

Smlouva o poskytnutí služeb

č. 2021/00871

Česká pošta, s.p.

se sídlem:

Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1

IČO:

47114983

DIČ:

CZ47114983

zastoupen:

Ing. Jaroslavem Hlouškem, ředitelem úseku ICT a eGovernment

zapsán v obchodním rejstříku u:

Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565

bankovní spojení:

dále jen „**Objednatel**“ nebo

ČP

a

STEM/MARK, a.s.

se sídlem:

Smrčková 2485/4, 180 00 Praha 8

IČO:

61859591

DIČ:

CZ61859591

zastoupena:

Ing. Janem Tučkem, ředitelem a prokuristou

zapsán v obchodním rejstříku u:

Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2841

bankovní spojení:

dále jako „**Dodavatel**“

ále jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“ uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“), tuto Smlouvu o poskytnutí služeb (dále jen „**Smlouva**“).

Preamble

Objednatel provedl dle interních předpisů výběrové řízení k veřejné zakázce „Zajištění služeb podpory koncových uživatelů PSLDB a MOK“ (dále jen „**Výběrové řízení**“) na uzavření této Smlouvy. Tato Smlouva je uzavírána s Dodavatelem na základě výsledku Výběrového řízení.

1. Předmět a účel smlouvy

- 1.1 Účelem této smlouvy je podpora pracovníkům terenní podpory projektu Sčítání lidu, domů a bytů 2021 (dále jen „**SLDB 2021**“) jako komunikační a podpůrný prostředek pro incidenty v oblasti Informačních technologií (dále jen „**IT**“) dle specifikace uvedené v příloze č. 1 a podle harmonogramu uvedenému v příloze č. 2 této Smlouvy.
- 1.2 Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele poskytnout Objednateli zajištění telefonické a vzdálené technické podpory pracovníkům sběrných míst SLDB 2021 při nestandardních situacích, poruchách, výpadcích, incidentech a neznalostech, dostupnou na telefonním čísle Objednatele, které Objednatel Dodavateli sdělí po uzavření Smlouvy při přípravě služby, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, zřízeného pro technickou podporu SLDB 2021, a za podmínek stanovených touto Smlouvou (dále jen „**Podpora**“) včetně implementace Dodavatelem základního Automatického hlasového systému – (Interactive Voice Response System – IVR), který umožní mít 2 fronty na odbavení volajících – koncových uživatelů (spolu s Podporou dále jako „**Plnění**“).
- 1.3 Součástí Podpory jsou veškeré IT systémy a HW Objednatele používané při SLDB 2021 a primárně aplikace pro podporu terénních prací SLDB 2021 PSLDB (aplikace na podporu SLDB 2021) a MOK (mobilní aplikace pro Sčítací komisaře).
- 1.4 Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli Plnění za podmínek uvedených v této Smlouvě dle harmonogramu uvedeného v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 1.5 Objednatel se zavazuje zaplatit za Plnění poskytnuté v souladu s touto Smlouvou Cenu dle čl. 2 Smlouvy.
- 1.6 Po uzavření Smlouvy vystaví Objednatel Evidenční objednávku a sdělí její číslo Dodavateli.

2. Cena, platební podmínky

- 2.1 Cena za poskytnutí Plnění Dodavatelem činí 1 495 000 Kč bez DPH (dále jen „**Cena**“).
- 2.2 Cena zahrnuje veškeré náklady Dodavatele spojené s plněním Smlouvy a poskytnutím Plnění Objednateli. Cena je cenou konečnou, nejvýše přípustnou a nemůže být zvýšena bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 2.3 Úhrada Ceny za Plnění bude provedena ve dvou splátkách (2x 50% z ceny odst. 2.1 Smlouvy) v následujících platebních milnících:
 - 1. milník: po ukončení Informační pochůzky dle harmonogramu,
 - 2. milník: po poskytnutí celého Plnění bez jakýchkoli vad,a to na základě daňových dokladů vystavených Dodavatelem. Nedílnou součástí daňového dokladu je Objednatelem potvrzený akceptační protokol stvrzující řádné poskytnutí plnění Objednateli a jeho schválení (dále jen „**Akceptační protokol**“). Za den uskutečnění zdanitelného plnění je den potvrzení Akceptačního protokolu Objednatelem.
- 2.4 Splatnost daňového dokladu je 60 kalendářních dnů ode dne jeho vystavení Dodavatelem. Dodavatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli, a to doporučeným dopisem do pěti (5) kalendářních dní ode dne zdanitelného plnění. Zásilací adresa pro doručení faktury/daňového dokladu Objednateli je: Česká pošta, s.p., skenovací centrum, Poštovní 1368/20, 701 06 Ostrava 1. Pro sjednání zaslání daňových dokladů e-mailem je nutné nejdříve kontaktovat příslušného odpovědného pracovníka Objednatele, [REDACTED]

- 2.5 Daňový doklad - faktura musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“), a níže uvedené údaje:
- a) číslo Smlouvy;
 - b) číslo Evidenční objednávky dle odst. 1.6 Smlouvy;
 - c) platební podmínky v souladu se Smlouvou;
 - d) popis fakturovaného Plnění, rozsah, cenu;
 - e) přílohou daňového dokladu za poskytnutí plnění Akceptační protokol.
- 2.6 V případě, že daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystaven v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn zaslat jej v době splatnosti zpět k doplnění Dodavateli, aniž se dostane do prodlení se splatností. Nová doba splatnosti 60 kalendářních dnů počíná běžet znovu od vystavení doplněného/opraveného daňového dokladu Dodavatelem.
- 2.7 Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy na Cenu.
- 2.8 Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel zdanitelného plnění (dále jen „Poskytovatel“) je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH, nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněná Poskytovatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, nebo nastane některá ze skutečností uvedených v § 109 odst. 1 písm. a), b), c), případně odst. 2 písm. a) zákona o DPH, je příjemce zdanitelného plnění (dále jen „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 tohoto odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle této Smlouvy.
- 2.9 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 vystavení opraveného daňového dokladu s uvedením správného bankovního účtu Poskytovatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.
- 2.10 Dodavatel se zavazuje, že na výzvu Objednatatele bude akceptovat oboustranné elektronické zasílání dokladů spojených s realizací plnění dle Smlouvy (zejména objednávek a jejich potvrzení, avíz o dodávkách, příjemek a daňových dokladů) prostřednictvím portálu SAP Ariba Network. Dodavatel se zavazuje v takovém případě zaregistrovat na portálu SAP Ariba Network. Objednatel iniciuje registraci Dodavatele k portálu SAP Ariba Network zasláním elektronické výzvy na kontaktní e-mail Dodavatele dle článku 12 Smlouvy. Objednatel prohlašuje, že pro požadované aktivity Dodavatele v rámci plnění dle Smlouvy je postačující registrace Dodavatele se standardním účtem Ariba Network. Je-li Dodavatel již v SAP Ariba Network registrován, pak lze pro elektronickou komunikaci využít existující AN-ID.

