

Rámcová dohoda na poskytování služeb Call centra pro projekt Chytrá karanténa

číslo 2020/145 NAKIT

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s.p.

se sídlem: **Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10**

IČO: **04767543**

DIČ: **CZ 04767543**

zastoupena:

zapsán v obchodním rejstříku

vedeném Městským soudem v Praze oddíl A,
vločka 77322

bankovní spojení

dále jen „Objednatel“

a

Servodate a.s.

se sídlem: **Jankovcova 1037/49, Holešovice, 170 00**

Praha 7

IČO: **25112775**

DIČ: **CZ25112775**

zastoupen:

zapsaná v obchodním rejstříku

vedeném Městským soudem v Praze oddíl B,
vločka 4593

bankovní spojení:

dále jen „Poskytovatel“

dále jednotlivě jako „Smluvní strana“, nebo společně jako „Smluvní strany“ uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 69/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „Občanský zákoník“), a v souladu s § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o zadávání veřejných zakázek“), tuto rámcovou dohodu na poskytování služeb (dále jen „Dohoda“).

Preambule

Objednatel provedl zadávací řízení k veřejné zakázce „Call centrum pro projekt Chytrá karanténa“ (dále jen „Zadávací řízení“) na uzavření této Dohody. Dohoda je uzavřena s Poskytovatelem na základě výsledku Zadávacího řízení. Objednatel tímto ve smyslu ustanovení § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku předem vylučuje přijetí nabídky na uzavření této Dohody s dodatkem nebo odchylkou.

Článek 1. Účel a předmět Dohody

- 1.1 Účelem této Dohody je stanovení podmínek a právního rámce pro uzavírání Dílčích smluv mezi Objednatel na jedné straně a Poskytovatelem na straně druhé na poskytování služeb, a to na základě nabídky Poskytovatele a její akceptace Objednatel.
- 1.2 Předmětem Dohody je stanovení práv a povinností Smluvních stran pro postup při uzavírání Dílčích smluv (jak jsou definovány níže) na poskytování služeb call centra pro projekt Chytrá karanténa prostřednictvím aktivních operátorů (dále jen „služby“ nebo „Předmět plnění“) Služba bude poskytována od pondělí do neděle od 08:00 – 19:00, vč. státních svátků. Předmět plnění je detailně specifikovaný v Příloze č. 1 Dohody. Předmět plnění navazuje na projekt Chytrá karanténa, který pro ministerstvo zdravotnictví ČR zajišťuje Objednatel.
- 1.3 Plnění poskytované Poskytovatelem Objednateli z rámce sjednaného touto Dohodou na základě konkrétní Dílčí smlouvy bude dále označováno jako „Plnění“.
- 1.4 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli Předmět plnění za podmínek uvedených v této Dohodě a v Dílčí smlouvě, ve sjednaném termínu, množství, rozsahu a specifikaci.
- 1.5 Objednatel se zavazuje zaplatit za Předmět plnění poskytnutý v souladu s touto Dohodou a Dílčí smlouvou sjednanou cenu.

Článek 2. Prohlášení Poskytovatele

- 2.1 Poskytovatel prohlašuje a potvrzuje, že:

- 2.1.1 je oprávněn uzavřít Dohodu/Dílní smlouvy a plnit své povinnosti vyplývající z této Dohody a příslušné Dílní smlouvy;
- 2.1.2 na straně Poskytovatele není k uzavření Dohody ani ke splnění závazků Poskytovatele z ní vyplývajících požadován žádný souhlas, udělení výjimky, schválení, prohlášení ani povolení jakékoliv třetí osoby či orgánu, popřípadě byly získány;
- 2.1.3 uzavření Dohody s Poskytovatelem není (i) porušením jakékoliv povinnosti vyplývajících z platných právních předpisů v jakémkoliv právním řádu, jímž je Poskytovatel vázán a/nebo (ii) porušením jakékoliv povinnosti vyplývajících z jakékoliv smlouvy, jíž je Poskytovatel stranou, a/nebo (iii) v rozporu s jakýmkoliv požadavkem, rozhodnutím nebo předběžným opatřením správného orgánu nebo soudu nebo rozhodčím nálezem, jímž je Poskytovatel vázán;
- 2.1.4 splňuje veškeré požadavky na jeho způsobilost (kvalifikaci) stanovené v Zadávacím řízení;
- 2.1.5 Poskytovatel je k Předmětu plnění dle této Dohody materiálně, personálně a odborně vybaven;
- 2.1.6 Poskytovatel není v úpadku nebo hrozícím úpadku;
- 2.1.7 Poskytovatel není v úpadku nebo v hrozícím úpadku ve smyslu § 3 zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), v platném znění. Proti Poskytovateli nebyl podán (i) insolvenční návrh, nebo (ii) návrh na nařízení výkonu rozhodnutí, resp. obdobný návrh v příslušné jurisdikci či podle dříve platných českých právních předpisů, a podle nejlepšího vědomí Poskytovatele podání takového návrhu ani nehrozí;
- 2.1.8 nebyl předložen žádný návrh, ani učiněno žádné rozhodnutí příslušných orgánů Poskytovatele ani žádného soudu o likvidaci Poskytovatele nebo o jakékoliv přeměně ve smyslu zákona č. 125/2006 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev, ve znění pozdějších předpisů;
- 2.1.9 neprobíhá a podle nejlepšího vědomí, svědomí a znalostí Poskytovatele ani nehrozí žádné soudní, správní, rozhodčí, exekuční ani jiné řízení či jednání před jakýmkoliv orgánem jakékoliv jurisdikce, které by mohlo, jednotlivě nebo v souhru s dalšími okolnostmi, nepříznivým způsobem ovlivnit schopnost Poskytovatele splnit jeho závazky podle této Dohody;
- 2.1.10 není si s vynaložením veškeré odborné péče vědom žádné překážky, týkající se plnění, nebo místa či prostředí Objednatele, která by znemožňovala nebo znesnadňovala poskytnout plnění způsobem sjadnaným podle Dohody;
- 2.1.11 hmotné složky Plnění nejsou zatíženy zástavními, předkupními, nájemními či jinými právy;
- 2.1.12 žádná třetí osoba nevznesla nárok, v jehož důsledku by mohlo dojít k omezení práva Poskytovatele hmotné složky Plnění převést na Objednatele;

- 2.1.13 není s vynaložení veškeré odborné péče vědom žádná překážky týkající se Plnění nebo místa či prostředí Objednatele, která by znemožňovala nebo znesnadňovala poskytnout Plnění způsobem sjednaným podle Dohody/Dílčí smlouvy;
- 2.1.14 Dohoda představuje platný a právně závazný závazek Poskytovatele, který je vynutitelný v souladu s podmínkami Dohody;
- 2.1.15 Poskytovatel není známa žádná skutečnost, okolnost či událost, která by měla za následek nebo by mohla mít za následek absolutní či relativní neplatnost Dohody/Dílčí smlouvy.
- 2.2 Poskytovatel je povinen postupovat při plnění této Dohody svědomitě a s řádnou odbornou péčí. Poskytovatel je povinen pověřit plněním závazků z této Dohody pouze ty své pracovníky, kteří jsou k tomu odborně způsobilí. Při poskytování Předmětu plnění je Poskytovatel vázán touto Dohodou, Dílčí smlouvou, platnými a účinnými zákony, obecně závaznými právními předpisy a pokyny Objednatele, pokud tyto nejsou v rozporu s těmito zákony/obecně závaznými předpisy.
- 2.3 Poskytovatel se zavazuje, že bude dbát, aby jeho činností nebyla poškozena dobrá obchodní pověst a obchodní firma Objednatele. Při poskytování Předmětu plnění musí Poskytovatel vždy sledovat zájmy Objednatele. Poskytovatel se zavazuje nevyvíjet jakékoliv aktivity, a to jak přímo, tak zprostředkovaně, které jsou v rozporu se zájmy Objednatele ve všech oblastech jeho činnosti.
- 2.4 Po celou dobu plnění této Dohody/Dílčí smlouvy Poskytovatel zodpovídá za dodržování bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a dodržování příslušných ustanovení zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, v platném znění, u svých zaměstnanců. Stejně tak zodpovídá i za dodržování požární ochrany při plnění této Dohody, ledaže je Předmět plnění poskytován v prostorách Objednatele.
- 2.5 Poskytovatel není oprávněn použít ve svých dokumentech, prezentacích či reklamě odkazy na obchodní firmu Objednatele nebo jakýkoliv jiný odkaz, který by mohl, byť i nepřímo vést k identifikaci Objednatele, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 2.6 V případě, že se jakékoliv prohlášení Poskytovatele dle této Dohody ukáže jako nepravdivé, má se za to, že Poskytovatel v takovém případě porušil tuto Dohodu/Dílčí smlouvu podstatným způsobem, přičemž Poskytovatel dále nahradí Objednateli veškerou škodu nebo újmu, která Objednateli vznikne v důsledku takového stavu. Poskytovatel se zavazuje vyvinout úsilí, která lze spravedlivě požadovat, pro to, aby prohlášení Poskytovatele dle Dohody zůstala pravdivá a v platnosti po celou dobu účinnosti této Dohody a příslušné Dílčí smlouvy. Objednatel je oprávněn Poskytovatelem v Dohodě prohlašované skutečnosti nazávisle ověřit a/nebo požádat Poskytovatele, aby zdarma poskytl Objednateli doklad potvrzující tvrzené skutečnosti. V případě, že se Poskytovatel dozví o skutečnosti, která by být jen mohla mít za následek změnu ve výše uvedených prohlášeních, je povinen o tom Objednatele bezodkladně informovat.

