

Díličí smlouva - Technická specifikace služby Call Centrum FrontStage (TS)

k Rámcové smlouvě (dále jen „Díličí smlouva“).

Číslo smlouvy	2018-514553	Zákaznické číslo	30030439
---------------	-------------	------------------	----------

Smluvní strany:

České Radiokomunikace a. s., IČ: 24738875, DIČ: CZ24738875,
 Skokanská 2117/1, Praha 6 - Břevnov, 169 00, akciová společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16505 zastoupená: Ing. Radim Chudárek, manažer útvaru prodeje ICT pro korporátní segment
 dále jen „Poskytovatel“

a

Obchodní firma nebo název právnické osoby: Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky	
Zapsán v obchodním rejstříku: Městský soud v Praze	oddíl: A vložka: 7564
IČ: 47114975	DIČ: CZ47114975
Sídlo, místo podnikání:	Číslo popisné / orientační: 1404 / 4
Ulice: Drahobejlova	PSČ: 19000 Kraj: Praha
Město: Praha	PSČ:
Doručovací adresa (pokud se liší od adresy účastníka):	
Oprávnění zástupci účastníka: Ing. Josef Diessl, generální ředitel	
Adresa bydliště: Za Pektinou 945, 538 03 Heřmanův Městec	

dále jen „Účastník“

sjednávají tyto parametry služby:

Číslo TS	ID služby	OP-18-00227-00001s01
Nahrazuje TS č.	Požadavek na	Zřízení

Přesná adresa lokality služby		Kód objednané služby:	
Lokalita		Kontaktní osoba	
Ulice:	Mahlerovy sady	Příjmení a jméno:	Čeřovský Petr
Č.p./Č.orientační:	2699 / 1	Funkce:	Vedoucí oddělení rozvoje a podpory IS
Obec:	Praha	Mobilní telefon:	727 872 343
PSČ:	13000	E-mail:	petr.cerovsky@vozp.cz
UIR-ADR:	22701605		

Požadované datum zřízení/změny služby:	1.11.2018
Technická specifikace je sjednána na dobu určitou ¹	36 měsíců
SLA	0

¹ Pokud Účastník písemně nepotvrdí ukončení platnosti této Díličí smlouvy nejpozději 3 měsíce před uplynutím doby, na kterou se tato Díličí smlouva sjednává, platí, že platnost této Díličí smlouvy byla změněna na dobu neurčitou. V takovém případě může být tato Díličí smlouva ukončena písemnou dohodou smluvních stran, nebo písemnou výpovědí některé smluvní strany, přičemž výpovědní doba činí 30 dní od doručení výpovědi druhé straně



Poskytované služby_ OP-18-00227-00001s01	Jednotka	Počet jednotek
Hovorový server Mitel MiVoice	Server	
MiVoice CC User	Uživatelská licence	
MiVoice SIP Trunk	Simultánní kanál	
FrontStage Enterprise	Server	
FrontStage Smart Record	Server	
FrontStage IVR	Simultánní kanál	
FrontStage Voice Modul	Uživatelská licence	
FrontStage E-Mail Modul	Uživatelská licence	
FrontStage HelpDesk Modul	Uživatelská licence	
FrontStage SMS Modul	Uživatelská licence	
FrontStage Nahrávání hovorů (vstupní kanály)	Simultánní kanál	

Cena služby servis	
Četnost plateb	Měsíčně
Pravidelná cena (cena uváděna bez DPH)*:	3 300 Kč
Jednorázová cena za prodej modulu Email a Případy	381 000 Kč

* Ostatní ceny nespecifikované ve Smlouvě se řídí ceníkem služby.

Cloudové zdroje	
vCPU (2,2 GHz)	
RAM	GB
Storage T1	GB
Storage T2	GB
Cloudové zdroje budou poskytovány pouze po dobu poskytování služby Business Cloud č.	

Účastník podpisem Dílčí smlouvy potvrzuje, že obdržel SLA platné ke dni podpisu Dílčí smlouvy a, pokud existuje, Ceník (případně Ceníky) příslušné služby či služeb a že s nimi souhlasí, zavazuje se je dodržovat a případně zabezpečit jejich dodržování jím zmocněnými osobami.

Účastník podpisem této Dílčí smlouvy výslovně přijímá úpravu obsaženou v článku Smluvní pokuta příslušného Ceníku tam, kde je Ceník používán.

