

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB KONTAKTNÍHO CENTRA SLDB 2021

uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, dále jen „občanský zákoník“) s následujícím obsahem (tato smlouva dále označena jako „Smlouva“)

č. ev. ČSÚ: 202-2020-S

1. SMLUVNÍ STRANY, JEJICH POSTAVENÍ A ÚČEL SMLOUVY

1.1. Objednatel

Název: Česká republika – Český statistický úřad
Sídlo: Na padesátém 3268/81, Praha 10, PSČ 100 82
IČO: 00025593
Zástupce – osoba oprávněná k právnímu jednání za účastníka Smlouvy: Ing. Michal Novotný
Kontaktní osoby ve věcech technických: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

(dále jen „**Objednatel**“)

1.2. Dodavatel

Obchodní firma: **Conectart s.r.o.**
Sídlo: **K Žižkovu 851/4, 190 00 Praha 9**
IČO: **24728055**
DIČ: **CZ24728055**
Údaj o zápisu do veřejného rejstříku*: **Sp.zn. C 169320 vedená u Městského soudu v Praze**
Zástupce – osoba oprávněná k právnímu jednání za účastníka Smlouvy: **Petr Studnička, Lubomír Svačina, jednatelé**
Bankovní spojení – banka: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Bankovní spojení – číslo účtu: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Kontaktní osoba ve věcech technických: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Tel.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

* Uvede se rejstříkový soud a spisová značka zápisu. V případě, že Dodavatel není zapsán ve veřejném rejstříku, uvede tuto skutečnost do kolonky „Údaj o zápisu do veřejného rejstříku“.

(dále jen „**Dodavatel**“)

(Objednatel a Dodavatel dále společně též „**Smluvní strany**“)

1.3. Smluvní strany prohlašují, že mají veškerá práva a způsobilost k tomu, aby plnily závazky vyplývající z této Smlouvy, a že neexistují žádné právní překážky, které by bránily či omezovaly plnění jejich závazků, a že uzavřením Smlouvy nedojde k porušení žádného právního předpisu.

1.4. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu vzhledem k následujícím důvodům:

i. Objednatel realizoval otevřené zadávací řízení pod názvem „**Kontaktní centrum Sčítání**“ (dále jen „**Zadávací řízení**“) ve smyslu § 56 a násl. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“).

- ii. V rámci Zadávacího řízení vybíral Objednatel jako zadavatel Dodavatele, který pro Objednatele poskytne veškerá plnění spočívající v zajištění služeb kontaktního centra SLDB (projekt Sčítání lidu, domů a bytů 2021) (dále jen „**KC**“) pro odbavení dotazů veřejnosti s využitím vybraných zdrojů v definovaných provozních dobách kontaktního centra při zajištění požadované kvality, kdy veškerá výše uvedená plnění (dále též „**projekt**“) jsou poptávána výhradně pro účely provedení SLDB 2021.
- iii. Dodavatel podal nabídku do Zadávacího řízení za účelem realizace veřejné zakázky pro Objednatele, čímž mj. vyjádřil svoji vůli být vázán zadávací dokumentací Zadávacího řízení (dále jen „**Zadávací dokumentace**“) a obsahem této Smlouvy.
- iv. Objednatel v rámci Zadávacího řízení vybral Dodavatele k uzavření této Smlouvy.
- v. Objednatel uzavírá tuto Smlouvu za účelem realizace předmětu veřejné zakázky. Objednatel má zájem na včasném a řádném poskytnutí plnění vymezeného touto Smlouvou a Zadávací dokumentací ze strany Dodavatele, tj. zejména na tom, aby Smlouva byla realizována Dodavatelem bez jakýchkoliv právních nebo jakýchkoliv faktických vad a aby Dodavatel splnil veškeré ostatní povinnosti vyplývající z této Smlouvy a právního řádu.
- vi. Dodavatel má zájem veřejnou zakázku pro Objednatele řádně a včas splnit za úplatu sjednanou v této Smlouvě. Dodavatel prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu Smlouvy a kompletní Zadávací dokumentací, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k její realizaci, těmto podmínkám rozumí a je schopný je dodržet a stejně tak je schopen dodržet veškeré podmínky obsažené v jeho nabídce, kterou podal v Zadávacím řízení (dále jen „**Nabídka**“). Dodavatel výslovně souhlasí s tím, že pro plnění předmětu této Smlouvy jsou závazné rovněž všechny dokumenty vztahující k veřejné zakázce, a to Zadávací dokumentace včetně všech příloh vztahujících se k předmětu této Smlouvy a Nabídka.
- vii. Dodavatel dále prohlašuje, že disponuje veškerými profesními znalostmi a dovednostmi k řádnému splnění předmětu Smlouvy a že všechny osoby, které použije k plnění této Smlouvy, mají potřebné vzdělání, zkušenosti či jinou profesní způsobilost k plnění, které má Dodavatel dle této Smlouvy poskytovat. Dodavatel rovněž prohlašuje, že při plnění této Smlouvy vystupuje jako odborník v oblasti předmětu Smlouvy.
- viii. Dodavatel se zavazuje plnit své závazky plynoucí z této Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a s veškerými zadávacími podmínkami Zadávací dokumentace. Dodavatel prohlašuje, že jím poskytované plnění je a bude prosto práv třetích osob (nevyplývá-li z dalšího textu Smlouvy něco jiného) a že plněním této Smlouvy neporušuje autorská, licenční nebo průmyslová práva třetích osob nebo jiná obdobná práva třetích osob.
- ix. Pokud by kterékoli z výše uvedených prohlášení Dodavatele neodpovídalo skutečnosti, je Objednatel oprávněn požadovat po Dodavateli a Dodavatel je povinen Objednateli uhradit újmu, která Objednateli v souvislosti s tím vznikne, v plné výši.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY A OBECNÉ PODMÍNKY

- 2.1. Dodavatel se zavazuje na vlastní náklady a nebezpečí, řádně, včas a za podmínek stanovených v této Smlouvě poskytnout plnění Smlouvy při níže specifikované kvalitě.
- 2.2. KC bude sloužit veřejnosti k získání informací o projektu SLDB ve všech fázích sběru dat – při informační pochůzce, on-line sběru dat, vyhodnocení online i při terénním došetření s cílem zajistit kvalitní výstupy sčítání a podpořit pozitivní vnímání SLDB u obyvatel.
- 2.3. Dodavatel zajistí veškeré úkony a ponese veškeré náklady, potřebné ke splnění Smlouvy, a to i takové, které nejsou v této Smlouvě výslovně uvedeny, avšak splnění Smlouvy v uvedeném rozsahu není bez takových úkonů či nákladů možné. Objednatel ke splnění Smlouvy poskytne Dodavateli pouze takovou součinnost a ponese jen ty náklady na splnění Smlouvy, které jsou v této Smlouvě výslovně uvedeny.
- 2.4. Dodavatel zajistí plnění Smlouvy prostřednictvím profesionálního týmu, včetně projektového vedení, který zaručí bezproblémové fungování KC. Dodavatel dále zajistí roli manažera KC odpovídajícího za dodržování úrovně poskytovaných služeb, reporting a krizové řízení KC (včetně

- zastupitelnosti), dostatečný počet supervizorů koordinujících práci jednotlivých operátorských týmů a dostatečný počet operátorů KC. Složení týmu Dodavatele je uvedeno v příloze č. 4.
- 2.5. Dodavatel dále zajistí potřebné vybavení pracovišť pro své zaměstnance a technologie k zabezpečení služeb KC.
- 2.6. KC bude v produkčním provozu od 12. 3. do 11. 5. 2021 včetně, a to denně od 8:00 do 22:00 hodin, 7 dní v týdnu včetně státních svátků a dnů pracovního volna.
- 2.7. Dodavatel se zavazuje při plnění této Smlouvy postupovat v souladu s následujícími normami a dokumenty:
- i. Právními předpisy upravujícími plnění, pod které spadají jednotlivá plnění dle této Smlouvy;
 - ii. Jinými podmínkami uvedenými v Zadávací dokumentaci;
 - iii. Jinými podmínkami uvedenými v Nabídce.
- 2.8. Výslovně se sjednává, že plnění musí být Dodavatelem poskytnuto tak, aby byla zajištěna funkčnost KC a jiných plnění stanovených v této Smlouvě nebo Zadávací dokumentaci pro účel vymezený touto Smlouvou. Dodavatel bere na vědomí, že jednotlivá dílčí plnění, která by řádně nezajistila naplnění účelu vyjádřeného v této Smlouvě, nebudou sama o sobě mít pro Objednatele ekonomický význam.
- 2.9. Místem plnění Smlouvy je sídlo Dodavatele, případně prostory, které pro realizaci plnění Smlouvy Dodavatel zajistí. Tyto prostory se nachází na adrese:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

- 2.10. Dodavatel smí k plnění Smlouvy využít poddodavatele, a to v souladu se Zadávací dokumentací. Seznam poddodavatelů je uveden v příloze č. 6.

3. FUNKČNÍ POŽADAVKY KONTAKTNÍHO CENTRA

- 3.1. Dodavatel zajistí plnění Smlouvy prostřednictvím níže uvedených zdrojů s uvedenými požadavky.
- 3.2. Telefonní podpora veřejnosti
- i. V rámci telefonické podpory bude operátor KC zodpovídat telefonické dotazy veřejnosti na základě znalostní báze a provedeného školení.
 - ii. Dodavatel zajistí zřízení jedné hlavní telefonní linky, která bude splňovat tato kritéria:
 - a. typ „bílá linka“ začínající čísly 840, 841, 842, 847, 848 nebo 849, kdy náklady za hovory hradí volající;
 - b. poplatky za případné směrování hovorů na bílou linku do jiné sítě, než je síť poskytovatele bílé linky, jsou součástí jednotkových cen;

- c. kapacita linky minimálně 100 hovorů souběžně (příchozí a odchozí hovory) s možností navýšení počtu souběžných hovorů až na 200 v případě potřeby (např. velké vytíženosti);
 - d. odchozí hovory KC se identifikují volajícím číslem hlavní linky.
- iii. V rámci základních nastavení hlavní telefonní linky Dodavatel zajistí funkčnost standardních automatických hlášení pro informování volajících, zejména o volající hovory mimo pracovní dobu, technických problémech KC, přetížení hlavní linky, podrobnostech zpracování osobních údajů, hlášení pro přepojování volajícího v rámci KC, hlášení přehrávané volajícím v případě, že hovor je operátorem KC v režimu „hold“ (dočasné odpojení operátora). Uvedené hlášení Dodavatel nahraje v profesionálním nahrávacím studiu. Tato hlášení budou před použitím podléhat schválení Objednatelem.
- iv. Volající hovor bude směrován na automatický hlasový systém (dále jen „**IVR**“), kde nadále bude pokračovat dle požadavků volajícího. V rámci IVR zajistí Dodavatel základní rozdělení požadavků volajícího (jazykové potřeby, kategorizované dotazy, nespecifikované dotazy) a jejich následné přepojení na konkrétní operátory do KC.
 - a. Nastavení IVR bude definováno Smluvními stranami v přípravné fázi Smlouvy, případně bude určeno Objednatelem.
 - b. Nastavení IVR se bude v rámci jednotlivých fází SLDB měnit dle Objednatelem definovaných schémat.
 - c. Dodavatel v rámci IVR zajistí řešení části nejčastějších dotazů volajících automatizovaným procesem, kdy po zadání volby, případně vstupních parametrů je volajícím přehrána automatická odpověď.
 - d. Dodavatel v rámci IVR zajistí možnost přepojení hovoru volajícího na telefonní číslo v rámci České republiky vybrané automaticky z databáze, kterou dodá Objednatel, a to po zadání PSC zákazníkem na základě výzvy IVR k takovému zadání.
- v. Dodavatel zajistí distribuci hovorů na konkrétní operátory KC dle ním předem nastavených kritérií pro každého operátora KC, zohledňující jeho dovednosti, školení a zařazení pro zpracovávání dotazů veřejnosti z konkrétních zdrojů a jejich prioritizaci pro zpracování dle úrovně poskytovaných služeb.
- vi. Odchozí hovory KC na dotazy veřejnosti bude Dodavatel provádět pouze v případech, kdy nebylo možné zodpovědět dotazy veřejnosti prostřednictvím znalostní báze (čl. 5.3. Smlouvy) a jejich zodpovězení je možné až po aktualizaci znalostní báze ve spolupráci s Objednatelem.
- vii. Dodavatel zajistí dostatečný počet operátorů KC pro zpracování dotazů veřejnosti ze všech kanálů a jejich plánování pracovní doby v souladu s předpokládanými počty hovorů, e-mailů, Online Chatů a dotazů a příspěvků získaných prostřednictvím sociálních sítí.

