR

- podpora uživ. rolí (operátor, supervisor, administrátor)

- variabilita agent/supervisor prostředí

- indivuální hudba/hlášky při čekání

- predikce doby čekání

- podklady pro agenta (historie)

- typizace dotazů pro zdokonalování systému odpovědí

- diverzifikace volajících

- kategorizace volajícího

- podpora statistik, reportů, wallboardy

- podpora vzdáleného příposlechu

- plánování a realizace zpětné vazby

- nahrávání hovorů s archivací po dobu 30 dní

- podpora zabezpečené komunikace (šifrované spojení)

- podpora HO prostřednictvím web klienta s podporou WebRTC a soft. klienta

- podpora drátových i bezdrátových náhlavních souprav

- podpora přepojování hovorů v rámci interní sítě tak i do veřejné sítě (pevné, mobilní)

- profesionální management konfigurace

- podpora GDPR (výmaz §17, přístup §15)

- zálohování všech serverů (nastavení, reporty, statistiky, nahrávky)

- příprava na integraci s poštovním serverem (pro 70 uživatelů)

- příprava na integraci s sms branou (pro 70 uživatelů)

- možnost propojení se sociálními sítěmi

- možnost integrace textové, hlasové analytiky (biometrie, rozpoznání věku, pohlaví, emoce apod.)

- možnost robotizace procesů – komunikační kanály, hlas, email, sms

- možnost sdílení dat napříč podnikovými systémy

- pětileté záruky na HW a pětileté podpora na SW

- řízení projektu, instalace a implementace systémů, testování, zaškolení

1. **Specifikace předmětu plnění**

# Rozšíření funkcionalit a počtu klientů Call Centra

## Navýšení příchozího počtu současných hovorů ze 100 na 200

V současné době je technologie CC včetně záznamového zařízení pro hovory a příchozí SIP trunk dimenzován pro 100 současně příchozích hovorů. Požadavek na navýšení současně příchozích hovorů na 200 bude vyřešen zřízením dalšího SIP trunku (popsáno dále), dimenzováním technologií CC a současně i zařízení pro záznam hovorů. Příchozí hovory budou zaznamenány všechny s tím, že každých 24 hodin bude automaticky uvolněn prostor na záznamovém zařízení zabraný neodbavenými hovory. Statistiky o hovorech nebudou tímto dotčeny a zůstanou zachovány

## Navýšení garantovaného denního počtu hovorů

Výkon kontaktního centra bude v oblasti zpracovaní navýšen ze stávajících 4 000 až na 6 000 hovorů za den v kontextu navýšení počtu agentů a rozšíření funkcí kontaktního centra.

**Předmět dodávky:**

* Rozšíření SW CC: +100 kanálů SIP Trunk, SmartRecord Recording
* Kontaktní centrum, respektive server/servery kontaktního centra budou vybaveny tak, aby výkonově odpovídaly požadovanému parametru
* Konfigurace kontaktního centra na požadovaný parametr

**Rozsah implementace:**

* Konfigurace kontaktního centra na požadovaný parametr 6 000 hovorů vč. záznamu
* Konfigurace CC pro dalších 100 kanálů SIP trunk
* Konfigurace záznamu tak, aby neodbavené hovory byly po 24 hod odmazány
* Dokumentace skutečného provedení

# Řešení zvýšení provozní dostupnosti platformy CPIC

Stávající primární fyzický server s lokálním úložištěm bude rozšířen o druhý sekundární fyzický server, který bude kompatibilní architekturou a výkonem s primárním serverem. K těmto serverům bude dodán Storage Data Array s duálním řadičem diskového pole a redundantním zdrojem, který bude sloužit jako sdílené diskové úložiště pro oba servery.

Na sekundární fyzický server budou nainstalovány záložní virtuální servery systému CC,   
tj. aplikační, databázový, IVR. Mezi primárními a záložními servery CC bude probíhat replikace dat.

