**„****IP telefonní ústředna včetně telefonních přístrojů“**

**SMLOUVA O DÍLO**

(dále jen „***Smlouva***“)

uzavřená ve smyslu § 2586 a násl. ve spojení s § 1746 odst. 2 a § 2631

zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským (dále jen „autorský zákon“)

mezi těmito smluvními stranami:

|  |  |
| --- | --- |
| **Objednatel:** | **Krajská nemocnice T. Bati, a. s.** |
| se sídlem: | Havlíčkovo nábřeží 600, 762 75 Zlín |
| zastoupen: | Ing. Janem Hrdým, předsedou představenstva  a Ing. Martinem Dévou, členem představenstva |
| Zapsán v OR: | pod sp. zn. B 4437 |
| IČO: | 276 61 989 |
| DIČ: | CZ27661989 |
| Bankovní spojení: | UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. |
| Číslo účtu: | 2108637168/2700 |

(dále také jako „***Objednatel***“)

|  |  |
| --- | --- |
| **Zhotovitel:** | **DIGITAL TELECOMMUNICATIONS, spol. s r.o.** |
| se sídlem: | Obránců míru 208/12, 703 00 Ostrava-Vítkovice |
| zastoupen: | Tomášem Vrbou, jednatele společnosti |
| Zapsán OR: | KS v Ostravě, oddíl C, vložka 160 |
| IČO: | 00575810 |
| DIČ: | CZ00575810 |
| Bankovní spojení: | KB Ostrava-Poruba |
| Číslo účtu: | 268444761/100 |
| Společnost je malým či středním podnikem: | ANO |

(dále také jako „***Zhotovitel***“)

(Objednatel a Zhotovitel společně jako „***smluvní strany***“ či jednotlivě jako „***smluvní strana***“)

**uzavřely tuto Smlouvu** na základě výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku „**IP telefonní ústředna včetně telefonních přístrojů**“.

## ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Objednatel dne 7.6. 2024 zahájil veřejnou zakázku s názvem „IP telefonní ústředna včetně telefonních přístrojů“, přičemž nabídka Zhotovitele byla vybrána jako nejvhodnější.
2. Na základě této smlouvy má Zhotovitel ve prospěch Objednatele dodat IP pobočkovou telefonní ústřednu včetně telefonních přístrojů, zajistit její implementaci, a rovněž tak dodat a nainstalovat nezbytné softwarové/hardwarové komponenty, stejně jako poskytnout další související služby a služby následné servisní podpory, tak jak je uvedeno dále v této smlouvě a v její příloze č. 1 – *Technické požadavky na novou IP pobočkovou telefonickou ústřednu* (dále jen „***Příloha č.1***“) a v příloze č. 5 - Technický popis řešení, které jsou nedílnou součástí této smlouvy.
3. Závazek mezi smluvními stranami založený touto smlouvou se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění pozdějších předpisů (dále jen „*občanský zákoník*“), a 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*“), zejména pak § 2586 a násl. v souvislosti s § 1746 odst. 2 a § 2631 občanského zákoníku.
4. Tato smlouva je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení nadlimitní veřejné zakázky s názvem „IP telefonní ústředna včetně telefonních přístrojů“, která byla uveřejněna ve Věstníku veřejných zakázek, evidenční číslo 24003 (dále také jako „***veřejná zakázka***“), to vše ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zadávání veřejných zakázek“). Jednotlivá ustanovení této smlouvy musí být vykládána v souladu se zadávacími podmínkami uvedenými v zadávací dokumentaci veřejné zakázky, vč. jejich příloh (dále též „***zadávací dokumentace veřejné zakázky***“) a v souladu s nabídkou Zhotovitele ze dne 25.6. 2024 podanou v rámci zadávacího řízení veřejné zakázky (dále též „***nabídka Zhotovitele***“).
5. Účelem uzavřeného závazkového vztahu je dodávka, implementace a poskytování technické podpory IP pobočkové telefonní ústředny, včetně telefonních přístrojů a souvisejících softwarových a hardwarových komponent, ověření jednotlivých vlastností s požadovanou specifikací, uvedení do testovacího a následně ostrého produkčního ostrého provozu, stejně jako poskytnutí projektového řízení (veřejné zakázky) – „IP telefonní ústředna včetně telefonních přístrojů“ ze strany Zhotovitele, to vše v souladu s požadavky Objednatele, které jsou definovány touto Smlouvou a jejími přílohami.

## PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN

* 1. Zhotovitel prohlašuje, že je plně způsobilý k řádnému a včasnému provedení díla dle této smlouvy, že se řádně seznámil s rozsahem a povahou předmětu smlouvy, a to takovým způsobem, že jsou mu známy veškeré relevantní technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k jeho realizaci, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, vlastním technickým vybavením a zázemím, které jsou nezbytné pro realizaci předmětu smlouvy za dohodnuté smluvní ceny uvedené v této Smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění veřejné zakázky. Zhotovitel je oprávněn plnit dílo pouze prostřednictvím svých zaměstnanců nebo osob uvedených v seznamu poddodavatelů (příloha č. 3 této Smlouvy).
  2. Zhotovitel dále prohlašuje, že není v úpadku ani ve stavu hrozícího úpadku, a že mu není známo, že by vůči němu bylo zahájeno insolvenční řízení. Rovněž prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, případně rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem zahájení exekučního řízení na majetek Zhotovitele a že takové exekuční řízení nebylo vůči němu zahájeno.
  3. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje smluvních stran uvedené v této smlouvě odpovídají aktuálnímu stavu, a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za smluvní strany. Jakékoliv změny předmětných údajů, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
  4. V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže být nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikne.
  5. Zhotovitel a Objednatel se zavazují k vzájemné součinnosti za účelem plnění předmětu této smlouvy.

## PŘEDMĚT SMLOUVY

* 1. Předmětem této Smlouvy je závazek Zhotovitele dodat Objednateli Dílo, jehož jednotlivé součásti jsou podrobněji popsány v následujících odstavcích tohoto článku Smlouvy, v přílohách této Smlouvy a zadávací dokumentaci zpracované pro veřejnou zakázku, nebo její části poskytnuté Zhotoviteli (dále společně jen **„*Dílo*“** či „***Plnění***“)
  2. Závazkem Zhotovitele dodat Dílo se rozumí závazek Zhotovitele dodat IP pobočkovou telefonní ústřednu včetně telefonních přístrojů, zajistit její implementaci, a rovněž tak dodat a nainstalovat nezbytné softwarové a hardwarové komponenty, stejně jako poskytnout další související služby a služby následné servisní podpory, tak jak je uvedeno v této Smlouvě nebo v její Příloze č. 1, zejména, nikoli však výlučně:
     1. dodávka VOIP telefonní ústředny,
     2. dodávka koncových zařízení,
     3. dodávka souvisejícího hardware a software,
     4. instalace a implementace v místě plnění,
     5. zpracování a předání dokumentace,
     6. školení administrátorů,
     7. školení uživatelů,
     8. zajištění služeb technické podpory (SW i HW), které zahrnují služby technické podpory výrobce/vendora a služby servisní a odborné podpory Zhotovitele dle specifikace uvedené v této Smlouvě a v Příloze č. 1; tímto se rozumí zejména:
* poskytování služeb vyplývajících z maintenance, případně supportních podmínek subscribcí výrobce/vendora (např. poskytování aktualizací systému, náhradních dílů aj.);
* poskytování servisních služeb (odstraňování závad a zajištění dostupnosti);
* služby provozní správy;
* odborná podpora, konzultace a poskytování informací;
* monitoring;
* reporting.

1. Zhotovitel se zavazuje při Plnění postupovat s odbornou péčí v souladu s technickými, funkčními a integračními požadavky IP telefonní ústředny, které jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.
   1. Zhotovitel se dále zavazuje, v souladu s Přílohou č. 1 a s Přílohou č. 5, zejména, nikoli však výlučně, k těmto službám:
2. Zajištění kompletního projektového řízení realizace předmětu plnění ze strany Zhotovitele a jeho případných poddodavatelů, zejména pak organizace schůzek s Objednatelem, organizaci schůzek s případnými poddodavateli, zpracování zápisů ze všech schůzek, organizace akceptačního řízení, organizace školení, vyhotovení dokumentace vyplývající ze Smlouvy a další související činnosti, které s řízením projektu souvisí
3. Zpracování prováděcího projektu (cílového konceptu) – konkretizace implementačního postupu, přesné konfigurace a instalačního a montážního návrhu řešení z nabídky, související konzultace.
4. Vývoj, implementace a nastavení informačních a komunikačních technologií odpovídajících schválenému návrhu řešení uvedenému v prováděcím projektu a příprava pro ověření ze strany Objednatele, alespoň v následujícím rozsahu:
   1. vývoj ze strany Zhotovitele – vývoj systému, úpravy existujících produktů, jejich parametrizace a nastavení, vývoj a ověřování integračních rozhraní, součinnost se třetími stranami v souvisejících oblastech,
   2. instalace a implementace do prostředí Objednatele ve zkušebním provozu,
   3. interní ověření na straně Zhotovitele a příprava podkladů pro ověření na straně Objednatele (dokumentace, organizace testování a další).
5. Dodání předmětu plnění – instalace, upgrade a sestavení předmětu plnění včetně instalace a upgrade softwaru na místě, přičemž instalace a nastavení softwaru budou provedeny kvalifikovanými osobami pro dané typy zařízení.
6. Zajištění instalace všech součástí Díla v určených lokalitách a prostorách Objednatele.
7. Převedení systémů do zkušebního provozu a plná podpora uživatelů v rámci zkušebního provozu včetně technické podpory. V této fázi budou realizována požadovaná seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného zařízení a budoucím provozem.
8. Zpracování dokumentace skutečného provedení, systémové, provozní a bezpečnostní dokumentace – součástí předmětu plnění je zajištění systémové, provozní a bezpečnostní (bude-li třeba) dokumentace související s realizací předmětu plnění minimálně v rozsahu Přílohy č. 1 a Přílohy č. 5 této Smlouvy.
9. Provedení akceptačních testů. Zhotovitel je povinen kompletně připravit podklady pro akceptaci dodaného řešení. Součástí akceptace bude akceptační protokol a kompletní předávací dokumentace.
10. Uvedení systému do produkčního ostrého provozu, zajištění potřebných nastavení a přístupů pro všechny pracovníky Objednatele, minimalizace dopadů na provoz Objednatele při přechodu a zvýšená podpora bezprostředně po přechodu do produkčního ostrého provozu.
11. Zaškolení uživatelů pro práci s dílem, a to zejména co se týká základních informací o díle, jeho obsluhy, elementárního postupu pro řešení problémů, stejně jako zaškolení uživatelů na úrovni administrátora PBX, a to v minimálním počtu 4 (čtyř) zaměstnanců.
12. Poskytnutí záruky a garančního servisu po dobu 5 (pěti) let.
13. Další služby výslovně neuvedené, které jsou však s realizací díla neoddělitelně spojeny a realizace díla bez nich není možná.
    1. Zhotovitel využije ke zhotovení Díla pro Objednatele takové hardwarové či softwarové produkty a technologie, o kterých na základě své odbornosti a dostupných roadmap výrobců ví či může předpokládat, že budou schopny plnit účel vyplývající z této Smlouvy a budou výrobcem podporovány nejméně po dobu 5 (pěti) let, a to od doby dokončení Díla dle předpokladů stanovených touto Smlouvou a jejími přílohami. Zhotovitel splní tento závazek zejména tehdy, využije-li takové hardwarové či softwarové produkty a technologie, o nichž je v době uzavření této Smlouvy známo, že pro ně není vyhlášeno datum ukončení prodeje (end of sale), ani datum ukončení podpory/servisu (end od support/service). Porušení uvedeného závazku se považuje za podstatné porušení Smlouvy.
    2. Plnění je provedeno řádně, pokud odpovídá požadavkům Smlouvy, parametrům stanoveným zadávací dokumentací a jejími přílohami, a netrpí faktickými či právními vadami. Pokud Zhotovitel při plnění předmětu Smlouvy odhalí překážky, které brání řádnému provedení předmětu plnění, je povinen o těchto bezodkladně uvědomit Objednatele a navrhnout mu další postup.
    3. Zhotovitel se dále zavazuje k tomu, že bude postupovat v souladu s předloženým prováděcím projektem (cílovým konceptem), stejně jako s principy a požadavky na dodávky a služby tak, jak jsou uvedeny v Příloze č. 1 a v Příloze č. 5.
    4. Součástí Díla jsou veškeré práce a služby nezbytné pro řádné a úplné zprovoznění Díla. Mezi tyto patří i práce a služby, které ve Smlouvě nejsou výslovně uvedeny, avšak Zhotovitel, jakožto odborník, o nich vědět měl nebo mohl, že jsou nezbytné pro funkční provedení Díla dle stanoveného účelu; tím není dotčena odpovědnost Objednatele za správné a úplné vymezení předmětu a účelu této Smlouvy.
    5. Objednatel se zavazuje řádně a včas dokončené Dílo od Zhotovitele převzít způsobem definovaným v čl. V.  této Smlouvy a zaplatit mu dohodnutou cenu, a to vše za podmínek dále stanovených touto Smlouvou.

## MÍSTO A TERMÍN PLNĚNÍ

1. Místem plnění je adresa sídla Objednatele: Krajská nemocnice T. Bati, a.s., Havlíčkovo nábřeží 600, 762 75 Zlín.
2. Zhotovitel se zavazuje zahájit realizaci díla bez zbytečného odkladu po nabytí účinnosti této smlouvy.
3. Zhotovitel se zavazuje řádně provedené Dílo dokončit a předat Objednateli nejpozději **do 120 kalendářních dnů** ode dne účinnosti této Smlouvy.
4. Zhotovitel se zavazuje předat Objednateli nejpozději do 3 pracovních dnů od nabytí účinnosti Smlouvy návrh harmonogramu plnění v členění minimálně na kalendářní týdny, který bude obsahovat dílčí termíny postupu prací, a bude zahrnovat minimálně tyto uzlové body v rámci etap:
   1. **Etapa 1:**
5. nabytí účinnosti Smlouvy
6. převzetí místa plnění;
7. zpracování a předání prováděcího projektu (cílového konceptu);
8. akceptace splnění Etapy 1.
   1. **Etapa 2:**
9. dodávka a implementace HW a systémového i aplikačního SW;
10. instalace systému, jeho komponent a jejich případný dovývoj,
11. konfigurační nastavení systému a jeho komponent,
12. dodávka potřebných licencí;
13. zaškolení uživatelů a administrátorů;
14. zahájení zkušebního provozu a provedení testů;
15. akceptace splnění Etapy 2.
    1. **Etapa 3:**
16. zahájení ostrého produkčního provozu, a to včetně zvýšené podpory při přechodu z provozu zkušebního;
17. předání dokumentace skutečného provedení díla;
18. předání provozní dokumentace, uživatelské dokumentace (manuály, příručky, návody);
19. předání záručních listů, prohlášení shody;
20. dokončení a předání Díla;
21. akceptace splnění Etapy 3.
22. Smluvní strany se zavazují předložený návrh harmonogramu plnění písemně potvrdit. Akceptací harmonogramu plnění se tento stává závazným a vynutitelným. Pozdější vnitřní úprava harmonogramu plnění (aktualizace) je možná pouze ve výjimečných případech, zejména při vzniku objektivních překážek, které žádná ze smluvních stran nemohla v době akceptace harmonogramu plnění důvodně očekávat, případně z důvodu provozních potřeb na straně Objednatele. Vnitřní úprava harmonogramu plnění musí být písemně potvrzena zástupci obou smluvních stran s tím, že termín pro dokončení a předání Díla dle odst. 3 tohoto článku Smlouvy zůstane zachován.
23. Dílo je provedeno, pokud je dokončeno a předáno Objednateli. Smluvní strany se dohodly, že Dílo může být předáváno po jednotlivých částech.
24. Provedením díla se rozumí jeho protokolární akceptace Objednatelem.
25. Od okamžiku protokolární akceptace díla jako celku Objednatelem počíná běžet závazek Zhotovitele k poskytování technické podpory Díla, za podmínek stanovených čl. XIV. a Přílohou č. 1 této Smlouvy.

