

Rámcová dohoda na poskytování služeb Call centra

číslo 1441/2020

Registr. číslo	PRÁVNÍ ODBOR
	1441/20

Česká republika – Ministerstvo zdravotnictví

se sídlem:

Palackého náměstí 4, 128 00, Praha 2

IČO:

000 24 341

zastoupena:

MUDr. Jarmilou Rážovou, Ph.D. náměstkyní
sekce ochrany veřejného zdraví a hlavní
hygieničkou ČR

dále jen „Objednatel“

a

Obchodní společnost Conectart s.r.o.

se sídlem:

K Žižkovu 851/4, Vysočany, 190 00 Praha 9

IČO:

24728055

DIČ:

CZ24728055

zastoupena:

[redacted]
jednateli

zapsaná v obchodním rejstříku

C 169320 vedená u Městského soudu v Praze

bankovní spojení:

č. ú.: 123-2006650257/0100

dále jen „Poskytovatel“

dále jednotlivě jako „Smluvní strana“, nebo společně jako „Smluvní strany“ uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „Občanský zákoník“), tuto rámcovou dohodu na poskytování služeb (dále jen „Dohoda“).

Preambule

Objednatel v souvislosti s náhlým a neočekávaným nárůstem počtu osob nakažených nemocí COVID-19 a s ohledem na vládou vyhlášený nouzový stav urgentně potřebuje zajistit podporu orgánů ochrany

veřejného zdraví, a to prostřednictvím Call centra, které usnadní a umožní rychlejší reakci orgánů ochrany veřejného zdraví k zvládnání epidemie COVID-19. 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 zejména pro podporu provádění epidemiologických šetření a dalších kompetencí orgánů ochrany veřejného zdraví za účelem odvrácení probíhající epidemie onemocnění COVID-19 („Chytrá karanténa“) prostřednictvím aktivních operátorů (dále jen „**služby**“ nebo „**Předmět plnění**“) Služba bude poskytována od pondělí do neděle od 08:00 hod. – 19:00 hod., vč. státních svátků. Předmět plnění je detailně specifikovaný v Příloze č. 1 Dohody, způsob a akceptace jeho plnění jsou uvedeny v této smlouvě.
- 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/Dílčí smlouvy a plnit své povinnosti vyplývající z této Dohody a příslušné Dílčí 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 vyplývající z platných právních předpisů v jakémkoliv právním řádu, jímž je Poskytovatel vázán a/nebo (ii) porušením jakékoliv povinnosti vyplývající z jakékoliv smlouvy, již 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 Poskytovatel je k Předmětu plnění dle této Dohody materiálně, personálně a odborně vybaven;
 - 2.1.5 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;
 - 2.1.6 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. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev, ve znění pozdějších předpisů;
 - 2.1.7 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 souhrnu s dalšími okolnostmi, nepříznivým způsobem ovlivnit schopnost Poskytovatele splnit jeho závazky podle této Dohody;
 - 2.1.8 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 sjednaným podle Dohody;
 - 2.1.9 hmotné složky Plnění nejsou zatíženy zástavními, předkupními, nájemními či jinými právy;
 - 2.1.10 žádná třetí osoba nevznesla nárok, v jehož důsledku by mohlo dojít k omezení práva Poskytovatele hmotné složky Plnění převést na Objednatele;
 - 2.1.11 není s vynaložením veškeré odborné péče vědom žádné překážky týkající se Plnění nebo místa či prostředí Objednatele, která by znemožňovala nebo znesnadňovala poskytnout Plnění způsobem sjednaným podle Dohody/Dílčí smlouvy;
 - 2.1.12 Dohoda představuje platný a právně závazný závazek Poskytovatele, který je vynutitelný v souladu s podmínkami Dohody;
 - 2.1.13 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 určí k poskytování Plnění řídicí tým, který sestává z minimálně dvou osob v rolích vedoucích pracovníků, přičemž každá z nich musí splňovat požadavek alespoň 1 roku praxe s vedením týmu alespoň 15 osob a zároveň nesmí mít ve výpisu z Rejstříku trestů záznam). Jmenné složení řídicího týmu včetně kvalifikace je uvedeno v Příloze č. 4 Smlouvy. V případě změny řídicího týmu je Poskytovatel povinen vyžádat si předchozí písemný souhlas