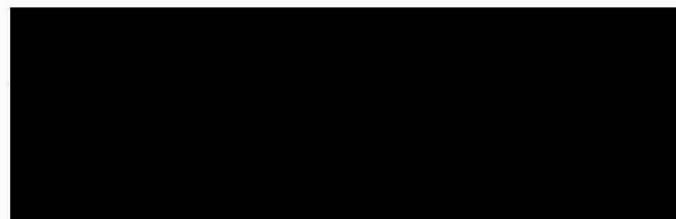
Další ujednání:

Cloudové zdroje budou realizovány na HW ve vlastnictví účastníka.



prodeje ICT pro korporátní segment

v *Prm*, dne *- 7 -09- 2018*



v *PRAZE*, dne *20 -08- 2018*

České Radiokomunikace a.s.
Skokanská 2117/1
169 00 Praha 6
(57)

SLA - Service Level Agreement společnosti České Radiokomunikace a.s.

1. Všeobecná ustanovení

- 1.1. Service Level Agreement [dále SLA] je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem a Účastníkem o úrovni kvality poskytovaných Služeb.
- 1.2. SLA umožňuje definovat kvalitu a garance Služeb pomocí vybraných parametrů.
- 1.3. SLA dohoda je poskytována samostatně k jednotlivým Službám elektronických komunikací Poskytovatele.
- 1.4. Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací stanoví, zda a k jakým Službám lze SLA sjednat.
- 1.5. Sjednaná úroveň SLA je ke každé službě definována v Technické specifikaci Služby. SLA obsahuje více tříd, rozdělených dle parametrů a hodnot těchto parametrů. Tyto parametry jsou definovány v bodě 2.3 tohoto dokumentu.

2. Definice parametrů SLA

2.1. Dostupnost služby

- 2.1.1. Dostupnost se sleduje v měsíčním intervalu. Interval se vztahuje vždy ke kalendářnímu měsíci. Pro výpočet dostupnosti Služby ve sledovaném období se použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost služby} = \frac{[T_s - T_N]}{T_s} \times 100 \%$$

- 2.1.2. T_s značí období, po které má být Služba podle smlouvy v daném měsíci Účastníkovi poskytována, s výjimkou doby oprávněného omezení poskytování služby ustanovení bodu 8 Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Poskytovatele.

T_N značí období, po které Účastník nemohl Službu řádně užívat z důvodů na straně Poskytovatele.

- 2.1.3. Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.
- 2.1.4. Do doby nedostupnosti Služby T_N se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti Služby do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník neumožnil Poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na zařízení Poskytovatele, umístěném v lokalitě účastníka.
- 2.1.5. Do doby nedostupnosti Služby T_N se nezapočítávají závady, které jsou mimo síť elektronických komunikací Poskytovatele a závady, o nichž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně Poskytovatele, nebo že je zavínil účastník. U služby s nepřímým přístupem neodpovídá Poskytovatel za závady vzniklé mezi koncovým bodem služby a koncovým zařízením účastníka.
- 2.1.6. Účastník je povinen zajistit pro oprávněné osoby Poskytovatele přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v objektu, kde je Služba instalována, a to pro účely účastníkem vyžádaného servisního zásahu nebo po předchozí dohodě s účastníkem pro účely preventivní údržby svého zařízení. Pokud účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na zařízení síť Poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností svého objektu, kde se zařízení nachází, čas, který servisní zaměstnanec nebo skupina Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor se nezapočítává do doby trvání závady. Pokud z důvodu neposkytnutí součinnosti účastníka vzniknou Poskytovateli jakékoliv výdaje [například nutností opakovaní výjezdu k opravě], má Poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých výdajů od účastníka.

2.2. Doba provádění plánované údržby

- 2.2.1. Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací Poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:
 - A. Servisní okno „A“: – každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin Servisní okno „A“ může Poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem velké části sítě.
 - B. Servisní okno „B“: – každá sobota v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „B“.
- 2.2.2. Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušení služby. Poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně týdenním předstihem. V případě, že by přerušeni Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, účastník může písemně požádat Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinností Poskytovatele je k takové žádosti účastníka přihlídnout a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.

- 2.2.3. V době servisního okna nemusí být Služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci-T5, ani doby nedostupnosti Služby T_N
- 2.3. Maximální počet poruch (integrita Služby), maximální doba obnovy Služby po poruše
- 2.3.1. Poruchou se rozumí jakákoliv událost, která není součástí standardního chování Služby, a která způsobuje přerušování dodávky nebo snížení kvality Služby z příčiny na straně Poskytovatele.
- 2.3.2. Parametry uvedené v tomto odstavci jsou vyhodnocovány v intervalu jednoho kalendářního měsíce a v intervalu jednoho roku, který je definován jako období po sobě následujících 12 měsíců, které začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla služba předána Účastníkovi.