- 2.11 Nevyzval-li Objednatel Dodavatele k zasílání daňových dokladů prostřednictvím portálu SAP Ariba ve smyslu odst. 2.10 této Smlouvy, zašle Dodavatel daňový doklad Objednateli způsobem dle odst. 2.4 této Smlouvy.

3. Doba, místo a podmínky poskytnutí Plnění

- 3.1 Dodavatel je povinen poskytnout Plnění v souladu s časovým harmonogramem uvedeným v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 3.2 Místem poskytnutí Plnění je Česká republika.
- 3.3 Termín poskytnutí Plnění a místo Plnění lze změnit jen s výslovným a předchozím souhlasem obou Smluvních stran.

4. Podmínky poskytování Plnění, práva a povinnosti Smluvních stran

I. Povinnosti Dodavatele

- 4.1 Dodavatel je povinen zajistit po dobu trvání této Smlouvy provoz týmu podpory, včetně technického zázemí, zřízené jako podpora SM SLDB 2021, a to podle harmonogramu v Příloze č. 2 a dále zajistit veškeré služby související s provozem podpory, včetně odborné podpory.
- 4.2 Objednatel ve spolupráci s Dodavatelem připraví, nejpozději do dne předcházejícího zahájení poskytování podpory dle předešlého odstavce, závazné postupy a manuály, obsahující informace o aplikacích na podporu SLDB 2021, (dále též jako „postupy“). Dodavatel, resp. operátoři Dodavatele jsou povinni postupovat dle pokynů a pravidel uvedených v těchto postupech sdělovat volajícím jen informace uvedené v těchto postupech. Dodavatel, resp. operátoři Dodavatele nebudou vytvářet na dotaz volajícího odpověď dle vlastního uvážení.
- 4.3 Objednatel je oprávněn postupy měnit jednostranně, přičemž k takovéto změně není nutný souhlas Dodavatele. Objednatel je však povinen písemně oznámit takovouto změnu Dodavateli s tím, že písemné oznámení bude Dodavateli doručeno, je-li to možné, v přiměřeném časovém předstihu tak, aby mohl se změnou řádně seznámit své operátory. Z důvodů hodných zvláštního zřetele je Objednatel oprávněn měnit své pokyny s okamžitou účinností i telefonicky či jiným vhodným způsobem a bez zbytečného odkladu potvrdit změnu pokynů písemně. Dodavatel je povinen změnu zohlednit neprodleně.
- 4.4 Dodavatel je povinen zajišťovat podporu pouze prostřednictvím osob (dále jen „operátoři“) dostatečně kvalifikovaných. Tito operátoři musí projít výběrovým řízením Dodavatele, a musí být zavázáni mlčenlivostí, komunikační dovednosti bez vad řeči, zákaznickou orientaci, umět základy práce na PC, základní zeměpisnou institucionální orientaci v ČR a příjemný hlas. Objednatel je oprávněn odmítnout konkrétního operátora, avšak jeho souhlas s operátorem nebude bezdůvodně odpírán.
- 4.5 Dodavatel bude plnit povinnosti vyplývající mu z této Smlouvy ve své provozovně na adrese sídla společnosti.
- 4.6 Dodavatel je oprávněn vykonávat činnost dle této Smlouvy prostřednictvím vlastních zaměstnanců nebo třetích osob, odpovídá však vůči Objednateli, jakoby činnost vykonával sám.
- 4.7 Školení zajišťuje Dodavatel v součinnosti s Objednatelem. Objednatel proškolí produktové operátory, supervizory a trenéry Dodavatele.
- 4.8 Dodavatel se zavazuje řádně poučit operátory o pokynech Objednatele uvedených v této Smlouvě i o všech změnách pokynů Objednatele.

- 4.9 Dodavatel se zavazuje zajistit, aby kontakt s koncovými uživateli Objednatele byl zajišťován s náležitou odbornou péčí a s ohledem na zachování dobré pověsti Objednatele.
- 4.10 Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Dodavatele, je-li to nezbytné, přístup na příslušná pracoviště Objednatele a součinnost nezbytnou k provedení předmětu plnění. Dodavatel se zavazuje dodržovat v objektech Objednatele příslušné bezpečnostní předpisy, se kterými byl Dodavatel prokazatelně seznámen.
- 4.11 Při realizaci Plnění je Dodavatel vázán zákony, obecně závaznými právními předpisy a pokyny a call skripty Objednatele, pokud tyto nejsou v rozporu s těmito ustanoveními nebo zájmy Objednatele. Dodavatel je povinen včas upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů, jejichž následkem může vzniknout škoda nebo nesoulad se zákony nebo obecně závaznými právními předpisy. Pokud Objednatel navzdory tomuto upozornění trvá na svých pokynech, Dodavatel neodpovídá za jakoukoli škodu vzniklou v této příčinné souvislosti.
- 4.12 Dodavatel se zavazuje:
- informovat neprodleně Objednatele o všech skutečnostech majících vliv na plnění dle této Smlouvy,
 - plnit řádně a ve stanoveném termínu své povinnosti vyplývající z této Smlouvy,
 - požádat včas Objednatele o potřebnou součinnost za účelem řádného plnění této Smlouvy,
 - na vyžádání Objednatele se zúčastnit osobní schůzky, pokud Objednatel požádá o schůzku nejpozději 5 pracovní dny předem.
- 4.13 Dodavatel není oprávněn použít ve svých dokumentech, prezentacích či reklamě odkazy na obchodní firmu Objednatele nebo jakýkoliv jiný odkaz, který by mohl být i nepřímo vést k identifikaci Objednatele, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Dodavatel není oprávněn postoupit ani převést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 4.14 Dodavatel je povinen zajistit on-line přístupný systém Objednateli s detailními aktuálními informacemi o probíhajícím provozu a historické informace pro tvorbu reportů. Detailní požadavky jsou uvedeny v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 4.15 Dodavatel se zavazuje, že po celou dobu provozu Podpory bude přítomen supervizor, který dohlíží na včasný nástup operátorů na směnu. V nepřítomnosti supervizora toto bude zajišťovat pomocný supervizor. Oba tyto subjekty budou odpovídat za obsazenost linky dle Přílohy č. 1 Smlouvy. Dodavatel bude mít připraven rezervní operátory, kteří jsou dostatečně proškoleni a zajistí poskytování podpory do okamžiku, než nastoupí na linku operátor ze zálohy. Náhrada tedy bude zajištěna do několika minut.
- 4.16 Dodavatel se zavazuje zabezpečit dostatečné kapacity pracovníků pro potřeby doplnění provozních kapacit dle odst. 4.15 Smlouvy.
- 4.17 Dodavatel je schopen zajistit externí koučing, na základě kterých sestaví vhodný školicí program a pracovníky produktově proškolí. V rámci poskytování služby bude umožněn zástupci Objednatele následně hovorů s předáním zpětné vazby.
- 4.18 V případě výpadku poskytování Plnění je Dodavatel povinen poskytnout Objednateli informaci o vzniku výpadku a předpokládané době opravy včetně lhůty, kdy bude služba zprovozněna, to vše do 30 minut od okamžiku vzniku výpadku.