- Objednatele. Nová osoba Poskytovatele musí splňovat uvedené požadavky, což je Poskytovatel povinen Objednateli doložit odpovídajícími dokumenty. Objednatel má právo vyžádat si v případě opakované nespokojenosti s činností některého člena řídicího týmu jeho výměnu.
- 2.4 Poskytovatel bude poskytovat Plnění prostřednictvím operátorů call centra (dále jen "operátor"), kteří mají předchozí pracovní historii v oboru poskytování služeb kontaktního centra delší než 3 měsíce a ovládají mluvenou češtinu na úrovni rodilého mluvčího. Jmenný seznam operátorů poskytne Poskytovatel před zahájením školení operátorů. V případě změny týmu operátorů je Poskytovatel povinen předložit jmenný seznam před termínem školení určeným dohodou s Objednatelem. Maximální povolený objem změn seznamu operátorů je 20% z celkového počtu operátorů Dodavatele v jednom měsíci. Objednatel má právo na screening výkonnosti a kvality operátorů a v případě nespokojenosti může vyžádat výměnu konkrétních operátorů.
- 2.5 Poskytovatel se zavazuje, že bude dbát, aby jeho činností nebyla poškozena dobré jméno Objednatele, jakožto ústředního orgánu státní správy pro oblast zdravotnictví. Při poskytování Předmětu plnění musí Poskytovatel vždy sledovat zájmy Objednatele na řádné ochraně veřejného zdraví. Poskytovatel se zavazuje nevyvíjet jakékoliv aktivity, a to jak přímo, tak zprostředkovaně, které jsou v rozporu se zájmy Objednatele ve všech oblastech jeho činnosti.
- 2.6 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, jakož i Dílčích smluv, ledaže je Předmět plnění poskytován v prostorách Objednatele. V případě poddodavatelů je Poskytovatel povinen subdodavatele zavázat k dodržování bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a k dodržování z. č. 262/2006 Sb. a k dodržování požární ochrany při plnění této Dohody, jakož i Dílčích smluv.
- 2.7 Poskytovatel není oprávněn použít ve svých dokumentech, prezentacích či reklamě odkazy na označení Objednatele nebo jakýkoliv jiný odkaz, který by mohl, byť i nepřímo vést k identifikaci Objednatele, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 2.8 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, které 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 nezávisle ověřit a/nebo požádat Poskytovatele, aby zdarma poskytl Objednateli doklad potvrzující tvrzené skutečnosti. V případě, že se Poskytovatel dozví o skutečnosti, která by byť jen mohla mít za následek změnu ve výše uvedených prohlášeních, je povinen o tom Objednatele bezodkladně informovat.
- 2.9 Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel bude Plnění objednávat dle aktuálních potřeb.

Článek 3. Dílčí smlouvy a postup jejich uzavření

- 3.1 Objednatel může kdykoliv písemně požádat Poskytovatele o informaci o dostupných kapacitách. Základní jednotkou kapacitních požadavků je zpravidla 15 paralelně pracujících operátorů v režimu 7x11 (7 dní v kalendářním týdnu a 11 hodin denně) s termínem dodání 1 týden. Objednatel může na základě potřeb provozu požadovat i jiné kapacity a termíny dodání. Poskytovatel musí do dvou pracovních dnů na kapacitní požadavek odpovědět. Informace o dostupných kapacitách je nezávazná pro obě smluvní strany, ale může být použita jako podklad pro Objednávku.
- 3.2 Dílčí 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 Poskytovatele a Objednatele;
 - b) datum vystavení Objednávky a její číslo;
 - c) číslo Dohody;
 - d) rozsah požadovaného Plnění, vč. specifikace zamýšleného obsahu poskytovaných služeb (tj. zda bude služba poskytována ve variantě inbound nebo outbound, počet paralelně pracujících operátorů, celkový počet MD);
 - e) cenu Plnění;
 - f) termín zahájení Plnění;
 - g) dobu poskytování plnění dle Objednávky, zpravidla uvedenou v týdnech (7 dní); nebude-li doba plnění uvedena, má se zato, že Plnění bude poskytováno po dobu účinnosti této Dohody.
 - h) podpis oprávněné osoby Poskytovatele.
- 3.3 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 a současně za návrh na uzavření Dílčí smlouvy za podmínek stanovených touto Dohodou. Poskytovatel 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.
- 3.4 Potvrzení – akceptace Objednávky Poskytovatelem musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
- a) identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele;
 - b) číslo Objednávky, která je potvrzována;
 - c) podpis oprávněné osoby Poskytovatele.

- 3.5 V případě, že Objednávka nebude splňovat uvedené minimální náležitosti dle odst. 3.3 Dohody, má Poskytovatel povinnost na tuto skutečnost neprodleně upozornit Objednatele. Objednatel poté vystaví novou Objednávku a Poskytovatel 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.
- 3.6 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.
- 3.7 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.
- 3.8 Poskytovatel je oprávněn Dílčí smlouvu písemně vypovědět, a to i z části (tj. snížit rozsah Plnění poskytovaný na základě Dílčí smlouvy). Výpověď (snížení rozsahu Plnění poskytovaného na základě Dílčí smlouvy) je účinná uplynutím 7 dnů od doručení Poskytovateli, nebude-li ve výpovědi uvedena lhůta delší či pozdější termín.

Článek 4.