## PŘEDÁNÍ ČÁSTÍ DÍLA A DÍLA JAKO CELKU, AKCEPTACE

1. Po dokončení celého Díla a jeho předání Objednateli, a po akceptaci dle tohoto článku Smlouvy, se závazek Zhotovitele považuje za splněný a výsledek plnění Zhotovitele za způsobilý k užívání Objednatelem.
2. Smluvní strany se dohodly na tom, že Objednatel není povinen Dílo či jeho část převzít, pokud vykazuje vady či nedodělky, nenaplňuje veškeré požadavky, k jejichž splnění se Zhotovitel zavázal, zejména pak požadavky plynoucí ze Smlouvy, její Přílohy č. 1 anebo z prováděcího projektu (cílového konceptu), který Zhotovitel předložil (Příloha č. 5); zejména pak náleží tento nárok Objednateli v případě, kdy taková vada, nedodělek či rozpor s výše uvedenými dokumenty brání řádnému užívání Díla. Zároveň Objednatel není povinen Dílo převzít, pokud není provedeno včas.
3. Dílo bude předáváno po dílčích plněních (které představují samostatný předmět způsobilý přejímky), a to podle rozdělení na etapy v harmonogramu dle čl. IV. odst. 4 této Smlouvy. Akceptaci ze strany Objednatele bude předcházet ověření, zda plnění poskytnuté Zhotovitelem dle této Smlouvy vedlo k výsledku, ke kterému se smluvní strany zavázaly, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých výsledků plnění poskytnutých Zhotovitelem dle této Smlouvy s jejich specifikací a požadavky uvedenými v této Smlouvě nebo stanovenými na základě této Smlouvy.
4. Smluvní strany se dohodly, že dílčí plnění, které má být dle této Smlouvy akceptováno Objednatelem, bude považováno za dodané (řádně provedené) právě okamžikem jeho akceptace, tj. podpisem příslušného akceptačního protokolu ze strany Objednatele. Formálními náležitostmi akceptačního protokolu je jeho číselné označení, datum vystavení, celkový počet stran, označení Zhotovitele a Objednatele, název projektu a označení plnění, které je předmětem akceptace. Akceptační protokol bude vyhotoven ve dvou výtiscích, přičemž každý bude určen pro jednu smluvní stranu. V akceptačním protokolu bude zřetelně označeno, zda bylo dílčí plnění či dílo (i) akceptováno, (ii) akceptováno s výhradami, nebo (iii) neakceptováno. Pokud bude plnění Zhotovitele akceptováno ze strany Objednatele s výhradami, nebo nebude akceptováno vůbec, bude k akceptačnímu protokolu vyhotovena jeho příloha, ve které bude popis výhrad či vad, a bude zde zaznamenán také další dohodnutý postup a termíny odstranění těchto výhrad. Akceptační protokol bude podepsán oprávněnou osobou, která provedla na straně Objednatele akceptaci.
5. Před předáním části díla či díla jako celku bude Objednatel o plánovaném předání ze strany Zhotovitele informován, a to písemně (elektronicky alespoň prostřednictvím e-mailu) v dostatečném předstihu tak, aby byly splněny podmínky uvedené v následující větě tohoto odstavce. Zhotovitel předloží Objednateli k akceptaci část předmětu díla, která má být akceptována, a to tak, aby výsledek plnění Zhotovitele byl Objednateli předán alespoň 7 kalendářních dnů před jednotlivými termíny akceptace, které jsou stanoveny ve Smlouvě pro každou z etap. Objednatel se zavazuje oznámit veškeré jím zjištěné vady a své výhrady nebo připomínky k výsledku plnění Zhotovitele předloženému k akceptaci do 5 kalendářních dnů od jeho předložení Objednateli.
   1. V případě, že výsledek plnění Zhotovitele neobsahuje dle Objednatele žádnou vadu a Objednatel nemá k částečnému plnění Zhotovitele žádné výhrady ani připomínky, je část předmětu díla akceptována bez výhrad a tato skutečnost bude potvrzena v akceptačním protokolu.
   2. V případě, že výsledek plnění Zhotovitele obsahuje podle Objednatele drobné vady, které samostatně ani ve spojení s jinými nebrání užívání díla, nebo Objednatel má k výsledku plnění Zhotovitele nepodstatné výhrady či připomínky, část předmětu díla je akceptována s výhradami. Akceptační protokol tak bude obsahovat soupis vytknutých vad, výhrad či připomínek a také způsoby a přiměřené lhůty pro jejich odstranění, na kterých se smluvní strany dohodly. Smluvní strany považují v takovém případě výsledek plnění Zhotovitele za Zhotovitelem řádně předaný a Objednatelem řádně převzatý, pakliže však nebudou Objednatelem vytknuté vady, výhrady či připomínky odstraněny v souladu s akceptačním protokolem a v termínech v něm uvedených, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu. Zhotovitel písemně informuje Objednatele o odstranění vad, výhrad či připomínek a předá Objednateli nový výsledek plnění Zhotovitele či jeho příslušnou část. Objednatel nový výsledek plnění Zhotovitele či jeho příslušnou část do 5 pracovních dnů od jeho předložení Objednateli posoudí, a odstranění vytknutých vad, výhrad či připomínek písemně potvrdí Zhotoviteli podepsáním další přílohy akceptačního protokolu.
   3. V případě, že výsledek plnění Zhotovitele trpí jinými než drobnými vadami nebo Objednatel má k výsledku plnění Zhotovitele podstatné výhrady či připomínky, pak předávaný předmět díla či část předmětu díla neakceptuje. Smluvní strany nepovažují v takovém případě výsledek plnění Zhotovitele za řádně předaný a Zhotovitel je s předáním výsledku plnění v prodlení. Zhotovitel je povinen bez zbytečného odkladu odstranit Objednatelem vytknuté vady, výhrady či připomínky nebo poskytnout nové plnění. O této skutečnosti bude vyhotoven akceptační protokol, avšak v případě neakceptování předmětu díla či jeho části je Zhotovitel po nápravě vad a nedodělků povinen znovu podstoupit celý proces akceptace podle tohoto odstavce, aby mohl být předmět díla či jeho část Objednatelem akceptován (případně akceptována s výhradami).
6. Provedení akceptace ze strany Objednatele nemá vliv na termíny stanovené touto Smlouvou.
7. Při předání jednotlivých částí předmětu díla i díla jako celku si mezi sebou smluvní strany poskytnou součinnost při podepisování akceptačních protokolů, popř. budou potvrzovány dodací listy. Každá tato listina bude vyhotovena ve dvou stejnopisech, kdy každá smluvní strana dostane jeden stejnopis. V těchto dokumentech bude dostatečně specifikováno, které části díla Objednatel přebírá a dále zde bude uvedena specifikace případných vad či nedodělků včetně způsobu a termínu pro jejich odstranění. Nedohodnou-li se smluvní strany na termínu pro jejich odstranění, je Zhotovitel povinen vady odstranit bezodkladně, nejpozději do 5 pracovních dnů od podpisu výše uvedeného protokolu nebo dodacího listu. Lhůty uvedené v tomto článku platí v případě, že se smluvní strany nedohodly jinak.
8. Oprávněnou osobou k podpisu akceptačních protokolů je:

* na straně Objednatele vždy aktuální náměstek pro informační technologie Objednatele (kontakty budou sděleny po uzavření smlouvy)
* na straně Zhotovitele xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

1. Akceptační protokoly a dodací listy budou kromě identifikace smluvních stran obsahovat také číslo smlouvy a veřejné zakázky; datum zahájení a dokončení plnění příslušné části předmětu díla či díla jako celku; podrobné vymezení rozsahu provedených prací a dodávek; prohlášení Objednatele, že plnění (jeho část) přejímá (nepřejímá), a to včetně uvedení případných vad a nedodělků a termínu jejich odstranění, podpis oprávněné osoby Objednatele; jméno a vlastnoruční podpis osoby, která akceptační protokol, popř. dodací list vystavila.
2. Nedílnou součástí akceptačního protokolu dle povahy akceptované části díla budou dále přílohy ve formě dodacích listů k veškeré dodávce komponentů souvisejících s plněním dle jednotlivých etap, zejména pak dodací listy vztahující se k dodávce software/hardware, a to včetně sériových čísel, part number, konkrétního označení dodávaných licencí, maintenance a data jejich platnosti.
3. V případě nedodržení formálních náležitostí akceptačních protokolů a dodacích listů či při nedodržení povinnosti Zhotovitele informovat o předání části díla předem, není Objednatel povinen akceptační protokol, popř. dodací list podepsat.
4. Při předání části díla nebo díla jako celku je Zhotovitel povinen předat Objednateli veškeré listiny dokumentující řádné provedení veškerých prací v rámci té části plnění, které se týká příslušný akceptační protokol. Zhotovitel je povinen umožnit Objednateli kontrolu dodávaných částí díla, kterých se týká předkládaný akceptační protokol či dodací list. Objednatel není povinen akceptační protokol, popř. dodací list podepsat, nebudou-li mu ze strany Zhotovitele veškeré tyto listiny předem předány, resp. nebude-li Objednateli Zhotovitelem umožněno provést kontrolu dodávaných částí díla. V rámci akceptačního protokolu, popř. dodacího listu bude Objednatelem potvrzeno rovněž řádné předání a převzetí těchto listin, resp. provedení kontroly dodávaných částí díla.
5. Posouzení skutečnosti, zda vady či nedodělky, zjištěné před podpisem akceptačního protokolu, popř. dodacího listu, brání užívání díla či jeho části, tzn., zda je možné dílo či jeho část se zjištěnými vadami či nedodělky převzít, náleží výhradně Objednateli. Za vady či nedodělky je pro účely této smlouvy považováno i dodání nesprávného množství částí díla či nedodání jakýchkoli listin či jiné dokumentace, které jsou k řádnému provozu a užívání díla či jeho části nezbytné.
6. Bezprostředně po odstranění vad či nedodělků, specifikovaných v akceptačním protokolu, popř. v dodacím listě, je Zhotovitel povinen písemně vyzvat Objednatele ke kontrole odstranění vad či nedodělků, a to tak, aby bylo tuto kontrolu možné provést v poslední den lhůty pro odstranění vad či nedodělků dle tohoto článku. Vady či nedodělky budou považovány za řádně odstraněné v okamžiku, kdy Objednatel potvrdí podpisem svého pověřeného zaměstnance řádné odstranění vad či nedodělků v protokolu z kontroly. Nebudou-li vady či nedodělky řádně odstraněny, nebude protokol z kontroly Objednatelem potvrzen a vady či nedodělky se budou nadále považovat za neodstraněné.
7. Místem předání všech částí díla i díla jako celku jsou budovy v sídle Objednatele.

## PRÁVA A POVINNOSTI ZHOTOVITELE

1. Zhotovitel je povinen dodat Dílo v rozsahu a termínech specifikovaných touto Smlouvou. Zjistí-li Zhotovitel překážky, které znemožňují dodat Dílo dohodnutým způsobem či ve stanovených termínech, je povinen to neprodleně písemně oznámit Objednateli a navrhnout mu změnu v řešení. Jakékoliv změny v řešení, které by vedly ke změně podmínek sjednaných touto Smlouvou, podléhají písemnému schválení Objednatele.
2. Zhotovitel je povinen zhotovit Dílo v souladu s obecně závaznými právními předpisy a v souladu se závaznými interními předpisy Objednatele, se kterými byl seznámen.
3. V případě závady nebo problému na přenosové infrastruktuře Objednatele, která je využívána pro provoz systému IP telefonie a souvisejících komponent (a která není ve správě Zhotovitele) a uvedená závada/problém ovlivňuje provoz systému IP telefonie a souvisejících komponent, se Zhotovitel zavazuje v rámci servisních služeb poskytnout Objednateli součinnost v rozsahu, který na něm lze spravedlivě požadovat, a informace k urychlení identifikace takové závady/problému a jejímu řešení. Zejména se může jednat o přístup k logům, poskytnutí informací o datových tocích, prověření odezev transakcí/výpočetních operací, spolupráci při monitorovacích měřeních apod.
4. Zhotovitel není oprávněn postoupit třetí straně jakákoliv práva, nároky či pohledávky plynoucí z této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
5. Pokud bude v rámci provádění Díla Zhotovitelem poskytnut volně šiřitelný program (freeware, GNU atp.), je Zhotovitel povinen zpracovat přehled licencí a předložit ho jako součást předávacího protokolu. Zhotovitel je povinen zajistit, že poskytnutím uvedených licencí nedojde k porušení práv třetích stran.
6. Zhotovitel se zavazuje, že po celou dobu plnění Smlouvy bude udržovat partnerství s výrobcem/vendorem nabízeného řešení. Tuto skutečnost bude schopen kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy na vyžádání Objednatele doložit a to buď předložením certifikátu výrobce nebo prohlášením výrobce o partnerství (případně úrovni partnerství). Pozbytí této certifikace může být důvodem pro výpověď smlouvy ze strany objednatele s jednoměsíční výpovědní lhůtou.
7. Zhotovitel je povinen mít po celou dobu trvání této Smlouvy zajištěno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě, přičemž pojistná částka musí svou výší odpovídat minimální celkové smluvní ceně. Zhotovitel je povinen pojistnou smlouvu, nebo potvrzení o pojištění předložit Objednateli ve lhůtě deseti (10) dnů ode dne uzavření této Smlouvy a dále pak v průběhu zhotovení Díla kdykoliv na vyzvání Objednatele.
8. Zhotovitel se zavazuje při realizaci plnění dle této smlouvy zajistit dodržování veškerých pracovněprávních předpisů (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy, legální zaměstnávání pracovníků), dále předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, a to vůči všem osobám, které se na plnění předmětu této smlouvy podílejí, bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděné v rámci plnění předmětu této smlouvy prováděny přímo zhotovitelem a jeho zaměstnanci, či poddodavatelem. Zhotovitel se zavazuje, že realizace předmětu této smlouvy bude prováděna v souladu s úmluvami Mezinárodní organizace práce, jimiž je Česká republika vázána, zejména s úmluvami, které upravují stejné odměňování pracujících mužů a žen za práci stejné hodnoty, diskriminaci, bezpečnost a zdraví pracovníků, a pracovní prostředí.

## PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli součinnost, která je nezbytná k řádnému plnění Smlouvy Zhotovitelem a lze ji po něm spravedlivě požadovat.
2. Objednatel je oprávněn průběžně vykonávat kontrolu provádění Plnění. Zhotovitel umožní provádění kontroly kdykoli během provádění prací všem oprávněným osobám určeným Objednatelem. Zhotovitel se též zavazuje předkládat Objednateli na jeho žádost ústní či písemné informace o průběhu a obsahu prací v rámci provádění Plnění, a to nejpozději do 2 (dvou) dnů od doručení žádosti Objednatele. Pro kontrolu provádění Plnění platí:
3. Objednatel alespoň 2 (dva) dny přede dnem plánované kontroly dle přechozího odstavce písemně sdělí Zhotoviteli termín kontroly. Zhotovitel zajistí přítomnost osoby odpovědné za provádění příslušné části Díla po celou dobu konání kontroly.
4. O výsledku kontroly Smluvní strany provedou písemný zápis ve 2 (dvou) vyhotoveních, každá ze Smluvních stran obdrží po 1 (jednom) vyhotovení zápisu.
5. Objednatel je oprávněn na základě provedené kontroly požadovat, aby Zhotovitel provedl nápravu zjištěného porušení povinnosti Zhotovitele nebo odstranění zjištěné vady a aby Plnění poskytoval řádným způsobem.
6. Zhotovitel za účelem vykonání kontroly poskytne osobě pověřené Objednatelem výkonem kontroly veškerou nezbytnou součinnost potřebnou pro řádné plnění jejích povinností.

## CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena plnění se sestává z Ceny za dodávku a implementaci díla a z Ceny za technickou podporu díla, která zahrnuje cenu za technickou podporu výrobce/vendora (subscripce, maintenance) a cenu za služby servisní a odborné podpory Zhotovitele. Položky tvořící Cenu za dodávku a implementaci díla a položky tvořící Cenu za technickou podporu díla jsou stanoveny v příloze č. 2 této Smlouvy.
2. Cena za plnění předmětu této Smlouvy v rozsahu čl. III. této Smlouvy je stanovena na základě cenové nabídky a stanoveného (zvoleného) kalkulačního modelu dle Přílohy č. 2 této Smlouvy, a činí:
3. Cena plnění za dodávku a implementaci

* cena plnění za dodávku a implementaci bez DPH 4.420.000,- Kč
* DPH ve výši 21 % 928.200,- Kč
* cena plnění za dodávku a implementaci vč. DPH 5.348.200,-Kč Kč

1. Cena plnění za služby technické podpory, která zahrnuje cenu za služby technické podpory výrobce/vendora a cenu za služby servisní a odborné podpory Zhotovitele

* cena plnění za služby technické podpory bez DPH 62.500,-Kč Kč za čtvrtletí
* DPH ve výši 21 % 13.125,- Kč
* cena plnění za služby servisní a odborné podpory vč. DPH 75.625,- Kč za čtvrtletí

(dále jen „**Cena plnění**“).

1. Cena plnění dle odst. 2. tohoto článku Smlouvy je celková a úplná v rozsahu stanoveného (zvoleného) kalkulačního modelu, tj. zahrnuje veškeré náklady Zhotovitele dle této smlouvy v rozsahu stanoveného (zvoleného) kalkulačního modelu.
2. Cena plnění dle odst. 2a) bude hrazena po částech, a to:
3. Cena za dodávku a implementaci díla v rozsahu dle Přílohy č. 2 této Smlouvy dle podmínek stanovených v čl. VIII. odst. 5 této Smlouvy,
4. Cena za technickou podporu díla v rozsahu dle Přílohy č. 2 této Smlouvy dle podmínek stanovených v čl. VIII. odst. 6 této Smlouvy.
5. Cena za dodávku a implementaci díla bude hrazena po částech, a to vždy k okamžiku fakturačního milníku, který je spjat s dokončením jednotlivých etap, tak jak je vymezeno výše v této Smlouvě:
   * + 1. Při fakturačním milníku č. 1, který je vázán k dokončení Etapy č. 1, bude Zhotoviteli ze strany Objednatele uhrazeno 10 % z Ceny za dodávku a implementaci díla.
       2. Při fakturačním milníku č. 2, který je vázán k dokončení Etapy č. 2, bude Zhotoviteli ze strany Objednatele uhrazeno 70 % z Ceny za dodávku a implementaci díla.
       3. Při fakturačním milníku č. 3, který je vázán k dokončení Etapy č. 3, bude Zhotoviteli ze strany Objednatele uhrazeno 20 % z Ceny za dodávku a implementaci díla.
6. Cena za technickou podporu díla bude hrazena po částech formou paušální platby, a to na základě faktury vystavené Zhotovitelem. Faktura bude vystavena jednou za čtvrt roku (kvartálně) vždy po skončení příslušného kalendářního čtvrtletí, v němž byly služby technické podpory poskytnuty, a to ve výši násobku ceny za technickou podporu za 1 měsíc dle přílohy č. 2 této smlouvy a počtu fakturovaných měsíců. Smluvní strany pro účely první fakturace sjednávají, s ohledem na nemožnost přesného určení počátku zahájení poskytování služeb technické podpory, že nezapočne-li poskytování služeb technické podpory prvního dne kalendářního čtvrtletí, pak první faktura za poskytování služeb technické podpory bude vystavena za období od zahájení služeb technické podpory do konce kalendářního čtvrtletí, v němž poskytování služeb technické podpory započalo, a to ve výši poměrné části ceny odpovídající tomuto období poskytování služeb technické podpory.
7. Cena za technickou podporu zahrnuje mj. i 120 člověkohodin / 1 rok služeb Odborné podpory, poskytování konzultací a informací, tj. průměrně 10 člověkohodin v rámci Ceny za technickou podporu za 1 měsíc dle přílohy č. 2 této Smlouvy. V případě, že Objednatel přečerpá roční limit člověkohodin za poskytování služeb Odborné podpory, poskytování konzultací a informací, sjednávají smluvní strany cenu za každou další člověkohodinu poskytnutých služeb Odborné podpory, poskytování konzultací a informací ve výši 890,- Kč (bez DPH).

Vyúčtování člověkohodin poskytnutých služeb Odborné podpory, poskytování konzultací a informací nad sjednaný roční limit bude Zhotovitelem provedeno společně s nejbližší fakturací služeb dle odst. 6 tohoto článku Smlouvy. Zhotovitel je povinen Objednatele průběžně informovat o stavu čerpání služeb Odborné podpory, poskytování konzultací a informací, a jejich přečerpání musí být Objednatelem předem písemně schváleno.

1. Dojde-li v průběhu plnění této Smlouvy k požadavku na navyšování či ke snižování počtu licencí SW telefonní ústředny, nebo licencí SW pro nahrávání hovorů oproti počtům stanoveným u těchto položek v příloze č. 2 této smlouvy, bude ve vztahu k případné úpravě Ceny za technickou podporu díla rozhodná poměrná částka ceny příslušné položky v příloze č. 2 Smlouvy připadající na jednu licenci.
2. Zhotovitel po akceptaci příslušné etapy dle odst. 5., resp. po uplynutí příslušného čtvrtletí dle odst. 6. této Smlouvy, vystaví Objednateli fakturu. Minimální doba splatnosti faktury vystavené ze strany Zhotovitele bude činit 30 dní od doručení. Faktura bude splňovat náležitosti účetního dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.
3. Zhotovitel je povinen vystavit a předat veškeré daňové doklady v elektronickém formátu PDF, a to zaslat je na e-mailovou adresu Objednatele:xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
4. Nezbytnou přílohou faktury bude zejména soupis skutečně dodaných věcí a provedených prací. Přílohy budou připojeny v souboru ZIP nebo RAR v pořadí – 1. faktura jako hlavní dokument, 2. přílohy k faktuře jako příloha dokumentu. Práce či dodávky, které provedl Zhotovitel bez souhlasu Objednatele nad rámec předmětu této smlouvy, nebudou do soupisu dodávek a prací zařazeny a považují se za součást celkové ceny, vyjma případů, kdy se strany písemně dohodnou jinak.
5. Faktura bude nad rámec zákonem požadovaných náležitostí (§ 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty) pro daňový doklad obsahovat také:
6. číslo a datum vystavení faktury,
7. číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
8. předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření,
9. označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je Zhotovitel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele), číslo a datum příslušných akceptačních protokolů podepsaných zástupcem Zhotovitele a odsouhlasených zástupcem Objednatele,
10. lhůtu splatnosti faktury,
11. název, sídlo, IČO a DIČ Objednatele a Zhotovitele,
12. jméno a podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
13. Nebude-li faktura obsahovat zákonem či touto smlouvou stanovené náležitosti nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit Zhotoviteli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Zhotovitel provede opravu vystavením nové faktury. Dnem odeslání vadné faktury Zhotoviteli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti počíná běžet znovu ode dne doručení nové a řádně vystavené faktury Objednateli.
14. V případě prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené a doručené faktury se Objednatel zavazuje Zhotoviteli uhradit úrok z prodlení v zákonné výši.
15. Ceny jsou uvedeny jako pevné a nejvýše přípustné a veškeré náklady Zhotovitele nutné k řádnému plnění předmětu smlouvy, a to včetně cestovních nákladů, nákladů doručování, kopírování apod. Smluvní strany sjednaly, že cena zahrnuje rovněž cenu a náklady zkušebního provozu, technické podpory a servisu a dalších služeb ze strany Zhotovitele poskytovaných Objednateli do doby předání díla jako celku a rovněž náklady na odstraňování vad a nedodělků v průběhu záruční doby, včetně odměny za veškeré licence, které byly Objednateli poskytnuty na základě této Smlouvy. Zhotovitel v souvislosti s ujednáním ceny díla na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 2620 odst. 2 občanského zákoníku.
16. V případě, že dojde ke změně zákonné sazby DPH, je Zhotovitel k ceně díla bez DPH povinen účtovat DPH v platné výši. Tato situace představuje výjimku z nezměnitelnosti ceny díla, přičemž smluvní strany výslovně uvádějí, že v případě změny ceny díla v důsledku změny sazby DPH nebude ke smlouvě uzavírán dodatek. Za stanovení sazby DPH v souladu s účinnou právní úpravou odpovídá vystavitel faktury, tedy Zhotovitel.

## DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY A UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smluvní strany sjednávají poskytování technické podpory díla, jejíž zahájení je vázáno k okamžiku předání a převzetí díla jako celku, na dobu neurčitou. Zhotovitel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu nejdříve po uplynutí 60 měsíců od okamžiku zahájení poskytování technické podpory díla.
2. Smluvní strany se dohodly, že mohou od této smlouvy odstoupit v případech, kdy to stanoví zákon nebo tato smlouva. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemnou formou a je účinné okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně. Odstoupením od smlouvy nezanikají nároky na náhradu škody, smluvní ujednání týkající se volby práva, smluvních pokut, řešení sporů mezi smluvními stranami a jiná ujednání, která podle projevené vůle smluvních stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení smlouvy. Zejména se jedná o práva a povinnosti související s odpovědností za škodu, smluvními pokutami, fakturací cen, s úroky z prodlení, odpovědností za vady a ochranou osobních údajů a důvěrných informací.
3. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy zejména, nikoli však výlučně, v případě, kdy:
   1. prodlení Zhotovitele s předáním předmětu díla či jeho částí v termínech stanovených Smlouvou a kdy prodlení trvá déle než 30 kalendářních dnů oproti stanovenému či sjednanému termínu;
   2. prodlení Zhotovitele se splněním povinnosti odstranit vady uvedené v akceptačním protokolu trvá déle než 15 kalendářních dnů;
   3. z průběžně prováděné kontroly či z průběhu dílčí akceptace vyvstanou důvodné pochybnosti o schopnosti Zhotovitele splnit předmět této Smlouvy řádně;
   4. dílo vykazuje vady, které neumožní jeho řádné užívání k účelu, který je sjednán touto smlouvou,
   5. prokáže-li se kterékoliv prohlášení Zhotovitele v této smlouvě jako nepravdivé,
   6. Zhotovitel neplní pokyny Objednatele při plnění předmětu smlouvy, a nezjedná nápravu do 7 dnů poté, co byl Objednatelem na tuto skutečnost písemně upozorněn,
   7. Zhotovitel brání Objednateli v provádění kontrol a zkoušek předmětu díla nebo jeho částí, či více než 15 kalendářních dnů neposkytuje součinnost, ke které se zavázal touto smlouvou,
   8. pokud Zhotovitel nevyhoví požadavku Objednatele na výměnu poddodavatele, pokud byly splněny podmínky podle této smlouvy,
   9. v případech vymezených § 223 odst. 1 až 3 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek,
   10. dostane-li se Zhotovitel do stavu úpadku nebo hrozícího úpadku, dojde-li k zahájení likvidace Zhotovitele, nebo dojde-li k postižení podstatné části majetku Zhotovitele výkonem rozhodnutí nebo exekucí.
4. V případě odstoupení Objednatele od smlouvy nemá Zhotovitel nárok na zaplacení ceny díla v plném rozsahu. Zhotovitel je pouze oprávněn žádat po Objednateli to, o co se Objednatel realizací díla obohatil.
5. Zhotovitel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této smlouvy po dobu delší než 60 kalendářních dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Zhotovitel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 kalendářních dnů od prokazatelného doručení takovéto výzvy Objednateli. Toto ustanovení se dle dohody smluvních stran nevztahuje na případy, kdy bude prodlení Objednatele zapříčiněno opožděným uvolněním finančních prostředků z veřejných zdrojů.
6. V případě odstoupení Zhotovitele od smlouvy má Zhotovitel nárok na zaplacení poměrné části ceny díla odpovídající rozsahu provedeného díla, avšak pouze v souladu s fakturačními milníky, jak jsou v rámci této Smlouvy. Odstoupením od smlouvy není dotčen nárok Zhotovitele na náhradu případné újmy.
7. Každá Smluvní strana je rovněž oprávněna odstoupit od smlouvy v případě prodlení druhé strany s plněním jiných, než shora uvedených závazků podle této smlouvy po dobu delší než 30 kalendářních dnů, pokud druhá smluvní strana nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, která jí byla smluvní stranou poskytnuta na základě písemné výzvy ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 kalendářních dnů od doručení takovéto výzvy.
8. Objednatel si vyhrazuje právo tuto Smlouvu vypovědět i bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou v délce 6 měsíců. Výpověď z tohoto důvodu nabude účinnosti prvním kalendářním dnem následujícího měsíce, v němž byla výpověď Zhotoviteli doručena, a to buď doporučeně poštou či elektronicky do datové schránky Zhotovitele. Toto ustanovení o výpovědi smlouvy se uplatní obdobně i ve vztahu k poskytování služeb technické podpory dle této smlouvy, která je sjednána na dobu neurčitou.
9. V případě předčasného ukončení smluvního vztahu si smluvní strany uhradí prokazatené náklady, které vznikly v souvislosti s plněním smlouvy a předpokládanou délkou trvání smlouvy minimálně 5 let. Tímto jsou myšleny zejména náklady na maintenance HW (případně SW). Přičemž Zhotovitel je v tomto případě povinen zajistit, aby měl Objednatel buď přímou možnost sám čerpat podporu vyplývající z podmínek maintenance nebo prostřednictvím nového dodavatele, na kterého maintenance na základě pokynu Objednatele převede.
10. Při předčasném ukončení závazku z této smlouvy se Zhotovitel zavazuje provést na své náklady veškeré práce, které budou nezbytné k zabránění vzniku škody či jiné újmy na straně Objednatele či na straně třetích osob. Zhotovitel bude v takovém případě rovněž povinen předat Objednateli bezplatně veškeré informace, které s dílem souvisí a jsou nezbytné k zabránění vzniku škody či jiné újmy na straně Objednatele či třetích osob.
11. V případě, že Zhotovitel vstoupí do likvidace, bude-li u něj soudem prohlášen úpadek, bude-li mezi Objednatelem a Zhotovitelem ukončena spolupráce dle této Smlouvy či v jiných obdobných případech, v jejichž důsledku bude další spolupráce smluvních stran ukončena, je Zhotovitel povinen předat Objednateli veškeré zdrojové kódy a případně další informace a data vztahující se ke všem částem díla, a to jeho poslední (aktuální) verzi, tak aby byl Objednatel schopen tuto část díla jako celek používat či dále upravovat, resp. provozovat. Ke splnění této povinnosti poskytne Objednatel Zhotoviteli přiměřenou lhůtu, nejméně 10 dnů.