3.3. E-mailová podpora veřejnosti

- i. Pro účely plnění Smlouvy bude zřízena jedna hlavní e-mailová adresa pro KC, na kterou bude veřejnost zasílat dotazy v rámci SLDB. E-mailová adresa je dotazy@scitani.cz.
- ii. Zpracování e-mailů v KC bude realizováno prostřednictvím řízení a distribuce e-mailů na konkrétní operátory KC. Dodavatel při zpracování e-mailů zajistí zejména:
 - a. automatickou distribuci příchozích e-mailů na předem definované operátory KC;
 - b. distribuční procesy v rámci operátorů KC pro nezpracované e-maily;
 - c. kompletní historii e-mailové komunikace;
 - d. zodpovězení e-mailů dle požadované úrovně poskytovaných služeb.
- iii. Dodavatel zajistí distribuci e-mailů na konkrétní operátory KC dle ním předem nastavených kritérií pro každého operátora KC, zohledňující jeho dovednosti, školení a zařazení pro zpracovávání dotazů veřejnosti z konkrétních zdrojů a jejich prioritizaci pro zpracování dle úrovně poskytovaných služeb.

3.4. Chatovací podpora veřejnosti

- i. Pro účely plnění Smlouvy bude na internetových stránkách Českého statistického úřadu a internetových stránkách spojených s SLDB (např. www.scitani.cz) provozován ChatBot (chatovací komunikátor s automatizovanou obsluhou a odpověďmi) pro automatické odpovědi veřejnosti zřízený a provozovaný Objednatelem.
- ii. V případech, kdy nebude na internetových stránkách Českého statistického úřadu provozován ChatBot (případně bude nefunkční) pro prvotní zodpovídání dotazů veřejnosti, zajistí Dodavatel ve spolupráci s Objednatelem integraci Online Chatu (chatovací komunikátor) KC do internetových stránek Českého statistického úřadu, přičemž Dodavatel dodá Objednateli technické řešení – kód k integraci Online Chatu do internetových stránek. V rámci přípravné fáze projektu SLDB budou definovány tyto případy, zejména se jedná o náhradní řešení pro případ vypnutí ChatBotu z technických či jiných důvodů.
- iii. Odpovědi, které nedokáže ChatBot zodpovědět, budou přeměrovány do Online Chatu a budou zodpovídány operátorem KC prostřednictvím Online Chatu.
- iv. Pro účely Online Chatu Dodavatel zajistí:
 - a. technické řešení pro propojení ChatBota s Online Chatem, kdy návštěvník internetových stránek zůstane i po přepojení z ChatBota na Online Chat ve stejném chatovacím prostředí;
 - b. integrace mezi ChatBotem a Online Chat bude řešena prostřednictvím standardizovaného rozhraní API a zajistí jej Dodavatel;
 - c. distribuční procesy v rámci operátorů KC pro nezodpovězené Online Chaty;
 - d. možnost ohodnotit průběh Online Chatu veřejností po skončení Online Chat komunikace prostřednictvím interaktivních klikacích emotikonů nebo jiným interaktivním způsobem splňujícím možnost vyjádřit spokojenost veřejnosti s uskutečněným Online Chatem,
 - e. možnost nastavit základní informace pro mimopracovní dobu KC, pro obsazenost operátorů KC a pro případy technických potíží způsobujících nedostupnost Online Chat řešení.
 - f. distribuci Online Chatů na operátory KC včetně kompletní historie konkrétní komunikace veřejnosti s ChatBotem.
- v. Dodavatel zajistí distribuci Online Chatů na konkrétní operátory KC dle předem nastavených kritérií pro každého operátora KC, zohledňující jeho dovednosti, školení a zařazení pro zpracovávání dotazů veřejnosti z konkrétních zdrojů a jejich prioritizaci pro zpracování dle úrovně poskytovaných služeb.

3.5. Sociální sítě, podpora veřejnosti

- i. Pro účely plnění Smlouvy budou na sociálních sítích probíhat kampaně ve spolupráci s externí agenturou. Kampaně budou probíhat zejména na sociálních sítích Facebook, Instagram, Twitter, YouTube a LinkedIn.
- ii. Dodavatel zajistí zpracování reakcí veřejnosti a jejich kategorizaci pro následné zpracování externí agenturou. Dodavatel zajistí, že:
 - a. operátoři KC budou dotazy a reakce veřejnosti kategorizovat dle dostupných atributů (např. label/tag, tonalita atp.);
 - b. dotazy a reakce veřejnosti splňující kritéria mediálně rizikových dotazů a reakcí budou předány ke zpracování externí agentuře; operátor KC u těchto reakcí a dotazů pouze zajistí jejich kategorizaci;
 - c. operátoři KC budou zodpovídat dotazy veřejnosti, které budou schopni zodpovědět na základě znalostní báze a realizovaných školení;
 - d. zodpovězený dotaz bude označen jako zpracovaný dotaz.

- iii. Dodavatel zajistí distribuci dotazů a reakcí ze sociálních sítí na konkrétní operátory KC dle předem nastavených kritérií pro každého operátora KC, zohledňující jeho dovednosti, školení a zařazení pro zpracovávání dotazů veřejnosti z konkrétních zdrojů a jejich prioritizaci pro zpracování dle úrovně poskytovaných služeb.
- iv. Přesné vymezení odpovědností, rolí, nastavení kritérií dle předchozího odstavce a popis procesu zpracování reakcí veřejnosti a jejich kategorizace bude definován v přípravné fázi.

4. ŠKOLENÍ

- 4.1. V rámci plnění Smlouvy bude Objednatelem zajištěno proškolení na problematiku SLDB pro školitele KC, kteří budou dále školit personál KC.
- 4.2. Dodavatel zajistí veškeré prostory potřebné pro školení zaměstnanců KC a provozování služeb KC.
- 4.3. Každý zaměstnanec KC musí absolvovat školení ukončené testem. Objednatel poskytne pro tyto účely znalostní bázi. Součástí školení bude vyplnění online sčítacího formuláře i listinného sčítacího formuláře každým zaměstnancem KC, prokázání znalostí v rámci znalostní báze a procesních postupů.
- 4.4. Objednatel dále zajistí proškolení na problematiku sociálních sítí týkající se zpracování a kategorizaci dotazů a reakcí veřejnosti pro školitele KC, kteří budou dále školit personál KC.
- 4.5. V přípravné fázi projektu budou definovány termíny, rozsah a typy školení a testů. Nedohodnou-li se strany jinak, určí termíny a rozsah školení a testů Objednatel s alespoň 7denním předstihem.
- 4.6. V rámci produkčního provozu (čl. 2.6. Smlouvy) zajistí Objednatel ve spolupráci s Dodavatelem ranní porady mezi zaměstnanci Objednatele, zodpovědnými osobami KC a školiteli KC s cílem co nejpružněji reagovat na podněty z reálného provozu. Dodavatel následně zajistí distribuci informací a změn na operátory KC nejpozději do 3 hodin od dodání obsahu rady v písemné podobě obsahu změn zaměstnancem Objednatele schváleným zúčastněnými stranami na ranní poradě. Ranní porady budou svolávány Objednatelem dle potřeby, přičemž Objednatel určí termín ranní rady vždy v rozmezí od 8 hod. do 10 hod.

5. TECHNICKÉ A TECHNOLOGICKÉ POŽADAVKY

5.1. Systém pro řízení vztahů se zákazníky

- i. V rámci zpracování dotazů veřejnosti užije Dodavatel nástroj pro řízení vztahů se zákazníky (dále jen „**CRM**“) pro operátory KC, ve kterém bude možné pracovat se všemi požadovanými zdroji. Zejména se jedná o následující zdroje:
 - a. evidence hovorů, poznámky, historie hovorů, kategorizace hovorů;
 - b. evidence e-mailů, historie odpovědí, kategorizace e-mailů;
 - c. evidence Online Chatů, historie komunikace, kategorizace Online Chatů.
- ii. Pro vybrané zaměstnance Objednatele zřídí Dodavatel alespoň 2 týdny před zahájením produkčního provozu (čl. 2.6. Smlouvy) vzdálený přístup do CRM s oprávněním, které umožní zejména:
 - a. vyhledávat dle telefonu, e-mailu, případně jiných atributů;
 - b. procházet historii všech typů aktivit ze všech zdrojů obsažených v CRM.
- iii. Dodavatel zajistí, aby jím udělený vzdálený přístup do CRM byl v režimu prohlížení a neumožňoval změnu žádných nastavení ani editaci záznamů.

5.2. Znalostní báze SLDB

- i. Znalostní báze SLDB (dále jen „**ZB**“) umožní operátorům KC samostatně vyřídit a zodpovědět většinu předpokládaných dotazů veřejnosti. ZB bude k dispozici v českém jazyce. Její aktuální verze bude k dispozici přes standardizované elektronické rozhraní, např. ve formátu xml. Objednatel je povinen zajistit přístup Dodavatele k aktuální ZB.

- ii. V ZB budou definovány předpokládané dotazy a příslušné odpovědi, včetně otázek souvisejících s ochranou osobních údajů.
- iii. ZB bude průběžně doplňována a aktualizována ze strany Objednatele.
- iv. Objednatel zajistí, že na webu Sčítání budou vysvětlivky ke sčítacím formulářům v angličtině, ruštině, němčině, polštině, ukrajinštině, vietnamštině a romštině. Dodavatel zajistí operátorům KC přístup k těmto formulářům.
- v. ZB nebude mít k dispozici pokročilé funkce, jako kategorizace, vyhledávání, editování. Dodavatel je povinen zajistit integraci ZB do CRM a její pravidelné aktualizace provedené Objednatelem.
- vi. V rámci přípravné fáze Smlouvy bude Smluvními stranami definována struktura ZB o nutná rozšíření pro integraci do CRM umožňující rychlou orientaci operátorů KC v konkrétních kategoriích a tématech ZB.
- vii. Aktualizace ZB:
 - a. Objednatel je povinen aktualizovat ZB na základě informací od KC; předpokládaný interval aktualizace je denní;
 - b. Dodavatel je povinen unifikované dotazy nenalezené v ZB denně nejpozději do 15:00 hod. zasílat Objednateli, který zajistí aktualizaci ZB o nové dotazy/odpovědi v co nejkratším čase, nejpozději do 24 hodin od jejich doručení.

6. ESKALAČNÍ PROCESY, KRIZOVÉ SCÉNÁŘE

- 6.1. Dodavatel navrhne krizový plán obsahující krizové scénáře obsahující mj. postupy obnovení činnosti KC v případě neočekávaného výpadku služeb, selhání techniky nebo jejího přetížení, výskytu bezpečnostních incidentů (např. ohlášení nálezů sčítacích formulářů, cílené zahlcování hlavní linky nebo e-mailu) (dále jen „**krizový plán**“).
- 6.2. Krizový plán bude obsahovat postup komunikace v případě výskytu krizových scénářů včetně komunikace směrem k Objednateli.
- 6.3. V rámci Smlouvy jsou za kritické procesy považovány:

Proces	Popis	RTO/RPO [hod.]
Dostupnost linky pro SLDB	Na hlavní linku SLDB není možné se dovolat	1/2 (bude-li stav v popisu trvat déle než 1 hodinu, je třeba provést obnovu systému ze zálohy ne starší 2 hodin)
Systém KC – hovory	Systém KC je částečně nebo plně nefunkční a příchozí hovory nelze přepojovat na operátory KC dle specifikovaných požadavků.	2/2
Systém KC – e-maily	Systém KC je částečně nebo plně nefunkční a příchozí e-maily nelze přijmout, zpracovat a distribuovat na operátory KC nebo odchozí e-maily nelze odesílat dle specifikovaných požadavků.	2/2

Systém KC – Online Chat	Systém KC je částečně nebo plně nefunkční a chatovací komunikace mezi operátory KC a veřejností není funkční dle specifikovaných požadavků.	2/2
-------------------------	---	-----

6.4. Krizový plán a krizové scénáře budou Dodavatelem dodány v rámci přípravné fáze projektu, včetně deklarace existence plánu obnovy pro výše vypsané kritické procesy.