Cena Předmětu plnění

- 4.1. Celková cena za Předmět plnění smí činit maximálně **8.266.443** Kč bez DPH (dále jen „**Celková Cena**“). Tato Celková cena je konečná, nejvýše přípustná, přičemž:
- cena za 1 MD aktivního operátora ve variantě služby poskytované „inbound“ v době od pondělí do pátku činí **3.960** Kč (slovy: **tři tisíce devět set šedesát korun českých**),
 - cena za 1 MD aktivního operátora ve variantě služby poskytované „inbound“ v době víkendů a státních svátků činí **4.356** Kč (slovy: **čtyři tisíce tři sta padesát šest korun českých**),
 - cena za 1 MD aktivního operátora ve variantě služby poskytované „outbound“ v době od pondělí do pátku činí **3.960** Kč (slovy: **tři tisíce devět set šedesát korun českých**),
 - cena za 1 MD aktivního operátora ve variantě služby poskytované „outbound“ v době víkendů a státních svátků činí **4.356** Kč (slovy: **čtyři tisíce tři sta padesát šest korun českých**),

přičemž 1 MD (člověkodnem) aktivního operátora je rozuměno kompletní pokrytí směny 8:00-19:00 (11 hodin).

- 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 Objednatelem uhrazena na základě daňového dokladu (faktury), jehož přílohu bude tvořit oběma Smluvními stranami podepsaný akceptační protokol, jehož přílohou bude výkaz práce podepsaný příslušnou oprávněnou osobou Objednatele. 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 ukončení každého kalendářního měsíce, v němž bylo Plnění poskytováno, a to za podmínky akceptace rozsahu poskytnutého Plnění podpisem akceptačního protokolu Objednatelem. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude den podpisu akceptačního protokolu oprávněnou osobou Objednatele.
- 5.3. Poskytovatel bude fakturovat za poskytnuté Plnění v příslušném kalendářním měsíci 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 odpracovaných MD aktivními operátory, to vše v souladu se schváleným výkazem práce, který bude přílohou akceptačního protokolu. V případě nerovnoměrného pokrytí pracovní doby počtem paralelně pracujících operátorů budou vykazovány a fakturovány odpracované hodiny jako poměrné části MD.
- 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 Objednatelem podepsaný akceptační protokol.

- 5.5. Lhůta splatnosti ceny za Plnění poskytnuté na základě Dílčí smlouvy činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu (faktury) Objednateli. Poskytovatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli nejpozději do 5 kalendářních dnů ode dne vystavení jedním z následujících způsobů
- a) v elektronické podobě do datové schránky MZ: pv8aaxd
 - b) doporučeným dopisem na následující adresu: Ministerstvo zdravotnictví, Palackého náměstí 4, 128 01 Praha 2.
- 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 nově 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 uskutečněná 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 v termínu dohodnutém Objednatelem a Poskytovatelem proškoleni a Plnění mohlo být poskytováno v termínu sjednaném Dílčí smlouvou. Podmínkou školení nových operátorů je dodání jmenného seznamu 2 pracovní dny před termínem školení.
- 6.3. Podmínkou zahájení Plnění je příprava a provedení Technického propojení ve spolupráci Poskytovatele a Objednatele. Náklady na přípravu a provedení Technického propojení jdou k tíži Poskytovatele, Objednatel zajistí na své náklady pouze udělení oprávnění užít SW Daktela v rozsahu pro poskytnutí Plnění.
- 6.4. Místem plnění je Česká republika. Místo plnění může být Smluvními stranami upřesněno v Dílčí smlouvě.
- 6.5. Plnění bude poskytováno prostřednictvím aktivních operátorů ve směnném provozu. Pokud se Objednatel s Poskytovatelem nedomluví na základě potřeb provozu Call centra jinak, je Plnění poskytováno formou rovnoměrného pokrytí pracovní doby (včetně víkendů) požadovaným počtem paralelně pracujících operátorů uvedeném v Dílčí smlouvě,
- 6.6. V případě zlepšení epidemiologické situace si Objednatel vyhrazuje právo požadované počty paralelně pracujících operátorů snižovat, a to prostřednictvím částečné výpovědi Dílčí smlouvy.
- 6.7. 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 s 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.
- 6.8. 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. Bude definována očekávaná utilizace operátorů (poměr doby vyřizování hovorů a celkové pracovní doby) a případně i další parametry. Dodržování požadované úrovně kvality hovorů (slušnost, srozumitelnost, dodržování call skriptu a znalostní báze) bude kontrolováno namátkovými náslechy. V případě výhrad Objednatele 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. Do doby uzavření dohody dle věty první tohoto odstavce, je Poskytovatel povinen poskytovat Plnění dle této smlouvy v profesionální kvalitě s přihlédnutím k důležitosti Plnění pro ochranu veřejného zdraví. Objednatel je oprávněn provádět kontrolu Plnění dle své úvahy, a zpravidla na týdenní bázi bude o provedené kontrole Plnění informovat Poskytovatele. Objednatel je oprávněn provádět kontrolu Plnění i prostřednictvím třetích osob.