II. Povinnosti Objednatele

- 4.19 Objednatel se zavazuje, že bude Dodavateli umožňovat veškerou součinnost nezbytnou k plnění povinností Dodavatele vyplývajících z této Smlouvy.
- 4.20 Objednatel je povinen zajistit přístup Dodavatele, přes VPN do aplikace HP service desk Objednatele s právem čtení i zápisu, ale pouze pro požadavky a incidenty týkající se SLDB 2021.

5. Prohlášení Dodavatele

- 5.1 Dodavatel prohlašuje a zaručuje Objednateli, že je oprávněn k výkonu činnosti dle této Smlouvy a disponuje všemi potřebnými podnikatelskými oprávněními, jakož i všemi dalšími oprávněními, licencemi, povoleními, atd., nutnými pro výkon činnosti dle této Smlouvy. Dodavatel je povinen bez zbytečného odkladu informovat Objednatele o tom, že pozbyl nebo že hrozí, že pozbude příslušná povolení či oprávnění, která ho opravňují k zajištění realizace služeb.
- 5.2 V případě, že vyjde najevo, že prohlášení uvedená v odst. 5.1 jsou nepravdivá, neúplná či Dodavatel pozbude oprávnění či povolení k výkonu činnosti dle této Smlouvy ve smyslu odst. 5.1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.

6. Ochrana obchodního tajemství a důvěrných informací

- 6.1 Veškeré konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti související se Smluvními stranami, se kterými se Smluvní strany seznámí při realizaci předmětu Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou přijdou do styku, a jejichž vlastníky zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení, jsou obchodním tajemstvím. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o obchodním tajemství druhé Smluvní strany, a dále o skutečnostech a informacích, které označí jako důvěrné dle § 1730 občanského zákoníku. Povinnost mlčenlivosti trvá až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Na povinnost mlčenlivosti nemá vliv forma sdělení informací (písemně nebo ústně) a jejich podoba (materializované nebo dematerializované).
- 6.2 Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace a obchodní tajemství druhé Smluvní strany jiným subjektům nesdělí, nepřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazují se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy 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.
- 6.3 V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu § 2985 Občanského zákoníku, použijí Smluvní strany prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži.
- 6.4 Poškozená Smluvní strana má právo na náhradu újmy, která jí takovýmto jednáním druhé Smluvní strany vznikne.
- 6.5 Povinnost plnit ustanovení tohoto článku Smlouvy se nevztahuje na informace, které:
 - a) mohou být zveřejněny bez porušení této Smlouvy;
 - b) byly písemným souhlasem obou Smluvních stran zproštěny těchto omezení;
 - c) jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze Smluvních stran;
 - d) příjemce je zná dříve, než je sdělí Smluvní strana;
 - e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem v souladu a na základě zákona;

- f) 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;
 - g) jsou zveřejněny v souladu a na základě právního předpisu (např. o svobodném přístupu k informacím, o registru smluv aj.);
 - h) je Objednatel povinen sdělit svému zakladateli.
- 6.6 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 6.7 Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva bude uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“). Dle dohody Smluvních stran zajistí odeslání této Smlouvy správci registru smluv Objednatel. Objednatel je oprávněn před odesláním Smlouvy správci registru smluv ve Smlouvě znečitelnit informace, na něž se nevztahuje uveřejňovací povinnost podle zákona o registru smluv.
- 6.8 Objednatel jako správce zpracovává osobní údaje Dodavatele, je-li Dodavatel fyzickou osobou, a osobní údaje odpovědných pracovníků a členů realizačního týmu Dodavatele poskytnuté Dodavatelem výhradně pro účely související s plněním této Smlouvy po dobu trvání Smlouvy, resp. pro účely vyplývající z právních předpisů po dobu delší, je-li odůvodněna dle platných právních předpisů. Dodavatel je povinen informovat obdobně fyzické osoby, jejichž osobní údaje pro účely související s plněním této Smlouvy Objednateli předává.
- 6.9 Objednatel zpracovává osobní údaje členů statutárního orgánu Dodavatele pro posuzování z hlediska compliance.
- 6.10 Zpracování osobních údajů není předmětem této Smlouvy. Pro případ, že Dodavatel v rámci plnění Smlouvy získá nahodilý přístup k informacím, které budou obsahovat osobní údaje podléhající ochraně podle platných právních předpisů, je Dodavatel oprávněn přistupovat k takovým osobním údajům pouze v nezbytném rozsahu pro plnění předmětu Smlouvy. Dodavatel se zavazuje nakládat se zpřístupněnými osobními údaji pouze na základě pokynů Objednatele jako správce osobních údajů, pouze pro účely plnění Smlouvy, zachovat o nich mlčenlivost a zajistit jejich bezpečnost proti úniku, náhodnému nebo neoprávněnému zničení, ztrátě, pozměňování nebo neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám. Osobní údaje jsou chráněné jako důvěrné informace.
- 6.11 Další informace související se zpracováním osobních údajů Objednatelem včetně práv subjektů údajů jsou k dispozici na webových stránkách Objednatele na adrese www.ceskaposta.cz v záložce „Ochrana osobních údajů – GDPR“.

7. Bezpečnost ICT systémů

- 7.1 Dodavatel je povinen zúčastnit se bezpečnostního školení organizovaného Objednatelem a dodržovat při výkonu své činnosti všechny bezpečnostní požadavky stanovené v Bezpečnostní příručce uživatele ICT ČP, jejíž znění aktuální ke dni provedení školení mu bude v rámci školení Objednatelem předáno. Objednatel je oprávněn provádět v Bezpečnostní příručce uživatele ICT ČP změny. O změnách bude Dodavatel Objednatelem informován. Dodavatel je povinen řídit se novým obsahem Bezpečnostní příručky uživatele ICT ČP od data stanoveného Objednatelem, nejdříve však ode dne, kdy byl o změně informován.
- 7.2 Objednatel je oprávněn kdykoli prověřovat dodržování bezpečnostních požadavků stanovených v Bezpečnostní příručce uživatele ICT ČP Dodavatelem.

