



Smlouva o dílo na implementaci systému pro nahrávání telefonních hovorů

ev. č. zhotovitele: ANECT/ZPMV/1702

ev. č. objednatele: ZP-365563/2017-R

uzavřená podle ustanovení § 2586 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „smlouva“).

Článek 1: Smluvní strany

1. Objednatel: **Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky**
se sídlem: Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3
zastoupená: MUDr. Davidem Kostkou, MBA, generálním ředitelem
IČ: 47114304
DIČ: CZ47114304
zapsaná u Městského soudu v Praze pod sp. zn. A. 7216

(dále v této smlouvě označován jen jako „objednatel“)

2. Zhotovitel: **ANECT a.s.**
sídlo: Vídeňská 204/125, Přízřenice, 619 00 Brno
zastoupená: Ladislav Herynek a Pavel Srnka, členové představenstva
IČ: 25 31 30 29
DIČ: CZ25313029
zapsaná u Krajského soudu v Brně pod sp. zn. B 2113

(dále v této smlouvě označována jen jako „zhotovitel“)

Článek 2: Předmět smlouvy

V návaznosti na veřejnou zakázku malého rozsahu vyhlášenou objednatelem jako zadavatelem pod č.j. 365563/2017-R a názvem „Systém pro nahrávání telefonních hovorů“ (dále jen „veřejná zakázka“), kdy nabídka zhotovitele jako uchazeče o plnění této veřejné zakázky byla objednatelem vyhodnocena jako nejvhodnější, smluvní strany uzavírají tuto smlouvu s následujícím předmětem smlouvy:

1. Závazek zhotovitele implementovat pro objednatele systém pro nahrávání příchozích a odchozích telefonních hovorů do stávající telekomunikační infrastruktury Mitel MiVoice dle specifikace uvedené v příloze č. 1 k zadávací dokumentaci k veřejné zakázce, která je přílohou č. 1 této smlouvy (dále jen „Dílo“).
2. Závazek objednatele předmět smlouvy převzít a zaplatit za něj dohodnutou cenu.

Článek 3: Místo a termín plnění předmětu smlouvy

1. Místem plnění je ZP MV ČR, ředitelství Praha, budova Crystal, Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3.
2. Doba ukončení plnění dle článku 2, odst. 1 je nejpozději do 20 (dvaceti) pracovních dní od nabytí účinnosti této smlouvy.

Článek 4: Cena

1. Celková cena plnění dle této smlouvy, článku 2 odst. 1) je stanovena dohodou smluvních stran ve výši **801 706 Kč** (slovy: osmsetjednatisícšedemsetšest korun českých) bez DPH, tj. 970 064 Kč (slovy: devětsetšedesátšest tisícšedesátčtyři koruny českých) včetně DPH.
2. V celkové ceně jsou již zahrnuty veškeré náklady související s komplexním zabezpečením plnění předmětu smlouvy (pojištění, celní poplatky, skladování, doprava apod.).
3. Cena plnění dle odst. 1 je stanovena jako cena nejvýše přípustná. Zálohu objednatel neposkytuje.

