

**Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory provozu call center
České správy sociálního zabezpečení**

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“), mezi níže uvedenými stranami

(dále jen „**Smlouva**“)

Česká republika – Česká správa sociálního zabezpečení

se sídlem: Křížová 25, 225 08 Praha 5
statutární zástupce: Mgr. František Boháček, ústřední ředitel
jednatel: Ing. Stanislav Stehlík, ředitel odboru hospodářské správy
IČO: 00006963
DIČ: neplátce
bankovní spojení: Česká národní banka
číslo účtu: 10006 -127001/0710
ID datové schránky: 49kaiq3

(dále jen „**Objednatel**“)

a

LaMa Operations, s. r. o.

se sídlem: Trenčínská 12, 141 00 Praha 4
zastoupená/jednatel: [redacted] jednatel
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 32810
IČO: 62577565
DIČ: CZ62577565
bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s., pobočka Praha 4
číslo účtu: 476842713/0300
ID datové schránky: evy5qb2

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel budou dále v této Smlouvě společně označováni také jako „**Smluvní strany**“ a jednotlivě také jako „**Smluvní strana**“)

Preambule

1. Objednatel prohlašuje, že
 - je organizační složkou státu a správním orgánem, který zabezpečuje výběr pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, dále provádí zejména důchodové pojištění a zajišťuje agendu nemocenského pojištění;
 - splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
2. Poskytovatel prohlašuje, že
 - je podnikatelem dle ustanovení § 420 a násl. Občanského zákoníku;
 - je výrobcem nebo certifikovaným partnerem Systému ve smyslu zkratky zavedené v čl. I. odst. 1. této Smlouvy;
 - splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
3. Tato Smlouva se uzavírá za účelem zajištění poskytování služeb technické a servisní podpory provozu a maintenance aplikačního vybavení a hardware call center České správy sociálního zabezpečení (dále jen „**ČSSZ**“) s cílem zajistit funkčnost call center ČSSZ.

I.

Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby technické a servisní podpory provozu (dále jen „**Služby technické a servisní podpory**“), včetně služeb převzetí a služeb exitu, pro aplikační vybavení call center Objednatele postavené na platformě OpenScape Contact Center Enterprise V9 a pro aplikační nadstavby MHS (společně dále jen „**Systém**“), včetně poskytování služeb spočívajících v provádění časových aktualizací Systému (dále jen „**Maintenance**“) (společně dále jen „**Předmět plnění**“).
2. Služby technické a servisní podpory je Poskytovatel povinen poskytovat také k hardware (dále jen „**HW**“), který je součástí Systému a je specifikovaný v Příloze č. 1 této Smlouvy, a to po skončení záruční doby. Na HW se vztahuje záruka poskytovaná jeho dodavatelem, jejíž délka, resp. její konec, je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
3. Bližší specifikace Předmětu plnění je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
4. Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele za řádně a včas provedený Předmět plnění platit Poskytovateli cenu dle čl. III. této Smlouvy.

II.

Čas a místa plnění

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 12 měsíců ode dne zahájení poskytování Předmětu plnění.
2. Místa plnění jsou budovy Objednatele na adresách:

Křížová 6a, 25 a 27, 225 08 Praha 5,
tř. Kosmonautů 1151/6C, 779 11 Olomouc,
třída Tomáše Bati 3792, 762 61 Zlín.

LaMa Operations, spol. s r. o., Trenčínská 12, 141 00 Praha 4

IČ: 62577565, DIČ: CZ62577565, Obchodní rejstřík Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 32810

3. Poskytovatel je povinen zahájit poskytování Předmětu plnění ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.

III.

Cena a platební podmínky

1. Celková cena za Předmět plnění činí 1 140 000,- Kč bez DPH, tzn. 1 379 400,- Kč včetně DPH, výše DPH činí 239 400,- Kč.
2. Cena Předmětu plnění za 1 měsíc činí 95 000,- Kč bez DPH, tzn. 114 950,- Kč včetně DPH, výše DPH činí 19 950,- Kč.
3. Ceny uvedené v odst. 1. a 2. tohoto článku této Smlouvy obsahují veškeré náklady Poskytovatele související s prováděním Předmětu plnění, např. náklady na dopravu techniků.
4. Ceny uvedené v odst. 1. a 2. tohoto článku této Smlouvy jsou cenami konečnými, maximálními a nejvýše přípustnými. Ceny mohou být překročeny pouze v souvislosti se změnou sazby DPH mající vliv na cenu Předmětu plnění, z jakýchkoliv jiných důvodů nesmí být ceny překročeny.
5. V případě, že Předmět plnění nebyl poskytován po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu zahájení poskytování uprostřed měsíce apod.), náleží Poskytovateli alikvotní část měsíční ceny Předmětu plnění.
6. Platba ceny bude Objednatelům prováděna na základě daňových dokladů (faktur) měsíčně vystavovaných Poskytovatelem.
7. Splatnost daňového dokladu (faktury) činí 30 kalendářních dnů ode dne jeho doručení Objednateli.
8. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti daňového dokladu podle platných a účinných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a dle této Smlouvy. V případě, že daňový doklad (faktura) nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení s úhradou oprávněně fakturované ceny; lhůta splatnosti počíná běžet znovu ode dne doručení náležitě doplněného či opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.
9. Cena Předmětu plnění bude hrazena bezhotovostním převodem z bankovního účtu Objednatelů na bankovní účet Poskytovatele.
10. Za den úhrady oprávněně fakturované ceny se považuje datum, kdy byla částka připsána na bankovní účet Poskytovatele.
11. Platby budou probíhat výhradně v české měně (CZK) a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.
12. Objednatel neposkytuje Poskytovateli jakékoliv zálohy na cenu Předmětu plnění.

IV.

Práva a povinnosti Smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Předmětu plnění s potřebnou a odbornou péčí a Předmět plnění provádět v ujednaném čase v souladu s touto Smlouvou.
2. Poskytovatel je povinen poskytovat Předmět plnění v rozsahu dle Přílohy č. 1 této Smlouvy a v časech definovaných v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“) uvedených v čl. 8. Přílohy č. 1 této Smlouvy.

LaMa Operations, spol. s r. o., Trenčínská 12, 141 00 Praha 4

IC: 62577565, DIČ: CZ62577565, Obchodní rejstřík Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 32810