Článek 3. Díličí smlouvy a postup jejich uzavření

3.1 Díličí smlouvy (objednávky) budou uzavírány níže uvedeným postupem, na základě písemné Objednávky doručené Objednatelem Poskytovateli a jejího následného potvrzení (podepsání Objednávky) – akceptace Poskytovatelem.

Objednávka musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:

- a) identifikační údaje Poskyvatele a Objednatele;
- b) číslo a datum vystavení Objednávky;
- c) číslo Dohody;
- d) KZM;
- e) rozsah požadovaného Plnění, vč. specifikace zamýšleného obsahu poskytovaných služeb (tj. zda bude služba poskytována ve variantě inbound nebo outbound);
- f) cenu Plnění;
- g) maximální cenu Plnění, kterou lze na základě Díličí smlouvy uhradit;
- h) datum a místo dodání Plnění;
- i) podpis oprávněné osoby Poskyvatele.

3.2 Objednatel je ode dne účinnosti této Dohody oprávněn, nikoli však povinen, vystavovat Objednávky dle svého uvážení. Každá takto vystavená Objednávka se považuje za písemnou výzvu k poskytnutí plnění dle ZZVZ a současně za návrh na uzavření Díličí smlouvy za podmínek stanovených touto Dohodou. Poskyvatel je povinen písemně akceptovat Objednávku (tj. zaslat scan podepsané Objednávky) na emailový kontakt uvedený v čl. 13 této Dohody, ve lhůtě do následujícího pracovního dne od jejího doručení Objednatelem.

3.3 Potvrzení – akceptace Objednávky Poskytovatelem musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:

- a) identifikační údaje Objednatele a Poskyvatele;
- b) číslo Objednávky, která je potvrzována;
- c) místo Plnění;
- d) podpis oprávněné osoby Poskyvatele.

3.4 V případě, že Objednávka nebude splňovat uvedené minimální náležitosti dle odst. 3.3 Dohody, má Poskyvatel povinnost na tuto skutečnost neprodleně upozornit Objednatele. Objednatel poté vystaví novou Objednávku a Poskyvatel je povinen ji následující pracovní den od jejího doručení písemně potvrdit (zaslat scan podepsané Objednávky) na emailový kontakt uvedený v čl. 13 této Dohody. Lhůta pro poskytnutí Plnění začíná běžet od okamžiku doručení této nové Objednávky.

- 3.5 Okamžikem doručení potvrzení (podepsané Objednávky) - akceptace Objednávky Objednateli dojde k uzavření Dílčí smlouvy, přičemž práva a povinnosti Smluvních stran z takto uzavřené Dílčí smlouvy odpovídají v celém rozsahu právům a povinnostem Objednatele a Poskytovatele stanovených touto Dohodou.
- 3.6 Potvrzení Objednávky, které obsahuje dodatky, výhrady, omezení nebo jiné změny se považuje za odmítnutí Objednávky a tvoří nový návrh Poskytovatele na uzavření Dílčí smlouvy, a to i v případě takového dodatku, výhrady, omezení nebo jiné změny, které podstatně nemění podmínky Objednávky ve smyslu § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku. Dílčí smlouva je v takovém případě uzavřena pouze tehdy, pokud tento nový návrh Objednatel postupem dle odst. 3.3 Smlouvy písemně potvrdí a doručí zpět Poskytovateli.

Článek 4.

Cena Předmětu plnění

- 4.1. Celková cena za Předmět plnění činí maximálně 2 000 000,- Kč (slovy: dva miliony korun českých) bez DPH (dále jen „Celková Cena“). Tato Celková cena je konečná, nejvýše přípustná, přičemž:
- a) cena za 1 MD aktivního operátora ve variantě služby poskytované „inbound“ v době od pondělí do pátku v čase od 8:00 do 19:00 hod. činí 2 000,- Kč (slovy: dva tisíce korun českých),
 - b) cena za 1 MD aktivního operátora ve variantě služby poskytované „inbound“ v době víkendů a státních svátků v čase od 8:00 do 19:00 hod. činí 2 000,- Kč (slovy: dva tisíce korun českých),
 - c) cena za 1 MD aktivního operátora ve variantě služby poskytované „outbound“ v době od pondělí do pátku v čase od 8:00 do 19:00 hod. činí 2 000,- Kč (slovy: dva tisíce korun českých),
 - d) cena za 1 MD aktivního operátora ve variantě služby poskytované „outbound“ v době víkendů a státních svátků v čase od 8:00 do 19:00 hod. činí 2 000,- Kč (slovy: dva tisíce korun českých).
- 4.2. Cena za konkrétní Plnění poskytované Poskytovatelem na základě Dílčí smlouvy bude stanovena Dílčí smlouvou. Cena za poskytnuté Plnění dle konkrétní Dílčí smlouvy je cenou konečnou, nejvýše přípustnou a nemůže být zvýšená a jsou v ní zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele související s poskytovaným Plněním. K ceně Plnění bude připočtena hodnota DPH dle sazby platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění dle příslušných předpisů
- 4.3. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude DPH účtována podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna sazby není důvodem k uzavření dodatku k Dohodě.

Článek 5.

Platební podmínky

- 5.1. Cena za Plnění poskytnuté na základě příslušné Dílčí smlouvy bude Objednatelům uhrazena na základě daňového dokladu (faktury), jehož přílohou bude tvořit oběma Smluvními stranami podepsaný akceptační protokol, jehož přílohou bude výkaz práce podepsaný příslušnou oprávněnou osobou Objednatelů. Akceptační protokol podepsaný oběma Smluvními stranami opravňuje Poskytovatele vystavit fakturu za poskytnuté Plnění dle příslušné Dílčí smlouvy. Vzor akceptačního protokolu a výkazu práce tvoří přílohu č. 2 Dohody.
- 5.2. Pokud není v Dílčí smlouvě sjednáno jinak, bude fakturace probíhat vždy po akceptaci rozsahu poskytnutého Plnění, a to podpisem akceptačního protokolu Objednatelům. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude den podpisu akceptačního protokolu oprávněnou osobou Objednatelů.
- 5.3. Poskytovatel bude fakturovat za poskytnuté Plnění částku vypočítanou na základě MD sazby dle čl. 4 odst. 4.1 písm. a) a/nebo písm. b) a/nebo c) a/nebo d) této Dohody a dle počtu skutečně spotřebovaných MD aktivními operátory, to vše v souladu se schváleným výkazem práce.
- 5.4. Daňový doklad – faktura vystavená Poskytovatelem musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „zákon o DPH“) a níže uvedené údaje:
- 5.4.1 číslo Dohody;
 - 5.4.2 číslo Dílčí smlouvy (objednávky);
 - 5.4.3 popis fakturovaného Plnění a jeho rozsah a cenu;
 - 5.4.4 přílohou faktury je Objednatelům podepsaný akceptační protokol;
- 5.5. Lhůta splatnosti daňového dokladu vystaveného na základě této Smlouvy je 30 kalendářních dnů ode dne jeho doručení Objednatelům. Poskytovatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednatelům nejpozději do 5 kalendářních dnů ode dne vystavení jedním z následujících způsobů
- a) v elektronické podobě na adresu:
faktury@nakit.cz
 - b) doporučeným dopisem na následující adresu:
Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.
Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 01 Praha 10.

- 5.6. Platba bude provedena v české měně formou bankovního převodu na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Dohody. Faktura se považuje za uhrazenou dnem odepsání příslušné finanční částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 5.7. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystavena v souladu s touto Dohodou, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli. Lhůta pro její splatnost se tímto přerušuje a nová lhůta v délce třiceti (30) kalendářních dnů počne plynout od data doručení nová vystavené/opravené faktury Poskytovatelem.
- 5.8. Objednatel neposkytuje Poskytovateli jakékoliv zálohy na cenu za Plnění.
- 5.9. Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že Poskytovatel zdanitelného plnění je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o dani z přidané hodnoty, nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Poskytovatelem v tuzemsku zcela nebo zčásti poukázána na bankovní účet vedený Poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, je příjemce zdanitelného plnění (Objednatel) oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a zákona o DPH. Na bankovní účet Poskytovatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Objednatelem v souladu s ustanovením Dohody bude považována za řádnou úhradu ceny Plnění poskytnutého dle Dohody a příslušné Dílčí smlouvy.
- 5.10. Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Poskytovatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Poskytovatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Poskytovatele, na který bude ze strany Poskytovatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Poskytovateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem doručení opraveného daňového dokladu s uvedením správného bankovního účtu Poskytovatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně Objednateli.

