

Číslo smlouvy objednatele: S/1343/2025/OHS

Číslo smlouvy poskytovatele: SO/20250031

Smlouva o poskytování outsourcingu telefonních služeb

(dále jen „smlouva“)

Smluvní strany

Statutární město Ostrava
Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava

Městský obvod Ostrava – Jih
Horní 791/3
700 30 Ostrava – Hrabůvka
Zastoupen starostou [REDACTED]
MBA

IČO: 00845451
DIČ: CZ00845451
Peněžní ústav: [REDACTED]

Číslo účtu: [REDACTED]

OVANET a.s.
Hájkova 1100/13, 702 00 Ostrava
zastoupena členem představenstva

IČO: 25857568
DIČ: CZ25857568 (plátce DPH)
Peněžní ústav: [REDACTED]

Číslo účtu: [REDACTED]

Spisová značka B 2335 vedená u Krajského soudu
v Ostravě

(dále jen „objednatel“)

(dále jen „poskytovatel“)

Čl.I.

Úvodní ustanovení a definice pojmů

1. Tato smlouva je uzavřena podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“) a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví této smlouvy a taktéž oprávnění k podnikání jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně.
3. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto jednání oprávněny.
4. Smluvní strany berou na vědomí, že k nabytí účinnosti této smlouvy je vyžadováno uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
5. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
6. Poskytovatel prohlašuje, že není nespolehlivým plátcem DPH a v případě, že by se jím v průběhu trvání smluvního vztahu stal, tuto informaci neprodleně sdělí objednateli.



Čl.II.

Předmět a účel smlouvy

1. Účelem uzavření smlouvy je poskytování služby elektronických komunikací pro zajištění bezproblémového telefonního spojení mezi občany a objednatelem nebo mezi uživateli objednatele.
2. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou poskytovat objednateli služby elektronických komunikací (dále jen „služba“ nebo „služby“) v rozsahu:
 - poskytování služeb pobočkové telefonní ústředny (dále jen „PBX“),
 - poskytování služeb kontaktního centra poskytovatele pro telefonní styk občanů s objednatelem zahrnující, přepojování telefonických hovorů občanů na objednatelem určené linky, poskytování informací, které byly zástupci objednatele prokazatelně předány nebo jinak určeny ke sdělení. Služba je poskytována pondělí až čtvrtek 7:00 – 17:00, pátek 7:00 – 15.30, s výjimkou stáních svátků,
 - pronájem telefonních přístrojů (dále také „koncové zařízení“),
 - instalace a konfigurace koncových zařízení u uživatelů,
 - poskytování konzultačních a poradenských služeb týkajících se problematiky předmětu této smlouvy (např. při řešení rozvojových a technických požadavků objednatele).

Odměna za služby poskytované podle tohoto odstavce smlouvy je stanovena dle čl. V. odst. 1 této smlouvy.

3. Součástí předmětu smlouvy jsou také služby, které jsou poskytovány nad běžný rámec služeb poskytovaných dle odst. 2 tohoto článku smlouvy:
 - služby významného rozvoje, rozšíření nebo změny provozované služby, přičemž za významný rozvoj, rozšíření nebo změnu provozované služby je myšlena taková změna služby, která má dopad na více než 50 % uživatelů služby nebo uživatele celého pracoviště pobočky (budovy) nebo městského obvodu,
 - požadavky na instalaci, odinstalaci nebo reinstalaci koncových zařízení, vyplývající z organizačních a provozních změn a potřeb objednatele (stěhování, rekonstrukce objektů), které mají dopad na více než 5 uživatelů.

Odměna za služby poskytované podle tohoto odstavce smlouvy, bude stanovena dle čl. V. odst. 2. této smlouvy.