3. Poskytovatel je povinen zachovávat naprostou mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s poskytováním Předmětu plnění či v jiných souvislostech dozví, a to i po skončení této Smlouvy. Tuto povinnost je Poskytovatel povinen zajistit i u svých zaměstnanců, případně jiných osob jsoucích v obdobném postavení vůči Poskytovateli i u svých poddodavatelů. Případné porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení této Smlouvy s právem Objednatele od této Smlouvy odstoupit.
4. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou pro řádné poskytování Předmětu plnění.
5. Poskytovatel je povinen alokovat na poskytování Předmětu plnění kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele a poskytovat Předmět plnění členy realizačního týmu uvedeného v Příloze č. 2 této Smlouvy, jimiž Poskytovatel prokázal svou kvalifikaci v řízení, na jehož základě byla uzavřena tato Smlouva (dále jen „**Zakázka**“). Alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena realizačního týmu nebo jeho odpovídajícího náhradníka, jež má minimálně stejnou kvalifikaci jako nahrazovaný člen. Jakákoliv dodatečná změna členů realizačního týmu musí být předem projednána a písemně schválena Objednatelem, přičemž změna bude Objednatelem schválena v závažných a odůvodněných případech. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje nahradit osobu realizačního týmu takovou osobou, která disponuje požadovanými minimálními znalostmi a odbornou kvalifikací dle požadavků Objednatele uvedených v čl. 6 Výzvy na podání nabídky na veřejnou zakázku malého rozsahu uveřejněné v Zakázce.
6. Zjistí-li Objednatel, že Poskytovatel poskytuje Předmět plnění v rozporu se svými povinnostmi vyplývajícími z této Smlouvy nebo z obecně závazných právních předpisů, je Objednatel oprávněn dožadovat se toho, aby Poskytovatel odstranil na své náklady vady vzniklé vadným postupem a Předmět plnění prováděl řádným způsobem. Nesplní-li Poskytovatel tuto svou povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
7. Poskytovatel je povinen mít po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu sjednané pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu podnikatelské činnosti třetí osobě s limitem pojistného plnění nejméně 5.000.000,- Kč se spoluúčastí nejvýše 1 % tohoto limitu. Poskytovatel je povinen prokázat tuto skutečnost kdykoli po dobu trvání této Smlouvy na základě písemné výzvy Objednatele tím, že doručí a předá Objednateli pojistnou smlouvu (originál či úředně ověřenou kopii) nebo jiný obdobný doklad do 5 dnů od doručení výzvy Objednatele. Nesplní-li Poskytovatel tuto svou povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem, je Objednatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.
8. Za účelem poskytování Služeb technické a servisní podpory, zejména pro příjem servisních požadavků, nahlášení závad Systému (dále jen „**Incident**“) a další případnou komunikaci, je Poskytovatel povinen ode dne stanoveného v akceptačním protokolu části Předmětu plnění spočívající v poskytnutí výsledku služeb převzetí (dále jen „**Služba převzetí**“), v němž je výslovně uvedeno „Akceptováno“ a je podepsán Smluvními stranami, udržovat rozhraní (dále jen „**ServiceDesk Poskytovatele**“), v rámci kterého budou moci uživatelé na straně Objednatele komunikovat v českém jazyce a jehož prostřednictvím budou moci zasílat své servisní požadavky a nahlašovat Incidenty, a to alespoň formou strukturovaných e-mailů dle Přílohy č. 3 této Smlouvy.
9. Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakémoliv třetí osobě písemně pověřené Objednatelem veškerou požadovanou spolupráci a součinnost, která je nezbytná pro účely provázání Systému s dalšími informačními systémy užívanými nebo provozovanými Objednatelem či třetími osobami určenými Objednatelem, a to i ve formě vypracování rozboru dopadů změny Systému na další informační systémy a prostředí Objednatele. Smluvní strany se dohodly, že cena takového plnění je zahrnuta v ceně Předmětu plnění. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že v této souvislosti nevznikne Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele.
10. S ohledem na předmět této Smlouvy Smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat mj. data, která nespádají do kategorie osobních údajů. Objednatel tímto pověřuje Poskytovatele

LaMa Operations, spol. s r. o., Trenčinská 12, 141 00 Praha 4

IČ: 62577565, DIČ: CZ62577565, Obchodní rejstřík Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 32810

zpracováním dat obsažených v Systému v rámci plnění této Smlouvy (např. potřebných pro vyhledání proběhlého telefonického hovoru apod.). Poskytovatel je povinen zpracovávat data obsažená v Systému pouze na základě pokynů Objednatele a v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy.

11. Ve vztahu k poskytování Služeb technické a servisní podpory se Poskytovatel dále zavazuje:
 - a) udržovat vlastní technické prostředky sloužící k poskytování Služeb technické a servisní podpory ve stavu umožňujícím provoz call center ve stanovené provozní době a zabezpečení dohodnutých podmínek poskytovaných Služeb technické a servisní podpory, a prostředky dle tohoto odstavce této Smlouvy bezodkladně uzpůsobit případným vyšším nárokům na zajištění řádného provozu Systému a poskytování Služeb technické a servisní podpory, které mohou nastat v průběhu trvání této Smlouvy v důsledku provádění Maintenance Poskytovatelem;
 - b) písemně oznámit Objednateli požadovaný termín a rozsah odstávky Systému a rovněž požadované termíny výluky poskytování Služeb technické a servisní podpory prováděné za účelem plánované údržby Systému (dále jen „**Odstávka Systému**“) alespoň 5 pracovních dnů předem. Odstávka Systému je možná pouze mimo provozní dobu call center uvedenou v čl. 2. Přílohy č. 1 této Smlouvy a se souhlasem Objednatele. Pokud nebude souhlas udělen ve vztahu ke konkrétnímu termínu, není Poskytovatel oprávněn Odstávku Systému provést a Objednatel je povinen bezodkladně navrhnout nový termín pro provedení údržby Systému;
 - c) provádět nepřetržitý dohled nad provozem Systému v reálném čase (dále jen „**Monitoring**“).

V.

Akceptace

1. Výsledek Služeb převzetí a části Předmětu plnění, spočívající v poskytnutí výsledku služeb exitu (dále jen „**Služba exitu**“), bude Objednatel akceptován na základě akceptačního řízení. Při akceptaci Služeb převzetí nebo Služeb exitu bude sepsán akceptační protokol.
2. Objednatel se zavazuje do 5 pracovních dnů ode dne předání Služeb převzetí nebo Služeb exitu tyto akceptovat či neakceptovat. V případě, že Objednatel neakceptuje Služby převzetí nebo Služby exitu předané mu Poskytovatelem, je Objednatel povinen uvést výčet všech vad a nedostatků, které brání akceptaci výsledku Služeb převzetí nebo Služeb exitu, spolu se závazným termínem jejich odstranění. Objednatel obecně není povinen akceptovat ani převzít výsledky Služeb převzetí nebo Služeb exitu pokud nebudou splňovat podmínky stanovené touto Smlouvou nebo jejími přílohami.
3. Akceptací vyjadřuje Objednatel svůj souhlas s kvalitou a obsahem Služeb převzetí nebo Služeb exitu. Služba převzetí nebo Služba exitu je považována za akceptovanou a řádně splněnou dnem, kdy je odpovědnými osobami dle této Smlouvy podepsán akceptační protokol, ve kterém je výslovně uvedeno „Akceptováno“.

VI.

Sankční ujednání a náhrada škody

1. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu za porušení povinnosti mlčenlivosti stanovené v čl. IV. odst. 3. této Smlouvy, a to ve výši 50.000,- Kč, za každé jednotlivé porušení.
2. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu za porušení jakékoli povinnosti stanovené v čl. VII. této Smlouvy, a to ve výši 50.000,- Kč, za každé jednotlivé porušení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost Poskytovatele bezodkladně odstranit závadný stav.

LaMa Operations, spol. s r. o., Trenčinská 12, 141 00 Praha 4

IČ: 62577565, DIČ: CZ62577565, Obchodní rejstřík Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 32810

3. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli v případě, že se dostane do prodlení se zprovozněním Servicedesku Poskytovatele oproti termínu stanovenému v akceptačním protokolu dle čl. IV. odst. 8. této Smlouvy smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
4. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu v případě prodlení Poskytovatele s předáním Plánu převzetí oproti lhůtě dle čl. 6. odst. 6.1. Přílohy č. 1 této Smlouvy ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
5. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu v případě prodlení Poskytovatele s vypracováním Exitového plánu, oproti lhůtě dle čl. 7. odst. 7.2. Přílohy č. 1 této Smlouvy ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
6. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli v případě, že se dostane do prodlení s vyřešením Incidentu priority 1 ve lhůtě stanovené v čl. 8. odst. 8.1. Přílohy č. 1 této Smlouvy smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení pro každý jednotlivý případ.
7. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli v případě, že se dostane do prodlení s vyřešením Incidentu priority 2 ve lhůtě stanovené v čl. 8. odst. 8.2. Přílohy č. 1 této Smlouvy smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení pro každý jednotlivý případ.
8. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli v případě, že se dostane do prodlení s vyřešením Incidentu priority 3 ve lhůtě stanovené v čl. 8. odst. 8.3. Přílohy č. 1 této Smlouvy smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každých i započatých 8 hodin prodlení pro každý jednotlivý případ.
9. Smluvní pokuty mohou být libovolně kombinovány, tzn., uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžné uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty.
10. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody způsobené porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.
11. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů ode dne doručení oznámení o uložení smluvní pokuty Poskytovateli. V případě prodlení s úhradou smluvní pokuty uhradí Poskytovatel Objednateli úrok z prodlení podle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku, veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěřenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích (dále jen „**Nařízení**“).
12. V případě prodlení s úhradou oprávněně vystaveného daňového dokladu (faktury) uhradí Objednatel Poskytovateli z nezaplacené částky úroky z prodlení ve výši určeném Nařízením.
13. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby technické a servisní podpory řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku překážky vylučující povinnost k náhradě škody po dobu delší 3 pracovních dnů od prvního dne, kdy se Poskytovatel dostal do prodlení, je Objednatel oprávněn zajistit poskytování Služeb technické a servisní podpory po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel.
14. Objednatel je oprávněn požadovat na Poskytovateli a Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli náhradu škody, kterou Poskytovatel způsobil Objednateli porušením povinnosti dané touto Smlouvou nebo v souvislosti s plněním této Smlouvy, včetně případů, kdy se jedná o takové porušení povinnosti dané touto Smlouvou, na které se vztahuje smluvní pokuta. Náhrada škody zahrnuje skutečnou škodu včetně nákladů vynaložených v důsledku porušení povinnosti Poskytovatele. Jakékoliv omezení výše či druhu náhrady škody není přípustné. Škoda se hradí v penězích, případně uvedením do předešlého stavu podle volby Objednatele v každém konkrétním případě.