7. POČTY HOVORŮ, E-MAILŮ, ONLINE CHATŮ A AKTIVIT NA SOCIÁLNÍCH SÍTÍCH

7.1. Dodavatel zajistí kapacitu KC pro zpracování minimálního denního počtu příchozích hovorů po celou dobu trvání produkčního provozu dle čl. 2.6 ve výši 2.000 hovorů.

7.2. Dodavatel zajistí kapacitu KC pro zpracování minimálního denního počtu unikátních příchozích e-mailů po dobu produkčního provozu dle čl. 2.6 ve výši 170 e-mailů.

7.3. Dodavatel zajistí kapacitu KC pro zpracování minimálního denního počtu příchozích Online Chatů po celou dobu trvání produkčního provozu dle čl. 2.6 ve výši 200 Online Chatů.

7.4. Dodavatel zajistí kapacitu KC pro zpracování minimálního denního počtu dotazů a reakcí ze sociálních sítí (dále jen „SN“) po dobu produkčního provozu dle čl. 2.6 ve výši 250 ks.

7.5. V rámci plnění Smlouvy zajistí Dodavatel zpracování hovorů, e-mailů, Online Chatů a reakcí a dotazů z SN i v anglickém a ruském jazyce v minimálním objemu:

- i. 3 % anglický jazyk;
- ii. 2 % ruský jazyk.

8. KONTROLNÍ POŽADAVKY

8.1. Dodavatel umožní Objednateli kontrolu plnění Smlouvy pomocí real-time reportů a statických reportů. Real-time reporty jsou reporty v reálném čase, odkud jsou zřejmé informace o aktuálně probíhajících aktivitách KC. Statické reporty jsou denní, týdenní nebo jiné intervalové reporty o proběhlých aktivitách KC.

8.2. Podrobná specifikace obsahu reportů je uvedena v příloze č. 1. Objednatel netrvá na striktním splnění všech specifikací obsahu reportů, bude-li mít obsah Dodavatelem poskytnutých reportů obdobně vypovídající hodnotu. Objednatel však trvá na tom, aby Dodavatelem poskytnuté reporty obsahovaly ukazatele pro hodnocení SLA. Obsah Dodavatelem poskytnutých reportů je předmětem schválení ze strany Objednatele.

8.3. Závěrečná zpráva

i. Po skončení Smlouvy vyhotoví Dodavatel závěrečnou zprávu, popisující průběh a stav plnění Smlouvy. Závěrečná zpráva podléhá souhlasu Objednatele a její odsouhlasené znění je podmínkou fakturace odměny Dodavatele. Součástí závěrečné zprávy bude zejména:

- a. obecné vyhodnocení projektu (manažerské shrnutí) obsahující přinejmenším:
 - 1) popis reálného provozu KC;
 - 2) přijatá opatření KC ve vztahu k plnění Smlouvy;
- b. vyhodnocení úrovně poskytovaných služeb a sankcí;
- c. definice slabých míst projektu, včetně návrhu eliminace;
- d. zpráva o plnění SLA;
- e. počty jednotek aktivit (hovory, e-maily apod.);
- f. anonymizovaná meta data pro všechny zdroje (hovor, e-mail, chat, SN) ve formátu dohodnutém v rámci přípravné fáze projektu.

8.4. Kontrolní data

- i. Dodavatel v průběhu plnění Smlouvy zajistí Objednateli přístup (ve formě „pro čtení“) ke strukturovaným datům obsahující meta data pro hovory, e-mail a chat včetně popisu struktury dat a způsobu, jakým jsou data poskytována z primárních databází (view, replikace atp.). Případně Dodavatel zajistí obdobné řešení umožňující kontrolu reálného stavu plnění předmětu Smlouvy.
- ii. Dodavatel navrhne nejméně 2 týdny před zahájením produkčního provozu (čl. 2.6. Smlouvy) řešení pro přístup k datům podle předchozího bodu.

8.5. Kontrolní hovory, chaty a e-maily

- i. Objednatel je oprávněn v průběhu produkčního provozu (čl. 2.6. Smlouvy) uskutečňovat kontrolní hovory („mystery calls“), komunikaci na chatu („mystery chats“) nebo komunikaci po e-mailu („mystery mails“), v rámci kterých vyhodnotí kvalitu plnění Smlouvy.
- ii. Podmínky hodnocení plnění Smlouvy jsou popsány v příloze č. 2.

9. **HARMONOGRAM**

9.1. Smluvní strany se dohodly na následujícím harmonogramu plnění Smlouvy:

- i. Zřízení čísla hlavní linky: dnem platnosti Smlouvy
- ii. popis kompletního řešení KC (přípravná fáze): do 30 kalendářních dní od platnosti Smlouvy
- iii. testovací provoz: 1. 11. - 10. 11. 2020
- iv. pilotní provoz: 5. 1. - 15. 1. 2021
- v. akceptace funkcionalit: do 20. 2. 2021
- vi. produkční provoz: 12. 3. - 11. 5. 2021
- vii. vyhodnocení projektu: do 31. 5. 2021

9.2. Smluvní strany v rámci přípravné fáze detailně specifikují jednotlivé dílčí parametry a procesy pro zpracování aktivit ze všech zdrojů a souvisejících procesů. Zejména se jedná o detailní popis funkčnosti pro všechny zdroje, termíny a rozsah školení, struktura znalostní báze a proces její aktualizace, krizové plány a scénáře, detailní definice reportů, principy měření pro SLA, rozsah zpracovávaných osobních údajů atp. Všechny tyto specifikace budou popsány dodavatelem v prováděcí dokumentaci, dle které bude realizováno nastavení KC. Tato prováděcí dokumentace bude sloužit jako podklad pro akceptační protokol v rámci ukončení fáze iv. výše.

9.3. Dodavatel zajistí u poskytovatele služeb telefonní linky (čl. 3.2. bod ii. Smlouvy) funkčnost této telefonní linky i po skončení produkčního provozu, a to po dobu 3 měsíců od skončení produkčního provozu. Příchozí hovory na telefonní linku budou plynule přeměrovány na Objednatelům sdělené telefonní číslo, případně budou ukončeny po poslechu informativní hlásky u poskytovatele služeb telefonní linky. V rámci přípravné fáze bude definován projektový plán obsahující soupis úkonů k provedení po skončení produkčního provozu (zejména úkony vedoucí k přeměrování e-mailu a hovorů na linky Objednatele).

10. **ÚROVEŇ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB A SANKCE**

10.1. Smluvní strany se dohodly na úrovni poskytovaných služeb (dále jen „**SLA**“) a sankcích za nedodržení stanovených SLA.

10.2. SLA a sankce za jejich nedodržení jsou definovány v příloze č. 3.

10.3. Zaplacením smluvní pokuty nebo jiné sankce není dotčen nárok na náhradu škody.

10.4. Smluvní pokuty za nedodržení stanovených SLA dle této Smlouvy budou činit nejvýše částku 4.000.000 Kč.

10.5. Smluvní pokuty jsou splatné okamžikem výzvy Objednatele k jejich úhradě.

11. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 11.1. Smluvní strany se zavazují zajistit, aby se jejich zaměstnanci či další osoby, oprávněné zpracovávat osobní údaje, zavázali k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti, a to v tomto rozsahu:
- i. zachovávat mlčenlivost o poskytnutých osobních údajích i o způsobu jejich zabezpečení;
 - ii. nezneužít osobní údaje ve prospěch svůj ani třetích osob;
 - iii. nevystavit osobní údaje přístupu neoprávněných osob ani nebezpečí jejich ztráty;
 - iv. zajistit povinnost mlčenlivosti ohledně osobních údajů i po skončení plnění podle této Smlouvy.
- 11.2. Smluvní strany berou na vědomí, že:
- i. každá ze Smluvních stran je správcem osobních údajů (dále také jen „správce“) získaných od zaměstnanců Smluvních stran, případně jiných osob podílejících se na realizaci předmětu Smlouvy v souvislosti s uzavřením této Smlouvy (např. kontaktní a odpovědné osoby);
 - ii. subjektem údajů se pro účely této Smlouvy rozumí zaměstnanci Objednatele a osoby podílející se na realizaci předmětu Smlouvy na straně Dodavatele, jehož osobní údaje si Smluvní strany poskytují v souvislosti s uzavřením této Smlouvy;
 - iii. osobní údaje získané v souvislosti s uzavřením této Smlouvy budou zpracovány v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 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 souvisejícími právními předpisy, výhradně za účelem realizace závazků z této Smlouvy;
 - iv. osobní údaje získané v souvislosti s uzavřením této Smlouvy nebudou poskytovány třetím osobám (příjemcem osobních údajů jsou výlučně Smluvní strany navzájem a nebudou předávány třetím osobám ani příjemci ve třetí zemi nebo mezinárodní organizaci), s výjimkou subjektů, se kterými má Objednatel uzavřenou zpracovatelskou smlouvu v souvislosti s předmětem plnění podle této Smlouvy;
 - v. osobní údaje získané v souvislosti s uzavřením této Smlouvy budou správcem uloženy po dobu nezbytně nutnou pro realizaci závazků z této Smlouvy a pro splnění povinností správce plynoucích v souvislosti s uzavřením této Smlouvy z platných právních předpisů.
- 11.3. Smluvní strany prohlašují a nesou odpovědnost za to, že jejich zaměstnanci, případně jiné osoby podílející se na realizaci předmětu Smlouvy, stanovení Smluvními stranami jako kontaktní a oprávněné osoby a odpovědné osoby a zaměstnanci Dodavatele uvedení v této Smlouvě, byli poučeni:
- i. o tom, že Smluvní strany si vzájemně předávají jejich osobní údaje v rozsahu: titul, příp. vědecká hodnost, jméno, příjmení, adresa elektronické pošty a telefonní číslo (co se týče oprávněných osob) a dále v rozsahu stanoveném v této Smlouvě, v rámci plnění této Smlouvy, a to za účelem realizace závazků z této Smlouvy;
 - ii. o veškerých právech subjektu údajů, která mohou uplatnit vůči druhé Smluvní straně, zejména právo na přístup k osobním údajům, které jsou o nich zpracovávány, právo na jejich opravu nebo výmaz nebo omezení zpracování, vznést námitku proti zpracování, jakož i právo podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů.
- 11.4. Dodavatel zavazuje:
- i. řádně veřejnost informovat o zpracování osobních údajů;
 - ii. poskytnout veřejnosti poučení o právech dle předpisů na ochranu osobních údajů.
- 11.5. V případě porušení povinnosti Dodavatele stanovené odst. 11.1 Smlouvy nebo Přílohy č. 8 Smlouvy je Objednatel oprávněn po Dodavateli požadovat a Dodavatel je povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 500.000 Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za každý jednotlivý prokázaný případ porušení povinnosti.