- 7.3 Dodavatel je povinen hlásit vzniklé bezpečnostní incidenty definované Bezpečnostní příručkou uživatele ICT ČP případně i podezření na ně Objednateli prostřednictvím ServiceDesk ČP.

8. Pravidla compliance

- 8.1 Smluvní strany se zavazují dodržovat právní předpisy a chovat se tak, aby jejich jednání nemohlo vzbudit důvodné podezření ze spáchání nebo páchání trestného činu přičitatelného jedné nebo oběma Smluvním stranám podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.2 Smluvní strany se zavazují, že učiní všechna opatření k tomu, aby se nedopustily ony a ani nikdo z jejich zaměstnanců či zástupců jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení nebo nepřímé úplatkářství či jiný trestný čin spojený s korupcí dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.3 Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu anebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Smluvní strany se rovněž zavazují, že úplatek nepřijmou, ani si jej nedají slíbit, ať už pro sebe nebo pro jiného v souvislosti s obstaráním věcí obecného zájmu nebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Úplatkem se přitom rozumí neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě, a na kterou není nárok.
- 8.4 Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.
- 8.5 V případě, že je zahájeno trestní stíhání Dodavatele, zavazuje se Dodavatele o tomto bez zbytečného odkladu Objednatele písemně informovat.
- 8.6 Objednatel očekává, že se Dodavatel seznámí s „**Kodexem dodavatele České pošty**“, ve znění k datu účinnosti této Smlouvy, který je dostupný na webu Objednatele na adrese <https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/profil/compliance-v-cp>, a bude jej dodržovat.

9. Pojištění

- 9.1 Dodavatel je povinen po celou dobu trvání Smlouvy mít sjednáno pojištění odpovědnosti za újmy způsobené v souvislosti se Smlouvou Dodavatelem nebo osobou, za niž Dodavatel odpovídá, s pojistnou částkou nejméně ve výši 5 000 000,- Kč.
- 9.2 Dodavatel je povinen kdykoli v průběhu trvání této Smlouvy předložit na výzvu Objednatele doklad o pojištění v rozsahu dle odst. 9.1 této Smlouvy.
- 9.3 Při vzniku pojistné události zabezpečuje ihned po jejím vzniku veškeré úkony vůči pojistiteli Dodavatel. Objednatel je povinen poskytnout v souvislosti s pojistnou událostí Dodavateli veškerou součinnost, která je v jeho možnostech.

10. Sankce

- 10.1 Dodavatel se zavazuje dodržovat požadovaný počet pracovníků pro výkon Podpory ve smyslu Přílohy č. 1 této Smlouvy. V případě nedodržení počtu kapacity se zavazuje Dodavatel Objednateli poskytnout slevu:
- | | |
|--------|----------------------------------|
| - 100% | - 95% - bez sankce |
| - 95% | - 90% - 5% z fakturované částky |
| - 90% | - 85% - 10% z fakturované částky |

- 85% - 80% - 20% z fakturované částky
 - méně než 80% - 50 % z fakturované částky
- 10.2 V případě prodlení Dodavatele se zahájením Plnění či s provedením sjednaných služeb dle Harmonogramu, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1% z celkové ceny dle odst. 2.1 Smlouvy za každý započatý den prodlení.
- 10.3 V případě prodlení Dodavatele s odstraněním vad služeb o více než 12 hodin od doručení výzvy Objednatele ke zjednání nápravy, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 10 000,-Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý takový případ.
- 10.4 V případě, že dojde k porušení povinnosti Dodavatele, která zakládá nárok Objednatele k okamžitému odstoupení od smlouvy, je Objednatel bez ohledu na skutečnost, zda využije svého práva na odstoupení od Smlouvy, oprávněn účtovat Dodavateli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.
- 10.5 V každém jednotlivém případě porušení povinností dle čl. 6 Smlouvy se Smluvní strany zavazují zaplatit smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých).
- 10.6 Bude-li Objednatel v prodlení s úhradou ceny předmětu plnění, má Dodavatel 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 odměnu likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.7 Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé škody a ušlý zisk v celém rozsahu způsobené škody.
- 10.8 Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno doporučeně s dodejkou. V případě zaslání v elektronické podobě musí být vyúčtování smluvní pokuty zasláno do datové schránky. Smluvní pokuta je splatná v době třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení vyúčtování o smluvní pokutě druhé Smluvní straně.

11. Doba trvání smlouvy

- 11.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle zákona o registru smluv. Plnění předmětu této Smlouvy v době od platnosti Smlouvy do její účinnosti se považuje za plnění podle této Smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto Smlouvou.
- 11.2 Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 30. 5. 2021.
- 11.3 Tato Smlouva může být předčasně ukončena, a to pouze:
- a) písemnou dohodou Smluvních stran;
 - b) odstoupením jedné ze Smluvních stran od této Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy druhou stranou za podmínek uvedených v následujících odstavcích tohoto článku Smlouvy, nebo z jiných důvodů ve Smlouvě výslovně sjednaných nebo stanovených zákonem.
- 11.4 Za podstatné porušení této Smlouvy se považuje:
- 11.4.1 Objednatel je v prodlení s úhradou ceny předmětu plnění delším než dvacet (20) kalendářních dnů od písemného upozornění Dodavatele;
 - 11.4.2 Dodavatel je v prodlení s plněním jakékoliv povinnosti z této Smlouvy déle než pět (5) kalendářních dnů;

- 11.4.3 Dodavatel opakovaně (více než 5x) poskytne volajícím nepravdivé informace nebo úmyslně či neúmyslně zaznamenaná údaje v rozporu se skutečností sdělenou volajícím;
- 11.4.4 Smluvní strana se dopustila vůči druhé Smluvní straně jednání vykazující znaky nekalé soutěže a toto porušení Smlouvy nenapravila ani přes písemnou výzvu poškozené strany v přiměřené, k tomu stanovené lhůtě;
- 11.4.5 je-li Dodavatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů;
- 11.4.6 pravomocné odsouzení Dodavatele za trestný čin.
- 11.5 Odstoupení je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení jedné Smluvní strany o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně.