4. Poskytovatel bude pro účely ohlašování výpadků služby a požadavků uživatelů objednatele provozovat monitorovanou službu Service Desk v režimu:
 - 24 x 7 pro písemné zadávání požadavku prostřednictvím uživatelského portálu ServiceDesk [redacted] nebo emailu [redacted]
 - telefonicky v pracovní dny pondělí až pátek v době od 6:30 do 18:00 hod na telefonní číslo + [redacted]
5. V případě požadavku na změnu rozsahu služby (například změna počtu telefonních linek nebo telefonních přístrojů), bude tento požadavek objednatelem předán prostřednictvím aplikace Service Desk poskytovatele, který poskytovatel v případě realizovatelnosti potvrdí s termínem realizace a zprovoznění. Změna či zahájení poskytování služby bude vždy potvrzena předávacím protokolem. O této skutečnosti není potřeba uzavírat dodatek ke smlouvě.
6. Schvalovat požadavky na zřízení, zrušení a změnu konfigurace služby, požadavky na typy a počty koncových zařízení, včetně podpisování předávacích protokolů jsou za objednatele oprávněny tyto pověřené osoby:



- [redacted] referent aplikací, informačních a komunikačních technologií 01, tel. č. [redacted]
[redacted]
- [redacted] referent aplikací, informačních a komunikačních technologií 02, tel.
[redacted]
- [redacted] vedoucí oddělení informačních systémů, [redacted]
[redacted]

Seznam pověřených osob objednatele může být aktualizován samostatným oboustranně podepsaným protokolem, bez nutnosti uzavírat písemný dodatek k této smlouvě.

7. Služby dodané poskytovatelem objednateli budou splňovat požadavky této smlouvy, platné legislativy, a podmínek vztahujících se k předmětu této smlouvy.
8. Smluvní strany prohlašují, že předmět smlouvy není plněním nemožným a že dohodu uzavřely po pečlivém zvážení všech možných důsledků.

čl.III.

Kvalita poskytovaných služeb

1. Smluvní strany se dohodly na **okamžitém zahájení řešení dílčích nebo celkových výpadků služby**, které znemožňují uživatelům objednatele službu využívat.
2. Poskytovatel se zavazuje vyvinout maximální možné úsilí v řešení situace, kdy služba není zcela nebo částečně dostupná. Při řešení těchto situací bude poskytovatel postupovat v součinnosti s objednatelem při stanovení postupů a priorit v odstraňování řešení výpadků. Objednatel se zavazuje poskytovateli poskytnout součinnost při plnění předmětu této smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém lze, a způsobem, kterým lze tuto součinnost po objednateli spravedlivě požadovat.
3. Parametry kvality poskytovaných služeb (dále také „SLT“) jsou definovány podle typu poskytované služby (servisní zásah, požadavek) její závažnosti a úrovně dopadu (výpadek celkový nebo dílčí). Podrobná specifikace parametrů kvality poskytovaných služeb je uvedena v příloze č. 1. této smlouvy.

čl.IV.

Místo plnění

1. Místem plnění předmětu této smlouvy a servisního zásahu, který není možné řešit vzdáleným přístupem, je sídlo poskytovatele Hájkova 1100/13, Ostrava a lokality uvedené v příloze č. 2 této smlouvy. Ostatní služby mohou být poskytovány v sídle poskytovatele vzdáleným přístupem.

čl.V.

Odměna

1. Odměna za poskytování služby dle čl. II. odstavce 2. této smlouvy bude objednatelem hrazena měsíčně a je stanovena dohodou smluvních stran takto:
 - a) Odměna za služby pobočkové telefonní ústředny je stanovena dohodou za 1 vnitřní telefonní pobočkovou linku ve výši 46,- Kč bez DPH za měsíc.
 - b) Odměna za služby kontaktního centra je stanovena dohodou za 1 vnitřní telefonní pobočkovou linku ve výši 99,- Kč bez DPH za měsíc.
 - c) Odměna za pronájem koncového zařízení je stanovena dohodou podle typu koncového zařízení uvedeného v příloze č. 2 této smlouvy.:
 - Grandstream GRP2602P 17,- Kč bez DPH/měsíc
 - Grandstream GRP2604P 26,- Kč bez DPH/měsíc