Článek 5: Platební podmínky

1. Datem uskutečnění zdanitelného plnění ve vztahu upraveném touto smlouvou je datum dokončení Díla. Datem dokončení díla se rozumí podpis finálního akceptačního protokolu o implementaci Díla do rutinního provozu ve smyslu článku 6 odst. 5 této smlouvy.
2. Cena plnění dle článku 4 odst. 1 této smlouvy bude objednatelem uhrazena na základě účetního dokladu (faktury), který bude splňovat veškeré náležitosti účetních dokladů vyžadované platnými právními předpisy pro takové doklady. Účetní doklad bude zhotovitelem vystaven nejpozději do 15 dnů od data uskutečnění zdanitelného plnění. Splatnost účetního dokladu činí 21 dnů od jeho doručení objednateli. Peněžní závazek objednatele se považuje za včas splněný dnem odepsání dohodnuté částky z účtu objednatele.
3. K účetnímu dokladu připojí zhotovitel objednatelem potvrzený předávací protokol dle článku 6 této smlouvy.
4. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení účetní doklad, která neobsahuje některou náležitost uvedenou v odst. 2 a 3 tohoto článku. Zhotovitel je povinen účetní doklad opravit nebo nově vyhotovit. Smluvní strany se dohodly na tom, že oprávněným vrácením účetního dokladu přestává běžet původní lhůta splatnosti a celá lhůta běží znovu ode dne doručení opraveného účetního dokladu nebo nově vyhotoveného účetního dokladu, to znamená, že nezaplacením oprávněně vráceného účetního dokladu není objednatel v prodlení s jeho úhradou.
5. Zhotovitel jako plátce DPH prohlašuje, že si je vědom své povinnosti přiznat a zaplatit daň z přidané hodnoty z ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle této smlouvy dle zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění a že mu nejsou ke dni uskutečnění zdanitelného plnění dle této smlouvy známy žádné skutečnosti uvedené v § 109 zákona č. 235/2004 Sb., které by splnění těchto povinností bránily.
6. Objednatel prohlašuje, že plnění sjednáváná v této smlouvě jsou považována za plnění, která nejsou určena pro ekonomickou činnost Objednatele, a proto s odkazem na znění § 51 a § 58 zákona o dani z přidané hodnoty č. 235/2004 Sb., v platném znění, nebude při vyúčtování zhotovitelem uplatněn režim přenesení daňové povinnosti.

Článek 6: Předání a převzetí předmětu smlouvy

1. Zhotovitel je povinen Dílo předat objednateli nejpozději v termínu plnění dle článku 3 této smlouvy. Objednatel je povinen předmět smlouvy převzít prostřednictvím svého zástupce. O předání a převzetí díla bude sepsán akceptační protokol podepsaný zástupcem zhotovitele a zástupcem objednatele. V případě, že objednatel při převzetí Díla zjistí, že Dílo obsahuje vady, Dílo převezme s výhradou resp. – v případě, že zjištěné vady brání řádnému užívání Díla - Dílo nepřevezme vůbec a zjištěné vady objednatel uvede do akceptačního protokolu spolu s dohodnutou lhůtou na jejich odstranění. Finální akceptační protokol dle odst. 5 bude podepsán až po odstranění všech příp. vad Díla zjištěných při jeho převzetí. V případě, že objednatel Dílo nepřevezme, má se za to, že Dílo nebylo předáno ve smyslu této smlouvy.
2. Vlastnické právo k Dílu, které je předmětem této smlouvy, přechází ze zhotovitele na objednatele zaplacením celkové ceny.

3. Zhotovitel prohlašuje, že dodávané Dílo je plně funkčně způsobilé k uvedení do provozu a že na předmětu dodávky ani na jeho části nevznáší žádná nedořešená licenční práva.
4. Zhotovitel poskytuje objednateli nevýhradní a časově neomezená užívací práva k programovému vybavení tvořícímu integrální součást Díla (dále jen „software“). Užívací práva k tomuto softwaru poskytuje zhotovitel v rozsahu stanoveném v licenčních podmínkách licencující společnosti Mitel Networks Corporation, které se vztahují k dodávanému softwaru a které jsou k dispozici <http://www.mitel.com/content/end-user-license-agreements>. Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněn poskytnout objednateli užívací práva k softwaru, jež je produktem licencující společnosti v rozsahu tak, jak je v této smlouvě uvedeno. Objednatel bere na vědomí, že je oprávněn software, který je produktem licencující společnosti, užívat toliko v rozsahu licenčních podmínek licencujících společností vztahujících se k softwaru.
5. Závazky zhotovitele podle této smlouvy se považují za splněné dnem podpisu finálního akceptačního protokolu.

Článek 7: Smluvní pokuty a úroky z prodlení

1. Pro případ prodlení zhotovitele s předáním předmětu plnění smlouvy ve smyslu článku 3 smlouvy z důvodů ležících výlučně na straně zhotovitele je objednatel oprávněn žádat po zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z ceny díla bez DPH za každý i započatý den trvajících prodlení až do nápravy a zhotovitel je v takovém případě povinen smluvní pokutu zaplatit.
2. Pro případ prodlení objednatele se zaplacením smluvené ceny na základě důvodně a řádně vystaveného účetního dokladu ve lhůtě jeho splatnosti je zhotovitel oprávněn žádat po objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky denně až do zaplacení a objednatel je v takovém případě povinen úrok z prodlení zaplatit.
3. Ujednáním o smluvní pokutě, resp. úroku z prodlení, není dotčeno právo té které smluvní strany na náhradu škody.