	SLA-0
Měsíční dostupnost služby	95,00%
Dostupnost 95,0%-93,0% vč.	sleva 5%
Dostupnost 93,0%-90,0% vč.	sleva 10%
Dostupnost 90,0% a menší	sleva 20%
Maximální počet poruch - integrita Služby	
maximální počet poruch za měsíc	2
sleva za každou další závadu	sleva 2%
maximální počet poruch za rok	nedefinováno
sleva za každou další závadu	nedefinováno
Doba provádění plánované údržby	
povinnost hlásit údržbu předem (kalendářní dny)	7
sleva za nedodržení termínu	2%
Maximální počet prováděných servisních prací	
maximální počet servisních prací za měsíc	2
sleva za každou další servisní práci	2%
maximální počet servisních prací za rok	nedefinováno
sleva za každou další servisní práci	nedefinováno
Maximální doba servisních prací	
maximální doba servisních prací za měsíc	nedefinováno
sleva za každou další započatou hodinu práce	nedefinováno
maximální doba servisních prací za rok	nedefinováno
sleva za každou další započatou hodinu práce	nedefinováno
Maximální doba opravy poruchy	
	48 hod
sleva za každou další hodinu	sleva 5%
maximální sleva za opravy celkem	sleva 20%
Postup v případě nedostupnosti Služby	
	nedefinováno
sleva při nedodržení postupu	nedefinováno

Servisní prací se rozumí jakákoliv plánovaná činnost, během jejíž vykonávání může dojít ke zhoršení technických parametrů Služby, nebo k poruše Služby.

3. Postup řešení poruchy Služby

3.1. Definice poruchy Služby

- 3.1.1. Oznámení poruchy Služby je určeno okamžikem, kdy pověřený pracovník jedné smluvní strany sdělí pověřenému pracovníkovi druhé smluvní strany, že byly zjištěny nesprávné provozní parametry nebo přerušení provozu Služby Poskytovatelem.
- 3.1.2. Účastník, příp. pověřený zástupce účastníka je povinen hlásit všechny případné závady, problémy a nedostatky, které se projeví snížením kvality poskytovaných Služeb dle předmětu Smlouvy, telefonem na pracoviště Dohledového centra Poskytovatele na telefon: 800 988 988
- 3.1.3. Sdělení spojená se vznikem nebo opravou závady musí obsahovat tyto náležitosti:
- identifikaci účastníka
 - místo (název) a adresu provozování služby
 - identifikační číslo služby (u přímého přístupu přidělené telefonní číslo)
 - identifikaci zařízení, na němž se projevuje závada (pokud je známo)
 - popis závady
 - čas, kdy se závada projevila T0
 - čas nahlášení závady T1
 - jméno kontaktní osoby a telefonické spojení na ni.
- 3.1.4. Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou (faxem s potvrzením správného průběhu relace, dopisem s doručenkou nebo poslem s potvrzením převzetí) k rukám kontaktní osoby druhé smluvní strany. Obsah sdělení musí být dostatečný pro to, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení, která byla učiněna formou podle tohoto odstavce.
- 3.1.5. Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v předešlém odstavci způsobila prodloužení a s ním spojenou škodu, lze druhou stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou zároveň splněny všechny tyto podmínky: předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena; obsah předběžné informace je dostatečný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany; do 12 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle článku 3.1.3 tohoto odstavce.
- 3.1.6. Vznik závady je určen okamžikem označeným T₁, kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů Služby mimo povolené meze, nepravdivosti nebo přerušení provozu služby.
- 3.1.7. Jestliže účastník neumožní Poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v lokalitě koncového bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, čas T₁ nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn. Pokud účastník neumožní Poskytovateli provést servisní zásah, je servisní zásah přerušen a doba přerušení se nezapočítává do doby řešení poruchy.
- 3.1.8. Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku účastník nedodrží Provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za závadu na straně účastníka.
- 3.1.9. V případě sporu o existenci nebo umístění závady je Poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil účastník, případně že závada vůbec nenastala, postupuje se podle ustanovení bodu 3.1.10 tohoto odstavce.
- 3.1.10. Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nenastala. Tyto náklady budou stanoveny podle níže uvedených jednotkových cen:
- montážní práce 450,- Kč/hodinu
 - výškové a speciální práce 800,- Kč/hodinu
 - ztráta času 450,- Kč/hodinu
 - doprava 20,- Kč/Km
 - Náklady na materiál budou vyčísleny individuálně s ohledem na vzniklou závadu.
- 3.1.11. Okamžik opětovného zprovoznění nastává, když Poskytovatel sdělí Uživateli (nejčastěji telefonicky), že byla Poskytovatelem dokončena obnova Služby po poruše. Tento okamžik je označen T_{opr}. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, okamžik T_{opr} nastává prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, fax, e-mail nebo SMS).
- 3.1.12. Pokud během 60 minut po T_{opr} oznámí Uživatel Poskytovateli a Poskytovatel poté objektivně zjistí, že Služba Poskytovatele stále nespĺňuje dohodnuté provozní parametry, má se za to, že T_{opr} dosud nenastal. Pokud se porušení dohodnutých provozních parametrů Služby Poskytovatele projeví později, považuje se za poruchu novou.
- 3.1.13. Období mezi okamžikem T₁ a T_{opr} je považováno za dobu nedostupnosti Služby v případě, že porucha má příčinu na straně Poskytovatele.
- 3.1.14. Porucha, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele, se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby (T_N)