- Grandstream GRP2616 61,- Kč bez DPH/měsíc
 - Grandstream GRP2615 + rozšiřující modul 102,- Kč bez DPH/měsíc
2. Odměna za služby poskytované nad běžný rámec služeb dle článku II. odstavce 3., bude po celou dobu účinnosti smlouvy hrazena na základě skutečně poskytnutých služeb v hodinové sazbě ve výši 920,- Kč bez DPH/hod. přičemž minimální účtovaná jednotka spotřeby času činí ½ hodiny.
 3. K dohodnuté odměně bude připočtena sazba DPH platná ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
 4. Dojde-li ke změně rozsahu činnosti, zavazují se smluvní strany přistoupit bez zbytečného odkladu k jednání o změně rozsahu předmětu smlouvy a odměny.
 5. Smluvní strany se dále dohodly, že odměny uvedené v odst. 1 písm. a) a b) tohoto článku smlouvy, je poskytovatel každoročně oprávněn vždy k počátku každého kalendářního roku navýšit o hodnotu meziroční inflace spotřebitelských cen (míra inflace vyjádřená průměrným ročním vývojem spotřebitelských cen posledního kalendářního roku proti průměru roku předchozího), kterou pro předchozí kalendářní rok stanoví Český statistický úřad. Odměny navýšené o tuto meziroční inflaci jsou odměnami pro daný kalendářní rok nejvýše přípustnými a v průběhu daného roku ve vztahu k inflačnímu navyšování neměnné. Navýšení odměn se vztahuje k aktuálním odměnám navýšeným o hodnotu meziroční inflace z předchozích období. Odměny navýšené o tuto meziroční inflaci je dodavatel oprávněn fakturovat zpětně k 1. lednu daného kalendářního roku. O provedeném navýšení odměn je poskytovatel povinen objednatel písemně informovat. Písemná informace musí být podepsána statutárním zástupcem poskytovatele a musí obsahovat dotčený kalendářní rok, původní výši odměn, použitou míru inflace a nově stanovené odměny dle jednotlivých položek. Bude-li chybně uveden kalendářní rok, chybně uvedeny ceny původní, chybně stanovena míra inflace nebo chybně proveden výpočet nových odměn, nemusí objednatel nově stanovené odměny akceptovat, a to až do zaslání nové bezchybné písemné informace o navýšení odměn. Písemná informace s náležitostmi dle tohoto odstavce smlouvy je nezbytnou podmínkou k uplatnění odměn navýšených dle tohoto odstavce smlouvy. Odměny uvedené v této smlouvě je dodavatel oprávněn navýšit o hodnotu meziroční inflace spotřebitelských cen poprvé v roce 2026.

Čl. VI.

Platební podmínky

1. Poskytovatel prohlašuje, že nežadá zálohu k náhradě hotových výdajů. Náhrada nákladů účelně vynaložených při provádění služeb a plnění dle této smlouvy je obsažena ve sjednané odměně dle čl. V. této smlouvy.
2. Podkladem pro úhradu smluvní odměny je vyúčtování nazvané faktura (dále jen „faktura“), které bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“).
3. Smluvní strany se dohodly na tomto způsobu úhrady:
 - a) Fakturace za poskytování služeb dle čl. II. odst. 2 této smlouvy bude probíhat měsíčně. Výše odměny bude stanovena dle čl. V. odst. 1 písm. a), b) a c), násobkem jednotkové odměny za měsíc a počtu pobočkových linek, spojovaných telefonních linek a pronajatých koncových zařízení uvedených v příloze č. 2 této smlouvy. Faktura bude vystavena vždy do deseti dnů po uplynutí daného měsíce.
 - b) Fakturace za poskytování služeb dle čl. II. odst. 3 této smlouvy bude probíhat po předání příslušného plnění, přičemž výše odměny bude odpovídat skutečně poskytnutým službám. Fakturace bude probíhat na základě objednatel odsouhlaseného výkazu práce, který bude tvořit přílohu faktury. Faktura bude vystavena do deseti dnů po předání příslušného plnění.