12. Společná a závěrečná ustanovení

- 12.1 Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a autorského zákona. V případě rozporu mezi vlastním textem Smlouvy a přílohami má přednost vlastní text Smlouvy.
- 12.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů, vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání odpovědných pracovníků nebo jiných pověřených subjektů. Nedohodnou-li se Smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu, má každá ze Smluvních stran právo uplatnit svůj nárok u soudu České republiky příslušného dle platných právních předpisů. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
- 12.3 Pro případ, že tato Smlouva není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Smlouva nebude uzavřena, pokud ji Dodavatel podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem.
- 12.4 Smluvní strany si ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 občanského zákoníku ujednaly, že Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
- 12.5 Smluvní strany se dohodly, že ustanovení § 1799 a 1800 Občanského zákoníku se nepoužijí.
- 12.6 Smlouvu lze měnit pouze výslovným písemným ujednáním smluvních stran, podepsaným oprávněnými zástupci Smluvních stran. Tato ujednání budou nazývána „Dodatek“ a budou číslována vzestupnou číselnou řadou. Změna kontaktních osob a spojení uvedených v Příloze č. 3 Smlouvy, nebo změna kontaktů uvedených v odst. 12.10 Smlouvy je účinná v okamžiku doručení oznámení o této změně druhé Smluvní straně, aniž by bylo nutno vyhotovovat dodatek k této Smlouvě.
- 12.7 Smluvní strany výslovně potvrzují, že si vzájemně sdělily veškeré okolnosti důležité pro uzavření Smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že se dohodly o veškerých náležitostech Smlouvy.
- 12.8 Smluvní strany potvrzují, že si při uzavírání Smlouvy vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž ví nebo vědět musí, tak, aby se každá ze Smluvních stran mohla přesvědčit o možnosti uzavřít platnou Smlouvu a aby byl každé ze Smluvních stran zřejmý zájem druhé Smluvní strany Smlouvu uzavřít.
- 12.9 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom (1) stejnopise.
- 12.10 Kontaktní údaje Smluvních stran pro doručování jsou následující:

Kontaktní osoba Objednatele:

[REDACTED]

Kontaktní osoba Dodavatele:

[REDACTED]

12.12 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

Příloha č. 2 – Harmonogram

Příloha č. 3 – Detailní harmonogram směn

NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem Smlouvy souhlasí, rozumí ji a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle prosté tísně, zejména tísně finanční.

V Praze

V Praze

Ing. Jaroslav Hloušek
ředitel úseku ICT a eGovernment
Česká pošta, s.p.
(podepsáno elektronicky)

Ing. Jan Tuček
ředitel a prokurista
STEM/MARK, a.s.
(podepsáno elektronicky)

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

1 Obecné požadavky na službu

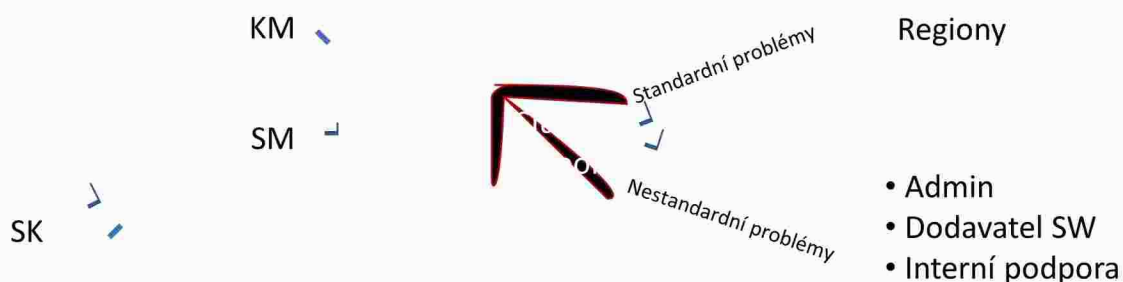
- 1.1 Plnění se poskytuje dle harmonogramu (viz příloha č. 2 Smlouvy), nicméně Objednatel si vyhrazuje možnost změny termínů (zejména v závislosti na změny termínů vlastního Sčítání lidu,

domů a bytů 2021 (SLDB 2021), kterou Objednatel nemůže objektivně ovlivnit). Tato změna bude diskutována s Dodavatelem minimálně v týdenním předstihu.

- 1.2 S ohledem na poskytovanou službu a postupné zlepšování uživatelů v práci s aplikací se počítá s dynamickým zatížením operátorů v čase v rámci jednotlivých etap/pochůzek. Úvodní návrh detailního plánu rozložení v čase je uveden v příloze č. 3 Smlouvy. Předpokládá se průběžná aktualizace tohoto plánu na základě potřeb podpory (plán bude aktualizován vždy minimálně s dvou (2) denním předstihem, aby mohla být adekvátně zajištěna dostupnost operátorů).
- 1.3 Detailní plán (příloha č. 3 Smlouvy) včetně rozdělení na směny je k diskusi mezi Objednatel a Dodavatelem v úvodní fázi plnění.
- 1.4 Rozložení práce operátorů v rámci dne (začátek a konec směny) se předpokládá flexibilní – tak, aby byl co nejvyšší počet operátorů dostupný v kritické okamžiky a pokrytí potřeb mimo tento čas se řešilo posunem začátku a konce směny pro část operátorů (tedy např. 2 operátoři přichází již ráno, ale většina dorazí až odpoledne).
- 1.5 Dodavatel musí garantovat dostupnost minimálně 20 vyškolených pracovníků s možností flexibilního rozdělení mezi směny a dostupností po celou dobu trvání služby. Požadovaný počet lidí na směně je orientační. Objednatel si vyhrazuje upřesnit požadavek na počet operátorů na směně podle aktuální situace SLDB, a to takovým způsobem, aby součet hodin za jednotlivé operátory nepřekročil celkovou kapacitní náročnost (celkový počet hodin) uvedenou v příloze č. 3 Smlouvy. Objednatel předá upřesňující požadavek Dodavateli minimálně 5 dní předem.
- 1.6 Rozdělení na směny bude primárně realizovááno tak aby směny byly co nejvíce odděleny (eliminace případných zdravotních komplikací).
- 1.7 Služba podpory se poskytuje přes telefon nebo pomocí webového rozhraní (HP Service Manager).

2 Struktura týmu podpory

- 2.1 Interní struktura týmu podpory je primárně na Dodavateli, Objednatel předpokládá základní hierarchickou strukturu, kdy minimálně na každou směnu bude existovat supervisor odpovědný za eskalaci, sledování ostatních operátorů, administraci práce a dohled nad kvalitou služby. Tento supervisor také dohlíží, že všechny požadavky jsou řešeny a případně zajistí jejich řešení operátorem nebo eskaluje požadavek na řešení na externí tým.
- 2.2 Operátoři podpory řeší všechny přicházející požadavky. Požadavky řeší na základě znalostí podporovaných aplikací, dokumentace a s využitím Znalostní báze. Pokud nelze požadavek vyřešit operátorem dochází k předání požadavku na další týmy zapojené v podpoře – jedná se o týmy Admin, Regiony, Dodavatel SW a Interní podpora. Všechny tyto týmy zajišťuje nebo zastřešuje Objednatel.