Na sekundárním fyzickém serveru poběží Broker, který bude monitorovat dostupnost primárních CC serverů a v případě jejich nedostupnosti nebo selhání aktivuje služby na záložních serverech. Hlasový server, SBC a aplikační platforma poběží na primárním fyzickém serveru a v případě, že tento fyzický server selže, VMware vSphere HA systém se postará o spuštění těchto virtuálních serverů na sekundárním fyzickém serveru, kdy výpadek bude v řádu minut. V případě nedostupnosti primárních CC serverů se klienti musí přihlásit na IP adresu/FQDN záložního serveru CC.

**Předmět dodávky:**

* Druhý server, který je kompatibilní architekturou výkonem se stávajícím serverem pro podporu VMware HA
* Storage Data Array, s duálním řadičem diskového pole a redundantním zdrojem, který bude sloužit jako sdílené diskové úložiště pro oba servery.
* Potřebné softwarové licence pro servery a aplikace:

Hlasový server SW HA: Standby License for 1 PBX Port (1 - 500)

CC server HA config (FS-APP-HA), SmartRecord HA config (SR-APP-HA)

* Zajištění servisní podpory NBD po dobu 5 let

**Požadované parametry dodávaných komponent**

1. Záložní server

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| Dual Intel Xeon CPU with one installed Xeon Silver 4210R (10C 2.4GHz 13.75MB Cache/100W) 16GB 2933MHz (1x16GB, 2Rx8 RDIMM), power supply 1x750W, Tooless Rails | | 1 | |
| DIMM RAM modul 16GB DDR4 2933MHz (2Rx8 1.2V) RDIMM | | 1 | |
| M.2 Boot slot with dual M.2 connectors | | 1 | |
| M.2 240 GB SSD SATA 6Gbps Non-Hot Swap | | 2 | |
| Dual 10Gb 2-port SFP+ slot | | 1 | |
| Power supply 750W 230V/115V Platinum Hot-Swap Power Supply | | 1 | |
| Support service - 5Yr NBD Response | | 1 | |
| Windows Server 2022 Standard ROK (16 core) - MultiLang | | 1 | |
| Windows Server 2022 CAL (5 User) | | 1 | |
| VMware vSphere 8 Essentials Plus Kit for 3 hosts, 5Y | | 1 | |
| 1. Úložiště | |  | |
| iSCSI Dual Controller Storage 8xSFP+ (2x 10/25GbE iSCSI,4-ports), 2U24 SFF | | 1 | |
| SSD disk 2.5", 3.84TB 1DWD | | 2 | |
| SAS disk  2.5", 1.8TB 10K 10K 2.5" HDD | | 6 | |
| Support Service - 5Yr NBD Response | | 1 | |

**Rozsah implementace:**

* Instalace a konfigurace fyzických serverů a Storage DataArray
* Instalace a konfigurace VMware vSphere prostředí a serverů
* Přesun dat z lokálního úložiště primárního fyzického serveru na sdílené úložiště Storage Data Array
* Nastavení zálohování
* Dokumentace skutečného provedení

# Řešení zvýšení provozní spolehlivosti pracoviště CC

V technologické místnosti č. 1 lokality Kolbenova, Praha 9 (pracoviště CC) dojde k náhradě stávající UPS výkonnějším typem o kapacitě 3 kVA s parametry uvedenými dále.

**Předmět dodávky:**

UPS 3 kVA s následujícími parametry:

jmenovitý výkon: 2,4kW

výstupní napětí: 230V

vstupní napětí: 230V

doba zálohy: 45 minut při zátěži 70%

typ montáže: rackové 19"

dohled: dohledový modul pro monitoring stavu UPS

vzdálený přístup: přes instalovanou kartu Ethernet

kontrola a výměna baterií bez nutnosti odstavení UPS (hot-swap)

servisní podpora: odstranění závady do konce následujícího pracovního dne po nahlášení závady

