

Smlouva

o dodání a implementaci řešení pro videokonference

uzavřená podle § 1746 odst. 2 a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“),
mezi:

Českou národní bankou

Na Příkopě 28

115 03 Praha 1

zastoupenou: Ing. Milanem Zirnsákem, ředitelem sekce informatiky
a

Ing. Zdeňkem Viriusem, ředitelem sekce správní

IČO: 48136450

DIČ: CZ48136450

(dále jen „objednatel“)

a

ANECT a.s.

Vídeňská 204/125, Přízřenice,

619 00 Brno

zastoupený: Pavlem Srnkou, členem představenstva

IČO: 25313029

č. účtu: 27-6667590237 / 0100

(dále jen „poskytovatel“)

Článek I

Předmět smlouvy

1. Předmětem plnění je dodání a implementace řešení pro videokonference (dále jen „řešení“). Řešení zahrnuje:

a) Dodání a zprovoznění následujícího zařízení:

- 1 dvouobrazovkový videokonferenční systém,

- 1 jednoobrazovkový videokonferenční systém,

- 4 jednoobrazovkové osobní videokonferenční systémy,

vše dle specifikace uvedené v příloze č. 1 této smlouvy s tím, že dodané řešení musí splňovat veškeré technické požadavky objednatele uvedené v příloze č. 3 této smlouvy. Veškerá dodaná zařízení musí být nová a nepoužitá (maximálně zapnutá pro ověření funkčnosti) a musí být výrobcem určena pro evropský trh, pakliže výrobce takové určení provádí.

b) Instalaci a poskytnutí licencí na dobu 5 let k následujícímu software:

i. Cisco A-Flex Named User Cloud Meetings v počtu 10 licencí;

ii. Cisco Cloud Device Registration v potřebném počtu pro všechna koncová zařízení dodaná podle písm. a) tohoto odstavce.

- Objednatel přijme i licence k přímým nástupcům uvedených software za předpokladu, že tím nebude narušeno plnění dle této smlouvy. Licence zahrnují poskytování aktualizací (upgrade, patch atd.) po dobu jejich trvání.
- c) Instalaci a poskytnutí 4 časově a místně neomezených licencí k software Cisco Spare Rich Media Session for Expressway Series. Objednatel přijme i licence k přímému nástupci uvedeného software za předpokladu, že tím nebude narušeno plnění dle této smlouvy.
 - d) Zajištění zabezpečené komunikace z a do interního prostředí objednatele pomocí zařízení nebo pomocí softwaru implementovaného do vnitřního virtuálního prostředí objednatele VMware s časově a místně neomezenou licencí; v případě dodávky zařízení musí být toto nové a nepoužité (maximálně zapnuté pro ověření funkčnosti) a musí splňovat technickou specifikaci uvedenou v příloze č. 2 této smlouvy.
 - e) Integraci zařízení podle písm. a) s MS Exchange a Active Directory pomocí SSO tak, aby bylo možné plánování audio a videokonferenční schůzek a propisování těchto schůzek do kalendáře MS Outlook a umožněno pozvání uživatelů služby MS Skype for business do zřizovaných audio a videokonferenčních spojení.
 - f) Povinnost poskytovatele v rámci implementace řešení podle této smlouvy zřídit a dále zajišťovat pro objednatele službu v cloudovém úložišti pro vzájemnou spolupráci zaměstnanců objednatele a protistran, která umí zajistit vzájemnou audio komunikaci, video komunikaci a sdílení elektronických dokumentů mezi protistranami (služba umožňuje v jednom okamžiku připojit alespoň 30 protistran, chatování, kreslení, sdílení elektronických dokumentů) po dobu 5 let ode dne převzetí řešení.
2. Poskytovatel se dále zavazuje zajišťovat podporu zařízení dle odst. 1 písm. a) v rozsahu podle přílohy č. 5 této smlouvy. Podpora bude poskytována po dobu jednoho roku ode dne převzetí řešení.
 3. Poskytovatel se rovněž zavazuje zajišťovat po dobu trvání smlouvy:
 - a) poskytování podpory software poskytnutého podle odst. 1 písm. c) výrobcem tohoto software, a to v plném rozsahu poskytovaném výrobcem software (zejména aktualizace předmětného software),
 - b) podporu software podle odst. 1 písm. d), bude-li takový software poskytnut, formou aktualizací (upgrade, patch atd.),
to vše ode dne převzetí řešení.
 4. Zařízení musejí být dodána včetně veškeré dokumentace, zejména návodu k použití v českém nebo anglickém jazyce. Software musí být poskytnut v aktuální verzi a musí být schopný plného a neomezeného užívání na příslušných dodávaných zařízeních. Plnění podle této smlouvy musí být plně kompatibilní s vnitřním prostředím objednatele pro přenos hlasu a videa popsáním v příloze č. 3.
 5. Poskytovatel se dále zavazuje zajistit školení dvou administrátorů objednatele v rozsahu 8 hodin pro každého na instalaci, správu a řešení častých problémů s videokonferenčními systémy, licencemi a integracemi uvedenými v tomto článku.
 6. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že navržené řešení bude GDPR compliant pro zónu Evropské unie a veškerá data uložená mimo vnitřní síť objednatele budou fyzicky uložena v datových centrech v Evropské unii. Poskytovatel je povinen sdělit objednateli státy Evropské unie, ve kterých budou data fyzicky uložena.

7. Po celou dobu trvání smlouvy musí být poskytovatel partnerem výrobců zařízení dodaných podle odst. 1 písm. a) a certifikovaným partnerem výrobců software, k němuž jsou poskytovány licence podle odst. 1 písm. b) a c), není-li sám poskytovatel v konkrétním případě výrobcem dodávaných zařízení nebo software nebo osobou takovým výrobcem ovládanou ve smyslu § 74 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů, za předpokladu že osoba ovládaná má předmět podnikání odpovídající předmětu plnění dle této smlouvy.
8. Objednatel se zavazuje za poskytnutá plnění hradit ceny dle čl. IV této smlouvy.

Článek II

Lhůta, místo a podmínky dodání plnění

1. Poskytovatel se zavazuje
 - a) **do 21 pracovních dnů ode dne účinnosti této smlouvy** dodat a zprovoznit řešení (zařízení a software) podle čl. I s výjimkou provedení integrace podle čl. I odst. 1 písm. e) (dále jen „základní zprovoznění řešení“). O úspěšném základním zprovoznění řešení bude sepsán zjišťovací protokol, který podepíší pověřené osoby smluvních stran;
 - b) **do 10 pracovních dnů po podpisu zjišťovacího protokolu** podle písm. a) provést integraci podle čl. I odst. 1 písm. e) a předvést objednateli, že řešení je plně funkční a splňuje všechny požadavky podle této smlouvy. V této lhůtě je poskytovatel rovněž povinen předat objednateli dokumentaci podle čl. I odst. 4, provést školení administrátorů podle čl. I odst. 5 a sdělit objednateli informace podle čl. I odst. 6. Objednatel převezme řešení po jeho úspěšném předvedení, předání příslušné dokumentace, zaškolení administrátorů a sdělení informací podle čl. I odst. 6. O předání a převzetí řešení bude sepsán předávací protokol, který podepíší pověřené osoby smluvních stran.
2. Objednatel poskytne poskytovateli v rámci dodání a zprovoznění řešení potřebnou součinnost umožněním přístupu k potřebným systémovým prostředkům objednatele a do systémového prostředí objednatele a poskytnutím potřebné dokumentace, bude-li uvedené mít k dispozici a nebudou-li tím porušena práva nebo oprávněné zájmy třetích stran. Poskytovatel bere na vědomí, že mu nebude umožněn vzdálený přístup do systémového prostředí objednatele.
3. Místem plnění je budova ústředí ČNB na Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Za účelem plnění bude poskytovatel užívat boční vchod do budovy na adrese Senovážná ulice 3, Praha 1.
4. O plánovaném datu základního zprovoznění řešení se poskytovatel zavazuje informovat objednatele e-mailem zaslaným pověřeným osobám objednatele nejméně 5 pracovních dnů předem.