- 6.9. Nebude-li uzavřena dohoda dle čl. 6.8. do 16 dnů ode dne uzavření Dílčí smlouvy, je Objednatel oprávněn písemně odstoupit od Dílčí smlouvy i od této Dohody.
- 6.10. Nebude-li stranami písemně ujednáno jiný způsob hodnocení kvality, bude Objednatel hodnotit takto: „Bez výhrad“, „S výhradou“ a „Se zásadní výhradou“. V případě hodnocení „S výhradou“ není kvalita služeb optimální a Smluvní strany budou postupovat dle věty paté čl. 6. 8 této dohody. V případě, že Poskytovatel obdrží hodnocení „Se zásadní výhradou“, je kvalita poskytovaného Plnění zcela nedostatečná a Objednatel je oprávněn od Dílčí smlouvy i od této Dohody odstoupit.

Článek 7. Akceptace Plnění

- 7.1. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel k poslednímu dni každého kalendářního měsíce, v němž je Objednateli Plnění poskytováno, vyhotoví výkaz práce. Výkaz práce bude obsahovat zejména tyto náležitosti:
- počet operátorů, prostřednictvím kterých bylo Plnění poskytováno v jednotlivé dny,
 - informace, zda bylo Plnění poskytováno ve variantě „inbound“/“outbound“,
 - skutečný počet odpracovaných hodin a MD aktivních operátorů, prostřednictvím kterých bylo Plnění poskytnuto.
- 7.2. K akceptaci Plnění dojde odsouhlasením a písemným potvrzením akceptačního protokolu Objednatelem. Akceptační protokol bude Poskytovatelem předložen Objednateli nejpozději do dvou kalendářních dnů po konci příslušného kalendářního měsíce nebo ukončení poskytování Plnění Objednateli, který je povinen nejpozději do 14 dnů plnění písemně akceptovat nebo odmítnout. 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, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Dohody/Dílní 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

- 9.1. 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 obdržеныmi 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 na základě instrukcí Objednatele aktivně spolupracovat s dalšími dotčenými subjekty, a to zejména s koncovými uživateli, orgány ochrany veřejného zdraví a dalšími dodavateli Objednatele.
- 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. Poskytovatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o uvedených skutečnostech a informacích, které se dozvěděl při plnění této smlouvy, nebo v souvislosti s ním, 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. Poskytovatel se zavazuje, že Důvěrné informace druhé Smluvní strany jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu bez předchozího písemného souhlasu. Zavazuje se zachovat je v přísné 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. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost. To neplatí, pokud mají být Důvěrné informace zpřístupněny 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 Poskytovateli 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. Poskytovatel bude 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. Poškozená Smluvní strana má právo na náhradu újmy, která jí takovýmto jednáním druhé Smluvní strany vznikne.
- 10.6. 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 Objednatele zproštěny těchto omezení;
 - 10.7.3 jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti Poskytovatele;
 - 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.
- 10.7. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení platnosti této Dohody a Dílčí smlouvy.
- 10.8. 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 poskytovaného 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 zpracovatele a Objednatel bude v roli správce, nebo případně jiná třetí strana jako společný správce (pro účely tohoto článku dále Poskytovatel dále také "Zpracovatel" a Objednatel dále také "Správce").
2. Osobní údaje budou na základě této Dohody zpracovávány manuálně a automatizovaně.
3. Výčet zpracovávaných osobních údajů pro účel poskytování Předmětu plnění je uvedený v příloze č. 1 Dohody.
4. Správce tímto pověřuje 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 a odbornou péčí.

Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje v souladu s požadavky této Dohody a v souladu s povinnostmi uloženými GDPR 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 Správci veškeré informace potřebné k doložení skutečnosti, že byly splněny povinnosti dle čl. 28 GDPR,
 - 7.5 umožnit audity, vč. inspekcí prováděných Správcem či jím pověřenými osobami a poskytnout součinnost u těchto auditů.
8. Poskytovatel se zavazuje zajistit výmaz osobních údajů ve lhůtách stanovených Správcem.
 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, neobdrží-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, která je z pozice 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 Správcem 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 zemích 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 Správci 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 pro účely převodu služby na třetí osoby, zavazuje se Poskytovatel Objednateli 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 nakládáno. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel 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, ke 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, případně třetí osoba, a správcem softwarového nástroje služby ve smyslu ZoKB je Ministerstvo zdravotnictví. Správce softwarového nástroje služby stanovil, 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 dní, 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 komunikaci 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 uzavírání Dílčích smluv a akceptace Plnění, vč. podpisu výkazu práce:

[redacted]

V ostatních provozních věcech

[redacted]

Objednatel může pověřit další osoby výkonem vybraných aktivit řízení služby a komunikací s Poskytovatelem ve vybraných oblastech, zejména ve věcech zřízení technického propojení, plánování kapacit a směn, sledování a hodnocení kvality, kontroly výkazů a operativní komunikace související s Plněním.

