

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY IP TELEFONIE

Níže uvedeného dne následující smluvní strany:

Objednatel: Lesy České republiky, s.p.
se sídlem: Přemyslova 1106/19, Nový Hradec Králové, 500 08 Hradec Králové
zastoupený: Ing. Danielem Szórádem, Ph.D., generálním ředitelem
IČO: 42196451
DIČ: CZ42196451
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl AXII, vložka 540

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel: O2 Czech Republic a.s.
se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4
zastoupený: [REDACTED] Key Account Manager, na základě Pověření ze dne 25. 04. 2017
IČO: 60193336
DIČ: CZ60193336
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322
bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Praha, č. účtu: 27-[REDACTED]

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále jednotlivě též jen „**smluvní strana**“ nebo společně „**smluvní strany**“)

uzavřely v souladu s § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) tuto

Smlouvu o poskytování služeb technické podpory IP telefonie

(dále jen „**Smlouva**“)

Článek 1 Předmět Smlouvy

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je vymezení činností a práv a povinností Poskytovatele při poskytování služeb technické podpory IP telefonie (CUCM, centrální systém, koncová zařízení, hlasové brány) Poskytovatelem Objednateli, včetně vedení potřebné dokumentace.
- 1.2 Činnost Poskytovatele při poskytování služeb technické podpory ICT komunikační infrastruktury spočívá v poskytování průběžné technické podpory při řešení plánovaných a neplánovaných provozních stavů komunikační infrastruktury Objednatele, podporu při správě datových služeb souvisejících s IP telefonii,

spolupráci na projektovém řízení plánovaného rozvoje ICTE a organizaci a koordinaci prací souvisejících s řešením poruch, a to na straně a v zájmu Objednatele, ve vazbě na záměry a činnosti Objednatele.

- 1.3 Služby Poskytovatele budou čerpány v rozsahu maximálně 3 člověkodů (24 člověkohodin) měsíčně. Nevýčerpané hodiny je možné v rámci kalendářního roku převádět s tím, že čerpání v kalendářním měsíci je omezeno na maximálně 5 člověkodů. Výše uvedené omezení se nevztahuje na činnosti uvedené v čl. 2 odst. 2.1, bod 2.1.1., písm. a) této Smlouvy.

Článek 2

Specifikace činností

- 2.1. Detailní specifikace dílčích činností zajišťovaných Poskytovatelem:

2.1.1. Technická podpora

- a) Incident management – Technická podpora neplánovaných provozních stavů IP telefonie Objednatele v režimu 5x8 (pracovní dny 8:00-16:00) s reakční dobou do 30 minut, zahájením řešení nahlášeného incidentu do 2 hodin vzdáleně a v případě potřeby do 4 hodin v sídle Objednatele;
- Proaktivní monitoring stavu IP telefonie Objednatele; výstupy monitoringu budou dostupné online také pracovníkům Objednatele s výstupem na ServiceDesk
 - Identifikace a odstranění příčiny poruchy nebo snížení závažnosti jejího dopadu do doby vyřešení
 - Troubleshooting
 - Diagnostika chyb
- b) Change management – Technická podpora plánovaných změn IP telefonie Objednatele v režimu 5x8 (pracovní dny 8:00-16:00) s reakční dobou do 30 minut, zahájením řešení nahlášeného požadavku následující pracovní den a to buď vzdáleně nebo v případě potřeby v sídle Objednatele;
- Registrace nových IP telefonů – Poskytovatel vyřeší požadavek nejpozději následující pracovní den od nahlášení;
 - Pojmenování a přidělování telefonních linek – Poskytovatel vyřeší požadavek nejpozději následující pracovní den od nahlášení;
 - Odstraňování telefonních linek – Poskytovatel vyřeší požadavek nejpozději následující pracovní den od nahlášení;
 - VGW – konfigurace hlasových bran.

2.1.2. Servisní služba

- a) součinnost s dodavateli řešení IP telefonie na návrhu řešení a zprostředkování komunikace technických požadavků při plánovaných změnách infrastruktury mezi dodavateli a zástupci Objednatele odpovědnými za příslušné technologie;
- b) zajišťování potřebné součinnosti a informací při návrhu řešení procesního zajištění provozu systémů IP telefonie zejména při návrhu bezpečnostního modelu komunikační části a části bezpečnostní infrastruktury ve vztahu k IP telefonii;
- c) spolupráce na projektovém řízení plánovaného rozvoje IP telefonie Objednatele včetně koordinace součinnosti jednotlivých dodavatelů návazných projektů;

- d) posuzování a připomínkování odborných technických dokumentů dodavatelů v oblasti IP telefonie;
- e) poskytování součinnosti, konzultací a informací Objednateli v oblasti IP telefonie.

