

Číslo smlouvy zhotovitele: 40212326647

Název VZMR: Obměna telefonní ústředny ve Fakultní nemocnici u sv. Anny v Brně

Systémové číslo na profilu: P25V00309604

SMLOUVA O DÍLO

uzavřená podle ust. § 2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jako „občanský zákoník“)

I.**Smluvní strany****1. Objednatel: Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně**

státní příspěvková organizace zřízená rozhodnutím Ministerstva zdravotnictví bez zákonné povinnosti zápisu do obchodního rejstříku

sídlo: Pekařská 53, 602 00 Brno
 jednatel: Ing. Vlastimil Vajdák, ředitel
 IČO: 00159816
 DIČ: CZ00159816
 bank. spojení: Česká národní banka, pobočka Brno-město
 č. účtu: 71138621/0710
 SWIFT: CNBACZPP
 IBAN: CZ97 0710 0000 0000 7113 8621

2. Zhotovitel: T-Mobile Czech Republic a.s.

zápis v OR: spisová značka B3787 u Městského soudu v Praze
 sídlo: Tomíčková 2144/1, 148 00 Praha 4
 jednatel: [REDAKCE], na základě
 pověření
 IČO: 64949681
 DIČ: CZ64949681
 bank. spojení: Komerční banka, a.s., Praha 2
 č. účtu: 19-2271190247/0100
 IBAN: CZ46 0100 0000 1922 3521 0247
 SWIFT: KOMBCZPP

II.**Předmět smlouvy**

- Zhotovitel se zavazuje pro objednatele na vlastní náklad, na vlastní nebezpečí a za podmínek dále uvedených v této smlouvě provést dílo spočívající **obměně stávající telefonní ústředny** Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně, které spočívá zejména v kompletním nahrazení všech komponent stávající telefonní ústředny a jejich příslušenství a v dodávce, instalaci, konfiguraci a zprovoznění nové telefonní ústředny (dále též jen „TÚ“), vč. ověřovacího a zkušebního provozu, zpracování dokumentace a instruktáže administrátorů (dále jen „dílo“), a dále se zhotovitel zavazuje zajistit pro objednatele **služby podpory** (vše dále také jen jako „předmět plnění“).
- Stávající TÚ je realizována jako hybridní technické řešení, které sestává ze systémové ústředny Ericsson MD110 a open-source řešení Asterisk.
- Součástí předmětu plnění je zejména:

- 🔒 Dodání, instalace, zprovoznění řídicího serveru komunikačního systému TÚ.
- 🔒 Dodání, instalace, zprovoznění aplikačního serveru TÚ.
- 🔒 Připojení a zprovoznění stávajících SIP telefonů Grandstream a Gigaset včetně úspěšné registrace SIP k telefonní ústředně.
- 🔒 Připojení a zprovoznění stávajících SIP interkomů 2N včetně úspěšné registrace SIP k telefonní ústředně.

Č. zákazníka: 32657320;

Č. kontraktu: 40212326647_1_1; TS 40212327434_1_1; Obchodní případ: 415129

Č. kontraktu: 40212326647_2_1; TS 40212326649_1_1; Obchodní případ: 415127

DocType: KAS; SubType: PC; Kód dokumentu: ICT

- 10 Zpracování návodů k používání dodaného řešení v českém jazyce, dokumentace pro administraci systému může být v anglickém jazyce.
 - 10 Ověřovací a zkušební provoz a instruktáž administrátorů.
 - 10 Demontáž a ekologická likvidace původní TÚ po uvedení nové TÚ do provozu tak, aby byla zachována kontinuita provozu.
 - 10 Zajištění služby podpory díla po 24 měsících od předání/převzetí díla dle čl. VII. odst. 1 této smlouvy.
4. Koncová zařízení, včetně poboček a číslovacího plánu zůstanou beze změny a budou zhotovitelem integrována do nového systému.
 5. Pokud systém uvedený v odst. 3 bod první a druhý tohoto článku, resp. dílo dle specifikace uvedené v příloze č. 1 této smlouvy vyžaduje další doplňkové, systémové a serverové licence nutné pro plnou funkčnost systému, potom je předmětem této smlouvy taktéž poskytnutí těchto licencí v rozsahu požadovaném v zadávacích podmínkách veřejné zakázky a v této smlouvě, přičemž odměna za licenci je zahrnuta v ceně dle této smlouvy. Zhotovitel je povinen objednatel s licenčními podmínkami prokazatelně seznámit nebo na ně alespoň odkázat.
 6. Bližší specifikace předmětu díla a vymezení parametrů služeb podpory je uvedeno v přílohách této smlouvy:
 - i. Příloha č. 1: Specifikace
 - ii. Příloha č. 2: Tabulka pro nacenění
 - iii. Příloha č. 3: SLA
 7. Páteřní rozvody datových sítí nejsou předmětem díla.
 8. Zhotovitel provede dílo a bude poskytovat služby podpory v souladu s touto smlouvou, jejími přílohami a platnými obecně závaznými právními předpisy a normami vztahujícími se na toto dílo a poskytování služeb podpory.
 9. Objednatel se zavazuje dílo převzít za podmínek uvedených v této smlouvě a zaplatit za něj sjednanou cenu díla.
 10. Zhotovitel bere na vědomí, že vzhledem ke skutečnosti, že předmět plnění dle této smlouvy bude zapojen do ICT struktury objednatel a vzhledem k tomu, že objednatel je dle rozhodnutí Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost ze dne 17. 02. 2021 provozovatelem základní služby ve smyslu zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZKB“), a správcem a provozovatelem informačního systému základní služby, a je tedy jako zadavatel veřejné zakázky povinen v zadávacím řízení na příslušnou veřejnou zakázku zohlednit varování NÚKIB ze dne 17. 12. 2018, sp. zn. 110-536/2018, č. j. 3012/2018-NÚKIB-E/110 (dále jen „varování NÚKIB“), musí zboží splňovat následující podmínky: Objednatel v souladu s § 4 odst. 4 ZKB a § 37 odst. 1 písm. b) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, požaduje, aby plnění (žádná jeho položka) neobsahovala produkty uvedené ve varování NÚKIB, tj. zboží nesmí obsahovat žádné technické ani programové prostředky společností Huawei Technologies Co., Ltd. Šen-čen, Čínská lidová republika, nebo ZTE Corporation, Šen-čen, Čínská lidová republika, ani jejich dceřiných společností. Zhotovitel čestně prohlašuje, že žádná položka zboží neobsahuje žádné technické ani programové prostředky společností Huawei Technologies Co., Ltd. Šen-čen, Čínská lidová republika, nebo ZTE Corporation, Šen-čen, Čínská lidová republika, ani jejich dceřiných společností. Požadavky na kybernetickou bezpečnost jsou uvedeny v dokumentu Příloha č. 4 této smlouvy. V případě, že vyjde najevo, že čestné prohlášení zhotovitele neodpovídá skutečnosti, je objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy.
 11. Zhotovitel bere na vědomí, že je významným dodavatelem pro objednatel podle § 2 písm. n) vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (dále jen „vyhláška o kybernetické bezpečnosti“). Zhotovitel se zavazuje dodržovat požadavky vyplývající z příslušných právních předpisů, zejména ZKB, vyhlášky o kybernetické bezpečnosti a požadavky uvedené v příloze č. 4 této smlouvy.
 12. V případě, že bude zřízen vzdálený přístup, bude tento zajišťován po dobu účinnosti této smlouvy dle potřeb zhotovitele na dobu nezbytně nutnou.

13. V případě vzdáleného přístupu objednatel zajistí zřízení vzdáleného přístupu do tří pracovních dnů od uzavření této smlouvy a podpisu pravidel používání datové sítě FNUSA externími uživateli konkrétním technikem zhotovitele, který bude k síti přistupovat, jejichž vzor je uveden v příloze č. 2 této smlouvy - Pravidla používání datové sítě FNUSA externími uživateli. Půjčitel zajistí taková opatření, aby přímý vzdálený přístup mohli použít jen určení zaměstnanci, kteří jsou zhotovitelem pověřeni poskytovat objednateli servisní a aplikační podporu. Zhotovitel garantuje na své straně nepřetržitou a bezvadnou funkčnost technických prostředků vzdáleného přístupu k počítačové síti LAN objednatele pro podporu všech touto smlouvou sjednaných činností.
14. V případě vzdáleného přístupu zajištěného jinými technologiemi, např. IPsec mezi organizacemi, zhotovitel zajistí otevření/konfiguraci vzdáleného přístupu do čtrnácti pracovních dnů, a to po uzavření této smlouvy a současně po zprovoznění cílového přístroje, ke kterému se bude přistupovat. Přístup bude oboustranně striktně omezen na nezbytně nutná koncová zařízení a komunikační protokoly. Je zcela nepřijatelné, aby koncové zařízení bylo využito jako můstek pro přístup k jiným zařízením nebo částem sítě.
15. Tato smlouva je uzavřena v návaznosti na výsledek veřejné zakázky malého rozsahu označené v záhlaví této smlouvy (dále jen „veřejná zakázka“).

III.

Cena díla a platební podmínky

1. Smluvní strany sjednaly celkovou cenu za řádné provedení předmětu plnění uvedeného v čl. II. této smlouvy, tj. za provedení díla a poskytnutí služeb podpory, takto:

cena bez DPH	1 125 600 Kč
DPH	236 376 Kč
celkem vč. DPH	1 361 976 Kč

(slovy: jeden milión třistašedesátjeden tisíc devětsedmdesátšest korun českých)

Celková cena se skládá z:

☛ ceny za provedení díla:

cena bez DPH	936 000 Kč
DPH	196 560 Kč
celkem vč. DPH	1 132 560 Kč

(slovy: jeden milión jednotřicetdva tisíc pětsetšedesát korun českých)

☛ ceny za poskytování služeb podpory po dobu 24 měsíců

cena bez DPH	189 600 Kč
DPH	39 816 Kč
celkem vč. DPH	229 416 Kč

(slovy: dvěštdvacetdevět tisíc čtyřistašestnáct korun českých)

Režim a sazbu DPH určí zhotovitel dle fakturovaného plnění v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

2. Bližší specifikace ceny a její tvorby je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy: Tabulka pro nacenění.
3. Cena předmětu plnění provedeného v rozsahu dle čl. II. této je stanovena jako nejvýše přípustná a zahrnuje veškeré náklady nutné k realizaci kompletního předmětu plnění a všeho příslušenství, zejména náklady na demontáž původní telefonní ústředny, dodávku systémů, HW, platné licence pro provoz funkčního celku, montáž, instalaci, instruktáž administrátorů, zajištění služeb podpory po dobu 24 měsíců, veškerou dokumentaci, kterou vyžadují obecně závazné právní předpisy a veškeré další náklady související.
4. Úhrada ceny dle této smlouvy bude objednatelem provedena bezhotovostním převodem na účet zhotovitele uvedený v čl. I. odst. 2 této smlouvy. Závazek objednatele uhradit cenu díla je splněn okamžikem odeslání příslušné částky z účtu objednatele na účet zhotovitele.
5. **Cena za provedení díla** bude uhrazena na základě faktury vystavené zhotovitelem po převzetí díla objednatelem a podpisu předávacího protokolu pověřeným zaměstnancem objednatele



uvedeným v čl. IX. odst. 1 této smlouvy. Faktura je splatná ve lhůtě 30 dnů od jejího doručení objednateli. Pokud nedojde k převzetí díla, není objednatel s úhradou ceny díla v prodlení.

6. **Cena služeb podpory** bude fakturována měsíčně, vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce (dále jen „fakturační období“), ve kterém byly služby podpory poskytnuty. Součástí faktury musí být soupis skutečně provedených úkonů. Faktura je splatná ve lhůtě 30 dnů od jejího doručení objednateli.
7. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené příslušnými právními předpisy včetně čísla smlouvy objednatele uvedené v záhlaví této smlouvy. Nebude-li faktura obsahovat tyto náležitosti, je objednatel oprávněn, aniž by se dostal do prodlení, tuto fakturu ve lhůtě splatnosti vrátit zhotoviteli s uvedením důvodu k opravě či doplnění. V takovém případě začne doručením opravené (doplněné) faktury objednateli běžet nová lhůta splatnosti, a to v délce stanovené čl. III. odst. 5 této smlouvy. V případě, že má zhotovitel s objednatelem uzavřeno více než jednu smlouvu, je zhotovitel povinen vystavovat příslušné faktury ke každé takovéto smlouvě samostatně. Pokud tak neučiní a fakturuje na jedné faktuře z více smluv, je objednatel oprávněn postupovat v souladu s tímto odstavcem a takovouto fakturu zhotoviteli vrátit.
8. Pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že zhotovitel je nespolehlivým plátcem ve smyslu ust. § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPH“), je objednatel oprávněn část ceny díla odpovídající dani z přidané hodnoty z každé fakturované platby na základě této smlouvy zadržet a tuto přímo zaplatit (aniž k tomu bude vyzván jako ručitel) na účet správce daně ve smyslu ust. § 109a ZDPH.
9. Pokud číslo účtu zhotovitele uvedené v záhlaví této smlouvy nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ust. § 96 ZDPH nebo se jedná o účet vedený v zahraničí ve smyslu ust. § 109 odst. 2 písm. b) ZDPH, je objednatel oprávněn část ceny díla odpovídající dani z přidané hodnoty z každé fakturované platby na základě této smlouvy zadržet a tuto přímo zaplatit (aniž k tomu bude vyzván jako ručitel) na účet správce daně ve smyslu ust. § 109a ZDPH.

