

Smlouva o poskytování outsourcingu telefonních služeb

(dále jen „smlouva“)

Smluvní strany

statutární město Ostrava - městský obvod Poruba Klimkovická 55/28 708 00 Ostrava-Poruba zastoupený starostkou: Ing. Lucíí Baránkovou Vilamovou, Ph.D. osoba pověřená k podpisu smlouvy: Ing. Jana Magerová, tajemnice	OVANET a.s. Hájkova 1100/13, Přivoz, 702 00 Ostrava zastoupena členem představenstva Ing. Michalem Hrotíkem
IČO: 00845451 DIČ: CZ00845451 Peněžní ústav: Česká spořitelna, a.s. Číslo účtu: 1649335379/0800	IČO: 25857568 DIČ: CZ25857568 (plátce DPH) Peněžní ústav: ČSOB a. s. Číslo účtu: pobočka Ostrava 8010-0209268403/0300
	Spisová značka B 2335 vedená u Krajského soudu v Ostravě
(dále jen „objednatel“)	(dále jen „poskytovatel“)

ČI.I.

Úvodní ustanovení a definice pojmů

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

ČI.II.

Předmět a účel smlouvy

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

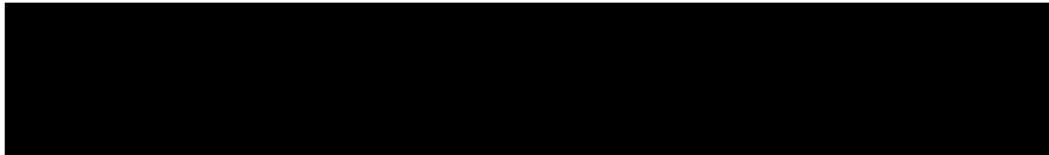
Odměna za služby poskytované podle tohoto odstavce smlouvy je stanovena dle čl. V. odst. 1 této smlouvy.

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

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

4. Poskytovatel bude pro účely ohlašování výpadků služby a požadavků uživatelů objednatele provozovat monitorovanou službu ServiceDesk v režimu:
 - 24/7 pro písemná zadávání požadavků prostřednictvím uživatelského portálu ServiceDesk <https://servicedesk.ovanet.cz> nebo e-mailu servicedesk@ovanet.cz;
 - telefonicky v pracovní dny pondělí až pátek v době od 6:30 do 18:00 hod na telefonní číslo **+ 420 599 44 55 55**.
5. V případě požadavku na změnu rozsahu služby (například změna počtu telefonních linek nebo koncových zařízení), bude tento požadavek objednatelem předán prostřednictvím aplikace ServiceDesk poskytovatele, který poskytovatel v případě realizovatelnosti potvrdí s termínem realizace a zprovoznění. Změna či zahájení poskytování služby bude vždy potvrzena protokolem o předání služby. O této skutečnosti není potřeba uzavírat dodatek ke smlouvě. Vzor protokolu o předání služby tvoří přílohu č. 3 této smlouvy.

6. Schvalovat požadavky na zřízení, zrušení a změnu konfigurace služby, požadavky na typy a počty koncových zařízení, včetně podepisování protokolů o předání služby, jsou za objednatele oprávněny tyto pověřené osoby:



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

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

Čl.III.

Kvalita poskytovaných služeb

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

Čl.IV.

Místo plnění

1. Místem plnění předmětu této smlouvy a servisního zásahu, který není možné řešit vzdáleným přístupem, jsou lokality uvedené v příloze č. 2 této smlouvy. Ostatní služby mohou být poskytovány v sídle poskytovatele vzdáleným přístupem.

Čl.V.

Odměna

1. Odměna za poskytování služby dle čl. II. odstavce 2. této smlouvy bude objednatelem hrazena měsíčně a je stanovena dohodou smluvních stran takto:
 - a) Odměna za služby pobočkové telefonní ústředny je stanovena dohodou za 1 vnitřní telefonní pobočkovou linku ve výši **46,- Kč** bez DPH za měsíc.
 - b) Odměna za služby kontaktního centra je stanovena dohodou za 1 vnitřní objednatelům určenou telefonní pobočkovou linku ve výši **99,- Kč** bez DPH za měsíc. Objednatelům určené telefonní pobočkové linky jsou specifikovány v příloze č. 4 této smlouvy. Změny budou vždy potvrzeny protokolem o předání služby. O této skutečnosti není potřeba uzavírat dodatek ke smlouvě. Vzor protokolu o předání služby tvoří přílohu č. 3 této smlouvy.