Článek 8: Součinnost při plnění

1. Objednatel umožní zaměstnancům zhotovitele přístup:
 - a) do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této smlouvy,
 - b) k informacím nutným pro splnění předmětu smlouvy.
2. Objednatel a zhotovitel se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje vyvinout takovou součinnost, která může být zhotovitelem oprávněně požadována k umožnění řádného plnění smlouvy, a kromě závazků uvedených v předchozích odstavcích je zejména zavázán zajistit potřebnou účast odpovědných osob objednatele a dostatečné pracovní prostředí pro zaměstnance zhotovitele podílející se na plnění smlouvy v objektech objednatele. Brání-li objednateli jakákoliv okolnost v plnění požadované součinnosti, oznámí to zhotoviteli písemně a bez zbytečného odkladu.

Článek 9: Zvláštní ujednání

1. Zhotovitel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při plnění této smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné české právní předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, dále interní předpisy objednatele, předpisy o vstupu do objektů objednatele a o bezpečnosti systémů, a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců objednatele.
2. Zhotovitel se zavazuje, že informace ani jakékoliv technické nebo jiné podklady získané při plnění této Smlouvy nepoužije pro jiné než touto smlouvou stanovené účely. Tento závazek se vztahuje na všechny zaměstnance zhotovitele, kteří se seznámí s těmito informacemi nebo budou držiteli těchto podkladů. Tento závazek bude trvat i po ukončení účinnosti smlouvy. Za porušení závazků dle tohoto odstavce se

nepovažuje, použije-li zhotovitel informace o tomto obchodním případě jako referenci pro marketingové účely, resp. pro výběrová řízení.

3. Objednatel se zavazuje, že technické ani obchodní informace získané při plnění této smlouvy o zhotoviteli, jeho dodávkách a řešeních nepoužije pro jiné než touto smlouvou stanovené účely, ani je neposkytne nebo k nim neumožní přístup třetím osobám bez písemného souhlasu zhotovitele. Tento závazek bude trvat i po ukončení účinnosti smlouvy.

Článek 10: Odpovědnost

1. Zhotovitel odpovídá za řádné, kvalitní, bezvadné a včasné provádění svých závazků podle této smlouvy a za to, že předmět těchto závazků bude proveden v souladu se souvisejícími platnými českými normami a právními předpisy podle této smlouvy.
2. Obě smluvní strany odpovídají za škodu, kterou způsobí porušením svých smluvních povinností druhé smluvní straně při provádění předmětu plnění této smlouvy.
3. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu v případě okolností vylučujících její odpovědnost dle § 2913, odst. 2) občanského zákoníku.

Článek 11: Vyšší moc

1. Pro účely této smlouvy „vyšší moc“ znamená událost, která je mimo kontrolu smluvních stran, nastala po podpisu smlouvy, došlo k ní bez zavinění smluvních stran a nezahrnuje chybu či nedbalost jedné ze stran. Takovými událostmi se rozumí zejména bez omezení války a revoluce, přírodní katastrofy, epidemie, karanténní omezení, dopravní embarga a vyhlášené generální stávky v příslušných průmyslových odvětvích.
2. Jestliže vznikne situace zaviněná událostí vyšší moci, dotčená strana okamžitě uvědomí druhou smluvní stranu písemně o takových podmínkách a jejich příčině. Pokud není jinak stanoveno písemně ze strany dotčené, bude druhá smluvní strana pokračovat v realizaci svých závazků podle smlouvy tak, jak je to možné, a bude hledat veškeré rozumné alternativní prostředky pro realizaci části, kde nebrání vyšší moc. Trvá-li vyšší moc déle než 3 měsíce, smluvní strany mohou odstoupit od smlouvy okamžitě.