VII.
Ochrana osobních údajů

1. S ohledem na předmět této Smlouvy Smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje osob evidovaných v Systému (dále jen „**Subjekty**“). Nedílnou součástí Smlouvy je tak i ujednání o zpracování osobních údajů mezi Objednatelem jako správcem a Poskytovatelem jako zpracovatelem, uvedené níže v tomto článku této Smlouvy.
2. Objednatel tímto pověřuje Poskytovatele zpracováním osobních údajů poskytovaných Objednatelem v rámci plnění této Smlouvy. Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje pro Objednatele na základě jeho pokynů a v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy. V Systému jsou evidovány následující typy osobních údajů:
 - a) identifikační údaje,
 - b) adresní údaje,
 - c) kontaktní údaje,
 - d) údaje pro provádění nemocenského pojištění,
 - e) údaje pro provádění důchodového pojištění,
 - f) údaje o výběru pojistného,
 - g) majetkové a finanční údaje.
3. Subjekty se ve smyslu této Smlouvy rozumí klienti Objednatele, jejich právní zástupci, zástupci zaměstnavatelů a lékaři.

Povaha a účel zpracování

4. Poskytovatel zpracovává osobní údaje automatizovanými prostředky, příležitostně může docházet k ručnímu zpracování dat, a to za účelem poskytování Služby technické a servisní podpory, případně za dalšími účely, které vyplývají z této Smlouvy a jejích příloh.

Doba zpracování

5. Zpracování osobních údajů bude ze strany Poskytovatele probíhat po dobu účinnosti této Smlouvy. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti této Smlouvy, pokud z ujednání této Smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.

Obecné zásady zpracování osobních údajů

6. Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli vyplývají z právních předpisů o ochraně osobních údajů, jakož i z interních předpisů Objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.

7. Poskytovatel v souvislosti se zpracováním osobních údajů:
- a) zpracovává osobní údaje výlučně na základě pokynů Objednatele učiněných v souladu se zásadami komunikace dle této Smlouvy, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Unie nebo členského státu, které se na Objednatele vztahuje; v takovém případě Poskytovatel Objednatele informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
 - b) v případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem, oznámí tuto skutečnost okamžitě Objednateli a poskytne mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení;
 - c) poskytne Objednateli součinnost při komunikaci s dozorovým orgánem a dle pokynů Objednatele bude spolupracovat při přípravě odpovědí dozorovému úřadu ohledně činností prováděných Poskytovatelem;
 - d) nezpracovává osobní údaje získané za účelem plnění této Smlouvy pro své vlastní účely;
 - e) nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele;
 - f) zohledňuje povahu zpracování;
 - g) je Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv Subjektů;
 - h) je Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Objednatele zajistit úroveň zabezpečení zpracování a ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu a případně též Subjektům, posuzovat vliv na ochranu osobních údajů (výstupem tohoto posouzení bude poskytnutí podkladových materiálů a vlastních odborných vyjádření) a realizovat předchozí konzultace s dozorovým úřadem, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici;
 - i) v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny osobní údaje buď vymaže, nebo vrátí Objednateli, a vymaže existující kopie, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů;
 - j) poskytne Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku této Smlouvy, a umožní audity, včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispěje;
 - k) není oprávněn osobní údaje Subjektů jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Smlouvy;
 - l) umožní Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle tohoto článku této Smlouvy, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k osobním údajům splňují požadavky Pověřené osoby, jak je tato definována níže;
 - m) umožní Objednateli přístup do informačního systému užívaného pro zpracování a k probíhajícím operacím zpracování;
- příčemž činnosti Poskytovatele dle odst. 7. písm. g), h) a j) tohoto článku této Smlouvy jsou zahrnuty v ceně za Předmět plnění.

LaMa Operations, spol. s r. o., Trenčínská 12, 141 00 Praha 4

IČ: 62577565, DIČ: CZ62577565, Obchodní rejstřík Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 32810

8. V souvislosti se zpracováním osobních údajů vede Poskytovatel v souladu s právními předpisy o ochraně osobních údajů záznamy o všech kategoriích činností zpracování prováděných pro Objednatele, jež obsahují zejména:
- jméno a kontaktní údaje Poskytovatele, Objednatele a případného zástupce Objednatele nebo Poskytovatele a pověřence pro ochranu osobních údajů;
 - kategorie zpracování prováděného pro Objednatele;
 - informace o případném předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci; a
 - popis technických a organizačních bezpečnostních opatření.
- Poskytovatel se na základě písemné výzvy Objednatele zavazuje Objednateli vedené záznamy zpřístupnit.
9. Poskytovatel zajišťuje, kontroluje a odpovídá za:
- plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům,
 - zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,
 - zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje a
 - opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
10. V případě, že je podle právních předpisů o ochraně osobních údajů vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči správnímu orgánu, upozorní na tuto skutečnost Poskytovatel Objednatele v dostatečném předstihu a v případě, že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zajistí provedení těchto úkonů.
11. Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti podle právních předpisů o ochraně osobních údajů, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
12. Vznikne-li Objednateli v důsledku nesplnění povinnosti Poskytovatele dle právních předpisů o ochraně osobních údajů újma (škoda i nemajetková újma), zavazuje se Poskytovatel Objednateli tuto újmu v plném rozsahu nahradit. Újmou vzniklou Objednateli se pro účely tohoto odstavce této Smlouvy rozumí zejména (i) náhrada újmy (škody i nemajetkové újmy) subjektům údajů ve smyslu právních předpisů o ochraně osobních údajů a (ii) pokuty uložené Úřadem pro ochranu osobních údajů či jiným správním úřadem.
13. V případě ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a smazat veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů.

Pověření Poskytovatele k poskytování součinnosti Objednateli

14. Poskytovatel je povinen proaktivně poskytovat součinnost Objednateli při výkonu jeho povinností týkajících se práv Subjektů, popř. tyto činnosti z části zajistit, a to v následujícím rozsahu:
- přijetí žádostí a jejich celková administrace;
 - ověření identity Subjektu;
 - případná kalkulace ceny za vyřízení žádosti (např. pokud se bude jednat o opakovanou žádost);
 - prvotní odborné posouzení žádosti;

LaMa Operations, spol. s r. o., Trenčinská 12, 141 00 Praha 4

IČ: 62577565, DIČ: CZ62577565, Obchodní rejstřík Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 32810

- e) přeposlání žádosti a návrhu jejího vypořádání Objednateli k potvrzení navrhovaného řešení či k vyřešení žádosti;
 - f) následné vyřízení žádosti jménem Objednatele;
 - g) v případě, že žádost vyžaduje určitou konkrétní operaci, provedení této operace.
15. V rámci provádění činností dle odst. 14. tohoto článku této Smlouvy je Poskytovatel povinen postupovat tak, aby mohl Objednatel ověřit kvalitu navrhovaného vyřízení požadavků Subjektů, a to zejména s ohledem na čas potřebný k tomuto ověření. Smluvní strany sjednávají, že nejkratší doba, kterou musí Objednatel mít k dispozici pro tento účel, je 5 pracovních dnů.
16. Činnosti dle odst. 14. tohoto článku této Smlouvy jsou zahrnuty v ceně za Předmět plnění. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že Objednatel není povinen poplat tyto služby vůbec.
17. Činnosti dle odst. 14. tohoto článku této Smlouvy se vztahují k následujícím právům Subjektů:
- a) Právo na přístup k osobním údajům;
 - b) Právo na opravu;
 - c) Práva na výmaz a omezení zpracování;
 - d) Právo na přenositelnost údajů;
 - e) Právo vznést námitku.

