

Česká republika – Ministerstvo životního prostředí

• • •

BusinessCom a.s.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

TATO SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB (dále jen „**Smlouva**“) je uzavřena ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“),

MEZI

Českou republikou – Ministerstvem životního prostředí

se sídlem: Vršovická 1442/65, 100 10 Praha 10
zastoupenou: Ing. Janou Vodičkovou, ředitelkou odboru informatiky
IČO: 00164801
bankovní spojení: xxxxxxxxxxxx
číslo účtu: xxxxxxxxxxxx
zástupce pro věcná jednání: Ing. Milan Soldát
(tel.: xxxxxxxxxxxx, email: xxxxxxxxxxxx)

DÁLE JEN „**Objednatel**“
NA STRANĚ JEDNÉ,

A

BusinessCom a.s.

se sídlem: Dobrušská 1797/1, 147 00 Praha 4
zastoupenou: Michalem Parkosem, členem představenstva
IČO: 27426653
DIČ: CZ27426653 (Je plátcem DPH)
bankovní spojení: xxxxxxxxxxxx
číslo účtu: xxxxxxxxxxxx
zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 10552
zástupce pro věcná jednání: Michal Parkos
(tel.: xxxxxxxxxxxx, email: xxxxxxxxxxxx)

DÁLE JEN „**Poskytovatel**“
NA STRANĚ DRUHÉ,

POSKYTOVATEL A OBJEDNATEL SPOLEČNĚ JEN „**Smluvní strany**“
NEBO JEDNOTLIVĚ „**Smluvní strana**“.

PREAMBULE

Tato Smlouva je uzavírána mezi Objednatelem a Poskytovatelem na základě výsledků zadávacího řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu na služby s názvem „**Zajištění provozu IP komunikačního systému MŽP II**“ (id zakázky na profilu zadavatele E-ZAK: P17V00001332, systémové číslo v e-tržišti Gemin.cz: T002/17/V00054538), (dále jen „**Veřejná zakázka**“) zadávanou v souladu s ust. § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“) mimo působnost tohoto Zákona formou uzavřené výzvy. Nabídka Poskytovatele podaná v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku byla vyhodnocena jako nejvýhodnější (dále jen „**Nabídka**“).

Cílem této Smlouvy je tedy úprava dvoustranného právního vztahu mezi Smluvními stranami, jehož obsahem jsou práva a povinnosti související s realizací Veřejné zakázky v souladu s příslušnými platnými právními předpisy tak, aby Smluvní strany měly možnost při nejvyšší možné míře právní jistoty realizovat práva a plnit povinnosti touto Smlouvou založené. Podrobnosti jsou upraveny v zadávacích podmínkách na Veřejnou zakázku a dále v této Smlouvě a jejích přílohách.

Článek I.

Účel a předmět Smlouvy

- 1.1. Účelem této Smlouvy je zajištění realizace Veřejné zakázky, resp. **Zajištění provozu IP komunikačního systému Objednatele**.
- 1.2. Předmětem této Smlouvy jsou níže uvedené závazky Poskytovatele:
 - a) poskytovat Objednateli služby spočívající v zajištění technické podpory (maintenance) výrobce IP komunikačního systému Mitel MX-ONE TS (dále jen „**Komunikační systém**“) po dobu 3 let ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy (dále jen „**Maintenance**“); a
 - b) poskytovat Objednateli služby spočívající v zajištění nonstop provozní podpory Komunikačního systému včetně dodávky případných náhradních dílů po dobu neurčitou (dále jen „**Provozní podpora**“);(výše uvedené společně dále jen „**Služby**“ či jednotlivě „**Služba**“), které je Poskytovatel povinen zajišťovat dle požadavků Objednatele, v rozsahu a za podmínek stanovených dále v této Smlouvě a vyplývajících ze zadávacích podmínek na Veřejnou zakázku, a to řádně, bez vad a nedodělků. Podrobná specifikace Služeb je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 1.3. Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté Služby ujednanou odměnu, a to za podmínek stanovených v Čl. III. této Smlouvy.

Článek II.

Doba a místo plnění, trvání Smlouvy

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Služeb ihned po nabytí účinnosti této Smlouvy s tím, že:
 - a) poskytování služeb Maintenance se sjednává na dobu 3 let ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy; a
 - b) poskytování služeb Provozní podpory se sjednává na dobu neurčitou.
- 2.2. Místem plnění je sídlo Objednatele uvedené výše v této Smlouvě, nebude-li mezi Smluvními stranami písemně ujednáno jinak.