Stejný postup bude aplikován při naplnění podmínek ručení dle ust. § 109 odst. 1 ZDPH, tedy kdy se objednatel dozví, že
 - a) daň uvedená na daňovém dokladu nebude úmyslně zaplácena,
 - b) plátce, který uskutečňuje toto zdanitelné plnění nebo obdrží úplatu na takové plnění, se úmyslně dostal nebo dostane do postavení, kdy nemůže daň zaplatit, nebo
 - c) dojde ke zkrácení daně nebo vylákání daňové výhody
10. Po provedení úhrady daně z přidané hodnoty příslušnému správci daně v souladu s tímto odstavcem je úhrada zdanitelného plnění zhotoviteli bez příslušné daně z přidané hodnoty (tj. pouze základu daně) smluvními stranami považována za řádnou úhradu, resp. řádné splnění dluhu objednatele, dle této smlouvy (tj. základu daně i výše daně z přidané hodnoty), a zhotoviteli nevzniká žádný nárok na úhradu případných úroků z prodlení, penále, náhrady škody nebo jakýchkoli dalších sankcí vůči objednateli, a to ani v případě, že by mu podobné sankce byly vyměřeny správcem daně.
11. Bude-li na daňovém dokladu uveden jiný než oznámený účet ve smyslu ust. § 96 ZDPH, objednatel je oprávněn poukázat příslušnou platbu na kterýkoli oznámený účet zhotovitele. Úhrada platby na kterýkoli oznámený účet (tj. účet odlišný od účtu uvedeného na daňovém dokladu) je smluvními stranami považována za řádnou úhradu plnění dle smlouvy.

IV.

Doba a místo plnění

1. Místem plnění je Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně, Pekařská 664/53, 602 00 Brno.
2. Zhotovitel je povinen zahájit provádění díla bez zbytečného odkladu po nabytí účinnosti této smlouvy.

3. Zhotovitel se zavazuje dílo dokončit a předat objednateli nejpozději do **6 měsíců** od nabytí účinnosti této smlouvy (vč. zkušebního provozu a akceptace). Objednatel výslovně prohlašuje, že přijme plnění kdykoli v průběhu stanovené lhůty k plnění.
4. Zhotovitel se zavazuje provádět dílo dle časového harmonogramu provedení díla, který je jako příloha č. 6 nedílnou součástí této smlouvy. Konečný termín pro dokončení díla dle harmonogramu nesmí přesáhnout termín dokončení díla stanovený dle odst. 3 tohoto článku.
5. V případě, že je pro realizaci díla nutná součinnost objednatele a tento ji není schopen poskytnout, např. z provozních nebo jiných objektivních příčin, prodlužuje se doba plnění dle předchozího odstavce o dobu nutnou k poskytnutí součinnosti ze strany objednatele. Totéž platí v případě vzniku překážek, které vznikly nezávisle na vůli objednatele nebo zhotovitele, nebo kterým objednatel nebo zhotovitel jednající s náležitou péčí nemohl zabránit - např. zásah vyšší moci, výskyt epidemie, pandemie, vyhlášení, resp. trvání nouzového stavu, vyhlášení válečného stavu, uzavření hranic, omezení volného pohybu osob a zboží. V případě vzniku takových mimořádných nepředvídatelných a nepřekonatelných překážek vzniklých nezávisle na vůli stran doba plnění dle odst. 3 tohoto článku smlouvy neběží, resp. se prodlužuje o dobu trvání takových překážek. O vzniku překážky je smluvní strana, na jejíž straně překážka vznikla povinna druhou smluvní stranu informovat bez zbytečného odkladu, poté, co se o vzniku takové překážky dozví, a to i opakovaně a je povinna sdělit druhé smluvní straně náhradní termín plnění.
6. Doba plnění dle odst. 3 tohoto článku smlouvy lze rovněž prodloužit (a to i opakovaně) za situace, kdy výrobce prodlouží dobu výroby komponenty předmětu plnění. V takovém případě je zhotovitel povinen neprodleně o této skutečnosti informovat objednatele včetně informace o aktuálním časovém harmonogramu plnění/dodání komponenty. Objednatel může toto prodloužení akceptovat, v takovém případě platí tato nová – prodloužená doba plnění, ale rovněž má právo novou dobu plnění odmítnout. V případě odmítnutí prodloužení doby plnění objednatel si objednatel vyhrazuje právo od této smlouvy odstoupit a tuto skutečnost písemně oznámí zhotoviteli. Za písemnou formu se považuje sdělení informace dopisem, e-mailem nebo datovou zprávou, umožňuje-li zhotovitel její příjem. Objednatel je povinen bez zbytečného odkladu své rozhodnutí oznámit zhotoviteli.
7. Poskytování služeb podpory dle specifikace v příloze č. 3 této smlouvy se zhotovitel zavazuje zajistit po dobu 24 měsíců ode dne předání a převzetí díla objednatel dle čl. VII. odst. 1 této smlouvy.

V.

Provádění díla a poskytování služeb

1. Zhotovitel potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s rozsahem a povahou díla a že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci díla.
2. Zhotovitel se zavazuje realizovat dílo a poskytovat služby s maximální odbornou péčí a hospodárností při provádění všech prací a při výběru materiálů a poddodavatelů, to vše při dodržení maximální možné kvality a s důrazem na ekologickou šetrnost.
3. Předmět plnění bude mít tyto základní kvalitativní a technické ukazatele:
 - 10 bude odpovídat této smlouvě, obecně závazným právním předpisům, příslušným prováděcím předpisům a relevantním normám platným v době provádění díla, zejména z hlediska technického, materiálového, bezpečnostního, požárního, hygienického, ochrany životního prostředí apod.,
 - 10 bude odpovídat výchozím podkladům objednatele, požadavkům objednatele a zápisům smluvních stran,
 - 10 bude odpovídat předepsaným technickým, technologickým, odborným a bezpečnostním postupům.
4. Zhotovitel je povinen zajistit splnění požadavků uvedených v předešlém odstavci i svými poddodavateli.
5. Zhotovitel se zavazuje poskytovat služby v souladu s bezpečnostními požadavky objednatele uvedenými v příloze č. 4.

6. Zhotovitel se zavazuje na své náklady odstraňovat odpady vzniklé prováděním díla, přičemž je povinen zajistit, aby i jeho poddodavatelé měli povinnost likvidovat odpady vznikající při jejich činnosti.
7. Zajištění prostředků bezpečnosti a ochrany zdraví, jakož i požární ochrany je plně povinností zhotovitele.
8. Zhotovitel nese plnou odpovědnost za veškeré škody způsobené na díle v souvislosti s jeho činností, činností jeho subdodavatelů, jakož i za škody způsobené objednateli v souvislosti s porušením povinností dle této smlouvy, platných obecně závazných právních předpisů a norem ČSN a EN. Zhotovitel je povinen bez zbytečného odkladu škodu odstranit a není-li to možné, pak ji finančně uhradit. Veškeré náklady s tím spojené nese zhotovitel. Volba způsobu náhrady škody náleží objednateli.
9. Zhotovitel prohlašuje, že je pojištěn proti škodám způsobeným jeho činností a že pojistná částka dosahuje minimálně ceny díla. Zhotovitel je povinen udržovat požadovanou výši pojištění po celou dobu trvání smluvního vztahu. Zhotovitel je povinen skutečnost existence pojištění v požadovaném rozsahu prokázat objednateli před zahájením provádění díla dle této smlouvy.
10. Objednatel si vyhrazuje právo provádět průběžnou kontrolu kvality díla a použitých materiálů. Zhotovitel je povinen poskytnout objednateli při kontrole díla potřebnou součinnost. Ke kontrole provádění díla může být objednatelem pověřena třetí osoba. Kontrola díla bude probíhat na pravidelných kontrolních dnech dohodnutých mezi pověřenými osobami objednatele a zhotovitele.
11. Zhotovitel je povinen se při provádění předmětu této smlouvy řídit pokyny a požadavky pověřeného pracoviště objednatele a jeho zaměstnanců ohledně způsobu provádění díla. Smluvní strany vylučují aplikaci § 2595 občanského zákoníku.

VI.

Zkušební provoz a demontáž původní TÚ

1. Vzhledem k tomu, že důkladně otestovat předmět plnění v jednorázovém akceptačním řízení je z časového a praktického hlediska problematické, dohodly se smluvní strany na zkušebním provozu.
2. Zkušební provoz znamená etapu plnění smlouvy v rámci které bude ověřeno, že dílo odpovídá požadavkům objednatele a nedochází k výpadkům či jiným provozním omezením. Zkušební provoz bude probíhat po dobu 5 týdnů.
3. O předání díla do zkušebního provozu je zhotovitel povinen informovat objednatele nejpozději 3 dny před jeho zahájením. Smluvní strany o zahájení zkušebního provozu sepíší písemný protokol o přechodu do zkušebního provozu.
4. Po dobu zkušebního provozu je zhotovitel povinen poskytovat objednateli stejné služby za stejných podmínek, jako ty, které jsou součástí služeb podpory s tím rozdílem, že takové služby jsou součástí zkušebního provozu.
5. Výsledkem zkušebního provozu bude závěrečná zpráva, kterou se rozumí zpráva o průběhu zkušebního provozu a realizaci předmětu plnění obsahující souhrnné i konkrétní informace o problémech, chybách, vadách a incidentech, které se vyskytly v průběhu zkušebního provozu, včetně jejich klasifikace a celkové zhodnocení zkušebního provozu a realizace předmětu plnění.
6. O úspěšném ukončení zkušebního provozu sepíší smluvní strany akceptační protokol.
7. Pro vyloučení pochybností smluvní strany konstatují, že původní TÚ zůstává v provozu po celou dobu zkušebního provozu. K její demontáži je zhotovitel oprávněn přistoupit až po úspěšném zkušebním provozu a podpisu akceptačního protokolu dle předchozího odstavce tohoto článku a po výslovném souhlasu objednatele. Zhotovitel je povinen zajistit plynulý přechod na novou telefonní ústřednu tak, aby nedošlo k přerušení provozu.

VII. Předání díla

1. Zhotovitel předá dílo a objednatel jej převezme formou protokolu o předání a převzetí díla podepsaného pověřeným zástupcem zhotovitele a zaměstnancem pověřeného pracoviště objednatele uvedenými v čl. XII. odst. 1 této smlouvy, byla-li zhotovitelem předvedena způsobilost díla sloužit svému účelu – tj. nejdříve po ukončení úspěšného zkušebního provozu, instruktáži zaměstnanců objednatele a podpisu akceptačního protokolu dle čl. VI. odst. 6 této smlouvy.
2. Objednatel je oprávněn odmítnout převzetí díla, které není řádně provedeno, tj. zejména pokud má dílo vady, je neúplné, není provedeno dle této smlouvy nebo příslušných právních předpisů, není předána příslušná dokumentace k dílu. V případě, že objednatel převezme dílo s drobnými vadami a nedodělky užívání díla nebránícími, dohodne se v protokolu o předání a převzetí díla způsob a termín jejich odstranění. Nebude-li tento termín dohodnut, platí, že vady budou odstraněny do 10 dnů ode dne předání a převzetí díla. Nároky objednatele na zaplacení eventuálních sankcí a škod nejsou tímto dotčeny.
3. Podpisem protokolu o předání a převzetí díla dochází k předání předmětu díla zhotovitelem objednateli. Pokud jsou však v zápise uvedeny vady a nedodělky, není splněn závazek zhotovitele vůči objednateli daný touto smlouvou.
4. Okamžikem předání díla přechází na objednatele nebezpečí škody na díle a vlastnické právo k dílu.
5. Strany tímto výslovně sjednávají, že objednatel je oprávněn dílo užívat pro zkušební provoz ještě před jeho předáním a před uhrazením ceny za poskytnutý předmět plnění.
6. Zhotovitel se zavazuje začít poskytovat služby podpory od okamžiku podpisu předávacího protokolu dle odst. 1 tohoto článku smlouvy. Předání a převzetí služeb podpory bude evidováno v helpdesku.

VIII. Odpovědnost za vady díla a záruka

1. Zhotovitel přejímá záruku za jakost provedeného díla po dobu 24 měsíců. Záruční doba počíná běžet okamžikem podpisu protokolu o předání a převzetí díla, u vad a nedodělků dnem odstranění poslední vady či nedodělku specifikovaného v protokolu o předání a převzetí díla.
2. Zhotovitel se zavazuje nastoupit k odstranění vady nejpozději do 3 dnů od písemného oznámení vady díla objednatelům a vady díla odstranit v nejkratší možné době, nejpozději však do 5 dnů od oznámení vady díla. Pouze v případě, že charakter, závažnost a rozsah vady neumožní tuto lhůtu splnit, dohodnou se smluvní strany na lhůtě delší.
3. Nenastoupí-li zhotovitel k odstranění reklamované vady do 10 dnů od písemného oznámení vady díla objednatelům a smluvní strany si nedohodnou delší lhůtu dle odst. 2, je objednatel oprávněn pověřit odstraněním vady jiný subjekt a náklady zhotoviteli vyúčtovat.
4. Cestovní náklady, náklady na materiál a jiné náklady, které zhotoviteli vzniknou v souvislosti s prováděním záručních zásahů, hradí v plné výši zhotovitel.

IX. Sankce

1. Objednatel je oprávněn požadovat a zhotovitel povinen uhradit objednateli za nesplnění dohodnutého termínu dokončení a předání díla dle IV. odst. 3 této smlouvy smluvní pokutu ve výši 0,1 % z celkové ceny díla uvedené v čl. III. odst. 1 této smlouvy za každý započatý den prodlení.
2. Objednatel je oprávněn požadovat a zhotovitel povinen uhradit objednateli za nesplnění dohodnutého termínu pro odstranění nedodělků a vad díla sjednaného v protokolu o odevzdání a převzetí díla, nebo v případě nesplnění dohodnutých termínů pro odstraňování záručních vad dle čl. VIII. odst. 2 této smlouvy smluvní pokutu ve výši 0,1 % z celkové ceny díla (uvedené v čl. III. odst. 1 této smlouvy) za každý započatý den prodlení.