Článek III

Pověřené osoby smluvních stran

1. Pověřenými osobami smluvních stran jsou:
 - za objednatele:Ing. Lukáš Brus, tel. č.: 224 412 565, e-mail: lukas.brus@cnb.cz;

Ing. Filip Burget, tel. č.: 224 413 999, e-mail: filip.burget@cnb.cz;
za poskytovatele:

Ing. Gabriela Zaal, tel.: 724 427 430 e-mail: Gabriela.zaal@anect.com;

Ing. Petr Mojžíšek, tel.: 724 427 280, e-mail: petr.mojzisek@anect.com.

2. V případě změny v osobě nebo údajích uvedených v odst. 1 tohoto článku jsou smluvní strany povinny nahlásit změnu následující pracovní den po provedení změny na e-mailové adresy pověřených osob druhé smluvní strany. Změna osob je účinná dnem jejího oznámení druhé smluvní straně, a to bez povinnosti uzavírat dodatek k této smlouvě.

Článek IV

Cena plnění a platební podmínky

1. Ceny za plnění dle této smlouvy jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy – Cenová tabulka.
2. Cena za řešení bude uhrazena takto:
 - a) po podpisu zjišťovacího protokolu podle čl. II odst. 1 písm. a) je poskytovatel oprávněn vystavit zálohovou fakturu na úhradu zálohy ve výši 70 % z ceny řešení,
 - b) po podpisu předávacího protokolu podle čl. II odst. 1 písm. b) je poskytovatel oprávněn vystavit daňový doklad, ve kterém bude vyúčtována poskytnutá záloha. V daňovém dokladu bude současně vyúčtována cena za školení administrátorů.
3. Cena za zajišťování podpory software podle čl. I odst. 3 bude hrazena ročně předem. První daňový doklad je poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve v den podpisu předávacího protokolu podle čl. II odst. 1 písm. b) a každý následující rok pak na základě daňového dokladu, který je poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve v den ročního výročí převzetí řešení.
4. Cena za podporu zařízení podle čl. I odst. 2 bude uhrazena na základě daňového dokladu, který je poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve v den podpisu předávacího protokolu podle čl. II odst. 1 písm. b).
5. K cenám podle této smlouvy bude připočtena daň z přidané hodnoty v sazbě platné k datu uskutečnění zdanitelného plnění. Ceny zahrnují veškeré náklady poskytovatele spojené s plněním podle této smlouvy.
6. Doklad k úhradě (fakturu) zašle poskytovatel elektronicky jako přílohu e-mailové zprávy na adresu faktury@cnb.cz ve formátu ISDOC. Pokud není možné vytvořit doklad ve formátu ISDOC, je možné zasílat jej ve formátu PDF. V jedné e-mailové zprávě smí být pouze jeden doklad k úhradě. Mimo vlastní doklad k úhradě může být přílohou e-mailové zprávy jedna až sedm příloh k dokladu ve formátech PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX. Přijaty budou i doklady k úhradě v jiném formátu, který bude v souladu s evropským standardem elektronické faktury. Nebude-li možné zaslat doklad k úhradě elektronicky, zašle jej poskytovatel v analogové formě na adresu:

Česká národní banka
sekce rozpočtu a účetnictví
odbor účetnictví
Na Příkopě 28
115 03 Praha 1

7. Doklad k úhradě bude obsahovat údaje podle § 435 občanského zákoníku a bankovní účet, na který má být placeno a který je uveden v záhlaví této smlouvy nebo který byl později aktualizován poskytovatelem (dále jen „určený účet“). Daňový doklad bude nadto obsahovat náležitosti stanovené v zákoně o dani z přidané hodnoty. Nezbytnou náležitostí každého dokladu je také číslo této smlouvy (ve formátu ISDOC v poli ID ve skupině Contract References). Pokud doklad bude postrádat některou ze stanovených náležitostí nebo bude obsahovat chybné údaje, je objednatel oprávněn jej vrátit poskytovateli, a to až do lhůty splatnosti. Nová lhůta splatnosti začíná běžet dnem doručení bezvadného dokladu.
8. V případě, že bude v dokladu k úhradě uveden jiný než určený účet, je pověřený pracovník poskytovatele povinen na základě výzvy objednatele sdělit na e-mailovou adresu, ze které byla výzva odeslána, zda má být zaplacen na bankovní účet uvedený v dokladu, nebo na určený účet. V tomto případě se doklad k úhradě nevrací s tím, že lhůta splatnosti začíná běžet až dnem doručení sdělení poskytovatele podle předchozí věty.
9. Splatnost dokladu k úhradě je 14 dnů od doručení objednateli. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
10. Smluvní strany se ve smyslu ustanovení § 1991 občanského zákoníku dohodly, že je objednatel oprávněn započíst jakoukoli svou peněžitou pohledávku za poskytovatelem, ať splatnou či nesplatnou, oproti jakékoli peněžité pohledávce poskytovatele za objednatelem, ať splatné či nesplatné.

Článek V

Přechod nebezpečí škody, vlastnické právo a licence

1. Nebezpečí škody na dodaných zařízeních přechází na objednatele okamžikem podpisu dodacího listu objednatelem. Vlastnické právo k těmto zařízením přechází na objednatele dnem převzetí řešení.
2. Právo užívat poskytnutý software přechází na objednatele dnem, kdy poskytovatel umožnil pracovníkům objednatele poprvé software užít.

Článek VI

Záruka

1. Bude-li k zajištění zabezpečené komunikace podle článku I odst. 1 písm. d) dodáno zařízení, poskytuje poskytovatel záruku za jakost takového zařízení v délce 24 měsíců ode dne převzetí řešení dle čl. II odst. 1 písm. b).
2. Reklamace zařízení dle odst. 1 tohoto článku budou poskytovateli ohlašovány:
 - a) telefonicky na telefonní číslo +420 724 427 999 ; následně ve stejný pracovní den bude telefonická reklamace potvrzena zasláním objednatelem e-mailem na e-mailovou adresu servicedesk@anect.com, nebo
 - b) e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou v tomto odstavci.Reklamace je možno telefonicky ohlásit u poskytovatele v pracovní dny v době od 9:00 do 14:00 hod.
3. Záruční opravy musí být dokončeny do 30 dnů od nahlášení vady s tím, že v sídle objednatele mohou být prováděny v pracovní dny v době od 7:45 do 16:15 hod.,

nedohodnou-li se pověřené osoby smluvních stran jinak. Místem předání a převzetí zařízení je sídlo objednatele. Poskytovatel se zároveň zavazuje poskytnout objednateli součinnost při implementaci náhradního řešení pro zabezpečenou komunikaci, bude-li odstranění vady trvat déle než 10 pracovních dnů.