**Rozsah implementace:**

* Instalace UPS, výchozí revize

# Zvýšení dostupnosti komunikační infrastruktury lokality CPIC Kolbenova – odpovědnost Objednatele

**Předpokladem pro výše uvedené funkce jsou**

* Dostatečná propustnost datové infrastruktury zákazníka
* Telefonní konektivita datového centra bude odpovídat nárůstu počtu odbavených hovorů
* Tyto předpoklady nejsou předmětem dodávky a budou zajištěny Objednatelem, jak je dále popsáno

## Doplnění stávajícího komunikačního prostředí KU ITS Kolbenova

Stávají pronajatý datový okruh Kongresová 1666/2, Praha 4 – Kolbenova 38a, Praha 9 se službou ethernet 100 Mbps je již zasmluvněn v rámci KIVS na přenosovou rychlost 1 Gbps. Jako duální připoj do ITS MV bude nově zřízen pronajatý datový okruh se službou ethernet 1 Gbps v relaci TVŽ, Mahlerovy sady 1, Praha 3 – Kolbenova 38a, Praha 9.

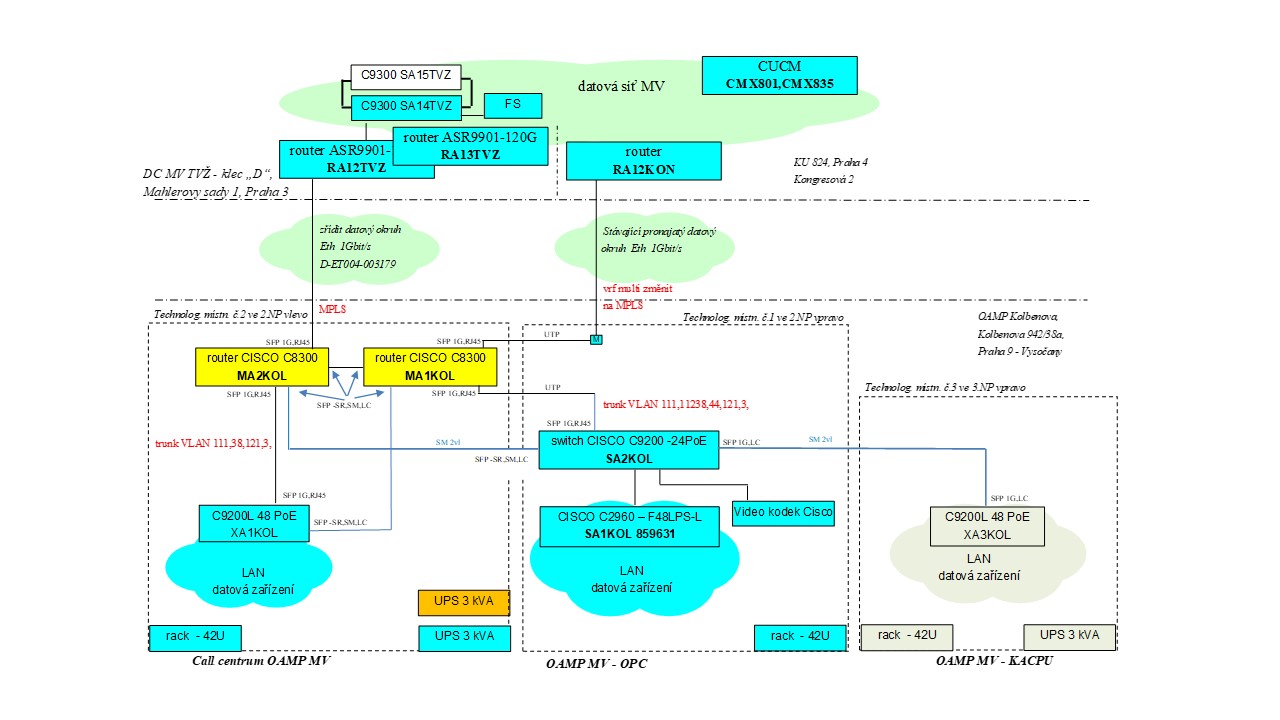
Stejná přenosová rychlost na obou přípojích umožní bezproblémový přechod provozu v případě poruchy jedné z konektivit.