12. ODMĚNA ZA PLNĚNÍ SMLOUVY

- 12.1. Za plnění Smlouvy náleží Dodavateli odměna. Odměna sestává z cen jednotek hovorů, e-mailů, Online Chat aktivit a aktivit na sociálních sítích a je vypočtena násobkem počtu těchto jednotek a jednotkovou cenou za danou jednotku v daném / konkrétním objemovém pásmu. Jednotkové ceny a příklad výpočtu odměny jsou uvedeny v příloze č. 7 této Smlouvy. Odměna je ponížena o případné smluvní sankce a nedostatky vyplývající ze SLA. Smluvní strany se dohodly, že odměna nepřekročí částku 41.322.314 Kč bez DPH.
- 12.2. V případě, že bude vyčerpáno více než 80 % maximální částky odměny dle předchozího odstavce, Objednatel si vyhrazuje právo vyzvat k zahájení jednání o dodatku této Smlouvy Dodavatele, ve kterém navýší maximální částku odměny dle předchozího v souladu a v mezích § 222 ZZZVZ.
- 12.3. K odměně bude připočteno DPH v sazbě podle právních předpisů platných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 12.4. Dodavatel nemá vůči Objednateli právo na úhradu jakýchkoliv nákladů, které by mu vznikly v souvislosti s plněním Smlouvy. Veškeré náklady jsou již zahrnuty do odměny.
- 12.5. Odměna bude hrazena Dodavateli na základě jediného jím vystaveného daňového dokladu (dále jen „**faktura**“), který bude splňovat náležitosti dle právních předpisů.
- 12.6. Fakturu Dodavatel vystaví po vyhodnocení projektu (čl. 9.1. Smlouvy) a odsouhlasení závěrečné zprávy o plnění Smlouvy. Závěrečná zpráva odsouhlasená Objednatelem je přílohou faktury a podmínkou nároku Dodavatele na zaplacení odměny.
- 12.7. Nestanoví-li Dodavatel na faktuře lhůtu delší, činí lhůta splatnosti faktury činí 21 dnů, resp. v případě faktury vystavené v lednu nebo prosinci kalendářního roku 60 dnů ode dne doručení faktury Objednateli do datové schránky, doporučenou listovní zásilkou, nebo osobně do podatelny v sídle Objednatele.
- 12.8. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit Dodavateli fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti nebo přílohu, která obsahuje odměnu, resp. její část, vyúčtovanou v rozporu s touto Smlouvou nebo která obsahuje chybně vyúčtované DPH. Lhůta splatnosti vyúčtované odměny, resp. její části, začíná v takovém případě znovu běžet ode dne doručení opravené faktury.
- 12.9. V případě, kdy aktivity nedosáhnou v rámci realizace předmětu Smlouvy kumulativně během dnů produkčního provozu dle odst. 2.6. Smlouvy objemů uvedených v čl. 7. Smlouvy a Dodavatel poskytoval plnění dle této Smlouvy do 31. 5. 2021 a smlouvu tedy řádně splnil, je Dodavatel oprávněn fakturovat částku odpovídající situaci, kdy bylo každý den dosaženo objemů dle čl. 7 Smlouvy při odečtení případných sankcí za nedodržené SLA. Pokud Dodavatel ukončí plnění dle této Smlouvy předčasně, nebo nebude poskytovat služby po celou dobu trvání Smlouvy, bude oprávněn fakturovat dle tohoto odstavce v poměrné výši za dobu, kdy poskytoval plnění v souladu se Smlouvou.

13. MINIMÁLNÍ PŘEDPOKLADY PERSONÁLU KONTAKTNÍHO CENTRA

- 13.1. Smluvní strany stanovují minimální předpoklady na výběr osob Dodavatele na pozici KC.
 - i. Manažer/ředitel KC:
 - a. trestní bezúhonnost;
 - b. minimální vzdělání: střední, ukončené maturitou;
 - c. zkušenost s vedením KC či obdobných službách minimálně 36 měsíců;
 - d. zkušenost s vedením KC s více než 90 operátory KC minimálně 24 měsíců;
 - e. zkušenost s vedením KC s více než 50 operátory KC ve třech projektech se zaměřením na poskytování KC služeb třetím stranám.

- ii. Projektový manažer:
 - a. vedení tří projektů se zaměřením na poskytování služeb kontaktního centra, kde byl provozován minimálně telefon, e-mail a chat zároveň, v hodnotě nejméně 5 mil. Kč bez DPH pro každý jeden projekt;
 - b. nejméně 5 let zkušeností s projektovým vedením.
- iii. Supervizor:
 - a. trestní bezúhonnost;
 - b. minimální vzdělání: střední, ukončené maturitou;
 - c. znalost práce na PC (MS Office, CRM);
 - d. zkušenost s vedením operátorů KC či obdobných službách minimálně 12 měsíců.
- iv. Operátor:
 - a. trestní bezúhonnost;
 - b. minimální vzdělání: střední;
 - c. znalost práce na PC (MS Office, CRM);
 - d. praxe v KC min. 6 měsíců;
 - e. výborná znalost českého jazyka (slovem i písmem).

14. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI

14.1. Dodavatel se zavazuje:

- i. poskytovat Objednateli předmět plnění podle této Smlouvy řádně a včas, v souladu s podmínkami této Smlouvy a s platnými právními předpisy, podle svých nejlepších znalostí a schopností a s potřebnou odbornou péčí, a to po celou dobu trvání této Smlouvy;
- ii. poskytnout Objednateli kdykoli v průběhu trvání této Smlouvy potřebnou součinnost ke kontrole plnění Smlouvy;
- iii. udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu trvání této Smlouvy, pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Dodavatelem třetí osobě pokrývající předmět plnění této Smlouvy s limitem pojistného plnění ve výši minimálně 10.000.000 Kč na jednu pojistnou událost; na vyžádání je Dodavatel povinen tuto pojistnou smlouvu Objednateli doložit kdykoli v průběhu trvání této Smlouvy;
- iv. na žádost Objednatele spolupracovat a poskytnout potřebnou součinnost případným dalším smluvním partnerům Objednatele anebo jiným osobám;
- v. i bez pokynů Objednatele provést neodkladné úkony související s předmětem této Smlouvy, které jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody, anebo které lze s ohledem na předmět plnění Smlouvy a na znalosti Dodavatele považovat za součást plnění Smlouvy;
- vi. zachovávat mlčenlivost ohledně skutečností, které jsou obsahem této Smlouvy, které se v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy dozvěděl, anebo které Objednatel označil za důvěrné. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé z povinností vyplývajících ze Smlouvy, anebo o kterých tak stanoví zákon, zpřístupnění je však možné vždy jen v nezbytném rozsahu; závazek mlčenlivosti podle tohoto ustanovení se Dodavatel zavazuje dodržovat i po ukončení této Smlouvy. Povinnost dle tohoto bodu zajistí Dodavatel u všech svých zaměstnanců a osob, které využívá k plnění Smlouvy;

15. KONTAKTNÍ A OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 15.1. Za účelem řádné realizace této Smlouvy jmenují smluvní strany kontaktní osoby ve věcech technických (včetně reklamace), administrativních, bezpečnostních a ochrany osobních údajů

a oprávněné osoby ve věcech smluvních. Seznam a kontaktní údaje těchto kontaktních a oprávněných osob jsou smluvní strany povinny si předat bezodkladně po uzavření Smlouvy.

- 15.2. Smluvní strany se zavazují se bezodkladně písemnou formou vzájemně informovat o veškerých změnách týkajících se jmenovaných kontaktních a oprávněných osob podle předchozího odstavce.
- 15.3. Smluvní strany sjednávají, že případné nejasnosti a spory při realizaci Smlouvy budou řešeny takto:
- i. 1. úroveň: kontaktní osoby smluvních stran ve věcech technických;
 - ii. 2. úroveň: oprávněné osoby ve věcech smluvních;
 - iii. 3. úroveň: statutární zástupci smluvních stran.

16. TRVÁNÍ, PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 16.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od účinnosti této Smlouvy do 31. 5. 2021.
- 16.2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
- 16.3. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv.

17. UKONČENÍ SMLOUVY

- 17.1. Tato Smlouva zaniká uplynutím doby, na kterou byla sjednána. Před uplynutím sjednané doby může být tato Smlouva ukončena písemnou dohodou smluvních stran nebo odstoupením od smlouvy v případech uvedených v této Smlouvě.
- 17.2. Objednatel má právo odstoupit od této Smlouvy v případě, že Dodavatel se ocitne v prodlení s plněním Smlouvy nebo bude při plnění Smlouvy porušovat Smlouvu podstatným způsobem. Podstatným porušením Smlouvy se rozumí zejména:
- i. porušení požadavků dle článku 5. nebo 6 této Smlouvy;
 - ii. nesplnění SLA požadavků dle přílohy č. 3 této Smlouvy;
 - iii. jakékoli jiné porušení této Smlouvy, kdy Dodavatel nezjednal nápravu ani do 72 hodin od doručení písemné výzvy Objednatele k odstranění závadného stavu.
- 17.3. V oznámení o odstoupení od Smlouvy uvede odstupující strana důvod odstoupení.
- 17.4. Případné jednostranné odstoupení od Smlouvy nebo jiné ukončení této Smlouvy se nedotýká nároku odstupující Smluvní strany na zaplacení smluvních pokut a náhrady škody vzniklé porušením smluvní povinnosti druhé Smluvní strany, povinnosti mlčenlivosti a dalších závazků, z jejichž charakteru vyplývá, že mají trvat i po skončení Smlouvy.

18. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 18.1. Právní vztahy Smluvních stran založené touto Smlouvou se řídí právním řádem České republiky.
- 18.2. Dodavatel ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 občanského zákoníku přebírá nebezpečí změny okolností po uzavření této Smlouvy.
- 18.3. Dodavatel souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné podle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího z této Smlouvy s tím, že Dodavatel se podrobí této kontrole a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ust. § 2 písm. e) uvedeného zákona.
- 18.4. Dodavatel souhlasí s uveřejněním plného znění této Smlouvy, s výjimkou neuveřejnitelných částí a údajů (z důvodů vyplývajících z platných právních předpisů), v souladu s povinnostmi Objednatele podle právních předpisů, zejména podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím a podle zákona o registru smluv.
- 18.5. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv podle zákona o registru smluv zajistí Objednatel.

- 18.6. Neplatnost nebo neúčinnost některého ustanovení této Smlouvy nezpůsobuje neplatnost celé Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné nebo neúčinné ustanovení Smlouvy ustanovením platným a účinným, které bude co do obsahu a významu neplatnému nebo neúčinnému ustanovení co nejbližší.
- 18.7. Veškerá oznámení podle této Smlouvy musí být učiněna písemně a zaslána všem příslušným kontaktním osobám druhé Smluvní strany prostřednictvím elektronické pošty, datové schránky nebo doporučenou poštou, případně předána osobně do podatelny, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- 18.8. Jakékoli změny či doplnění této Smlouvy je možné činit výhradně formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
- 18.9. Dodavatel je povinen bez zbytečného odkladu písemně oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky plnění této Smlouvy, zejména změny svého majetkoprávního postavení, vstup do likvidace, podání dlužnického insolvenčního návrhu, prohlášení úpadku (konkurzu), významné změny ovládání Dodavatele podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) nebo změny vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změny oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívaných Dodavatelem k plnění podle této Smlouvy apod.
- 18.10. Dodavatel není oprávněn postoupit ani převést jakákoli práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 18.11. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly a s jejím obsahem souhlasí.
- 18.12. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou tyto přílohy:
Příloha 1 – Specifikace obsahu reportů
Příloha 2 – Podmínky hodnocení plnění Smlouvy
Příloha 3 – SLA a sankce
Příloha 4 – Řešitelský tým
Příloha 5 – Seznam poddodavatelů
Příloha 6 – Slovník, definice pojmů
Příloha 7 – Jednotkové ceny a slevy
Příloha 8 – Zpracovatelská smlouva
- 18.13. Tato Smlouva byla vyhotovena ve třech vyhotoveních, z nichž dva stejnopisy obdrží Objednatel a jeden stejnopis obdrží Dodavatel.

V Praze dne 18. 9. 2020

V Praze dne 15. 9. 2020

.....
Česká republika – Český statistický úřad
Michal Novotný
ředitel odboru komunikace

.....
Conectart s.r.o.
Petr Studnička
Jednatel

.....
Conectart s.r.o.
Lubomír Svačina
Jednatel

PŘÍLOHA Č. 1 – SPECIFIKACE OBSAHU REPORTŮ

1.1. Reporty

1.1.1. Real-Time reporting

1.1.1.1. vzdálený přístup Objednatele na real-time reporty pro všechny zdroje, které budou zobrazovat klíčové informace o probíhajících aktivitách:

- 1.1.1.1.1. Počet probíhajících aktivit dle konkrétního kanálu (e-mail, chat, hovor)
- 1.1.1.1.2. Počet aktivit dle konkrétního kanálu v rámci SLA
- 1.1.1.1.3. Počet aktivit dle konkrétního kanálu mimo parametry SLA
- 1.1.1.1.4. Počet aktivit dle konkrétního kanálu čekajících na zpracování
- 1.1.1.1.5. Stavy a počty operátorů KC (ready, not ready, hovor, chat...)