3. Nedodrží-li zhotovitel dobu reakce (response time) nebo stejně tak dobu vyřešení (repair time) stanovenou dle tabulky v bodě 3.6.2 v příloze č. 3 této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat a zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč za každou časovou jednotku prodlení oproti sjednané době reakce nebo době vyřešení. Je-li doba reakce nebo vyřešení sjednána v hodinách (kritické, závažné chyby, vady, incidenty), je dodavatel povinen uhradit smluvní pokutu za každou započatou hodinu prodlení se splněním smluvní povinnosti, je-li doba reakce nebo doba vyřešení sjednána ve dnech (běžná chyba, vada, incident), je zhotovitel povinen uhradit smluvní pokutu za každý započatý den prodlení se splněním smluvní povinnosti.
4. Nedodrží-li zhotovitel požadavek na dostupnost systému dle bodu 3.6.3 přílohy č. 3 této smlouvy, je povinen objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč za každých započatých 0,1 % výpadku měsíčně.
5. Nedodrží-li zhotovitel nepřetržitou dostupnost telefonické Hotline dle bodu 3.7.2 přílohy č. 3 této smlouvy, je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 15 000 Kč za každou hodinu nedostupnosti technické podpory, pokud dojde k vadě, chybě nebo incidentu A a B.
6. Na výše uvedené smluvní pokuty nemá objednatel nárok, prokáže-li se, že chyba, vada nebo incident byly způsobeny jednáním objednatele, selháním nebo jinými problémy na straně objednatele.
7. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením nezanikne povinnost zhotovitele splnit povinnost, jejíž plnění bylo zajištěno smluvní pokutou, a zhotovitel tak bude nadále povinen ke splnění takovéto povinnosti.
8. Nárok objednatele na náhradu škody včetně náhrady škody, která přesahuje smluvní pokutu, není zaplacením smluvní pokuty dotčen. Zhotovitel je povinen bez zbytečného odkladu uhradit v plné výši objednateli náhradu škody, která objednateli vznikne v souvislosti s porušením povinnosti zhotovitele, která pro něj vyplývá z této smlouvy.
9. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů ode dne doručení výzvy objednatele k její úhradě zhotoviteli.
10. Smluvní strany se výslovně dohodly, že v případě prodlení vzniklého z důvodu nezávislého na vůli zhotovitele, zejména z důvodů uvedených v čl. IV. odst. 4, 5 této smlouvy, není zhotovitel po dobu trvání takového prodlení povinen hradit smluvní pokutu dle odst. 1, 2 tohoto článku. Pro uplatnění tohoto liberačního důvodu je zhotovitel povinen objednateli důvod vzniku prodlení prokázat.
11. V případě prodlení objednatele s úhradou ceny díla je zhotovitel oprávněn požadovat po objednateli zákonný úrok z prodlení ve výši stanovené podle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku, veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěřenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích, ve znění pozdějších předpisů.

X.

Bezpečnost informací a kybernetická bezpečnost

1. Zhotovitel se zavazuje implementovat a dodržovat veškerá bezpečnostní opatření v souladu s požadavky vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, a to po celou dobu trvání této smlouvy.
2. Zhotovitel se dále zavazuje dodržovat veškeré požadavky na kybernetickou bezpečnost objednatele uvedené v příloze č. 4 této smlouvy.
3. Zhotovitel se zavazuje informovat objednatele o kybernetických incidentech v organizaci dodavatele, které by mohly mít přímý dopad na plnění dle této smlouvy, bezpečnost nebo dostupnost služeb. Jedná se především o úniky dat, ochromení ICT infrastruktury, napadení malware atd., v jejichž důsledku by mohlo dojít ke stejným následkům v informačním systému/ ICT struktuře objednatele a vzniku škody na straně objednatele. Dodavatel je povinen oznámit



objednateli popis incidentu, přijatá opatření a plán dalšího postupu při řešení, včetně preventivních opatření vylučujících/minimalizujících jeho opakování. V případě, že zhotovitel nesplní uvedenou oznamovací povinnost bez zbytečného odkladu poté, co se o nežádoucí události dozví (nejpozději do 24 hodin), je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý případ porušení zajišťované smluvní povinnosti. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody vzniklé v důsledku nesplnění této povinnosti zhotovitele.

4. V případě nedodržení povinností zhotovitele v oblasti bezpečnosti informací a kybernetické bezpečnosti stanovených přílohou č. 4 této smlouvy je zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti. V případě, že je touto smlouvou stanovena jiná výše smluvní pokuty (čl. X. odst. 3 této smlouvy), uplatní se takové speciální ustanovení.
5. Obě strany se zavazují, že v souvislosti s plněním smlouvy učiní opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.

XI.

Ochrana osobních údajů

1. Zhotovitel se zavazuje plnit povinnosti vyplývající z platných právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů, zejména ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“).
2. Při plnění předmětu této smlouvy bude v určitých případech docházet ke zpracování osobních údajů fyzických osob, zhotovitel je tedy oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění předmětu této smlouvy, za účelem plnění předmětu smlouvy a na základě dalších písemných pokynů objednatele. Za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv zhotovitele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli a nepotřebné osobní údaje likvidovat, vše v souladu s platnými právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů.
3. Zhotovitel se zavazuje přijmout veškerá vhodná organizační, bezpečnostní a technická opatření ve smyslu GDPR za účelem zajištění odpovídající úrovně ochrany zpracovávaných údajů, zejména se zavazuje přijmout taková opatření, aby byl vyloučen neoprávněný nebo nahodilý přístup ke zpracovávaným údajům, jejich změna, zničení či ztráta, neoprávněný přenos, neoprávněné zpracování, jakož i jiné zneužití zpracovávaných údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování dle této smlouvy, a to zejména s ohledem na relevantní právní předpisy upravující ochranu osobních údajů.
4. Zhotovitel je povinen neprodleně oznámit objednateli každý případ porušení nebo hrozícího porušení zabezpečení osobních údajů, nejpozději však do 24 hodin, tak, aby měl objednatel možnost incident posoudit a splnit své povinnosti vůči dozorovému úřadu, případně vůči subjektům údajů v závislosti na závažnosti porušení a jeho dopadu na práva subjektů údajů.
5. Zhotovitel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
6. Zhotovitel poskytne objednateli na jeho žádost neprodleně veškerou součinnost nutnou k prokázání, že jsou osobní údaje organizačně a technicky zabezpečeny a poskytne veškerou součinnost v případech, kdy je u objednatele zahájena kontrola ze strany dozorového úřadu či jiného orgánu státní správy. Totéž platí v případě, že bude zahájeno správní či soudní řízení s objednatелеm z důvodu, který se týká zpracování osobních údajů poskytovatelem podle této smlouvy.
7. Zhotovitel je povinen umožnit objednateli nebo jím pověřené osobě kontrolu (včetně auditu či inspekce) opatření k ochraně osobních údajů a poskytnout v rámci této kontroly veškerou nezbytnou součinnost.

8. Zhotovitel nezapojí do zpracování osobních údajů žádného jiného zpracovatele bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
9. Po ukončení zpracování osobních údajů zhotovitel podle rozhodnutí objednatele všechny osobní údaje u něj uložené vymaže, včetně všech případných kopií a záloh, poskytne objednateli veškeré informace potřebné k doložení splnění povinností zpracovatele a umožní kontrolu objednatele nad jejich plněním. Povinnost likvidace se týká i osobních údajů fyzických osob, které by byly shromážděny v souvislosti s plněním této smlouvy, a byly případně uchovávány na nosiči v listinné podobě.
10. Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o zpracovávaných osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních přijatých k zajištění jejich ochrany. Povinnost dle tohoto odstavce trvá i po skončení účinnosti této smlouvy.
11. Pokud zhotovitel poruší svou povinnost podle tohoto článku smlouvy, nahradí objednateli újmu způsobenou tímto porušením povinností objednateli a újmu způsobenou tímto porušením povinností třetím osobám, pokud za ni objednatel odpovídá. Pokud bude objednateli v důsledku tohoto porušení povinností uložena dozorových úřadem či soudem jakákoli sankce či náhrada nemajetkové újmy, nahradí ji zhotovitel objednateli v plné výši. Totéž platí pro mimosoudní vyrovnání, pokud by bylo uhrazeno z důvodu porušení povinností objednatele vůči třetím osobám z důvodů vzniklých na straně dodavatele.

XII.

Ostatní ujednání

1. Objednatel pověřil realizací předmětu této smlouvy toto své pracoviště:
Úsek informatiky, e-mail: [REDACTED], tel.: [REDACTED]
2. Zhotovitel pověřil realizací předmětu této smlouvy: [REDACTED], mobil: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
3. Ke změně pověřených pracovníků nebo rozsahu jejich oprávnění postačí oznámení druhé smluvní straně doporučeným dopisem nebo datovou zprávou, umožňuje-li zhotovitel její příjem.
4. Objednatel a zhotovitel se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny smluvním partnerem nebo vešly ve známost ve vztahu k předmětu smlouvy či smluvní straně nepředají třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než pro plnění této smlouvy. Dále se zhotovitel, jeho zaměstnanci a poddodavatelé zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v souvislosti s prováděním díla dozvěděli a které jsou chráněny obecně závaznými právními předpisy (osobní údaje, utajované skutečnosti) nebo které objednatel výslovně prohlásil za důvěrné. Smluvní strana, která přijala důvěrné informace nebo které byly důvěrné informace z jakéhokoli důvodu zpřístupněny, je povinna s odbornou péčí zachovávat jejich důvěrnost a k ochraně jejich důvěrnosti vyvíjet alespoň takové úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. Smluvní strany se zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně podílejí nebo budou podílet na plnění této smlouvy, o povinnosti zachovávat mlčenlivost a chránit důvěrné informace podle této smlouvy a právních předpisů.
5. Všichni zaměstnanci zhotovitele, kteří se budou pohybovat v areálu objednatele, jsou povinni viditelně nosit identifikační karty nebo jiné viditelné označení zhotovitele.
6. Zhotovitel není oprávněn postoupit svá práva a povinnosti nebo pohledávky plynoucí z této smlouvy nebo její části třetí osobě bez písemného souhlasu objednatele.
7. Zhotovitel poskytne kontrolním a obdobným orgánům veškerou potřebnou součinnost a dokumentaci při výkonu kontrol týkajících se plnění této smlouvy, a to v souladu s příslušnými právními předpisy. Zhotovitel je povinen uchovávat veškerou dokumentaci související s touto smlouvou včetně účetních dokladů minimálně po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy (zejména zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů). Tuto povinnost zajistí zhotovitel i u poddodavatelů, kteří se podílí na realizaci této smlouvy. Zhotovitel je dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné

správě, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.

8. Zhotovitel podpisem této smlouvy prohlašuje, že nemá v evidenci daní zachyceny daňové nedoplatky, nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění ani nedoplatek na pojistném a na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.
9. Předmět plnění této smlouvy bude plněn v souladu se zásadami odpovědného zadávání veřejných zakázek. Zhotovitel se podpisem této smlouvy zavazuje upřednostňovat a dodržovat environmentální aspekty při plnění předmětu této smlouvy (např. omezení spotřeby energií, vody, surovin, omezení produkce látek znečišťujících ovzduší, vodu a půdu, omezení produkce odpadů a uhlíkové stopy) a dodržovat legální zaměstnávání, férové důstojné pracovní podmínky a bezpečnost práce svých zaměstnanců a poddodavatelů a podporovat férové dodavatelské vztahy.
10. Zhotovitel se zejména zavazuje dodržovat veškeré právní předpisy při plnění této smlouvy, zejména pracovněprávní a předpisy týkající se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, a to vůči všem osobám, které se budou podílet na plnění dle této smlouvy. Zhotovitel prohlašuje a ujišťuje objednatele, že všechny osoby, které se podílejí na plnění smlouvy, jsou vedeny v příslušných registrech (např. v registrech pojištěnců ČSSZ, mají příslušná povolení k pobytu v ČR). Zhotovitel dále prohlašuje, že všechny osoby, které se na plnění předmětu smlouvy podílejí, budou proškoleny z problematiky BOZP a budou v případě potřeby vybaveny osobními ochrannými pracovními prostředky dle účinné legislativy.
11. Bude-li se zhotovitelem zahájeno jakékoliv správní řízení pro porušení pracovněprávních předpisů ze strany zhotovitele v souvislosti s plněním této smlouvy, je zhotovitel povinen zahájení a výsledek takového řízení objednateli oznámit do 7 dnů ode dne, kdy byl o zahájení, resp. ukončení takového řízení informován.
12. V případě zjištění porušení povinnosti dle odst. 9 - 11 tohoto článku zhotovitelem, je zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení uvedené smluvní povinnosti.
13. Smluvní strany prohlašují, že plnění není předmětem nemožným a že jsou oprávněny tuto smlouvu uzavřít, neboť se na smluvní strany a předmět plnění této smlouvy nevztahují mezinárodní sankce zakazující uzavřít tuto smlouvu a/nebo poskytovat si vzájemné plnění (zejména nařízení Rady (EU) 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnosti Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, Nařízení Rady (EU) č. 208/2014 ze dne 5. 3. 2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině, Nařízení Rady (ES) č. 765/2006 ze dne 18. 5. 2006 o omezujících opatřeních vůči prezidentu Lukašenkovi a některým představitelům Běloruska).
14. Zhotovitel se zavazuje, že platby poskytované objednatelem v souvislosti s plněním této smlouvy neposkytne přímo nebo nepřímou ani jen zčásti osobám vůči kterým platí tzv. individuální finanční sankce ve smyslu čl. 2 odst. 2 Nařízení Rady (EU) č. 208/2014 ze dne 5. 3. 2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině a Nařízení Rady (ES) č. 765/2006 ze dne 18. 5. 2006 o omezujících opatřeních vůči prezidentu Lukašenkovi a některým představitelům Běloruska a které jsou uvedeny na tzv. sankčních seznamech (dle příloh č. 1 obou nařízení).
15. Zhotovitel se zavazuje, že při plnění předmětu této smlouvy nevyužije žádného poddodavatele, na kterého by se vztahovaly mezinárodní sankce dle platných právních předpisů. V případě porušení tohoto závazku zhotovitele je objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.