4. Poskytovatel je povinen nahlásit případnou změnu kontaktních údajů uvedených v odst. 2 tohoto článku nejpozději následující pracovní den po provedení změny na e-mailové adresy pověřených osob objednatele. Změna údajů je účinná dnem jejího oznámení objednateli, a to bez povinnosti uzavírat dodatek k této smlouvě.
5. V případě, že oprava vadného zařízení dle odst. 1 tohoto článku bude provedena výměnou za nové, poskytuje poskytovatel na nově dodané zařízení záruku v délce 24 měsíců. Záruční doba běží ode dne odstranění vady výměnou zařízení.

Článek VII

Smluvní pokuty, úrok z prodlení

1. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtě pro základní zprovoznění řešení nebo ve lhůtě pro předání plnění podle čl. II odst. 1 je objednatel oprávněn účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý pracovní den prodlení.
2. V případě přerušení online dálkové dostupnosti některého z druhů podpory podle odst. 3 písm. a) až d) přílohy č. 5 této smlouvy má objednatel právo od druhého dne takového přerušení požadovat smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každý další následující den takového přerušení.
3. V případě nedostupnosti obou způsobů příjmu hlášení závad podle odst. 5 přílohy č. 5 této smlouvy má objednatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každou celou hodinu takového stavu.
4. V případě prodlení poskytovatele v některé ze lhůt podle odst. 6 přílohy č. 5 této smlouvy má objednatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každou celou hodinu takového prodlení.
5. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtě pro poskytnutí náhradního zařízení podle odst. 7 přílohy č. 5 této smlouvy má objednatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý pracovní den prodlení.
6. V případě prodlení objednatele s úhradou daňového dokladu je poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení podle nařízení vlády č. 351/2013 Sb.
7. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 14 dnů od doručení platebního dokladu povinné smluvní straně. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu povinného ve prospěch účtu oprávněného.
8. Smluvní pokutou není dotčeno právo na náhradu škody v plné výši.

Článek VIII

Trvání smlouvy, ukončení smlouvy, odstoupení od smlouvy

1. Tato smlouva se v případě podpory podle č. I odst. 3 uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní dobou 6 měsíců, která počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

2. V případě, že některá ze smluvních stran podstatným způsobem poruší smluvní povinnost vyplývající pro ni z této smlouvy, je druhá smluvní strana oprávněna od smlouvy odstoupit.
3. Odstoupení od smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
4. Za podstatné porušení smluvní povinnosti se zejména považuje:
 - a) ze strany poskytovatele prodlení v kterékoliv lhůtě podle čl. II odst. 1 delší než 30 pracovních dnů;
 - b) ze strany objednatele prodlení s úhradou daňového dokladu delší než 30 dnů.
5. Odstoupením od smlouvy nezaniká nárok smluvních stran na smluvní pokuty a úroky z prodlení dle čl. VII ani nárok na náhradu škody.
6. V případě výpovědi nebo odstoupení od smlouvy z důvodů porušení smlouvy poskytovatelem má objednatel nárok na vrácení alikvótní části ceny předplacené podpory.

Článek IX Další ujednání

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že jeho pracovníci, jakož i jiné osoby, které se budou podílet na plnění dle této smlouvy, zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se po dobu plnění smlouvy seznámí a které nejsou veřejně dostupné. Uvádění plnění dle této smlouvy poskytovatelem jako referenční zakázky tímto není dotčeno, vyjma případu, že by objednatel od této smlouvy odstoupil.
2. Závazek mlčenlivosti trvá i po skončení plnění podle této smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje v plném rozsahu dodržovat bezpečnostní požadavky objednatele, které jsou uvedeny v příloze č. 6 této smlouvy.
4. Použije-li poskytovatel při své činnosti poddodavatele, nahradí škodu jím způsobenou stejně, jako by ji způsobil sám.

Článek X Uveřejnění smlouvy a skutečně uhrazené ceny

1. Poskytovatel si je vědom zákonné povinnosti objednatele uveřejnit na svém profilu tuto smlouvu včetně všech jejích případných změn a dodatků, a výši skutečně uhrazené ceny za plnění této smlouvy.
2. Profilem objednatele je elektronický nástroj, prostřednictvím kterého objednatel, jako veřejný zadavatel dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“), uveřejňuje informace a dokumenty ke svým veřejným zakázkám způsobem, který umožňuje neomezený a přímý dálkový přístup, přičemž profilem objednatele v době uzavření této smlouvy je <https://ezak.cnb.cz/>.
3. Povinnost uveřejňování dle tohoto článku je objednateli uložena § 219 zákona.
4. Uveřejnění bude provedeno dle zákona a příslušného prováděcího předpisu k zákonu.

Článek XI Závěrečná ustanovení

1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední ze smluvních stran.

2. Veškerá komunikace při plnění této smlouvy bude probíhat v českém jazyce.
3. Smlouva může být měněna a doplňována pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
4. Závazkový vztah založený touto smlouvou se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem a dále rovněž příslušnými ustanoveními zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
5. Smlouva je vyhotovena ve třech vyhotoveních s platností originálu, z nichž objednatel obdrží dvě a poskytovatel jedno vyhotovení.

Přílohy: č. 1 – Technická specifikace zařízení

č. 2 – Technická specifikace zařízení pro zajištění zabezpečené komunikace č. 3 –
Technické požadavky objednatele a popis stávajícího stavu

č. 4 – Cenová tabulka

č. 5 – Podpora dodaných zařízení

č. 6 – Bezpečnostní požadavky ČNB

V Praze dne: **06 -11- 2019**

V Praze dne: *14. 11. 2019*

Za objednatele:

[Redacted signature]

Ing. Milan Zírnsák
ředitel sekce informatiky

[Redacted signature]
Ing. Zdeněk Víríus
ředitel sekce správní

Za poskytovatele:

[Redacted signature]

Pavel Srnka
člen představenstva

Technická specifikace zařízení

Dvouobrazkový videokonferenční systém – Cisco Webex Room 55 Dual

All-in-one video konferenční systém s dvěma obrazovkami velikostí 55 palců a rozlišením až 4k určený pro střední až velké místnosti.

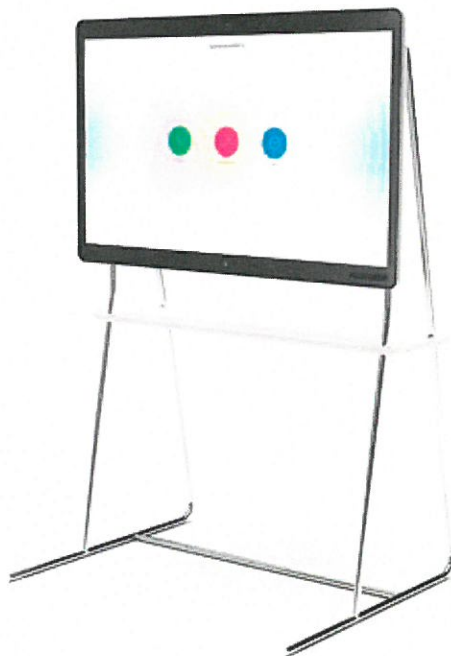


Datasheet produktu naleznete na odkazu níže.