- c) Odměna za pronájem koncového zařízení je stanovena dohodou podle typu koncového zařízení uvedeného v příloze č. 3 této smlouvy.:
- Grandstream GRP2602P 17,- Kč bez DPH/měsíc
 - Grandstream GRP2604P 26,- Kč bez DPH/měsíc
 - Grandstream GRP2616 61,- Kč bez DPH/měsíc
 - Grandstream GRP2615 + rozšiřující modul 102,- Kč bez DPH/měsíc
2. Odměna za služby poskytované nad běžný rámec služeb dle článku II. odstavce 3., bude po celou dobu účinnosti smlouvy hrazena na základě vystavených objednávek a skutečně poskytnutých služeb a v hodinové sazbě ve výši **920,- Kč** bez DPH/hod., přičemž minimální účtovaná jednotka spotřeby času činí ½ hodiny.
3. K dohodnuté odměně bude připočtena sazba DPH platná ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
4. Dojde-li ke změně rozsahu činnosti, zavazují se smluvní strany přistoupit bez zbytečného odkladu k jednání o změně rozsahu předmětu smlouvy a odměny.
5. Smluvní strany se dále dohodly, že odměny uvedené v odst. 1 písm. a) a b) tohoto článku smlouvy, je poskytovatel každoročně oprávněn vždy k počátku každého kalendářního roku navýšit o hodnotu meziroční inflace spotřebitelských cen (míra inflace vyjádřená průměrným ročním vývojem spotřebitelských cen posledního kalendářního roku proti průměru roku předchozího), kterou pro předchozí kalendářní rok stanoví Český statistický úřad. Odměny navýšené o tuto meziroční inflaci jsou odměnami pro daný kalendářní rok nejvýše přípustnými a v průběhu daného roku ve vztahu k inflačnímu navyšování neměnné. Navýšení odměn se vztahuje k aktuálním odměnám navýšeným o hodnotu meziroční inflace z předchozích období. Odměny navýšené o tuto meziroční inflaci je dodavatel oprávněn fakturovat zpětně k 1. lednu daného kalendářního roku. O provedeném navýšení odměn je poskytovatel povinen objednatel písemně informovat. Písemná informace musí být podepsána statutárním zástupcem poskytovatele a musí obsahovat dotčený kalendářní rok, původní výši odměn, použitou míru inflace a nově stanovené odměny dle jednotlivých položek. Bude-li chybně uveden kalendářní rok, chybně uvedeny ceny původní, chybně stanovena míra inflace nebo chybně proveden výpočet nových odměn, nemusí objednatel nově stanovené odměny akceptovat, a to až do zaslání nové bezchybné písemné informace o navýšení odměn. Písemná informace s náležitostmi dle tohoto odstavce smlouvy je nezbytnou podmínkou k uplatnění odměn navýšených dle tohoto odstavce smlouvy.

Čl. VI.

Platební podmínky

1. Poskytovatel prohlašuje, že nežádá zálohu k náhradě hotových výdajů. Náhrada nákladů účelně vynaložených při provádění služeb a plnění dle této smlouvy je obsažena ve sjednané odměně dle čl. V. této smlouvy.
2. Podkladem pro úhradu smluvní odměny je vyúčtování nazvané faktura (dále jen „faktura“), která bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“).
3. Smluvní strany se dohodly na tomto způsobu úhrady:
4. Fakturace za poskytování služeb dle čl. II. odst. 2 této smlouvy bude probíhat měsíčně. Výše odměny bude stanovena dle čl. V. odst. 1 písm. a), b) a c), násobkem jednotkové odměny za měsíc a počtu pobočkových linek, spojovaných telefonních linek a pronajatých koncových zařízení dle posledního potvrzeného protokolu o předání služby. Vzor protokolu o předání služby tvoří přílohu č. 3 této smlouvy.