4. V kalendářním měsíci, ve kterém dojde k poskytování služby pouze částečně (neúplné zúčtovací období), bude odměna za toto dílčí plnění stanovena v alikvotní výši dle délky období, v němž bylo plnění poskytováno.
5. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
 - a) číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
 - b) předmět plnění a jeho specifikaci ve slovním vyjádření,
 - c) označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplacen,
 - d) dobu splatnosti faktury, datum zdanitelného plnění, datum vystavení faktury,
 - e) označení osoby, která fakturu vystavila, včetně jejího kontaktního telefonu.
6. Doba splatnosti faktur je dohodou stanovena na 14 kalendářních dnů po jejím doručení objednateli. Pro placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrad škody aj.) si smluvní strany sjednávají termín splatnosti 10 kalendářních dnů.
7. Faktura bude doručena do datové schránky objednatele nebo na elektronickou podatelnu objednatele [redacted] nebo osobně proti podpisu zástupce objednatele nebo jako doporučené psaní prostřednictvím držitele poštovní licence.
8. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována odměna nebo DPH, nebo poskytovatel vyúčtuje dodávky, práce nebo služby, které neprovedl, je objednatel oprávněn fakturu do 10 kalendářních dnů vrátit poskytovateli bez zaplacení k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Vrátí-li objednatel vadnou fakturu poskytovateli, přestává běžet původní doba splatnosti. Celá doba splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
9. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené poskytovatelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v této smlouvě. Musí se však jednat o číslo účtu zveřejněné způsobem umožňujícím dálkový přístup podle § 96 zákona o DPH. Zároveň se musí jednat o účet vedený v tuzemsku.
10. Povinnost zaplatit je splněna připsáním příslušné částky na účet poskytovatele.
11. Pokud se stane poskytovatel nespolehlivým plátcem daně dle § 106a zákona o DPH, je objednatel oprávněn uhradit poskytovateli za zdanitelné plnění částku bez DPH a úhradu samotné DPH provést přímo na příslušný účet daného finančního úřadu, dle § 109a zákona o DPH. Zaplacení částky ve výši daně na účet správce daně poskytovatele a zaplacení odměny bez DPH poskytovateli bude považováno za splnění závazku objednatele uhradit sjednanou odměnu.

Čl. VII.

Utajované a důvěrné skutečnosti

1. Smluvní strany se zavazují, že při realizaci této smlouvy a jejich dodatků budou chránit a utajovat před nepovolanými osobami důvěrné informace a skutečnosti (dále jen „chráněné informace“). Za chráněné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně a veřejně známy, které svým zveřejněním mohou způsobit škodu pro kteroukoliv smluvní stranu, nebo které některá ze smluvních stran jako chráněné písemně označila. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci této smlouvy nebo jejich dodatků a třetí osoba bude shodně zavázána k mlčenlivosti jako účastníci této smlouvy. Za třetí osoby, podle tohoto ustanovení, nejsou považováni určení pracovníci smluvních stran oprávnění ke styku s chráněnými informacemi ve vazbě na tuto smlouvu nebo osoby, které si jedna ze smluvních stran písemně určí. V žádném případě nebudou poskytnuty ani zpřístupněny informace, u nichž to vylučuje zvláštní právní předpis.