Článek 12: Zánik závazku

1. Závazkový vztah dle této smlouvy lze ukončit kdykoliv vzájemnou dohodou smluvních stran nebo jednostranným odstoupením od smlouvy v případě, kdy jedna strana poruší smlouvu podstatným způsobem.
2. Po písemném upozornění při podstatném porušení smlouvy může každá ze smluvních stran písemným oznámením zasláným druhé straně ukončit smlouvu jako celek nebo zčásti. Toto odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně.
3. Porušením této smlouvy podstatným způsobem se zejména rozumí:
 - Zhotovitel se s předáním Díla dle čl. 6 této smlouvy zdrží o více než 2 (dva) kalendářní týdny po termínu uvedeném v čl. 3 odst. 2 této smlouvy.
 - Zhotovitel se zdrží se zjednáním nápravy závad zjištěných při akceptaci plnění o více než o 2 (dva) kalendářní týdny po termínu sjednaném při akceptaci plnění dle čl. 6 odst. 1 této smlouvy.
 - Objednatel neprovede písemnou akceptaci či neakceptaci Díla podle čl. 6 odst. 1 této smlouvy a to do 2 (dvou) kalendářních týdnů od termínu stanoveného tamtéž.
 - Zhotovitel nemůže předat zboží dle čl. 6 odst. 1 této smlouvy z důvodů nepřipravenosti nebo neplnění závazků objednatele a nesplní-li je objednatel ani v dodatečné lhůtě 2 (dvou) kalendářních týdnů.

- Objednatel se zdrží se zaplacením smluvené ceny zboží dle čl. 4 odst. 1 této smlouvy o více než 4 (čtyři) kalendářní týdny po termínu uvedeném v čl. 5 odst. 2 této smlouvy.
4. Smluvní strany provedou finanční a věcné vypořádání nejpozději do 30 dnů po skončení platnosti smlouvy v důsledku odstoupení.

Článek 13: Oddělitelnost

1. Stanou-li se některá ustanovení této smlouvy zcela nebo zčásti neplatná, nebo pokud by některá ustanovení chyběla, není tím dotčena platnost zbývajících ustanovení. Smluvní strany se zavazují takové ustanovení bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od okamžiku, kdy se o této skutečnosti dozvěděly, nahradit jiným ustanovením nejbližší odpovídajícím právnímu a ekonomickému účelu původního ustanovení.

Článek 14: Záruka a servisní podmínky

1. Zhotovitel poskytuje na předané Dílo záruku za jakost v délce 24 (dvacetičtyř) měsíců od podpisu finálního akceptačního protokolu dle článku 6 této smlouvy.
2. Práva z odpovědnosti za vady se řídí příslušnými ustanoveními § 2615 a § 2099 a násl. občanského zákoníku.
3. Záruční servisní podpora v délce dle odst. 1 a pozáruční servisní podpora na dobu 2 let od skončení záruční doby dle odst. 1 bude poskytována na základě samostatné smlouvy, tj. požadavky stanovené na servisní podporu v příloze č. 1 k této smlouvě nejsou zahrnuty do této smlouvy.
4. Zhotovitel neodpovídá za vady vzniklé neodborným zásahem objednatele, mechanickým poškozením nebo nepřipustným zásahem do vnitřní struktury dodaného zařízení. Zhotovitel též neodpovídá za vady vzniklé provozem zařízení v prostředí s nevyhovujícími provozními podmínkami nebo za závady zapříčiněné vyšší mocí. Tyto závady zhotovitel odstraní za úplatu.