Článek 6.

Místo, termín a způsob dodání Plnění

- 6.1. Poskytovatel je povinen poskytnout Plnění sjednané v příslušné Dílčí smlouvě v termínu sjednaném příslušnou Dílčí smlouvou. Splněním Plnění řádně, včas a v požadované kvalitě dle příslušné Dílčí smlouvy se rozumí podpis akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami dle příslušných ustanovení této Dohody.

- 6.2. Před účinností Dílčí smlouvy budou aktivní operátoři bez zbytečného odkladu proškoleni a Plnění mohlo být poskytováno v termínu sjednaném Dílčí smlouvou.
- 6.3. Místem plnění je Česká republika. Místo plnění bude Smluvními stranami upřesněno v Dílčí smlouvě.
- 6.4. Plnění bude poskytováno prostřednictvím aktivních operátorů ve směnném provozu, a to minimálním počtu aktivních operátorů uvedeném v Dílčí smlouvě. Poskytovatel po dobu účinnosti této Dohody garantuje k dispozici minimální počet 20 aktivních operátorů pro jeden den poskytování Plnění.
- 6.5. Poskytovatel písemně, prostřednictvím e-mailového kontaktu uvedeného v čl. 13 Dohody sdělí obratem po uzavření Dílčí smlouvy všechny případné poddodávky a poddodavatele, prostřednictvím kterých hodlá splnit své závazky vyplývající z této Dohody a Dílčí smlouvy. Objednatel si současně vyhrazuje právo předem písemně odsouhlasit poddodavatele a poddodávky jim udělené a tím, že se zavazuje takový souhlas bezdůvodně neodepřít. Za plnění poddodavatelů Poskytovatel odpovídá jako za své plnění včetně odpovědnosti za důsledky vzniklé při porušení smluvních povinností.
- 6.6. Dohodou Smluvních stran budou bezodkladně definovány standardy výkonu a kvality a metody jejich měření a hodnocení. Na základě konkrétních call skriptů budou definovány KPI počtu hovorů za jednotku času. Dodržování požadované úrovně kvality hovorů (slušnost, srozumitelnost, dodržování call skriptu a znalostní báze) bude kontrolováno namátkovými náslouchy. V případě výhrad Objednatel s výkonem jednotlivých aktivních operátorů upozorní na toto Objednatel Poskytovatele písemně (e-mailem) prostřednictvím kontaktů uvedených v čl. 13 Dohody. Nebude-li ze strany Poskytovatele sjednána náprava do jednoho (1) dne od doručení písemného upozornění, může Objednatel dle svého uvážení tuto Dohodu buď vypovědět dle čl. 15 odst. 15.5 Dohody nebo požadovat výměnu operátora a Poskytovatel je povinen neprodleně takového operátora nahradit jiným proškoleným operátorem.

Článek 7. Akceptace Plnění

- 7.1. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel po skončení účinnosti Dílčí smlouvy, v němž je Objednateli Plnění poskytováno, vyhotoví výkaz práce. Výkaz práce bude obsahovat zejména tyto náležitosti:
- počet operátorů, prostřednictvím kterých bylo Plnění poskytováno,
 - informace, zda bylo Plnění poskytováno ve variantě „inbound“/„outbound“,
 - skutečný počet odpracovaných MD aktivních operátorů prostřednictvím kterých bylo Plnění poskytnuto.
- 7.2. K akceptaci Plnění dojde odsouhlasením a písemným potvrzením akceptačního protokolu Objednatel. Akceptační protokol bude Poskytovatelem předložen Objednateli nejpozději do dvou kalendářních dnů po ukončení poskytování Plnění Objednateli. Pokud nedojde k

odsouhlasení akceptačního protokolu ani do 40 dnů od jeho předání Objednateli, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

Článek 8. Součinnost a vzájemná komunikace

- 8.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si součinnost nezbytnou pro řádné plnění předmětu Dohody. Smluvní strany jsou povinny informovat bezodkladně druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, která jsou nebo mohou být důležitá pro řádné plnění Dohody/Dílčí smlouvy.
- 8.2. V případě prokazatelného prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti není Poskytovatel v prodlení s plněním svých závazků podle Dohody a veškeré lhůty se o prokazatelné prodlení Objednatele prodlužují; to neplatí v případech, kdy prodlení v poskytnutí součinnosti ze strany Objednatele bylo vyvoláno v přímé příčinné souvislosti prokazatelným neposkytnutím součinnosti nebo prodlením ze strany Poskytovatele. Objednatel je v prodlení, jestliže v rozporu se svými povinnostmi vyplývajícími ze smluvního vztahu nepřevzme řádně nabídnuté bezvadné plnění nebo neposkytne součinnost nutnou k tomu, aby Poskytovatel mohl splnit svůj závazek.
- 8.3. Veškerá oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k Dohodě, nebo která mají být učiněna na základě Dohody a která mají či mohou mít jakýkoliv účinek na trvání, změnu či ukončení této Dohody, musí být učiněna v písemné podobě a druhé smluvní straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na kontaktní adresu uvedenou v záhlaví této Dohody, není-li Dohodou stanoveno nebo mezi smluvními stranami pro konkrétní případy písemně dohodnuto jinak.
- 8.4. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu po účinnosti Dohody poskytnout Objednateli součinnost spočívající ve vzájemném technickém propojení call center.
- 8.5. Ukládá-li Dohoda doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen v písemné (listinné) nebo v technické (např. elektronické, optické) podobě jako dokument aplikace Microsoft Office, není-li touto Dohodou stanoveno jinak. Doručování těchto dokumentů musí být v souladu s obecně závaznými právními předpisy. Ustanovení tohoto článku vztahující se k doručování dokumentů v technické (např. elektronické, optické) podobě nelze použít pro doručení faktur dle čl. 5 odst. 5.5. Dohody.

Článek 9. Práva a povinnosti smluvních stran

- 8.1. Objednatel je oprávněn kontrolovat poskytování Předmětu plnění za účelem ověření souladu s podmínkami stanovenými Dohodou.

- 9.2. Poskytovatel prohlašuje, že plněním Dohody nebudou porušena práva třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul finanční nebo jiný závazek ve prospěch třetí strany. V případě porušení tohoto prohlášení je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového jednání.
- 9.3. Poskytovatel má právo od Objednatele vyžadovat a Objednatel je povinen mu poskytovat k plnění Dohody:
- a) včasné, kvalifikované a úplné podklady a informace, zcela nezbytné pro plnění Dohody,
 - b) nezbytnou součinnost a konzultace pro plnění této Dohody.
- 9.4. Poskytovatel je povinen provádět činnosti podle této Dohody s náležitou odbornou péčí a v souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy. Poskytovatel je rovněž povinen chránit oprávněné zájmy Objednatele, které mu jsou, budou nebo by měly být známy, a postupovat v souladu s pokyny obdrženy od Objednatele.
- 9.5. Poskytovatel je povinen plnit pokyny Objednatele, přitom je však povinen upozornit Objednatele na nevhodnost jím udělených pokynů nebo případně též na nevhodnou povahu jím poskytnutých věcí, jestliže tuto nevhodnost je schopen zjistit při vynaložení odborné péče.
- 9.6. Poskytovatel je povinen při plnění povinností dle této Dohody aktivně spolupracovat s dalšími dotčenými subjekty, a to zejména s koncovými uživateli.
- 9.7. Poskytovatel je povinen Objednateli neprodleně oznámit jakoukoliv skutečnost, která by mohla mít, byť i jen částečně, vliv na schopnost Poskytovatele plnit své povinnosti vyplývající z této Dohody. Takovým oznámením Poskytovatel není zbaven povinnosti nadále plnit své závazky vyplývající z této Dohody.

Článek 10.

Důvěrné informace

- 10.1. Veškeré konkurančně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti související se Smluvními stranami, a se kterými se Smluvní strany seznámí při realizaci předmětu Dohody nebo v souvislosti s touto Dohodou přijdou do styku, jsou obchodním tajemstvím. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o uvedených skutečnostech a informacích, které označí jako důvěrné dle § 173⁰ Občanského zákoníku, a to až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti (dále jen „Důvěrné informace“).
- 10.2. Smluvní strany se zavazují, že Důvěrné informace druhé Smluvní strany jiným subjektům nesdělí, nepředstoupí, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu bez předchozího písemného souhlasu. Zavazují se zachovat je v plné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním Dohody a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich

mlčenlivost. To neplatí, pokud mají být Důvěrné informace zpřístupněné pouze za účelem plnění Dohody, na základě obecného závazného předpisu, a to vždy jen v rozsahu zcela nezbytně nutném pro řádné plnění Dohody či naplnění jejího účelu.