## REALIZAČNÍ TÝM

1. Zhotovitel provede realizaci předmětu díla zejména prostřednictvím osob, které jsou uvedeny v Příloze č. 4 této Smlouvy – „Realizační tým“. Jedná se o osoby, kterými Zhotovitel prokazoval splnění kvalifikace v rámci své účasti v zadávacím řízení veřejné zakázky.
2. Zhotovitel prohlašuje, že se všichni členové realizačního týmu, jimiž v rámci zadávacího řízení veřejné zakázky prokazoval splnění kvalifikace, budou aktivně podílet na provedení příslušné části díla podle této Smlouvy a nabídky podané v rámci zadávacího řízení veřejné zakázky.
3. V případě, že kvalita plnění předmětu této smlouvy prováděná některým z členů realizačního týmu neodpovídá požadavkům této smlouvy, nebo člen realizačního týmu nevykonává pokyny Objednatele podle Smlouvy, nebo nastane jiný závažný důvod pro změnu realizačního týmu, pak je Objednatel oprávněn požadovat výměnu člena realizačního týmu. Zhotovitel do 10 dnů od žádosti Objednatele navrhne nového člena realizačního týmu, přičemž nově navržený člen realizačního týmu musí disponovat stejnou nebo vyšší úrovní kvalifikace, jakou disponoval původní člen realizačního týmu, kterým byla prokazována kvalifikace v rámci zadávacího řízení veřejné zakázky, resp. v případě v zadávacím řízení veřejné zakázky hodnoceného člena realizační týmu stejnou nebo vyšší hodnocenou kvalitativní úrovní. Nový člen realizačního týmu následně musí být akceptován ze strany Objednatele. Akceptace nového člena realizačního týmu je podmíněna pouze předložením dokladů, prokazujících dosažení minimálně shodné úrovně jeho zkušeností jako u původního člena.
4. Pokud jsou důvody pro změnu některého ze členů realizačního týmu dány na straně Zhotovitele, Zhotovitel může ke změně přistoupit pouze ze závažných důvodů s předchozím souhlasem Objednatele. Nově navržený člen realizačního týmu přitom musí disponovat stejnou nebo vyšší úrovní kvalifikace, jakou disponoval člen realizačního týmu, kterým byla prokazována kvalifikace v rámci zadávacího řízení veřejné zakázky, resp. v případě v zadávacím řízení veřejné zakázky hodnoceného člena realizační týmu stejnou nebo vyšší hodnocenou kvalitativní úrovní Objednatel udělí písemný souhlas se změnou do deseti (10) dnů od doručení žádosti ze strany Zhotovitele, jejíž přílohou budou doklady prokazující dosažení minimálně shodné úrovně zkušeností nového člena jako u původního člena. Objednatel může změnu člena realizačního týmu odmítnout pouze pokud po něm nelze spravedlivě požadovat, aby s takovou změnou souhlasil.
5. Realizační tým Zhotovitele může být tvořen i dalšími osobami nad rámec počtu stanoveného minimálními požadavky kvalifikace. Zhotovitel se zavazuje, že při běžné pracovní komunikaci s Objednatelem či jeho zástupci bude užíváno českého nebo slovenského jazyka, nedohodnou-li se smluvní strany či jejich jednotlivý zástupci jinak.

## PODDODAVATELÉ

1. Zhotovitel je oprávněn využít k realizaci díla jiné osoby pouze v případě, že tyto osoby jsou součástí seznamu poddodavatelů, který tvoří Přílohu č. 3 této Smlouvy a který byl rovněž součástí nabídky Zhotovitele do veřejné zakázky, není-li stanoveno jinak. Zhotovitel se zavazuje, že poddodavatelé, kterými prokazoval splnění kvalifikace v zadávacím řízení veřejné zakázky, se budou podílet na plnění povinností Zhotovitele vyplývajících ze smlouvy v rozsahu podle nabídky Zhotovitele podané do zadávacího řízení veřejné zakázky.
2. Zhotovitel odpovídá za plnění poddodavatele tak, jako by plnil sám. Zhotovitel je povinen vybrat takového poddodavatele, který neodporuje požadavkům, jaké má Objednatel na Zhotovitele.
3. Zhotovitel prohlašuje a zavazuje se, že ručí za uspokojení povinnosti poddodavatele nahradit újmu způsobenou poddodavatelem Objednateli při plnění nebo v souvislosti s plněním povinností ze Smlouvy, jestliže povinnost k náhradě újmy nesplnil poddodavatel sám.
4. V případě, že poddodavatel je s plněním svých závazků, které přímo souvisí s předmětem této smlouvy, v prodlení více než 10 dnů, nebo byl poddodavateli uložen zákaz plnění veřejných zakázek, ocitnul se v úpadku nebo hrozícím úpadku, nebo byl pravomocně odsouzen za trestný čin uvedený v Příloze č. 3 zákona o zadávání veřejných zakázek, nebo je zde jiný vážný důvod, pak je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli výměnu poddodavatele. Zhotovitel je povinen navrhnout nového poddodavatele do 10 dnů od doručení žádosti Objednatele. Nový poddodavatel se může podílet na realizaci díla pouze na základě písemného souhlasu Objednatele.
5. Pokud jsou důvody pro změnu či doplnění poddodavatele dány na straně Zhotovitele, Zhotovitel může ke změně či doplnění přistoupit pouze s předchozím souhlasem Objednatele. Jedná-li se o změnu poddodavatele, prostřednictvím něhož byla prokazována kvalifikace, nově navržený poddodavatel musí disponovat stejnou nebo vyšší úrovní kvalifikace, jakou disponoval poddodavatel, kterým byla prokazována kvalifikace v rámci zadávacího řízení veřejné zakázky. Objednatel udělí písemný souhlas se změnou do deseti (10) dnů od doručení žádosti ze strany Zhotovitele, jejíž přílohou budou doklady prokazující kvalifikaci nového poddodavatele. Objednatel může změnu poddodavatele odmítnout pouze pokud po něm nelze spravedlivě požadovat, aby s takovou změnou souhlasil.

## VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA

1. Objednatel nabývá vlastnické právo k Dílu podpisem Protokolu o převzetí Díla.
2. Objednatel nabývá vlastnické právo k dílčím HW dodávkám okamžikem, kdy jsou tyto z jeho strany akceptovány.
3. Zhotovitel se zavazuje při dodání Díla neporušit práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z duševního vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Zhotovitel se zavazuje, že Objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které Objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči Objednateli v souvislosti s porušením povinnosti Zhotovitele dle předchozí věty. Uplatní-li třetí osoba své právo k Dílu nebo jeho části, zavazuje se Zhotovitel dále Objednateli bezplatně poskytnout, zabezpečit a/nebo uhradit náhradní řešení, které nebude dotčeno právem třetí osoby.
4. V případě, že je výsledkem činnosti Zhotovitele dle této Smlouvy dílo, které podléhá ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně dalších zákonů (autorský zákon), v platném znění (dále jen „**autorský zákon**“) a občanského zákoníku, a nebyly pro takové dílo písemně sjednány jiné podmínky licence, získá Objednatel k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem od nabytí vlastnického práva k Dílu Objednatelem, přičemž odměna za poskytnutou licenci je již součástí ceny daného dílčího plnění, jehož je dané autorské dílo součástí. Smluvní strany sjednávají, že licence k takovému autorskému dílu bude poskytnuta za následujících podmínek:
5. výhradní licence k veškerým známým způsobům užití takového díla, zejména, nikoliv však výlučně, k účelu, ke kterému bylo takové dílo Zhotovitelem vytvořeno   
   v souladu s touto Smlouvou, a to v rozsahu minimálně nezbytném pro řádné užívání Díla Objednatelem;
6. licence neodvolatelná;
7. licence neomezená územním či množstevním rozsahem a rovněž tak neomezená způsobem nebo rozsahem užití;
8. licence udělená na dobu určitou, a to po celou dobu trvání majetkových práv k dílu (účinnost licence však trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak);
9. licence převoditelná a postupitelná, tj. která je udělena s právem udělení podlicence či postoupení licence jakékoliv třetí osobě;
10. licence, kterou není Objednatel povinen využít.
11. Licence je poskytnutá v maximálním rozsahu povoleném platnými právními předpisy. Zhotovitel podpisem Smlouvy prohlašuje, že vlastní veškerá oprávnění k autorskému dílu, které bude součástí předmětu plnění dle Smlouvy, zejména, nikoliv však výlučně, že získal veškerá oprávnění autorů či třetích osob k takovému dílu a je oprávněn je poskytnout Objednateli, a to zejména, nikoliv však výlučně, veškerá oprávnění uvedená v tomto článku Smlouvy.
12. Zhotovitel je povinen postupovat tak, aby udělení licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci a souvisejících oprávnění zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob. Zhotovitel se zavazuje, že Objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které Objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči Objednateli v souvislosti s porušením povinnosti Zhotovitele dle předchozí věty.
13. Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Zhotovitele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Zhotovitelem Objednateli.
14. Zhotovitel podpisem Smlouvy výslovně prohlašuje, že odměna za veškerá oprávnění poskytnutá Objednateli dle tohoto článku Smlouvy je již zahrnuta v ceně díla dle této Smlouvy, tj. zejména, nikoliv však výlučně, odměna za hmotné součásti Plnění, a odměna za případné udělení licence k autorskému dílu.
15. Vlastníkem informací a dat v komunikačních a informačních systémech a informací a dat   
    o komunikačních a informačních systémech, aktivech a bezpečnostní politice Objednatele  
    je Objednatel.
16. Zhotovitel rovněž uděluje Objednateli souhlas k tomu, aby byl Objednatel (či Objednatelem pověřená třetí osoba) oprávněn takové dílo (nebo jeho dílčí část) zveřejnit, upravovat, zpracovávat, překládat či měnit jeho název, a že je též oprávněn dílo spojit s dílem jiným a zařadit jej do díla souborného. Za tímto účelem se Objednatel stává výlučným vlastníkem zdrojových kódů takového díla (SW) a Zhotovitel se zavazuje předat Objednateli veškeré zdrojové kódy k takovému dílu dle Smlouvy, včetně související dokumentace, a to tak, že budou uloženy na k tomu vyhrazených datových prostředcích Objednatele nebo mu budou nejpozději k datu předání díla nebo jeho části předány na datovém nosiči. Zdrojové kódy k dílu musí být předány v editovatelné podobě.
17. Součástí Plnění dle Smlouvy může být i tzv. platformní software třetích stran, u kterého Zhotovitel nemůže Objednateli poskytnout oprávnění dle výše uvedených ustanovení, nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat. Zhotovitel v takovém případě poskytne Objednateli, nevýhradní licenci k veškerému takovému platformnímu software, a to v rozsahu nezbytném pro zajištění účelu Smlouvy. Zhotovitel je povinen zajistit, že taková licence bude udělena minimálně na dobu trvání záruční doby dle této Smlouvy. Zhotovitel je v takovém případě povinen zajistit, aby Objednatel, nabyl příslušná oprávnění z práv duševního vlastnictví, která se týkají takového autorského díla a která jsou nezbytná k jeho užívání Objednatelem, a k jeho provozování a zachování funkčnosti. Objednatele oprávněn taková autorská díla užívat v souladu s licenčními podmínkami třetích stran.
18. Vznikne-li v rámci realizace Plnění dílo naplňující znaky databáze podle autorského zákona, pak Zhotovitel ke dni přechodu vlastnického práva k příslušné části Plnění poskytuje Objednateli zvláštní právo pořizovatele databáze, a to zejména právo databázi vytěžovat i zužitkovávat, a to jak celý její obsah, tak i její kvalitativně nebo kvantitativně podstatné části. Zhotovitel dále poskytuje Objednateli právo udělit oprávnění k výkonu práva pořizovatele databáze třetím osobám, které je budou v budoucnu užívat v rozsahu, jak je udělil Zhotovitel Objednateli.

## ZDROJOVÝ KÓD

* 1. Zhotovitel je povinen současně s předáním předmětu díla, resp. i těch částí předmětu díla, které jsou počítačovým programem, předat Objednateli zdrojový kód předmětu díla (či části předmětu díla), a to včetně administrátorského přístupu (dále jen „***zdrojový kód***“). Zhotovitel je zavázán k takové povinnosti tehdy, kdy zdrojovým kódem k Dílu či jeho částem skutečně disponuje, zejména pak ale v případě, kdy zdrojový kód či jeho části dovyvíjí v průběhu Plnění dle požadavků Objednatele.
  2. Zdrojový kód musí být spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace zdrojového kódu, na základě které bude běžný kvalifikovaný pracovník Objednatele schopen pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby počítačového programu a zasahovat do něj. Zdrojový kód bude Objednateli Zhotovitelem předán na nepřepisovatelném technickém nosiči dat s viditelně označeným názvem „Zdrojový kód“ a označením jeho verze a dne předání zdrojového kódu, případně na základě dohody smluvních stran bude k předání využito sdíleného elektronického úložiště, které zřídí Zhotovitel a poskytne do něj Objednateli přístup. O předání zdrojového kódu bude smluvními stranami sepsán a podepsán písemný akceptační protokol.
  3. Povinnost Zhotovitele uvedená v předcházejícím odstavci se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu, k nimž dojde při provádění díla nebo v rámci záručních oprav (dále jen „***změna zdrojového kódu***“). Dokumentace změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.
  4. Zhotovitel je povinen předat Objednateli dokumentovaný zdrojový kód nebo dokumentovanou změnu zdrojového kódu nejpozději v den předání a převzetí příslušné části plnění podle této smlouvy. V případě předčasného ukončení závazku mezi stranami je Zhotovitel povinen předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy a koncepční přípravné materiály tak, aby byl Objednatel držitelem zdrojového kódu minimálně k v dané chvíli aktuální verzi počítačového programu.
  5. Zhotovitel bere na vědomí, že Objednatel může zdrojový kód či jeho změny neomezeně sdílet s třetími osobami či jinými budoucími smluvními partnery nebo jej uveřejnit. Současně je Objednatel oprávněn takový zdrojový kód po převzetí neomezeně využívat a pro své vlastní účely dále upravovat.

## ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUKA A TECHNICKÁ PODPORA

* 1. Zhotovitel poskytuje záruku, že Dílo ke dni podpisu Protokolu o převzetí Díla má funkční vlastnosti stanovené touto Smlouvou včetně jejích příloh, a je způsobilé k použití pro účely stanovené v této Smlouvě nebo v souladu s touto Smlouvou.

1. Záruční doba na dílo je pěti (5) letá a počíná běžet ode dne předání celého díla Objednateli, nebo od odstranění poslední vady nebo nedodělku uvedené v Protokolu o převzetí Díla(dále jen „***Záruční doba****“).*

2.1. V případě, kdy bude telefonní ústředna softwarového typu, tvoří nezbytnou součást plnění Zhotovitele dodání hardware komponent vč. související maintenance, na kterém bude tato ústředna provozována; v takovém případě bude záruka na hardware a související maintenance určena jako pětiletá v režimu NBD.

2.2. V případě, kdy bude telefonní ústředna hardwarového typu, (tj. 2 a více ks HW boxů), záruka na tento hardware bude určena jako pětiletá.

1. Zhotovitel se zavazuje, že jak v rámci Záruční doby, tak po jejím skončení, zajistí dostupnost služeb Díla a souvisejících komponentů tak, aby byla tato dostupnost v souladu s výpočtem stanoveným Přílohou č. 1.
2. Objednatel požaduje, aby Zhotovitel poskytoval služby servisní a technické podpory podle této Smlouvy a její Přílohy č.1 tak, aby dostupnost služeb Díla byla nejméně na úrovni, kterou stanovuje Příloha č. 1. Měsíční dostupnost se vyhodnocuje pravidelně, každý měsíc, za uplynulý kalendářní měsíc, a vyjadřuje se v procentech logicky zaokrouhlených na dvě desetinná místa. Roční dostupnost se vyhodnocuje pravidelně, na měsíční bázi, a to za uplynulých 12 předchozích kalendářních měsíců. Dostupnost je definována jako poměr součtu času trvání Blokujících závad a Majoritních závad v minutách oproti celkovému počtu minut poskytování služby. Do celkového počtu minut se nezapočítává čas odstávek a čas nedostupnosti způsobený na straně Objednatele jeho neodbornou manipulací nebo poškozením, případně způsobený zásahem vyšší mocí.
3. Zhotovitel se zavazuje jak po celou dobu trvání Záruční doby, tak po jejím skončení, poskytovat k Dílu a veškerým jeho částem technickou podporu, zejména se pak tímto rozumí: poskytování služeb vyplývajících z maintenance, případně supportních podmínek subscribcí výrobce/vendora (např. poskytování aktualizací systému, náhradních dílů aj.), poskytování servisních služeb (odstraňování závad a zajištění dostupnosti); služby provozní správy; odbornou podporu, konzultace a poskytování informací; monitoring; reporting (dále jen „***Technická podpora***“). Konkrétní požadavky stanoví Příloha č. 1 této Smlouvy.
4. Za účelem poskytování služeb Technické podpory a příjem požadavků je Zhotovitel povinen zřídit a udržovat po celou dobu jejich poskytování středisko/centrum technické podpory (Single Point of Contact), prostřednictvím něhož bude Objednateli zpřístupněno komunikovat se Zadavatelem v českém jazyce.
5. Středisko/centrum technické podpory (Single Point of Contact) bude pro komunikaci Objednatele dostupné:
   * + prostřednictvím webové adresy tiketovacího nástroje https://dto.cz/vlozit-ticket/, a to v provozní době: 0-24/7/365
     + prostřednictvím e-mailové adresy na HelpDesk/Service Desk, a to v provozní době: 7.30 - 15.30 , [,](mailto:dto@dto.cz) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
     + prostřednictvím telefonního čísla/čísel, a to v provozní době: 7.30 -15.30 ,603 503 504, 734 155 973
6. Zhotovitel je v souvislosti s Technickou podporou zavázán poskytovat Objednateli pravidelné měsíční reporty (dále jen „***Reporty***“), ze kterých bude zřejmé, v jakém rozsahu a v jaké kvalitě byly související služby v daném vyhodnocovacím období poskytovány. Reporty podléhají schválení Objednatele.
7. Reporty budou vypracovávány pravidelně měsíčně. Reporty musí být kupujícímu doručeny nejpozději do 5 dnů od ukončení daného měsíce.
8. Budou zpracovány a poskytovány zejména následující Reporty:
   * + Přehled založených, uzavřených, nevyřešených tiketů v daném období.
     + Výpočet dostupnosti systému IP telefonie (Díla) a souvisejících komponent v daném období a výpočet měsíční a roční dostupnosti.
     + Měsíční reporty o čerpání Odborné podpory, poskytování konzultací a informací.
     + Ad hoc reporty/zprávy o blokujících a majoritních závadách, které jsou blíže specifikovány v rámci Přílohy č. 1.
     + Na vyžádání (ne však ve vyšším rozsahu než čtyřikrát ročně reporty s přehledem vzniklých mezních stavů zachycených dohledovými nástroji.
9. Další předpoklady týkající se reportů, zejména pak jejich obsahové náležitosti, stanoví Příloha č. 1.
10. Vznikem nároku z odpovědnosti za vady Plnění není dotčen nárok Objednatele   
    na náhradu vzniklé škody.
11. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé Smluvní strany.

## NÁHRADA ŠKODY

* 1. Každá Smluvní strana je povinna nahradit škodu jí způsobenou dle platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

## SANKCE

* 1. V případě prodlení Zhotovitele s předáním Díla, případně jeho jednotlivých částí dle jednotlivých etap stanovených touto Smlouvou, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny Díla za každý den prodlení s předáním Díla.
  2. V případě prodlení Zhotovitele se splněním povinnosti odstranit vady uvedené v akceptačním protokolu v ujednané lhůtě, včetně drobných vad předmětu díla či části předmětu díla, které byly Objednatelem vytknuty, je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý i započatý den a za každý případ prodlení (za každou vadu).
  3. V případě:
  4. porušení povinností Zhotovitele v souvislosti s užívacími právy dle této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč, a to za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti, nestanoví-li Smlouva pro určité porušení jinou smluvní pokutu;
  5. porušení povinností vztahujících se k ochraně osobních údajů, vymezených v této Smlouvě je Smluvní strana, jež se porušení této povinnosti dopustila, povinna uhradit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč, a to za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;
  6. porušení povinnosti mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací specifikované dle této Smlouvy je Smluvní strana, jež se porušení této povinnosti dopustila, povinna uhradit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč, a to za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti. Za porušení povinnosti mlčenlivosti ze strany Zhotovitele jsou pro účely této Smlouvy považovány i případy, kdy k porušení mlčenlivosti dojde ze strany osob, které se podílely na poskytování plnění předmětu této Smlouvy vůči Objednateli;

1. Zhotovitel je povinen dbát svých povinností souvisejících s Dílem, zejména pak je povinen zajišťovat Technickou podporu, a to dle ustanovení této Smlouvy nebo dle Přílohy č. 1. Příloha č. 1 stanoví požadavky na odstraňování jednotlivých závad, kdy jednotlivé závady jsou rozděleny na tzv. minoritní, střední, majoritní a blokující závady. Smluvní pokuta pro případ:
   1. Zhotovitel se zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši 500 Kč, a to za každou započatou hodinu prodlení se zahájením odstraňovaní závady v případě lhůt zásahu vyjádřených v hodinách a 2000 Kč za každý započatý den prodlení se zahájením odstraňování závady v případě lhůt zásahu vyjádřených ve dnech.
   2. Zhotovitel se zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši 1000 Kč, a to za každou započatou hodinu prodlení s odstraněním závady v případě lhůt oprav vyjádřených v hodinách a smluvní pokutu ve výši 5000 Kč, a to za každý započatý den prodlení s odstraněním závady v případě lhůt oprav vyjádřených ve dnech.
   3. Zhotovitel se zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši 30.000 Kč, a to za každý měsíc nesplnění parametru měsíční dostupnosti služeb IP telefonie a souvisejících komponent definované v Příloze č. 1.
   4. Zhotovitel se zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši 150.000 Kč, a to za každý rok nesplnění parametru roční dostupnosti služeb IP telefonie a souvisejících komponent definované v Příloze č. 1.
   5. Zhotovitel se zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši 1000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti vztahující se k monitoringu dle Přílohy č. 1.
   6. Zhotovitel se zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každou započatou hodinu prodlení, a to pro případ, kdy nebudou splněny požadavky kladené na služby provozní správy dle Přílohy č. 1.
   7. Zhotovitel se zavazuje zaplatit pro případ nedodání reportu, tak jak vymezuje Smlouva nebo její Příloha č. 1, smluvní pokutu ve výši 1000 Kč, a to za každý den prodlení.
   8. V případě, že Zhotovitel poruší své povinnosti ve vztahu k pracovněprávní ochraně svých zaměstnanců nebo zaměstnanců poddodavatele, sjednávají smluvní strany povinnost Zhotovitele zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý zjištěný případ.
   9. V případě, že Zhotovitel nedodrží svou povinnost předložit Objednateli kopii pojistné smlouvy nebo nebude udržovat své pojištění za podmínek stanovených v čl. VI. odst. 5. této Smlouvy, sjednávají smluvní strany povinnost Zhotovitele zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý i započatý den prodlení.
   10. Pokud Zhotovitel zničí nebo nevratným způsobem poškodí během servisního nebo administrativního zásahu data, zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ ztráty nebo poškození dat.
   11. Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné na bankovní účet oprávněné Smluvní strany 30. dne ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k jejich úhradě povinnou Smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
   12. Zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty či jednostranné odstoupení ze strany Objednatele nezbavuje Zhotovitele povinnosti splnit své závazky, zejména není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody v plné výši ani povinnost Zhotovitele bezodkladně odstranit závadný stav.
   13. V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny jakékoliv složky Plnění je Objednatel povinen uhradit Zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

## OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Zhotovitel prohlašuje, že si je vědom, že Objednatel jako správce osobních údajů ve smyslu 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) zpracovává osobní údaje Zhotovitel, jeho zaměstnanců či členů orgánů a osobní údaje poddodavatelů Zhotovitele, jejich zaměstnanců a členů orgánů (vše společně dále jen „osobní údaje") pro účely plnění povinností vyplývajících ze zákona, plnění závazků podle této Smlouvy nebo oprávněných zájmů Objednatele.
2. Objednatel prohlašuje, že veškeré osobní údaje, které Zhotovitel poskytne Objednateli nebo se kterými přijde Objednatel do styku v souvislosti s plněním závazku podle této Smlouvy, nebudou využívány k jiným účelům, než k jakým byly Zhotovitelem Objednateli poskytnuty nebo Objednatelem pro účely plnění této Smlouvy shromážděny.

## OCHRANA INFORMACÍ

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
   * 1. si mohou vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“);
     2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím druhé Smluvní strany.
2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které získala při plnění této Smlouvy, ani je nepoužije v rozporu s účelem této Smlouvy.
3. Veškeré informace, které Zhotovitel při plnění této Smlouvy získá od Objednatele nebo o Objednateli či jeho zaměstnancích a spolupracovnících, se považují za důvěrné, není-li stanoveno jinak. Veškeré informace poskytnuté Zhotovitelem Objednateli se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Zhotovitel Objednateli předem písemně upozornil a Objednatel Zhotoviteli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat. Pokud jsou důvěrné informace Zhotovitele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je Zhotovitel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
4. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající Smluvní strany a přijímající Smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě Smluvní strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé Smluvní strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě Smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé Smluvní strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.
5. Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn uveřejnit na příslušných webových stránkách v souladu se ZZVZ či zákonem 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:
   * 1. tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků;
     2. výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky.

## SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

1. Zhotovitel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

## ROZHODNÉ PRÁVO

1. Vztahy mezi Smluvními stranami touto Smlouvou výslovně neupravené se budou řídit obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
2. Veškeré spory mezi Smluvními stranami vyplývající z této Smlouvy nebo z jejího porušení, ukončení nebo neplatnosti budou rozhodovány obecnými místně a věcně příslušnými soudy České republiky, pokud nebudou vyřešeny dohodou obou Smluvních stran.

## ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou Smluvních stran, účinnosti nabývá okamžikem zveřejněním Smlouvy v Registru smluv. Uveřejnění Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel, o čemž bezodkladně vyrozumí Zhotovitele.
2. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě vzestupně číslovaných dodatků této Smlouvy uzavřených v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, popř. obdobných předpisů tyto předpisy nahrazujících, a podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem Smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná.
3. Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozována z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi Smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy, ledaže je v této Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si Smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
4. Smluvní strany se podpisem této Smlouvy dohodly, že vylučují aplikaci ustanovení § 557 občanského zákoníku.
5. Pro vyloučení pochybností Zhotovitel výslovně potvrzuje, že je podnikatelem, uzavírá tuto Smlouvu při svém podnikání, a na tuto Smlouvu se tudíž neuplatní ustanovení § 1793 občanského zákoníku.
6. Zhotovitel na sebe v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 občanského zákoníku přebírá nebezpečí změny okolností. Tímto však nejsou nikterak dotčena práva Smluvních stran upravená v této Smlouvě.
7. Je-li nebo stane-li se jakékoli ustanovení této Smlouvy neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, netýká se tato neplatnost a nevynutitelnost zbývajících ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se tímto zavazují nahradit do pěti (5) pracovních dnů po doručení výzvy druhé Smluvní strany jakékoli takové neplatné, nezákonné nebo nevynutitelné ustanovení ustanovením, které je platné, zákonné a vynutitelné a má stejný nebo alespoň podobný obchodní a právní význam.
8. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce Smluvních stran.
9. Zhotovitel není oprávněn započítat, zastavit ani postoupit žádné své peněžité nároky vůči Objednateli vzniklé na základě této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
10. Zhotovitel se zavazuje, že bez předchozího výslovného písemného souhlasu Objednatele nepostoupí třetí straně tuto Smlouvu nebo jakoukoli její část nebo jakékoli právo či závazek z této Smlouvy vyplývající. Toto ustanovení se nevztahuje na případné právní nástupce Smluvních stran.
11. Tato Smlouva je uzavřena elektronickou formou s využitím kvalifikovaných elektronických podpisů osob oprávněných právně jednat v zastoupení Smluvních stran.
12. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech článcích této Smlouvy připojují své podpisy.
13. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou:

Příloha č. 1 – Technické požadavky na novou IP pobočkovou telefonickou ústřednu

Příloha č. 2 – Cenová nabídka

Příloha č. 3 – Seznam poddodavatelů

Příloha č. 4 – Realizační tým

Příloha č. 5 – Technický popis řešení

*- podpisová část následuje na další straně –*

|  |  |
| --- | --- |
| Ve Zlíně dne 27. 9. 2024 el. podpis | V Ostravě dne 16. 9. 2024 el. podpis |
|  |  |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Za Objednatele  Ing. Jan Hrdý  předseda představenstva  Krajská nemocnice T. Bati, a. s. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Za Zhotovitele  Tomáš Vrba, jednatel společnosti |
|  |
|  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Ing. Martin Déva  člen představenstva  Krajská nemocnice T. Bati, a. s. |

**Příloha č.1**

**IP pobočková telefonní ústředna**

1. **Popis stávajícího stavu**

Krajská nemocnice Tomáše Bati v současné době používá pobočkovou telefonní ústřednu (PBX) Ericsson s cca 1008 analogovými (100 poboček paralelních) a 32 digitálními linkami, 160 bezdrátových telefonů (z toho 100 paralelních).