Faktura bude vystavena vždy do deseti dnů po uplynutí daného měsíce.

Fakturace za poskytování služeb dle čl. II. odst. 3 této smlouvy bude probíhat po předání příslušného plnění, přičemž výše odměny bude odpovídat skutečně poskytnutým službám. Fakturace bude probíhat na základě objednatelům odsouhlaseného výkazu práce, který bude tvořit přílohu faktury. Faktura bude vystavena do deseti dnů po předání příslušného plnění.

5. V kalendářním měsíci, ve kterém dojde k poskytování služby pouze částečně (neúplné zúčtovací období), bude odměna za toto dílčí plnění stanovena v alikvotní výši dle délky období, v němž bylo plnění poskytováno.
6. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:

- a) číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
- b) předmět plnění a jeho specifikaci ve slovním vyjádření,
- c) označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno,
- d) dobu splatnosti faktury, datum zdanitelného plnění, datum vystavení faktury,
- e) označení osoby, která fakturu vystavila, včetně jejího kontaktního telefonu,
- f) objednatel bude označen

Objednatel: statutární město Ostrava
Prokešovo náměstí 1803/8
729 30 Ostrava-Moravská Ostrava
IČO: 00845451
DIČ: CZ00845451

Příjemce: městský obvod Poruba
Klimkovická 55/28
708 00 Ostrava-Poruba

7. Doba splatnosti faktur je dohodou stanovena na 14 kalendářních dnů po jejím doručení objednateli. Pro placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrad škody aj.) si smluvní strany sjednávají termín splatnosti 10 kalendářních dnů.
8. Faktura bude doručena do datové schránky objednatele nebo na elektronickou podatelnu objednatele posta@moporuba.cz.
9. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována odměna nebo DPH, nebo poskytovatel vyúčtuje dodávky, práce nebo služby, které neprovedl, je objednatel oprávněn fakturu do 10 kalendářních dnů vrátit poskytovateli bez zaplacení k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Vrátil-li objednatel vadnou fakturu poskytovateli, přestává běžet původní doba splatnosti. Celá doba splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
10. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené poskytovatelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v této smlouvě. Musí se však jednat o číslo účtu zveřejněné způsobem umožňujícím dálkový přístup podle § 96 zákona o DPH. Zároveň se musí jednat o účet vedený v tuzemsku.
11. Povinnost zaplatit je splněna připsáním příslušné částky na účet poskytovatele.
12. Pokud se stane poskytovatel nespolehlivým plátcem daně dle § 106a zákona o DPH, je objednatel oprávněn uhradit poskytovateli za zdanitelné plnění částku bez DPH a úhradu samotné DPH provést přímo na příslušný účet daného finančního úřadu, dle § 109a zákona o DPH. Zaplacení částky ve výši daně na účet správce daně poskytovatele a zaplacení odměny bez DPH poskytovateli bude považováno za splnění závazku objednatele uhradit sjednanou odměnu.

čl.VII. Utajované a důvěrné skutečnosti

1. Smluvní strany se zavazují, že při realizaci této smlouvy a jejich dodatků budou chránit a utajovat před nepovolanými osobami důvěrné informace a skutečnosti (dále jen „chráněné informace“). Za chráněné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně a veřejně známé, které svým zveřejněním mohou způsobit škodu pro kteroukoliv smluvní stranu, nebo které některá ze smluvních stran jako chráněné písemně označila. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci této smlouvy nebo jejích dodatků a třetí osoba bude shodně zavázána k mlčenlivosti jako účastníci této smlouvy. Za třetí osoby, podle tohoto ustanovení, nejsou považováni určení pracovníci smluvních stran oprávnění ke styku s chráněnými informacemi ve vazbě na tuto smlouvu nebo osoby, které si jedna ze smluvních stran písemně určí. V žádném případě nebudou poskytnuty ani zpřístupněny informace, u nichž to vylučuje zvláštní právní předpis.
2. Povinnost objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením odst. 1. tohoto článku dotčena.
3. Závazek k ochraně a utajení trvá po celou dobu existence chráněných informací.
4. Po ukončení smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů, potřebných k realizaci předmětu této smlouvy, jestliže některá ze smluvních stran takto učiní, je druhá smluvní strana povinna tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
5. Vznikne-li z provádění smlouvy výsledek, který je nebo bude chráněn právem z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, je objednatel oprávněn jej užívat jen k účelu a způsobem vyplývajícím ze smlouvy. Pro další využití je povinen uzavřít s poskytovatelem příslušnou licenční smlouvu.