Zabezpečení osobních údajů

18. Poskytovatel přijal a udržuje taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.
19. Poskytovatel je povinen zajistit, že přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru k Poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen „**Pověřené osoby**“). Splnění této povinnosti zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Přístup k osobním údajům bude Pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou.
20. Poskytovatel dále vhodným způsobem zajistí, že Pověřené osoby budou zpracovávat osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této Smlouvě uzavírané mezi Poskytovatelem a Objednatelem a právními předpisy, zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací Pověřených osob. Poskytovatel nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního písemného povolení Objednatele. Pokud Poskytovatel zapojí dalšího zpracovatele, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jaké jsou uvedeny v této Smlouvě. Nebude-li další zpracovatel plnit své povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů, bude odpovídat Objednateli za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele Poskytovatel.

LaMa Operations, spol. s r. o., Trenčínská 12, 141 00 Praha 4

IČ: 62577565, DIČ: CZ62577565, Obchodní rejstřík Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 32810

21. Poskytovatel přijal a udržuje všechna vhodná technická a organizační opatření, požadovaná podle čl. 32. 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a to zejména následující opatření k zajištění odpovídající úrovně zabezpečení:
 - a) zajištění toho, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze Pověřené osoby;
 - b) zajištění toho, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
 - c) pořizování elektronických záznamů, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány;
 - d) zabránění neoprávněnému přístupu k datovým nosičům;
 - e) provádění šifrování a pseudonymizace osobních údajů;
 - f) schopnost zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování – zavedená opatření a jejich korektní fungování budou pravidelně kontrolovány;
 - g) schopnost obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas a v případě fyzických či technických incidentů; a
 - h) proces pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.
22. Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech v budovách (objektech) Objednatele nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
23. Při zpracování osobních údajů v jiné než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně Pověřené osoby.
24. Poskytovatel se zavazuje na písemnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.
25. V případě zjištění porušení záruk dle odst. 21. tohoto článku této Smlouvy je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do 3 pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatelem vyzván.
26. V případě, že Poskytovatel zjistí porušení zabezpečení osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 48 hodin, Objednateli. Pro oznámení porušení zabezpečení osobních údajů použije Poskytovatel formulář poskytnutý za tímto účelem Objednatelem.

VIII.

Ukončení Smlouvy

1. Tato Smlouva může být ukončena vzájemnou dohodou Smluvních stran. Tato dohoda musí být písemná a podepsaná oprávněnými zástupci Smluvních stran, jinak je neplatná.
2. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy z důvodů uvedených v této Smlouvě a dále v souladu s ustanovením § 2001 a násl. Občanského zákoníku. Odstoupení od této Smlouvy je možné mimo jiné v důsledku podstatného porušení této Smlouvy Poskytovatelem. Podstatným porušením této Smlouvy se v tomto případě rozumí zejména porušení povinnosti ve smyslu ustanovení § 2002 Občanského zákoníku Poskytovatelem a dále zejména porušení povinnosti dle čl. IV. odst. 3. této Smlouvy; porušení povinnosti dle čl. IV. odst. 6. této Smlouvy; porušení povinnosti dle čl. IV. odst. 7. této Smlouvy; nedodržení dob vyřešení Incidentů upravených v čl. 8. Přílohy č. 1 této Smlouvy.

LaMa Operations, spol. s r. o., Trenčinská 12, 141 00 Praha 4

IČ: 62577565, DIČ: CZ62577565, Obchodní rejstřík Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 32810

3. Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy také v případě porušení povinnosti ochrany osobních údajů stanovené v čl. VII. této Smlouvy ze strany Poskytovatele.
4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.
5. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
6. Odstoupení od této Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po odstoupení od této Smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů dle ustanovení § 2005 Občanského zákoníku.
7. Tato Smlouva může být Objednatelem jednostranně písemně vypovězena, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 3 kalendářní měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž došlo k doručení písemné výpovědi Poskytovateli.

IX. Oprávněné osoby

1. Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat Smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy:

Ve věcech smluvních:

Objednatel: [REDACTED]
tel.: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]

Poskytovatel: [REDACTED] tel: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]

Ve věcech věcného plnění:

Objednatel: [REDACTED]
tel.: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]

Poskytovatel: [REDACTED] tel: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]

2. Objednatel a Poskytovatel jsou oprávněni jednostranně měnit osoby uvedené v odst. 1. tohoto článku této Smlouvy a rozsah jejich oprávnění jednat za Smluvní strany. O změně jsou povinni vždy písemně informovat druhou Smluvní stranu. Změna je vůči druhé Smluvní straně účinná od okamžiku doručení oznámení o změně osoby oprávněné jednat za Smluvní stranu.

X. Poddodavatelé

1. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za plnění prováděná poddodavatelem se všemi z toho plynoucími důsledky tak, jako by plnil sám.

LaMa Operations, spol. s r. o., Trenčínská 12, 141 00 Praha 4

IČ: 62577565, DIČ: CZ62577565, Obchodní rejstřík Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 32810

2. Poskytovatel smí pouze po předchozím písemném souhlasu Objednatele změnit poddodavatele pro provedení části Předmětu plnění.
3. Přehled poddodavatelů, včetně částí Předmětu plnění, které bude Poskytovatel prostřednictvím poddodavatele provádět, je uveden v Příloze č. 4 této Smlouvy.

XI. Závěrečná ujednání

1. Tato Smlouva nabývá platnosti ke dni jejího podpisu Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění Objednatelem v registru smluv, v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
2. Smluvní strany souhlasí s tím, aby byla tato Smlouva uveřejněna na profilu zadavatele - Objednatele, v registru smluv, jakož i na internetových stránkách Objednatele. Souhlas s uveřejněním podle předchozí věty se nevztahuje na údaje, které jsou obchodním tajemstvím ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku, na údaje, jejichž zveřejnění brání právní předpisy upravující ochranu osobních údajů, jakož i na údaje, které jsou chráněny před uveřejněním podle jiných právních předpisů.
3. Smluvní strany prohlašují, že Poskytovatel sdělil Objednateli před podpisem této Smlouvy, zda jsou informace uvedené v této Smlouvě a jejích přílohách obchodním tajemstvím Poskytovatele ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku či nikoliv. V případě, že by Poskytovatel trval na tom, že některý údaj obsažený v této Smlouvě a jejích přílohách je obchodním tajemstvím a následně vyšlo najevo, že údaj nenaplňoval podmínky stanovené v ustanovení § 504 Občanského zákoníku, za nesprávné označení údaje za obchodní tajemství nese odpovědnost Poskytovatel.
4. Poskytovatel souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího z této Smlouvy s tím, že se Poskytovatel podrobí této kontrole, a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) výše uvedeného zákona. Poskytovatel se zavazuje zajistit tento souhlas i u všech svým poddodavatelů.
5. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna písemně a druhé Smluvní straně doručena buď doporučeným dopisem na adresu sídla, prostřednictvím datové schránky nebo e-mailem, není-li v této Smlouvě stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.
6. Stane-li se některé z ujednání této Smlouvy neplatné nebo neúčinné, nebude to mít vliv na platnost a účinnost ujednání ostatních a na platnost a účinnost této Smlouvy jakožto celku. Neplatné nebo neúčinné ujednání bude nahrazeno po vzájemné dohodě Smluvních stran takovým ujednáním, které bude odpovídat svým účinkem co nejbližně původnímu záměru a účelu neplatného či neúčinného ujednání v ekonomickém i právním smyslu.
7. Poskytovatel není bez písemného souhlasu Objednatele oprávněn postoupit práva ze smluvního vztahu založeného touto Smlouvou na třetí osobu.
8. Smluvní strany se dohodly na tom, že Poskytovatel není oprávněn činit jednostranná započtení svých pohledávek vzniklých na základě této Smlouvy či v souvislosti s ní vůči jakýmkoli pohledávkám Objednatele.
9. Smluvní strany se dohodly, že se pro účely této Smlouvy nepoužije ustanovení § 2050 Občanského zákoníku.

