

**OBJEDNÁVKA č. 1100020966/23****Adresa příjemce faktury:**

ČR - ČSSZ ústředí
Křížová 25
225 08 Praha 5

IČ: 00006963

Bankovní spojení: 10006-127001/0710

Vyřizuje: [REDACTED]

Útvar: Oddělení centrálních nákupů a správy tis

Tel.: [REDACTED]

Fax:

E-mail: [REDACTED]

Adresa příjemce zboží/služby:

Ústředí ČSSZ
Křížová 25
225 08 Praha 5

ha-vel internet s.r.o.**Olešní 587/11A****712 00 Ostrava 12 - Muglinov**

IČ: 25354973

DIČ: CZ25354973

datum objednávky: 20.03.2025**číslo smlouvy:****dodací lhůta:** 30.04.2025

Vaše číslo dodavatele u nás: 528450

Plat.podm.: Splatnost faktur činí 21 dnů ode dne doručení.

Vyřizuje: [REDACTED]/tel. [REDACTED]

Pol.	Materiál Obj.množství	Označení Jednot.	Cena za jednotku	Hodnota celkem
00010	1,000	Poskytování hlasových služeb Jedn.výk.	60.317,00	60.317,00

„Objednáváme u Vás poskytování hlasových služeb na základě přiložených poptávkových listů včetně hovorného, které bude účtováno dle skutečně provolaných minut na období 1. – 30. 4. 2025“

Cena je uvedena včetně DPH.

Nípez CVP 64211000-8

Přílohy:

Příloha č. 1 – 10 Poptávkové listy PL_ISDN2_01 – PL_ISDN2_10

Příloha č. 11 – 20 Poptávkové listy PL_ISDN30_01 – PL_ISDN30_10

Příloha č. 21 Obchodní podmínky

Cena je stanovena dohodou dle zákona č. 526/1990 Sb., ve znění pozdějších předpisů,
v celkové výši do **60.317,00 Kč**,

a to tak, že tato nabídková cena je cenou nejvýše přípustnou.

Smluvní vztahy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku v platném a účinném znění.

Pokračování na další straně...

ha-vel internet s.r.o.
Olešní 587/11A
712 00 Ostrava 12 - Muglinov

Objednávka / datum
1100020966 / 20.03.2025

Pol.	Materiál Obj.množství	Označení Jednot.	Cena za jednotku	Hodnota celkem
------	--------------------------	---------------------	------------------	----------------

Objednávka, jejíž hodnota přesáhne částku 50 000 Kč bez DPH, bude včetně akceptace objednatelem uveřejněna v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění platném a účinném.

Objednávka, jejíž hodnota přesáhne částku 50 000 Kč bez DPH, nabyde účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv, přičemž veškeré plnění dle této objednávky lze poskytnout až po nabytí její účinnosti.

Dodavatel je povinen uvést, jaké části objednávky a z jakého právního důvodu není možno uveřejnit. Pokud dodavatel žádnou část objednávky či právní důvod neuvede, bude objednatel oprávněn uveřejnit objednávku jako celek včetně akceptace a všech příloh.

Schvaluje:
ředitel odboru

Požadavek na dodavatele.

Žádáme o vrácení jednoho vyhotovení objednávky s fakturou. Na přepravním nebo dodacím listě a faktuře uvádějte vždy číslo objednávky. **Pokud nebudou splněny výše uvedené požadavky bude faktura vrácena k doplnění. Zároveň dojde k prodloužení doby splatnosti.**

Potvrzení objednávky:

Tuto objednávku potvrzuji a zavazuji se objednané plnění v souladu s touto objednávkou poskytnout.

Dne: 5.4.2025

.....

Jméno, funkce

.....

Razítko, podpis

.....

.....

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

PLS 10495-02.02	..	local elements in	€ 500,00	not used	€ 500,00
-----------------	----	-------------------	----------	----------	----------

[illegible]

[illegible]

[illegible]

PŘÍLOHA OBJEDNÁVKY Č. 1100020966/23 – OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. CENA ZA SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1.1. Zúčtovací období

S ohledem na potřebu jednotného systému placení a kontroly se pro účely Objednávky stanovuje zúčtovací období, za něž Poskytovatel vyúčtuje ceny za poskytnuté Služby, jež odpovídá kalendářnímu měsíci, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

1.2. Daně a poplatky

Pokud není výslovně stanoveno jinak, nezahrnuje žádné ujednání o ceně obsažené v Objednávce daň z přidané hodnoty ani jiné daně a poplatky, jež se mohou na Služby poskytované dle Objednávky v daném okamžiku v souladu s platnými právními předpisy vztahovat. Nestanoví-li pro konkrétní daň nebo poplatek obecně závazný právní předpis výslovně jinak, platí, že takovou daň nebo poplatek hradí Poskytovatel.