Za Poskytovatele:

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

[REDACTED]

- b) ve věcech obchodních

[REDACTED]

- 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 pověřené 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/Dílčí 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 Dílčí 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. Nebude-li výše plnění uvedena ve Dílčí smlouvě, považuje se za cenu Plnění cena Plnění odpovídající 7 dnům poskytování Plnění dle Dílčí smlouvy.
- 14.3 Za každé jednotlivé porušení povinnosti Poskytovatelem týkající se mlčenlivosti či povinnosti spojené se zpracováním osobních údajů dle čl. 10, nebo 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 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.
- 14.5 Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo Objednatele na náhradu vzniklé újmy v celém rozsahu. Smluvní strany výslovně vylučují aplikaci § 2050 Občanského zákoníku.
- 14.6 Vyúčtování smluvní pokuty/úroků z prodlení – penalizační faktura, musí být druhé Smluvní straně zasláno doporučeně nebo do datové schránky. 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 Dílčí 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 nebo do 31. 1. 2021 podle toho, která ze skutečností nastane dřív.
- 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 písemnou výpovědí. Objednatel má právo tuto Dohodu vypovědět bez udání důvodů s výpovědní dobou 7 dní; 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 Smluvní strany jsou oprávněny od této Dohody či Dílčí smlouvy písemně odstoupit v případech stanovených právními předpisy nebo touto Dohodou. Objednatel je oprávněn od této Dohody a/nebo Dílčí smlouvy odstoupit v případě jejich podstatného porušení, a dále 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;
 - e) Stanoví-li tak tato Dohoda.
- 15.7 Odstupuje-li od Dohody/Dílčí smlouvy kterákoliv ze Smluvních stran, oznámí písemně tuto skutečnost druhé Smluvní straně. Odstoupení je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení jedné Smluvní strany o odstoupení od této Dohody/Dílčí smlouvy 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 90 kalendářních dní.

Článek 16.

Závěrečná ustanovení

- 16.1 Vztahy vyplývající z této Dohody se řídí právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem.
- 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. Nepodařili 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 v zestupně 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 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.

16.6 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

Příloha č. 4 – Seznam osob Řídícího týmu Poskytovatele

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 11.12.2020



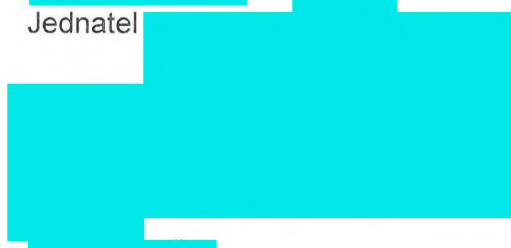
Česká republika – Ministerstvo zdravotnictví
MUDr. Jarmila Rážová, Ph.D.
náměstkyně sekce ochrany veřejného zdraví
a hlavní hygienička ČR

V Praze dne 11.12.2020



Conectan s.r.o.

Jednatel



Jednatel

A) SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

Vybavení stanoviště stanic aktivního operátora

Zajištění stanoviště operátora včetně jeho vybavení je v odpovědnosti Poskytovatele. Licence SW Daktele zajistí Objednatel.

- 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
- Webové prohlížeče Chrome nebo Edge. Pozn: Internet Explorer není podporován

Technické propojení

Na pracovních stanicích operátorů bude instalován SW Daktele (běží ve web browseru) a SW MicroSIP. V rámci technického propojení Poskytovatel ve spolupráci s Objednatelem zajistí

- instalaci SW na pracovní stanice operátorů,
- síťové připojení a prostupy na servery Daktele a pro VoIP volání
- otestování technického propojení

Alternativní způsoby technického propojení (např. integrace s existujícím telefonním systémem nebo systémem call centra) jsou možné pouze po dohodě s Objednatelem.

Organizace práce aktivních operátorů

Nabízená cena práce operátorů bude zahrnovat následující organizační činnosti:

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

Pracovní doba a směny

Pondělí-neděle, vč. státních svátků od 08:00 do 19:00 (režim 7 x11). 1 MD (člověkodenní) odpovídá 11 hodinám činnosti operátora za den.

Objednatel vystavuje objednávku na určitý počet paralelně pracujících operátorů a celkový počet MD (11 hodin). Předpokládá se, že Poskytovatel objednávku realizuje vyšším počtem operátorů pracujících ve směnném režimu. Základním režimem je rovnoměrné pokrytí pracovní doby (včetně víkendů) požadovaným počtem paralelně pracujících operátorů, pokud se Objednatel s Poskytovatelem nedomluví na základě potřeb provozu Call centra jinak. V případě nerovnoměrného pokrytí pracovní doby počtem paralelně pracujících operátorů budou vykazovány odpracované hodiny (poměrné části MD).

Popis služby call centra

Varianta inbound

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

Varianta outbound (trasování)

Zahájení hovoru dle call scriptu a zpracování hovoru dle rozhodovacího stromu. Záznam získaných informací v nástroji Daktela.

Zaškolení

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

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

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

Termíny školení budou určeny dohodou Objednatele a Poskytovatele. Podmínkou školení nových operátorů je dodání jmenného seznamu 2 pracovní dny před termínem školení.

