

Ev. č. objednatele: VZ\_2020\_A68

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

(dále též jen „Smlouva“)

uzavřená mezi

### **CENDIS, s.p.**

nábřeží Ludvíka Svobody 1222/12

110 00 Praha 1 – Nové Město

IČO: 00311391

DIČ: CZ00311391

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl ALX, vložka 706

Bankovní spojení: ██████████

č.ú.: ██████████

### **O2 Czech Republic a. s.**

Za Brumlovkou 266/2

140 22 Praha 4 - Michle

IČO: 60193336

DIČ: CZ60193336

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322

Bankovní spojení: ██████████

č.ú.: ██████████

Zastoupená:

Ing. Janem Paroubkem, pověřeným řízením

(dále jen „Objednatel“)

Zastoupená:

Kateřinou Kafkovou, Top Account Managerem, na základě plné moci ze dne 10.11.2020

(dále jen „společnost O2“ nebo „Poskytovatel“)

(Objednatel a společnost O2 dále též „Smluvní strany“, každý samostatně jako „Smluvní strana“)

### **1. Předmět Smlouvy**

- 1.1 Tato Smlouva je uzavřena na základě výsledku výběrového řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „Služby kontaktního centra“, Číslo jednací: VZ\_2020\_A68 (dále jen „veřejná zakázka“). Služba bude využita při provozování významných informačních systémů, kterou realizuje zadavatel na základě smlouvy s objednatelem - Ministerstvem dopravy České republiky a jeho podřízenými organizacemi.
- 1.2 Předmětem této Smlouvy je:
  - i. na straně jedné závazek společnosti O2 poskytovat Objednateli služby spočívající v poskytnutí služeb kontaktního centra pro uživatelskou a technickou podporu informačních systémů Objednatele. Podrobná specifikace služeb je uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „Služby“) a v příloze č. 2 této Smlouvy, kterou tvoří nabídka společnosti O2 na veřejnou zakázku.
  - ii. a na straně druhé závazek Objednatele řádně a včas platit vyúčtování za Služby poskytované mu dle této Smlouvy po celou dobu účinnosti této Smlouvy.
- 1.3 Tato Smlouva je uzavřena na základě výsledku výběrového řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „Služby kontaktního centra“, Číslo jednací: VZ\_2020\_A68 (dále jen „veřejná

zakázka“). Služba bude využita při provozování významných informačních systémů, kterou realizuje zadavatel na základě smlouvy s Objednatel - Ministerstvem dopravy České republiky a jeho podřízenými organizacemi.

- 1.4 Společnost O2 je oprávněna k výkonu předmětu této Smlouvy pověřit poddodavatele.

## **2. Ceny Služeb a platební podmínky**

- 2.1 Společnost O2 se zavazuje účtovat Objednateli za Služby poskytované mu po dobu trvání této Smlouvy částku ve výši násobku pracovních dnů v příslušném měsíci, kdy cena za 1 pracovní den využívání služby v pracovní době od 8:00 do 17:00 a 5 FTE je 17 280 Kč bez DPH a to na základě faktury.
- 2.2 Objednatel neposkytuje zálohy.
- 2.3 Doba splatnosti faktur je 30 dnů ode dne vystavení.
- 2.4 Cena za Služby uvedená v odst. 2.1 této Smlouvy maximální a nepřekročitelná a nelze ji po dobu trvání smluvního vztahu měnit, pokud nebude mezi Smluvními stranami písemně dohodnuto jinak.
- 2.5 Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH, která bude k ceně plnění účtována v zákonem stanovené výši. V případě, že dle § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění (dále jen „zákon o DPH“).

## **3. Práva a závazky Smluvních stran**

- 3.1 Odpovědnost za škodu se řídí ust. § 2894 a násl. Občanského zákoníku.