Článek III.

Cena za poskytování Služeb a platební podmínky

- 3.1. Celková cena za poskytování služeb Maintenance dle Čl. I. odst. 1.2. písm. a) této Smlouvy (na dobu 3 let) byla stanovena Nabídkou Poskytovatele podanou v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku a činí 369.514,00 Kč bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). DPH činí v souladu s aktuálně platnou a účinnou právní úpravou 21 %, tedy 77.597,94 Kč. Celková cena za poskytování služeb Maintenance na dobu 3 let včetně DPH tedy činí 447.111,94 Kč (dále jen „**Cena Maintenance**“).
- 3.2. Cena za poskytování služeb Provozní podpory dle Čl. I. odst. 1.2. písm. b) této Smlouvy na dobu 1 roku byla stanovena Nabídkou Poskytovatele podanou v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku a činí 90.000,00 Kč bez DPH. DPH činí v souladu s aktuálně platnou a účinnou právní úpravou 21 %, tedy 18.900,00 Kč. Celková cena za poskytování služeb Provozní podpory na dobu 1 roku včetně DPH tedy činí 108.900,00 Kč (dále jen „**Cena Provozní podpory**“).
- 3.3. Cena Maintenance i Cena Provozní podpory je stanovena pro celý rozsah předmětu plnění této Smlouvy jako cena konečná, pevná a nepřekročitelná. V Ceně Maintenance i v Ceně Provozní podpory jsou zahrnuty veškeré činnosti včetně všech souvisejících výkonů a poplatků a veškerých dalších případných nákladů, byť nebyly v Nabídce Poskytovatele výslovně uvedeny, zejména veškeré práce, dodávky, služby, výkony a další činnosti nutné pro řádné splnění předmětu této Smlouvy.
- 3.4. Cenu Maintenance či Cenu Provozní podpory je možné změnit či překročit pouze v případě změny příslušných právních předpisů upravujících výši DPH. V takovém případě bude účtována DPH ve výši platné k datu uskutečnění zdanitelného plnění.
- 3.5. Cena Maintenance (za poskytování této Služby po dobu 3 let ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy) bude Poskytovateli uhrazena dopředu v plné výši, a to bezhotovostním převodem v české měně na základě řádného daňového dokladu - faktury (dále jen jako „**Faktura**“) s tím, že Poskyvatel je oprávněn vystavit Fakturu do 7 kalendářních dnů po nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 3.6. Cena Provozní podpory (za 1 rok poskytování této Služby) bude Poskytovateli hrazena bezhotovostním převodem v české měně na základě samostatných Faktur vystavovaných Poskytovatelem vždy 4x ročně po 25 % ročního paušálu uvedeného v odst. 3.2. tohoto článku (tedy vždy 1/4 Ceny Provozní podpory). Poskyvatel je oprávněn vystavit předmětnou Fakturu vždy do 7 kalendářních dnů po uplynutí daného fakturačního období (tedy uplynutím každých 3 měsíců, počínaje uplynutím prvního tříměsíčního období ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy) s tím, že podmínkou pro vystavení každé Faktury je řádné vyúčtování Provozní podpory; přílohou každé Faktury proto musí být soupis skutečně poskytnutých služeb v rámci Provozní podpory.
- 3.7. Každá Faktura bude obsahovat náležitosti daňového a účetního dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (jedná se především o označení Faktury a její číslo, obchodní firmu/název, identifikace Smluvních stran, předmět Smlouvy – resp. odpovídající Služby, bankovní spojení, fakturovanou částku bez/včetně DPH) a bude mít náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku. Každá Faktura bude rovněž označena číslem Smlouvy z Centrální evidence smluv Objednatele: 170229 (viz také záhlaví této Smlouvy).
- 3.8. Každá Faktura bude zaslána vždy ve dvou vyhotoveních na adresu Objednatele ve tvaru:
Ministerstvo životního prostředí, Odbor informatiky, Vršovická 1442/65, 100 10 Praha 10.
- 3.9. Lhůta splatnosti každé Faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Fakturované částky budou hrazeny bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený

na daných Fakturách. Povinnost Objednatele zaplatit fakturovanou částku je splněna odepsáním příslušné částky z účtu Objednatele. Objednatel neposkytuje zálohy. Platby budou probíhat výhradně v Kč (CZK), rovněž veškeré cenové údaje na Fakturách budou v této měně.