Datové okruhy budou zapojeny do nově pořízených výkonných routerů C8300-2N2S-4T2X. Vzájemným propojením aktivních prvků (viz „Schéma zapojení jednotlivých prvků v komunikační infrastruktuře“) bude dosaženo vysoké dostupnosti dodávaných služeb. Ta bude také podpořena objednáním servisní podpory v režimu NCD. Dosavadní LAN části řešení (v levém i pravém křídle objektu) zůstanou beze změny kromě jejich připojení k routerům.

V LAN části v technologické místnosti lokality Kolbenova bude dostupnost posílena změnou uspořádání stávajících 2 switchů C9200L – 48 PoE do „stacku“ (viz „Schéma zapojení jednotlivých prvků v komunikační infrastruktuře“.)

## Doplnění KU ITS MV „Datové centrum MV – Televizní vysílač Žižkov“

*V 1.* PP datového centra MV ČR TV Žižkov jsou umístěny klece pro instalování komunikačních technologií. Pro projekt Modernizace CC byla přidělena klec „D“ a v ní rack č.4 (42U). V první fázi modernizace CPIC zde byl instalován 1 ks L3 switche Cisco 9300L. Navýšení dostupnosti služeb CC bude dosaženo dodáním ještě jednoho ks téhož switche a jeho „zastackováním“ s již nainstalovaným switchem.



Obrázek 1 - Schéma zapojení jednotlivých prvků v komunikační infrastruktuře

**Podmínky realizace plnění:**

1. Při realizaci plnění nedojde k narušení stávajících provozovaných systémů a aplikací, rozšíření CC bude kompatibilní s již provozovanou platformou Front Stage a Innovaphone,
2. Realizací plnění nedojde k narušení záručních podmínek u provozovaných systémů a aplikací
3. Rozšíření CC bude zohledněno ve statistikách zobrazovaných pro agenty na wallboardech
4. Plnění nebude založeno na technologiích uvedených ve Varování NUKIB ze dne 17.12.2018
5. Realizace plnění bude provedena ve schválených servisních oknech dle pokynů Objednatele