1.3. Splatnost ceny

Cena za Služby poskytované Poskytovatelem Zadavateli dle Objednávky bude hrazena zpětně za každý kalendářní měsíc, v němž byly příslušné Služby poskytnuty, s tím, že cena je splatná třicet (30) dní poté, co Poskytovatel doručí Zadavateli daňový doklad na příslušnou částku.

1.4. Obsah daňového dokladu

Jakýkoliv daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy a bude vystaven a doručen Zadavateli nejpozději do sedmáctého (17.) dne kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po skončení příslušného kalendářního měsíce a bude obsahovat podrobný rozpis Služeb poskytnutých ze strany Poskytovatele Zadavateli v příslušném kalendářním měsíci, včetně označení Objednávky, identifikátoru Služby, paušální platby, instalačního poplatku, případného hovorného, jakož i případně dalších náležitostí stanovených v Objednávce nebo dohodnutých písemně se Zadavatelem.

1.5. Vady fakturace a jejich vliv na splatnost ceny

Zadavatel je oprávněn vrátit Poskytovateli přede dnem splatnosti příslušnou fakturu (daňový doklad) bez zaplacení, pokud taková faktura nemá náležitosti uvedené v Objednávce nebo má jiné závady v obsahu nebo formě stanovené obecně závaznými právními předpisy, a to s uvedením důvodu vrácení. Poskytovatel je povinen po vrácení faktury vyhotovit fakturu novou, a to do patnácti (15) dnů ode dne doručení vráceného daňového dokladu nebo výhrad k němu. Důvodným vrácením přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury (daňového dokladu). Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení opravené nebo nově vystavené faktury (daňového dokladu).

1.6. Vypořádání vadné fakturace

V případě, že Zadavatel uhradí částku, která však byla Poskytovatelem nesprávně vyúčtována, je Poskytovatel povinen provést vypořádání vadné fakturace formou daňového dokladu, obsahujícího mj. i vymezení jednotlivých Služeb, na které byla provedena vadná fakturace s vyznačením nesprávných i správných částek, které byly uhrazeny a které měly být správně uhrazeny, případně další údaje dle požadavku Zadavatele. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany konstatují, že Zadavatel není za Služby, které byly nesprávně vyúčtovány, povinen platit cenu nebo její část.

1.7. Způsob úhrady ceny

Cena za Služby poskytované Poskytovatelem Zadavateli dle Objednávky bude hrazena bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený v Objednávce, nebo Poskytovatelem písemně oznámený Zadavateli.

1.8. Prodlení s úhradou ceny

Jestliže Zadavatel neuhradí Poskytovateli řádně a včas jakoukoliv část ceny řádně uplatněné daňovým dokladem, bude Zadavatel povinen zaplatit příslušnému Poskytovateli úrok z prodlení z dlužné části ceny, a to za každý započatý den prodlení. Výše úroku z prodlení se řídí příslušnými právními předpisy.

1.9. Předběžná kontrola fakturace

Zadavateli, který to Poskytovateli písemně sdělí, je příslušný Poskytovatel povinen elektronicky doručit nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po ukončení příslušného zúčtovacího období podklad pro vyúčtování ceny za Služby poskytnuté Zadavateli v uplynulém zúčtovacím období. Zadavatel je po doručení podkladů oprávněn nejpozději do pěti (5) pracovních dnů doručit Poskytovateli připomínky k doručeným podkladům. Na základě těchto připomínek může Poskytovatel ve vztahu k Zadavateli upravit dané vyúčtování ceny za příslušné zúčtovací období, pokud uzná tyto připomínky jako oprávněné. Tímto není dotčena povinnost Poskytovatele vystavit daňový doklad v řádném termínu v souladu s příslušnými právními předpisy. Doručením či nedoručením připomínek ze strany Zadavatele k příslušným podkladům nejsou dotčena práva Zadavatele na reklamaci vyúčtované ceny za danou Službu a dané zúčtovací období, práva z vad plnění Poskytovatele, včetně případných práv na poskytnutí slevy z ceny, uplatnění sankcí apod. Případné reklamační řízení se řídí příslušnými ustanoveními ZEK.