Do stávající telefonie je připojeno 21 komunikátorů výtahů a 8 ks analogových vrátníků. Součástí provozu nemocnice je i 250 IP video komunikátorů Hikvision, které nelze v současné době do stávající telefonie integrovat.

Stávající PBX pochází z roku 1997.

Kabelové rozvody, na nichž je provozováno stávající řešení jsou v mnoha budovách i mezi lokalitami v havarijním stavu a ovlivňují kvalitu a spolehlivost telefonních hovorů. Zadavatel v posledních letech výrazným způsobem modernizoval komunikační a přenosovou infrastrukturu (nové LAN rozvody v rekonstruovaných budovách, obměna aktivních prvků v celém areálu nemocnice, … ). Zadavatel garantuje funkčnost a dostupnost přenosové infrastruktury pro novou IP telefonii. V rámci této infrastruktury bude zadavatelem vyhrazen samostatně oddělený segment sítě – VLAN.

1. **Technické, funkční a integrační požadavky VOIP telefonní ústředny:**

* Garance výrobce na vývoj nabízené technologie (HW i SW) minimálně po dobu 5 let.
* Správa firmware a upgrade telefonů z centrálního místa.
* Řízení přístupů ke správě systému pomocí uživatelských práv.
* [Webové rozhraní pro administraci ústředny a dalších nadstavbových modulů](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#webrozhrani).
* Reporting všech příchozích a odchozích hovorů.
* [Možnosti připojení ústředny do telefonní sítě](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#pripojeni).
* Zapojení a instalace v režimu vysoké dostupnosti (HA) – zadavatel připouští instalaci a funkcionalitu jak v režimu active-active, tak i v režimu active-pasive s tím, že automatizované přepnutí při výpadku primární ústředny a obnovení všech služeb bude v tomto případě maximálně 15 minut.
* Minimální konfigurace 1500 poboček, pokud bude ústředna licencována na počet současných hovorů, tak je licenčně požadován minimální počet současných hovorů 128.
* Řešení musí umožnit navýšení počtu poboček minimálně o 50 % požadovaného množství
* Podpora protokolů SIP.
* Možnost konfigurace několika SIP trunkových spojení včetně podpory trunků různých Zhotovitelů.
* [Dostupnost všech standardních hovorových funkcí (známých z tradičních analogových ústředen)](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#dostupnost) - přepojení hovoru, přidržení hovoru, hudba na pozadí, parkování hovoru, předání hovoru, návrat z přepojení, střídání hovorů, převzetí hovoru, přesměrování hovorů, odmítnutí hovoru, identifikace volajícího, vzdálené převzetí hovorů a převzetí hovoru ze skupiny.
* [Inteligentní směrování příchozích a odchozích hovorů.](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#lcr)
* Možnost nastavení rozdílných hovorových schémat v rámci interních a externích volání.
* Nastavení přepadu hovorů.
* [Sofistikované možnosti s IVR](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#ivr) (Interaktivní hlasový systém) - hlasová nabídka příchozích hovorů.
* TTS – Text to Speach – není nutnou podmínkou.
* Uživatelsky definovatelné nahrávání hovorů.
* Současné vyzvánění na interním i externím čísle účastníka.
* Opakování volby posledního volaného čísla.
* [Hlasové schránky (záznamník) s funkcí přeposílání zpráv do emailu](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#voicemail).
* Notifikace zmeškaných hovorů (e-mail).
* Podpora nastavení volacích front.
* Funkce konferenčních hovorů ve smyslu přizvání více účastníků do stávajícího hovoru.
* [Volací skupiny a ACD fronty pro prostředí callcenter](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#acd).
* [Široké možnosti definice oprávnění a omezení pro odchozí volání](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#contexts) (např. zahraničí, různé služby, apod.).
* [Otevřený systém s API rozhraním a integrací do CRM systémů](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#api).
* [Podpora standardů 802.1q (VLAN tagging), 802.1p (Class of Service)](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#vlan).
* [Podpora peer-to-peer videohovorů](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#video), videokonferencí.
* Podpora napojení na MS Active Directory.
* Podpora centrálního telefonního seznamu s možností aktualizace – vazba na Active Directory.
* [Podpora zpětného volání s ověřováním totožnosti](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#callback).
* Jednoduchá záloha a obnova konfigurace, podpora automatických záloh konfigurace.
* V režimu HA funkční replikace konfigurací.
* Jednoduchá aktualizace.
* Provisioning VOIP telefonů různých značek.
* Podpora bezpečnosti – firewall, Identity vulnerabilities, zabezpečení proti fraudu, IP blacklist/whitelist, fail2ban, apod.
* Pro všechny klapky bezplatný (resp. zahrnutý v ceně dodávaného řešení) Desktopový SW klient pro audio a video hovory pro platformu Windows 10/11.
* Pro všechny klapky bezplatný (resp. zahrnutý v ceně dodávaného řešení) mobilní SW klient pro audio a pro video hovory pro platformy Android a IOS.
* Možnost rozšíření databáze telefonních čísel o uživatelsky definované položky.
* Webová aplikace s telefonním seznamem a možností jednoduchého ovládání pobočky uživatele pro PC, možnost volby čísla z aplikace.
* Exporty historie nahraných hovorů od určitého data na externí médium (NAS, share, USB).
* Podpora týmové komunikace, sdílení dokumentů, prezentace, vzdálená pomoc.
* Podpora integrace Office 365 v souvislosti s udržováním centrálního telefonního seznamu.
* Komunikační protokol použitý mezi nově dodávanými systémy musí zajistit vytvoření jednotné, homogenní privátní sítě a nesmí omezovat rozsah služeb poskytovaných komunikačními systémy.

1. **Požadavky na IP telefonní přístroje**

* Typy VOIP telefonních přístrojů – stolní telefon, bezdrátový přenosný telefon (ručka),
* všechny telefonní přístroje nesmí být end of support nižší než 5 let,
* všechny telefonní přístroje musí mít lokalizaci v českém jazyce,
* všechny telefonní přístroje musí být schváleny pro provoz v ČR,
* zobrazení čísla či jména na displeji,
* regulace hlasitosti vyzvánění i hovoru,
* hlasitý příposlech,
* optická indikace hlasové zprávy,
* displayové texty v českém jazyce,
* funkce opakování volby a přepojit,
* možnost volby z centrálních adresářů,
* integrovaný 1Gbit Ethernet switch (2 porty) s funkcí VLAN tagging.
  1. **Manažerský stolní telefon (32 ks):**
* IP telefon je vybaven minimálně 4,3" barevným podsvíceným LCD displejem s minimálním rozlišením 480 x 272.
* Integrovaný minimálně 1 USB port.
* Minimálně 10 programovatelných tlačítek.
* HD voice a funkce filteringu ruchu a šumu.
* Podpora připojení bezdrátových sluchátek s funkcí (TLS/SSL).
* Podpora PoE.
* 2x Gbit/s ethernet porty s funkcí VLAN tagging .
* Podpora 802.1x.
* Podpora ověřování pomocí certifikátů.
  1. **Stolní telefon – pro spojovatelky a sekretářky (4 ks)**
* IP telefon je vybaven minimálně 4,3" barevným podsvíceným LCD displejem s minimálním rozlišením 480 x 272.
* Integrovaný minimálně 1 USB port.
* Minimálně 30 programovatelných tlačítek – je možné použití rozšiřovacích modulů.
* HD voice a funkce filteringu ruchu a šumu.
* Podpora připojení bezdrátových sluchátek s funkcí (TLS/SSL).
* Podpora PoE.
* 2x Gbit/s ethernet porty s funkcí VLAN tagging .
* Podpora 802.1x.
* Podpora ověřování pomocí certifikátů.
  1. **Stolní telefon: (1100 ks)**
* IP telefon je vybaven minimálně 2,4" barevným podsvíceným LCD displejem s minimálním rozlišením 320 x 240.
* Plně česká lokalizace přístroje.
* podpora XML a LDAP seznamů.
* minimálně 6 programovatelných tlačítek.
* HD voice a funkce filteringu ruchu a šumu.
* Podpora připojení bezdrátových sluchátek s funkcí (TLS/SSL).
* Podpora PoE.
* 2x Gbit/s ethernet porty s funkcí VLAN tagging .
* Podpora 802.1x.
* Podpora ověřování pomocí certifikátů.
  1. **Bezdrátový systém base + ručka (160 ks)**
* Škálovatelné řešení s vynikajícím výkonem.
* Minimálně 1,8" barevný displej TFT 128 x 160 s intuitivním uživatelským rozhraním.
* Optimalizovaná bezdrátová komunikace pro mobilní práci.
* Snadné nasazení a efektivní správa.
* Podpora až 10 účtů SIP a 20 současných hovorů.
* Zvuk v kvalitě HD.
* Systém potlačení šumu.
* Až 35hodinová doba hovoru (v ideálních podmínkách).
* Až 400 hodin v pohotovostním režimu (v ideálních podmínkách).
* Rychlé nabíjení: 10 minut nabíjení pro 2 hodiny hovoru.
* Bezpečnostní šifrování TLS a SRTP.
* Podpora připojení náhlavní soupravy.
* Možnost montáže nabíječky na stěnu.

1. **Licencování**

* Součástí dodávky budou všechny potřebné licence ke všech specifikovaným funkcím pobočkové ústředny. Zadavatel připouští licenční model formou trvalé licence s možností dalšího rozšíření nebo model licencí v režimu subskripce tzn. formou předplatného.
* Součástí dodávky budou všechny potřebné licence k HA funkcionalitě řešení, a to na dobu 5 let (pokud jsou licence k této funkci vyžadovány).
* vyžaduje-li funkcionalita nahrávání hovorů licence, budou minimálně pro 20 linek součástí dodávky.
* Pokud budou součástí licence subskripce a tato podpora vyprší, nesmí dojít k jakémukoliv omezení funkčnosti telefonní ústředny minimálně na dobu 1 měsíce.
* Pokud telefony vyžadují licenční uvolnění v systému, musí dodané licence umožnit uvolnění libovolného licencovaného telefonu.
* Pokud dodávka vyžaduje licence na databázový server, bude taktéž součástí dodávky s tím, že tato licence bude trvalá.
* Pokud dodaný hardware vyžaduje licence pro virtualizaci, tyto licence budou součástí dodávky a přejdou do majetku objednavatele.

1. **Součástí dodávky**

* Součástí dodaného hardware bude úložný prostor pro uchování nahraných hovorů minimálně 3 roky historie (předpoklad počtu nahrávaných linek: 20).
* Instalace HA řešení v prostředí objednatele (více v kapitole: „Požadavky na instalaci“).
* Kompletní dokumentace řešení včetně disaster recovery plánu.
* Součástí dodávky jsou všechny telefonní přístroje, které budou v českém jazyce.
* Součástí dodávky budou videonávody základních funkcí a požití telefonních přístrojů – videonávody budou dodány v českém jazyce.
* Závazek vypracování exit plánu – vynucená spolupráce při ukončení servisní smlouvy: Dodavatel se smluvně zaváže, že do 2 měsíců od vyzvání k vypracování Exit plánu zpracuje a předá Objednateli dokument obsahující aktuální technickou dokumentaci, veškeré přístupové údaje, konfigurační soubory, které jsou nutné pro provoz systému nebo které umožní přechod k jinému Zhotoviteli, popis poskytované podpory, popis činností, které je nezbytné vykonat při přechodu od stávajícího Zhotovitele na nového Zhotovitele, popis integračních vazeb, přehled poskytovaných reportů, harmonogram přechodu k novému Zhotoviteli/na nové řešení, rizika.

1. **Požadavky na instalaci**

* Instalace a demonstrace aplikace (popř. webové aplikace) k ovládání pobočky a vytáčení hovorů z telefonního seznamu.
* Montáž, zapojení a instalace 2 hardwarových PBX (jeden box bude umístěn v datovém centru budovy č. 4 a druhý box bude umístěn v datovém centrum budovy č. 48.
* Konfigurace v celém rozsahu stávajícího číslovacího plánu.
* Migrace stávající konfigurace (vč. tel. oprávnění jednotlivých tel. linek).
* Pokud se obslužný software pro konfiguraci telefonní ústředny instaluje, pak jeho instalace, konfigurace a zaškolení obsluhy v používání. Software bude součástí dodaného hardwaru, popř. může být virtualizován na dodaném hardwaru (tzn. požadujeme dodání HW serverů).
* Konfigurace požadovaných funkcionalit (např. naplnění centrálního tel. adresáře daty dodanými zadavatelem, přehrávání hudby přepojovanému volajícímu, zřízení nové tel. kategorie, rozšíření číselné řady určené pro pobočky, konfigurace tel. linek pro nově dodané aparáty apod.) a „jednotlivostí“ (např. nastavení skupinového vyzvánění na skupině tel. linek nebo nastavení soupravy šéf-sekretářka na několika vybraných linkách)
* Zřízení jednoduchého dvoustromového IVR (interactive voice response) a nastavení základní struktury (instalace, konfigurace a popř. dodání potřebné licence) na základě podkladů dodaných Zadavatelem a to v rozsahu jedné šablony, která bude použita pro další nasazení
* Konfigurace provisioningu všech modelů dodaných telefonních přístrojů (šablony pro instalaci telefonních přístrojů).
* Předvedení funkčnosti HA.
* Nastavení záloh konfigurace telefonní ústředny.
* Konfigurace nahrávání hovorů na zadavatelem definované pobočky.
* Demonstrace disaster recovery plánu.
* Integrace do současné síťové infrastruktury.
* Integrace (v součinnosti s IT oddělením KNTB) s IDM (systém pro správu identit v KNTB – systém typu LDAP) na úrovni globálního telefonního seznamu.
* Integrace se stávajícími VOIP komunikátory Hikvision.
* Integrace s analogovými komunikátory a vrátníky ve smyslu konfigurace VOIP analogových převodníků s dodanou telefonní ústřednou, kdy zajištění těchto prvků zajišťuje zadavatel a nejsou součástí dodávky.
* Poskytnutí případné součinnosti s integrací stávající SMS gateway SMS Eagle.