Článek 15: Závěrečná ustanovení

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Za den uzavření smlouvy se považuje podpis smlouvy druhou smluvní stranou.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv dle čl. 15 odst. 3 a 4 této smlouvy.
3. Zhotovitel prohlašuje, že si je vědom toho, že objednatel jako zadavatel veřejné zakázky dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek a jako povinný subjekt dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) je povinen uveřejnit v Registru smluv, jehož správcem je Ministerstvo vnitra, tuto smlouvu, včetně jejich případných změn a dodatků, za splnění podmínek k uveřejnění dle zákona o registru smluv, a s uveřejněním smlouvy v plném znění souhlasí.
4. Objednatel se zavazuje smlouvu uveřejnit ve lhůtě do 15 dnů od jejího uzavření v Registru smluv. zhotovitel je povinen po uplynutí této lhůty, nejpozději do 20 dnů ode dne, kdy byla smlouva uzavřena, v Registru smluv ověřit, zda objednatel smlouvu řádně uveřejnil, a pokud se tak nestalo, je povinen o této skutečnosti informovat objednatele.
5. Zhotovitel prohlašuje, že si je vědom toho, že objednatel jako zadavatel veřejné zakázky, jež je předmětem této smlouvy, je povinen, v souladu s ustanovením § 219 odst. 3 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, (dále jen „ZZVZ“), uveřejnit na svém profilu výši skutečně uhrazené ceny za plnění smlouvy, v souladu s podmínkami a ve lhůtách stanovených ZZVZ včetně všech případně dalších povinností objednatele stanovených ZZVZ.

6. Tato smlouva může být doplňována či měněna pouze písemnými dodatky podepsanými statutárními orgány obou smluvních stran. Dodatky budou chronologicky seřazeny v časovém sledu a číslovány.
7. Objednatel tímto dává zhotoviteli souhlas s veřejným uváděním firmy objednatele jako zákazníka zhotovitele v rámci uvádění referencí poskytnutých služeb.
8. Nedílnou součástí této smlouvy je příloha č. 1 – Technická specifikace.
9. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž každá strana obdrží po dvou vyhotoveních.

V Praze dne: ...8.4.2018

V Praze dne: ...6.2.2018

Příloha č. 1

Technická specifikace

Nahrávací systém musí umožnit nahrávání veškeré příchozí a odchozí komunikace na vstupech komunikačního systému (tedy mezi komunikačním systémem a telekomunikačním operátorem/externími komunikačními systémy) a vnitřní komunikace telefonů/uživateli bez ohledu na jejich rozmístění z pohledu IP telefonního systému, respektive infrastruktury. Požadováno je jednotné rozhraní pro správu, archivaci a obsluhu všech zaznamenaných hovorů formou webové aplikace. Součástí poptávaného řešení je reportovací modul umožňující statistické vyhodnocení provozu.

I. Základní parametry řešení:

1. Zadavatel požaduje nahrávání v jednu chvíli 250 uživatelů/IP telefonů.
2. IP telefony jsou rozprostřeny v datové síti zadavatele.
3. Předpokládaný objem nahrávaných hovorů je cca 600 hodin záznamu/den.
4. Propojení do VTS realizují dva propoje a to v lokalitě Praha 50 kanálů od poskytovatele komunikačních služeb a 4 kanály pro přepojení hovorů z provozované telekomunikační ústředny Avaya. Součástí poptávaného řešení je reportovací modul umožňující statistické vyhodnocení provozu.
5. Požadováno je jednotné rozhraní pro správu, archivaci a obsluhu všech zaznamenaných hovorů formou webové aplikace.

II. Požadavky pro nahrávání komunikace mezi komunikačním systémem a telekomunikačním operátorem / externími komunikačními systémy:

1. Pro nahrávání komunikace na vstupních SIP troncích je požadovaný počet současně nahrávaných kanálů roven počtu kanálů SIP trunku, 54 kanálů.
2. Kontinuální nahrávka včetně záznamu klientské volby IVR, přepojování, atd.
3. Možnost definice pravidel pro nahrávání na základě čísla volaného a volajícího.
4. Možnost definice white listů a blacklistů.
5. Jednoduchá rozšiřitelnost systému v případě navýšení počtu kanálů rozhraní SIP trunk.
6. Vzhledem k plánovanému rozšíření systému o prvky Voice Recognition musí nahrávací server podporovat stereo nahrávání, tedy oddělené nahrávání směrů (volající, volaný).

III. Požadavky pro nahrávání uživatelských IP telefonů:

1. Požadováno je řešení, které umožní nahrávat telefonní hovor z jakéhokoliv IP telefonu Mitel v hlasové síti zadavatele do jednoho centrálního místa bez nutnosti konfigurace zrcadlení hlasového provozu na síťových přepínačích a které umožní provozovat systém pro nahrávání hovorů ve virtuálním prostředí.
2. Selektivní/volitelné nahrávání až 20 telefonů, jež bude moci vždy specifikovat administrátor zadavatele dle aktuálních potřeb bez zásahu do konfigurace síťové infrastruktury.
3. Jednoduchá rozšiřitelnost systému v případě navýšení počtu nahrávaných IP telefonů.