<https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/collaboration-endpoints/webex-room-series/datasheet-c78-741051.html>

Jednoobrazkový videokonferenční systém do zasedací místnosti – Cisco Webex Board 55

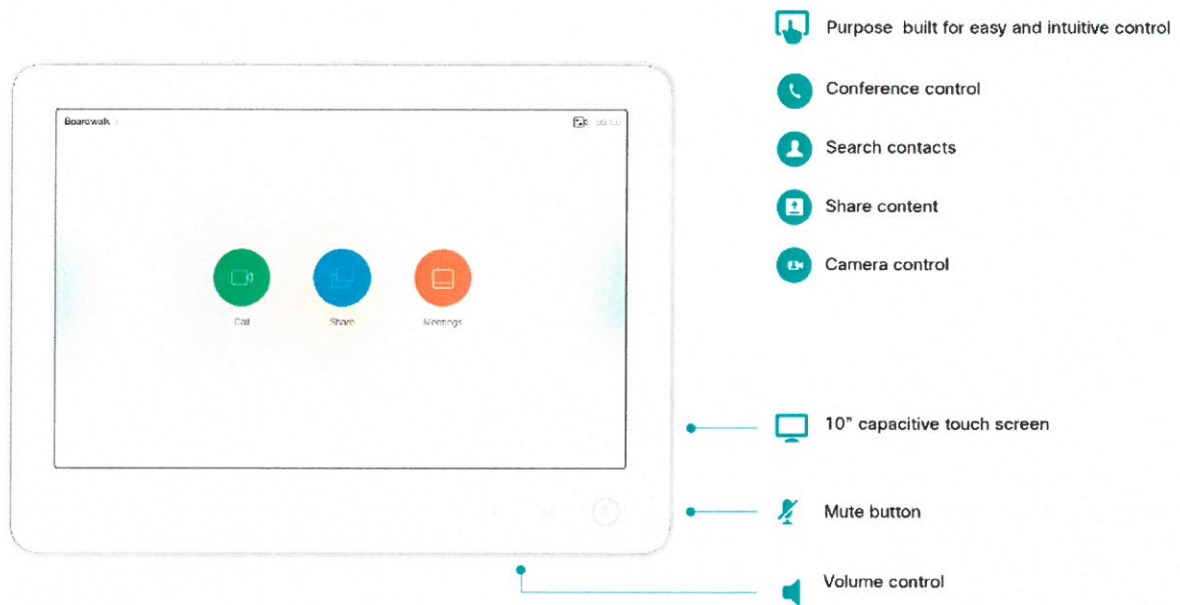
All-in-one zařízení umožňující sdílet dokumenty pomocí bezdrátové komunikace, použití whiteboardingu a provozovat video či audio hovory.



Datasheet produktu je k nalezení na odkazu:

<https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/collaboration-endpoints/spark-board/datasheet-c78-738316.html>

Externí dotykový panel pro ovládání videokonferenčního zařízení – Cisco Touch Control 10



Datasheet k Cisco Touch Control 10 na odkazu níže.

<https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/collaboration-endpoints/telepresence-touch/data-sheet-c78-646041.html>

Jednoobrazkový osobní videokonferenční systém do kanceláře na stůl – Cisco Webex DX80

Zařízení integrující 23palcovou obrazovku s reproduktory, mikrofony a FullHD kamerou vhodnou pro jednotlivce.



Evidenční číslo smlouvy ČNB: 92-146-19

Technickou specifikaci zařízení naleznete na:

<https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/collaboration-endpoints/desktop-collaboration-experience-dx600-series/datasheet-c78-731879.html>

Technická specifikace zařízení pro zajištění zabezpečené komunikace

Zabezpečená komunikace pro současná zařízení registrovaná k Cisco CUCM bude realizována pomocí dvojice Cisco ExpressWay bran, z nichž jedna bude zapojena v interní síti (ExpressWay-C) a druhá na perimetru pro připojení do Internetu (ExpressWay-E). Zařízení budou instalována do VMware prostředí na současný UCS Server s CMS.

Datasheet k Cisco ExpressWay Series naleznete:

<https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/unified-communications/expressway-series/datasheet-c78-737605.html?cachemode=refresh>

Zajištění zabezpečené komunikace pro nově dodaná zařízení – Cisco WebEx Meetings

Nově dodaná zařízení budou zaregistrována přímo do Cloud služby Cisco WebEx Meetings, která zajišťuje zabezpečenou komunikaci takto registrovaných zařízení.

Pro požadovanou integraci s MS Exchange a AD bude použit model Cisco WebEx hybridní služby. Požadované konektory do Cloud služby budou instalovány do VMware prostředí na současný UCS Server s CMS (Calendar Connector) případně na Server zákazníka se systémem Windows (Directory Connector).

Technické požadavky objednatele a popis stávajícího stavu

1. Technické požadavky objednatele

1.1. Dvouobrazovkový videokonferenční systém

- umožňuje sestavit nebo přijímat videokonferenční a telekonferenční hovory, přenášet audio i video mezi protistranami, podporuje videoprovaz v rozlišení alespoň Full HD, minimálně 30 snímků za sekundu, umožňuje spojit hlasový hovor bez nutnosti spojit obrazové spojení,
- jedná se o zařízení kategorie all-in-one; v zařízení, které je montováno výrobcem jako jeden kus, jsou vestavěné kamery, dvě zobrazovací plochy, mikrofony i reproduktory,
- obsahuje dvě obrazovky, z nichž se obvykle jedna obrazovka využívá pro přenos obrazu protistran a druhá obrazovka je využívána jako zobrazovací plocha pro nahlížení protistran na sdílený obsah; v případě, že není sdílen datový obsah, slouží obvykle obě obrazovky pro zobrazení jednotlivých účastníků videokonference,
- má velikost každé z obrazovek alespoň 55 palců a maximálně 70 palců s rozlišením až 4K s tím, že obě dodané obrazovky mají stejnou velikost,
- je vybavena integrovanými, plně automatickými kamerami s rozlišením až 4K, alespoň 30 snímků za sekundu, z nichž minimálně jedna slouží k přehledovému snímání místnosti a počtu osob v místnosti, včetně možnosti detekce tváře; umožňuje automatické prostrihy na aktuálně hovořící účastníky a také optimalizaci záběru snímané zasedací místnosti; je vybavena integrovanými mikrofony pro zaměření mluvčího,
- umožňuje pevné uchycení na zeď formou originálních instalačních prvků dodávaných výrobcem nebo pomocí instalačních prvků schválených pro tuto instalaci výrobcem,
- umožňuje z jiného zařízení (mobilní telefon, tablet, notebook) bezdrátově zobrazit elektronický dokument mezi protistranami v rámci videokonference, ale také lokálně bez běžící videokonference pomocí softwarové předinstalované aplikace na zařízeních iOS verze 12.x a 13.x, Android verze 8.x a 9.x a MS Windows ve verzích 7, 8, 8.1, 10,
- umožňuje bezdrátové zrcadlení zobrazovaného obsahu z jiného zařízení (mobilní telefon, tablet, notebook) lokálně pomocí softwarové předinstalované aplikace na zařízeních iOS verze 12.x a 13.x, Android verze 8.x a 9.x a MS Windows ve verzích 7, 8, 8.1, 10,
- umožňuje pro přenos hlasu a obrazu využití různých sad kodeků včetně sad, které umožňují vyšší kompresi přenášených datových toků, umožňuje stereo audio, automatické potlačení ozvěny, řízení zisku audio signálu a automatické potlačení šumu,
- umožňuje zaznamenávat bezpečnostní události v čitelné a strojově zpracovatelné formě (zejména úspěšné a neúspěšné přihlašování k účtům, úspěšné a neúspěšné manipulace s účty a oprávněními, změny konfigurace, zahájení a ukončení činnosti a kritická chybová hlášení, přístupy uživatelů k záznamům o událostech a pokusy o jejich manipulaci, apod.),