Příloha č. 2 – Cenová specifikace

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Popis** | **Specifikace plnění, u dodávek včetně odkazu na stránky výrobce** | **Cena/ks** | **Poč. ks** | **Cena celkem** | **DPH 21 %** | **Cena celkem** |
| **Kč bez DPH** | **Kč vč. DPH** |
| **HW** | | | | | | |
| Záložní server včetně potřebných licencí dle specifikace vč. podpory 1.rok | Lenovo Server SR530 dle spec + 1Yr Foundation Service., WinServer 2022, Vmware, https://www.lenovo.com/cz/cs/servers-storage/servers/ , https://www.microsoft.com/cs-cz/windows-server, https://www.vmware.com/ | 364 044 Kč | 1 | 364 044,00 Kč | 76 449,24 Kč | 440 493,24 Kč |
| Datové úložiště dle specifikace vč. podpory 1.rok | Lenovo iSCSI Storage DE2000H dle spec + 1Yr Foundation Service, https://www.lenovo.com/cz/cs/servers-storage/storage/ | 439 265 Kč | 1 | 439 265,00 Kč | 92 245,65 Kč | 531 510,65 Kč |
| **Subtotal HW** | | | | **803 309,00 Kč** | **168 694,89 Kč** | **972 003,89 Kč** |
| **SW** | | | | | | |
| Rozšíření kapacity CC: +100 kanálů SIP Trunk, navýšení počtu hovorů na 6 000/den včetně nahrávání, mazání neodbavených hovorů operátorem po 24h | FrontStage 100 SIP + Smart Recording License, včetně 5Yr Software maintenance https://www.frontstage.cz/ | 474 555 Kč | 1 | 474 555,00 Kč | 99 656,55 Kč | 574 211,55 Kč |
| SW pro HA dostupnost hovorové části | innovaphone IPVA PBX Standby License včetně 5Yr Software Service Agreement ( SSA ), https://www.innovaphone.com/en/products/innovaphone-pbx.html | 56 995 Kč | 1 | 56 995,00 Kč | 11 968,95 Kč | 68 963,95 Kč |
| SW pro HA dostupnost aplikační části | FrontStage HA License, včetně 5Yr Software Maintenance https://www.frontstage.cz/ | 588 025 Kč | 1 | 588 025,00 Kč | 123 485,25 Kč | 711 510,25 Kč |
| **Subtotal SW** | | | | **1 119 575,00 Kč** | **235 110,75 Kč** | **1 354 685,75 Kč** |
| **Implementace a Konfigurace** | | | | | | |
| Implementace, Konfigurace HW a SW | Implementace a konfigurace dodávaného HW a SW | 466 560 Kč | 1 | 466 560,00 Kč | 97 977,60 Kč | 564 537,60 Kč |
| **Subtotal Implementace, Konfigurace HW a SW** | | | | **466 560,00 Kč** | **97 977,60 Kč** | **564 537,60 Kč** |
| **UPS** | | | | | | |
| UPS 3kVA dle specifikace vč. podpory 1.rok instalace a vstupní revize | APC Smart-UPS X 3000VA Rack/Tower LCD 200-240V with Network Card, 2U (2700W) + APC Smart UPS X External Battery Pack, 1Yr Service Pack https://www.apc.com/cz/cs/ | 109 669 Kč | 1 | 109 669,00 Kč | 23 030,49 Kč | 132 699,49 Kč |
| **Subtotal UPS 3kVA dle specifikace vč. podpory 1.rok instalace a vstupní revize** | | | | **109 669,00 Kč** | **23 030,49 Kč** | **132 699,49 Kč** |
| **Další podpora** | | | | | | |
| Další podpora 2. rok | Lenovo, Foundation Service - 1Yr NBD Resp SR530, Foundation Service - 1Yr NBD Resp DE2000H 2U24 | 10 953 Kč | 1 | 10 953,00 Kč | 2 300,13 Kč | 13 253,13 Kč |
| Další podpora 3. rok | Lenovo, Foundation Service - 1Yr NBD Resp SR530, Foundation Service - 1Yr NBD Resp DE2000H 2U24 | 10 953 Kč | 1 | 10 953,00 Kč | 2 300,13 Kč | 13 253,13 Kč |
| Další podpora 4. rok | Lenovo, Foundation Service - 1Yr NBD Resp SR530, Foundation Service - 1Yr NBD Resp DE2000H 2U24 | 10 953 Kč | 1 | 10 953,00 Kč | 2 300,13 Kč | 13 253,13 Kč |
| Další podpora 5. rok | Lenovo, Foundation Service - 1Yr NBD Resp SR530, Foundation Service - 1Yr NBD Resp DE2000H 2U24 | 10 953 Kč | 1 | 10 953,00 Kč | 2 300,13 Kč | 13 253,13 Kč |
| **Subtotal Další podpora** | | | | **43 812,00 Kč** | **9 200,52 Kč** | **53 012,52 Kč** |
| **Další servisní podpora** | | | | | | |
| Další servisní podpora 2. rok | APC 1 Year Service Pack Extended Warranty | 5 463 Kč | 1 | 5 463,00 Kč | 1 147,23 Kč | 6 610,23 Kč |
| Další servisní podpora 3. rok | APC 1 Year Service Pack Extended Warranty | 5 463 Kč | 1 | 5 463,00 Kč | 1 147,23 Kč | 6 610,23 Kč |
| Další servisní podpora 4. rok | APC 1 Year Service Pack Extended Warranty | 5 463 Kč | 1 | 5 463,00 Kč | 1 147,23 Kč | 6 610,23 Kč |
| Další servisní podpora 5. rok | APC 1 Year Service Pack Extended Warranty | 5 463 Kč | 1 | 5 463,00 Kč | 1 147,23 Kč | 6 610,23 Kč |
| **Subtotal Další servisní podpora** | | | | **21 852,00 Kč** | **4 588,92 Kč** | **26 440,92 Kč** |
| **Celkem** | | | | **2 564 777,00 Kč** | **538 603,17 Kč** | **3 103 380,17 Kč** |