1.1.2. Statické reporty

1.1.2.1. Denní, Týdenní (pondělí až neděle včetně) a Fáze (od prvního do poslední dne probíhající fáze SLDB, které budou definovány v rámci přípravné fáze projektu).

1.1.2.2. Všechny Statické reporty jsou zasílány na definovanou e-mailovou skupinu s e-maily zaměstnanců ČSÚ a současně jsou dostupné v reportovacím prostředí Dodavatele, kam mají konkrétní zaměstnanci ČSÚ přidělen vzdálený přístup.

1.1.2.3. Denní reporty za předchozí den jsou k dispozici a zasílány každý den do 8:00 hod.

1.1.2.4. Týdenní reporty za předchozí týden jsou k dispozici a zasílány každé pondělí do 8:00 hod.

1.1.2.5. Reporty dle Fází jsou k dispozici a zasílány následující den po skončení konkrétní fáze do 8:00 hod.

1.1.2.6. Přehledový report – hovory

- 1.1.2.6.1. Reportují se pouze hovory veřejnosti (příchozí, odchozí, bez interních hovorů)
- 1.1.2.6.2. Celkový počet pokusů o dovolání na hlavní linku
- 1.1.2.6.3. Celkový počet hovorů na IVR
- 1.1.2.6.4. Průměrná doba volajícího v IVR
- 1.1.2.6.5. Počet hovorů ukončených volajícím v IVR
- 1.1.2.6.6. Počet hovorů ukončených ze strany IVR
- 1.1.2.6.7. Celkový počet hovorů na konkrétní volbu IVR
- 1.1.2.6.8. Celkový počet hovorů přepojených z IVR na operátory KC
- 1.1.2.6.9. Průměrná doba čekání volajícího na připojení operátora KC
- 1.1.2.6.10. Počet hovorů ukončených volajícím během čekání na operátora KC
- 1.1.2.6.11. Průměrná délka hovorů operátorů KC
- 1.1.2.6.12. Počet hovorů ukončených operátory KC
- 1.1.2.6.13. Počet hovorů operátorů KC v trvání do 20 s.
- 1.1.2.6.14. Počet hovorů operátorů KC v trvání od 20+ do 60 s.
- 1.1.2.6.15. Počet hovorů operátorů KC v trvání od 60+ do 180 s.
- 1.1.2.6.16. Počet hovorů operátorů KC v trvání od 180+ do 900 s.
- 1.1.2.6.17. Počet hovorů operátorů KC v trvání nad 900 s.
- 1.1.2.6.18. Celkový čas délky hovorů operátorů KC
- 1.1.2.6.19. Celkový čas operátorů KC přihlášených do KC
- 1.1.2.6.20. Celkový čas operátorů KC v konkrétních stavech KC (not ready, ready atp.)
- 1.1.2.6.21. Procentuální podíl času operátorů KC vyjadřující poměr mezi délkou hovorů a časem přihlášení do KC (Celkový čas délky hovorů operátorů/Celkový čas operátorů KC přihlášených do KC; vyjádřeno v %)

1.1.2.7. Přehledový report – e-mail

- 1.1.2.7.1. Reportují se pouze e-maily veřejnosti (příchozí, odchozí) doručené na hlavní e-mail
- 1.1.2.7.2. Celkový počet doručených e-mailů
- 1.1.2.7.3. Celkový počet přiřazených e-mailů ke zpracování na operátory KC
- 1.1.2.7.4. Průměrná doba přijetí přiřazeného e-mailu operátorem KC ke zpracování
- 1.1.2.7.5. Průměrná doba zodpovězení přiřazeného e-mailu operátorem KC
- 1.1.2.7.6. Počet nepřiřazených e-mailů
- 1.1.2.7.7. Počet nezodpovězených e-mailů
- 1.1.2.7.8. Počet e-mailů kategorizovaných jako nezodpověditelné (spam, vtip, reklamní nabídky atp.)
- 1.1.2.7.9. Počet e-mailů zodpovězených operátory KC do 30 min. od doručení e-mailu
- 1.1.2.7.10. Počet e-mailů zodpovězených operátory KC od 30+ do 60 min. od doručení e-mailu

- 1.1.2.7.11. Počet e-mailů zodpovězených operátory KC od 60+ do 120 min. od doručení e-mailu
- 1.1.2.7.12. Počet e-mailů zodpovězených operátory KC od 120+ do 240 min. od doručení e-mailu
- 1.1.2.7.13. Počet e-mailů zodpovězených operátory KC od 240+ do 480 min. od doručení e-mailu
- 1.1.2.7.14. Počet e-mailů zodpovězených operátory KC od 480+ do 960 min. od doručení e-mailu
- 1.1.2.7.15. Počet e-mailů zodpovězených operátory KC od 960+ do 1.440 min. od doručení e-mailu
- 1.1.2.7.16. Počet e-mailů zodpovězených operátory KC nad 1.440 min. od doručení e-mailu

1.1.2.8. Přehledový report – ChatBot/Online Chat

- 1.1.2.8.1. Celkový počet započatých konverzací veřejností
- 1.1.2.8.2. Průměrná délka chatu v režimu ChatBot
- 1.1.2.8.3. Počet chatů v režimu ChatBot dle konkrétních hodnocení při skončení chatu
- 1.1.2.8.4. Celkový počet Online Chatů přiřazených na operátory KC
- 1.1.2.8.5. Průměrná doba přijetí chatu Online Chatu operátory KC ke zpracování
- 1.1.2.8.6. Průměrná délka Online Chatu s operátory KC
- 1.1.2.8.7. Počet nepřijímaných Online Chatů na operátory KC
- 1.1.2.8.8. Počet nezodpovězených Online Chatů operátory KC
- 1.1.2.8.9. Počet Online Chatů kategorizovaných jako nezodpověditelné (spam, vtip, reklamní nabídky, atp)
- 1.1.2.8.10. Počet Online Chatů s dobou odezvy operátorů KC do 10 s. od přiřazení chatu
- 1.1.2.8.11. Počet Online Chatů s dobou odezvy operátorů KC od 10+ do 20 s. od přiřazení chatu
- 1.1.2.8.12. Počet Online Chatů s dobou odezvy operátorů KC od 20+ do 30 s. od přiřazení chatu
- 1.1.2.8.13. Počet Online Chatů s dobou odezvy operátorů KC od 30+ do 45 s. od přiřazení chatu
- 1.1.2.8.14. Počet Online Chatů s dobou odezvy operátorů KC od 45+ do 60 s. od přiřazení chatu
- 1.1.2.8.15. Počet Online Chatů s dobou odezvy operátorů KC nad 60 s. od přiřazení chatu
- 1.1.2.8.16. Počet Online Chatů dle konkrétních hodnocení při skončení komunikace

1.1.2.9. Přehledový report – Sociální síť

- 1.1.2.9.1. Celkový počet reakcí přijatých prostřednictvím SN
- 1.1.2.9.2. Celkový počet kategorizovaných reakcí a odpovědí ze SN
- 1.1.2.9.3. Celkový počet reakcí a dotazů delegovaných na externí agenturu
- 1.1.2.9.4. Průměrná doba odezvy odpovědi operátorů KC na dotaz prostřednictvím SN
- 1.1.2.9.5. Počet odpovědí s dobou odezvy operátorů KC do 1 min. na dotaz z SN
- 1.1.2.9.6. Počet odpovědí s dobou odezvy operátorů KC od 1+ do 10 min. na dotaz z SN
- 1.1.2.9.7. Počet odpovědí s dobou odezvy operátorů KC od 10+ do 25 min. na dotaz z SN
- 1.1.2.9.8. Počet odpovědí s dobou odezvy operátorů KC od 25+ do 40 min. na dotaz z SN
- 1.1.2.9.9. Počet odpovědí s dobou odezvy operátorů KC od 40+ do 60 min. na dotaz z SN
- 1.1.2.9.10. Počet odpovědí s dobou odezvy operátorů KC nad 60 min. na dotaz z SN

1.1.2.10. Přehledový report – Operátoři KC

- 1.1.2.10.1. Identifikační údaje operátora KC (Jméno, Příjmení, identifikátor v rámci KC)
- 1.1.2.10.2. Celkový počet hovorů přepojených z IVR na operátora KC
- 1.1.2.10.3. Průměrná délka hovorů operátora KC
- 1.1.2.10.4. Počet hovorů ukončených operátorem KC
- 1.1.2.10.5. Počet hovorů operátora KC v trvání do 20 s.
- 1.1.2.10.6. Počet hovorů operátora KC v trvání od 20+ do 60 s.
- 1.1.2.10.7. Počet hovorů operátora KC v trvání od 60+ do 180 s.
- 1.1.2.10.8. Počet hovorů operátora KC v trvání od 180+ do 900 s.
- 1.1.2.10.9. Počet hovorů operátora KC v trvání nad 900 s.
- 1.1.2.10.10. Celkový čas délky hovorů operátora KC
- 1.1.2.10.11. Celkový čas přihlášení operátora KC do systému KC
- 1.1.2.10.12. Celkový čas operátora KC v konkrétních stavech KC (not ready, ready atp.)
- 1.1.2.10.13. Procentuální podíl času operátora vyjadřující poměr mezi délkou hovorů a časem přihlášením do KC (Celkový čas délky hovorů operátora KC/Celkový čas přihlášení operátora KC do systému KC; vyjádřeno v %)
- 1.1.2.10.14. Celkový počet přiřazených e-mailů ke zpracování na operátora KC
- 1.1.2.10.15. Průměrná doba přijetí e-mailu operátorem KC ke zpracování
- 1.1.2.10.16. Průměrná doba zodpovězení e-mailu operátorem KC
- 1.1.2.10.17. Počet nezodpovězených e-mailů
- 1.1.2.10.18. Počet e-mailů kategorizovaných jako nezodpověditelné (spam, vtip, reklamní nabídky, atp.)
- 1.1.2.10.19. Počet e-mailů zodpovězených operátorem KC do 30 min. od doručení e-mailu

- 1.1.2.10.20. Počet e-mailů zodpovězených operátorem KC od 30+ do 60 min. od doručení e-mailu
- 1.1.2.10.21. Počet e-mailů zodpovězených operátorem KC od 60+ do 120 min. od doručení e-mailu
- 1.1.2.10.22. Počet e-mailů zodpovězených operátorem KC od 120+ do 240 min. od doručení e-mailu
- 1.1.2.10.23. Počet e-mailů zodpovězených operátorem KC od 240+ do 480 min. od doručení e-mailu
- 1.1.2.10.24. Počet e-mailů zodpovězených operátorem KC od 480+ do 960 min. od doručení e-mailu
- 1.1.2.10.25. Počet e-mailů zodpovězených operátorem KC od 960+ do 1.440 min. od doručení e-mailu
- 1.1.2.10.26. Počet e-mailů zodpovězených operátorem KC nad 1.440 min. od doručení e-mailu
- 1.1.2.10.27. Celkový počet Online Chatů přiřazených na operátora KC
- 1.1.2.10.28. Průměrná doba přijetí Online Chatu operátorem KC ke zpracování
- 1.1.2.10.29. Průměrná délka Online Chatu s operátorem KC
- 1.1.2.10.30. Počet nezodpovězených Online Chatů operátorem KC
- 1.1.2.10.31. Počet Online Chatů kategorizovaných jako nezodpověditelné (spam, vtip, reklamní nabídky atp.)
- 1.1.2.10.32. Počet Online Chatů s dobou odezvy operátora KC do 10 s. od přiřazení chatu
- 1.1.2.10.33. Počet Online Chatů s dobou odezvy operátora KC od 10+ do 20 s. od přiřazení chatu
- 1.1.2.10.34. Počet Online Chatů s dobou odezvy operátora KC od 20+ do 30 s. od přiřazení chatu
- 1.1.2.10.35. Počet Online Chatů s dobou odezvy operátora KC od 30+ do 45 s. od přiřazení chatu
- 1.1.2.10.36. Počet Online Chatů s dobou odezvy operátora KC od 45+ do 60 s. od přiřazení chatu
- 1.1.2.10.37. Počet Online Chatů s dobou odezvy operátora KC nad 60 s. od přiřazení chatu
- 1.1.2.10.38. Počet Online Chatů dle konkrétních hodnocení při skončení komunikace
- 1.1.2.10.39. Celkový počet kategorizovaných reakcí a odpovědí ze SN
- 1.1.2.10.40. Celkový počet reakcí a dotazů delegovaných na externí agenturu
- 1.1.2.10.41. Průměrná doba odezvy odpovědi operátora KC na dotaz prostřednictvím SN
- 1.1.2.10.42. Počet odpovědí s dobou odezvy operátora KC do 1 min. na dotaz z SN
- 1.1.2.10.43. Počet odpovědí s dobou odezvy operátora KC od 1+ do 10 min. na dotaz z SN
- 1.1.2.10.44. Počet odpovědí s dobou odezvy operátora KC od 10+ do 25 min. na dotaz z SN
- 1.1.2.10.45. Počet odpovědí s dobou odezvy operátora KC od 25+ do 40 min. na dotaz z SN
- 1.1.2.10.46. Počet odpovědí s dobou odezvy operátora KC od 40+ do 60 min. na dotaz z SN
- 1.1.2.10.47. Počet odpovědí s dobou odezvy operátora KC nad 60 min. na dotaz z SN