2. Povinnost objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením odst. 1. tohoto článku dotčena.
3. Závazek k ochraně a utajení trvá po celou dobu existence chráněných informací.
4. Po ukončení smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů, potřebných k realizaci předmětu této smlouvy, jestliže některá ze smluvních stran takto učiní, je druhá smluvní strana povinna tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
5. Vznikne-li z provádění smlouvy výsledek, který je nebo bude chráněn právem z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, je objednatel oprávněn jej užívat jen k účelu a způsobem vyplývajícím ze smlouvy. Pro další využití je povinen uzavřít s poskytovatelem příslušnou licenční smlouvu.

Čl.VIII.

Náhrada škody

1. Smluvní strany jsou povinny počínat si tak, aby v důsledku jejich konání nedošlo ke vzniku škod. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení vzniku škody a k jejímu zmírnění.
2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhou smluvní stranou. Poskytovatel objednateli neodpovídá za jakékoli škody vzniklé z chybného, neúplného nebo nevčasného užití služeb pracovníky objednatele.
3. Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění dočasně nebo trvale mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli nebo bylo-li prodlení způsobené „vyšší mocí“ (dále jen „vyšší moc“).
4. Pro účely této smlouvy se za případy vyšší moci považují takové skutečnosti, které nejsou závislé na vůli smluvních stran, ani nemohou být ovlivněny smluvními stranami, a to zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy nebo její části a závady v dodávce elektrické energie či funkčnosti klimatizačních systémů. Za vyšší moc se považuje okolnost, která může ohrozit nebo znemožnit plnění poskytovatele, o které objednatel nepochybně věděl a poskytovatele na ni neupozornil, i když musel nebo mohl důvodně předpokládat, že tato okolnost není poskytovateli známa.

Čl.IX.

Sankční ujednání

1. Pro případ prodlení se zaplacením dohodnuté odměny v rozporu s platebními podmínkami sjednanými v této smlouvě, je objednatel povinen zaplatit smluvní pokutu z prodlení ve výši 100,- Kč bez DPH za každý jednotlivý případ.
2. V případě nedodržení časových parametrů uvedených v čl. III. a příloze č. 1 této smlouvy, odpovídajících jednotlivým úrovním služby zaviněných poskytovatelem, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající úrovni parametru služby za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.

Nedodržení SLT pro řešení výpadků a vad dle priority uvedených v příloze č. 1 bodě B:

- Vysoká 500,- Kč bez DPH
- Střední 200,- Kč bez DPH
- Nízká 100,- Kč bez DPH

Nedodržení SLT pro řešení požadavků uvedených v příloze č. 1 bodě C:

- P1 „Požadavek na změnu nastavení linky/ přejmenování“ 100,- Kč bez DPH
- P2 „Požadavek na zřízení, zavedení, zrušení, stěhování linky“ 100,- Kč bez DPH
- P3 „Požadavek na změnu – ostatní změny“ 100,- Kč bez DPH

Smluvní pokuty se nevztahují na:

- na zásahy vyšší moci, která způsobí havárii, poruchu, nutnost servisního zásahu nebo výpadek služeb,
- výpadek služeb nebo jejich nefunkčnost byla způsobena neodborným nebo neoprávněným zásahem objednatele,
- prodlení při řešení, které bylo způsobeno dodržáním nevhodného pokynu daného poskytovateli objednatelem, jestliže na nevhodnost pokynu poskytovatel objednatele upozornil a ten na jeho dodržení trval nebo jestliže poskytovatel nemohl nevhodnost pokynu zjistit při dodržení odborné péče.

Maximální výše uplatnitelných sankcí dle tohoto odstavce této smlouvy ze strany objednatele je do 60% celkové měsíční fakturované částky za služby dle čl. II. odst. 2 této smlouvy.

3. V případě nesplnění jakéhokoliv jiného závazku či povinnosti, kteroukoli ze smluvních stran, má druhá smluvní strana nárok na smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý zjištěný případ porušení.
4. V případě, že závazek z této smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností. Zánik závazku pozdním plněním neznamená zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.
5. Smluvní strany se dohodly, že smluvní strana, která má právo na smluvní pokutu dle této smlouvy, má právo také na náhradu škody vzniklé z porušení povinností, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.
6. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
7. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody.
8. Smluvní pokuty je smluvní strana oprávněna započíst proti pohledávce druhé smluvní strany.