čl.VIII. Náhrada škody

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

Čl.IX. Sankční ujednání

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

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

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

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

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

Smluvní pokuty se nevztahují na:

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

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

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

Čl.X. Závěrečná ustanovení

1. Doložka platnosti právního jednání dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření této smlouvy rozhodla Rada městského obvodu Poruba, usnesením č. 2928/RMOB2226/88 ze dne 22.05.2026.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a to na 60 měsíců od nabytí účinnosti smlouvy. Pokud žádná ze smluvních stran nevyjádří ve lhůtě do 30 dnů přede dnem uplynutí doby trvání této smlouvy písemně svou vůli tuto smlouvu k tomuto dni ukončit, smluvní strany výslovně souhlasí s tím, že tato smlouva se stává smlouvou uzavřenou na dobu neurčitou, a to okamžikem uplynutí 60 měsíců ode dne účinnosti této smlouvy, s výpovědní dobou 30 dnů.
3. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 01.06.2026, po jejím předchozím uveřejnění v registru smluv 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), v platném znění. Uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí objednatel.
4. Poskytování služby bude zahájeno na základě prvního protokolu o předání služby podepsaného oběma stranami. Vzor protokolu o předání služby tvoří přílohu č. 3 této smlouvy.
5. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu (s výjimkou změn výslovně uvedených v této smlouvě) mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových zpráv či jiných elektronických zpráv.
6. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit kterákoliv svá práva a převést kterékoli povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě ani není oprávněn tuto smlouvu postoupit.
7. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.
8. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne či jinak znemožní.
9. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi smluvními stranami platí jen to, co je dohodnuto v této písemné smlouvě.
10. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, a že s jejím obsahem souhlasí.
11. Tato smlouva je uzavřena v elektronické podobě.
12. Smluvní strany shodně prohlašují, že jsou splněny podmínky pro uplatnění výjimky dle § 11 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (vertikální spolupráce). Poskytovatel prohlašuje, že jejím jediným akcionářem je Statutární město Ostrava a že více než 80 % její celkové činnosti je prováděno při plnění úkolů pro Statutární město Ostrava.
13. Nedílnou součástí této smlouvy jsou Obchodní podmínky poskytovatele ze dne 1. 7. 2025, které jsou zveřejněny a k dispozici na webových stránkách poskytovatele, a to na webové adrese: www.ovanet.cz. Chybějící obsah této smlouvy se řídí dle § 1751 občanského zákoníku ustanoveními obsaženými v citovaných Obchodních podmínkách. Objednatel podpisem této smlouvy potvrzuje, že jsou mu shora uvedené Obchodní podmínky poskytovatele známy, neboť se s nimi na shora uvedené webové adrese seznámil před podpisem této smlouvy a s jejich obsahem bez výhrad souhlasí. Odchylná ustanovení této smlouvy mají před Obchodními podmínkami poskytovatele přednost.

14. Smluvní strany se dohodly, že nabytím účinnosti této smlouvy se ukončuje Smlouva o poskytování služeb spojovacího centra vedená u objednatele pod č. smlouvy 2005/03/23/0014, u poskytovatele pod č. smlouvy SO/20040093 ze dne 14.1.2005.

15. Přílohou a nedílnou součástí této smlouvy je:

- Příloha č. 1 – Specifikace kvality poskytovaných služeb
- Příloha č. 2 – Seznam lokalit objednatele
- Příloha č. 3 – Vzor protokolu o předání služby
- Příloha č. 4 – Seznam objednatelem určených telefonních pobočkových linek pro služby kontaktního centra

Za objednatele

Za poskytovatele

Ing. Jana Magerová

tajemnice

„PODEPSÁNO ELEKTRONICKY“

Ing. Michal Hrotík

člen představenstva

„PODEPSÁNO ELEKTRONICKY“

Specifikace kvality poskytovaných služeb

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

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

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

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

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

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

D1 – Dopad na > 60 % uživatelů služby.