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. 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	
Smlouva	Číslo Smlouvy
Název Projektu	Call centrum – projekt Chytrá karanténa
Datum předání	Datum

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 za Poskytovatele			
Akceptoval za Objednatele			

B) Vzor výkazu práce (samostatná excel příloha)



P3 Rámcové
dohody_výkaz práce

VÝKAZ PRÁCE

Název Smlouvy	Rámcová dohoda na poskytování služeb Call centra pro projekt Chytrá karanténa		
Číslo Smlouvy			
Role			
Vykazovaný měsíc			
Vykazovaný rok			

Poř. č.	Jméno a příjmení operátora	Datum	Počet odpracovaných hodin inbound (po-pá)	Počet odpracovaných hodin inbound (víkend a státní svátek)	Počet odpracovaných hodin outbound (po-pá)	Počet odpracovaných hodin outbound (neděle či státní svátek)
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
Počet skutečně odpracovaných hodin			0,00	0,00	0,00	0,00
Počet MD			0,00	0,00	0,00	0,00

Prohlašuji, že veškeré údaje uvedené v tomto pracovním výkazu jsou pravdivé.

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.

1. Ochrana před škodlivými kódy 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

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.

Čestného prohlášení k prokázání způsobilosti členů organizačního týmu

Čestné prohlášení

Dodavatel sídlomísto podnikání:

Conectart s.r.o.

K Žižkovu 851/4, 190 00 Praha 9

Já, níže podepsaný Dodavatel prokazují splnění způsobilosti členů organizačního týmu tímto čestným prohlášením – viz příloha CV jednotlivých pracovníků

Table with 3 columns: Jméno, Příjmení, Pozice v Conectart. Rows include Divizní ředitel, Manažer call centra, etc.

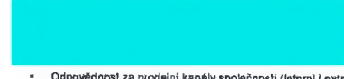
V Praze dne



Pracovní zkušenosti



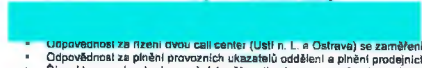
- Kompletní odpovědnost za oddělení BPC a řízení callcentra >200 FTE, 12 TL + 8 Project manager/manager
Odpovědnost za nastavení a plnění svěřeného prodejního plánu (výnos, marže, EBITDA), nastavení a řízení...



- Odpovědnost za prodejní kanály společnosti (interní i externí), zejména call centra, inbound prodej, web - Česká republika i Slovensko
Realizace projektů „OPPORTUNITY“ (až 40% snížení nákladů na operátory) a „WEB LEADS“ (dosažení více než dvojnásobné úspěšnosti prodeje)



- Odpovědnost za řízení všech oddělení v rámci lokality Ústí nad Labem, aktivní telemarketing, péče o zákazníka, prodej, retence, reklamizační oddělení
300-500 FTE, 6 manažerů v přímé podřízenosti, spravovaný rozpočet >150 mil. CZK



- Odpovědnost za řízení dvou call center (Ústí n. L. a Ostrava) se zaměřením na aktivní telemarketing >80 FTE
Odpovědnost za plnění provozních ukazatelů oddělení a plnění prodejních plánů

- Odpovědnost za trénink nových i stávajících zaměstnanců, rozvoj v oblasti produktových a procesních znalostí, prodejních a komunikačních dovedností
Odpovědnost za rozvoj supervízorů týmů, trénink předávání zpětné vazby, koučinku, hodnocení



- Přímé řízení týmu operátorů call centra, 12-15 FTE
Zodpovědnost za plnění týmových cílů, v roce 2004 2x nejúspěšnější prodejní tým



- Přímý kontakt se zákazníky, komplexní obsluha (péče, prodej, retence), aktivní prodej produktů a služeb
Pravidelně jsem byl v TOP 5 nejlepších prodejců call centra



Ostatní



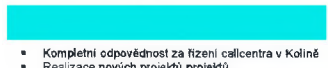
- Jazykové znalosti: Český jazyk - roditelý mluví, Anglický jazyk - středně pokročilý, Německý jazyk - mírně pokročilý
Znalosti na PC: MS-Office - pokročilý
Ostatní: Řidičský průkaz sk. B - aktivní řidič



Pracovní zkušenosti



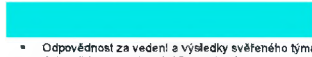
- Kompletní odpovědnost za řízení callcenter na třech pobočkách > 400 FTE
Odpovědnost za nastavení a plnění svěřeného prodejního plánu (výnos, marže, EBITDA), nastavení a řízení...



- Kompletní odpovědnost za řízení callcentra v Kolíně
Realizace nových projektů projektů
Odpovědnost za nastavení a plnění svěřeného prodejního plánu (výnos, marže, EBITDA), nastavení a řízení...