- 3.10. V případě, že jakákoli Faktura nebude obsahovat potřebné údaje a náležitosti dle odst. 3.7. tohoto článku a příslušných právních předpisů, je Objednatel oprávněn takovou Fakturu vrátit Poskytovateli k doplnění či opravě. V takovém případě není Objednatel v prodlení s plněním svého závazku a nová lhůta splatnosti začne plynout ode dne doručení doplněné či opravené Faktury Objednateli.
- 3.11. V případě doručení jakékoli Faktury Objednateli v období od 14. 12. do 31. 12. daného kalendářního roku, budou takovéto Faktury proplaceny Objednatelem Poskytovateli nejdříve v prvním čtvrtletí následujícího kalendářního roku s ohledem na roční závěrku v Integrovaném informačním systému Státní pokladny. V těchto případech se pak nejedná o prodlení Objednatele s úhradou Faktury a Poskyvatel nemá právo požadovat úhradu zákonného úroku z prodlení. Poskyvatel tuto podmínku bezvýhradně akceptuje.

Článek IV. Smluvní pokuty

- 4.1. V případě prodlení Poskytovatele s plněním závazků dle Čl. I. této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,5 % z Ceny Maintenance či z Ceny Provozní podpory (dle toho, které z uvedených Služeb se prodlení Poskytovatele týká), a to za každý, byť i započatý den prodlení.
- 4.2. V případě, že dojde na straně Poskytovatele při poskytování služeb Provozní podpory k překročení lhůty pro zahájení odstraňování poruchy (kategorizované jako Kritická, Méně významná, Požadavek na změnu) či lhůty pro odstranění poruchy (vše podrobně specifikováno v Příloze č. 1, kapitole 2. této Smlouvy), je Poskyvatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu za každou, byť i započatou hodinu prodlení ve výši 150,- Kč. Tyto smluvní pokuty budou Objednatelem vyhodnocovány zpětně vždy 1x za 3 měsíce, a to společně se čtvrtletní fakturací za poskytování služeb Provozní podpory a vůči Poskytovateli uplatňovány analogicky způsobem dle odst. 4.6. tohoto článku.
- 4.3. V případě porušení závazků vyplývajících z Čl. V. této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení.
- 4.4. V případě porušení jakékoliv další povinnosti Poskytovatele vyplývající z této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení.
- 4.5. Zaplacení uvedené smluvní pokuty dle odst. 4.1. až 4.4. tohoto článku nemá vliv na případné uplatnění náhrady škody, a to v její plné výši.
- 4.6. Smluvní pokuta je splatná do 30 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k jejímu zaplacení Poskytovateli. Dnem splatnosti se rozumí den připsání příslušné částky na účet Objednatele, který je uveden výše v této Smlouvě.
- 4.7. Při nedodržení termínu splatnosti jakékoli Faktury dle Čl. III. odst. 3.9. této Smlouvy je Poskyvatel oprávněn požadovat po Objednateli úrok z prodlení ve výši stanovené příslušnými právními předpisy.

Článek V. Ochrana informací

- 5.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací. Tato povinnost platí bez ohledu na trvání této Smlouvy a vztahuje se rovněž na všechny zaměstnance obou Smluvních stran.
- 5.2. Právo užívat, poskytovat nebo zpřístupnit důvěrné informace mají obě Smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy či jiných právních předpisů.
- 5.3. Smluvní strany sjednávají, že důvěrnými informacemi jsou veškeré vzájemně poskytnuté informace, podklady a dokumenty, pokud nejsou běžně dostupné ve veřejných zdrojích (např. obchodní rejstřík). Tím není dotčeno ustanovení odst. 5.4. tohoto článku.
- 5.4. Poskytovatel uzavřením této Smlouvy výslovně souhlasí, aby tato Smlouva a/nebo její jakákoliv část byla Objednatelem zveřejněna způsobem umožňujícím neomezenému počtu třetích osob dálkový přístup a/nebo jiným vhodným způsobem v souladu s příslušnými právními předpisy.