XIII.

Závěrečná ustanovení

1. Ve věcech výslovně neupravených touto smlouvou se smluvní vztah založený touto smlouvou řídí občanským zákoníkem a dalšími platnými a účinnými právními předpisy České republiky.



Smluvní strany v souladu s ust. § 558 odst. 2 občanského zákoníku výslovně vylučují použití obchodních zvyklostí ve svém právním styku v souvislosti s touto smlouvou.

2. Přesahuje-li cena díla uvedená v této smlouvě částku 50.000,- Kč bez DPH, je objednatel jako státní příspěvková organizace povinen tuto smlouvu uveřejnit v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním veškerých informací týkajících se závazkového vztahu založeného mezi smluvními stranami touto smlouvou, zejména vlastního obsahu této smlouvy, a to v rozsahu požadovaném uvedeným zákonem s výjimkou údajů, které se v registru smluv neuveřejňují a které zhotovitel označí za své obchodní tajemství. Uveřejnění se zavazuje provést objednatel bez zbytečného odkladu po uzavření této smlouvy.
3. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran, v případě povinnosti objednatele uveřejnit tuto smlouvu dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, nabývá tato smlouva účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, a to nezávisle na větě první tohoto odstavce.
4. Tuto smlouvu lze měnit a doplňovat jen na základě písemných číslovaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran podepsaných dodatků k této smlouvě. Všechny dodatky, které budou označeny jako dodatky této smlouvy, jsou nedílnou součástí této smlouvy.
5. Neplatnost některého ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost celé smlouvy.
6. Podmínky této smlouvy, jež svou povahou přesahují dobu platnosti této smlouvy, zůstávají plně v platnosti a jsou účinné až do okamžiku jejich splnění a platí pro případné nástupce smluvní strany.
7. Smluvní strany se zavazují veškeré spory vzniklé z této smlouvy primárně řešit smírnou cestou.
8. Smluvní strany se v souladu s § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, dohodly, že místně příslušným soudem je Městský soud v Brně.
9. Touto smlouvou se ruší veškerá předchozí písemná a ústní ujednání mezi smluvními stranami týkající se předmětu této smlouvy.
10. Smluvní strany se dohodly, že pro uzavření této smlouvy užijí výhradně písemnou formu a že nechtějí být vázány, nebude-li tato forma dodržena. Tato smlouva se vyhotovuje ve 2 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení. To neplatí v případě, je-li tato smlouva podepsána elektronickými podpisy v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů. V takovém případě má každá smluvní strana k dispozici elektronický originál.
11. Nedílnou součástí této smlouvy jsou i její přílohy a to:
 - i. Příloha č. 1: Specifikace
 - ii. Příloha č. 2: Tabulka pro nacenění
 - iii. Příloha č. 3: SLA
 - iv. Příloha č. 4: Požadavky kybernetické bezpečnosti na významného dodavatele
 - v. Příloha č. 5: Pravidla používání datové sítě FNUSA externími uživateli
 - vi. Příloha č. 6 Harmonogram

Za zhotovitele:

V Praze dne 5.8.2025

.....
[redacted]
Na základě pověření
T-Mobile Czech Republic a.s.

Za objednatele:

V Brně dne 11.8.2025

.....
Ing. Vlastimil Vajdák
ředitel
Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně

Příloha č. 1: Specifikace

Příloha 1: Specifikace – Technické specifikace projektu "Obměna telefonní ústředny"			
	Zadavatelem požadovaná hodnota	Dodavatelem nabízené řešení	Závaznost
Technická specifikace – obecné požadavky			
Řešení bude postaveno na technologii podporující SIP protokol.	Ano	Ano	Podmínka
Řešení bude mít univerzální uživatelskou licenci, tak aby bylo možné bez dalších poplatků připojit jakýkoliv typ koncového zařízení (SIP nebo Mobilní pobočku). Případné licencování koncových poboček bude nastaveno tak, aby byl dostatečný počet licencí pro stávající požadované položky vč. výše uvedených rezerv.	Ano	Ano	Podmínka
Řešení bude postaveno na standardních HW a SW komponent (standardní servery a operační systémy), resp. bude koncipováno pro provoz nad virtualizační platformou VMware ESXi7 nebo novější.	Ano	Ano	Podmínka
Řešení bude podporovat virtualizaci v prostředí Vmware.	Ano	Ano	Podmínka
Dodávka bude realizována jako předpřipravená virtuální appliance.	Ano	Ano	Podmínka
Řešení bude založeno na veřejně standardizovaných protokolech.		Ano, řešení bude realizováno na veřejně standardizovaných protokolech.	
Programování systému, koncových telefonů a distribuce SW/FW a konfiguračních souborů bude prostřednictvím centrálního webového managementu komunikačního systému.	Ano	Ano	Podmínka
Systémové a koncepční požadavky na systém			
Systém bude pracovat pouze se schválenými standardy a doporučeními dle RFC nebo ITU-T. IP pobočkové linky jsou přípustné pouze s podporou komunikačního protokolu SIP. Pouze tyto protokoly jsou přípustné v komunikaci směrem k IP telefonům.	Ano	Ano	Podmínka
Připojení na veřejnou telefonní síť bude realizované pomocí rozhraní a protokolů TDM pro ISDN PRI nebo VoIP SIP.	Ano	Ano	Podmínka
Požadujeme, aby systém fungoval jako "softswitch" na standardních serverech, a to na platformě VMware, bez nutnosti používat do	Ano	Ano	Podmínka

budoucná proprietární HW, jako jsou brány, gateway atd.			
Požadujeme, aby samostatný komunikační řídicí server byl schopný provozu i ve veřejného cloudu pro případ migrace v budoucnosti. Všechny licence potřebné k tomu, aby systém mohl takto fungovat musí být již zahrnutý v ceně	Ano	Ano	Podmínka
Základním řešením je operační systém Linux	Ano	Ano	Podmínka
Dodávaný systém bude v základu podporovat připojení 2500 poboček + kapacitní rezerva pro budoucí rozšiřování v rozsahu min. 30%	Ano	Ano	Podmínka
Dodávaný systém bude v základu podporovat konfiguraci 5000 klapek + kapacitní rezerva pro budoucí rozšiřování v rozsahu min. 30%	Ano	Ano	Podmínka
Dodávaný systém bude v základu podporovat evidenci/manipulaci 10000 uživatelů načtených z LDAP/AD adresářů.	Ano	Ano	Podmínka
Systém umožní připojení vzdálených lokalit Zadavatele prostřednictvím IP datové sítě. Navržené řešení bude poskytovat služby uživatelům i ve vzdálených lokalitách	Ano	Ano	Podmínka
Systém bude podporovat připojení koncových poboček prostřednictvím routované sítě s různými subnety a to bez dalších nutných licencí nebo úprav konfigurací.	Ano	Ano	Podmínka
Systém bude podporovat připojení dalších lokálních TÚ prostřednictvím SIP protokolu (dříve označované jako přičky mezi ústřednami) a směřovat na ně množiny bloků klapek i jednotlivých klapek	Ano	Ano	Podmínka
Systém bude mít k dispozici WebRTC klienta pro každou uživatelskou licenci	Ano	Ano	Podmínka
Uživatelské prostředí včetně mobilních klientů bude celé v Českém jazyce	Ano	Ano	Podmínka
Systém bude mít k dispozici Funkce Black list nebo White list	Ano	Ano	Podmínka
Požadavky na systémové služby			
Systém bude obsahovat systémové funkce, které zajistí plynulou implementaci systému, jeho bezproblémový provoz, a i jeho následný rozvoj do budoucna	Ano	Ano	Podmínka

Systém bude podporovat registraci až 8 koncových SIP terminálů (stolní telefon, PC softphone /videosoftware klient do mobilního telefonu) k jednomu registrovanému účastnickému číslu (s využitím jedné licence).	Ano	Ano	Podmínka
Systém bude mít minimálně desetimístný číslovací plán	Ano	Ano	Podmínka
Systém bude mít možnost rozšíření o SIP softwarový telefon pro mobilní telefony s operačními systémy Android a iOS	Ano	Ano	Podmínka
Systém bude disponovat možností nahrávání hovorů pro všechny uživatele v režimu trvalém nebo na vyžádání	Ano	Ano	Podmínka
Systém bude disponovat možností hlasové pošta pro všechny pobočky	Ano	Ano	Podmínka
IVR a automatická spojovatelka bez omezení počtu stromů	Ano	Ano	Podmínka
Požadavky na spojovatelské služby			
Systém bude obsahovat funkce spojovatelského pracoviště v počtu minimálně 4 pracoviště lokálně a 2 připojená vzdáleně přes internet	Ano	Ano	Podmínka
Tato pracoviště, přestože budou mít vlastní telefonní čísla se budou pro ostatní uživatele (interní i externí) tvářit jako jedno telefonní číslo	Ano	Ano	Podmínka
Tato pracoviště budou mít jednotnou frontu čekajících hovorů s možností vyřizení (převzetí) hovoru kterýmkoli z nich	Ano	Ano	Podmínka
Hovory procházející přes telefonní spojovnu (zevnitř ven i zvenku dovnitř) budou povinně nahrávány, na což bude volající upozorněn	Ano	Ano	Podmínka
Hláška upozornění na nahrávání hovorů bude jiná při spojování zevnitř ven a jiná při spojování zvenku dovnitř. Zvukový formát hlášky bude editovatelný administrátorem.	Ano	Ano	Podmínka
Terminály spojovatelského pracoviště komunikují prostřednictvím IP protokolu a jsou nedílnou součástí dodávky řešení	Ano	Ano	Podmínka
Požadavky na uživatelské služby			
Základní telefonní služby jako jsou sestavení a přijetí hovoru, předání hovoru a identifikace volajícího (CLIP) jsou požadovány	Ano	Ano	Podmínka
Seznam volání bude obsahovat tato čísla: volající, volaná, zmeškaná	Ano	Ano	Podmínka



Druhé volání – signalizace a příjmu druhého volání s možností přepínání mezi oběma hovory	Ano	Ano	Podmínka
Parkování hovoru – zaparkování hovoru a možnost jeho následného vyzvednutí z libovolného přístroje ve skupině	Ano	Ano	Podmínka
Skupina převzetí volání	Ano	Ano	Podmínka
Skupinové vyzvánění (Hunting group) s volbou obsazování účastníků: cyklicky, lineárně, nejdéle volných	Ano	Ano	Podmínka
Zpětné volání při: obsazenosti volaného, při nevyzvednutí volaným	Ano	Ano	Podmínka
Přesměrování hovoru při těchto situacích: všechna volání, obsazenosti, nepřítomnosti	Ano	Ano	Podmínka
Cílené převzetí hovoru (Directed Call Pickup) – převzetí příchozího hovoru z jiného koncového přístroje	Ano	Ano	Podmínka
Vytočení nastaveného čísla s definovanou prodlevou po vyzvednutí linky	Ano	Ano	Podmínka
Funkce nerušit, s možností přidělení oprávnění ignorování nastavení této funkce	Ano	Ano	Podmínka
Přímé napojení do hovoru	Ano	Ano	Podmínka
Free Seating – přenos své linky včetně jejího nastavení na jiný koncový přístroj	Ano	Ano	Podmínka
Sériové vyzvánění – nastavení řady až 5 čísel s postupným vyzváněním při příchozím volání	Ano	Ano	Podmínka
Paralelní vyzvánění	Ano	Ano	Podmínka
Služby sekretářské soupravy	Ano	Ano	Podmínka
Nahrávání hovorů pro všechny uživatele v režimu trvalém nebo na vyžádání	Ano	Ano	Podmínka
Hlasová pošta	Ano	Ano	Podmínka
Požadavky na uživatelský WebRTC panel			
WebRTC aplikace pro Windows a macOS	Ano	Ano	Podmínka
Integrovaný Softphone pro okamžité volání	Ano	Ano	Podmínka
Nahrávky hovorů, statistiky, zmeškané hovory, callback	Ano	Ano	Podmínka
Real-time dashboard	Ano	Ano	Podmínka
VPN Less řešení	Ano	Ano	Podmínka
Ovládání pevného telefonu	Ano	Ano	Podmínka
Bez nutnosti instalace software a ovladačů	Ano	Ano	Podmínka
Real-time dashboard	Ano	Ano	Podmínka
Volitelné plug-in moduly pro práci	Ano	Ano	Podmínka
Vhodný pro práci v kontaktním centru	Ano	Ano	Podmínka