- Implementace nových procesů
Odpovědnost za školení v rámci obou projektů, koordinace, dohled a spolupráce na vytváření nových školení



- Odpovědnost za vedení a výsledky svěřeného týmu operátorů 1188, 1180, 1161
Odpovědnost za tým až 25 operátorů

Vzdělání a školení

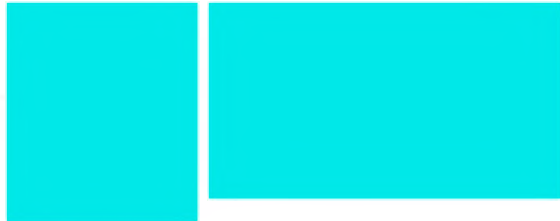


Ostatní

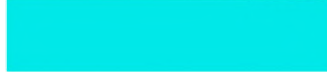
Jazykové znalosti Český jazyk – rodilý mluvčí
Anglický jazyk – mírně pokročilý
Německý jazyk – mírně pokročilý

Znalosti na PC MS-Office – pokročilý

Ostatní Řidičský průkaz sk. B – aktivní řidič



Pracovní zkušenosti



- Kompletní odpovědnost za divize BPO - Morava a řízení callcentra >250 FTE, 18 TL + 6 Project manager/manažer
- Odpovědnost za nastavení a plnění svěřeného prodejního plánu (výnos, marže, EBITDA), nastavení a řízení kvalitativních i kvantitativních ukazatelů, naplňování kapacit callcentra
- Řízení kampaní, vyhodnocování úspěšnosti, návrhy na zvyšování výnosů a exekuce
- Komunikace s klienty a zodpovědnost za projekty Česká spořitelna, Vodafone, O2 Czech republic, T-Mobile a další, vyjednávání projektových podmínek
- Společnost Conectart je součástí skupiny KKCG



- Kompletní odpovědnost za řízení provozu callcentra >200 FTE, 15 TL + 6 Project manager/manažer
- Odpovědnost za nastavení a plnění svěřeného prodejního plánu (výnos, marže, EBITDA), nastavení a řízení kvalitativních i kvantitativních ukazatelů, naplňování kapacit callcentra
- Řízení kampaní, vyhodnocování úspěšnosti, návrhy na zvyšování výnosů a exekuce
- Komunikace s klienty a zodpovědnost za projekty, vyjednávání projektových podmínek
- Vedení obchodního oddělení



- Odpovědnost za vedení finančních budgetů všech oddělení
- Příprava rozpočtů, plánů
- Spolupráce s největšími klienty společnosti
- Obchodní řízení společnosti

CURRICULUM VITAE I

Vzdělání a školení



Ostatní

Jazykové znalosti Český jazyk - rodilý mluvčí
Anglický jazyk – středně pokročilý
Německý jazyk – mírně pokročilý

Znalosti na PC MS-Office - pokročilý

Ostatní Řidičský průkaz sk. B - aktivní řidič



PROFESNÍ ŽIVOTOPIS ČLENA REALIZAČNÍHO TÝMU

Základní údaje			
Pozice (role) v realizačním týmu:		Manažer call centra	
Příjmení, jméno:		Třídil:	
E-mail:			

Vzdělání (zložené kopie dokladů o nejvyšším dokončeném vzdělání)	
Nejvyšší dosažené vzdělání	Vysokoškolské – magisterský studijní program
Datum dosažení nejvyššího dosaženého vzdělání	15. 9. 2014
Název a status instituce udávající titul	Univerzita Hradec Králové

Praxe			
Období od – do	Název organizace	Pozice (role)	Kontaktní osoba k ověření údajů (Příjmení a jméno, email, tel. číslo)
2012 – 2014	Informační linky s.r.o.	operátor	[Redacted]
2014 – 2016	Informační linky s.r.o.	TL	
2016 - 2017	Conectart s.r.o.	Projektový specialista	
2017 – 2018	Conectart s.r.o.	Projektový manažer	
2018 – současnost	Conectart s.r.o.	Manažer call centra	
Počet let praxe v pozicích (rolích) realizačního týmu			

Realizované projekty v rámci uvedené praxe	
Projekt 1	
Pozice (role) v projektu	Projektový manažer/Manažer call centra
Název projektu	
Zaměření projektu (popis)	Telesales, aktivní telemarketing, retence, zpracování leadů (web, partnerská spolupráce)
Období (od – do)	11/2017 – 08/2018
Název objednatele projektu	MIND s.a.
Finanční plnění projektu	4 – 6 mil. Kč / měsíc (revenue)
Finanční plnění pro pozici (rolí) v projektu	
Kontaktní osoba k ověření údajů (Příjmení a jméno, email, tel. číslo)	
Projekt 2	
Pozice (role) v projektu	Manažer call centra
Název projektu	
Zaměření projektu (popis)	Zákaznický servis, inbound, outbound, back office, cross sell, emaily
Období (od – do)	09/2018 - současnost
Název objednatele projektu	SAZKA, sázková kancelář, s.a.
Finanční plnění projektu	2 mil. Kč / měsíc (revenue)
Finanční plnění pro pozici (rolí) v projektu	
Kontaktní osoba k ověření údajů (Příjmení a jméno, email, tel. číslo)	
Projekt 3	
Pozice (role) v projektu	Manažer call centra
Název projektu	
Zaměření projektu (popis)	Zákaznický servis, inbound, outbound, emaily, chaty
Období (od – do)	09/2018 - současnost
Název objednatele projektu	Neatis Česko s.r.o., divize Nespresso
Finanční plnění projektu	680 000 Kč / měsíc (revenue)
Finanční plnění pro pozici (rolí) v projektu	
Kontaktní osoba k ověření údajů (Příjmení a jméno, email, tel. číslo)	