- 10.3. Pokud bude druhé Smluvní straně uděleno předchozí písemné svolení ke zpřístupnění Důvěrných informací, zajistí smluvně ochranu Důvěrných informací tak, aby byla minimálně na stejné úrovni, jakou sama poskytuje ve smyslu tohoto článku této Dohody.
- 10.4. Smluvní strany budou za Důvěrné informace považovat též veškeré informace vzájemně poskytnuté v jakékoliv objektivně vnímatelné formě, ať již v ústní, písemné, grafické, elektronické či jiné formě, které se smluvní strany dozvěděly v souvislosti s touto Dohodou, a to bez ohledu, zda jsou nebo nejsou označené za Důvěrné informace.
- 10.5. V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu § 2985 Občanského zákoníku, použijí smluvní strany prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži.
- 10.6. Poškozená Smluvní strana má právo na náhradu újmy, která jí takovýmto jednáním druhé Smluvní strany vznikne.
- 10.7. Povinnost plnit ustanovení tohoto čl. 10 této Dohody se nevztahuje na informace, které:
 - 10.7.1 mohou být zveřejněny bez porušení této Dohody;
 - 10.7.2 byly písemným souhlasem obou Smluvních stran zproštěny těchto omezení;
 - 10.7.3 jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze Smluvních stran;
 - 10.7.4 příjemce je zná dříve, než je sdělí Smluvní strana;
 - 10.7.5 jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona;
 - 10.7.6 Smluvní strana je sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv nebo plnění povinností stanovených právními předpisy.
- 10.8. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení platnosti této Dohody a Dílčí smlouvy.
- 10.9. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn Důvěrné informace sdělit bez předchozího písemného souhlasu svému zakladateli dle zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů a dále ústředním orgánům státní správy, zejména ministerstvu zdravotnictví ČR a krajským hygienickým stanicím.
- 10.10. V případě, že se kterákoliv Smluvní strana hodnověrným způsobem dozví, popř. bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění Důvěrných informací neoprávněné osobě, je povinna o tom bez zbytečného odkladu písemně informovat druhou Smluvní stranu.

Článek 11.

Zpracování osobních údajů

Migrace dat

Bezpečnost

A. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Obecné zásady zpracování osobních údajů subjektů údajů

1. Poskytovatel bude prostřednictvím poskytovatele Plnění dle této Dohody zpracovávat osobní údaje dle pokynů Objednatele. Tato Dohoda se považuje i za smlouvu o zpracování osobních údajů v souvislosti s poskytováním Předmětu plnění, kdy Poskytovatel bude v roli dalšího zpracovatele a Objednatel bude v roli zpracovatele, kdy správcem bude Ministerstvo Zdravotnictví ČR případně jiná třetí strana (pro účely tohoto článku dále Poskytovatel dále také jen "Další Zpracovatel" a Objednatel dále také jen " Zpracovatel ").
2. Osobní údaje budou na základě této Dohody zpracovávány manuálně a automatizované.
3. Výčet zpracovávaných osobních údajů pro účel poskytování Předmětu plnění je uvedený v příloze č. 1 Dohody.
4. Zpracovatel tímto pověřuje Dalšího Zpracovatele ve smyslu § 34 zákona č. 110/2019 Sb. zákona o zpracování osobních údajů, respektive ve smyslu čl. 28 nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“), zpracováním osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění této Dohody.
5. Pověření dle odst. 5 výše se vztahuje i na poddodavatele s tím, že Poskytovatel výslovně prohlašuje, že pokud do zpracování osobních údajů zapojí dalšího poddodavatele, bude tento poskytovat dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby dané zpracování osobních údajů splňovalo GDPR a zaváže jej smlouvou ke stejným povinnostem, které má ve vztahu k Objednateli, v důsledku čeho se poddodavatelé Poskytovatele stanou dalšími zpracovateli ve smyslu čl. 28 odst. 2 GDPR. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších osob nebo zpracovatelů nebo jejich nahrazení a poskytnout mu příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že v případě, pokud dále zapojený poddodavatel poruší své povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů, odpovídá Objednateli za plnění těchto povinností. Objednatel souhlasí se zapojením Infrastrukturních poddodavatelů Poskytovatelem.
6. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po dobu účinnosti této Dohody, pokud z ustanovení této Dohody nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.
7. Poskytovatel je povinen při zpracování postupovat s řádnou péčí.

Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje v souladu s požadavky této Dohody a v souladu s povinnostmi uloženými GDPR Dalšímu Zpracovateli osobních údajů, vč. zejména následujících závazků:

- 7.1 zohledňovat povahu zpracování,
- 7.2 být nápomocen při vyřizování žádostí subjektu údajů,

- 7.3 být nápomocen v plnění povinností dle čl. 32 až 36 GDPR,
 - 7.4 poskytovat Zpracovateli veškeré informace potřebné k doložení skutečnosti, že byly splněny povinnosti dle čl. 28 GDPR,
 - 7.5 umožnit audity, vč. inspekcí prováděných Zpracovatelem či jím pověřenými osobami a poskytnout součinnost u těchto auditů.
8. Poskytovatel se zavazuje zajistit výmaz osobních údajů ve lhůtách stanovených Zpracovatelem.
 9. V případě ukončení této Dohody je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a smazat veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdržel-li od Objednatele jiné pokyny.
 10. Poskytovatel je povinen dbát, aby žádný subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu subjektů údajů před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života a zajistit veškerá práva subjektu údajů, které je z pozice Dalšího Zpracovatele povinen zajišťovat dle GDPR.
 11. Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu vyplývají z GDPR a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro tyto osoby příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu. Za účelem plnění povinností dle tohoto článku Dohody se Objednatel zavazuje bezodkladně po jejich obdržení poskytovat Poskytovateli jakákoliv rozhodnutí či doporučení nebo stanoviska vydaná Zpracovatelem nebo příslušnými orgány státní správy.
 12. Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené GDPR, je povinen na to Objednatele neprodleně upozornit.
 13. V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů (dále jen „ÚOOÚ“) či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany ÚOOÚ či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem, je Poskytovatel tuto skutečnost povinen okamžitě oznámit Objednateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení.
 14. Poskytovatel není oprávněn osobní údaje subjektů údajů 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 Dohody.
 15. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle tohoto článku Dohody 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.

Záruky technického a organizačního zabezpečení osobních údajů subjektů údajů

16. Poskytovatel je povinen zabezpečit řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných osobních údajů a výslovně prohlašuje, že zavede vhodná technická a organizační opatření tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo požadavky GDPR.
17. Poskytovatel je povinen při zpracování osobních údajů zajistit ochranu osobních údajů minimálně na takové úrovni, aby byly dodrženy veškeré záruky o technickém a organizačním

zabezpečení osobních údajů uvedené níže v tomto článku této Dohody.

18. Poskytovatel se zavazuje zajistit taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či sdružení s jinými osobními údaji, či k jinému neoprávněnému zpracování v rozporu s touto Dohodou. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
19. Poskytovatel se za účelem ochrany osobních údajů zavazuje zajistit zejména, že:
 - 19.1 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.
 - 19.2 Zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje dle této Dohody, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Objednatelem stanoveném a odpovídajícím této Dohody a GDPR, 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. Splnění této povinnosti zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání.
 - 19.3 Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
 - 19.4 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.
 - 19.5 Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Dohodou.
20. 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.
21. Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technickoorganizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu s GDPR, jinými právními předpisy a předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:
 - 21.1 plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům;
 - 21.2 zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování;
 - 21.3 zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání

záznamů obsahujících osobní údaje; a

- 21.4 opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.**
- 22. Poskytovatel uvede místa a prostředí zpracování osobních údajů. V případě předávání do třetích zemí musí být splněny podmínky dle čl. 44 a 46 GDPR.**
- 23. V případě zjištění porušení záruk dle této Dohody 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.**
- 24. V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je Poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:**
- 24.1 zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby;**
- 24.2 zajistit, 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;**
- 24.3 pořizovat a uchovávat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.**
- 25. Poskytovatel se zavazuje, že přijme všechna opatření k zabezpečení zpracování případně včetně:**
- 25.1 schopnosti zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování;**
- 25.2 schopnosti obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;**
- 25.3 procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.**
- Ohlašování porušení zabezpečení osobních údajů**
- 26. Poskytovatel je povinen v případě porušení zabezpečení osobních údajů dle čl. 33 nebo 34 GDPR dodržovat jednotlivá ustanovení tohoto článku.**
- 27. Poskytovatel je povinen neprodleně, nejpozději však do 24 hodin, informovat Objednatele o všech případech porušení zabezpečení osobních údajů, které musí být dle čl. 33 a 34 GDPR oznamovány ÚOOÚ nebo subjektu údajů.**
- 28. Poskytovatel poskytne dále Zpracovateli na jeho žádost veškeré informace, které budou považovat za nutné k řádnému posouzení porušení zabezpečení osobních údajů, minimálně však informace uvedené v čl. 33 odst. 3 GDPR.**
- 29. Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli v případě potřeby neprodleně veškerou součinnost při poskytování dodatečných informací o porušení zabezpečení osobních údajů ÚOOÚ a subjektům údajů.**