Požadavky na mobilního klienta			
Mobilní aplikace pro Android a iOS	Ano	Ano	Podmínka
Plně vybavené mobilní řešení pro	Ano	Ano	Podmínka
VPN Less řešení pro práci mimo kancelář	Ano	Ano	Podmínka
Nahrávání hovorů	Ano	Ano	Podmínka
Všechny standardní telefonní funkce na mobilním telefonu	Ano	Ano	Podmínka
Adresáře	Ano	Ano	Podmínka
Přepojení hovoru asistované i naslepo	Ano	Ano	Podmínka
Kompletní práce s hovory, historie volání, detailními informace o hovoru	Ano	Ano	Podmínka
Požadavky na IP telefonní přístroje			
Požadujeme připojení a zprovoznění stávajících SIP telefonů Grandstream a Gigaset včetně úspěšné registrace SIP k telefonní ústředně	Ano	Ano	Podmínka
Požadujeme připojení a zprovoznění stávajících SIP interkomů 2N včetně úspěšné registrace SIP k telefonní ústředně	Ano	Ano	Podmínka
Management koncových IP telefonních přístrojů			
Správa všech parametrů bude probíhat na dálku	Ano	Ano	Podmínka
Systém, pokud je pro své potřeby potřebuje bude provozovat síťové služby DHCP a DNS a to pro koncová zařízení umístěná v různých IP segmentech datové sítě	Ano	Ano	Podmínka
Disponuje prostředky pro vzdálený dohled a diagnostiku	Ano	Ano	Podmínka
Administrace IP koncových přístrojů dle typu telefonu/pobočky a MAC adresy	Ano	Ano	Podmínka
Hromadná instalace/distribuce SW a FW z integrovaného SW serveru komunikačního systému	Ano	Ano	Podmínka
Přístup přes webové rozhraní (HTTPS)	Ano	Ano	Podmínka
K dispozici nástroje pro plošné aplikování bezpečnostních politik	Ano	Ano	Podmínka
Bezpečnost			
Zadavatel požaduje maximální důraz na bezpečnost a snížení pravděpodobnosti neoprávněného přístupu do sítě	Ano	Ano	Podmínka
Bezpečný administrátorský přístup na základě oprávnění, min. 17místné přístupové heslo.	Ano	Ano	Podmínka
Centrální nastavení přístupové politiky a zabezpečení IP telefonů	Ano	Ano	Podmínka
Centrální hardening, použití bezpečných protokolů	Ano	Ano	Podmínka

Centrální a automatická distribuce SW do IP telefonů	Ano	Ano	Podmínka
Šifrovaná systémová databáze, záznamy hovorů a logy	Ano	Ano	Podmínka
Server pro doplňkové aplikace			
Součástí nabídky bude operační systém potřebný pro chod komunikačního systému i doplňkových aplikací, a to včetně licencí pro provoz ve virtualizovaném prostředí zadavatele. Licence budou licencovány na zadavatele a budou permanentní	Ano	Ano	Podmínka
Instruktaž			
Dodavatel realizuje instruktaž administrátorů systému	Ano	Ano	Podmínka
Instruktaž proběhne v českém jazyce a v místě zadavatele	Ano	Ano	Podmínka
Instruktaže se zúčastní min. 4 osoby zadavatele	Ano	Ano	Podmínka
Praktické ukázky instruktaže se uskuteční na zařízeních zadavatele	Ano	Ano	Podmínka
Dodavatel realizuje instruktaž telefonních spojovatelů v rozsahu min. 6 hodin.	Ano	Ano	Podmínka
Instruktaž proběhne v českém jazyce a v místě zadavatele	Ano	Ano	Podmínka
Instruktaže se zúčastní min. 7 osob zadavatele	Ano	Ano	Podmínka
Praktické ukázky instruktaže se uskuteční na spojovatelských zařízeních dodaných v rámci dodávky	Ano	Ano	Podmínka
Dokumentace			
Zadavatel požaduje zpracování návodů k používání dodaného řešení v českém jazyce, dokumentace pro administraci systému může být v anglickém jazyce	Ano	Ano	Podmínka
Požadovaná konfigurace systému			
Pro instalaci řídicího serveru komunikačního systému i aplikačního serveru bude poskytnuto vlastní virtuální prostředí VMware Zadavatele. Uchazeč v nabídce musí přesně definovat HW nároky na VMware. V případě, že systém vyžaduje další doplňkové, systémové a serverové licence nutné pro plnou funkčnost systému, budou tyto prostředky součástí nabídky a dodávky. Všechny případně dodávaný hardware, včetně napájecího, zdroje bude instalován do 19" rozvaděče. Potřebné 19"	Ano	Ano	Podmínka

příslušenství pro montáž do rozvaděče bude součástí dodávky			
Rozhraní komunikačního systému bude podporovat minimálně (vč. případných licencí)			
Dodávaný systém bude v základu podporovat připojení 2500 poboček + kapacitní rezerva pro budoucí rozšiřování v rozsahu min. 30%	Ano	Ano	Podmínka
Dodávaný systém bude v základu podporovat konfiguraci 5000 klapek + kapacitní rezerva pro budoucí rozšiřování v rozsahu min. 30%	Ano	Ano	Podmínka
Dodávaný systém bude v základu podporovat evidenci/manipulaci 10000 uživatelů načtených z LDAP/AD adresářů	Ano	Ano	Podmínka
Dodávaný systém bude v základu podporovat připojení 4ks ISDN-PRI (celkem 120 paralelních hovorů) poskytovatele vnějšího připojení. Zadavatel připouští možnost technických úprav vynecháním převodníků IP/ISDN-PRI poskytovatele telefonních služeb, pokud si Dodavatel zajistí u poskytovatele podporu pro tuto změnu na své vlastní náklady a ve své vlastní režii	Ano	Ano	Podmínka
Dodávaný systém bude v základu podporovat připojení 1ks ISDN-PRI (celkem 30 paralelních hovorů) druhého poskytovatele vnějšího připojení. Zadavatel připouští možnost technických úprav vynecháním převodníků IP/ISDN-PRI poskytovatele telefonních služeb, pokud si Dodavatel zajistí u poskytovatele podporu pro tuto změnu na své vlastní náklady a ve své vlastní režii	Ano	Ano	Podmínka
Systém bude podporovat směrování hovorů k různým poskytovatelům telefonního připojení (přenašeče) na základě pravidel v dial plánu	Ano	Ano	Podmínka
Systém bude podporovat směrování hovorů k různým poskytovatelům telefonního připojení (přenašeče) na základě nedostupnosti služby poskytovatele vnějšího připojení	Ano	Ano	Podmínka



V případě že uvedené aplikace vyžadují další serverovou část, bude tato součástí nabídky, a to i včetně potřebných licencí aplikace a licencí operačního systému. Licence budou časově neomezené. Instalace bude realizována do prostředí VMware zadavatele.	Ano	Ano	Podmínka
--	-----	-----	----------





BC4 Cloud

Multimediální kontaktní centrum



1. Úvodní ustanovení

Důvěrnost informací

Tento dokument obsahuje informace důvěrného charakteru a je určen výhradně pověřeným pracovníkům společnosti **Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně**. Jako takový nesmí být bez předchozího souhlasu T-Mobile Czech Republic citován, kopírován nebo předán třetí fyzické nebo právnické osobě.

Identifikační údaje uchazeče

Plné obchodní jméno: **T-Mobile Czech Republic a.s.**
Právní forma podnikání: **Akciová společnost**
Zapsána do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze,
oddíl B, vložka 3787
Přesná adresa sídla: **Praha 4, Tomíčkova 2144/1, PSČ 148 00**
Bankovní spojení: **Československá obchodní banka, a.s.**
č. účtu 17489033 / 0300 (účet vedený v CZK)
IČ **64949681** DIČ: **CZ64949681**
Bezplatná linka: **800 990 990** E-mail: **business@t-mobile.cz**

Kontaktní osoba odpovědná za nabídku T-Mobile

Jméno a příjmení: **[REDACTED]**

Mobilní telefon: **[REDACTED]**



2. Popis systému

Komunikační a aplikační server BC4 Cloud

BC4 Cloud je aplikační server s integrovaným IP komunikačním systémem až pro 5000 uživatelů. Je založen na bázi osvědčené otevřené technologie, pracuje nad operačním systémem LINUX. Systém podporuje veškeré v současné době dostupná rozhraní jako je IP s protokolem SIP a H.323, přenos videa H.264, ISDN i konvenční analogová rozhraní.

BC4 Cloud se všemi možnostmi, výkonnými aplikace pro koncové uživatele a webovým management tvoří komplexní telekomunikační řešení.

Komunikační a aplikační server BC4 Cloud je výjimečný velkou škálovatelností, geografickou dostupnost (spojení více ústředěn po IP síti - např. propojení poboček), bezpečnou komunikaci, případně konfiguraci pro velké zatížení. Výhodou je snadná integrace s ostatními komponenty - komunikačním serverem, pasivním nahráváním a snadná integrace do podnikových informačních systémů díky integrovanému API.

Přechodem na IP technologii, společně s integrací hlasových a datových sítí, získáte celou řadu výhod. Můžete vytvořit levný systém hlasové a video komunikace a snížit účty za telefon například využitím IP networking pro připojení k dislokovaným pracovištím prostřednictvím firemní sítě. Navíc, díky zjednodušené údržbě a schopnosti rychle implementovat změny, pomáhá jediná konvergovaná síť dlouhodobě snižovat celkové náklady na váš komunikační systém.

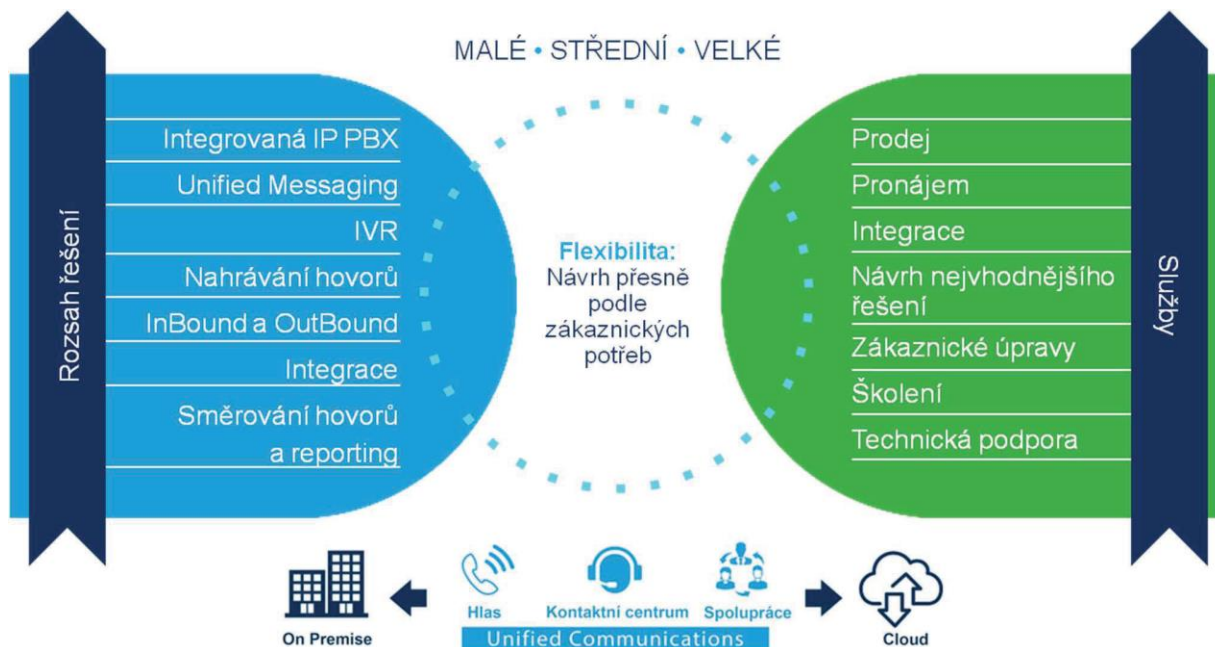


Přehled systému



Hlavní výhody systému

Komunikační a aplikační server **BC4 Cloud** se dodává s plným balíkem více než 500 telefonních a softwarových funkcí a to zejména:



Základní a volitelné funkce:

- ✦ Funkce LCR pro automatickou volbu optimálního (nejlevnějšího) operátora
- ✦ Možnost přepínání denního a nočního režimu
- ✦ Možnost rozdělení ústředny na samostatné softwarové části (entity) pro případný pronájem jiným subjektům
- ✦ Možnost vytváření skupin pro Call pick up
- ✦ Možnost vytváření systémového seznamu zkrácených voleb
- ✦ Možnost vytváření osobních seznamů
- ✦ Možnost přiřazení více čísel jedné pobočce – virtuální pobočky
- ✦ Automatická odpověď – telefonování včetně přihlášení a odhlášení bez nutnosti zvedat nebo jinak manipulovat s mikrotelefonem
- ✦ Provolba
- ✦ Čekání na uvolnění stanice
- ✦ Vstup do hovoru
- ✦ Nahrávání telefonních hovorů
- ✦ Diktafon
- ✦ Skupiny vyhledávání
- ✦ IVR
- ✦ Osobní uvítací zprávy
- ✦ Call list – seznam volání všech, přijatých a zmeškaných
- ✦ Sekretářské funkce
- ✦ Dohledy - BLF
- ✦ Unified Messaging
- ✦ Konferenční hovory
- ✦ Fax server
- ✦ IP softphone
- ✦ WiFi telefony
- ✦ Funkce „Osobní asistent“ ke každé pobočce (zákazník se vždy dovolá)
- ✦ Ochrana před vstupem do hovoru – dočasná, stálá
- ✦ Opakování volby posledního čísla
- ✦ Přesměrování hovorů – okamžité, při obsazení, při nepřítomnosti, na externí linku, možnost nastavení ze vzdálené stanice
- ✦ Skupiny se společným paralelním nebo sériovým vyzváněním
- ✦ Skupiny přebírání hovorů
- ✦ Kód účtu
- ✦ Osobní PIN pro každého uživatele
- ✦ Kategorie naléhavosti – prioritá
- ✦ Call centrum
- ✦ Horká linka, horká linka se zpožděním
- ✦ Funkce nerušit – individuální, skupinová
- ✦ Parkování hovoru, zpětné převzetí zaparkovaných hovorů
- ✦ Uzamknutí přístroje
- ✦ Zachycení zlomyslného volání
- ✦ Kategorizace pro odchozí volání
- ✦ Kategorie pro třídy volání
- ✦ Funkce Follow me
- ✦ Osobní kódy (čísla)
- ✦ Různé druhy vyzvánění
- ✦ Alarmové funkce
- ✦ Pokročilé telefonní seznamy
- ✦ Integrované diagnostické funkce
- ✦ Mobilní pobočka
- ✦ Bezdrátový systém IP DECT



BC4 Office panel

Každý uživatel má k dispozici webový komunikační nástroj Office panel, která nabízí integrovaného klienta WebRTC nebo ovládání stolního IP telefonu Htek, přístup k adresářům, historii volání, firemním adresářům, hlasové poště a nahrávkám hovorů.