- disponuje ethernetovým síťovým přepínačem, který podporuje komunikaci přenosovou rychlostí 1 Gbit/s pro LAN a zároveň umožňuje využití protokolů IEEE 802.11a, b, g, n, ac pro připojení zařízení přes WiFi,
- umožňuje nastavení do různých jazykových lokalizací, kdy je zařízení možné provozovat minimálně v českém, anglickém, německém a francouzském jazyce,
- umožňuje lokální registraci a provoz na Cisco Unified Communications Manageru verze 11.5 (dále jen „CUCM“) objednatele,
- umožňuje registraci do cloudové služby dodavatele s tím, že všechna data uložená mimo vnitřní prostředí objednatele jsou uložena na datových úložištích geograficky umístěných v EU,
- umožňuje vizuální signalizaci aktivované funkce „mute“,
- umožňuje po vypršení přednastaveného času automatický přechod zařízení do úsporného režimu,
- umožňuje plnou kompatibilitu s již vybudovaným vnitřním prostředím objednatele uvedeným v bodě 2 této přílohy této smlouvy; musí být schopné provozu ve stávajícím prostředí objednatele dle bodu 2 této přílohy této smlouvy a musí bez omezení umožňovat instalaci a užívání software podle článku I odstavce 1 písmene b) této smlouvy,
- dodané řešení musí disponovat otevřenými API,
- po připojení k CUCM umožňuje centrální správu konfigurací a aktualizace firmwaru přímo z CUCM, také umožňuje základní diagnostiku připojeného zařízení na dálku z rozhraní CUCM,
- umožňuje využívat zabezpečené šifrované spojení vnitřního prostředí objednatele s protistranou / protistranami přes síťové prvky pro zabezpečenou komunikaci dle článku I. odstavce 1 písmene d) této smlouvy,
- zajistí v oblasti videokonferenčních hovorů kompatibilitu s platformou WebEx, kompatibilitu s dalšími zákazníky výrobce zařízení, s legacy SIP H.323 zařízeními, dokáže přizvat alespoň jako organizátor k videokonferenci Microsoft klienty (Skype for Business) a umožní uživateli využít připojení ze svého lokálního přenosného zařízení pomocí webového browseru (webRTC),
- umožňuje konfiguraci a nastavení do různých jazykových lokalizací, kdy je zařízení možné provozovat minimálně v českém, anglickém, německém a francouzském jazyce,
- zařízení umožňuje jednotnou správu a deployment certifikátů.

Dvouobrazkový videokonferenční systém se skládá minimálně z vestavných komponent: 2x zobrazovací plocha, kamery, mikrofony, reproduktory; z pevného uchycení na zeď formou originálních instalačních prvků dodávaných výrobcem nebo pomocí instalačních prvků schválených pro tuto instalaci výrobcem, zdroje a kabeláže pro připojení tohoto zařízení do počítačové sítě. Součástí dodávky je externí dotykový panel pro ovládání videokonferenčního zařízení včetně kabeláže, externí mikrofón pro umístění na stůl v konferenční místnosti.

1.2. Jednoobrazkový videokonferenční systém do zasedací místnosti

- umožňuje sestavit nebo přijímat videokonferenční a telekonferenční hovory, přenášet audio i video mezi protistranami, podporuje videoprovoz v rozlišení alespoň FullHD,

minimálně 30 snímků za sekundu, do jednoho videokonferenčního hovoru připojit alespoň 30 protistran, umožňuje spojit hlasový hovor bez nutnosti spojit obrazové spojení,

- jedná se o zařízení kategorie all-in-one; v zařízení, které je montováno výrobcem jako jeden kus, je vestavěná kamera, multitouch dotykový displej, mikrofony i reproduktory,
- obsahuje jednu obrazovku, která umožňuje v jednom okamžiku využívat zobrazovací plochu pro přenos obrazu protistran a také umožňuje v tom samém okamžiku nahlížení protistran na sdílený obsah,
- má velikost obrazovky alespoň 55 palců a maximálně 70 palců s rozlišením až 4K a má váhu menší než 85 kg včetně originálního stojanu,
- je vybavena integrovanou, plně automatickou kamerou s rozlišením alespoň Full HD, 30 snímků za sekundu, včetně možnosti detekce tváře; umožňuje automatické prostřihy na aktuálně hovořící účastníky,
- je vybavena originálním stojným podstavcem dodávaným výrobcem pro toto zařízení,
- umožňuje z jiného zařízení (mobilní telefon, tablet, notebook) bezdrátově zobrazit elektronický dokument mezi protistranami v rámci videokonference, ale také lokálně bez běžící videokonference pomocí softwarové předinstalované aplikace na zařízeních iOS verze 12.x a 13.x, Android verze 8.x a 9.x a MS Windows ve verzích 7, 8, 8.1, 10,
- umožňuje bezdrátové zrcadlení zobrazovaného obsahu z jiného zařízení (mobilní telefon, tablet, notebook) lokálně pomocí softwarové předinstalované aplikace na zařízeních iOS verze 12.x a 13.x, Android verze 8.x a 9.x a MS Windows ve verzích 7, 8, 8.1, 10,
- umožňuje využít dotykovou obrazovku pro kreslení elektronickým perem nebo prstem,
- umožňuje pro přenos hlasu a obrazu využití různých sad kodeků včetně sad, které umožňují vyšší kompresi přenášených datových toků, umožňuje stereo audio, automatické potlačení ozvěny, řízení zisku audio signálu a automatické potlačení šumu,
- umožňuje zaznamenávat bezpečnostní události v čitelné a strojově zpracovatelné formě (zejména úspěšné a neúspěšné přihlašování k účtům, úspěšné a neúspěšné manipulace s účty a oprávněními, změny konfigurace, zahájení a ukončení činnosti a kritická chybová hlášení, přístupy uživatelů k záznamům o událostech a pokusy o jejich manipulaci, apod.),
- disponuje ethernetovým síťovým prepínačem, který podporuje komunikaci přenosovou rychlostí 1 Gbit/s pro LAN a zároveň umožňuje využití protokolů IEEE 802.11a, b, g, n, ac pro připojení zařízení přes WiFi,
- umožňuje nastavení do různých jazykových lokalizací, kdy je zařízení možné provozovat minimálně v českém, anglickém, německém a francouzském jazyce,
- umožňuje lokální registraci a provoz na Cisco Unified Communications Manageru verze 11.5 (dále jen „CUCM“) objednatele,
- umožňuje registraci do cloudové služby dodavatele s tím, že všechna data uložená mimo vnitřní prostředí objednatele jsou uložena na datových úložištích geograficky umístěných v EU,
- umožňuje vizuální signalizaci aktivované funkce „mute“,