3.2. Řešení poruchy Služby

- 3.2.1. Neprodleně po oznámení vzniku poruchy T_1 začne Poskytovatel s jejím odstraňováním.
- 3.2.2. Poskytovatel od oznámení vzniku poruchy T_1 nejpozději do Z_{hod} informuje Uživatele o stavu řešení poruchy Služby a o předpokládaném termínu ukončení opravy, resp. obnovení Služby po poruše. V případě nově zjištěných zásadních skutečností, vztahujících se k poruše, informuje Poskytovatel Uživatele bezprostředně.
- 3.2.3. V případě že Uživatel není připraven na odstraňování poruchy spolupracovat, řešení poruchy je odloženo a za T_1 je pak označen okamžik, kdy je Uživatel připraven.
- 3.2.4. Po obnovení Služby po poruše bude Poskytovatel neprodleně informovat Uživatele, že porucha Služby byla odstraněna. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, Poskytovatel informuje Uživatele prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, e-mail nebo SMS).
- 3.2.5. Uživatel po obnovení Služby po poruše neprodleně prověří funkčnost Služby, případně nejpozději do 60 minut po T_{ov} oznámí Poskytovateli, že Služba stále nespĺňuje dohodnuté provozní parametry.
- 3.2.6. Nesouhlasí-li Uživatel s údaji, obdrženyými od pracoviště Dohledového centra Poskytovatele, může tyto údaje do následujícího pracovního dne rozporovat přes pracoviště Dohledového centra, nebo prostřednictvím obchodního zástupce Poskytovatele, jako eskalačního stupně.

4. Poskytnutí slev za nedodržení smluvních parametrů,

4.1. Dostupnost Služby

Za část období, ve kterém nebyla Služba dostupná, se odpovídající podíl pravidelných měsíčních poplatků neplatí. V případě, že v zúčtovacím období není z důvodu viny na straně Poskytovatele dodržena smluvní měsíční dostupnost Služby, náleží Účastníkovi další smluvní sleva.

4.2. Servisní práce

V případě, že došlo k porušení postupu při plánování servisní práce z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Účastníkovi smluvní sleva. V případě, že počet, nebo doba trvání servisních prací přesáhne maximální smluvní počet v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

4.3. Poruchy Služby

V případě, že počet poruch Služby, které mají příčinu na straně Poskytovatele, přesáhne maximální smluvní počet poruch v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

V případě, že doba obnovy Služby po poruše, která má příčinu na straně Poskytovatele, přesáhne smlouvenou maximální dobu od okamžiku prokazatelného zjištění nebo řádného ohlášení vzniku poruchy, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

4.4. Postup řešení poruchy Služby

V případě, že došlo k porušení postupu řešení poruchy Služby z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

4.5. Výpočet slevy za službu

Smluvní slevy se počítají procentní sazbou z pravidelného měsíčního poplatku za Službu podle SLA kvalitativní třídy Služby.

Slevy za nedodržení SLA se vztahují vždy k měsíční ceně služby, u níž nebylo SLA dodrženo. Pokud nebyla Služba používána a účtována Účastníkovi za celé zúčtovací období, ale jen za jeho část, vztahuje se sleva za nedodržení SLA k ceně skutečně vyúčtované za toto zúčtovací období.

4.6. Maximální sleva

Slevy se za dané období sčítají. Maximální výše slevy se rovná 50% měsíčního poplatku