Článek 3 **Práva a povinnosti stran**

- 3.1 Při vykonávání své činnosti je Poskytovatel oprávněn jednat se všemi kompetentními zaměstnanci Objednatele zúčastněnými na poskytování služeb technické podpory za účelem zajištění odborných profesních služeb ICT dle konkrétních potřeb Objednatele v oblasti problematiky ICT komunikace a bezpečnosti síťového perimetru ICT infrastruktury.
- 3.2 Poskytovatel je oprávněn požadovat od Objednatele, prostřednictvím kontaktní osoby uvedené v odst. 7.1 této Smlouvy, součinnost potřebnou pro vykonávání činnosti. Objednatel poskytne zejména
 - informace, materiály a stanoviska, které přímo souvisí s technickou podporou ICT komunikační a bezpečnostní infrastruktury (topologická schémata, fyzické i logické zapojení prvků infrastruktury, IP adresace).
 - zajištění trvalého zabezpečeného vzdáleného přístupu do ICT infrastruktury Objednatele.
- 3.3 Při vykonávání své činnosti je Poskytovatel oprávněn:
 - navrhopvat změny v architektuře IP telefonie;
 - doporučovat úpravy v konfiguracích systémů IP telefonie;
 - upozorňovat průběžně na problematická místa nebo služby poskytované systémem IP telefonie a navrhopvat jejich řešení.
- 3.4 Poskytovatel je povinen vykonávat činnost dle této Smlouvy řádně, včas a s odbornou péčí, s přihlédnutím ke svým znalostem v IT oblasti a svým znalostem týkajícím se provozu Objednatele. Při vykonávání činnosti dle této Smlouvy Poskytovatel spolupracuje a pravidelně informuje odborného garanta z odboru informačních a komunikačních technologií, který je kompetentní v oblasti tvorby Informačních systémů v rámci organizace Objednatele a je též kontaktní osobou za Objednatele, a řídí se jeho pokyny.
- 3.5 Poskytovatel se zavazuje zabezpečovat plnění předmětu Smlouvy minimálně v rozsahu uvedeném v odst. 3.6 Smlouvy prostřednictvím osoby v pozici Senior Telco IPT specialista, jejímž prostřednictvím prokázal ve výběrovém řízení na veřejnou zakázku s názvem „Poskytnutí služby technické podpory IP telefonie (CUCM, centrální systém, koncová zařízení, hlasové brány)“, na základě jehož výsledků byla uzavřena tato Smlouva, technickou kvalifikaci. V případě změny této osoby je Poskytovatel povinen vyžádat si předchozí písemný souhlas Objednatele. Tento souhlas je oprávněna vydat kontaktní osoba Objednatele uvedená v odst. 7.1 Smlouvy. Nová osoba Poskytovatele musí splňovat příslušné požadavky na kvalifikaci stanovené ve výzvě k podání nabídek, jejímž uveřejněním na profilu zadavatele Objednatele bylo zahájeno shora označené výběrové řízení. Splnění požadavků na kvalifikaci je Poskytovatel povinen Objednateli doložit odpovídajícími dokumenty.

Objednatel je oprávněn udělení souhlasu se změnou osoby odmítnout jen z objektivních důvodů. Současně si Objednatel vyhrazuje právo požádat o výměnu osoby v pozici Senior Telco IPT specialista pro opakovanou nespokojenost s kvalitou jím odváděné práce nebo pro nedostatečnou komunikaci s Objednatelem.

- 3.6 Osoba v pozici Senior Telco IPT specialista se bude podílet na zajištění odborných konzultací v oblasti IP telefonie (CUCM, centrální systém, koncová zařízení, hlasové brány) dle konkrétních potřeb Objednatele, zejména se jedná o:
- a) dozorování a revize provozu Cisco IP telefonie, návrhů řešení obnovy a úprav IPT technologií na úrovni technologické, aplikační a procesní dle konceptu Objednatele;
 - b) součinnost s dodavatelem bezpečnostních FireWall řešení na návrhu řešení a zprostředkování komunikace technických požadavků na přípravu infrastruktury mezi dodavatelem a zástupci Objednatele odpovědnými za příslušné technologie;
 - c) zajišťování potřebné součinnosti a informací při návrhu řešení procesního zajištění provozu IPT systémů;
 - d) posuzování a připomínkování integračních požadavků dodavatelů v rámci změnového managementu Objednatele;
 - e) poskytování součinnosti, konzultací.