LaMa Operations, spol. s r. o., Trenčínská 12, 141 00 Praha 4

IČ: 62577565, DIČ: CZ62577565, Obchodní rejstřík Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 32810

10. Tato Smlouva může být měněna pouze na základě dohody Smluvních stran, a to ve formě písemně vyhotoveného, vzestupně číslovaného dodatku podepsaného Smluvními stranami.
11. V případě rozporu ujednání této Smlouvy s ujednáními obsaženými v přílohách této Smlouvy či jiných dokumentech upravujících práva a povinnosti Smluvních stran (např. obchodní podmínky) mají přednost ujednání této Smlouvy.
12. Ve věcech touto Smlouvou neupravených se tato Smlouva řídí platnými a účinnými právními předpisy České republiky, zejména pak příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
13. Případné spory vzešlé ze smluvního vztahu založeného touto Smlouvou se Smluvní strany zavazují řešit nejprve dohodou. Pokud se Smluvní strany nedohodnou, bude spor řešen před věcně a místně příslušným obecným soudem České republiky. Rozhodčí řízení je vyloučeno.
14. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronickém vyhotovení podepsaném osobou oprávněnou jednat za Objednatele kvalifikovaným elektronickým podpisem a osobou oprávněnou zastupovat Poskytovatele uznávaným elektronickým podpisem.
15. Smluvní strany po přečtení této Smlouvy prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že Smlouva byla sepsána určitě, srozumitelně, na základě jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz toho připojují své podpisy.
16. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její níže uvedené přílohy:

Příloha č. 1 - Specifikace Předmětu plnění;

Příloha č. 2 - Realizační tým Poskytovatele;

Příloha č. 3 - Standard komunikace Servicedesku s externími firmami;

Příloha č. 4 - Seznam poddodavatelů Poskytovatele.

V Praze dne ■■■

V Praze dne 2. 6. 2020

Za Českou republiku -
Českou správu sociálního zabezpečení

Za LaMa Operations, s. r. o.:

Stanisla Digitálně podepsal
Stanislav Stehlík

v Stehlík Datum: 2020.07.13
10:49:08 +02'00'

.....
Ing. Stanislav Stehlík
ředitel odboru hospodářské správy

Digitálně podepsal ■■■
Datum: 2020.06.24 10:19:29
.....

■■■■■
jednatel

Smlouva na poskytování
 technické a servisní podpory provozu call center
 České správy sociálního zabezpečení

Specifikace Předmětu plnění

1. Popis Systému

Typ	Počet	Název položky	Funkce	Záruka do
CC Praha - 30 uživatelů				
HW	1	OS Branch 50/250	lokální brána pro volání do a z VTS a nouzový provoz	13. 12. 2020
	1	TV	Wallboard (přehledový informační panel) napojený na pracovní stanici	13. 12. 2020
SW	1	OpenScape Contact Centre Enterprise V9	základní aplikace call centra	
	1	Aplikační nadstavba MHS P	historie volání klientů (karta klienta), reporting, přehled a historie, možnost zadávání informací o obsahu hovoru operátora s klientem	
CC Zlín - 20 uživatelů				
HW	1	OS Branch 500i DP4	lokální brána pro volání do a z VTS a nouzový provoz	28. 03. 2021
	1	TV	Wallboard (přehledový informační panel) napojený na pracovní stanici	28. 03. 2021
SW	1	OpenScape Contact Centre Enterprise V9	základní aplikace call centra	
	1	Aplikační nadstavba MHS Z	historie volání klientů (karta klienta), reporting, přehled a historie, možnost zadávání informací o obsahu hovoru operátora s klientem	
CC Olomouc - 5 uživatelů				
HW	1	OS Branch 50i A84	lokální brána pro volání do a z VTS a nouzový provoz	24. 07. 2021
SW	1	OpenScape Contact Centre Enterprise V9	základní aplikace call centra	
	1	Aplikační nadstavba MHS O	historie volání klientů (karta klienta), reporting, přehled a historie, možnost zadávání informací o obsahu hovoru operátora s klientem	
Doplňky Systému				
	1	Nahrávací modul ReDat	nahrávky uskutečněných hovorů	

Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory provozu call center
České správy sociálního zabezpečení

2. Provozní doba call center ČSSZ

Pondělí	8:00 hod. - 17:00 hod.
Úterý	8:00 hod. - 15:30 hod.
Středa	8:00 hod. - 17:00 hod.
Čtvrtek	8:00 hod. - 15:30 hod.
Pátek	8:00 hod. - 12:00 hod.

3. Způsob poskytování Služeb technické a servisní podpory

Služby technické a servisní podpory musí být poskytovány nepřetržitě ode dne stanoveného v akceptačním protokolu Služby převzetí, v němž je výslovně uvedeno „Akceptováno“ a je podepsán Smluvními stranami, až do data skončení účinnosti této Smlouvy podle čl. II. odst. 1. Smlouvy.

4. Služby technické a servisní podpory spočívají zejména, nikoliv však výlučně, v:

- 4.1. zajištění provozu Systému odstraňováním jeho závad (Incidentů) bez ohledu na jejich původ;
- 4.2. podpoře uživatelů Systému při obsluze a užívání Systému, zejména zodpovídáním telefonických a e-mailových dotazů - služba Hot Line. Účelem služby Hot Line je poskytování konzultací v českém jazyce, a to v oblasti identifikace, diagnostiky a řešení problémů souvisejících s provozem Systému. Hot Line je Poskytovatel povinen Objednateli poskytovat v provozní době call center vymezené v čl. 2. této Přílohy č. 1 Smlouvy:
telefonická podpora (Hot Line): [REDACTED]
e-mailová podpora (Hot Line): [REDACTED]
- 4.3. podávání technických informací o Systému Objednateli;
- 4.4. poskytování služby Servicedesku Poskytovatele v provozní době call center vymezené v čl. 2. této Přílohy č. 1 Smlouvy;
 - 4.4.1. Poskytovatel je povinen předat Objednateli popis Servicedeskového řešení Poskytovatele, zejména z hlediska použité technologie, a to nejpozději s předáním Plánu převzetí podle čl. 6. odst. 6.1. této Přílohy č. 1 Smlouvy;
 - 4.4.2. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o změnách v technologii Servicedesku Poskytovatele;
 - 4.4.3. v den zahájení poskytování služby Servicedesku Poskytovatele je Poskytovatel povinen ověřit propojení a komunikaci Servicedesku Objednatele se Servicedeskem Poskytovatele;
 - 4.4.4. Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli do 3. pracovního dne v měsíci přehled řešených servisních požadavků a incidentů ze Servicedesku Poskytovatele v uplynulém měsíci;
- 4.5. řešení servisních požadavků uplatněných Objednatelem prostřednictvím Servicedesku Objednatele a poskytování asistence uživatelům Systému prostřednictvím vzdáleného přístupu;
- 4.6. provádění servisních zásahů v místech plnění;
- 4.7. provádění Monitoringu, jehož účelem je sledování funkčnosti Systému v reálném čase ve středisku technické podpory Poskytovatele a Objednatele a předávání zaznamenaných incidentů Servicedesku Poskytovatele a Objednatele (proaktivní dohled);

Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory provozu call center
České správy sociálního zabezpečení