Článek VI. Součinnost a vzájemná komunikace

- 6.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy, zejména pak vzájemně se informovat o skutečnostech, které jsou nebo mohou být významné pro plnění této Smlouvy. Poskytovatel se též zavazuje k poskytnutí veškeré případné součinnosti při plnění povinností vyplývajících ze Zákona. Poskytovatel je dále povinen umožnit kontrolu v místě plnění i kontrolu všech dokladů souvisejících s plněním této Smlouvy, a to zejména v souladu se zákonem č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů. Tyto povinnosti trvají i po ukončení této Smlouvy.
- 6.2. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím zástupců Smluvních stran (dále jen jako „**Oprávněné osoby**“). Oprávněné osoby budou zastupovat Smluvní strany v záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy, zejména co se týče kladení požadavků ze strany Objednatele a řešení těchto požadavků Poskytovatelem. Pro účely této Smlouvy se má za to, že Oprávněnými osobami jsou:

- | | |
|---|--|
| a) Oprávněné osoby Objednatele:
kontaktní údaje: | Ing. Milan Soldát
xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxx

Ing. David Moučka
xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxx |
| a | |
| b) Oprávněné osoby Poskytovatele:
kontaktní údaje: | Michal Parkos
xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxx |

Oprávněné osoby je přípustné v průběhu trvání této Smlouvy měnit na základě písemného oznámení druhé Smluvní straně (není tedy potřeba uzavřít dodatek k této Smlouvě). Pro podání tohoto oznámení je přípustná e-mailová cesta. Kontaktními osobami oprávněnými provádět tato

oznámení jsou za Objednatele: Ing. Jana Vodičková (email: xxxxxxxxxx), příp. Ing. Milan Soldát (email: xxxxxxxxxx) a za Poskytovatele: Michal Parkos (email: xxxxxxxxxx).

Článek VII. Ostatní ujednání

- 7.1. Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem v rozsahu nezbytném k řádnému splnění závazků vyplývajících Poskytovateli z této Smlouvy.
- 7.2. Poskytovatel se zavazuje plnit předmět této Smlouvy s odbornou péčí, řádně a včas v souladu s pokyny a zájmy Objednatele, a dále se zadávacími podmínkami na Veřejnou zakázku, Nabídkou a touto Smlouvou.
- 7.3. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, kterou mu způsobí v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy. Této odpovědnosti se zproští, pokud prokáže, že škodu nezavinil. Poskytovatel se vždy zproští odpovědnosti za škodu také v případě, pokud Objednatele upozorní na nevhodnost jeho pokynů a Objednatel přesto postupuje způsobem, který byl Poskytovatelem označen za rizikový.
- 7.4. Poskytovatel se zavazuje k součinnosti při výkonu finanční kontroly dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel se dále zavazuje umožnit všem oprávněným subjektům provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním Veřejné zakázky, a to po dobu určenou k jejich archivaci v souladu s příslušnými právními předpisy.
- 7.5. Smluvní strany mohou tuto Smlouvu ukončit dohodou, výpovědí nebo odstoupením od Smlouvy. Dohoda, výpověď i odstoupení od Smlouvy musí být provedeny v písemné formě.
- 7.6. Odstoupení od Smlouvy je možné v případě podstatného porušení smluvních závazků jednou ze Smluvních stran a je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně. Odstoupení od Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 7.7. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Objednatele se považuje neplnění povinností spočívající zejména v neuhrazení dlužné částky po dobu 30 kalendářních dnů po splatnosti Faktury.
- 7.8. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje zejména neplnění povinností spočívající zejména v realizaci předmětu této Smlouvy v rozporu s ustanoveními této Smlouvy a/nebo jiných závazných dokumentů či předpisů.
- 7.9. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy, jestliže zjistí, že Poskytovatel:
 - a) nabízel, dával, přijímal nebo zprostředkoval nějaké hodnoty s cílem ovlivnit chování nebo jednání kohokoliv, ať již státního úředníka nebo někoho jiného, přímo nebo nepřímo, v zadávacím řízení nebo při provádění Smlouvy; nebo
 - b) zkresloval skutečnosti za účelem ovlivnění zadávacího řízení nebo provádění Smlouvy ke škodě Objednatele, včetně užití podvodných praktik k potlačení a snížení výhod volné a otevřené soutěže.
- 7.10. Obě Smluvní strany mohou ukončit tuto Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce 30 kalendářních dnů. Výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně. Ustanovení příslušných právních předpisů o odstoupení od Smlouvy nejsou tímto ustanovením dotčena.
- 7.11. V případě předčasného ukončení Smlouvy dohodou, výpovědí či odstoupením jsou Smluvní strany povinny provést vypořádání vzájemných závazků v souladu s právními předpisy. Tímto nejsou dotčena ustanovení týkající se případných smluvních pokut a náhrady škody.