30. Poskytovatel se zavazuje vypracovat plán postupu pro případ porušení zabezpečení osobních údajů. Tento plán předloží Poskytovatel na požádání Objednateli. Poskytovatel se zavazuje informovat Objednatele o veškerých podstatných změnách tohoto plánu.
31. Poskytovatel je povinen vést podrobnou evidenci veškerých případů porušení zabezpečení osobních údajů bez ohledu na skutečnost, zda tyto představují riziko pro práva a svobody fyzických osob, s uvedením skutečností, které se týkají daného porušení, jeho účinků a přijatých nápravných opatření. Tato evidence musí obsahovat minimálně informace uvedené v čl. 33 odst. 3 GDPR a Poskytovatel je povinen poskytnout ji Zpracovateli na jeho žádost.
32. Jestliže vznikne v souvislosti se zajištěním ochrany osobních údajů podle právních předpisů uvedených v této kapitole 1 nebo dle stanoviska ÚOOÚ nebo Evropského sboru pro ochranu osobních údajů potřeba uzavřít dodatek k této Dohodě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy.

B. MIGRACE DAT (VČ. OSOBNÍCH ÚDAJŮ)

1. Nastane-li v průběhu plnění Dohody nutnost předání údajů, vč. dat osobních, zavazuje se Objednatel Poskytovateli písemně, na základě oběma Smluvními stranami podepsaného předávacího protokolu kontaktními osobami dle čl. 13 Dohody, předat všechny údaje a data (vč. údajů osobních), se kterými je a/nebo bylo v rámci plnění této Dohody naktádáno. Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za neúplnost/nesprávnost/ztrátu údajů a dat do doby podpisu předávacího protokolu dle tohoto odstavce. Z předávacího protokolu bude zřejmé množství předávaných dat a údajů, jejich forma a zabezpečení.
2. Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem a třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení dat služby Objednatele nahrazujícího službu, na nového poskytovatele, ka kterému dojde nebo má dojít po skončení účinnosti této Dohody. Poskytovatel s Objednatelem budou postupovat tak, aby k migraci došlo nejpozději do 2 měsíců od ukončení této Dohody. Činnost Poskytovatele při migraci dat je součástí poskytování služeb.
3. Smluvní strany se dohodly, že po migraci dat budou veškerá data Poskytovatelem smazána. V případě, se Objednatel rozhodne data nemigrovat je Poskytovatel povinen smazat data do 6 měsíců od ukončení této Dohody/Dílní smlouvy, přičemž Poskytovatel předá uplynutím výše uvedené lhůty Objednateli seznam dat ve strojově čitelném formátu dle specifikace Objednatele, nevyzve-li jej písemně Objednatel k likvidaci dat dříve.

C. BEZPEČNOST

1. Smluvní strany se zavazují dodržovat bezpečnostní požadavky pro uživatele koncových zařízení specifikované v příloze č. 3 Dohody.
2. Poskytovatel podpisem této Dohody akceptuje, že provozovatelem softwarového nástroje služby ve smyslu ZoKB je Objednatel a správcem softwarového nástroje služby ve smyslu ZoKB je Ministerstvo zdravotnictví. Správce softwarového nástroje služby stenožil, že vytvořený

informační systém musí splňovat bezpečnostní požadavky shodně, jako na významný informační systém (dále jen „VIS“) dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (dále jen „ZoKB“).

3. Poskytovatel podpisem této Dohody dále akceptuje, že se pro provozovatele softwarového nástroje Služby stává významným dodavatelem ve smyslu ZoKB, a současně se zavazuje dodržovat při výkonu své činnosti pro Objednatele všechny bezpečnostní požadavky stanovené v této Dohodě.
4. Poskytovatel podpisem této Dohody akceptuje, že dodávané plnění dle této Dohody je ve prospěch softwarového nástroje služby, na který jsou kladeny bezpečnostní požadavky stejné jako na významný informační systém (VIS) dle ZoKB, a současně se zavazuje k zavedení a dodržování veškerých souvisejících bezpečnostních opatření požadovaných ZoKB a vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (dále jen „VyKB“), a to minimálně po dobu plnění dle této Dohody.

Článek 12.

Nemožnost plnění a vyšší moc

- 12.1. Jestliže vznikne na straně Poskytovatele nemožnost plnění ve smyslu § 2006 a § 2007 Občanského zákoníku, uvedomí Poskytovatel písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) kalendářních dnů od jejího vzniku, o této skutečnosti a její příčině Objednatele. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Poskytovatel pokračovat v realizaci svých závazků vyplývajících z této Dohody v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci plnění dle této Dohody. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než třicet (30) kalendářních dnů, je Objednatel oprávněn od Dílčí smlouvy odstoupit.
- 12.2. Brání-li některé ze Smluvních stran v plnění povinností ze Dohody mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku, je Smluvní strana povinna o vzniku, důsledcích a zániku takové překážky druhou Smluvní stranu neprodleně informovat. Zpráva musí být podána písemně, neprodleně poté, kdy se povinná Smluvní strana o překážce dozvěděla, nebo při náležité péči mohla dozvědět. Bezprostředně po zániku takové překážky povinná Smluvní strana obnoví plnění svých závazků vůči druhé Smluvní straně a učiní vše, co je v jejích silách, ke kompenzaci doby, která uplynula v důsledku takového prodlení.

Článek 13.

Odpovědní pracovníci

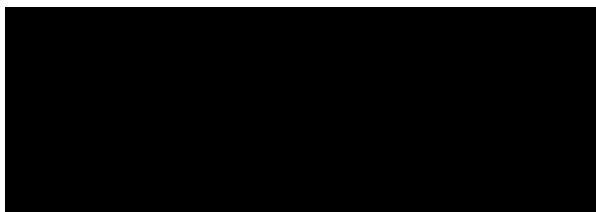
- 13.1. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami je činěna písemně, není-li touto Dohodou stanoveno jinak. Písemnou komunikací se rozumí komunikace prostřednictvím doporučené pošty nebo e-mailem na kontaktní adresy Smluvních stran uvedené v tomto článku Dohody

nebo na takovou jinou adresu, kterou příslušná Smluvní strana určí v písemném oznámení zaslaném v souladu s touto Dohodou druhé Smluvní straně.

- 13.2. Kontaktní adresy či spojení mohou být měněny jednostranným písemným oznámením doručeným příslušnou Smluvní stranou druhé Smluvní straně s tím, že taková změna se stane účinnou uplynutím tří (3) pracovních dnů od doručení takového oznámení bez nutnosti uzavření dodatku k této Dohodě.
- 13.3. Odpovědnými pracovníky Smluvních stran ve věcech obchodních pro účely této Dohody a Dílčích smluv jsou:

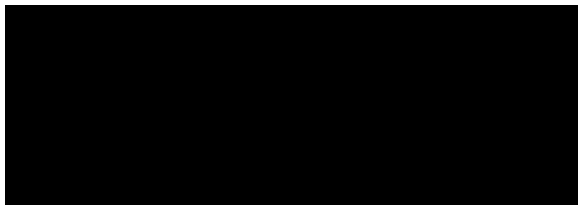
Za Objednatele:

- a) ve věcech projektových a akceptace Plnění, vč. podpisu výkazu práce:

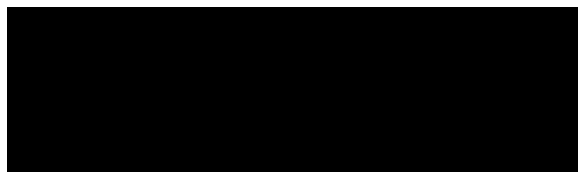


Za Poskytovatele:

- a) ve věcech projektových a akceptace Plnění, vč. podpisu výkazu práce a akceptačního protokolu:



- b) ve věcech obchodních



- 13.4. Obě Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit odpovědné osoby dle tohoto článku Smlouvy bez nutnosti uzavření dodatku k Dohodě/Dílčí smlouvě, přičemž změna je účinná doručením písemného oznámení o takové změně druhé Smluvní straně bez nutnosti uzavřít dodatek k této Dohodě.
- 13.5. Pouze odpovědní pracovníci Smluvních stran a/nebo jejich pověřeni zástupci jsou oprávněni vznášet vůči druhé Smluvní straně požadavky související s plněním této Dohody/Dílčí smlouvy a k těmto požadavkům se náležitě vyjadřovat.