Ikona	Číslo	Jméno	Čas	Operace
🏠	304	Štuli 04	25. 11. 2021 12:45	📞
🏠	306	Štuli 06	25. 11. 2021 12:44	📞
📞	602431232		25. 11. 2021 9:45	📞
📞	602431232		25. 11. 2021 9:44	📞
🏠	502	502L, Ltest s.r.o.	24. 11. 2021 11:31	📞
🏠	503	503L, CVAK s.r.o.		📞
📞	602431232		24. 11. 2021 11:26	📞
📞	731027277	Jiří Gemerle, Boží s.r.o.	24. 11. 2021 11:25	📞
📞	602			📞
📞	731027277	Jiří Gemerle, Boží s.r.o.	23. 11. 2021 15:27	📞
🏠	101		22. 11. 2021 14:09	📞
📞	731027277	Jiří Gemerle, Boží s.r.o.	19. 11. 2021 10:47	📞
📞	731027277	Jiří Gemerle, Boží s.r.o.	19. 11. 2021 10:38	📞

BC4 CDR

Aplikace CDR eviduje detailní záznamy každého hovoru včetně jeho nahrávky a času stráveného v IVR. Umožňuje vyhledat jakýkoliv příchozí, odchozí nebo interní hovor a aplikovat mnoho dopňujících filtrů.

Směr	Začátek hovoru	Čas v IVR	Délka vyzvánění	Délka hovoru	Číslo fronty	Volající	Jméno	Volaný	Jméno	Poslední volaný	Jméno	Výsledek hovoru	Detaily
📞	29. 11. 2021 15:27		00:01:29	00:00:00	101	Admin		602431232		602431232		Zmeškaný	
📞	29. 11. 2021 15:20		00:00:03	00:00:00	101	Admin		602431232		602431232		Opuštěný	
📞	29. 11. 2021 15:13		00:01:30	00:00:00	101	Admin		602431232		602431232		Zmeškaný	
📞	29. 11. 2021 11:39		00:00:04	00:00:22	501	501L		776855805		776855805		Spojený	
📞	29. 11. 2021 11:29		00:00:01	00:00:18	501	501L		776855805		776855805		Spojený	
📞	29. 11. 2021 11:29		00:00:00	00:00:00	501	501L		776855805		776855805		Obsazený	
📞	29. 11. 2021 11:28		00:00:03	00:00:16	501	501L		776855805		776855805		Spojený	

CALL CENTRUM BC4

V moderních architekturách Call center jsou integrovány multimediální C2B (customer to business) řešení s one-to-one interakčními schopnostmi a jednoduchým nasazením řešení. Řešení jsou modulární, přičemž umožňují integraci všech běžných komunikačních kanálů (hlas, fax, e-mail, chat, sociální média). Zároveň jsou otevřeny pro integraci s CRM a ERP systémy.

Aplikace jsou založeny na průmyslových standardech, jako je client/server architektura se zabudovanou IP infrastrukturou

a s přirozenou TCP/IP konektivitou, otevřenost CSTA (Computer Supported Telephony Application v souladu s ECMA 2) k rozhraní komponentů, jako je IVR, CTI server přes TCP/IP, podpora XML, VXML, SIP a jiné.

Nabízené řešení call centra je složeno s několika stavebních prvků – bloků, kterých pokrývají veškeré potřeby zákazníků. Jednotlivé moduly je možné dále kompletně upravit a nastavit dle potřeb a nároků, tak aby, výsledná podoba kontaktního centra plně odpovídala přesným požadavkům zákazníka. Dále je možné kdykoliv celý systém rozšířit o další funkce vyvinuté na základě požadavků zákazníka. Všechny tyto funkce jsou integrovány přímo do systému bez nutnosti využívat API rozhraní.



Technologické stavební prvky kontaktního centra BC4:

- ✦ **ACD.** Automatic Call Distributor (ACD) je srdcem kontaktního centra. Jedná se o specializovanou, vysoce účinnou aplikaci pracující v reálném čase. Zahrnuje přepínače, rozhraní komunikačních medií, směrovací a distribuční algoritmus a monitoring provozu. Primární funkcí ACD je směrování hovorů, fronty čekajících hovorů a distribuce hovorů, nově se přidávají další komunikační kanály jako je e-mail, SMS, chat a sociální média. Směrováním hovorů se nazývá soubor operací, které porovnávají požadavky na volanou službu s profilem, skillem a dostupností agenta s přihlédnutím na přinášený zisk v reálném čase, na provozní náklady či na alternativní zdroje. Všechny hovory, které nemohou být okamžitě odbaveny agentem, mohou být směrovány na IVR (Interactive Voice Response) systém, případně **přepadnout na jiné ACD či přiřazený do čekací fronty**. Distribuční proces zakončuje mechanismus přiřazování směrovaných hovorů na nevhodnější skupinu a agenta.
- ✦ **IVR.** IVR (Interactive Voice Response) systém, poskytuje hlasové rozhraní propojené s databází společnosti. Jedná se o další komunikační medium propojující volající (uživatele) s informacemi a službami poskytovanými společností. IVR může identifikovat volajícího a poskytnout několik možností včetně komunikace s agentem. IVR vytváří interakci s uživateli na poskytování a získávání informací a ovládá automatické transakce. Je to ideální systém pro zodpovídání často se opakujících se otázek i pro zpracování poměrně jednoduchého souboru úloh.
- ✦ **NAHRÁVÁNÍ KOMUNIKACE.** Pro kontaktní centra pracující s citlivými, obchodně orientovanými transakcemi přes telefon, je klíčová ochrana společnosti proti případným konfliktům s volajícími. Nahrávání komunikace poskytuje bezpečnostní mechanismus proti případným sporům, založený na kompletním či selektivním nahrávání hovorů. Kontaktním centřům, snažícím se zvýšit efektivitu a produktivitu nahráváním transakcí a monitorováním využitosti agentů poskytuje nahrávací zařízení kompletní a kvalitní řešení, které je plně integrováno do pracovních postupů kontaktního centra. Neboť jsou spolehlivá v automatizaci nahrávání hlasu a dat, jsou nahrávací zařízení efektivním řešením pro supervisory a školitele na školení agentů na reálně fungujícím systému se živou konverzací. Díky monitorování uložených záznamů je též nejlepším způsobem zjišťování spokojenosti zákazníků. A v neposlední řadě poskytují právoplatný důkaz o transakcích, což je obvykle základní podmínka finančních



✧ **REPORTY** Základem každého callcentra jsou přehledné a detailní statistiky, na jejichž základě mohou supervisoři kontaktního centra plánovat lidské zdroje, a kontrolovat práci jednotlivých agentů. Reporty lze exportovat do excelu. Do reportu je možné například zařadit výkony jednotlivých operátorů, informace o počtech volajících, čekacích dobách (SLA) u jednotlivých front, počty

Jméno	Linky	Report agentů	Report front	Report odezvěch hovorů	Měsíční report			
Admin		1	1	0	00:00:04	00:00:04	00:00:04	100%
01 Štāl		16	1	15	00:00:06	00:00:02	00:00:02	4%
02 Štāl		5	1	4	00:00:12	00:00:03	00:00:03	20%
05 Štāl		1	1	0	00:00:14	00:00:03	00:00:03	100%
50%		1	1	0	00:00:06	00:00:12	00:00:12	100%

ztracených hovorů, procentuální zobrazení délky hovorů, délky doby přihlášení operátorů, doby operátorů strávené na pauzách, produktivita operátorů, procentuální statistiky a distribuce hovorů v čase, dovolatelnost čísel a mnoho dalších. Nad vytvořenými reporty je možné dále pracovat a definovat a zobrazovat informace z reportů za za volitelná jednotlivá časová období. Informace u jednotlivých statistik je možné řadit a třídit podle libovolného sloupce a příslušný graf je online přepočítáván. Jednotlivé statistiky je možné získat i přes API programové rozhraní a docílit tak snadné integrace s dalšími systémy. Všechny statistiky jsou k dispozici on-line přes webový prohlížeč.

✧ **ADMINISTRACE** – v administraci systému je možné zřídit uživatele s přidělením rolí, časové podmínky pro fronty, nastavení skills agent/fronta, pauzy, kategorie hovorů atd.

Instalační a servisní podmínky řešení

Technické šetření

Podmínkou pro provozování nového systému je připravená LAN infrastruktura s odděleným datovým LAN provozem od hlasového VoIP provozu (například vytvořením dedikované VLAN). Ještě před podáním závazné objednávky je potřeba provést technické šetření, při kterém bude zjištěno, zda je možné tuto službu u zákazníka implementovat.

V průběhu technického šetření bude zjištěno, zda je kabeláž, infrastruktura, klimatizace, elektrické jističe, racky, atd. dostačující. Zákazník bude seznámen s výsledky a s aktuálním stavem. V případě negativního výsledku technického šetření (LAN infrastruktura není vyhovující pro nasazení IP telefonie) nebo pokud koncový uživatel nemá žádnou infrastrukturu, bude zpracována nabídka na úpravu nebo vybudování infrastruktury. Součástí tohoto šetření bude též předvyplnění technického zadání, které bude sloužit jako základ pro instalační část.

Instalace a školení

Instalace proběhne podle harmonogramu uvedeného v podmínkách výběrového řízení v předem domluvených termínech. Součástí implementace jsou pouze předem domluvené funkce a možnosti systému, které si zákazník objednal. Jestliže bude požadována dodatečná funkcionality, která není součástí smlouvy, bude provedena nabídka na více práce.

Proškolení uživatelů proběhne v rámci implementace formou prezentace, kde zákazník bude seznámen se základní funkčností systému. Zákazník je povinen zajistit místnost, kde bude možné prezentaci provést. Počty prezentací budou v závislosti na počtech uživatelů. Pro každých 25 uživatelů firmy je součástí dodávky 1 prezentace. (Jestliže má zákazník 50 zaměstnanců, má v rámci ceny implementace nárok na 2 prezentace.) Prezentace probíhají vždy v rámci jednoho dne.

Příloha č. 2: Tabulka pro nacenění

Příloha č. 2 Tabulka pro nacenění				
Předmět	Definice činnosti		Cena celkem v Kč bez DPH	
Instalace, konfigurace, zprovoznění, ověřovací a zkušební provoz TÚ, včetně zpracování dokumentace a instruktáž administrátorů	Instalace TÚ		758914	
	Konfigurace systémů TÚ		102288	
	Ověřovací a zkušební provoz včetně zpracování dokumentace		65209	
	Instruktáž administrátorů		9589	
Služby podpory				
SLA	Za období 1 měsíce (v Kč bez DPH)	7900	Za období 24 měsíců	189600
Celková nabídková cena v Kč bez DPH za celý předmět plnění této veřejné zakázky malého rozsahu			1125600	

Příloha č. 3: SLA



SLA (HW)

Dohoda o úrovni Služeb podpory
(Service Level Agreement)

Příloha č. 3 Smlouvy



1 Účel a pojmy

1.1 Účelem tohoto dokumentu je vymezit Služby podpory, které jsou poskytovány na základě Smlouvy a definovat jejich požadovanou úroveň.

1.2 Slovník pojmů

Systém	Souhrnné označení všech položek HW a/nebo SW, dodaných na základě Smlouvy.
Akceptační řízení	Postup sjednaný smluvními stranami a popsáný ve Smlouvě, jehož účelem je ověřit, že Plnění ve smyslu Smlouvy bylo řádně dokončeno. V rámci řešení Požadavků Objednatele při akceptačním řízení Poskytovatel prokazuje, že je realizace Požadavku dokončena a splňuje akceptační kritéria. Akceptační řízení je ukončeno a dokumentováno podpisem „Akceptačního protokolu“, popřípadě výkazu činností.
Dostupnost	Parametr, který vyjadřuje provozní spolehlivost procentem celkového provozního času, ve kterém není užívání Systému omežováno výskytem Vad kategorie A. Závazný způsob výpočtu je uveden dále v textu.
Helpdesk	Webová aplikace provozovaná Poskytovatelem, určená jako jednotné místo pro hlášení Vad, Chyb a Incidentů a Vyžádaných konzultací a služeb.
Hotline	Telefonická služba, poskytovaná Objednateli Poskytovatelem nepřetržitě k rychlému hlášení Vad, Chyb a Incidentů kategorie A a B.
Chyba	Zvláštní typ Vady, která byla způsobena vlivem neodborné manipulace či svévolného poškození ze strany Objednatele či osoby pověřené Objednatel a k jejímuž odstranění je třeba součinnosti Poskytovatele. Účelně vynaložené náklady Poskytovatele spojené s odstraněním Chyb budou Objednateli účtovány sazbou Služeb podpory. Kategorizace Chyb, stejně jako sjednané doby pro jejich odstranění, je stejná jako u Vad.
Incident	Nefunkčnost nebo nesprávná funkčnost Systému nebo jeho části, která není způsobena Poskytovatelem ani Objednatel, není Vadou ani Chybou ve smyslu této přílohy a vzniká z důvodů na straně třetí osoby či v důsledku jiné okolnosti {např. vyšší moc). Účelně vynaložené náklady Poskytovatele spojené se součinností při odstranění Incidentů budou Objednateli účtovány sazbou Služeb podpory. Kategorizace Incidentů, stejně jako sjednané doby pro jejich odstranění, je stejná jako u Vad.