Článek VIII. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Tato Smlouva a práva a povinnosti z ní vyplývající se řídí českým právem. Práva a povinnosti Smluvních stran, pokud nejsou upraveny touto Smlouvou, se řídí Občanským zákoníkem a souvisejícími právními předpisy.
- 8.2. Veškeré smluvní závazky, vyplývající z této Smlouvy, přechází i na případné právní nástupce obou Smluvních stran. O této skutečnosti musí být druhá Smluvní strana neprodleně písemně informována. Pokud v této Smlouvě není uvedeno jinak, pak žádná ze Smluvních stran však není oprávněna bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany převést tuto Smlouvu nebo její část na třetí osobu.
- 8.3. Veškeré případné spory vzniklé mezi Smluvními stranami na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou budou primárně řešeny jednáním Smluvních stran. V případě, že tyto spory nebudou v přiměřené době vyřešeny, budou k jejich projednání a rozhodnutí příslušné obecné soudy České republiky.
- 8.4. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků odsouhlasených a podepsaných oběma Smluvními stranami s výjimkou ust. Čl. VI. odst. 6.2. této Smlouvy (změna Oprávněných osob). Ke změnám či doplněním neprovedeným písemnou formou se nepřihlíží.
- 8.5. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým shledáno příslušným orgánem, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž byla tato Smlouva uzavřena, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.
- 8.6. Smluvní strany na sebe přebírají nebezpečí změny okolností v souvislosti s právy a povinnostmi Smluvních stran vzniklými na základě této Smlouvy. Smluvní strany vylučují uplatnění ustanovení § 1765 odst. 1, § 1766 a § 2620 Občanského zákoníku na svůj smluvní vztah založený touto Smlouvou.
- 8.7. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v Informačním systému Registr smluv (dále jen „IS RS“), za podmínek stanovených zákonem č. 340/2015 Sb., zákon o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Poskytovatel bezvýhradně souhlasí s uveřejněním celého znění této Smlouvy v IS RS a na profilu Objednatele, jakožto zadavatele, popř. dalších místech v souladu s příslušnými právními předpisy. Uveřejnění této Smlouvy na právními předpisy požadovaných místech provede Objednatel.
- 8.8. Tato Smlouva je vyhotovena ve 3 stejnopisech, každý s platností originálu, z nichž Objednatel obdrží 2 stejnopisy a Poskytovatel 1 stejnopis.
- 8.9. Nedílnou součástí této Smlouvy je její Příloha č. 1: Technická specifikace Služeb.

Smluvní strany prohlašují, že tuto Smlouvu prostudovaly, rozumějí jí a souhlasí se závazností všech ustanovení. Toto znění Smlouvy vyjadřuje jejich svobodné, vážné, určité a srozumitelné mínění vůle.

Za Objednatele:

V Praze, dne: 19. 10. 2017

Ing. Jana Vodičková
ředitelka odboru informatiky
Česká republika – Ministerstvo životního
prostředí

Za Poskytovatele:

V Praze, dne: 17. 10. 2017

Michal Parkos
člen představenstva
BusinessCom a.s.

Příloha č. 1: Technická specifikace Služeb

1. Maintenance:

Maintenance Komunikačního systému (Software Assurance) v délce trvání 3 let ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy. Po dobu trvání Maintenance musí být zajištěna možnost upgradovat Komunikační systém vždy na aktuální verzi, a to bez dalších dodatečných nákladů na licence.

Maintenance bude u výrobce vedena pod jménem Objednatele tak, aby bylo možné si její zakoupení a trvání ověřit.