- umožňuje po vypršení přednastaveného času automatický přechod zařízení do úsporného režimu,
- umožňuje plnou kompatibilitu s již vybudovaným vnitřním prostředím objednatele uvedeným v bodě 2 této přílohy této smlouvy; musí být schopné provozu ve stávajícím prostředí objednatele dle bodu 2 této přílohy této smlouvy a musí bez omezení umožňovat instalaci a užívání software podle článku I odstavce 1 písmene b) smlouvy,
- dodané řešení musí disponovat otevřenými API,
- po připojení k CUCM umožňuje centrální správu konfigurací a aktualizace firmwaru přímo z CUCM, také umožňuje základní diagnostiku připojeného zařízení na dálku z rozhraní CUCM,
- umožňuje využívat zabezpečené šifrované spojení vnitřního prostředí objednatele s protistranou / protistranami přes síťové prvky pro zabezpečenou komunikaci dle článku I. odstavce 1 písmene d) této smlouvy,
- zajistí v oblasti videokonferenčních hovorů kompatibilitu s platformou WebEx, kompatibilitu s dalšími zákazníky výrobce zařízení, s legacy SIP H.323 zařízeními, dokáže přizvat alespoň jako organizátor k videokonferenci Microsoft klienty (Skype for Business) a umožní uživateli využít připojení ze svého lokálního přenosného zařízení pomocí webového browseru (webRTC),
- umožňuje konfiguraci a nastavení do různých jazykových lokalizací, kdy je zařízení možné provozovat minimálně v českém, anglickém, německém a francouzském jazyce,
- zařízení umožňuje jednotnou správu a deployment certifikátů.

Jednoobrazkový videokonferenční systém do zasedací místnosti se skládá minimálně z vestavných komponent: zobrazovací plocha, kamera, mikrofony, reproduktory; z originální stojné nohy pro podporu zařízení, zdroje a kabeláže pro připojení tohoto zařízení do počítačové sítě. Součástí dodávky je externí dotykový panel pro ovládání videokonferenčního zařízení včetně kabeláže a elektronické dotykové pero pro zapisování na obrazovku.

1.3. Jednoobrazkový osobní videokonferenční systém do kanceláře na stůl – 4 ks

- umožňuje sestavit nebo přijímat videokonferenční a telekonferenční hovory, přenášet audio i video mezi protistranami, podporuje v rozlišení Full HD, minimálně 30 snímků za sekundu, do jednoho videokonferenčního hovoru připojit alespoň 30 protistran, umožňuje spojit hlasový hovor bez nutnosti spojit obrazového spojení,
- jedná se o zařízení kategorie all-in-one; v zařízení, které je montováno výrobcem jako jeden kus, je vestavěná kamera, multitouch dotykový displej, mikrofony i reproduktory a integrovaná, ručně ovládaná, clona pro zakrytí kamery,
- obsahuje jednu obrazovku, která umožňuje v jednom okamžiku využívat zobrazovací plochu pro přenos obrazu protistran a také umožňuje v tom samém okamžiku nahlížení protistran na sdílený obsah,
- má velikost zobrazovací dotykové plochy alespoň 20 palců a maximálně 30 palců a má váhu menší než 15 kg,
- je vybavena integrovanou kamerou, která je polohovatelná alespoň tak, že v jedné ze svých poloh snímá účastníky videokonference sedící před obrazovkou a v jiné poloze dokáže snímat dokument položený před obrazovku na stůl; kamera umožňuje snímání videa v rozlišení Full HD, 30 snímků za sekundu,

- umožňuje stabilní stání na pracovním stole v kanceláři za pomoci originální podpěry zařízení či originální stojné nohy dodávaných výrobcem nebo pomocí instalačních prvků schválených pro tuto instalaci výrobcem,
- umožňuje využít dotykovou obrazovku pro kreslení elektronickým perem nebo prstem,
- umožňuje připojení obrazovky jako externího monitoru k notebooku či PC,
- disponuje vstupem, který umožní vstup videosignálu v rozlišení alespoň Full HD, alespoň 30 snímků za sekundu,
- umožňuje pro přenos hlasu a obrazu využití různých sad kodeků včetně sad, které umožňují vyšší kompresi přenášených datových toků, umožňuje stereo audio, automatické potlačení ozvěny, řízení zisku audio signálu a automatické potlačení šumu,
- umožňuje zaznamenávat bezpečnostní události v čitelné a strojově zpracovatelné formě (zejména úspěšné a neúspěšné přihlašování k účtům, úspěšné a neúspěšné manipulace s účty a oprávněními, změny konfigurace, zahájení a ukončení činnosti a kritická chybová hlášení, přístupy uživatelů k záznamům o událostech a pokusy o jejich manipulaci, apod.),
- umožňuje lokální registraci a provoz na CUCM objednatele,
- umožňuje registraci do cloudové služby dodavatele s tím, že všechna data uložená mimo vnitřní prostředí objednatele jsou uložena na datových úložištích geograficky umístěných v EU,
- umožňuje vizuální signalizaci zmeškaného hovoru a aktivované funkce „mute“,
- umožňuje po vypršení přednastaveného času automatický přechod zařízení do úsporného režimu,
- umožňuje plnou kompatibilitu s již vybudovaným vnitřním prostředím objednatele uvedeným v bodě 2 této přílohy této smlouvy; musí být schopné provozu ve stávajícím prostředí objednatele dle bodu 2 této přílohy této smlouvy a musí bez omezení umožňovat instalaci a užívání software podle článku I odstavce 1 písmene b) této smlouvy,
- dodané řešení musí disponovat otevřenými API,
- po připojení k CUCM umožňuje centrální správu konfigurací a aktualizace firmwaru přímo z CUCM, také umožňuje základní diagnostiku připojeného zařízení na dálku z rozhraní CUCM,
- disponuje ethernetovým síťovým prepínačem, který podporuje komunikaci přenosovou rychlostí 1 Gbit/s pro LAN a zároveň umožňuje využití protokolů IEEE 802.11a, b, g, n pro připojení zařízení přes WiFi,
- umožňuje zařadit osobní videokonferenční systém a PC do série s tím, že je na videokonferenci podporován způsob komunikace, kdy videokonference a připojené PC komunikují v jednom okamžiku každý v jiné VLAN, přiřazení do VLAN je automatické na základě CDP/ LDP LAN prepínače a IP videotelefon podporuje 802.1x EAPoL proxy – tedy výzvu pro 802.1x autentizaci po připojení PC za IP videotelefon,
- umožňuje využívat zabezpečené šifrované spojení vnitřního prostředí objednatele s protistranou / protistranami přes síťové prvky pro zabezpečenou komunikaci dle článku I odstavce 1 písmene d) této smlouvy,

- zajistí v oblasti videokonferenčních hovorů kompatibilitu s platformou WebEx, kompatibilitu s dalšími výrobky výrobce zařízení, s legacy SIP H.323 zařízeními, dokáže přizvat alespoň jako organizátor k videokonferenci Microsoft klienty (Skype for Business) a umožní uživateli využít připojení ze svého lokálního přenosného zařízení pomocí webového browseru (webRTC),
- umožňuje konfiguraci a nastavení do různých jazykových lokalizací, kdy je zařízení možné provozovat minimálně v českém, anglickém, německém a francouzském jazyce,
- umožňuje jednotnou správu a deployment certifikátů.