1.10. Zálohové platby

Zadavatel neposkytuje zálohové platby na cenu Služeb.

2. **UJEDNÁNÍ O ÚROVNI SLUŽEB**

2.1. Kvalitativní ukazatele Služby

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby s příslušnou odbornou péčí a s využitím posledního stavu techniky. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v souladu s Přílohou č. 1 Objednávky. Služba musí být předána v souladu s technickými podmínkami definovanými Přílohou č. 1 Objednávky. Za správnost poskytovaných Služeb odpovídá v plném rozsahu Poskytovatel. Poskytovatel rovněž zajistí dodržování kvalitativních ukazatelů Služby dle Poptávkového listu (dále jen „**Kvalitativní ukazatele**“). Kvalitativními ukazateli, které jsou měřeny a jejichž porušení je sankcionováno, jsou dostupnost (SLA) a Doba zavedení Služby (jak je tento pojem dále definován), pokud není sjednáno jinak. Při zjišťování, zda byly dodrženy Kvalitativní ukazatele, nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty:

- (i) vzniklé v důsledku nedodržení povinností ze strany Zadavatele (ať již vyplývajících ze zákona nebo z Objednávky); nebo
- (ii) vzniklé v důsledku jakékoliv události nebo okolnosti, již nemohl Poskytovatel s vynaložením odborné péče rozumně předpokládat ani jí zcela nebo zčásti zabránit; nebo
- (iii) vzniklé v důsledku plánované provozní výluky poskytované Služby, o které musí Poskytovatel předem informovat odpovědné pracoviště Zadavatele, se kterým navržený termín plánované výluky musí být prokazatelně písemně odsouhlasen. Hlášení plánovaných provozních výluk ze strany Poskytovatele budou obsahovat řádnou specifikaci Služeb, jichž se výluka týká, tj. minimálně KIVS ID, číslo jednací Objednávky, lokalizaci a kapacitu Služby dle Poptávkového listu.

Kvalitativní ukazatele budou posuzovány vždy odděleně pro jednotlivé Služby poskytované dle Přílohy č. 1 Objednávky Zadavateli.

2.2. Měření Kvalitativních ukazatelů Poskytovatelem

Poskytovatel bude nepřetržitě měřit veškeré Kvalitativní ukazatele, vést prokazatelným způsobem evidenci o těchto měřeních a zpracovávat výkazy (resp. udržovat informace s možností prohlížení on-line), přehledy a výstupy z měření a provozního sledování tak, aby z nich byla zřejmá úroveň plnění Kvalitativních ukazatelů. Poskytovatel zajistí úplnost, správnost a pravdivost takové evidence, výkazů a výstupů a bude udržovat tyto informace na svých nosičích dat po dobu Objednávky, nedohodne-li se Poskytovatel se Zadavatelem na delší době uchování.

2.3. Vykazování Kvalitativních ukazatelů

Poskytovatel je povinen k žádosti Zadavatele, popř. osoby pověřené ze strany Zadavatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, sdělit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) pracovního dne, aktuální hodnoty Kvalitativních ukazatelů. Do sedmi (7) dnů od konce každého kalendářního měsíce Poskytovatel zpřístupní Zadavateli, popř. osobě pověřené ze strany Zadavatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, souhrnné výkazy a přehledy plnění Kvalitativních ukazatelů v právě uplynulém kalendářním měsíci. V těchto výkazech a přehledech bude rovněž specifikován výpočet smluvních pokut uplatnitelných v důsledku nesplnění Kvalitativních ukazatelů. V případě, že má Zadavatel, popř. osoba pověřená ze strany Zadavatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, oprávněné pochybnosti o úplnosti, správnosti či pravdivosti takovýchto výkazů či přehledů, je Poskytovatel povinen doložit zde uvedené údaje dodatečnými údaji tak, aby umožnil jejich ověření z těchto hledisek.

2.4. Vlastní měření

Žádné ustanovení v Objednávce neomezuje možnost Zadavatele, popř. osoby pověřené ze strany Zadavatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, provádět vlastní nezávislé měření Kvalitativních ukazatelů, k čemuž je Poskytovatel povinen poskytnout nezbytnou součinnost. V případě rozdílných hodnot měření a vykazování Kvalitativních ukazatelů ze strany Poskytovatele je rozhodný výsledek měření Zadavatele.