- 4.8. vedení provozního deníku Systému v elektronické podobě, Poskytovatel na vyžádání poskytuje Objednateli náhled; každý záznam v provozním deníku obsahuje:
 - 4.8.1. datum a čas úkonu
 - 4.8.2. jméno osoby, která úkon prováděla
 - 4.8.3. identifikaci všech komponent Systému, kterých se úkon týkal
 - 4.8.4. délka trvání úkonu
 - 4.8.5. důvody pro úkon
 - 4.8.6. popis provedených činností při úkonu
 - 4.8.7. popis výsledků úkonu
 - 4.8.8. informaci o tom, zda úkon byl proveden v rámci činnosti provedené v odst. 4.12. této Přílohy č. 1 Smlouvy a dobu jeho provádění;
- 4.9. odborném dohledu na provoz zařízení připojených do veřejné telekomunikační sítě;
- 4.10. pravidelné kontrole, přezkušování a případně zprovoznění Systému, mj. vždy po pravidelných i mimořádných aktualizacích datových prostředků Objednatele, v jehož virtuálním prostředí je Systém nasazen, a to nejpozději do 8:00 hodin následujícího pracovního dne (aktualizace operačních systémů prováděných Objednatelem - typicky vždy 4. sobotu v měsíci, aktualizace virtuálního prostředí Objednatele prováděné Objednatelem - typicky některá sobota 2x ročně, mimořádné situace mimo pracovní dobu, mimo sjednané SLA, např. odstávky dodávky elektrické energie v mimopracovní dny);
- 4.11. průběžných aktualizacích firmware dle jejich uvolnění výrobcem pro zajištění bezpečnostních záplat všech provozovaných aplikací;
- 4.12. zajištění změn a dalších činností v souvislosti s provozními požadavky Objednatele v rozsahu 10 hodin měsíčně, tj. provádění servisních požadavků (např.: změny přístupových oprávnění operátorů, změny přístupových hesel do e-mailové schránky call centra, změny operátorů, zřizování nových operátorů v rámci stávajících licencí, změny hlásek, úpravy Systému dle požadavků Objednatele, zpracování výstupů dle požadavků Objednatele); případné nevyčerpané hodiny v příslušném měsíci se automaticky převádí do dalšího období, a to i opakovaně; provedením servisního požadavku se rozumí jeho uzavření na Servicedesku Objednatele; servisní požadavek musí být proveden v době písemně dohodnuté Smluvními stranami;
- 4.13. identifikaci vadných a poškozených dílů HW a HW;
- 4.14. ve výměnách vadných dílů HW a HW (musí se jednat výhradně o díly HW a HW originální, nové, na něž Poskytovatel poskytne záruku po dobu 24 měsíců ode dne jejich zprovoznění v Systému);
- 4.15. oživení náhradního HW.

5. Způsob poskytování Maintenance

- 5.1. Služby Maintenance musí být poskytovány nepřetržitě ode dne stanoveného v akceptačním protokolu Služby převzetí, v němž je výslovně uvedeno „Akceptováno“ a je podepsán Smluvními stranami, až do data skončení účinnosti této Smlouvy podle čl. II. odst. 1. Smlouvy.
- 5.2. Předmětem Maintenance je činnost Poskytovatele vedoucí k náhradě instalovaného programového a aplikačního vybavení Systému aktualizovanou verzí nebo subverzí.

Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory provozu call center
České správy sociálního zabezpečení

6. Způsob poskytování Služby převzetí

- 6.1. Poskytovatel je povinen vypracovat ve lhůtě do 5 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy plán činností a úkonů nezbytných k převzetí Systému (dále jen „**Plán převzetí**“) a předat jej ve stejné lhůtě Objednateli ke schválení.
- 6.2. Objednatel akceptovaný Plán převzetí stanoví závazný rozsah činností Poskytovatele a součinnosti Objednatele, přesný harmonogram převzetí Systému a veškeré další důležité parametry nezbytné pro řádný přechod odpovědnosti za provoz Systému na Poskytovatele.
- 6.3. Poskytovatel se zavazuje poskytnout plnění či dílčí plnění nezbytná k realizaci Plánu převzetí za přiměřeného použití vhodných ujednání této Smlouvy.

7. Způsob poskytování Služby exitu

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace, účastnit se jednání s Objednatel a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním Služeb technické a servisní podpory a Maintenance na Objednatele a/nebo nového poskytovatele, tedy poskytnout Služby exitu.
- 7.2. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje ve lhůtě 10 pracovních dnů vypracovat na základě pokynu Objednatele dokumentaci vymezující postup provedení Služeb exitu (dále jen „**Exitový plán**“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Exitového plánu.
- 7.3. Objednatel je oprávněn požádat o vypracování Exitového plánu nejdříve 2 měsíce před řádným ukončením účinnosti této Smlouvy, kdykoli spolu s odstoupením či výpovědí této Smlouvy, nebo i do 3 měsíců dnů po odstoupení či výpovědi této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Exitový plán a následně poskytnout plnění nezbytná k jeho realizaci ve lhůtě stanovené Objednatel. Vypracováním Exitového plánu se rozumí jeho schválení Objednatel v souladu s čl. V. Smlouvy.

Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory provozu call center
České správy sociálního zabezpečení

8. Specifikace SLA

Úrovně priorit závad Systému - Incidentů z hlediska jejich vyřešení:

- 8.1. Priorita 1 - stav nouze, celková nefunkčnost Systému (např. nedostupnost Systému pro všechny operátory call centra, Systém nereaguje na příchozí volání, výpadek všech SW součástí Systému apod.).
U této priority Objednatel požaduje reakční dobu do 1 hodiny, dobu vyřešení u HW do 2 hodin, u SW do 8 hodin; v případě, že požadovaná doba vyřešení připadne na dobu mimo provozní dobu call center, je požadovanou dobou vyřešení čas do 8:00 hod. následujícího pracovního dne.
- 8.2. Priorita 2 - porucha, funkčnost Systému omezena (např. nedostupnost Systému pro část operátorů call centra, výpadek některých SW součástí Systému apod.).
U této priority Objednatel požaduje reakční dobu do 2 hodin, dobu vyřešení u HW do 4 hodin, u SW do 12 hodin; v případě, že požadovaná doba vyřešení připadne na dobu mimo provozní dobu call center, je požadovanou dobou vyřešení čas do 8:00 hod. následujícího pracovního dne.
- 8.3. Priorita 3 - chyba, funkčnost Systému zachována (např. nefunkční statistiky apod.).
U této priority Objednatel požaduje reakční dobu do 3 hodin, dobu vyřešení u HW do 8 hodin, u SW do 16 hodin; v případě, že požadovaná doba vyřešení připadne na dobu mimo provozní dobu call center, je požadovanou dobou vyřešení čas do 8:00 hod. následujícího pracovního dne.
- 8.4. Reakční dobou se rozumí doba od nahlášení Incidentu do doby potvrzení přijetí incidentu Poskytovatelem.
- 8.5. Vyřešením Incidentu se rozumí uzavření Incidentu na Servicedesku Objednatele dle Přílohy č. 3 Smlouvy.

9. Instalace nových verzí Systému či záplat

Všechny činnosti spojené s instalacemi nových verzí Systému či záplat Systému musí být prováděny v době servisních oken, které jsou stanoveny provozem IKT Objednatele, vždy ve čtvrtek a úterý od 16:00 hod. do 24:00 hod.

10. Dostupnost Systému

Systém nesmí být pro klienty Objednatele a uživatele ČSSZ nedostupný v provozní době call center dle čl. 2. této Přílohy č. 1 Smlouvy.

Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory provozu call center
České správy sociálního zabezpečení

Realizační tým Poskytovatele

	Člen realizačního týmu	Kontaktní údaje
1.	Technik zajišťující servis zařízení OSCCE a MH	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
2.	Technik zajišťující servis zařízení OSCCE a MH	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
3.	Technik zajišťující servis zařízení OSCCE a MH	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
4.	Technik zajišťující servis ostatních zařízení (ReDat atd.)	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
5.	Technik zajišťující servis ostatních zařízení (ReDat atd.)	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
6.	Technik zajišťující servis ostatních zařízení (ReDat atd.)	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]

Poznámka: Telefonní čísla a e-mailové adresy konkrétních techniků nejsou určeny pro hlášení požadavků, poruch atd., protože nelze garantovat, že konkrétní oslovený technik je právě schopen na podnět reagovat. Garantovaný způsob hlášení závad a požadavků je: hot line: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]

Pro operativní reakci na požadavky je zapotřebí více než 6 techniků, níže jsou uvedeny technici a další pracovníci týmu dodavatele:

operátoři helpdesku

pracovníci technické podpory

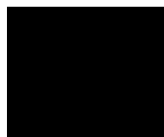
hardwarová a softwarová podpora výrobce UNIFY

podpora výrobce MH Systém

podpora výrobce Retia

podpora výrobce ATECO

pracovníci obchodního týmu



Digitálně podepsal

Datum: 2020.06.24
10:32:56 +02'00'

Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory call center
České správy sociálního zabezpečení
Č.j.: .52 - 7001 - 12.11.2015/3697

**Standard komunikace Servicedesku
s externími firmami**

Verze 1.00

Obsah:

- 1) Úvod
- 2) Stavový diagram
- 3) Typy e-mailů
 - a) Od ČSSZ externí firmě
 - b) Od externí firmy ČSSZ
- 4) Struktura e-mailu
 - a) Tělo e-mailu
 - b) Tag CDATA
- 5) UPDATE
 - a) Přidání přílohy
 - b) Textová zpráva
- 6) Zpracování příchozích mailů na straně ČSSZ

Parafováno:

Poskytovatel:



Objednatel: _____

strana 1/6

Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory call center
České správy sociálního zabezpečení

1) Úvod

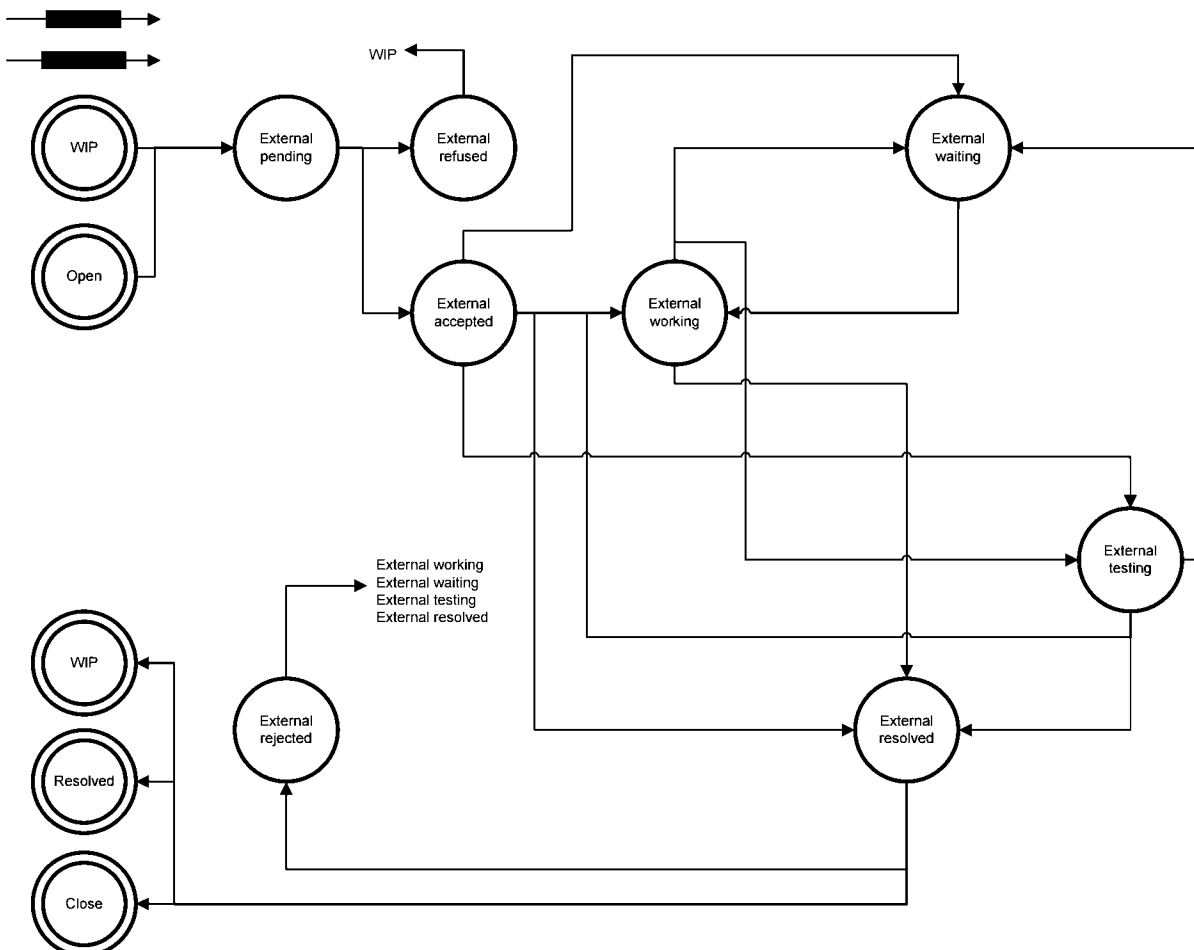
Tento dokument slouží k jednoznačnému nadefinování pravidel pro komunikaci mezi ČSSZ a externími firmami pomocí strukturovaných emailů za účelem předávání informací o průběhu řešení incidentů mezi servisdeskem ČSSZ a servisdesky dodavatelských firem.

Dokument je závazný pro dodavatelské firmy ČSSZ v případech, kdy je dohodnuta podpora prostřednictvím servisdesku ČSSZ.

Adresy určené pro komunikaci s externími firmami jsou dvě, jedna slouží pouze pro odeslání a druhá slouží pouze pro příjem.

2) Stavový diagram

Diagram stavů ČSSZ a Externí firmy



Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory call center
České správy sociálního zabezpečení

3) Typy e-mailů

a) Od ČSSZ externí firmě

Klíčové slovo	Přechod mezi stavy (dle diagramu)	Popis
ASSIGNED	Open, WIP -> External pending	Prvotní předání incidentu externí firmě. Externí firma si tímto zakládá incident ve svém SD. Může obsahovat i přílohu.
WORKING	External waiting -> External working	Řešitel na straně ČSSZ vrací incident zpět na externí firmu. Zpravidla přidává požadovanou informaci, kterou měl doplnit ve stavu waiting. Tento email pouze informuje externí firmu, že má incident opět v řešení (working).
REJECTED	External resolved -> External rejected	Řešitel na straně ČSSZ odmítá řešení externí firmy a vrací incident zpět k řešení. Zároveň mail obsahuje v tagu důvod nevyřešení.
UPDATE	pouze aktualizace	Tuto zprávu je možné poslat ve všech externích stavech. Zpráva se posílá v okamžiku, kdy řešitel chce poslat externí firmě komentář. Navíc se tento typ zprávy odesílá automaticky, jakmile je k incidentu přidána příloha.

Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory call center
České správy sociálního zabezpečení

b) Od externí firmy ČSSZ

Klíčové slovo	Přechod mezi stavy (dle diagramu)	Popis
ACCEPTED	External pending -> External accepted	Externí firma přijímá předaný incident. Incident byl založen v SD externí firmy a bylo mu přiděleno ID. Toto ID je v emailu od externí firmy obsaženo v tagu <external_number>. <i>ID SD externí firmy není nutně vyžadováno. Pokud však nebude v emailu ACCEPTED vyplněno, žádné další odchozí emaily ze strany ČSSZ nebudou mít ID vyplněno. ID SD externí firmy se zpracovává jen a pouze z emailu ACCEPTED.</i>
REFUSED	External pending -> WIP	Externí firma odmítá přiřazený incident. Nelze odeslat REFUSED po odeslání ACCEPTED.
WORKING	External accepted, rejected, testing -> External working	Externí firma informuje, že na řešení incidentu pracuje.
WAITING	External accepted, rejected, testing, working -> External waiting	Externí firma vyžaduje další podklady od ČSSZ. Tímto emailem informuje, že řešení incidentu je pozastaveno z důvodu čekání na podklady od ČSSZ.
TESTING	External accepted, rejected, working -> External testing	Externí firma informuje, že testuje implementaci řešení incidentu.
RESOLVED	External accepted, rejected, working, testing -> External resolved	Externí firma informuje, že incident je vyřešen. Incident přechází zpět na stranu ČSSZ.
UPDATE	pouze aktualizace	Externí firma aktualizuje incident bez změny stavu. Touto zprávou může poslat buď textový komentář, nebo přílohu.