Článek 4

Cena za služby, platební a fakturační podmínky

- 4.1 Cena za služby poskytované dle této Smlouvy je dohodou smluvních stran stanovena ve výši 39 550,- Kč bez DPH (slovy: třicet devět tisíc pět set padesát korun českých) za jeden měsíc. Bude-li ke dni uskutečnění zdanitelného plnění Poskytovatel plátcem DPH, k ceně bude připočtena DPH ve výši dle platných právních předpisů.
- 4.2 Součástí ceny uvedené v odst. 4.1 Smlouvy jsou i veškeré služby a dodávky nezbytné pro řádné a úplné poskytnutí plnění dle Smlouvy. Poskytovatel nese veškeré náklady nutně nebo účelně vynaložené při plnění závazků ze Smlouvy. Vedle shora uvedené ceny tak Poskytovateli nenáleží jakékoliv další náhrady nákladů vzniklé při plnění této Smlouvy. Uvedená cena je cenou maximální, nejvýše přípustnou, nepřekročitelnou a je platná a konstantní po celou dobu platnosti Smlouvy.
- 4.3 Cena dle odst. 4.1 Smlouvy bude hrazena měsíčně zpětně na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem (dále jen „**Faktura**“). Přílohou Faktury bude kopie výkazu o poskytnutém plnění v uplynulém kalendářním měsíci schválený a podepsaný kontaktní osobou Objednatele uvedenou v odst. 7.1 Smlouvy.
- 4.4 Faktura musí obsahovat veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejména zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 Občanského zákoníku.
- 4.5 Pro splatnost Faktury bude stanovena lhůta minimálně 21 dnů ode dne doručení Faktury Objednateli. Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované ceny z bankovního účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 4.6 Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, je povinen neprodleně o tomto písemně informovat Objednatele.
- 4.7 Bude-li Poskytovatel ke dni poskytnutí zdanitelného plnění veden jako nespolehlivý plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH, je Objednatel oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty uhradit přímo na účet správce daně v souladu s ust. § 109a zákona o DPH. Poskytovatel obdrží pouze cenu bez DPH.
- 4.8 Nebude-li jakákoliv Faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn tuto fakturu před uplynutím lhůty splatnosti bez zaplacení vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury.

Vrácením vadné faktury Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne vystavení nové faktury.

Článek 5

Další ujednání

- 5.1 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými přišel do styku nebo o kterých se dověděl při vykonávání činnosti dle této Smlouvy. Tato povinnost spočívá zejména v zákazu poskytovat nebo předávat informace a data, se kterými přišel do styku, která získal nebo o kterých se dověděl v souvislosti s vykonávanou činností dle této Smlouvy, třetím osobám, s výjimkou kompetentních zaměstnanců Objednatele. Povinnost mlčenlivosti dle tohoto odstavce trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 5.2 Pokud Poskytovatel prokazatelně poruší povinnosti uvedené v předchozím odstavci tohoto článku, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ prokazatelného porušení povinnosti. Smluvní pokuta je splatná do 14 kalendářních dnů od doručení písemné výzvy k zaplacení.
- 5.3 Poskytovatel je povinen předat Objednateli na požádání, nejpozději však ke dni ukončení trvání této Smlouvy, všechny materiály a podklady, které mu Objednatel poskytl pro vykonávání činnosti dle této Smlouvy, které pro Objednatele v rámci plnění této Smlouvy převzal od třetích osob nebo které pro Objednatele v rámci plnění této Smlouvy vytvořil.
- 5.4 Poskytovatel se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu v následujících případech:
- v případě nedodržení reakční doby nebo v případě prodlení se zahájením řešení nahlášeného incidentu, resp. nahlášeného požadavku, dle čl. 2 odst. 2.1., bodu 2.1.1., písm. a) nebo písm. b) této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i započatý den prodlení se splněním stanovené povinnosti;
 - v případě prodlení s vyřešením požadavku ve lhůtě dle čl. 2 odst. 2.1., bodu 2.1.1., písm. b) této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
 - v případě nedodržení dalších smluvními stranami písemně dohodnutých termínů se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
- 5.5 Při opakovaném neplnění povinností (nejméně 3 případy neposkytnutí služby řádně a včas) je Objednatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy. Poskytovatel má však za povinnost upozornit Objednatele na opatření, která jsou potřebná učinit, aby se zabránilo vzniku škody.
- 5.6 Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 5.7 Žádná ze smluvních stran nezodpovídá za jakékoli zpoždění nebo nesplnění závazků vyplývajících z této Smlouvy, pokud je toto zpoždění nebo nesplnění způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost, přičemž za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předpovídala.
- 5.8 Zpoždění v důsledku vyšší moci by smluvní strana, která se na tuto vyšší moc odvolává, měla druhé smluvní straně bezodkladně oznámit (písemně nebo elektronicky).