IV. Společné požadavky pro oba typy nahrávání

1. Kompatibilita s virtualizační platformou VMware.
2. Výpadek nahrávacího serveru nesmí ovlivnit činnost stávajícího telefonního systému.
3. Výrobce nahrávacího systému oficiálně potvrzená kompatibilita s dodávaným telefonním systémem.
4. Server pro správu nahraných hovorů musí umožnit hierarchické řízení oprávnění přístupu k nahrávkám.
5. Ukládání nahrávek ve formátu MP3 nebo WAV.
6. Možnost automatického přesunu záznamů hovoru na jiná datová úložiště na základě metadat přidružených k hovoru v min. rozsahu délka záznamu, stáří záznamu, uživatel, počet přepojení, dodatečný příznak zadáný uživatelem a jejich libovolné kombinace.
7. Jednotné grafické uživatelské rozhraní ve webovém prohlížeči umožňující:
 - Hierarchické řízení oprávnění přístupu k informacím minimálně v rolích: běžný uživatel, vedoucí týmu, management, administrátor
 - Prostředí vizuálně a obsahově přizpůsobené pro role: běžný uživatel, vedoucí týmu, management, administrátor
 - SSO přihlašování, autentifikace vůči AD
 - Integraci kontaktů s informačními systémy zadavatele pomocí ODBC
 - Reportovací nástroj pro offline a online statistiky
 - Seznamy uskutečněných volání
 - Seznamy ztracených volání
 - Uskutečnění hovoru z výše uvedených seznamů prostředky CTI
 - Přidání poznámky k nahrávce samotným uživatelem
 - Vyhledání hovoru na základě času hovoru, délky hovoru, čísla volajícího, čísla volaného, jména volajícího (v případě uskutečněné integrace), jména volaného (v případě uskutečněné integrace) a kombinací těchto parametrů
 - Nahrávání na vyžádání umožňující aktivaci/deaktivaci nahrávání uživatelem v průběhu hovoru. Funkce musí být dostupná pouze oprávněným uživatelům.
 - Pomocí stávajícího IP telefonu Mitel náslech probíhajících hovorů (on line příposlech) Funkce musí být dostupná pouze oprávněným uživatelům
 - Možnost přehrání záznamu hovorů
 - Detail hovor s informací o průchodu volání systémem, zvláště informace o čase vstupu hovoru do systému, čase stráveném v IVR, transfery hovorů, čas před vyzvednutím uživatelem, doba trvání, informace o čísle volajícího a volaného. Veškerá uvedená metadata musí být možné reportovat

V. Nutné součásti dodávky:

1. Instalaci a zprovoznění řešení na virtualizační platformě zadavatele.
2. Customizaci řešení, která zahrnuje:
 - zřízení účtů aplikace pro všechny uživatele systému
 - přizpůsobení aplikace dle zřízených rolí uživatelů
3. Komplexní zaškolení obsluhy na úrovních uživatel, management a administrátor. Předpokládaný počet osob k zaškolení uživatelé 20, management 15, administrátoři 3.
4. Dokumentace předaná při předání díla:
 - Uživatelský manuál
 - Manuál pro supervizory

- Manuál pro administrátory
5. Součástí dodávky je integrace s komunikačním systémem pro potřeby CTI.
 6. Záruční a pozáruční servis nabízeného řešení včetně upgrade na poslední softwarové verze a bezpečnostní záplatování (software assurance - SWA) po dobu 4 let.
 7. Servisní podporu po dobu 4 let, s parametry:
 - odstranění kritické závady do 8 hod (nefunkční nahrávání více jak 10% poboček)
 - pohotovost v pracovní dny
 - 1 hod vzdálené údržby systému měsíčně v ceně servisní podpory
 - profylaxe min. jednou za půl roku
 8. Veškeré licence potřebné pro splnění výše uvedených požadavků, včetně licencí komunikačního systému pro potřeby CTI.