Příloha č.3 Smlouvy: SLA Dohoda o úrovni služeb podpory

Koncový uživatel	Jakýkoli pracovník Objednatele, užívající v rámci plnění svých pracovních povinností Systém nebo jeho část.
Nouzový režim	Dočasné řešení Vad, Chyb nebo Incidentů kategorie A, které zajistí Objednateli alespoň takový režim užívání Systému, kdy je Objednatel schopen plnit své závazky vůči třetím osobám a státu a Systém nevykazuje nadále charakteristiky Vady kategorie A.
Repair Time	Doba vyřešení Vady, Chyby a Incidentu a znamená dobu mezi časem od prokazatelného oznámení Vady, Chyby a Incidentu ze strany Objednatele Poskytovateli, a časem prokazatelného vyřešení Vady, Chyby a Incidentu Poskytovatelem.
Response Time	Doba reakce na Vadu, Chybu nebo Incident znamená dobu mezi časem prokazatelného nahlášení Vady, Chyby nebo Incidentu ze strany Objednatele Poskytovateli, a časem prokazatelné reakce Poskyvatele na jejich oznámení. Reakcí Poskyvatele se rozumí kvalifikovaná reakce pracovníkem, který je kompetentní oznámenou událost řešit, ne administrativní reakce {např. automatizované nebo jiné potvrzení přijetí oznámení}.
Rollback	Postup, při kterém je nově nainstalovaná aktualizace {verze} Systému odinstalována a je znovu uvedena do provozu verze původní.
SLA	Service Level Agreement - tato dohoda o rozsah a úrovni Služeb podpory.
Vada	Nefunkčnost nebo nesprávná funkčnost Systému nebo jeho části, rozpor mezi vlastnostmi Systému {nebo jeho samostatné dílčí části} a vlastnostmi popsanými v Technické specifikaci, Cílovém konceptu nebo Dokumentaci Systému se zohledněním případných změn v Akceptačním protokolu, nebo rozpor s vlastnostmi Systému, popsanými v objednané úpravě Systému.
Vyžádané konzultace a služby	Odborné telefonické, písemné nebo osobní konzultace nebo jiné služby, týkající se předmětu smlouvy, které jsou poskytnuty Poskytovatelem na vyžádání Objednatele a nejsou součástí jiných poskytovaných Služeb podpory. V SLA je definován rozsah Vyžádaných konzultací a služeb, které jsou zahrnuty do paušální úhrady Služeb podpory.



2 Obecná ustanovení

- 2.1 Poskytovatel je certifikovaným partnerem nebo má souhlas od výrobce k poskytování Služeb podpory(servisu) Systému.
- 2.2 Poskytovatel bere na vědomí, že vlastníkem dat vložených Objednatelem do Systému je Objednatel, že data uložená v Systému jsou pro Objednatele nepostradatelná a ztrátou přístupu k nim nebo nemožností jejich zpracování by Objednateli vznikla škoda.
- 2.3 Odpovědnými osobami pro potřeby poskytování Služeb podpory jsou:
- a) za Objednatele: [REDACTED]
Kontaktní údaje dispečinku Objednatele:
tel.: [REDACTED]
email: [REDACTED]
- b) za Poskytovatele: oddělení Technické podpory služeb
Kontaktní údaje dispečinku Poskytovatele:
Hotline v pracovní době: telefon: [REDACTED], ze zahraničí: [REDACTED]
Hotline mimo pracovní dobu: telefon: [REDACTED], ze zahraničí: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]
- 2.4 Komunikace týkající se běžných technických anebo organizačních konzultací mohou být mezi odpovědnými osobami prováděny i telefonicky. Tyto konzultace budou zahrnuty do rozsahu poskytování Služeb podpory pouze po písemné dohodě Poskytovatele a Objednatele. Písemná dohoda může proběhnout i e-mailem, nebo prostřednictvím systému Helpdesk.

3 Služby podpory a jejich parametry

- 3.1 Pro zajištění správného, stabilního a plného fungování Systému po celou dobu trvání Smlouvy zejména v souvislosti s aktualizacemi programového vybavení Systému prováděného jeho výrobcem nebo Poskytovatelem v případě SW a plnou funkčnost Systému bez snížení výkonu, spolehlivosti a bezpečnosti v případě HW slouží tyto služby podpory:
- a) Garance průběžné podpory.
b) Provozování Helpdesku Poskytovatelem.
c) Provozování nepřetržitě telefonické služby Hotline k urgentnímu řešení Chyb, Vad a Incidentů kategorie A a B.
d) Odstraňování Vad Systému Poskytovatelem ve stanovených termínech.
e) Podpora a součinnost řešení Chyb ve stanovených termínech.
f) Podpora a součinnost řešení Incidentů ve stanovených termínech.
g) Zajištění plného souladu instalovaného SW Systému s platnou legislativou České republiky po celou dobu platnosti a účinnosti Smlouvy ve všech částech Systému, a to nejpozději dnem účinnosti legislativních změn.
h) Dodávky oprav, updatů, upgradů a nových verzí SW komponent Systému.

- 3.2 Implementace oprav, updatů, upgradů a nových verzí SW komponent Systému po předchozí domluvě a v součinnosti s Objednatelem. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že součinnost Objednatele u této služby neruší povinnost Poskytovatele provést instalaci. Tuto povinnost má Poskytovatel vždy, není-li v konkrétním případě s Objednavatelem dohodnuto jinak.
- 3.3 Postupy Služeb podpory při aktualizacích a odstávkách jsou závazně tyto:
- a) Pokud budou nutné aktualizace Systému nebo jeho částí, budou realizovány podle následujících pravidel:
- {1} Poskytovatel musí navrhnout scénář aktualizace včetně scénáře pro Rollback.
 - {2} Objednatel odsouhlasí scénář aktualizace.
 - {3} Pokud je pro danou část Systému k dispozici testovací prostředí:
 - i. Poskytovatel provede aktualizaci dle popsaného scénáře na testovacím prostředí.
 - ii. Objednatel provede test a odsouhlasí provedení scénáře do produkce.
 - iii. V případě zjištěné Vady provede Poskytovatel Rollback dle scénáře a následně navrhne upravený scénář.
 - iv. Pokud Objednatel podle výsledku testu odsouhlasí aktualizaci produkčního systému. Poskytovatel se součinností Objednatele realizuje scénář na produkčním systému. Poskytovatel provede v součinnosti s Objednatelem testy funkčnosti Systému.
 - v. Pokud Systém po aktualizaci vykazuje Vady kategorie A nebo B, provede Poskytovatel Rollback dle scénáře a následně navrhne upravený scénář.
 - {4} Pokud pro danou část Systému není k dispozici testovací prostředí:
 - i. Poskytovatel provede aktualizaci dle popsaného scénáře na produkčním prostředí.
 - ii. Poskytovatel průběžně testuje úspěšnost jednotlivých kroků aktualizací, pokud je to možné.
 - iii. Poskytovatel provede v součinnosti s Objednatelem testy funkčnosti Systému.
 - iv. Pokud Systém po aktualizaci vykazuje Vady kat. A nebo B, provede Poskytovatel Rollback dle scénáře a následně navrhne upravený scénář.
- b) Odstávky Systému budou plánovány podle následujících pravidel:
- {1} Poskytovatel odhadne trvání odstávek ve scénáři dle předchozího odstavce.
 - {2} Určení času realizace těchto scénářů je právem Objednatele. Objednatel je oprávněn požadovat jejich realizaci mimo hlavní provoz Objednatele. Pro účely tohoto ustanovení je doba hlavního provozu Objednatele stanovena od 05:00 do 19:00 včetně víkendů a svátků.
 - {3} Pokud to realizace doporučení umožní, Poskytovatel při odstávce využije architekturu vysoké dostupnosti k tomu, aby umožnil Objednateli provoz bez ztráty dostupnosti Systému jako celku i v případě aktualizací Systému.

Příloha č.3 Smlouvy: SLA Dohoda o úrovni služeb podpory

- 3.4 Jestliže ve vztahu k plnění podle Smlouvy vznikne v souvislosti se zaváděním nebo aktualizací systému řízení bezpečnosti informací nebo v souvislosti se zaváděním, prováděním nebo aktualizací bezpečnostních opatření podle zákona o kybernetické bezpečnosti a jeho prováděcích předpisů potřeba uzavřít dodatek k této smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy. Poskytovatel se pro tento případ rovněž zavazuje poskytnout součinnost směřující k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy v souladu se ZZVZ.
- 3.5 Školení, dokumentace a služby informovanosti při poskytování Služeb podpory
- 3.5.1 Poskytovatel zaškolí správce Systému nebo jiné osoby, určené Objednatelem, při implementaci nových verzí a/nebo úprav, buď vzdáleně formou videokonference nebo na místě u Objednatele.
- 3.5.2 K dodaným úpravám a aktualizacím Systému musí být dodána vždy s předstihem změnová dokumentace a změny se musí promítnout do uživatelské a správčovské dokumentace nejpozději ke dni instalace změny.
- 3.5.3 Pokud je součástí Systému aplikační software, zavazuje se Poskytovatel bez prodlení informovat Objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech tohoto aplikačního SW.

3.6 Parametry řešení Vad, Chyb a Incidentů

3.6.1 Kategorie Vad, Chyb a Incidentů jsou definovány takto:

KATEGORIE VADY CHYBY INCIDENTU	POPIS KATEGORIE
A {kritická}	Událost v Systému, která je zásadní pro činnost Objednatele; nelze pokračovat v činnosti Systému nebo jeho části a není k dispozici žádná dočasná řešení problému.
B {závažná}	Událost v Systému, kdy je důležitá funkcionality nebo důležitá část Systému nefunkční nebo v podstatných rysech vykazuje nesprávnou funkčnost a toto není možné nahradit jinou funkcionalitou nebo částí Systému.
C {běžná}	Událost, která není kritická nebo závažná, ale při níž je některá z funkcionalit nebo částí Systému nedostupná nebo pracuje chybně, je však možné ji dočasně nahradit jiným doporučeným způsobem nebo přerušit použití funkce nebo dané části Systému až do zajištění nápravy bez významného dopadu na činnost Objednatele.

3.6.2 Parametry Response Time a Repair Time jsou definovány takto

KATEGORIE VADY CHYBY INCIDENTU	RESPONSE TIME	REPAIR TIME



Příloha č.3 Smlouvy: SLA Dohoda o úrovni služeb podpory

A {kritická}	2 h	12 h
B {závažná}	2 h	36 h
C {běžná}	5 prac. dnů	bude dohodnutý ad hoc u každé události

3.6.3 Parametr Dostupnost je definován jako poměr součtu času, kdy je Systém v provozu bez výskytu Vad kategorie A oproti celkovému očekávanému provoznímu času za vyhodnocované období (tedy bez časů profylaktických prohlídek a dohodnutých plánovaných odstávek a Objednatelům nahlášených odstávek). Počítá se s provozem 24x7, včetně sobot, nedělí a svátků. Vyhodnocuje se měsíčně za uplynulé období trvání SLA. Vyjadřuje se v procentech se dvěma desetinnými místy. Dostupnost Systému je požadovaná **nejméně na úrovni 99,95 %** za hodnocené období.

3.7 Postupy služeb Helpdesku a Hotline a řešení Vad, Chyb a Incidentů

3.7.1 Oznamovat Vady, Chyby i Incidenty jsou oprávněny určené osoby za Objednatel. Seznam těchto osob a případné změny uvede v Helpdesku osoba oprávněná ve věcech technických dle Smlouvy.

3.7.2 Pro hlášení Vad, Chyb a Incidentů kategorie A a B je k dispozici telefonická Hotline dostupná nepřetržitě {24x7}. Běh lhůt, ve kterých je Poskytovatel povinen reagovat {Response Time} na Vady, Chyby, a Incidenty, popřípadě je odstranit {Repair Time}, počíná běžet okamžikem nahlášení. Po nahlášení na Hotline je Poskytovatel povinen vytvořit nebo doplnit záznam do Helpdesku.

3.7.3 Pro hlášení Vad, Chyb i Incidentů je dostupná Poskytovatelem provozovaná webová aplikace HelpDesk, obsluhovaná pracovníky Poskytovatele v pracovní dny mezi 9:00 a 17:00 CET/CEST. Běh lhůt, ve kterých je Poskytovatel povinen reagovat {Response Time} na Vady, Chyby, a Incidenty, popř. je odstranit {Repair Time}, počíná běžet okamžikem nahlášení v pracovní dny mezi 9:00 a 17:00, jinak v 7:00 následujícího pracovního dne, pokud nebyla událost kategorie A nebo B hlášena prostřednictvím Hotline. Pracovními dny se rozumí pondělí-pátek, kromě státních svátků v ČR.

3.7.4 Veškeré lhůty řešení Vad, Chyb a Incidentů budou měřeny v reálném čase. Do měření času se nezapočítává:

- a) Prodlení v komunikaci prokazatelně zaviněné Objednatel, evidované v systému Helpdesk nebo komunikací pomocí e-mailu v případě, že je Helpdesk nefunkční.
- b) Prodlení v komunikaci se třetími stranami a v jejich součinnosti, je-li nezbytná, prokazatelně zaviněné těmito stranami {poskytovateli okolních subsystémů, HW a jiných SW}, pokud jde o subsystémy, které souvisejí s provozem Systému a nejsou v odpovědnosti Poskytovatele nebo jeho poddodavatelů.
- c) Posun času řešení na základě písemného rozhodnutí o tomto posunu Objednatel a čas, potřebný na poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany Objednatel, ke které byl Poskytovatelem Objednatel písemně {také emailem či prostřednictvím Helpdesk} vyzván.



Příloha č.3 Smlouvy: SLA Dohoda o úrovni služeb podpory

- 3.7.15 Vyhodnocení měřených parametrů Response time, Repair time a Dostupnost zasílá Poskytovatel Objednateli měsíčně. Toto vyhodnocení slouží jako podklad pro vzájemnou komunikaci Objednatele s Poskytovatelem za účelem udržení požadované úrovně SLA.
- 3.7.16 Pokud bude Poskytovatel pro dodržení parametrů SLA vyžadovat připojení Systému na vzdálený dohled, Objednatel mu toto připojení umožní za podmínek, které jsou v souladu se Zákonem o kybernetické bezpečnosti.
- 3.8 Sankce za nedodržení požadovaných parametrů Služeb podpory jsou definovány ve Smlouvě.