Komunikační systém obsahuje v současné době následující licence a hardware:

➤ **Licence:**

Licence číslo (IPA Number): SN-90710

86L00004AAA-A	MX TS Telephony System 5.0	1x
FAL1045302	MX TS IP extension 1 port	800x
FAL1045303	MX TS Analog extension 1 port	32x
FAL1045309	MX TS Public ISDN Uside 1 port	98x
FAL1045505	MX TS Integrated RVA 1 port	24x
FAL1045849	MX TS Telephony Server	1x
FAL1046508	MX TS Analog trunk line 1 port	12x
FAL1046622	MX TS ACD 1 Agent	10x
FAL1046623	MX TS Analog Ext CLIP 1 User	32x
FAL1046634	MX TS SIP trunk 1 Port	1x
FAL1046730	MX TS Music on hold 1 MOH port	9x
FAL1046731	MX TS DISA number 1 system	1x
FAL1049028	MX TS Gateway	1x

➤ **Hardware:**

Media Gateway Light 3U	1x
Karta MGU – 8x ISDN30, 2x LAN, 256 HW codecs	1x
Karta ELU-34 – 32 analogových poboček	1x
Karta TLU-83 – 12 analogových vstupních linek	1x

2. Provozní podpora:

Poskytovatel je povinen, po dobu trvání této Smlouvy a v ceně ročního paušálu Provozní podpory, plnit následující závazky:

- Poskytovat Objednateli všechny relevantní SW releases a verze SW nabízené výrobcem tak, aby dodané řešení fungovalo bezpečně a bez závad.
- Poskytovat Objednateli informace o nových verzích SW či firmwaru a o funkcích, které mohou rozšiřovat dodané řešení, včetně nového HW.
- Zajišťovat pro Objednatele služby HelpDesku za podmínek:
 - režim telefonní služby 24/7/365, tedy 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce,
 - režim ticketovacího systému 24/7/365, který bude Objednateli k dispozici pro zadávání všech servisních požadavků.
- Zajišťovat dálkový dohled a vyhodnocení stavu Komunikačního systému.
- Zálohovat data a nastavení po každé úpravě SW Komunikačního systému.

- Měsíčně zálohovat SW Komunikačního systému, uživatelských dat a nastavení.
- Poskytnout telefonickou konzultační a poradenskou službu týkající se provozu Komunikačního systému.
- V případě požadavku nebo nutnosti zapůjčit náhradní hardware Komunikačního systému.

V ceně ročního paušálu Provozní podpory budou dále veškeré:

- Náklady na provoz dálkové údržby v souvislosti s lokalizací a odstraňováním poruchy.
- Náklady na provoz dálkové údržby v souvislosti s programováním a změnou aktuálního nastavení.
- Náklady na skladové zásoby náhradních dílů a materiálu v takovém množství, aby bylo možno bezodkladně odstraňovat všechny případné poruchy zařízení.
- Náklady na práci servisního technika vzniklé v souvislosti s lokalizací a odstraňováním poruchy zařízení.
- Náklady na veškerý materiál a náhradní díly vzniklé v souvislosti s odstraňováním poruchy zařízení.
- Náklady na dopravu.

➤ **Klasifikace servisních zásahů a reakční časy:**

Tabulka č. 1: Kategorizace poruch a lhůty pro zahájení odstraňování/odstranění poruch:

Kategorie poruchy	Popis kategorie poruchy	Lhůta pro		
		zahájení odstraňování poruchy v případě přijetí oznámení poruchy		odstranění poruchy
Kritická porucha	Komunikační systém nepracuje zcela nebo jsou výrazně omezeny jeho základní funkce, přičemž je omezen provoz minimálně 20 % všech pobočkových nebo vstupních linek	v pracovní dobu	do 2 hodin od přijetí oznámení poruchy	do 8 hodin od započetí zahájení s odstraňováním poruchy
		mimo pracovní dobu	do 4 hodin od přijetí oznámení poruchy	
Méně významná porucha	Komunikační systém vykazuje nestandardní stavy, které však zásadně neovlivňují provoz pobočkových linek a Komunikačního systému	v pracovní dobu	následující pracovní den	do 24 hodin od započetí zahájení s odstraňováním poruchy
		mimo pracovní dobu	následující pracovní den	
Požadavek na změnu	Požadavky na změny v naprogramování nebo nastavení Komunikačního systému	v co nejkratším možném termínu, nejpozději do 96 hodin od přijetí oznámení požadavku na změnu		

Za pracovní dobu se považuje období v pracovní dny od 7.30 do 17.00 hodin.