2.5. Doba zavedení Služby

Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby zahájení poskytování Služeb Zadavateli plynule a bezproblémově navázalo na dosavadní poskytování Služeb Zadavateli. Poskytovatel je povinen zahájit řádné poskytování Služeb nejpozději k datu, které je pro jednotlivé Služby uvedeno v Příloze č. 1 Objednávky („Doba **zavedení služby**“). Od tohoto okamžiku běží Doba poskytování Služeb dle přílohy č. 1 této Objednávky.

3. **DOHLEDOVÉ MÍSTO A SERVICEDESK**

3.1. Dohledové místo

Zadavatel je oprávněn zřídit centrální dohledové místo, jehož prostřednictvím budou jakékoli incidenty a závady ve vztahu ke Službám poskytovaným dle Objednávky Zadavateli hlášeny Poskytovateli. Poskytovatel se zavazuje, že bude centrálnímu dohledovému místu poskytovat aktuální informace o Službách poskytovaných Poskytovatelem dle Objednávky Zadavateli, a to v elektronické formě (formát XML) a umožní centrálnímu dohledovému místu, resp. Zadavateli přímý přístup do systému Poskytovatele obsahujícího aktuální (*on-line*) informace o Službách poskytovaných Poskytovatelem dle Objednávky Zadavateli. Pokud nebude sjednáno jinak, bude mít centrální dohledové místo přímý přístup do systému Poskytovatele obsahujícího aktuální (*on-line*) informace o Službách poskytovaných Poskytovatelem dle Objednávky minimálně v rozsahu umožňujícím: (i) ověřování fakturace za Služby poskytované Poskytovatelem dle Objednávky, (ii) ověřování informace o Službách poskytovaných Zadavateli, a to minimálně vymezením KIVS ID, lokalizace Služby a parametry Služby,

(iii) sledování změn Služeb poskytovaných Poskytovatelem dle Objednávky, a to vč. údajů o doručení požadavku na změnu, stavu změny a datu provedení změny a (iv) ověřování incidentů a závad ve vztahu ke Službám poskytovaným Poskytovatelem dle Objednávky a sledování jejich řešení (servicedesk). Bez ohledu na existenci centrálního dohledového místa a jeho činnost při sledování závad a incidentů bude Poskytovatel po dobu trvání Objednávky průběžně prostřednictvím svých dohledových systémů preventivně kontrolovat a monitorovat poskytování a zajištění Služeb dle Objednávky, a to za účelem prevence incidentů a závad a jejich případného odstranění ještě před nahlášením ze strany centrálního dohledového místa. V případě, že centrální dohledové místo nevznikne, je Poskytovatel povinen Zadavateli dálkovým přístupem do vlastního systému zpřístupnit alespoň informace uvedené v tomto článku Objednávky. Poskytovatel je povinen zřídit přístup pro dohledový systém centrálního dohledového místa na CPE zařízení Poskytovatele umístěném u Zadavatele.

3.2. Povinnosti Zadavatele

Zadavatel poskytne Poskytovateli v nezbytném rozsahu (a v závislosti na charakteru incidentu či závady) rozumnou součinnost, jež je potřebná k dodržení závazků Poskytovatele ohledně dodržení Kvalitativních ukazatelů, zejména pak veškeré nezbytné informace a přístup do vlastních prostor. Zadavatel bude rovněž v dostatečném předstihu Poskytovatele informovat o veškerých opatřeních na své straně, jež by mohly mít vliv na poskytování Služeb dle Objednávky, zejména pak ve vztahu k předpokládanému rozsahu využití Služeb ze strany Zadavatele a softwarovým a hardwarovým aplikacím a zařízeními Zadavatele.

3.3. Bezplatnost řešení incidentů

V případě, že bude ze strany centrálního dohledového místa nahlášen Poskytovateli incident či závada, které se nepotvrdí být incidentem či závadou, nebude centrální dohledové místo ani Zadavatel povinen Poskytovateli uhradit jakékoli náklady, jež Poskytovatel v souvislosti s nahlášeným incidentem či závadou vynaložil (tj. zejména náklady na analýzu a vyhodnocení incidentu či závady a veškeré ostatní aktivity s tím související).