Článek 14.

Smluvní pokuty

- 14.1 Pokud se v průběhu účinnosti této Dohody/Dílní smlouvy se stane kterékoliv z prohlášení Poskytovatele dle čl. 2 odst. 2.1 jako nepravdivé, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých), a to i opakovaně.
- 14.2 Je-li Poskytovatel v prodlení s poskytnutím Plnění v termínu sjednaném příslušnou Dílní smlouvou, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05% z ceny tohoto Plnění bez DPH, za každý i započatý den prodlení.
- 14.3 Za každé jednotlivé porušení povinnosti Poskytovatelem týkající se mlčenlivosti/osobních údajů dle čl. 10, čl. 11, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty, bez ohledu na to, zda Poskytovatel úmyslně nebo z nedbalosti porušil tuto svou povinnost. Výše smluvní pokuty je dohodou Smluvních stran stanovena na 500 000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ takového porušení.
- 14.4 V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu ust. § 2985 Občanského zákoníku kteroukoli Smluvní stranou, Smluvní strany použijí právní prostředky ochrany proti nekalé soutěži včetně nároku na náhradu újmy.
- 14.5 V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, má Poskytovatel právo žádat na Objednateli úrok z prodlení v souladu s nařízením 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 a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob.
- 14.6 Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo Objednatele na náhradu vzniklé újmy v celém rozsahu. Smluvní strany výslovně vylučují aplikaci § 2050 Občanského zákoníku.
- 14.7 Vyúčtování smluvní pokuty/úroků z prodlení – penalizační faktura, musí být druhé Smluvní straně zasláno doporučeně s dodejkou. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení penalizační faktury. Úhrada smluvní pokuty/úroků z prodlení se provádí bankovním převodem na účet oprávněné Smluvní strany uvedený v penalizační faktuře. Částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání ve prospěch účtu oprávněné Smluvní strany.

Článek 15.

Ustanovení o vzniku a zániku Dohody

- 15.1 Smluvní strany se dohodly, že podmínky ukončení Dohody dle tohoto článku se vztahují i na ukončení příslušné Dílní smlouvy.

- 15.2 Tato Dohoda nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv v souladu se zák. č. 340/201 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) ve znění pozdějších předpisů.
- 15.3 Dohoda je uzavřena na dobu do vyčerpání Celkové ceny sjednané v článku 4 odst. 4.1 této Dohody podle toho, která ze skutečností nastane dříve.
- 15.4 Dohoda může být ukončena dohodou Smluvních stran v písemné formě, přičemž účinky ukončení Dohody nastanou k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě. Nebude-li takovýto okamžik dohodou stanoven, pak tyto účinky nastanou ke dni účinnosti takovéto dohody.
- 15.5 Dohodu/Dílčí smlouvu lze ukončit výpovědí. Objednatel má právo tuto Dohodu vypovědět bez udání důvodů bez výpovědní lhůty; výpověď je účinná dnem prokazatelného doručení písemné výpovědi Poskytovateli. Smluvní strany se dohodly, že bude-li ze strany Objednatele vypovězena Dílčí smlouva, vypořádají si vzájemně Smluvní strany veškeré závazky plynoucí z této Dílčí smlouvy.
- 15.6 Objednatel je oprávněn od této Dohody a/nebo Dílčí smlouvy odstoupit v případě jejich podstatného porušení, není-li v textu Dohody výslovně uvedeno zejména i v těchto případech:
- a) vůči majetku Poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku;
 - b) Insolvenční návrh na Poskytovatele byl zamítnut proto, že majetek Poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
 - c) Poskytovatel vstoupí do likvidace;
 - d) Poskytovatel zpřístupní jakékoli informace v rozporu s ustanovením čl. 11 Dohody;
- 15.7 Odstupuje-li od Dohody kterákoliv ze Smluvních stran, oznámí písemně tuto skutečnost druhé Smluvní straně, a to nejpozději do deseti (10) kalendářních dnů ode dne, kdy se tato Smluvní strana o důvodech zakládajících možnost odstoupení od Dohody dozvěděla. Odstoupení je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení jedné Smluvní strany o odstoupení od této Dohody druhé Smluvní straně.
- 15.8 Poskytovatel je oprávněn od Dohody odstoupit pouze v případě, že je Objednatel v prodlení s úhradou faktury vystavené na základě a v souladu s podmínkami této Dohody po dobu delší než 120 kalendářních dní.
- 15.9 Odstupuje-li od Dohody kterákoliv ze Smluvních stran, oznámí písemně tuto skutečnost druhé Smluvní straně, a to nejpozději do deseti (10) kalendářních dnů ode dne, kdy se tato Smluvní strana o důvodech zakládajících možnost odstoupení od této Dohody dozvěděla. Odstoupení je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení jedné Smluvní strany o odstoupení od této Dohody druhé Smluvní straně.

Článek 16.

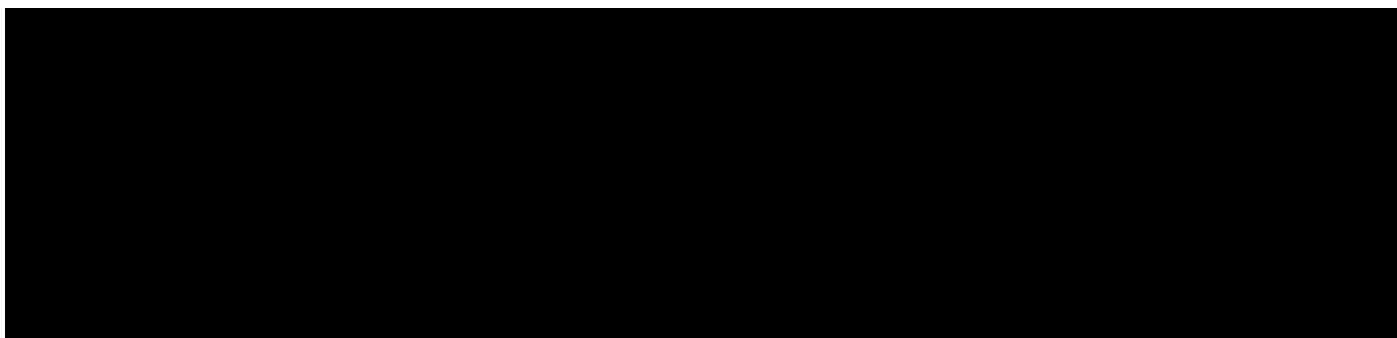
Závěrečná ustanovení

- 16.1** Vztahy vyplývající z této Dohody se řídí právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem a ZZVZ.
- 16.2** Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů, vzniklých na základě této Dohody nebo v souvislosti s touto Dohodou, a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání odpovědných pracovníků nebo jiných pověřených subjektů. Nepodaří-li se Smluvním stranám vzájemný spor vyřešit smírně, dohodly se Smluvní strany, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
- 16.3** Pokud kterékoli ustanovení této Dohody nebo jeho část je nebo se stane neplatným či nevynutitelným, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této Dohody nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této Dohody, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu. V takovém případě se obě Smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které bude svým účelem a významem co nejbližší ustanovení této Dohody, jež má být nahrazeno.
- 16.4** Změny a doplňky této Dohody lze provádět pouze písemnými a vzestupně očíslovanými dodatky podepsanými oběma Smluvními stranami. Podstatná změna textu této Dohody nebo změna, která by nebyla připuštěna zákonem o veřejných zakázkách, je vyloučena.
- 16.5** Tato Dohoda je vyhotovena elektronicky a podepsána zaručeným elektronickým podpisem oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
- 16.6** Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Dohody nebo v souvislosti s touto Dohodou a, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb, a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedověděl.
- 16.7** Nedílnou součástí této Dohody jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Specifikace Předmětu plnění**
 - Příloha č. 2 – Vzor akceptačního protokolu a výkazu práce**
 - Příloha č. 3 - Bezpečnostní požadavky pro uživatele koncových zařízení**

Smluvní strany prohlašují, že tato Dohoda je projevem jejich pravé a svobodné vůle a nebyla sjednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují Smluvní strany své podpisy.

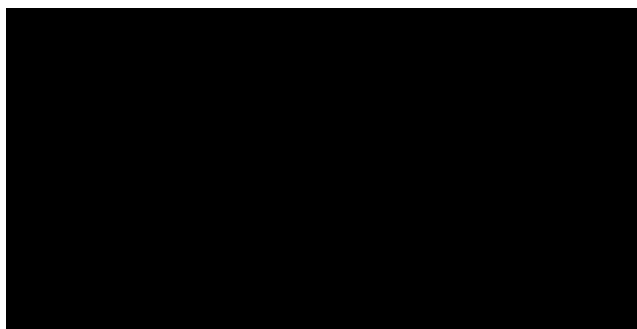
V Praze dne

V Praze dne



**Národní agentura pro komunikační
a informační technologie, s.p.**

Servodata a.s.