3 Podporované aplikace a infrastruktura

- 3.1 Služby podpory jsou poskytovány primárně na následující aplikace: PSLDB (webová aplikace) a MOK (aplikace běžící na mobilním zařízení sčítacího komisaře).
- 3.2 PSLDB je aplikace používána na sběrných místech (cca 400 míst) a kontaktních místech (cca 800 míst), jedná se webovou aplikaci podporující úkoly spojené se administrativou SLDB 2021. Objednatel umožní pracovníkům dodavatele seznámení s aplikací ve školicím prostředí a ověření její funkčnosti v reálném provozu. Přístup na aplikaci bude zajištěn pomocí VPN kanálu.
- 3.3 Kromě vlastní aplikace PSLDB bude docházet i požadavkům na podporu infrastruktury, na které je PSLDB provozován – např. koncové stanice nebo tiskárny. Tyto případy jsou předávány dále týmům podpory Objednatele.
- 3.4 MOK je aplikace běžící na mobilním telefonu sčítacího komisaře (cca 10 000 zařízení) a podporuje práci sčítacích komisařů (SK) v terénu. Každý den si SK na sběrném místě budou vyzvedávat mobilní zařízení a večer jej tam budou opět vracet. Při pochůzkách budou používat speciální aplikaci (MOK), která jim bude ukazovat mapu svěřené oblasti s aktuální GPS polohou, do které budou zaznamenávat nalezená fakta. Aplikace bude fungovat i offline. Aplikace běží na platformě Android a jednotném typu mobilního zařízení. Objednatel zapůjčí dodavateli omezené množství kusů, které umožní seznámení s aplikací ve školicím prostředí a ověření její funkčnosti v reálném provozu.
- 3.5 Součástí služby je také podpora vlastního mobilního zařízení terénních prací (MZTP) a případných problémů s ním – např. zničený mobilní telefon, problémy s ovládáním atd.
- 3.6 Služba podpory bude v omezeném poskytována také na další aplikace běžící na MZTP – např. Adobe Reader.

4 Podporované skupiny uživatelů

- 4.1 Podpora je poskytována následujícím skupinám uživatelů:
 - 4.1.1 Sběrná místa (SM) - vedoucí sběrného místa nebo jím pověřená osoba/osoby může kontaktovat podporu s problémy s PSDLB nebo MOK (např. poničený telefon nebo po nahlášení od SK). Tito pracovníci také primárně poskytují podporu SK, vyslaných na terénní práce.
 - 4.1.2 Kontaktní místa (KM) - vedoucí a pracovníci kontaktního místa poskytují podporu veřejnosti a pracují se systémem PSDLB a úměrně tomu mohou požadovat podporu, pokud jim není poskytnuta od SM. Podpora je poskytována, jak KM ČP, tak KM ČSÚ (Českého statistického úřadu).
 - 4.1.3 Sčítací komisaři (SK) - pracují pouze s MOK a primárně řeší své dotazy se sobě příslušným SM, podporu kontaktují pouze v případě, že se jim nedaří s SM spojit.
- 4.2 Podpora není poskytována veřejnosti, nicméně může docházet ke kontaktu podpory s veřejností. Zde je nutné počítat pouze se zátěží spojenou s odbavením hovoru a informování o možnostech podpory ze strany ČSÚ.

5 Požadavky na práci operátora

- 5.1 Operátor přijímá hovory s požadavky na podporu nebo odbavuje požadavky již evidované v aplikaci HP Service Manager.
- 5.2 Operátor u řešeného požadavku provede: postupy dle znalostní báze, vyřeší známé chyby a jednodušší problémy. Pokud není dostatek informací, předá zpět zadavateli, v dalších případech předává podle definovaných kritérií na další skupiny.

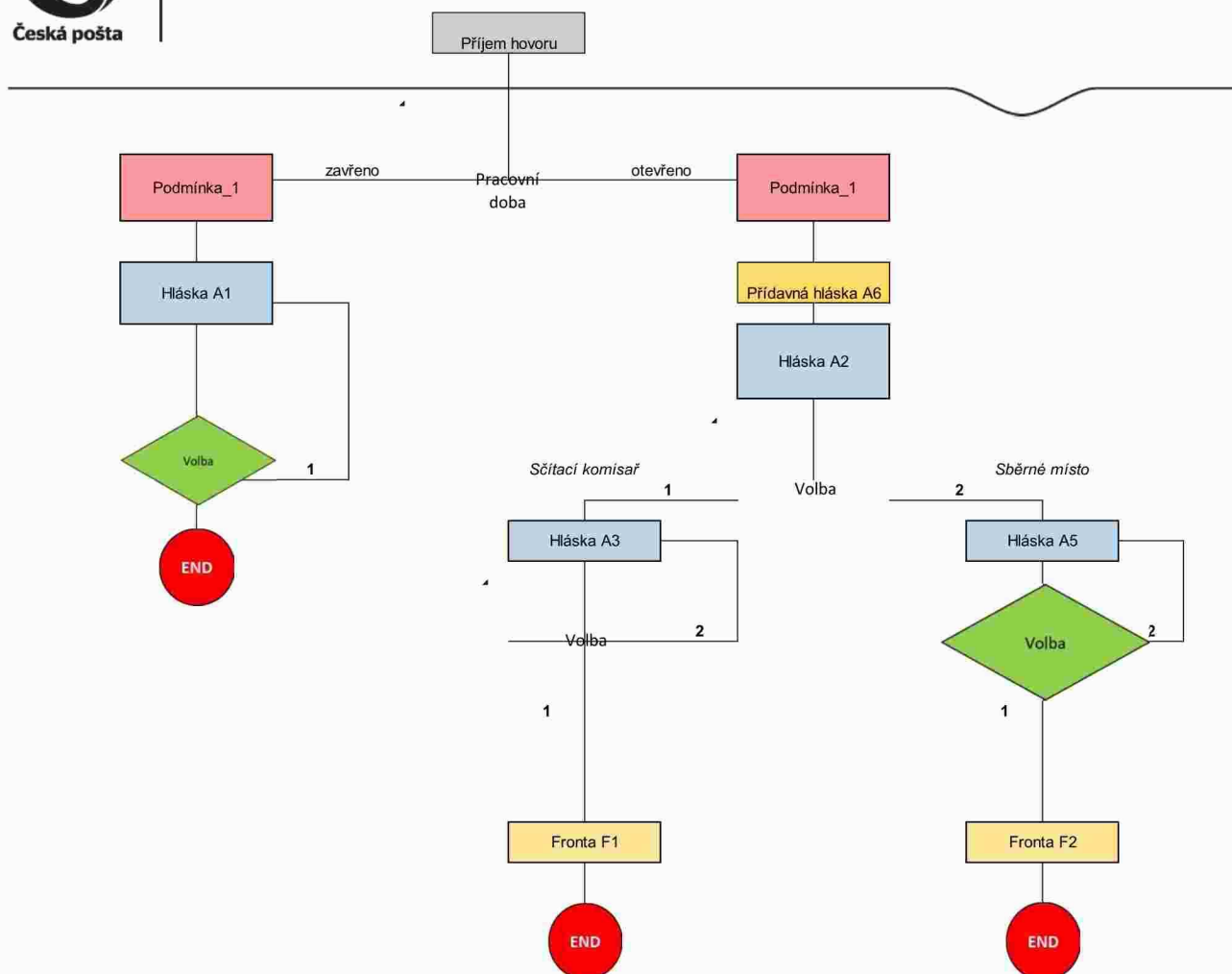
- 5.3 Pro práci operátora je klíčová znalost podporovaných aplikací (viz dále školení operátorů) a také znalost prostředí – tedy používání webových aplikací (se znalostí řešení základních problémů) a znalost ovládání mobilních aplikací na platformě Android.