Příloha č. 3: Specifikace podpory, servisní podpory, Další podpory a Další servisní podpory

1. HW

|  |
| --- |
| Zajištěním podpory a Další podpory HW se rozumí, že Dodavatel Objednateli: |
| 1. zajistí podporu výrobce a technickou podporu na HW dle specifikace ve Smlouvě a Příloze č. 1 |
| 1. zajistí odstranění závady nejpozději do konce následujícího pracovního dne u HW prvků (server, úložiště) od nahlášení závady   Způsoby odstranění závad jsou následující:   1. telefonickou konzultací – pracovník Dodavatele se pokusí odstranit nahlášenou závadu konzultací po telefonu. Pokud to není možné, bude postupováno dle následujícího odstavce b), případně c) a pracovník Dodavatele se dohodne s pracovníkem Objednatele na nezbytné součinnosti. 2. opravou/ výměnou – pracovník Dodavatele odstraní závadu na HW Objednatele opravou/ výměnou komponenty v místě instalace. 3. realizací přechodného opatření, které mitiguje dopad vadné komponenty na provoz do doby výměny vadné komponenty |
| 1. zajistí provádění upgrade IOS u dodaných HW s cílem trvalé interoperability a optimalizace dodaného rozšíření CPIC specifikovaného v této Smlouvě. Za tímto účelem Dodavatel zabezpečí pro Objednatele po dobu účinnosti této Smlouvy odpovídající podporu na všechna dodaný HW |
| 1. zajistí poskytování služby Help Desk pro nahlašování incidentů/poruch v rámci technické podpory, tj. zajištění kontaktu (telefonického, faxového či cestou elektronické pošty) pracovníků Objednatele na specialisty Dodavatele k řešení technických problémů spojených se zajištěním technické podpory; |
| 1. Incidentem / poruchou se rozumí takový stav HW, který neumožňuje plnění základních funkcí síťové infrastruktury. Incident/poruchu může Poskytovateli nahlásit pouze určený pracovník/help desk Objednatele. |

1. UPS

|  |
| --- |
| Zajištěním Servisní podpory a Další servisní podpory se rozumí, že Dodavatel Objednateli: |
| 1. zajistí odstranění závady nejpozději do konce následujícího pracovního dne od nahlášení závady   Způsoby odstranění závad jsou následující:   1. telefonickou konzultací – pracovník Dodavatele se pokusí odstranit nahlášenou závadu konzultací po telefonu. Pokud to není možné, bude postupováno dle následujícího odstavce b), případně c) a pracovník Dodavatele se dohodne s pracovníkem Objednatele na nezbytné součinnosti. 2. opravou/ výměnou – pracovník Dodavatele odstraní závadu na UPS Objednatele opravou/ výměnou v místě instalace. 3. realizací přechodného opatření, které mitiguje dopad vadné komponenty na provoz do doby výměny vadné komponenty |
| 4. zajistí poskytování služby Help Desk pro nahlašování incidentů/poruch v rámci technické podpory, tj. zajištění kontaktu (telefonického, faxového či cestou elektronické pošty) pracovníků Objednatele na specialisty Dodavatele k řešení technických problémů spojených se zajištěním technické podpory; |
| 1. Incidentem / poruchou se rozumí takový stav UPS, který neumožňuje plnění základních funkcí UPS. Incident/poruchu může Poskytovateli nahlásit pouze určený pracovník/help desk Objednatele. |