Příloha č. 1 – Specifikace Předmětu plnění, rozsah a účel zpracování osobních údajů

A) SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

Vybavení stanoviště aktivního operátora

PC nebo Notebook s operačním systémem Windows 7 a výše

Stabilní internetové připojení v případě datového modemu připojení LTE

Náhlavní sluchátka s mikrofonem (headset)

Možnost instalace aplikace umožňující příchozí a odchozí hovory MicroSIP

Webový prohlížeč Chrome/Edge. Internet Explorer není podporován.

Licence Daktela dodá Objednatel

Organizace práce aktivních operátorů

Nabízená cena práce operátorů bude zahrnovat následující organizační činnosti:

- plánování směn v koordinaci s Objednatelem/Ministerstvem zdravotnictví (MZ),
- koordinátor (manager) - komunikace s pracovníky Objednatele/MZ,
- vedoucí směn - komunikace s pracovníky Objednatele/MZ a poskytování přímé podpory operátorům,
- kontrola kvality práce operátorů (namátkové naslechy),
- průběžné doškolení drobných změn call skriptů, a/nebo knowledge bází.

Počet aktivních operátorů

Kvůli efektivitě školení a řízení kapacit bude v rámci jedné Dílčí smlouvy nasazeno minimálně 20 operátorů ve směnném provozu/.

Pracovní doba

Pondělí-neděle, vč. státních svátků od 08:00 do 19:00.

Popis služby call centra

Předmětem poskytování této služby je závazek Poskytovatele vykonávat pro Objednatele činnost spočívající v poskytování služeb call centra s veškerou odbornou péčí a v souladu se zájmy a pokyny Objednatele.

Varianta Inbound

Zahájení hovorem dle call scriptu. Následné vyhledání odpovědi v knowledge base a zodpovídání dotazů.

Varianta outbound (trasování)

Zahájení hovoru dle call scriptu a zpracování hovoru dle rozhodovacího stromu, kde se vyhodnotí riziko kontaktu a přiřadí se výsledek.

Zaškolení

Zaškolení na systém Daktela prostřednictvím metodiků – online i offline, nedisponuje-li touto znalostí dané call centrum, možnost zaškolení metodiků/školení v call centru.

Zaškolení na odbornou část provádí vždy metodici projektu Chytrá Karanténa. Možnost školení online i offline.

Bude prováděno doškolení operátorů externích call center dle aktuálního epidemiologického vývoje, vyhlášek a nařízení Ministerstva zdravotnictví ČR.

B) ROZSAH A ÚČEL ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Kategorie subjektů

Nakažení (infikovaní, osoby s pozitivním výsledkem testu), vyhledané kontakty (osoby s rizikovým kontaktem na nakažené) a praktičtí lékaři těchto kontaktů.

Účel zpracování

Ochrana veřejného zdraví dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, konkrétně provádění epidemiologického šetření dle § 62a a § 67 citovaného zákona. Případně projednávání přestupků dle § 92k citovaného zákona.

Zpracování osobních údajů je prováděno dle čl. 6 odst. 1 písm. c), resp. čl. 9 odst. 2 písm. i) a g) GDPR.

Typ osobních údajů

Nakažení (1. a 2. hovor):

- jméno a příjmení
- rodné číslo
- telefonní číslo
- adresa
- jméno, adresa a telefonní číslo praktického lékaře
- informace o testu a výsledku testu
- informace o zdravotním stavu - informace specifické pro COVID19
- cestovní anamnéza (navštívené země a termíny návštěv)
- údaje o čase a místě vyhledaných kontaktů získané a zaznamenané v rámci epidemiologického šetření.

Vyhledané kontakty (3. hovor):

- jméno a příjmení
- rodné číslo
- telefonní číslo
- adresa
- jméno, adresa a telefonní číslo praktického lékaře
- datum kontaktu s nakaženým, identifikace nakaženého
- informace o karanténě
- informace o zdravotním stavu - informace specifické pro COVID19
- informace o testu a výsledku testu
- cestovní anamnéza (navštívené země a termíny návštěv)

Příloha č. 2 – Vzor akceptačního protokolu a výkazu práce
A) Vzor akceptačního protokolu

Poskytovatel	xxx
Objednatel	<i>Národní agentura pro informační a komunikační technologie, s.p.</i>
Smlouva	<i>Číslo Smlouvy</i>
Název Projektu	<i>Call centrum – projekt Chytrá karanténa</i>
Datum předání	<i>Datum</i>

Předmět akceptace

Číslo	Popis	Akceptováno	Neakceptováno
01			

Seznam příloh
Závěrečná ustanovení

Poskytovatel a Objednatel svým podpisem stvrzují akceptaci dle výše specifikované Smlouvy.

	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Akceptoval Poskytovatele za			
Akceptoval Objednatele za			

B) Vzor výkazu práce (samostatná excel příloha)


P3 Rámcové
dohody_výkaz práce

NAKIT		VÝKAZ PRÁCE	
Název Smlouvy	Rámcová dohoda na poskytování služeb Call centra pro projekt Chytrá karanténa		
Číslo Smlouvy	xxx NAKIT		
Jméno a příjmení			
Role			
Vykazovaný měsíc			
Vykazovaný rok			
Přehled činností vykonaných pro projekt v režimu skutečně prokazovaných výdajů			
Poř. č.	Vykonané činnosti pro projekt	Počet hodin	
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
Počet skutečně odpracovaných hodin pro projekt			0,00
Prohlašuji, že veškeré údaje uvedené v tomto pracovním výkazu jsou pravdivé.			
Datum		Podpis Objednatele	
Datum		Podpis Poskytovatele	

Příloha č. 3 - Bezpečnostní požadavky pro uživatele koncových zařízení

Uživatelská hesla

1. Aktivní operátor (pro účely této přílohy taky „Uživatel“) si musí zvolit heslo sám a toto heslo musí udržováno v tajnosti. Uživatel nesmí sdělovat heslo žádné další osobě.
2. Heslo musí mít délku nejméně 12 znaků.
3. Heslo nesmí být založeno na snadno odhalitelných údajích – data narození nejbližších osob, jména atd. Heslo nesmí být tvořeno znaky, které budou pravidelnou posloupností čísel nebo písmen. Heslo nesmí být tvořeno slovy, která by bylo možno vyhledat v českých nebo cizojazyčných slovnících.
4. Heslo musí obsahovat alespoň jedno malé, jedno velké písmeno a jeden neabecední znak.
5. Přednastavená hesla musí být neprodleně nahrazena vlastními hesly.
6. Vlastní hesla nesmí být nikam poznamenávána (lístečky na monitoru atd.) ani ukládána do souborů v pracovní stanici.
7. Heslo nesmí být identické s heslem používaným pro soukromé účely.
8. Hesla musí být zadávána tak, aby nemohla být odpozorována přítomnými osobami.
9. Hesla nesmí být začleňována do jakýchkoliv automatizovaných přihlášení, např. uložená v makru nebo pod funkční klávesou.
10. Uživatel nesmí používat heslo používané pro přihlášení při své pracovní činnosti pro další přihlášení do jiných systémů (nepoužívat stejná hesla jako v soukromé činnosti, a to zejména na internetu).
11. Ztráta, odcizení nebo prozrazení uživatelského hesla i ve stádiu pokusu je bezpečnostní incident, který musí nahlásit Poskytovateli, který je neprodleně povinen tuto skutečnost sdělit Objednateli.

Opuštění pracoviště

1. V případě opuštění pracoviště musí být zajištěno, aby neoprávněné osoby nemohly používat uživatelskou pracovní stanici, ani jiná svěřená zařízení.
2. Uživatel musí provést odhlášení pracovní stanice či zařízení, nebo použít opatření bránící zneužití stanice (např. ochrana spořičem vyžadujícím heslo).
3. Uživatel musí při ukončení práce (především při ukončení denního pracovního procesu) provést řádné ukončení provozu operačního systému a vypnutí počítače, monitoru a dalších zařízení.

Přístup k zařízení

Uživatel nesmí umožnit neautorizovaný fyzický přístup k zařízení neoprávněným osobám.

Ochrana před škodlivými kódy

1. Uživatel nesmí otevírat soubory pocházející z nedůvěryhodných zdrojů (např. programy uložené na datových médiích nejasného původu. Uživatel nesmí spouštět programy, získané z Internetu, které neprošly kontrolou na přítomnost škodlivého kódu.
2. Uživatel nesmí úmyslně měnit nastavení, deaktivovat, ani odinstalovávat antivirový software.
3. Uživatel nesmí spouštět programový kód ze zdrojů, jako jsou např. applety vystavené na veřejných Internetových stránkách.
4. Každý výskyt nebezpečného programu nebo aktivita ukazující na tento výskyt musí být bezprostředně nahlášena Poskytovateli, který je neprodleně povinen tuto skutečnost sdělit Objednateli.