## **4. Ukončení Smlouvy**

- 4.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu do vyčerpání maximální hodnoty veřejné zakázky malého rozsahu. Místem plnění je sídlo a detašovaná pracoviště Objednatele. S ohledem na typ plnění mohou být Služby poskytovány a distančně (na dálku).
- 4.2 Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran.
- 4.3 Od Smlouvy lze odstoupit pouze v případě podstatného porušení Smlouvy a v případech. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné a nabývá účinnosti dnem jeho doručení druhé Smluvní straně.
- 4.4 Odstoupí-li od Smlouvy společnost O2 z důvodů na straně Objednatele, má společnost O2 právo na zaplacení části ceny odpovídající plnění této Smlouvy až do okamžiku odstoupení.

## **5. Závěrečná ustanovení**

- 5.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu do 30. dubna 2021 s platností ode dne jejího podpisu a s účinností od dne jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění v registru smluv podle tohoto odst. 5.1 Smlouvy zajistí Objednatel.
- 5.2 Tato Smlouva se řídí Občanským zákoníkem a dalšími relevantními účinnými právními předpisy České republiky.
- 5.3 Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze písemně. Práva vzniklá z této Smlouvy nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 5.4 Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy. Žádný projev Smluvních stran učiněný při jednání o této Smlouvě ani projev učiněný po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze Smluvních stran.
- 5.5 Smluvní strany výslovně vylučují, aby nad rámec ustanovení této Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi Smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si Smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.

- 5.6 Smluvní strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této Smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Smlouvy. Kromě ujištění, která si Smluvní strany poskytly v této Smlouvě, nebude mít žádná ze Smluvních stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá Smluvní strana informace při jednání o této Smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná Smluvní strana úmyslně uvedla druhou Smluvní stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této Smlouvy.
- 5.7 Smluvní strany výslovně potvrzují, že podmínky této Smlouvy jsou výsledkem jejich jednání a každá ze Smluvních stran měla příležitost o obsahu Smlouvy vyjednávat a ovlivnit tak smluvní podmínky. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 1799 a § 1800 Občanského zákoníku na tuto Smlouvu.
- 5.8 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží po jednom.
- 5.9 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly a na výraz souhlasu s jejím obsahem připojují níže svůj podpis.

**Přílohy:**

č. 1 – Podrobná specifikace Služeb

č. 2 - Nabídka

V ....., dne .....

CENDIS, s.p.

Ing. Jan  
Paroubek

Digitálně podepsal  
Ing. Jan Paroubek  
Datum: 2021.01.20  
16:08:48 +01'00'

Ing. Jan Paroubek  
pověřený řízením

V Praze, dne .....

O2 Czech Republic a.s.

Kateřina  
Kafková

Digitally signed by Kateřina  
Kafková  
DN: c=CZ,  
2.5.4.97=NTRCZ-60193336, o=O2  
Czech Republic a.s., ou=55376,  
cn=Kateřina Kafková,  
sn=Kateřina,  
givenName=Kateřina,  
serialNumber=P505859  
Date: 2021.01.20 12:18:44 +01'00'

Kateřina Kafková  
Top Account Manager, na základě plné moci

**Podrobná specifikace Služeb**

Předmětem služeb kontaktního centra bude poskytnutí podpory nákupu a provozu informačních systémů zadavatele, zodpovídání dotazů volajících dle poskytnuté znalostní báze. Rozsah služeb bude pokrývat

- • zajištění obsluhy kontaktního centra s využitím technologie a systémů zadavatele,
- • obsluha komunikačních kanálů: o telefonní Inbound (cca 95%) a outbound (cca 5%),
- o e-mail,
- o sociální média,
- • Pracovní doba – dostupnost: o pracovní dny 8:00 – 17:00,
- • stávající provoz: o objem hovorů je cca 700 denně a předpokládá se nárůst v objemu desítek procent
- o průměrná délka hovoru (AHT) – 6 min 30 s,
- o průměrná délka zpracování e-mailu – 6 min,
- • ze strany zadavatele bude zajištěná technologie kontaktního centra a znalostní báze vč. školitele pro způsob obsluhy a komunikace.