Jednoobrazkový osobní videokonferenční systém do kanceláře na stůl se skládá minimálně z vestavných komponent: displej, kamera, mikrofon/y, reproduktor/y; z originální podpěry zařízení či originální stojné nohy pro podepření zařízení, zdroje a kabeláže pro připojení tohoto zařízení do počítačové sítě a pro připojení jako displej k externímu zařízení notebook či PC.

2. Popis stávajícího stavu

Objednatel provozuje dva servery Cisco Unified Communications Manager ve verzi 11.5, které jsou fyzicky umístěny v budovách objednatele a jsou připojeny do vnitřní síťové infrastruktury objednatele. Dále také v rámci vnitřní infrastruktury provozuje objednatel jeden Cisco Meeting Server pro spojení a management videohovorů s možností připojit více účastníků do jednoho videohovoru ve stejný okamžik a možností propojení videohovorů s řešeními třetích stran.

Z pohledu koncových zařízení aktuálně provozuje objednatel přibližně 240 Cisco IP telefonů (CP7841, CP7811 a CP7960) pro přenos hlasu, 40 Cisco IP videotelefonů s možností přenosu videa (CP8845), interně tři videokonferenční osobní zařízení (Cisco DX80) a Cisco telekonferenční zařízení s externími reproduktory pro připojení více osob najednou do hlasového telekonferenčního hovoru.

Koncová zařízení jsou připojena ve všech lokalitách objednatele v ČR, kterými jsou: Brno, České Budějovice, Hradec Králové, Ostrava, Plzeň, Praha, Ústí nad Labem.

Objednatel provozuje aktuálně virtuální prostředí VMware ve verzi 6.0 a plánuje přechod na verzi 6.7 do přibližně 24 měsíců.

Cenová tabulka

Cena za řešení					
Číslo položky	Název a popis položky	Cena za jednotku v Kč bez DPH	Počet jednotek (ks/kpl)	Celková cena v Kč bez DPH	
1	Dodání a zprovoznění dvouobrazovkového videokonferenčního systému dle čl. I odst. 1 písm. a) smlouvy	509 987,00	1	509 987,00 Kč	
2	Dodání a zprovoznění jednoobrazovkového videokonferenčního systému dle čl. I odst. 1 písm. a) smlouvy	292 667,00	1	292 667,00 Kč	
3	Dodání a zprovoznění jednoobrazovkového osobního videokonferenčního systému dle čl. I odst. 1 písm. a) smlouvy	50 456,00	4	201 824,00 Kč	
4*	Dodání a zprovoznění zařízení pro zabezpečenou komunikaci dle čl. I odst. 1 písm. d) smlouvy	0,00	kpl	0,00 Kč	
5*	Instalace a poskytnutí licence/licencí k SW pro zabezpečenou komunikaci dle čl. I odst. 1 písm. d) smlouvy	0,00	kpl	0,00 Kč	
6	Provedení integrace dle čl. I odst. 1 písm. e) smlouvy	15 000,00	kpl	15 000,00 Kč	
7	Zřízení a zajišťování služby v cloudovém úložišti dle čl. I odst. 1 písm. f) smlouvy po dobu 5 let	15 000,00	kpl	15 000,00 Kč	
8	Provedení školení 2 administrátorů objednatele dle čl. I odst. 5 smlouvy	6 000,00	kpl	6 000,00 Kč	
Číslo položky	Název a popis položky	Cena za 1 časově neomezenou licenci v Kč bez DPH	Počet licencí	Celková cena v Kč bez DPH	
9	Instalace a licence Cisco Spare Rich Media Session for Expressway Series [čl. I odst. 1 písm. c) smlouvy]	15 999,00	4	63 996,00 Kč	

Číslo položky	Název a popis položky	Cena za 1 licenci na 5 let včetně podpory v Kč bez DPH	Počet licencí	Celková cena v Kč bez DPH
10	Instalace a licence Cisco A-Flex Named User Cloud Meetings [čl. I odst. 1 písm. b) bod i. smlouvy] na 5 let včetně podpory	29 450,00	10	294 500,00 Kč
11	Instalace a licence Cisco Cloud Device Registration [čl. I odst. 1 písm. b) bod ii. smlouvy] na 5 let včetně podpory	32 083,00	6	192 498,00 Kč
Celková cena řešení v Kč bez DPH				1 591 472,00 Kč
Ceny za podporu software				
Číslo položky	Název a popis položky	Cena podpory SW za jednotku na 1 rok v Kč bez DPH	Počet jednotek (licencí/kpl)	
12	Zajišťování podpory Cisco Spare Rich Media Session for Expressway Series výrobcem software [čl. I odst. 3 písm. a) návrhu smlouvy]	4 650,00	4	
13*	Zajišťování podpory software pro zabezpečenou komunikaci [čl. I odst. 3 písm. b) smlouvy]	0,00	kpl	
Ceny za podporu zařízení				
Číslo položky	Název a popis položky	Cena podpory zařízení za jednotku na 1 rok v Kč bez DPH	Počet kusů	Celková cena v Kč bez DPH
14	Podpora dle čl. I odst. 2 smlouvy pro dvouobrazkový videokonferenční systém	11 832,00	1	11 832,00

15	Podpora dle čl. I odst. 2 smlouvy pro jednoobrazovkový videokonferenční systém	11 832,00	1	11 832,00
16	Podpora dle čl. I odst. 2 smlouvy pro jednoobrazovkový osobní videokonferenční systém	4 141,00	4	16 564,00

* Plnění podle těchto položek je poskytováno v rámci položek 1, 2 a 3 a je s nimi neoddělitelně spjata. Uvedená cena proto nezabývá poskytovatele povinností plnit ty části smlouvy které položkám 4, 5 a 13 odpovídají.

Podpora dodaných zařízení

1. Poskytovatel se zavazuje, že bude-li podpora poskytována prostřednictvím poddodavatele, odpovídá plně za kvalitu a rozsah poskytovaných služeb podpory jako by tyto služby prováděl sám, včetně případné odpovědnosti za škody vzniklé poskytnutím služby podpory.
2. Podpora podle této přílohy je poskytována v českém nebo anglickém jazyce.
3. Poskytovatel zřídí objednateli v rámci podpory nepřetržitý online dálkový přístup:
 - a) ke znalostní bázi výrobce či výrobců zařízení;
 - b) ke komunitě uživatelů zařízení, zřízené či spravované výrobcem či výrobcí zařízení, sdílející vzájemně zkušenosti s nastavením zařízení, jeho užíváním a řešením praktických problémů spojených s užitím zařízení;
 - c) k **nezpoplatněným** softwarovým knihovnám výrobce či výrobců zařízení, sloužícím k získávání a instalaci veškerého software poskytovaného výrobcem přímo ve vztahu k jím vyráběnému zařízení, ať už zcela konkrétnímu či skupině, a to jak k software zajišťujícímu samotnou funkčnost zařízení (např. firmware nebo fix), tak k software zpřístupňujícímu další funkce zařízení (features) či udržujícímu stav zařízení aktuální např. pomocí update nebo patch (dále jen „nativní SW“);
 - d) k databázi uživatelských dokumentací zařízení provozované výrobcem či výrobcí zařízení.
4. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat veškeré závady na zařízeních dodaných dle čl. I odst. 1 písm. a) smlouvy.
5. Poskytovatel zajistí nepřetržitý příjem hlášení závad **na tel.:** +420 724 427 999 (doplní dodavatel) a online prostřednictvím ticketového systému s jednoznačnou identifikací jednotlivých požadavků (ticket ID) a datem a časem hlášení závady (telefonicky nebo online zadáním ticketu) na webové adrese, kterou sdělí poskytovatel objednateli na e-maily pověřených osob objednatele. U telefonicky hlášených závad potvrdí poskytovatel objednateli jednoznačnou identifikaci požadavku (ticket ID) a datum a čas hlášení závady písemně na určený e-mail, jinak na e-maily pověřených osob. Objednatel použije jím zvolený způsob nahlášení závady.
6. Poskytovatel se zavazuje do jedné hodiny po nahlášení závady objednatelům oznámit objednateli jméno řešitele požadavku a do čtyř hodin po nahlášení závady zahájit činnosti spojené s řešením závady. Uvedené lhůty běží pouze v pracovní dny mezi 9:00 až 17:00.
7. Poskytovatel se dále zavazuje, že v případě závady zařízení, která není zapříčiněna vadou nativního SW, na dobu do odstranění závady poskytne náhradní zařízení stejných parametrů, a to nejpozději do dvou pracovních dnů od nahlášení závady. Poskytnutí náhradního zařízení je zahrnuto v ceně podpory.