čl.X.

Závěrečná ustanovení

1. Doložka platnosti právního jednání dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření této smlouvy rozhodla rada městského obvodu usnesením č. 4265/RMOB-JIH/2226/80 ze dne 25.6.2025.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a to na 60 měsíců od nabytí účinnosti smlouvy. Pokud žádná ze smluvních stran nevyjádří ve lhůtě do 30 dnů přede dnem uplynutí doby trvání této smlouvy písemně svou vůli tuto smlouvu k tomuto dni ukončit, smluvní strany výslovně souhlasí s tím, že tato smlouva se stává smlouvou uzavřenou na dobu neurčitou, a to okamžikem uplynutí 60 měsíců ode dne účinnosti této smlouvy, s výpovědní dobou 30 dnů.
3. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv. Uveřejnění smlouvy v Registru smluv zajistí objednatel.
4. Poskytování služby bude zahájeno na základě předávacího protokolu podepsaného oběma stranami.
5. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu (s výjimkou změn výslovně uvedených v této smlouvě) mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových zpráv či jiných elektronických zpráv.

6. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit kterákoli svá práva a převést kterékoli povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě ani není oprávněn tuto smlouvu postoupit.
7. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.
8. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne či jinak znemožní.
9. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi smluvními stranami platí jen to, co je dohodnuto v této písemné smlouvě.
10. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, a že s jejím obsahem souhlasí.
11. Tato smlouva je uzavřena v elektronické podobě.
12. Nedílnou součástí této smlouvy jsou Obchodní podmínky poskytovatele ze dne 1. 7. 2024, které jsou zveřejněny a k dispozici na webových stránkách poskytovatele, a to na webové adrese: [REDACTED]. Chybějící obsah této smlouvy se řídí dle § 1751 občanského zákoníku ustanoveními obsaženými v citovaných Obchodních podmínkách. Objednatel podpisem této smlouvy potvrzuje, že jsou mu shora uvedené Obchodní podmínky poskytovatele známy, neboť se s nimi na shora uvedené webové adrese seznámil před podpisem této smlouvy a s jejich obsahem bez výhrad souhlasí. Odchylná ustanovení této smlouvy mají před Obchodními podmínkami poskytovatele přednost.
13. Smluvní strany se dohodly, že nabytím účinnosti této smlouvy se ukončuje Smlouva o poskytování služeb spojovacího centra vedená u objednatele pod č. smlouvy 3/t/011/02/05, u poskytovatele pod č. smlouvy SO/20040092 ze dne 3. 3. 2005.
14. Přílohou a nedílnou součástí této smlouvy je:
 - Příloha č. 1 – Specifikace kvality poskytovaných služeb
 - Příloha č. 2 – Seznam lokalit objednatele

Za objednatele

Bc. Martin Bednář
Digitálně podepsal
Bc. Martin Bednář
Datum: 2025.06.30
10:59:10 +02'00'

Bc. Martin Bednář, MBA
Starosta

„PODEPSÁNO ELEKTRONICKY“

Za poskytovatele

Ing. Michal Hrotík
Digitálně
podepsal Ing.
Michal Hrotík
Datum:
2025.06.27
13:41:47 +02'00'

Ing Michal Hrotík
člen představenstva

„PODEPSÁNO ELEKTRONICKY“

Specifikace kvality poskytovaných služeb

Smluvní strany se dohodly na následující klasifikaci vad a požadavků souvisejících s plněním předmětu této smlouvy:

A. Vymezení a klasifikace výpadků a vady služby z hlediska urgencye

U1 – Celkový výpadek služby, je stav, při kterém je nedostupná služba v plném rozsahu nebo ztráta funkčnosti služby, která není překonatelná náhradním způsobem.