3.4. Řešení incidentů a závad Služeb

Evidence incidentů a závad Služeb a jejich řešení a sledování se řídí dle následujících ustanovení:

- (i) Poskytovatel je bezodkladně po nabytí účinnosti Objednávky povinen písemným vyjádřením adresovaným Zadavateli uvést telefonní číslo a další kontaktní údaje, na kterém bude existovat non-stop služba, která bude zaznamenávat všechny hlášené incidenty Zadavateli;
- (ii) v případě, kdy Zadavatel zjistí závadu poskytované Služby, již se rozumí nesoulad (zhoršení) poskytovaných parametrů Služby se sjednanými parametry Služby, bez zbytečného odkladu ji nahlásí Poskytovateli na jeho kontaktní údaje;
- (iii) Poskytovatel je povinen po nahlášení závady provést bez zbytečného odkladu analýzu závady, a pokud zjistí, že je závada na straně Poskytovatele, závadu neprodleně odstraní v souladu s Objednávkou;
- (iv) v případě, že po nahlášení závady Poskytovatel zjistí, že příčina nahlášené závady spočívá v jednání Zadavatele nebo třetích osob, bez zbytečného odkladu po tomto zjištění jej vyzve k realizaci kroků, které závadu odstraní, jsou-li mu známy nebo měly-li by mu být známy s přihlédnutím k jeho odborným schopnostem a znalostem.

4. **SMLUVNÍ POKUTY, SLEVA Z CENY A NÁHRADA ŠKODY**

4.1. Smluvní pokuta pro nedodržení dostupnosti

Pokud Poskytovatel ve vztahu k Službě poskytované dle Objednávky Koncovému uživateli nesplní Kvalitativní ukazatel „dostupnost“ tak, jak je tento vymezen v příslušném Poptávkovém listu, je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu, jejíž výše je

uvedena níže, a to i opakovaně za každé rozhodné období, v němž nedosáhl definované hodnoty. Dostupnost pro jednotlivé Služby je měřena na předávacím rozhraní Služby a bude vypočtena podle následujícího vzorce:

$$(M - N)/M \times 100$$

kde:

M – je měsíční období poskytování Služby (kalkulováno jako 30 dnů = 720 hodin)

N – je celková doba nedostupnosti Služby v uvedeném období M měřená v hodinách.

Stanovení výše smluvní pokuty:

1. 10% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 0,1% a méně než 0,2%
2. 20% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 0,2% a méně než 0,5%
3. 40% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 0,5% a méně než 0,7%
4. 50% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 0,7% a méně než 1%
5. 60% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 1% a méně než 1,5%
6. 80% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 1,5% a méně než 2%
7. 100% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 2%, je-li doba nedostupnosti dané Služby v rozhodném období kratší než 24 hodin,
8. jednorázová smluvní pokuta ve výši 5.000 Kč za každých 24 hodin, po které byla daná Služba v rozhodném období nedostupná.

Při určení celkové doby nedostupnosti Služby nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty uvedené v čl. 2.1. Objednávky.

4.2. Další ustanovení o smluvních pokutách

Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě třiceti dnů ode dne, kdy Poskytovateli byla doručena písemná výzva Zadavatele. Poskytovatel uhradí smluvní pokutu bezhotovostním převodem na bankovní účet uvedený v písemné výzvě Zadavatele. Uvedený postup pro uplatnění smluvní pokuty se nepoužije tehdy, je-li smluvní pokuta za příslušný měsíc poskytování Služeb Poskytovatelem řádně vyčíslena a písemně odsouhlasena Zadavatelem a o její výši je v rámci příslušné faktury ponížena cena za Služby.

Zánik primárního závazku Poskytovatele jeho pozdním splněním neznamena zánik nebo omezení nároku Zadavatele na smluvní pokutu za prodlení Poskytovatele. Smluvní pokuty nejsou závislé na zavinění ani na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty dle Objednávky není dotčeno právo Zadavatele na náhradu škody ze stejného důvodu, a to v části přesahující uplatněnou nebo zaplacenou smluvní pokutu.

Nesdělí-li Zadavatel Poskytovateli jinak, závazek Poskytovatele zaplatit smluvní pokutu zanikne (v rozsahu a v okamžiku), poskytne-li Poskytovatel slevu z ceny Služeb Zadavateli ve výši smluvní pokuty, a to pro období, k němuž se smluvní pokuta vztahuje, nebo pro období budoucí.

4.3. Zánik Objednávky před uplynutím doby jejího trvání

Před sjednaným ukončením účinnosti Objednávky lze Objednávku ukončit:

- (i) na základě písemné dohody Smluvních stran,
- (ii) výpovědí ze strany Zadavatele bez udání důvodu s výpovědní dobou 1 týden od doručení písemné výpovědi Poskytovateli,

4.4. Náhrada škody

Při porušení své povinnosti k součinnosti je Poskytovatel odpovědný za škodu takto Zadavateli způsobenou.