PŘÍLOHA Č. 2 – PODMÍNKY HODNOCENÍ PLNĚNÍ SMLOUVY

1.1. Mystery hovory

- 1.1.1. Manažer kvality ČSÚ provede v průběhu produkčního provozu rovnoměrně rozložené „mystery calls“ v různých dnech a časech a vyhodnotí jejich kvalitu.
- 1.1.2. Hodnocení hovorů bude probíhat dle oblastí v pevně stanovené osnově. Každá oblast bude hodnocena 0-3 body; současně bude bodové hodnocení převáženo váhou dané oblasti hodnocení:
 - 1.1.2.1. Úvod (představení, přizpůsobení se klientovi – aktivní naslouchání a verbální projev, ověření přijetí požadavku) – váha 5 %;
 - 1.1.2.2. Informace (úplnost a správnost informací, případně zaslání e-mailu atd.) – váha 50 %;
 - 1.1.2.3. Struktura hovoru (vedení hovoru – dialog, úspěšnost, argumentace, správný zápis do DB, dodržení pracovních postupů) – váha 30 %;
 - 1.1.2.4. Závěr hovoru (shrnutí, vstřícné a příjemné rozloučení) – váha 5 %;
 - 1.1.2.5. Celkové hodnocení (celkový dojem, profesionalita, reprezentativní vystupování operátora, subjektivní pocit hodnotitele na daný hovor, hodnocení by mělo zohledňovat zvládnutí klienta dle typologie) – váha 10 %.
- 1.1.3. Výsledek hodnocení hovoru je desetinné číslo mezi 0 a 3 zaokrouhlené na dvě desetinná místa. Hodnota 2,5 bodu = splnění na 100 %. ČSÚ požaduje dosažení plnění min. na 85 %.
- 1.1.4. Mystery calls budou nahrávány a archivovány ČSÚ pro účely akceptačního řízení.

1.2. Mystery chat

- 1.2.1. Manažer kvality ČSÚ provede „mystery chats“, rovnoměrně rozložené v průběhu produkčního provozu v různých dnech a časech a vyhodnotí jejich kvalitu.
- 1.2.2. Hodnocení chatu bude probíhat dle oblastí v pevně stanovené osnově. Každá oblast bude hodnocena 0-3 body a současně bude bodové hodnocení převáženo váhou dané oblasti hodnocení:
 - 1.2.2.1. Úvod (představení, přizpůsobení se klientovi – aktivní vnímání potřeby a písemný projev) – váha 5 %;
 - 1.2.2.2. Informace (úplnost a správnost informací, profesionalita operátora) – váha 50 %;
 - 1.2.2.3. Struktura chatu (vedení komunikace – dialog, úspěšnost, argumentace, správný zápis do DB, dodržení pracovních postupů) – váha 30 %;
 - 1.2.2.4. Závěr chatu (shrnutí, vstřícné a příjemné rozloučení) – váha 5 %;
 - 1.2.2.5. Celkové hodnocení (celkový dojem, subjektivní pocit hodnotitele z daného chatu, hodnocení by mělo zohledňovat zvládnutí klienta dle typologie) – váha 10 %.
- 1.2.3. Výsledek hodnocení chatu je desetinné číslo mezi 0 a 3 zaokrouhlené na dvě desetinná místa. Hodnota 2,5 bodu = splnění na 100 %. ČSÚ požaduje dosažení plnění min. na 85 %.
- 1.2.4. Mystery chaty bude ČSÚ archivovat pro účely akceptačního řízení.

1.3. Mystery e-mailly

- 1.3.1. Manažer kvality ČSÚ provede „mystery mails“, rovnoměrně rozložené během celkového provozu v různých dnech a časech a vyhodnotí jejich kvalitu.
- 1.3.2. Hodnocení e-mailové komunikace bude probíhat dle oblastí v pevně stanovené osnově. Každá oblast bude hodnocena 0-3 body a současně bude bodové hodnocení převáženo váhou dané oblasti hodnocení:
 - 1.3.2.1. Úvod (představení, přizpůsobení se klientovi – aktivní vnímání potřeby a písemný projev) – váha 5 %;
 - 1.3.2.2. Informace (úplnost a správnost informací, profesionalita operátora) – váha 50 %;
 - 1.3.2.3. Struktura e-mailu (úspěšnost, argumentace, správný zápis do DB, dodržení pracovních postupů) – váha 30 %;
 - 1.3.2.4. Závěr e-mailu (shrnutí, vstřícné a příjemné rozloučení) – váha 5 %;
 - 1.3.2.5. Celkové hodnocení (celkový dojem, subjektivní pocit hodnotitele, hodnocení by mělo zohledňovat zvládnutí klienta dle typologie) – váha 10 %.
- 1.3.3. Výsledek hodnocení e-mailu je desetinné číslo mezi 0 a 3 zaokrouhlené na dvě desetinná místa. Hodnota 2,5 bodu = splnění na 100 %. ČSÚ požaduje dosažení plnění min. na 85 %.

1.3.4. Mystery e-maily bude ČSÚ archivovat pro účely akceptačního řízení.

1.4. Mystery SN

1.4.1. Manažer kvality ČSÚ provede „mystery SN“, rovnoměrně rozložené během celkového provozu v různých dnech a časech a vyhodnotí jejich kvalitu.

1.4.2. Hodnocení reakcí a odpovědí z SN bude probíhat dle oblastí v pevně stanovené osnově. Každá oblast bude hodnocena 0-3 body a současně bude bodové hodnocení převáženo váhou dané oblasti hodnocení:

1.4.2.1. Kategorizace (kategorizace dle definovaných atributů (label/tag, tonalita atp.)) – váha 25 %;

1.4.2.2. Informace (úplnost a správnost informací, profesionalita operátora) – váha 50 %;

1.4.2.3. Celkové hodnocení (celkový dojem, subjektivní pocit hodnotitele, hodnocení by mělo zohledňovat zvládnutí klienta dle typologie) – váha 25 %.

1.4.3. Výsledek hodnocení reakcí a odpovědí z SN je desetinné číslo mezi 0 a 3 zaokrouhlené na dvě desetinná místa. Hodnota 2,5 bodu = splnění na 100 %. ČSÚ požaduje dosažení plnění min. na 85 %.

1.4.4. Mystery SN bude ČSÚ archivovat pro účely akceptačního řízení.

PŘÍLOHA Č. 3 – SLA A SANKCE

1.1. Systém KC, SLA 99,9%

- 1.1.1. SLA = 99,9 % pro celou dobu produkčního provozu
- 1.1.2. V rámci přípravné fáze projektu SLDB budou definovány principy měření a reportování pro toto SLA.
- 1.1.3. Sankce: Za každou započatou minutu nefunkčnosti systému KC nad rámec definovaného SLA je účtována smluvní pokuta ve výši 1.450 Kč včetně DPH.

1.2. Dostupnost hlavní linky KC, SLA 99%

- 1.2.1. SLA = 99 % pro dobu celkového provozu
- 1.2.2. Za dostupnost hlavní linky KC je považován stav, kdy se volající dovolá na hlavní linku SLDB v pracovní i mimo pracovní době.
- 1.2.3. V rámci přípravné fáze projektu bude definováno „maintenance window“ v délce 5 h. pro údržbu systému KC, kdy nemusí být hlavní linka SLDB dostupná. Tato doba se nezapočítá do SLA.
- 1.2.4. V rámci přípravné fáze projektu budou definovány principy měření pro toto SLA.
- 1.2.5. Sankce: Za každou započatou minutu nedostupnosti linky SLDB nad rámec SLA je účtována smluvní pokuta ve výši 780 Kč.

1.3. Obslužnost – hovor, SLA 80/25

- 1.3.1. SLA = 80/25 pro celou dobu produkčního provozu. 80 % přijatých hovorů musí být zodpovězeno do 25 s.
- 1.3.2. Za přijatý hovor je považován hovor dovolaný hovor na IVR
- 1.3.3. Za přijatý hovor je považován hovor dovolaný na operátora KC bez IVR
- 1.3.4. Za přijatý hovor není považován hovor ukončený volajícím před vyzvednutím hovoru operátorem KC, mimo hovor, kdy dojde k ukončení hovoru volajícím po zvolení konečné volby IVR (volba, kdy není hovor směřován na operátora KC a kdy nenásleduje další úroveň IVR).
- 1.3.5. Sankce: Za každý hovor nad rámec SLA je účtována smluvní pokuta ve výši 17 Kč.

1.4. Kvalita – hovor, SLA 85/2,5

- 1.4.1. SLA = 85/2,5 pro celou dobu produkčního provozu. 85 % mystery hovorů dosáhne hodnocení 2,5 b.
- 1.4.2. Sankce: Za každých započatých 0,1 b. pod SLA je účtována smluvní pokuta ve výši 10.000 Kč.

1.5. Obslužnost – e-mail, SLA 100/24

- 1.5.1. SLA = 100/24 pro dobu celkového provozu. 100 % přijatých e-mailů musí být zodpovězeno do 24 h. od přijetí e-mailu na hlavní e-mailovou adresu.
- 1.5.2. Za zodpovězený e-mail není považován e-mail kategorizovaný jako spam, vtip, reklamní nabídka
- 1.5.3. Po skončení celkové doby provozu musí být zpracovány všechny e-maily přijaté během celkové doby provozu. Na nezpracované e-maily přijaté během celkové doby provozu jsou uplatňována SLA a sankce i po skončení celkové doby provozu.
- 1.5.4. Sankce: Za každý e-mail nad rámec SLA je účtována smluvní pokuta ve výši 16 Kč. Sankce ve stejné výši je uplatňována na nezodpovězené e-maily za každých dalších započatých 24 hodin od nedodržení SLA.

1.6. Kvalita – e-mail, SLA 85/2,5

- 1.6.1. SLA = 85/2,5 pro dobu celkového provozu. 85 % mystery e-mailů dosáhne hodnocení 2,5 b.
- 1.6.2. Sankce: Za každých započatých 0,1 b. pod SLA je účtována smluvní pokuta ve výši 10.000 Kč.

1.7. Obslužnost – Online Chat, SLA 80/20

- 1.7.1. SLA = 80/20 pro celou dobu produkčního provozu. 80 % přijatých Online Chatů na operátora KC musí být zodpovězeno do 20 s., kdy za zodpovězení je považována první odpověď operátora KC na dotaz veřejnosti.
- 1.7.2. Za přijatý Online Chat je považován:
 - 1.7.2.1. Chat předaný z ChatBota do systému Online Chatu na operátora KC během produkčního provozu.
 - 1.7.2.2. Chat iniciovaný veřejností na internetových stránkách ČSÚ s umístěným Online Chatem

- 1.7.3. V rámci přípravné fáze projektu bude definováno měření pro toto SLA.
- 1.7.4. Sankce: Za každý chat nad rámec SLA je účtována smluvní pokuta ve výši 16 Kč.

1.8. Kvalita – Online Chat INT, SLA 85/2,5

- 1.8.1. SLA = 85/2,5 pro celou dobu produkčního provozu. 85 % mystery chatů dosáhne hodnocení 2,5 b.
- 1.8.2. Sankce: Za každých započatých 0,1 b. pod SLA je účtována smluvní pokuta ve výši 10.000 Kč.