1. **Služby servisní a odborné podpory zhotovitele**

V rámci služeb servisní a odborné podpory je požadováno poskytování následujících služeb:

1. Servisní služby = odstraňování závad a zajištění dostupnosti.
2. Služby provozní správy.
3. Odborná podpora, konzultace a poskytování informací.
4. Monitoring.
5. Reporting.
6. **Servisní služby**

Předmětem Servisních služeb je odstraňování závad a zajištění provozuschopnosti a dostupnosti systému IP telefonie a souvisejících komponent (např. systému pro nahrávání hovorů) v definovaném režimu a definované kvalitě (SLA).

**Odstraňování závad**

Pro odstraňování závad jsou stanoveny následující požadavky a parametry:

* Režim poskytování služeb pro odstraňování závad je 7 x 24 (7 dnů v týdnu, 24 hodin denně).
* Kategorizace závad na blokující závady, závady se závažným dopadem (majoritní), závady se středním dopadem a závady s nízkým dopadem (minoritní). Klasifikace závad viz dále.

**Definice**

**Blokující závada:** funkční části systému IP telefonie a souvisejících komponent nejsou dostupné nebo nejsou použitelné v některé ze svých **klíčových** funkcí. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz Objednatele v jeho hlavních procesech, případně způsobuje finanční nebo jiné škody, a současně neexistuje jiný, náhradní (byť dočasný) způsob zajištění služby nebo funkce.

Klíčovými funkcemi se rozumí zejména možnost uskutečnění příchozích a odchozích volání.

**Majoritní závada:** funkční části systému IP telefonie a souvisejících komponent nejsou použitelné v některé ze svých **hlavních** funkcí nebo došlo k omezení nebo výraznému zhoršení kvality a spolehlivosti některé z klíčových funkcí definovanými výše.

Hlavními funkcemi se rozumí funkčnost systému pro nahrávání hovorů, funkčnost integrace na hlavní spolupracující systémy (např. vazba na AD), funkčnost základních uživatelských operací (přepojování/přesměrování hovorů, přidržení hovoru, návrat z přepojení atd.), které nebudou dostupné pro více než 25 % uživatelů.

**Střední závada:** funkční části systému IP telefonie a souvisejících komponent jsou použitelné ve svých klíčových a hlavních funkcích definovaných výše, ale došlo k poruše některé z vedlejších funkcí systému.

Příklady vedlejších funkcí: funkce související s IVR, integrace s emailem, funkce související s hlasovou schránkou, [funkčnost „filtrace“ pro odchozí volání](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#contexts) prostřednictvím definice oprávnění, ze systémových funkcí je možno uvést příklad zálohování.

**Minoritní závada**: Na systému IP telefonie nebo související komponentě se vyskytla závada některé z okrajových funkcí omezujících komfort užívání. Tato závada nebrání běžnému provozu systému, nepoškozuje data, neznamená jakékoliv omezení uživatelských funkcí systému IP telefonie nebo související komponenty a nedochází ani k významnému zhoršení kvality hovorů ani prodlužování časů standardních operací se systémem. V rámci této kategorie mohou být uplatňovány např. i požadavky na chyby v případné české lokalizaci systému.

**Provozní doba:** Provozní doba je časový úsek, v rámci něhož je Zhotovitel povinen zabezpečit poskytování služeb servisní a odborné podpory. Pro účely poskytování některých služeb servisní a odborné podpory (zejména odstraňování závad) je provozní doba rozdělena na **hlavní** provozní dobu **a vedlejší** provozní dobu. Hlavní provozní doba definována časem 6:00 až 18:00, vedlejší provozní doba je definována časovým úsekem 18:00 až 6:00

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Garantované lhůty pro odstraňování závad dle kritičnosti** | | | | |
| **Kategorie** | **Blokující**  **Závada** | **Majoritní**  **závada** | **Střední**  **závada** | **Minoritní**  **závada** |
| **Popis** | Služba je poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 – 24:00, v rámci poskytování služby je garantováno zahájení odstraňování závady a její odstranění v níže definovaných lhůtách. | Služba je poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 – 24:00, v rámci poskytování služby je garantováno zahájení odstraňování závady a její odstranění v níže definovaných lhůtách. | Služba je poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 – 16:00, v rámci poskytování služby je garantováno odstranění závady v níže definovaných lhůtách. | Služba je poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 – 16:00, v rámci poskytování služby je garantováno odstranění závady v níže definovaných lhůtách. |
| **Provozní doba (dny)** | **7 dnů v týdnu** | **7 dnů v týdnu** | **5 pracovních dnů v týdnu** | **5 pracovních dnů v týdnu** |
| **Provozní doba (hodiny)** | **0:00 – 24:00** | **0:00 – 24:00** | **8:00 – 16:00** | **8:00 – 16:00** |
| **Výjimky z provozní doby** | Nejsou | Nejsou | Státní svátky a dny pracovního klidu | Státní svátky a dny pracovního klidu |
| **Hlavní provozní doba (hodiny)** | **6:00 – 18:00** | **6:00 – 18:00** | **8:00 – 16:00** | **8:00 – 16:00** |
| **Vedlejší provozní doba (hodiny)** | **18:00 – 6:00** | **18:00 – 6:00** | **N/A**  **(není definováno)** | **N/A**  **(není definováno)** |
| **Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady v hlavní provozní době** | **30 minut** | **1 hodina** | **N/A**  **(není definováno)** | **N/A**  **(není definováno)** |
| **Garantovaný čas odstranění závady v hlavní provozní době** | **2 hodiny** | **4 hodiny** | **Do konce následujícího pracovního dne** | **3 pracovní dny** |
| **Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady ve vedlejší provozní době** | **1 hodina** | **2 hodiny** | **N/A**  **(není definováno)** | **N/A**  **(není definováno)** |
| **Garantovaný čas odstranění závady ve vedlejší provozní době** | **2 hodiny** | **8 hodin** | **N/A**  **(není definováno)** | **N/A**  **(není definováno)** |

Lhůty pro zahájení prací na odstraňování závad a pro odstranění závady se počítají od okamžiku nahlášení závady Objednatelem nebo od okamžiku potvrzení závady zjištěné Zhotovitelem oprávněným zástupcem Objednatele.

Pokud nebude v případě vzniku Blokující nebo Majoritní závady ve vedlejší provozní době tato závada odstraněna do konce vedlejší provozní doby a pro možnost dokončení jejího odstranění bude dle definici SLA pro vedlejší provozní dobu zbývat více času, než je lhůta uvedena pro odstranění závady pro danou kategorii závažnosti v hlavní provozní době, taková závada musí být odstraněna nejpozději v garantované době pro odstranění závady v hlavní provozní době. Pro takovou závadu bude tedy platit garantovaný čas odstranění závady pro hlavní provozní dobu s tím, že čas nahlášení takovéto závady bude brán jako počátek hlavní provozní doby.

*Příklad: Majoritní závada je nahlášena v čase 4:10, do 6:00 není odstraněna, v 6:00 by pro možnost jejího odstranění zbývalo více času (6:50) minut, což je více, než garantovaná lhůta pro odstranění Majoritní závady v hlavní provozní době, proto pro odstranění této Majoritní závady začne v 6:00 platit SLA pro odstraňování Majoritní závady v hlavní provozní době a tato Majoritní závada musí být odstraněna do 10:00.*

Pro odstraňování závad lze využít vzdáleného přístupu dle technických podmínek stanovených Objednatelem.

Garantovaná lhůta pro odstranění závady může být splněna nalezením a nasazením workarroundu, který jednak zabezpečí opětovnou funkčnost zasaženého systému (subsystému, procesu, funkce), přitom ale nezpůsobí závadu nebo nefunkčnost jiné části systému IP telefonie.

Nalezení a nasazení workarroundu není považováno za ukončení servisního zásahu, servisní zásah se považuje za ukončený uvedením systému do původního stavu (pokud se smluvní strany nedohodou jinak).

**Zajištění dostupnosti služeb IP telefonie**

Zhotovitel servisních služeb je povinen poskytovat služby servisní a odborné podpory takovým způsobem, s takovou kvalitou a vysokou mírou proaktivity tak, aby zajistil funkčnost a systému IP telefonie v definované dostupnosti.

Dostupnost služeb IP telefonie znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byl systém IP telefonie dostupný pro poskytování hlasových a datových služeb a celkové provozní doby v daném období. Dostupnost systému se vypočítává podle následujícího vzorce:

***D*** *rovná se (****z****mínus* ***n*** *plus* ***m****) děleno* ***z****krát* ***100***

Kde:

**D** je dostupnost [%] v daném období,

**z** vyjadřuje fond provozní doby služby v daném období vyjádřený v minutách,

**n** vyjadřuje počet minut v daném období, kdy byla služba nedostupná,

**m** vyjadřuje počet v daném období, kdy byla služba nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Zhotovitele nebo v nichž byla služba nedostupná v důsledku plánovaných odstávek systému IP telefonie, které proběhly se souhlasem Objednatele.

* Doby nedostupnosti služby se zaokrouhlují na celé minuty.
* Doba nedostupnosti služby je počítána:
  + od okamžiku nahlášení Blokující nebo Majoritní závady Objednatelem,
  + od okamžiku potvrzení závady zjištěné Zhotovitelem oprávněným zástupcem Objednatele,
  + od okamžiku zahájení neplánované odstávky systému IP telefonie a souvisejících komponent, která neproběhla se souhlasem Objednatele do doby zprovoznění služby Dodavatelem.
* O dosažené měsíční dostupnosti bude Zhotovitel zpracovávat a poskytovat Objednateli reporty na měsíční bázi.
* Roční dostupnost služeb bude vůči požadované hodnotě vyhodnocována na roční bázi a reportována měsíčně.
* Za nedostupnou se systém IP telefonie považuje v případě výskytu Blokující anebo Majoritní závady nebo odstávek systému, které neproběhly se souhlasem Objednatele.
* O výskytu každé Blokující nebo Majoritní závady bude Zhotovitelem zpracován protokol/report (ve standardizovaném formátu), v němž bude uveden přesný čas začátku výskytu závady, čas jejího nahlášení, čas zahájení řešení závady, čas odstranění závady (případně nasazení workaaroundu), dále popis závady, popis příčin vzniku závady a navrhovaná nápravná opatření. Protokol ke každé Blokující nebo Majoritní závadě bude zpracován a zaslán Objednateli do 3 dnů od jejího vyřešení.
* Pro výpočet doby nedostupnosti budou použity údaje z Helpdeskového systému Zhotovitele, případně údaje z prokazatelné (dokladovatelné) komunikace mezi Objednatelem a Zhotovitelem (emaily, nahrané hovory, …).
* Systém IP telefonie (a související komponenty) se nepovažuje za nedostupný v případě, kdy nelze systém IP telefonie (a související komponenty) využívat z důvodu závady, která není ve správě Zhotovitele, nebo po dobu, kdy Zhotovitel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 Občanského zákoníku.

**Požadovaná roční dostupnost služeb IP telefonie a souvisejících komponent je definována hodnotou 99,80 %.**

**Požadovaná měsíční dostupnost služeb IP telefonie a souvisejících komponent je definována hodnotou 98,50 %.**

1. **Služby provozní správy**

V rámci poskytování služeb provozní správy je Zhotovitel povinen:

1. „automaticky“ bez nutnosti zadávat požadavek na provedení zajišťovat pravidelné proaktivní kontroly systému,
2. po oznámení Objednateli a jeho schválení provádět pravidelný test HA v 3 měsíčních intervalech,
3. po oznámení Objednateli a jeho schválení implementovat update, upgrade systému na něž má Objednatel v rámci maintenance výrobce nárok,
4. zajišťoval lokalizaci systému (do českého jazyka),
5. řešit provozní požadavky Objednatele,
6. řešit změny na úpravy systému menšího rozsahu (změny většího rozsahu budou řízeny projektově a budou/mohou být poskytovány v rámci služeb „Odborná podpora, konzultace a poskytování informací“),
7. zajišťovat úpravy již existujících sestav, reportů,
8. řešit požadavky na úpravy již existujících/realizovaných integračních vazeb.

Požadavky uvedené výše pod písmeny e) až h) budou řešeny na základě požadavku Objednatele zadaného do HelpDeskového systému Zhotovitele. Předpokládaný počet těchto požadavků bude do 10 měsíčně.

Požadavky na poskytnutí provozní správy je Zhotovitel povinen řešit s následujícími parametry: Služby provozní správy jsou poskytovány 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 s povinností zahájit práce na řešení požadavku na poskytnutí provozní **správy nejpozději do 8 hodin od jeho zadání do tiketovacího systému Zhotovitele.**

V rámci poskytování služeb provozní správy nebudou zadávány ani řešeny požadavky na odstraňování závad (servisní požadavky).

1. **Odborná podpora, poskytování konzultací a informací**

V rámci služeb „Odborné podpory, poskytování konzultací a informací“ budou řešeny zejména požadavky Objednatele na:

* rozvojové požadavky,
* integrační požadavky (požadavky na realizace/rozšíření/úpravy integračních vazeb s okolními systémy),
* poskytování odborné pomoci při objasňování příčiny problému,
* poskytování konzultací k různým záměrům, rozvojovým návrhům,
* poskytování informací, nestandardních výstupů, tvorbu nových sestav/reportů,

V rámci poskytování služeb „Odborné podpory, poskytování konzultací a informací“ bude poskytnuto do 120 čh/rok těchto služeb.

Cena za poskytování těchto služeb bude hrazena jako 1/4 částky odpovídající roční ceně této služby v rámci čtvrtletních částek za služby Technické podpory.

Služby „Odborné podpory, poskytování konzultací a informací“ budou vykazovány s přesností na ¼ hodinu.

Zhotovitel je povinen v rámci měsíčního reportingu zaslat každý měsíc přehled čerpání těchto služeb „Odborné podpory, poskytování konzultací a informací“. Z přehledu musí být zřejmé:

* období, k němuž se vztahují informace uvedené v přehledu,
* počet vyčerpaných čh od začátku období,
* počet zbývající čh do konce období,
* počet čh strávených na řešení zatím neuzavřených požadavků,
* jednotlivé požadavky na poskytnutí „Odborné podpory, poskytování konzultací a informací“, přičemž u každého bude uveden datum a čas založení požadavku, datum a čas vyřešení požadavku, popis požadavku (zadání), popis vyřešení požadavku, jméno zadavatele, jméno řešitele a čas strávený řešitelem na řešení požadavku.
* Přehled bude obsahovat i seznam tzv. „otevřených požadavků“ ve výše definované struktuře (nebude obsahovat čas vyřešení požadavku, čas strávený řešitelem na řešení požadavku bude aktuální = k datu konce reportovaného období).

1. **Monitoring**

V rámci poskytování služeb servisní a odborné podpory je Zhotovitel povinen vlastními prostředky provádět průběžný, monitoring systému IP telefonie a souvisejících komponent.

Součástí poskytované monitorovací služby tedy bude jak použití monitorovacího nástroje, tak samotná reaktivní služba.