Autorizace životopisu	
zaměstnanec společnosti Conectart s.r.o. tímto čestně prohlašuji, že	
<ul style="list-style-type: none"> veškeré informace a údaje uvedené v životopise jsou pravdivé že se budu přímo aktivně podílet na plnění veřejné zakázky 	

PROFESNÍ ŽIVOTOPIS ČLENA REALIZAČNÍHO TÝMU

Základní údaje	
Pozice (role) v realizačním týmu:	Projektový manažer
Příjmení, jméno:	
E-mail:	

Vzdělání (doložené kopii dokladu o nejvyšším dokončeném vzdělání)	
Nejvyšší osazené vzdělání	Magisterské
Datum dosažení nejvyššího dosaženého vzdělání	2010
Název a status instituce udávající titul	Filozofická fakulta Masarykova univerzita Brno

Období od – do	Název organizace	Pozice (role)	Kontaktní osoba k ověření údajů (Příjmení a jméno, email, tel. číslo)
2007-2017	Quality Brands, s.r.o.	Project Manager	
2017-2020	Conectart, s.r.o.	Manažer call centra / Projektový manažer	
Počet let praxe v pozici (rolí) realizačního týmu			

Realizované projekty v rámci uvedené praxe	
Projekt 1	
Pozice (role) v projektu	Projektový manažer
Název projektu	Raiffeisenbank, s.a.
Zaměření projektu (popis)	Outsourcing outboundových služeb
Období (od – do)	2012-2016

PROFESNÍ ŽIVOTOPIS ČLENA REALIZAČNÍHO TÝMU

Základní údaje	
Pozice (role) v realizačním týmu:	Projektový manager
E-mail:	

Vzdělání (doložené kopii dokladu o nejvyšším dokončeném vzdělání)	
Nejvyšší dosažené vzdělání	Magisterské
Datum dosažení nejvyššího dosaženého vzdělání	2010
Název a status instituce udávající titul	Filozofická fakulta Masarykova univerzita Brno

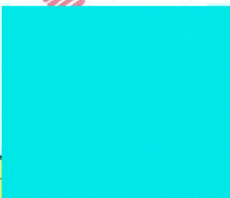
Praxe			
Období od – do	Název organizace	Pozice (role)	Kontaktní osoba k ověření údajů (Příjmení a jméno, email, tel. číslo)
2007-2017	Quality Brands, s.r.o.	Project Manager	
2017-2020	Conectart, s.r.o.	Manažer call centra / Projektový manager	
Počet let praxe v pozici (rolí) realizačního týmu			

Realizované projekty v rámci uvedené praxe	
Projekt 1	
Pozice (role) v projektu	Projektový manager
Název projektu	Raiffeisenbank, a.s.
Zaměření projektu (popis)	Outsourcing outboundových služeb
Období (od – do)	2012-2018

--

Název objednatele projektu	Raiffeisenbank, a.s.
Finanční plnění projektu	Cca 15 mil. ročně
Finanční plnění pro pozici (rolí) v projektu	Cca 16 mil. ročně
Kontaktní osoba k ověření údajů (Příjmení a jméno, email, tel. číslo)	
Projekt 2	
Pozice (role) v projektu	Projektový manager
Název projektu	
Zaměření projektu (popis)	Kompletní obeluha zákaznické CARE linky
Období (od – do)	2016 - doposud
Název objednatele projektu	O2 Czech republic
Finanční plnění projektu	Cca 16 mil. CZK/ročně
Finanční plnění pro pozici (rolí) v projektu	Cca 16 mil. CZK/ročně
Kontaktní osoba k ověření údajů (Příjmení a jméno, email, tel. číslo)	
Projekt 3	
Pozice (role) v projektu	Manažer call centra / projektový manažer
Název projektu	
Zaměření projektu (popis)	Outsourcing call centra – CARE, outbound
Období (od – do)	2012 - doposud
Název objednatele projektu	Innogy zákaznické služby
Finanční plnění projektu	Cca 16 mil. CZK/ročně
Finanční plnění pro pozici (rolí) v projektu	Cca 16 mil. CZK/ročně
Kontaktní osoba k ověření údajů (Příjmení a jméno, email, tel. číslo)	

Autorizace životopisu	
zaměstnanec společnosti connectart, s.r.o., tímto částečně prohlašuji, že:	
<ul style="list-style-type: none"> • veškeré informace a údaje uvedené v životopise jsou pravdivé • že se budu přímo aktivně podílet na plnění veřejné zakázky 	



INSTITU
11-4