Ochrana dokumentace

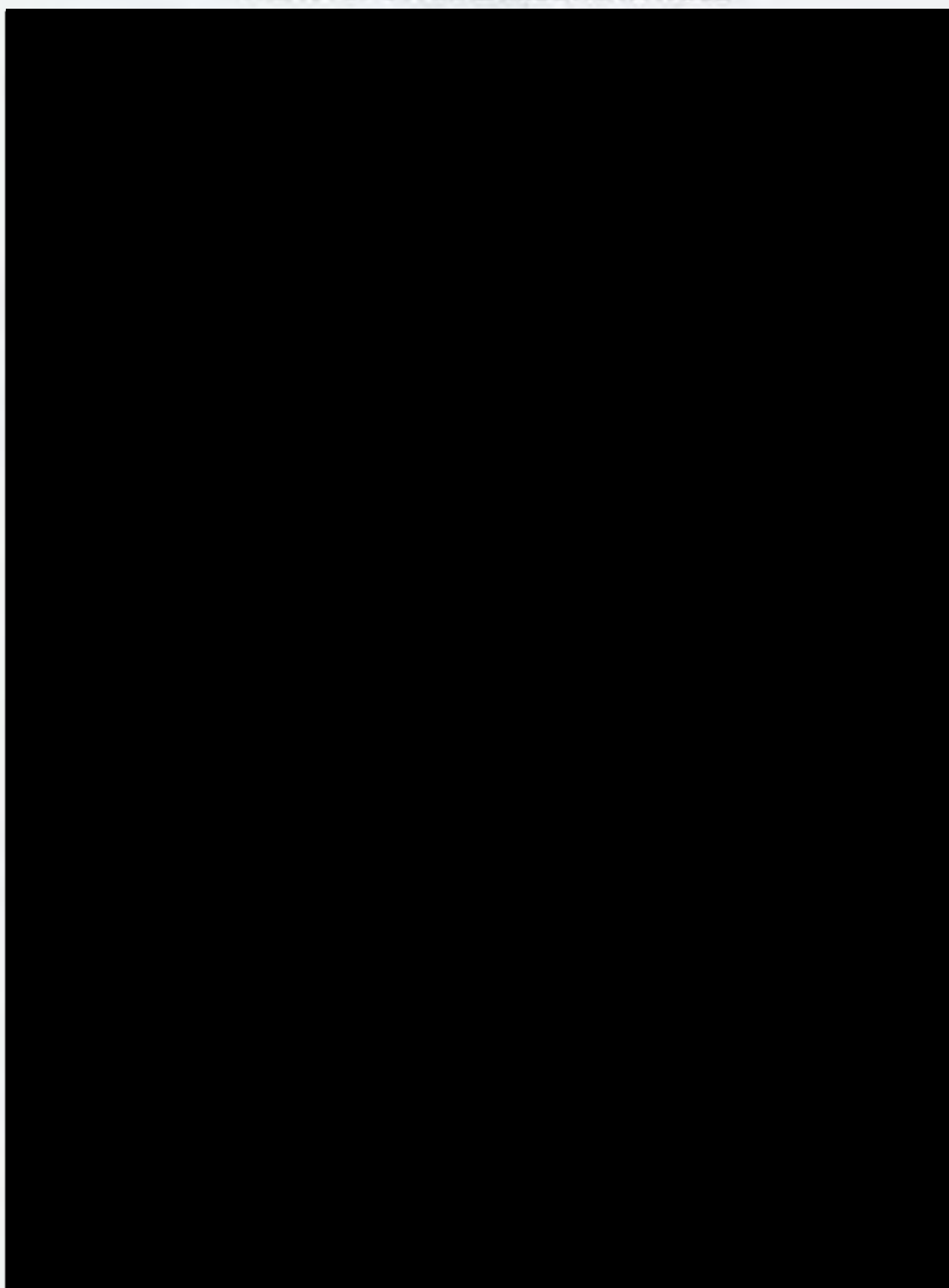
1. Uživatel nesmí média a dokumenty potřebné k pracovní činnosti po skončení této činnosti nechávat na volně dostupném místě. Jakákoliv média nebo tištěné dokumenty musí být bezpečně uchovávány pod uzamčením.

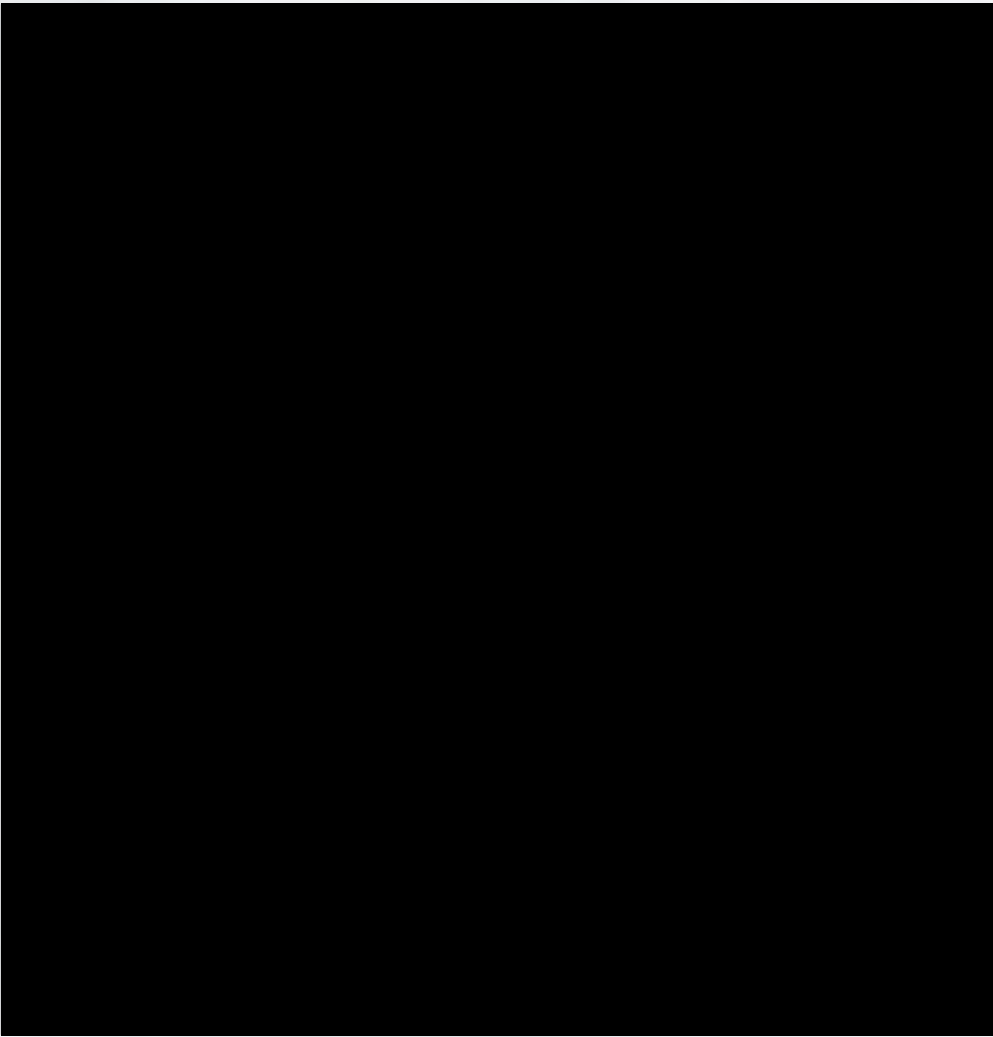
Bezpečnostní incidenty

Uživatel musí neprodleně informovat Poskytovatele a Poskytovatel je povinen neprodleně informovat Objednatele o bezpečnostním incidentu nebo o události, která by jím mohla být. Jedná se především o:

- Varovná systémová hlášení o opakovaných neúspěšných pokusech o přihlášení na uživatelský účet,
- Podezřelé změny v délce souborů a data jejich modifikace,
- Podezřelé modifikace a smazání souborů,
- Nemožnost uživatele přihlásit se na účet,
- Havárie operačního systému nebo podezřelý pokles výkonu,
- Časový údaj o posledním přihlášení, který nekoresponduje se skutečným posledním přihlášením uživatele.

**POVĚŘENÍ GENERÁLNÍHO ŘEDITELE
K ZASTUPOVÁNÍ ZAMĚSTNAVATELE**





[The text in this section is extremely faint and illegible due to blurring and low contrast.]