D2 – Dopad na jednotky uživatelů, ojedinělý výskyt vady.

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

Prioritizační matice

		Dopad	
		D1	D2
Urgence	U1	Vysoká	Střední
	U2	Střední	Nízká

SLT pro řešení vad dle prioritizační matice

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

^{*)} Dostupnost systémů je standardně 24/7 mimo **okno údržby**.

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

C. Vymezení požadavků na službu:

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

SLT pro řešení požadavků

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

*) Dostupnost systémů je standardně 24/7 mimo **okno údržby**.

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

Seznam lokalit objednatele

Poř. č.	Lokalita
1.	Úřad městského obvodu Poruba, Klimkovická 55/28, Ostrava-Poruba, budova „A“
2.	Úřad městského obvodu Poruba, Vřesinská 1/8, Ostrava-Poruba, budova „D“
3.	Úřad městského obvodu Poruba, Gen. Sochora 6013/2, Ostrava-Poruba, budova „C“
4.	Zázemí VPP, Nad Porubkou 2389/33, Ostrava-Poruba
5.	Informační centrum Poruba, Hlavní třída 583/105, Ostrava-Poruba
6.	Komunitní centrum Všichni spolu, K. Pokorného 447/52a, Ostrava-Poruba
7.	Centrum volného času, Vietnamská 1541/3, Ostrava-Poruba
8.	Centrum volného času, O. Jeremiáše 1985/34, Ostrava-Poruba
9.	Parkoviště u FNO, 17.listopadu 1790/5, Ostrava-Poruba

Vzor protokolu o předání služby

Přebírající:	statutární město Ostrava – městský obvod Poruba, Klimkovická 55/28, 708 00 Ostrava-Poruba
Předávající:	OVANET a.s., Hájkova 1100/13, Přivoz, 702 00 Ostrava
Datum:	

Dle předchozí dohody Vám k dnešnímu dni předáváme následující dle smlouvy číslo objednatele:
2026/15/0112, číslo poskytovatele: 20260011

Služby:

Zajišťování provozu pobočkové telefonní ústředny (příslušných poboček užívaných objednatelem) a kontaktního centra.

Celkový počet pobočkových telefonních linek:

Celkový počet objednatelem určených spojovaných telefonních linek:

(změny – spojované telefonní linky):

.....

.....

.....

.....

Celkový počet a typ pronajatého koncového zařízení:

Typ telefonu	Počet v ks	inventární číslo OVANET	S/N
Grandstream GRP2602P			
Grandstream GRP2604P			
Grandstream GRP2616			
Grandstream GRP2615 + rozšiřující modul			
Celkový počet			

.....
přebírající

.....
předávající

Seznam objednatelům určených telefonních pobočkových linek pro služby kontaktního centra

Poř. číslo	Tel. linka	Agenda
1.	80201	starostka
2.	80221	tajemnice, volby
3.	80227	podatelna
4.	80228	ztráty a nálezy
5.	80231	místostarosta – investice, veřejné zakázky
6.	80241	místostarosta – školství, kultura, BOZP a krizové řízení, informatika
7.	80242	BOZP a krizové řízení
8.	80244	místní poplatky, insolvence, finance, pokladna
9.	80251	místostarosta – doprava, pozemky, věcná břemena
10.	80280	Interní audit, stížnosti, petice, podněty
11.	80301	strategický rozvoj, doprava
12.	80339	technické služby a zeleň
13.	80402	odbor vnitřních věcí, ZMOB Poruba
14.	80420	matrika
15.	80427	ohlašovna
16.	80430	informatika
17.	80601	stavební úřad
18.	80650	školství, právní podpora, životní prostředí, pozemky, věcná břemena
19.	80801	bytové hospodářství a údržba budov
20.	80999	kultura
21.	81504	sociálně právní ochrana dětí, sociální věci