- 5.9 Pro případ prodlení s plněním peněžitého závazku dle této Smlouvy se smluvní strany dohodly na úroku z prodlení ve výši 0,05 % z částky, s jejímž zaplacením je strana v prodlení, za každý, byť i započatý den prodlení.

Článek 6

Trvání a ukončení Smlouvy, rozsah a místo plnění

- 6.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to na tři roky ode dne nabytí účinnosti Smlouvy nebo do dosažení finančního limitu 1 980 000,- Kč bez DPH a to dle toho, která ze skutečností nastane dříve. Účinnosti tato Smlouva nabývá dnem jejího uveřejnění 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 rozhodném znění
- 6.2 Pro případné předčasné ukončení této Smlouvy využijí smluvní strany přednostně dohody, ve které budou uvedeny důvody a podmínky, za kterých bude Smlouva ukončena.
- 6.3 Každá ze smluvních stran může tuto Smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodů. Výpovědní lhůta činí dva měsíce a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta končí uplynutím posledního dne posledního kalendářního měsíce výpovědní lhůty.
- 6.4 Místem plnění je Hradec Králové, sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy.

Článek 7

Kontakty

- 7.1 Kontaktní osoba za Objednatele:
[redacted] vedoucí oddělení správy a rozvoje infrastruktury ICT
E-mail: [redacted], telefon: [redacted]
- 7.2 Kontaktní osoba za Poskytovatele:
[redacted] Key Account Manager
E-mail: [redacted], telefon: [redacted]
- 7.3 Jednotné kontaktní místo Poskytovatele pro účely poskytování technické podpory:
Helpdesk
E-mail: [redacted], telefon: [redacted] 3 ze zahraničí

Článek 8

Prevence a detekce trestněprávních či neetických jednání, reakce na taková jednání

- 8.1 Smluvní strany níže svým podpisem stvrzují, že v průběhu vyjednávání o této Smlouvě vždy jednaly a postupovaly čestně a transparentně a současně se zavazují, že takto budou jednat i při plnění této Smlouvy a veškerých činnostech s ní souvisejících.
- 8.2 Smluvní strany se dále zavazují vždy jednat tak a přijmout taková opatření, aby nedošlo ke vzniku důvodného podezření na spáchání trestného činu či k samotnému jeho spáchání (včetně formy úcastenství), v důsledku tedy jednat tak, aby kterékoli ze smluvních stran nemohla být přičtena odpovědnost podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, nebo nevznikla trestní odpovědnost fyzických osob (včetně zaměstnanců) podle zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku, případně aby nebylo zahájeno trestní stíhání proti jakékoliv ze smluvních stran včetně jejich zaměstnanců podle platných právních předpisů.

- 8.3 Objednatel za tímto účelem vytvořil tzv. Criminal compliance program Lesů České republiky, s. p. (viz www.lesy-cr.cz), (dále jen „CCP LČR“), a v jeho rámci přijal závazek dodržovat zejména Kodex CCP LČR, Protikorupční program LČR a Etický kodex zaměstnanců LČR, a to včetně všech příloh, čímž se Objednatel vymezuje proti jakémukoli protiprávnímu a neetickému jednání a nastavuje postupy k prevenci a odhalování takového jednání. Za účelem naplnění tohoto článku, tj. za účelem nastavení funkčních a efektivních prevenčních procesů při plnění této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, lze obsah těchto dokumentů poskytnout na žádost druhé smluvní straně, která je rovněž může přijmout za své, a to v plném jejich znění.

Článek 9

Závěrečná ustanovení

- 9.1 Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.
- 9.2 Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel bude postupovat v souladu se svými povinnostmi stanovenými v § 219 ZZVZ, tedy uveřejní na svém profilu zadavatele údaje a dokumenty, k jejichž uveřejnění je dle zmíněného ustanovení povinen. Dále Poskytovatel bere na vědomí povinnosti stanovené dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 9.3 Jakoukoliv pohledávku Poskytovatele za Objednatelem, vzniklou na základě této Smlouvy lze postoupit pouze po písemném souhlasu Objednatele s postoupením.
- 9.4 Tuto Smlouvu lze měnit a doplňovat jen po dohodě obou smluvních stran, formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
- 9.5 Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu, z nichž Objednatel obdrží dva a Poskytovatel jeden stejnopis.

V Hradci Králové dne **30 -01- 2018**

V Praze dne 23. 01. 2018

Objednatel

Poskytovatel