Příloha č. 4: Požadavky kybernetické bezpečnosti na významného dodavatele

Požadavky kybernetické bezpečnosti na významného dodavatele

Příloha č. 4 Smlouvy



1. Řízení rizik

Dodavatel bude pravidelně provádět analýzu rizik spojených s poskytováním služeb, včetně vyhodnocení rizik souvisejících s kybernetickými hrozbami. Výsledky analýz budou pravidelně předkládány objednateli, a to nejméně jednou ročně.

2. Kontinuita provozu

Dodavatel se zavazuje zajistit, že jeho služby budou poskytovány v souladu s definovanými parametry dostupnosti a kontinuitou provozu, a to i v případě kybernetických incidentů nebo výpadků systémů. Dodavatel bude mít vypracované plány pro obnovu provozu (Disaster Recovery Plan) a jejich pravidelnou aktualizaci.

3. Opatření k ochraně dat

Dodavatel zajistí, že všechna data, která zpracovává nebo ukládá v rámci plnění této smlouvy, budou chráněna před neoprávněným přístupem, ztrátou nebo zneužitím. Dodavatel zavede šifrování dat a další nezbytná technická a organizační opatření k zajištění jejich ochrany.

4. Hlášení bezpečnostních incidentů

Dodavatel se zavazuje, že v případě výskytu jakéhokoli kybernetického bezpečnostního incidentu, který by mohl mít dopad na poskytované služby, neprodleně informuje objednatele, a to do 24 hodin od zjištění incidentu. Dodavatel zároveň předloží zprávu obsahující opatření přijatá k odstranění incidentu a prevenci jeho opakování.

5. Přístup ke kontrolám a auditům

Dodavatel poskytne objednateli přístup k veškerým informacím a dokumentaci týkající se bezpečnostních opatření, včetně auditů prováděných v oblasti kybernetické bezpečnosti. Objednatel má právo provádět pravidelné audity nebo inspekce dodavatele, a to alespoň jednou ročně.

6. Odpovědnost za třetí strany

Dodavatel se zavazuje zajistit, že všichni jeho poddodavatelé nebo třetí strany, které budou zapojeny do plnění této smlouvy, budou splňovat stejné požadavky na kybernetickou bezpečnost stanovené touto smlouvou.

7. Zabezpečení přístupu

Dodavatel je povinen zajistit, aby k systémům, které slouží k poskytování služeb podle této smlouvy, měly přístup pouze oprávněné osoby. Dodavatel zavede a udržuje postupy pro správu přístupových práv, včetně autentizace a autorizace uživatelů.

8. Školení zaměstnanců

Dodavatel zajistí, že všichni zaměstnanci zapojení do poskytování služeb podle této smlouvy, budou pravidelně proškoleni v oblasti kybernetické bezpečnosti. Školení bude zahrnovat jak technické aspekty, tak povědomí o hrozbách a bezpečnostních postupech.

9. Souhlas s externími audity

Dodavatel souhlasí s tím, že objednatel nebo jím pověřené externí audity mohou pravidelně kontrolovat dodržování kybernetické bezpečnosti. Tyto audity mohou zahrnovat revizi technických opatření, dokumentace a provozních procesů.

10. Incident Response Plan (Plán reakce na incidenty)

Dodavatel je povinen mít vypracovaný a aktualizovaný plán reakce na kybernetické incidenty, který zahrnuje postupy pro jejich identifikaci, řešení a hlášení. Tento plán bude pravidelně testován a jeho efektivita vyhodnocována.

11. Zpracování osobních údajů

V případě, že dodavatel bude zpracovávat osobní údaje v souvislosti s poskytováním služeb, zavazuje se k jejich ochraně v souladu s nařízením GDPR a příslušnými právními předpisy České republiky o ochraně osobních údajů.

12. Ochrana dat

Dodavatel se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti vyplývající z platných právních předpisů o ochraně osobních údajů a zajišťovat, že zpracování dat bude probíhat v souladu s obecně závaznými předpisy (např. GDPR, zákon o zpracování osobních údajů).

13. Závazek k inovacím bezpečnostních technologií

Dodavatel se zavazuje k průběžnému zlepšování a modernizaci bezpečnostních technologií a procesů v souladu s aktuálními hrozbami a technologickým vývojem, a to tak, aby odpovídaly požadavkům objednatele a právním předpisům.

14. Zabezpečení přenosu dat

Dodavatel zajistí, že veškeré přenosy dat, zejména osobních a citlivých údajů, budou probíhat prostřednictvím zabezpečených komunikačních kanálů, které budou šifrovány pomocí aktuálních standardů kryptografie (např. TLS 1.2 a vyšší).

15. Ochrana před malwarem a útoky

Dodavatel musí zajistit, že všechny systémy, které využívá k poskytování služeb podle této smlouvy, budou vybaveny účinnou antivirovou ochranou, ochranou proti malware a detekcí anomálií, která bude pravidelně aktualizována.

16. Řízení změn (Change Management)

Jakékoliv změny v infrastruktuře nebo softwaru, které by mohly ovlivnit bezpečnost systémů, musí být předem schváleny objednatelem. Dodavatel zavede řízení změn, které zahrnuje plánování, testování a validaci před nasazením změn do produkčního prostředí.

17. Zálohování dat

Dodavatel je povinen pravidelně zálohovat data, která jsou zpracovávána v souvislosti s poskytováním služeb dle této smlouvy. Zálohy budou prováděny v souladu s dohodnutým harmonogramem a musí být uloženy na zabezpečeném místě, aby byla zajištěna jejich integrita a dostupnost.

18. Ochrana fyzické infrastruktury

Dodavatel zajistí ochranu fyzické infrastruktury (servery, datová centra apod.), která slouží k poskytování služeb podle této smlouvy. Opatření zahrnují kontrolu přístupů do datových center, monitorování a zabezpečení proti neoprávněným přístupům.

19. Vyhodnocení bezpečnostních rizik

Dodavatel je povinen provádět pravidelné analýzy bezpečnostních rizik spojených s poskytováním služeb a předkládat výsledky těchto analýz objednateli. V případě zjištění nových rizik je dodavatel povinen ihned přijmout nápravná opatření.

20. Odpovědnost za poddodavatele

V případě, že dodavatel využívá poddodavatele pro poskytování služeb podle této smlouvy, je povinen zajistit, že tito poddodavatelé budou dodržovat stejné bezpečnostní standardy, jaké jsou stanoveny touto smlouvou. Dodavatel nese plnou odpovědnost za případné nedodržení těchto standardů jeho poddodavateli.



Pravidla používání datové sítě FNUSA externími uživateli

Pojem	Vysvětlení pojmu
Externí uživatel (dále jen uživatel)	Osoba, která není v pracovně právním vztahu k FNUSA a využívá prostředky ICT FNUSA.
Poskytovatel připojení	Pracovník Úseku informatiky FNUSA odpovědný za poskytování prostředků ICT, kontaktní e-mail: evpn@fnusa.cz

Zkratka	Vysvětlení zkratky
FNUSA	Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně
ICT	Informační a komunikační technologie

1. Práva a povinnosti uživatelů

- uživatel připojení do sítě FNUSA smí používat vzdálené připojení pouze k účelům souvisejícím s výkonem smluvní činnosti v takovém rozsahu, který odpovídá nezbytným potřebám uživatele pro výkon této činnosti,
- uživatel připojení do sítě FNUSA je povinen používat své připojení takovým způsobem, který nenaruší funkci sítě ani práva ostatních uživatelů,
- uživatel připojení do sítě FNUSA je povinen chránit svá hesla či jiné přístupové údaje (certifikáty) před vyražením, a v případě podezření, že přístupové údaje zná jiná osoba, je povinen tuto situaci neprodleně nahlásit poskytovateli připojení,
- uživatel připojení do sítě FNUSA je povinen zabránit využití či zneužití jeho vzdáleného připojení třetí osobou,
- uživatel připojení do sítě FNUSA je povinen chovat se v souladu s dobrými mravy a právním řádem České republiky,
- pominou-li důvody pro potřebu připojení do sítě FNUSA, musí tuto informaci uživatel neprodleně nahlásit poskytovateli připojení a připojení mu bude zrušeno.

2. Nepovolené činnosti

- uživatel připojení do sítě FNUSA nesmí v žádném případě poskytovat informace o přístupu, přístupová hesla, certifikáty, další citlivé informace a ani jejich části třetím osobám,
- uživatel připojení do sítě FNUSA nesmí v žádném případě předávat jakékoli důvěrné informace získané tímto přístupem třetím osobám (číselníky, databáze, atd.),
- uživatel připojení do sítě FNUSA nesmí v síti FNUSA vyhledávat důvěrné informace, snažit se získat neautorizovaný přístup k souborům i prostředkům sítě a podobně,
- uživatel připojení do sítě FNUSA nesmí v rámci FNUSA instalovat nebo ukládat jakýkoli neautorizovaný, nelegální nebo škodlivý software či data,
- nesmí provozem svého zařízení ohrožovat stabilitu počítačové sítě,
- uživatel nesmí nepřetržitě ponechat aktivní přístup do sítě FNUSA.

3. Porušení pravidel

- uživateli, který poruší tato pravidla, bude právo přístupu do sítě FNUSA neprodleně odebráno, o čemž bude uživatel následně ze strany poskytovatele připojení informován,

- uživatel připojení do sítě FNUSA plně zodpovídá za škody vzniklé v důsledku zneužití jeho přístupu nebo poskytnutím přístupu do sítě FNUSA třetí osobě,
- uživatel připojení do sítě FNUSA je plně zodpovědný za obsah svého datového prostoru.

4. Odpovědnost za škody

Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně, ani její zaměstnanci, nenesou odpovědnost za jakoukoli škodu, vzniklou externím uživatelům v souvislosti s funkčností či nefunkčností vzdáleného připojení, případně blokad přístupu ze strany FNUSA.

5. Závěrečná ustanovení



Přístup do sítě FNUSA je realizován prostřednictvím protokolu OpenVPN zabezpečeným certifikátem vydaným na konkrétní osobu s přihlašovacím jménem a heslem. Certifikát má platnost 1 rok a minimálně 10 pracovních dní před vypršením jeho platnosti je nutno požádat o jeho prodloužení prostřednictvím e-mailu odeslaného na adresu evpn@fnusa.cz.

Přístupy do sítě FNUSA budou monitorovány a v případě podezření ze zneužití přístupu může poskytovatel připojení tento přístup uživateli bez předchozího varování zablokovat. O zablokování tohoto přístupu bude uživatel následně informován e-mailem odeslaným na adresu zadanou v žádosti o přístup.

Poskytovatel připojení nesleduje obsah komunikace, ale v případě nutnosti si vyhrazuje práva přístupu a práva pro odkrytí komunikace. Odpovídající části logů je oprávněn použít v souvislosti s identifikací zneužívání sítě anebo služeb sítě. Na vyžádání a je-li to nezbytné, je v těchto případech oprávněn poskytnout uložené informace i třetím stranám (poskytovatelům identit, poskytovatelům zdrojů a orgánům činným v trestním řízení).

Uživatel svým podpisem níže potvrzuje, že byl seznámen s obsahem tohoto dokumentu, jeho obsah v plném rozsahu pochopil a bude se jím řídit. Uživatel si je dále vědom, že je povinen se řídit dalšími pokyny poskytovatele připojení a respektovat administrativní opatření regulující přístup k ICT FNUSA. Uživatel si je rovněž vědom nutnosti požádat o obnovení platnosti certifikátu minimálně 10 pracovních dní před vypršením jeho platnosti prostřednictvím e-mailu odeslaného na adresu evpn@fnusa.cz.

Uživatel svým podpisem rovněž stvrzuje převzetí přístupových údajů.

Jméno a příjmení podnikatele nebo název firmy	T-Mobile Czech Republic a.s.		
IČO	64949181		
Sídlo či místo podnikání	Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4		
Jméno a příjmení (hůlkovým písmem)	Datum	Podpis	
			

Příloha č. 6 Harmonogram

Číslo	Aktivita	Trvání [kalendářní dny]	Předchůdci
1	Obměna telefonní ústředny ve FNuSA	126 dnů	
2	Podp s smlouvy mez Zákazníkem a T-Mob le	0 dnů	
3	Dodání, instalace, zprovoznění řídicího serveru	35 dnů	
4	Objednání HW převodníku	7 dnů	2
5	nstalace HW převodníku na lokal tě	14 dnů	4
6	nstalace a zprovoznění řídicího serveru	14 dnů	5
7	Dodání, instalace, zprovoznění aplikačního serveru	49 dnů	
8	nstalace a zprovoznění apl kačního serveru	14 dnů	6
9	Př pojení a zprovoznění stávajících telefonů, reg strace S P	14 dnů	8
10	Př pojení a zprovoznění stávajících nterkomů, reg strace S P	14 dnů	9
11	Zpracování návodů k používání řešení v českém jazyce	7 dnů	8, 9, 10
12	Ověřovací a zkušební provoz, instruktáž administrátorů	42 dnů	
13	Zaškolení adm n strátorů	2 dny	11
14	Ověřovací a zkušební provoz	30 dnů	13
15	Podp s akceptačního protokolu	0 dnů	14
16	Demontáž a ekologická loikvidace původní TÚ	10 dnů	
17	Demontáž stávající stávající TÚ	7 dnů	15
18	Ekolog cká l kv dace stávající TÚ	3 dny	17
19	F4 - Zahájení poskytování služby podpory - SLA	0 dnů	
20	Poskytování služby podpory - SLA	729 dnů	18