Nástroj pro monitorování základních funkcí a dostupnosti systému IP telefonie a souvisejících komponent může být umístěn v síti Objednatele nebo v síti Zhotovitele (v tomto případě může být sdílen pro více zákazníků se zajištěním bezpečnosti a důvěrnosti dat Objednatele).

Objednateli bude umožněn přístup/náhled do prostředí monitoringu (myšleno v režimu read only).

Monitorovány budou zejména klíčové funkce systému IP telefonie (možnost uskutečnění příchozích a odchozích volání), klíčové aplikační komponenty, klíčové systémové funkce a služby (např. HA, ping, vytížení CPU, RAM, místo na disku, diskové operace, zatížení síťových interface, dostupnost trunk spojení k operátorovi, případně další dle doporučení Zhotovitele). Monitorována bude též v pravidelných intervalech funkčnost systému pro nahrávání hovorů.

V rámci této služby je Zhotovitel povinen do 30 minut o vzniku mezního stavu reagovat na tuto událost.

Požadovaná reakce na vznik mezního stavu:

* Zhotovitel (jeho monitorovací systém) zachytí vznik mezního stavu na systému IP telefonie nebo souvisejících komponent Objednatele,
* Zhotovitel ověří vzniklou událost (zda se nejedná o false positive alarm),
* Zhotovitel vyhodnotí závažnost události (zda se jedná o incident),
* V případě incidentu (závady) spadající do kategorie Blokující nebo Majoritní zakládá tiket do Helpdeskového (tiketovacího) systému Zhotovitele a kontaktuje zástupce Objednatele. Tento okamžik je rozhodný pro dodržení třiceti minutové doby reakce od vzniku události.
* V případě incidentu nižší kategorie závažnosti Zhotovitel zakládá tiket do vlastního tiketovacího nástroje a Objednatele kontaktuje do 2 hodin od začátku hlavní provozní doby pro danou kategorii závady (tedy do 10:00 v rámci pracovních dnů).
* Po dohodě se zástupcem Objednatele zahajuje řešení servisního požadavku = předává požadavek řešiteli.

Zhotovitel je v rámci poskytování této služby povinen na vyžádání poskytnout přehled o vzniklých událostech na systému IP telefonie a souvisejících komponent zachycených jeho dohledovými nástroji za vyžádané období.

1. **Reporting**

V rámci poskytování služeb servisní a odborné podpory bude Zhotovitel zajišťovat pravidelný reporting Objednateli.

Budou zpracovávány a poskytovány následující reporty:

* Přehled založených, uzavřených, nevyřešených tiketů v daném období.
* Měsíční reporty o dostupnosti systému IP telefonie a souvisejících komponent s vyjádřením měsíční i roční dostupnosti a to jak v numerické, tak grafické podobě se zachycením trendu za uplynulých 12 měsíců. Měsíční reporty o čerpání Odborné podpory, poskytování konzultací a informací (požadavky na Přehled založených, uzavřených, nevyřešených tiketů v daném období.

Tento druh reportů je definován výše na konci bodu c) Odborná podpora, poskytování konzultací a informací).

* Ad hoc reporty/zprávy o Blokujících a Majoritních závadách – požadavky na obsahovou náplň tohoto typu reportu/protokolu jsou definovány výše v části a) Servisní služby.
* Na vyžádání (max. 4x ročně) reporty s přehledem vzniklých mezních stavů zachycených dohledovými nástroji.

Objednateli bude v režimu 7x24 umožněn přístup do Helpdeskového (tiketovacího) systému Zhotovitele. V tomto systému bude Objednateli umožněno nahlížet na všechny jeho uzavřené i otevřené požadavky spolu s informacemi o průběhu jejich řešení.

**Příloha č. 3**

**Seznam poddodavatelů:**

Nemáme žádné poddodavatele. Tomáš Vrba, jednatel společnosti

DIGITAL TELECOMMUNICATIONS, spol. s r.o. Ostrava

IČ: 00575810

Příloha č. 4 – Realizační tým

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Označení | Pozice | Jméno a příjmení |
| A. | Vedoucí týmu | xxxxxxxxxxxxxx |
| B. | Technik | xxxxxxxxxxxxxx |
| C. | Technik | xxxxxxxxxxxxxxxx |
| D. | Technik | xxxxxxxxxxxxxxxxx |

Příloha č. 5 – Technický popis řešení

1. **Technické, funkční a integrační VOIP telefonní ústředny GRANDSTREAM UCM 6308 x 2 :**

* Garance výrobce na vývoj nabízené technologie (HW i SW) minimálně po dobu 5 let.
* Správa firmware a upgrade telefonů z centrálního místa.
* Řízení přístupů ke správě systému pomocí uživatelských práv.
* [Webové rozhraní pro administraci ústředny a dalších nadstavbových modulů](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#webrozhrani).
* Reporting všech příchozích a odchozích hovorů.
* [Možnosti připojení ústředny do telefonní sítě](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#pripojeni).
* Zapojení a instalace v režimu vysoké dostupnosti (HA) – zadavatel připouští instalaci a funkcionalitu jak v režimu active-active, tak i v režimu active-pasive s tím, že automatizované přepnutí při výpadku primární ústředny a obnovení všech služeb bude v tomto případě maximálně 15 minut.
* Minimální konfigurace 1500 poboček, pokud bude ústředna licencována na počet současných hovorů, tak je licenčně požadován minimální počet současných hovorů 128.
* Řešení musí umožnit navýšení počtu poboček minimálně o 50 % požadovaného množství
* Podpora protokolů SIP.
* Možnost konfigurace několika SIP trunkových spojení včetně podpory trunků různých Zhotovitelů.
* [Dostupnost všech standardních hovorových funkcí (známých z tradičních analogových ústředen)](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#dostupnost) - přepojení hovoru, přidržení hovoru, hudba na pozadí, parkování hovoru, předání hovoru, návrat z přepojení, střídání hovorů, převzetí hovoru, přesměrování hovorů, odmítnutí hovoru, identifikace volajícího, vzdálené převzetí hovorů a převzetí hovoru ze skupiny.
* [Inteligentní směrování příchozích a odchozích hovorů.](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#lcr)
* Možnost nastavení rozdílných hovorových schémat v rámci interních a externích volání.
* Nastavení přepadu hovorů.
* [Sofistikované možnosti s IVR](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#ivr) (Interaktivní hlasový systém) - hlasová nabídka příchozích hovorů.
* TTS – Text to Speach – není nutnou podmínkou.
* Uživatelsky definovatelné nahrávání hovorů.
* Současné vyzvánění na interním i externím čísle účastníka.
* Opakování volby posledního volaného čísla.
* [Hlasové schránky (záznamník) s funkcí přeposílání zpráv do emailu](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#voicemail).
* Notifikace zmeškaných hovorů (e-mail).
* Podpora nastavení volacích front.
* Funkce konferenčních hovorů ve smyslu přizvání více účastníků do stávajícího hovoru.
* [Volací skupiny a ACD fronty pro prostředí callcenter](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#acd).
* [Široké možnosti definice oprávnění a omezení pro odchozí volání](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#contexts) (např. zahraničí, různé služby, apod.).
* [Otevřený systém s API rozhraním a integrací do CRM systémů](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#api).
* [Podpora standardů 802.1q (VLAN tagging), 802.1p (Class of Service)](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#vlan).
* [Podpora peer-to-peer videohovorů](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#video), videokonferencí.
* Podpora napojení na MS Active Directory.
* Podpora centrálního telefonního seznamu s možností aktualizace – vazba na Active Directory.
* [Podpora zpětného volání s ověřováním totožnosti](https://www.daktela.com/voip-ustredny-daktela-pbx#callback).
* Jednoduchá záloha a obnova konfigurace, podpora automatických záloh konfigurace.
* V režimu HA funkční replikace konfigurací.
* Jednoduchá aktualizace.
* Provisioning VOIP telefonů různých značek.
* Podpora bezpečnosti – firewall, Identity vulnerabilities, zabezpečení proti fraudu, IP blacklist/whitelist, fail2ban, apod.
* Pro všechny klapky bezplatný (resp. zahrnutý v ceně dodávaného řešení) Desktopový SW klient pro audio a video hovory pro platformu Windows 10/11.
* Pro všechny klapky bezplatný (resp. zahrnutý v ceně dodávaného řešení) mobilní SW klient pro audio a pro video hovory pro platformy Android a IOS.
* Možnost rozšíření databáze telefonních čísel o uživatelsky definované položky.
* Webová aplikace s telefonním seznamem a možností jednoduchého ovládání pobočky uživatele pro PC, možnost volby čísla z aplikace.
* Exporty historie nahraných hovorů od určitého data na externí médium (NAS, share, USB).
* Podpora týmové komunikace, sdílení dokumentů, prezentace, vzdálená pomoc.
* Podpora integrace Office 365 v souvislosti s udržováním centrálního telefonního seznamu.
* Komunikační protokol použitý mezi nově dodávanými systémy musí zajistit vytvoření jednotné, homogenní privátní sítě a nesmí omezovat rozsah služeb poskytovaných komunikačními systémy.

**IP telefonní přístroje Grandstream**

* Typy VOIP telefonních přístrojů – stolní telefon, bezdrátový přenosný telefon (ručka),
* všechny telefonní přístroje Grandstream nejsou end of support nižší než 5 let,
* všechny telefonní přístroje mají lokalizaci v českém jazyce,
* všechny telefonní přístroje jsou schváleny pro provoz v ČR,
* zobrazení čísla či jména na displeji,
* regulace hlasitosti vyzvánění i hovoru,
* hlasitý příposlech,
* optická indikace hlasové zprávy,
* displayové texty v českém jazyce,
* funkce opakování volby a přepojit,
* možnost volby z centrálních adresářů,
* integrovaný 1Gbit Ethernet switch (2 porty) s funkcí VLAN tagging.

**Manažerský stolní telefon (32 ks) Grandstream GRP 2615**

* IP telefon je vybaven minimálně 4,3" barevným podsvíceným LCD displejem s minimálním rozlišením 480 x 272.
* Integrovaný minimálně 1 USB port.
* Minimálně 10 programovatelných tlačítek.
* HD voice a funkce filteringu ruchu a šumu.
* Podpora připojení bezdrátových sluchátek s funkcí (TLS/SSL).
* Podpora PoE.
* 2x Gbit/s ethernet porty s funkcí VLAN tagging .
* Podpora 802.1x.
* Podpora ověřování pomocí certifikátů.

**Stolní telefon – pro spojovatelky a sekretářky (4 ks) Grandstream GRP2615 + rozšiřující modul**

* IP telefon je vybaven minimálně 4,3" barevným podsvíceným LCD displejem s minimálním rozlišením 480 x 272.
* Integrovaný minimálně 1 USB port.
* Minimálně 30 programovatelných tlačítek – je možné použití rozšiřovacích modulů.
* HD voice a funkce filteringu ruchu a šumu.
* Podpora připojení bezdrátových sluchátek s funkcí (TLS/SSL).
* Podpora PoE.
* 2x Gbit/s ethernet porty s funkcí VLAN tagging .
* Podpora 802.1x.
* Podpora ověřování pomocí certifikátů.

**Stolní telefon Grandtsream GRP2614 ( 1100ks)**

* IP telefon je vybaven minimálně 2,4" barevným podsvíceným LCD displejem s minimálním rozlišením 320 x 240.
* Plně česká lokalizace přístroje.
* podpora XML a LDAP seznamů.
* minimálně 6 programovatelných tlačítek.
* HD voice a funkce filteringu ruchu a šumu.
* Podpora připojení bezdrátových sluchátek s funkcí (TLS/SSL).
* Podpora PoE.
* 2x Gbit/s ethernet porty s funkcí VLAN tagging .
* Podpora 802.1x.
* Podpora ověřování pomocí certifikátů.

**Bezdrátový systém base + ručka (160 ks) Grandstream DP725 + DP755**

* Škálovatelné řešení s vynikajícím výkonem.
* Minimálně 1,8" barevný displej TFT 128 x 160 s intuitivním uživatelským rozhraním.
* Optimalizovaná bezdrátová komunikace pro mobilní práci.
* Snadné nasazení a efektivní správa.
* Podpora až 10 účtů SIP a 20 současných hovorů.
* Zvuk v kvalitě HD.
* Systém potlačení šumu.
* Až 35hodinová doba hovoru (v ideálních podmínkách).
* Až 400 hodin v pohotovostním režimu (v ideálních podmínkách).
* Rychlé nabíjení: 10 minut nabíjení pro 2 hodiny hovoru.
* Bezpečnostní šifrování TLS a SRTP.
* Podpora připojení náhlavní soupravy.
* Možnost montáže nabíječky na stěnu.

**Licencování**

* Součástí dodávky budou všechny potřebné licence ke všem specifikovaným funkcím pobočkové ústředny. Zadavatel připouští licenční model formou trvalé licence s možností dalšího rozšíření nebo model licencí v režimu subskripce tzn. formou předplatného.
* Součástí dodávky budou všechny potřebné licence k HA funkcionalitě řešení, a to na dobu 5 let (pokud jsou licence k této funkci vyžadovány).
* vyžaduje-li funkcionalita nahrávání hovorů licence, budou minimálně pro 20 linek součástí dodávky.
* Pokud budou součástí licence subskripce a tato podpora vyprší, nesmí dojít k jakémukoliv omezení funkčnosti telefonní ústředny minimálně na dobu 1 měsíce.
* Pokud telefony vyžadují licenční uvolnění v systému, musí dodané licence umožnit uvolnění libovolného licencovaného telefonu.
* Pokud dodávka vyžaduje licence na databázový server, bude taktéž součástí dodávky s tím, že tato licence bude trvalá.
* Pokud dodaný hardware vyžaduje licence pro virtualizaci, tyto licence budou součástí dodávky a přejdou do majetku objednavatele.

**Součástí dodávky**

* Součástí dodaného hardware bude úložný prostor pro uchování nahraných hovorů minimálně 3 roky historie (předpoklad počtu nahrávaných linek: 20).
* Instalace HA řešení v prostředí objednatele (více v kapitole: „Požadavky na instalaci“).
* Kompletní dokumentace řešení včetně disaster recovery plánu.
* Součástí dodávky jsou všechny telefonní přístroje, které budou v českém jazyce.
* Součástí dodávky budou videonávody základních funkcí a požití telefonních přístrojů – videonávody budou dodány v českém jazyce.
* Závazek vypracování exit plánu – vynucená spolupráce při ukončení servisní smlouvy: Dodavatel se smluvně zaváže, že do 2 měsíců od vyzvání k vypracování Exit plánu zpracuje a předá Objednateli dokument obsahující aktuální technickou dokumentaci, veškeré přístupové údaje, konfigurační soubory, které jsou nutné pro provoz systému nebo které umožní přechod k jinému Zhotoviteli, popis poskytované podpory, popis činností, které je nezbytné vykonat při přechodu od stávajícího Zhotovitele na nového Zhotovitele, popis integračních vazeb, přehled poskytovaných reportů, harmonogram přechodu k novému Zhotoviteli/na nové řešení, rizika.