6 Požadavky na IVR

- 6.1 Dodavatel implementuje základní Automatický hlasový systém – (Interactive Voice Response System – IVR), který umožňuje mít 2 fronty na odbavení volajících a jeho uvažované nastavení je následující:
- 6.2 IVR systém musí umožnit nastavit různé pracovní doby v čase (liší se pro jednotlivé etapy/pochůzky) a také přehrávání různých hlášení.
- 6.3 Počítá se 2 odbavovacími frontami – pro SK bude pouze dočasné a SK bude čekat na spojení maximálně 1 minuty, pak bude jeho hovor ukončen. Ve druhé frontě končí volání z SM a zde by měli čekat libovolně dlouhou dobu, než bude volný operátor.
- 6.4 Kapacita systému by měla umožnit min. 15 propojených hovorů s operátory a minimálně dalších 50 čekajících ve frontě.
- 6.5 Součástí řešení je i jednotné telefonní číslo s výše uvedenou kapacitou pro volání podporovaných osob.
- 6.6 IVR musí umožnit přehrávání předem připraveného ad-hoc hlášení (na schématu jako „Přídavná hláška A6“), která se aktivuje na vyžádání – např. v případě problémů většího rozsahu, o nichž již podpora ví.

7 Požadavky na školení operátorů

- 7.1 Dodavatel zajistí proškolení všech operátorů minimálně v rozsahu uvedeném v následující tabulce.



Oblast školení	Počet MD na školeného operátora
základní školení SLDB 2021	0.50
seznámení s prostředím ČP	0.50
uživatelské školení PSDB	2.00
uživatelské školení MOK	2.00
školení operátorů 1LS SLDB	1.00
školení HD+SD ČP	0.50
školení metodiky TP	1.00
Celkem	7.50

- 7.2 Podklady pro školení zajistí Objednatel – školení bude probíhat primárně formou „prezenční“ (pokud to umožní epidemiologická situace) nebo jako virtuální třída. Pro vybrané oblasti školení se počítá i s formou samostudia při využití školicího prostředí podporovaných aplikací. Ve všech případech bude pořizován video záznam pro opakování školení pro případné náhradníky.
- 7.3 Dodavatel zajistí, aby minimálně 50 % operátorů pracujících po celou dobu podpory bylo vyškoleny na prezenčních školeních nebo ve virtuálních třídách (školení budou probíhat v únoru), zbylí operátoři mohou být školeni z pořizovaných videozáznamů. Dodavatel preferuje, aby byl tým operátorů co nejstabilnější, nedocházelo k velkým změnám v týmu a operátoři byly vyškoleny „přímo“ na školeních, a ne formou záznamů.
- 7.4 Počet školených operátorů je na Dodavateli, maximální počet účastníků v případě, že bude školení „prezenční“ je 30.

- 7.5 Po ukončení školení budou operátoři skládat test ze školené problematiky a ze základních znalostí v podporovaných oblastech (např. užívání prohlížeče, práce s mobilem). Objednatel si vyhrazuje právo na základě výsledků jednotlivých operátorů vyžádat si přeobsazení jinou osobou.

8 Kontrola kvality

- 8.1 Dodavatel průběžně kontroluje kvalitu odbavovaných požadavků a zajišťuje odpovídající reakci (např. zlepšením informovanosti operátorů, jejich náhradou). Podklady používané pro kontroly (např. záznamy hovorů, statistiky) jsou na žádost dostupné Dodavateli, který má právo vyžadovat případné změny (např. výměnu operátora).
- 8.2 Dodavatel sleduje vybrané statistiky provozu podpory, minimálně by mělo jít o „čas potřebný začátku hovoru“ (tedy jak dlouho SM a SK čekají ve frontě), počet odbavených versus celkový počet hovorů (opět separátně pro SM a SK) a průměrný čas hovoru (opět separátně pro SM a SK).

9 Požadavky na využívání znalostní báze

- 9.1 Operátoři budou pro řešení požadavků používat znalostní bázi provozovanou dodavatelem aplikací. Tato znalostní báze umožňuje full textové vyhledávání a kategorizaci znalostí. Operátoři musí průběžně sledovat nové poznatky a ty reflektovat v rámci poskytované podpory.
- 9.2 Operátoři také průběžně inicializují aktualizace poznatků (např. v případě chyby nebo vylepšení) a také inicializují tvorbu nových poznatků.

10 Požadavky na evidenci požadavků v aplikaci HP Service Manager Objednatele

- 10.1 Všechny požadavky na podporu budou operátoři evidovat v aplikaci Objednatele. Pro operátory bude připraven manuál popisující práci s aplikací a bude také odpovídajícím způsobem pokryta školením.
- 10.2 Přístup do aplikace bude dostupný přes VPN a operátoři budou mít vlastní účet pro přístup k nástroji. Dodavatel bude mít také přístup k základním statistikám z dané aplikace.

Příloha č. 2 - Harmonogram

Níže je uvedený harmonogram plnění služby, požadavky na plnění jsou dynamické v čase (může docházet k drobným změnám). Plnění je poskytováno v etapách (někdy také označováno jako pochůzky) následovně:

		2021						
		Po	Út	St	Čt	Pá	So	Ne
Leden						1	2	3
		4	5	6	7	8	9	10
		11	12	13	14	15	16	17
		18	19	20	21	22	23	24
		25	26	27	28	29	30	31
Únor		1	2	3	4	5	6	7
		8	9	10	11	12	13	14
		15	16	17	18	19	20	21
		22	23	24	25	26	27	28
		1	2	3	4	5	6	7
Březen		8	9	10	11	12	13	14
		15	16	17	18	19	20	21
		22	23	24	25	26	27	28
		29	30	31	1	2	3	4
		5	6	7	8	9	10	11
Duben		12	13	14	15	16	17	18
		19	20	21	22	23	24	25
		26	27	28	29	30	1	2
		3	4	5	6	7	8	9
		10	11	12	13	14	15	16
Květen		17	18	19	20	21	22	23
		24	25	26	27	28	29	30
		31	1	2	3	4	5	6
		7	8	9	10	11	12	13
		14	15	16	17	18	19	20
Červen		21	22	23	24	25	26	27
		28	29	30				