4) Struktura e-mailu

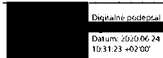
Email má striktní XML strukturu. Musí být odeslán ve formě **prostého textu (plain text)** a neměl by obsahovat žádný jiný text okolo. Předmět emailu je vždy ve tvaru **klicove_slovo:id_incidentu_cssz**, kde *klicove_slovo* je klíčové slovo z tabulek výše a *id_incidentu_cssz* je id incidentu z SD na straně ČSSZ.

Parafováno:

Poskytovatel:

Objednatel: _____

strana 4/6



Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory call center
České správy sociálního zabezpečení

Příklad předmětu e-mailu: UPDATE:6012356

a) Tělo e-mailu

Tělo emailu má následující strukturu, komentáře popisují význam jednotlivých tagů, žlutě jsou vyznačeny položky, které mění externí firma:

```
<?xml version="1.0" encoding="windows-1250"?>
<conector>
<status>ASSIGNED</status> //stav/typ akce (ČSSZ i EXFIRMA)
<brief_desc>...</brief_desc> //stručný popis (brief description) (ČSSZ)
<number>IM00023</number> //číslo IM v systému ČSSZ (ČSSZ)
<external_number>EXNUMBER-12-08</external_number> //ID SD externího partnera (EXFIRMA)
<location>Praha ČSSZ</location> //lokality (ČSSZ)
<open_time>03/03/06 12:45:24</open_time> čas otevření incidentu (ČSSZ)
<contact_name>[REDACTED]</contact_name> //Jméno a příjmení kontaktní osoby (ČSSZ)
<contact_phone>[REDACTED]</contact_phone> //telefonní číslo kontaktní osoby (ČSSZ)
<contact_email>[REDACTED]</contact_email> //email kontaktní osoby (ČSSZ)
<description>Popis incidentu</description> //úplný popis incidentu (ČSSZ)
<assignment>Externí firma</assignment> //řešitelská skupina (externí partner) (ČSSZ)
<agreement_id>Název smlouvy</agreement_id> //smlouva (ČSSZ)
<assignee_name></assignee_name> // NA
<sec_assignment></sec_assignment> // NA
<external_assignee_name>[REDACTED]</external_assignee_name> //jméno a příjmení člověka externí firmy
který by měl požadavek řešit (EXFIRMA)
<priority>4</priority> //interní prioritita incidentu možné hodnoty 1 až 5, kde 1= Kritická, 5 =Velmi
nízká (ČSSZ)
<category>PC – HW - Klávesnice</category> //kategorie incidentu (ČSSZ)
<subcategory></subcategory> //podkategorie incidentu (ČSSZ)
<product_type>PP – Produkční prostředí</product_type> //Prostředí aplikační vrstvy (ČSSZ)
<problem_type>A</problem_type> //Priorita pro externí firmu (ČSSZ)
<update_time>05/03/06 12:03:25</update_time> //čas aktualizace, kdy byla aktualizace provedena
(ČSSZ i EXFIRMA)
<update> ...test.... </update> //text aktualizace může být na více řádků v případě vyřešení je
to text řešení (ČSSZ i EXFIRMA)
<ci>039029283</ci> //konfigurační položka (HW, SW, Aplikace) (ČSSZ)
<serial_no>SNKJD84373HD</serial_no> //sériové číslo konfigurační položky (ČSSZ)
<ci_type>Computer</ci_type> //typ konfigurační položky (ČSSZ)
<ci_subtype>Desktop</ci_subtype> //podtyp konfigurační položky (ČSSZ)
<ci_name>Dell VIP </ci_name> //název konfigurační položky (ČSSZ)
<ci_specification>DELL Optiplex GX260</ci_specification> //specifikace konfigurační položky (ČSSZ)
<close_time>09/03/06 12:45:24</close_time> //datum čas uzavření (ČSSZ)
</conector>
```

Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory call center
České správy sociálního zabezpečení

b) Tag CDATA

Vzhledem k nekontrolovatelnému vstupu některých atributů a možnému narušení XML struktury jsou textové atributy ošetřeny tagem CDATA. Jedná se o tagy <brief_desc>, <description> a <update>. Struktura zmíněných tagů pak vypadá následovně:

```
<brief_desc><![CDATA[Stručný popis]]></brief_desc>  
<description><![CDATA[Popis incidentu]]></description>  
<update><![CDATA[Aktualizace]]></update>
```

5) UPDATE

Řešitel na straně ČSSZ má 2 možnosti, jak vyvolat aktualizaci informací o incidentu a odeslání tak emailové zprávy typu UPDATE.

a) Přidání přílohy

Pokud je incident v jednom z externích stavů a je přidána příloha (pomocí akce **Přidat přílohu**), je automaticky odeslán email typu UPDATE právě s přidanou přílohou. Řešitel nemá možnost nijak zasahovat do textu odesílaného emailu. Email má standardní strukturu se všemi atributy.

(Pokud je příloha vložena rovnou při tvorbě incidentu, nikoli ještě v některém z externích stavů, odešle se tato příloha s e-mailem ASSIGNED.)

b) Textová zpráva

Pokud chce řešitel předat externí firmě nějaký komentář, má k tomu k dispozici akci **Odeslat poznámku (dodavatel)** (akce **Přidat poznámku** slouží pro přidání interní poznámky, po které následuje notifikace řešiteli, nikoliv externí firmě). Ve formuláři vypíše text komentáře a po potvrzení se odešle email typu UPDATE. Email má standardní strukturu se všemi atributy a textový komentář je vyplněn v tagu <update>.

6) Zpracování příchozích mailů na straně ČSSZ

- Každý email, který přijde na adresu určenou pro přijímání strukturovaných emailů, je zpracován, **pokud je předmět v požadovaném tvaru.**
- Následně se ověřuje číslo incidentu z předmětu emailu. Pokud takový incident neexistuje, email se pouze uloží v DB a připiše se příznak "Incident neexistuje".
- Pokud incident s daným číslem existuje, uloží se email k incidentu do kolekce Emaily dodavatele.
- Pokud se jedná o email typu ACCEPTED a obsahuje ID externího SD, je toto ID uloženo do atributu incidentu.
- Pokud se jedná o email typu UPDATE, je email uložen k incidentu do kolekce Poznámky dodavatele a do kolekce Emaily dodavatele.
- Pokud email obsahuje přílohu, je tato příloha uložena k incidentu do kolekce Přílohy.
- Pokud je povolen přechod mezi stavy podle typu zpracovaného emailu, přechází incident do požadovaného stavu.

Parafováno:

Poskytovatel:



Objednatel: _____

strana 6/6

Smlouva na poskytování
technické a servisní podpory call center
České správy sociálního zabezpečení

Seznam poddodavatelů

Dodavatel prohlašuje, že pro potřeby plnění veřejné zakázky bude využívat níže uvedených poddodavatelů:

1)

Obchodní firma / Název: iXperta, spol. s r. o.
Sídlo: Lihovarská 12, Praha 9
Právní forma: společnost s ručením omezeným
Identifikační číslo: 27599523
Rozsah plnění: specializovaný servis call centra

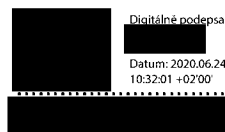
2)

Obchodní firma / Název: Miroslav Hokeš
Sídlo: Bítovská 32, Praha 4
Právní forma: fyzická osoba
Identifikační číslo: 18411282
Rozsah plnění: specializovaný servis nadstavby call centra

Poddodavatel iXperta, spol. s r. o.
bude provádět část veřejné zakázky: částečný servis vlastního systému call centra OSCCE

Poddodavatel Miroslav Hokeš
bude provádět část veřejné zakázky: částečný servis systému nadstavby call centra OSCCE

V Praze, dne 2. 6. 2020

 Digitálně podepsal
Datum: 2020.06.24
10:32:01 +02'00'

jednatel

LaMa Operations, spol. s r. o., Trenčínská 12, 141 00 Praha 4
IČ: 62577565, DIČ: CZ62577565, Obchodní rejstřík Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 32810