1.9. Kvalita – Online Chat EXT, SLA 70/Pos

- 1.9.1. SLA = 70/Pos pro celou dobu produkčního provozu. 70 % ohodnocených Online Chatů veřejností dosáhne Pozitivního hodnocení po skončení komunikace.
- 1.9.2. V rámci přípravné fáze projektu bude definováno měření pro toto SLA.
- 1.9.3. Sankce: Za každé započaté 1 % pod SLA je účtována smluvní pokuta ve výši 1.000 Kč.

1.10. Obslužnost – SN, SLA 95/60 a SLA 100/120

- 1.10.1. SLA = 95/60 pro celou dobu produkčního provozu. 95 % přijatých dotazů a reakcí prostřednictvím SN je kategorizováno a zodpovězeno operátorem KC do 60 min.
- 1.10.2. SLA = 100/120 pro dobu celkového provozu SLDB. 100 % přijatých dotazů a reakcí prostřednictvím SN je kategorizováno a zodpovězeno operátorem KC do 120 min. od začátku následující provozní doby KC.
- 1.10.3. V rámci přípravné fáze projektu bude definováno měření pro toto SLA.
- 1.10.4. Sankce: Za každé započaté 1 % pod SLA je účtována smluvní pokuta ve výši 100 Kč.

1.11. Kvalita – SN, SLA 85/2,5

- 1.11.1. SLA = 85/2,5 pro celou dobu produkčního provozu. 85 % mystery SN dosáhne hodnocení 2,5 b.
- 1.11.2. Sankce: Za každých započatých 0,1 b. pod SLA je účtována smluvní pokuta ve výši 8.000 Kč.

PŘÍLOHA Č. 4 – ŘEŠITELSKÝ TÝM

Pozice (role) v realizačním týmu	Příjmení, jméno technika
Divizní ředitel	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Manažer call centra	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Projektový manažer	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Team leader	XXXXXXXXXXXXXXXXXX

PŘÍLOHA Č. 5 – SEZNAM PODDODAVATELŮ

			Část plnění Smlouvy, kterou hodlá Dodavatel zadat poddodavateli
1.	Název poddodavatele	Comdata Czech a.s.	vyplní dodavatel
	Sídlo / místo podnikání	V olšinách 2300/75, Praha 10, Strašnice	vyplní dodavatel
	IČO	26418037	vyplní dodavatel
	DIČ	CZ26418037	vyplní dodavatel
	Telefon	xxxxxxxxxxxxxxxx	vyplní dodavatel
	E-mail	xxxxxxxxxxxxxxxx	vyplní dodavatel
2.	Název poddodavatele	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
	Sídlo / místo podnikání	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
	IČO	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
	DIČ	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
	Telefon	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
	E-mail	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
3.	Název poddodavatele	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
	Sídlo / místo podnikání	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
	IČO	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
	DIČ	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
	Telefon	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
	E-mail	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
4.	Název poddodavatele	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
	Sídlo / místo podnikání	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
	IČO	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
	DIČ	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
	Telefon	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
	E-mail	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
5.	Název poddodavatele	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
	Sídlo / místo podnikání	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
	IČO	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
	DIČ	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
	Telefon	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel
	E-mail	vyplní dodavatel	vyplní dodavatel

PŘÍLOHA Č. 6 – SLOVNÍK DEFINICE POJMŮ

Pojem	Popis/definice
Aktivita	Uskutečněná aktivita na některém zdroji (e-mail, Online Chat, hovor, dotaz nebo příspěvek prostřednictvím SN)
Celkový provoz	Celková délka trvání provozu KC od 12. 3. do 11. 5. 2021 včetně, 7 dní v týdnu včetně státních svátků a dnů pracovního volna.
CRM	Systém pro řízení vztahů se zákazníky (veřejností)
Dotaz	E-mail, Online Chat, hovor, dotaz nebo příspěvek prostřednictvím SN
DRP	Plán Obnovy (Disaster Recovery Plan)
Fáze SLDB	Projekt SLDB prochází různými fázemi: informační pochůzka, on-line sběr dat, vyhodnocení online a terénní došetření
Hlavní e-mail	Definovaná e-mailová adresa pro veřejnost pro zaslání dotazů v rámci SLDB
Hlavní linka	Telefonní číslo zřízené pro SLDB pro dotazy veřejnosti.
ChatBot	Automatizovaná textová komunikace s veřejností
IVR	Automatický hlasový systém (Interactive Voice Response)
KC	Kontaktní centrum pro SLDB
Online Chat	Chat mezi operátorem KC a veřejností
Minimální garance – E-mail	Garantované zpracování minimálního denního počtu příchozích unikátních e-mailů po dobu celkového provozu
Minimální garance - Hovor	Garantované zpracování minimálního denního počtu příchozích hovorů po celou dobu trvání produkčního provozu
Minimální garance - Chat	Garantované zpracování minimálního denního počtu příchozích Online Chatů po celou dobu trvání produkčního provozu
Minimální garance - SN	Garantované zpracování minimálního denního počtu dotazů a reakcí z SN po dobu celkového provozu
Online Chat EXT	Hodnocení pro Online Chat na základě interaktivních emotikonů od široké veřejnosti
Online Chat INT	Hodnocení pro Online Chat na základě Mystery chatů realizovaných ČSÚ
Operátor KC	Zaměstnanec KC zodpovídající dotazy veřejnosti pro všechny zdroje
Produkční provoz	Provoz KC pro SLDB pro širokou veřejnost v době od 12. 3. do 11. 5. 2021 včetně, denně od 8:00 do 22:00 hodin, 7 dní v týdnu včetně státních svátků a dnů pracovního volna.
Provozní doba	Provozní doba KC; 8:00 do 22:00 hodin, 7 dní v týdnu včetně státních svátků a dnů pracovního volna.
Přípravná fáze	V přípravné fázi jsou definována konkrétní nastavení a upřesněné požadavky dle ZD. Přípravná fáze je ukončena 20.7.2020
RPO	Cíl bodu obnovy dat (Recovery Point Objective)
RTO	Maximální čas výpadku (Recovery Time Objective)
SLA	Úroveň poskytovaných služeb (Service Level Agreement)
SLDB	Sčítání lidu domů a bytů 2021
SN	Sociální sítě, zejména Facebook, Instagram, Twitter, YouTube a LinkedIn
Systém KC	Celek informačních systémů KC složený z počítačového hardware a software nezbytných pro fungování KC dle ZD
Veřejnost	Široká veřejnost komunikující v rámci projektu SLDB prostřednictvím konkrétních zdrojů
VZ	Veřejná zakázka
Vzdálený přístup	Dodavatel umožní konkrétním osobám z ČSÚ vzdálený přístup prostřednictvím internetu k požadovaným systémům nebo datům Dodavatele s požadovanými oprávněními nebo funkcionalitou. V přípravné fázi budou definovány tyto přístupy oběma stranami tak, aby byly v souladu s bezpečnostní politikou obou zúčastněných stran.
ZB	Znalostní báze
ZD	Zadávací dokumentace
Zdroj	Zdroj dotazů nebo příspěvků z konkrétních kanálů: Hlavní linka, hlavní e-mail, Online Chat nebo SN

PŘÍLOHA Č. 7 JEDNOTKOVÉ CENY A SLEVY *)

(BUDE VLOŽENA TABULKA S HOTNODATMI DLE NABÍDKY DODAVATELE Z ČÁSTI 2 ZADÁVACÍ DOKUMENTACE A INTERVALY PRO SLEVY DLE ZADÁVACÍ DOKUMENTACE)

Aktivita	Interval pro základní cenu (0 % - 60 %)	Interval pro slevu při dosažení objemu 60 %	Interval pro slevu při dosažení objemu 70 %	Interval pro slevu při dosažení objemu 80 %
Hovor	1 – 235 200	235 201 - 274 400	274 401 - 313 600	313 601 - 392 000+
E-mail	1 – 30 000	30 001 – 35 000	35 001 – 40 000	40 001 - 50 000+
Online Chat	1 - 24 000	24 001 – 28 000	28 001 – 32 000	32 001 - 40 000+
SN	1 – 48 000	48 001 – 56 000	56 001 – 64 000	64 001 - 80 000+

Aktivita	Základní cena (0 % - 60 %)	Jednotková cena při dosažení objemu 60 %	Jednotková cena při dosažení objemu 70 %	Jednotková cena při dosažení objemu 80 %
Hovor	95,00 Kč	74,10 Kč	71,25 Kč	68,40 Kč
E-mail	65,00 Kč	61,75 Kč	58,50 Kč	55,25 Kč
Online Chat	40,00 Kč	40,00 Kč	40,00 Kč	40,00 Kč
SN	40,00 Kč	40,00 Kč	40,00 Kč	40,00 Kč

*)

Modelový výpočet odměny pro hovor:

Celkový počet aktivit hovor: 393.123^D jednotek

Výpočet odměny pro hovor:

Odměna za hovory = (235.200^A x základní cena 0-60 %) + [(274.400^B – 235.200^A) x cena za jednotku při dosažení objemu 60 %] + [(313.600^C – 274.400^B) x cena za jednotku při dosažení objemu 70 %] + [(393.123^D – 313.600^C) x cena za jednotku při dosažení objemu 80 %]

Legenda:

D = Celkový počet aktivit hovorů

A = horní mez intervalu pro základní cenu 0-60 %

B = horní mez Intervalu pro slevu při dosažení objemu 70 %

C = horní mez Intervalu pro slevu při dosažení objemu 80 %

PŘÍLOHA Č. 8 ZPRACOVATELSKÁ SMLOUVA

(Volná příloha – bude předložena vybraným dodavatelem)

SMLOUVA O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

uzavřená dle čl. 28 odst. 3 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 „**Nařízení**“)

Česká republika – Český statistický úřad

se sídlem Na padesátém 3268/81, 100 82 Praha 10

zastoupený: Jméno Příjmení, pozice

IČO: 00025593

ID datové schránky: 2gfaasy

(dále jen „**Správce**“)

a

Název: Conectart s.r.o.

se sídlem: K Žižkovu 851/4, 190 00 Praha 9

zastoupená: Petr Studnička, Lubomír Svačina, jednatelemi

IČO: 24728055

DIČ: CZ24728055

ID datové schránky: hzsttqk

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová zn. C 169320

(dále jen „**Zpracovatel**“)

Správce a Zpracovatel, společně dále také jako „Smluvní strany“, uzavírají v souladu s čl. 28 odst. 3 Nařízení, tuto smlouvu o zpracování osobních údajů (dále jen „Smlouva“).

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Smluvní strany uzavřely Smlouvu o zajištění služeb kontaktního centra SLDB 2021 č. 202-2020-S (dále jen „Smlouva o zajištění služeb“). Při plnění Smlouvy o zajištění služeb bude docházet ke zpracování osobních údajů Zpracovatelem pro Správce, a proto uzavírají Smluvní strany smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 odst. 3 Nařízení.
- 1.2 Nařízení, společně se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, společně tvoří zákonný rámec pro zpracování a ochranu osobních údajů (dále jen „Předpisy na ochranu osobních údajů“).
- 1.3 Správce tímto pověřuje Zpracovatele zpracováním osobních údajů subjektů údajů získaných při zajištění služeb kontaktního centra projektu Sčítání lidu, domů a bytů 2021 (SLDB) při odbavení dotazů veřejnosti s využitím vybraných komunikačních kanálů. Zpracovatel je povinen zpracovávat osobní údaje pro Správce na základě jeho pokynů a v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností Zpracovatele vyplývajících ze Smlouvy o zajištění služeb. Zpracovatel je povinen postupovat v souladu s Předpisy na ochranu osobních údajů a plnit veškeré povinnosti v těchto předpisech obsažené.
- 1.4 Smluvní strany se dohodly, že pokud to bude potřebné ke splnění požadavků Předpisů na ochranu osobních údajů, uzavřou bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoli Smluvní strany písemný dodatek této Smlouvy zohledňující takové požadavky.