U2 – Dílčí výpadek, jedná se o vadu, jejíž dopady způsobují částečnou nefunkčnost služby.

Za výpadek dle této smlouvy se nepovažuje plánovaná odstávka služby v časech dohodnutých se objednatelem a výpadek způsobený přerušením dodávky elektrické energie, která napájí prvky, na kterých je poskytovaná služba elektronických komunikací a které jsou umístěné na pracovištích objednatele.

B. Vymezení a klasifikace výpadků a vady služby z hlediska dopadu

D1 – Dopad na > 60 % uživatelů služby.

D2 – Dopad na jednotky uživatelů, ojedinělý výskyt vady.

Smluvní strany se dohodly na následující garantované úrovni servisních služeb pro výpadky a vady služby:

Prioritizační matice

		Dopad	
		D1	D2
Urgence	U1		Střední
	U2	Střední	Nízká

SLT pro řešení vad dle prioritizační matice

Priorita	SLT – vyřešení	Provozní doba služby ^{*)}	Minimální úroveň plnění
	do 11,5 hodin		100 %
Střední	do 23 hodin	Po – Pá (mimo svátky) 06:30 – 18:00*	100 %
Nízká	do 46 hodin		95 %

^{*)} Dostupnost systémů je standardně 7x24 mimo **okno údržby**.

SLT je doba, která uplyne od založení požadavku uživatelem do vyřešení požadavku. **SLT** je měřeno pouze v rámci řešení poskytovatele. Doba neposkytnuté součinnosti objednatelem je odečtena od plnění SLT. **SLT** je měřeno pouze v „Provozní době služby“ s výjimkou **okna údržby**, které je vždy plánované tak, aby co nejméně zasahovalo do činnosti objednatele a podléhá jeho schválení.

C. Vymezení požadavků na službu:

Požadavkem se rozumí změna, rozšíření nebo jiná úprava jinak funkční části služby. Smluvní strany se dohodly na následující garantované úrovni servisních služeb pro požadavky:

SLT pro řešení požadavků

Typ a priorita	SLT – vyřešení	Provozní doba služby	Minimální úroveň plnění
P1 – „Požadavek na změnu nastavení linky/ přejmenování“	11,5 hodin		95 %
P2 – „Požadavek na zřízení, zavedení, zrušení, stěhování linky“	23 hodin	Po – Pá (mimo svátky), 06:30 – 18:00*)	90 %
P3 – „Požadavek na změnu – ostatní změny“	57,5 hodin		90 %

*) Dostupnost systémů je standardně 7x24 mimo **okno údržby**.

SLT je doba, která uplyne od založení požadavku uživatelem do vyřešení požadavku. **SLT** je měřeno pouze v rámci řešení poskytovatele. Doba neposkytnuté součinnosti objednatelem je odečtena od plnění SLT. **SLT** je měřeno pouze v „Provozní době služby“ s výjimkou **okna údržby**, které je vždy plánované tak, aby co nejméně zasahovalo do činnosti objednatele a podléhá jeho schválení.

Seznam lokalit objednatele

P.č.	Lokalita
1.	Budova A Úřadu městského obvodu Ostrava – Jih, Horní 791/3, Ostrava
2.	Budova B Úřadu městského obvodu Ostrava – Jih, Edisonova 792/82, Ostrava
3.	Budova C Úřadu městského obvodu Ostrava – Jih, Edisonova 793/84, Ostrava
4.	Budova D Úřadu městského obvodu Ostrava – Jih, Moravská 1638, Ostrava
5.	Budova Archivu, U Výtopny 3164, Ostrava
6.	Budova Garáží, Moravská 1485/93a, Ostrava
7.	Budova odloučeného pracoviště OSV, Provaznická 1244/62, Ostrava
8.	Budova Pošty Partner, Horní 1492/55, Ostrava