Požadavky na službu v jednotlivých etapách/pochůzkách je následující:

- RS - Přípravné práce
 - Od 15/02/2020 do 07/03/2021 – postupný náběh podpory, školení operátorů
- RS - Informační pochůzka
 - Od 08/03/2020 do 21/03/2020 – podpora na 2 směny mezi 6:00 -21:00
- RS - Online a vyhodnocení
 - Od 22/03/2021 do 13/04/2021 – podpora není vůbec poskytována, přepokládáme postupný náběh práce oprátorů ke konci
- RS - Roznos oznámení
 - Od 14/04/2021 do 16/04/2021 – podpora na 2 směny mezi 6:00 -21:00
- RS - Distribuce formulářů
 - Od 17/04/2021 do 26/04/2021 – ve všední den podpora mezi 15:00-21:00 (1 směna) a o víkendu a o svátcích 08:00-18:30 (2 směny)
- RS - Sběr formulářů
 - Od 27/04/2021 do 17/05/2021 – stejné jako u distribuce, od 12/5 pouze limitovaná podpora na 1 směnu mezi 10:00-14:00

11 RS - Přípravné práce

V rámci přípravných prací probíhá rozvoz mobilních zařízení, školení, předání vybavení SK a obecná příprava. Z pohledu podpory je klíčové:

- Probíhá školení aplikací a pilotní provoz
- Předání průkazů a vybavení sčítacím komisařům
- Po celou dobu trvání přípravných prací se očekává pomalu rostoucí zatížení interní podpory, kdy očekávané zátěže v čase jsou podle subjektů následující:
- Zátěž se očekává primárně ve všední dny v pracovní době s drobnými výkyvy spojenými se školením a pilotním provozem a také s nárůstem ke konci etapy.
- Předpokládané rozložení požadavků na podporu v čase je následující:
 - Všední dny – dle standardní pracovní doby
 - Sobota/Neděle/svátek – s ohledem na přípravnou fázi se nepočítá s problémy mimo normální pracovní dobu

12 RS - Informační pochůzka

V rámci IP SK prochází přidělený SOB (sčítací obvod) a v MOK zaznamenává průběh a také aktualizuje stav a atributy jednotlivých objektů. Aktivita obecně probíhá v průběhu dne, Mobil je SK vydáván každý den před zahájením prací (toto platí obecně i pro další fáze). Z pohledu podpory je klíčové:

- V tomto období by měli jednotliví SK za pomoci MOK projít celou republiku a ověřit polohu objektů a zde i počet a polohu bytů.
- Je možné, že některé SOB budou zkontrolovány rychleji, na druhou stranu budou existovat komplikované SOB, kde naopak problémy ke konci Informační pochůzky bude nutné řešit rychleji a je také možné, že se protáhne pracovní doba pro některé SK (obecně platí i pro další fáze).
- Informační pochůzka musí být provedena v rámci daných dní, ale nejsou přesně definované časové úseky, tedy případné dokončení následující den není kritické z počátku termínu informační pochůzky. Kritičnost roste s koncem času určeného pro informační pochůzku.
- Po celou dobu trvání informační pochůzky se předpokládá práce ve dne (tedy v čase přirozeného osvětlení). Mohou existovat výjimky zejména ve velkých městech, kde bude probíhat informační pochůzka v bytových domech i po západu slunce)
- Předpokládané rozložení požadavků na podporu v čase je následující:
 - Všední dny – přes den s menšími výkyvy ráno a brzo odpoledne.
 - Sobota/Neděle/svátek – obdobný průběh jako ve všední dny, začátek práce bude s ohledem na víkend později.

13 RS - Online a vyhodnocení

Po dobu online sčítání a následného vyhodnocení se předpokládá minimum žádostí o podporu a podpora není poskytována. Klíčové je udržet tým operátorů dostupný pro další fáze.

14 RS - Roznos oznámení

V rámci roznosu SK prochází přidělený SOB a probíhá pochůzka roznosu oznámení o termínu distribuce (tato oznámení jsou umístěna na nástěnky nebo vstupní dveře objektů a v případě rodinných domů jsou vhozena do domovní schránky). SK bude sebou na pochůzce mít i prázdné LSF, obálky do P.O.Boxu, cizojazyčné vysvětlivky a pokud bude požádán o LSF předá jej. Předání zaeviduje do MOK. Z pohledu podpory je klíčové:

- Komisař v aplikaci dohledá termín distribuce, ten uvede do oznámení a vyvěsí.
- Předpokládané rozložení požadavků na podporu v čase je následující:

- Po celou dobu trvání roznosu se předpokládá práce ve dne (tedy v čase přirozeného osvětlení). Mohou existovat výjimky zejména ve velkých městech, kde bude probíhat informační pochůzka v bytových domech i po západu slunce)
- Všední dny – přes den s menšími výkyvy ráno a brzo odpoledne.
- Sobota/Neděle/svátek – obdobný průběh jako ve všední dny, začátek práce bude s ohledem na víkend později. Roznos by neměl probíhat o víkendu, nicméně je uvedeno v případě posunu.

15 RS - Distribuce formulářů

V rámci distribuce SK prochází přidělený SOB a probíhá distribuce LSF do domácností a toto zaznamenává do MOK. V této době je také možné získat formuláře na KM - při vyzvednutí LSF na kontaktním místě dojde ke ztotožnění předávaného LSF s bytem. Z pohledu podpory je klíčové:

- Očekává se více problémů začátkem s postupným poklesem požadavků v čase (SK a pracovníci SM a KM budou již zkušenější s řešenou problematikou).
- Klíčové pro SK a SM je předání mobilu SK a následná evidence vydaných LSF do jednotlivých bytů v MOK.
- Distribuce musí být provedena v předem definovaných časových úsecích, případné dokončení jindy není možné, nedodržení je kontrolováno a jsou určeny sankce.
- Předpokládané rozložení požadavků na podporu v čase je následující:
 - Všední dny – probíhá hlavně kolem odpolední pochůzky distribuce.
 - Sobota/Neděle/svátek – probíhá hlavně kolem 2 intervalů pochůzek.

16 RS - Sběr formulářů

V rámci sběru SK prochází přidělený SOB a probíhá sběr LSF z domácností – sběr se realizuje primárně přes SK, ale je také možný na KM (ČP a ČSÚ) a přes P.O.Box (otevírání obálek a skenování LSF se realizuje na SM). Potřeba podpory je obdobná distribuci formulářů.

Příloha č. 3 – Detailní harmonogram směn