Místem dodání náhradního zařízení je sídlo objednatele. Ukáže-li se, že vadné zařízení nelze opravit, závada se považuje za odstraněnou poskytnutím nového bezvadného zařízení.

8. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn eskalovat potřebu podpory zařízení přímo výrobcí či výrobcům zařízení a že tak učiní, nebude-li schopen poskytnout podporu dle této přílohy. Za výrobce se pro účely tohoto odstavce považuje i původní výrobce zařízení propagovaného nebo distribuovaného pod obchodní značkou jiné osoby, která zařízení označila svou obchodní značkou a za svůj výrobek nebo jeho součást na základě právních vztahů s původním výrobcem zařízení (tzv. OEM výrobcem).

Bezpečnostní požadavky ČNB

1. Poskytovatel odpovídá za to, že do objektů objednatele (dále jen „ČNB“) budou vstupovat nebo vjíždět pouze ti jeho pracovníci, kteří jsou jmenovitě uvedeni v písemném seznamu schváleném ČNB (dále jen „seznam“). Tato povinnost se vztahuje i na posádky vozidel poskytovatele vjíždějících do garáží ČNB za účelem složení a naložení nákladu. Seznam poskytovatel předloží ČNB nejpozději den před zahájením prací.
2. Seznam bude obsahovat tyto položky: jméno, příjmení a číslo průkazu totožnosti každého z pracovníků poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby všichni jeho pracovníci uvedení v seznamu byli ještě před předložením seznamu ČNB proškoleni o podmínkách zpracování osobních údajů a o právech subjektů údajů ve smyslu obecného nařízení o ochraně osobních údajů - Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“). Poskytovatel se zejména zavazuje, že všichni jeho pracovníci uvedení v seznamu budou nejpozději do okamžiku předložení seznamu ČNB poučeni:
 - a) o tom, že poskytovatel předá jejich osobní údaje v rozsahu: jméno, příjmení a číslo průkazu totožnosti České národní bance, sídlem Na Příkopě 28, Praha 1 v rámci plnění této smlouvy, a to za účelem ochrany práv a oprávněných zájmů ČNB (zajištění evidence osob vstupujících do budovy ČNB z důvodu ochrany majetku a osob a správy přístupového systému ČNB);
 - b) o veškerých právech subjektu údajů, která mohou uplatnit vůči poskytovateli a ČNB, zejména o právu na přístup k osobním údajům, které jsou o nich zpracovávány, právu na námitku proti zpracování osobních údajů, právu požadovat nápravu situace, která je v rozporu s právními předpisy, a to zejména formou zastavení nakládání s osobními údaji, jejich opravou, doplněním či odstraněním, jakož i o právu podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů.
3. Za poučení svých pracovníků ponese poskytovatel vůči ČNB následně odpovědnost. V případě nesplnění povinnosti podle bodu 2. nahradí poskytovatel újmu, která v souvislosti s uvedeným ČNB vznikne, a to včetně případné nemajetkové újmy vzniklé poškozením dobrého jména a dobré pověsti, újmy vzniklé v důsledku postihu pravomocně uloženého ČNB správním nebo jiným k tomu oprávněným orgánem veřejné moci a újmy vzniklé ČNB v důsledku úspěšného uplatnění práv pracovníků poskytovatele vůči ČNB.
4. Požadavky na případné doplňky a změny schváleného seznamu je nutno neprodleně oznámit ČNB. Případné doplňky a změny seznamu podléhají schválení ČNB. Osoby neschválené ČNB nemohou vstupovat do objektů ČNB, přičemž ČNB si vyhrazuje právo neuvádět důvody jejich neschválení.
5. Při příchodu do objektů ČNB pracovníci poskytovatele sdělí důvod vstupu, prokáží se osobním dokladem a podrobí se bezpečnostní kontrole. Osoby, které nejsou uvedeny v seznamu, nebudou do objektů ČNB vpuštěny.
6. Schválení pracovníci poskytovatele musí dbát pokynů bankovních policistů, které se týkají režimu vstupu, pohybu a vjezdu do objektu ČNB. Pracovníci poskytovatele budou do prostor ČNB vstupovat a v těchto prostorách se pohybovat v režimu návštěv, to znamená vždy pouze v doprovodu zaměstnance ČNB nebo zaměstnance referátu bankovní policie ČNB.
7. V případě mimořádné události se pracovníci poskytovatele musí řídit pokyny bankovních

- policistů nebo dozorujícího zaměstnance ČNB, a dále instrukcemi vyhlašovanými vnitřním rozhlasem ČNB.
8. Pracovníci poskytovatele nesmí vnášet do prostor ČNB nebezpečné předměty, jako jsou střelné zbraně, výbušniny apod. O tom, co je či není nebezpečný předmět, rozhodují bankovní policisté v souladu s vnitřními předpisy ČNB.
 9. ČNB si vyhrazuje právo nepustit do objektů ČNB pracovníka poskytovatele, který je zjevně pod vlivem alkoholu, drog nebo jiné omamné látky.
 10. Bez písemného povolení ČNB je zakázáno fotografování a pořizování videozáznamů z interiéru objektů ČNB.
 11. Ve všech prostorech objektů ČNB je přísný zákaz kouření a používání otevřeného ohně. O povolení práce se zvýšeným požárním nebezpečím požádá poskytovatel písemnou formou vždy nejpozději jeden pracovní den před zahájením prací dozorujícího zaměstnance ČNB. Dále se pracovníci poskytovatele musí zdržet poškozování či odcizování majetku ČNB, a dále i jakéhokoli nevhodného chování vůči zaměstnancům a návštěvníkům ČNB.
 12. Pracovníci poskytovatele uvedení v seznamu se musí před započítím výkonu práce v objektech ČNB seznámit, ve smyslu předpisů o požární ochraně, bezpečnosti a hygieně práce, se specifiky daných objektů ČNB (např. způsob vyhlášení požárního poplachu, určení ohlašovny požáru, seznámení s únikovými cestami, poplachovými směnicemi, evakuačním plánem, umístěním věcných prostředků požární ochrany apod.). ČNB je oprávněna kdykoliv podrobit kontrole kterékoliv pracovníka poskytovatele uvedeného na seznamu ohledně dodržování těchto předpisů a ustanovení.