2. PŘEDMĚT ZPRACOVÁNÍ A KATEGORIE SUBJEKTU ÚDAJŮ

- 2.1 Předmětem zpracování jsou osobní údaje získané a dále zpracovávané při odbavení dotazů veřejnosti na podrobnosti projektu SLDB (zejména jméno, příjmení, telefonní číslo, e-mail, případně adresy internetového protokolu či identifikátory cookies, nebo jiné identifikátory dle způsobu technického zajištění), případně další údaje poskytnuté Správcem či třetími stranami z pokynu Správce (dále jen „Osobní údaje“).
- 2.2 Subjekty údajů jsou fyzické osoby dotazujících se na informace o projektu SLDB ve všech fázích sběru dat s využitím vybraných komunikačních kanálů.
- 2.3 O rozsahu zpracování rozhoduje vždy výhradně Správce.

3. POVAHA A ÚČEL ZPRACOVÁNÍ

- 3.1 Zpracovatel bude zpracovávat Osobní údaje automatizovaně, prostřednictvím výpočetní techniky. Výjimečně může docházet k částečně automatizovanému nebo manuálnímu zpracování dat.
- 3.2 Účel zpracování je definován účelem plnění Smlouvy o zajištění služeb, přičemž se jedná zejména o zajištění komplexních služeb kontaktního centra SLDB ze strany Zpracovatele, Zpracovatel primárně nezpracovává Osobní údaje pro své vlastní účely.

4. DOBA ZPRACOVÁNÍ

- 4.1 Zpracování Osobních údajů bude probíhat pouze po dobu nezbytně nutnou, nejdéle však po dobu účinnosti Smlouvy o zajištění služeb. Povinnosti Zpracovatele týkající se ochrany Osobních údajů se Zpracovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti Smlouvy o zajištění služeb, pokud ze Smlouvy o zajištění služeb nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.

5. POVINNOSTI ZPRACOVATELE

- 5.1 Zpracovatel nezpracovává jménem a na účet Správce Osobní údaje získané na základě této Smlouvy pro své vlastní účely, především je pak žádným způsobem neoprávněně neukládá, nekopíruje, netiskne, neopisuje, nepozměňuje a nečiní z nich výpisky či opisy.
- 5.2 Zpracovatel je při zpracovávání Osobních údajů povinen:
 - 5.2.1 zpracovávat Osobní údaje výlučně na základě doložených pokynů Správce;
 - 5.2.2 řídit se instrukcemi Správce v otázkách předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Evropské unie nebo členského státu, které se na Zpracovatele vztahuje; v takovém případě Zpracovatel Správce informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
 - 5.2.3 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se subjektů údajů, včetně jejich Osobních údajů, a o jakýchkoliv dalších skutečnostech, které se dozvěděl na základě nebo v souvislosti s plněním Smlouvy o zajištění služeb; tyto skutečnosti může Zpracovatel využívat pouze za účelem stanoveným Správcem. Zpracovatel dále zajistí, aby se osoby oprávněně zpracovávat Osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;
 - 5.2.4 nezapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího písemného povolení Správce;
 - 5.2.5 při zohlednění povahy zpracování, být Správci nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Správcovi povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů;
 - 5.2.6 bez zbytečného odkladu informovat Správce v případě, že subjekt údajů uplatní žádost o výkon práv přímo u Zpracovatele;
 - 5.2.7 být Správci nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Správce (i) zajistit úroveň zabezpečení zpracování, (ii) ohlašovat případy porušení zabezpečení Osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a případně též subjektům údajů, (iii) posuzovat vliv na ochranu Osobních údajů a (iv) realizovat předchozí konzultace s Úřadem pro ochranu

- osobních údajů, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Zpracovatel k dispozici;
- 5.2.8 jestliže není vázán příslušnými právními předpisy Unie nebo členského státu, které požadují uložení daných Osobních údajů, v souladu s rozhodnutím Správce nebo v momentě ukončení Smlouvy o zajištění služeb, Zpracovatel všechny Osobní údaje zpracovávané jménem a na účet Správce za účelem plnění této Smlouvy bez zbytečného odkladu od ukončení zpracování protokolárně vrátí Správci na hmotných nosičích a vymaže existující kopie, včetně elektronických;
- 5.2.9 poskytnout Správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené Předpisy na ochranu osobních údajů;
- 5.2.10 v případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování Osobních údajů Zpracovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování Osobních údajů Zpracovatelem, Zpracovatel se zavazuje oznámit tuto skutečnost Správci, poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení, a to bez zbytečného odkladu a poskytnout Správci veškerou potřebnou součinnost;
- 5.2.11 pravidelně prověřovat funkčnost a dostatečnost svých systémů vnitřní kontroly a řízení rizik včetně řízení rizika výskytu mimořádných událostí, které by mohly mít významný negativní vliv na řádný výkon zpracování Osobních údajů;
- 5.2.12 poskytnout Správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené Předpisy na ochranu osobních údajů a umožnit audity prováděných Správcem nebo auditorem a k těmto auditům přispívat.

6. ZAPOJENÍ DALŠÍCH ZPRACOVATELŮ

- 6.1 Jakákoliv osoba, která jedná z pověření Zpracovatele a má přístup k Osobním údajům, může tyto Osobní údaje zpracovávat pouze na pokyn Správce, ledaže jí jejich zpracování ukládají právní předpisy. Zpracovatel přijme opatření pro zajištění toho požadavku.
- 6.2 Zpracovatel zajistí, aby se osoby oprávněné zpracovávat Osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.
- 6.3 Pokud to dovolují obecně závazné předpisy, Zpracovatel je oprávněn pověřit zpracováním dalšího zpracovatele, pouze však jen s předchozím písemným souhlasem Správce. Pokud Zpracovatel zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem Správce provedl určité činnosti zpracování Osobních údajů, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě Smlouvy nebo jiného právního aktu stejné povinnosti na ochranu Osobních údajů, jaké jsou dohodnuty mezi Správcem a Zpracovatelem, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování Osobních údajů splňovalo požadavky právních předpisů a pravidla a podmínky nakládání s Osobními údaji, které se Smluvní strany zavázaly dodržovat.

7. ZABEZPEČENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 7.1 S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování Osobních údajů i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, provede Zpracovatel vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, dle povahy, včetně:
- 7.1.1 pseudonymizace a šifrování Osobních údajů;
- 7.1.2 schopnosti zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování – zavedená opatření a jejich korektní fungování budou pravidelně kontrolovány;
- 7.1.3 schopnosti obnovit dostupnost Osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;

- 7.1.4 procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování;
- 7.1.5 víceúrovňového firewallu;
- 7.1.6 antivirové ochrany a kontroly neoprávněných přístupů;
- 7.1.7 šifrovaného přenosu dat;
- 7.1.8 přístupu k Osobním údajům pouze pověřenými osobami Zpracovatele.
- 7.2 Zpracovatel přijme opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, kterými jsou zejména náhodné nebo protiprávní zničení, ztráty, pozměňování, neoprávněné zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných Osobních údajů, nebo neoprávněný přístup k nim.
- 7.3 Zpracovatel a jeho případný zástupce vede záznamy o všech kategoriích činností zpracování Osobních údajů prováděných pro Správce, jež obsahují:
 - 7.3.1 jméno či názvy a kontaktní údaje Zpracovatele nebo dalších zpracovatelů a Správce, a případného zástupce Zpracovatele a pověřence pro ochranu Osobních údajů;
 - 7.3.2 kategorie zpracování Osobních údajů prováděných pro Správce;
 - 7.3.3 popis jednotlivých procesů, ve kterých probíhá zpracování Osobních údajů, obsahující především účel, titul pro zpracování, rozsah zpracovávaných údajů a dobu zpracování;
 - 7.3.4 seznam účelů s jejich obsahovým popisem;
 - 7.3.5 informace o případném předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, včetně identifikace této třetí země či mezinárodní organizace, a resp. doložení vhodných záruk;
 - 7.3.6 popis technických a organizačních bezpečnostních opatření.
- 7.4 Záznamy se vyhotovují písemně, v to počítaje i elektronickou formu. Zpracovatel se zavazuje na základě písemné výzvy Správce tyto záznamy zpřístupnit.
- 7.5 Zpracovatel zajistí náležitou personální, průmyslovou a administrativní bezpečnost zpracovávaných Osobních údajů a bezpečnost informačních nebo komunikačních systémů.
- 7.6 Zpracovatel dále:
 - 7.6.1 zajistí, aby systémy pro zpracování Osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby, které budou v pracovním, příkazním či jiném obdobném poměru k Zpracovateli;
 - 7.6.2 zajistí, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro 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;
 - 7.6.3 zajistí, aby byly oprávněné osoby předem prokazatelně seznámeny s povahou Osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování;
 - 7.6.4 implementuje opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly Osobní údaje předány, včetně pořizování elektronických záznamů, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly Osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány;
 - 7.6.5 zajistí, že přístup k Osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování Osobních údajů, podmíněným pokyny Správce, v rozsahu a za účelem stanoveným Smlouvou o zajištění služeb;
 - 7.6.6 zabráni neoprávněnému přístupu k datovým nosičům, neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě vymazání či jinému neoprávněnému nakládání se záznamy obsahujícími Osobní údaje; a
 - 7.6.7 není oprávněn ukládat Osobní údaje na veřejná úložiště.
- 7.7 V případě, že Zpracovatel zjistí porušení zabezpečení Osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu Správci. Totéž platí v případě, že Zpracovatel nebo osoba, kterou zaměstnává, poruší ustanovení o ochraně Osobních údajů nebo pokud o tom existuje důvodné podezření. Zpracovatel podnikne opatření nezbytná k zajištění bezpečnosti údajů a k minimalizaci potenciálních nepříznivých důsledků pro subjekty údajů a bude danou záležitost bez zbytečného odkladu koordinovat se Správcem. Zpracovatel je povinen poskytnout součinnost Správci všemi prostředky,

které má k dispozici, aby Správce mohl splnit svou povinnost dle čl. 33 odst. 1 Nařízení (zejména povinnost učinit ohlášení do 72 hodin). Ohlášení je nutné učinit prokazatelně, a to formou umožňující bezprostřední potvrzení přijetí druhou smluvní stranou.

- 7.8 V případě ukončení Smlouvy o zajištění služeb a/nebo této Smlouvy nejsou Zpracovatel, resp. jeho zaměstnanci, popř. pověřené třetí osoby, které přišly do styku s Osobními údaji, zbaveni povinnosti mlčenlivosti. Povinnost mlčenlivosti u nich v takovémto případě trvá i po ukončení účinnosti Smlouvy o zajištění služeb a/nebo této Smlouvy, bez ohledu na trvání poměru uvedených osob k Zpracovateli.

8. ODPOVĚDNOST ZPRACOVATELE

- 8.1 Pokud Zpracovatel poruší tuto Smlouvu tím, že určí účely a prostředky zpracování Osobních údajů, považuje se ve vztahu k takovému zpracování za správce se všemi z toho vyplývajícími důsledky.
- 8.2 Neplní-li další Zpracovatel, účastníci se zpracování Osobních údajů jako subdodavatel Zpracovatele, své povinnosti v oblasti ochrany Osobních údajů, odpovídá Správci za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně Zpracovatel.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou Smluvních stran.
- 9.2 Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemného dodatku, který bude podepsán oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
- 9.3 Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu a Správce obdrží dvě (2) vyhotovení a Zpracovatel dvě (2) vyhotovení.
- 9.4 Jestliže jakýkoli závazek vyplývající z této Smlouvy nebo jakékoli ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným, nevymahatelným nebo zdánlivým, pak taková skutečnost neovlivní ostatní ustanovení této Smlouvy. Strany nahradí tento neplatný, nevymahatelný nebo zdánlivý závazek takovým novým platným, vymahatelným, a nikoli zdánlivým závazkem, jehož předmět bude v nejvyšší možné míře odpovídat předmětu původního odděleného závazku.
- 9.5 Smluvní strany prohlašují, že se zněním Smlouvy podrobně seznámily, a že ji na důkaz své svobodné, určité vůle a nikoli pod nátlakem, níže uvedeného dne, měsíce a roku podepisují.

Za Zpracovatele:

V Praze Dne 15. 9. 2020

Za Správce:

V Praze dne 18. 9. 2020

Conectart s. r. o.
Petr Studnička, jednatel

Český statistický úřad
Michal Novotný,
ředitel odboru komunikace

Conectart s. r. o.
Lubomír Svačina, jednatel