

**DODATEK č. 2**  
**ke Smlouvě o zajištění služeb kontaktního centra SLDB 2021**

evid. č. ČSÚ: 202-2020-S

evid. č. ČSÚ dodatku: 097-2021-D

Smluvní strany:

**Česká republika – Český statistický úřad**

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

IČO: 000 25 593

zastoupena: Ing. Michalem Novotným, ředitelem odboru komunikace

bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxx

(dále jen „objednatel“ nebo „ČSÚ“) na straně jedné

a

**Conectart s.r.o.**

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

IČO: 24728055 DIČ: CZ24728055

zastoupena: Petrem Studničkou, jednatelem, a Lubomírem Svačinou, jednatelem

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová zn.: C 169320

bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxx

(dále jen „dodavatel“) na straně druhé

(objednatel a dodavatel společně dále též jako „smluvní strany“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tento

**Dodatek č. 2 ke Smlouvě o zajištění služeb kontaktního centra SLDB 2021**

uzavřené dne 18. 9. 2020, evid. č. ČSÚ: 202-2020-S, ve znění dodatku č. 1 uzavřeného dne 11. 12. 2020, evid. č. ČSÚ: 254-2020-D (dále jen „smlouva“):

**Preambule**

Smluvní strany shodně konstatují, že dne 18. 9. 2020 uzavřely Smlouvu o zajištění služeb kontaktního centra SLDB 2021, jejímž předmětem je poskytnutí veškerých plnění dodavatelem pro objednatele spočívajících v zajištění služeb kontaktního centra v rámci projektu Sčítání lidu, domů a bytů 2021 (dále jen „SLDB 2021“) pro odbavení dotazů veřejnosti s využitím vybraných zdrojů v definovaných provozních dobách kontaktního centra při zajištění požadované kvality.

Předmětem tohoto dodatku je stanovení technických a organizačních podmínek prodloužení produkčního provozu kontaktního centra SLDB 2021 nad rámec smluvně sjednané doby produkčního provozu kontaktního centra SLDB 2021, tj. prodloužení produkčního provozu kontaktního centra SLDB 2021 po datu 11. 5. 2021, a to z důvodu prodloužení podpory ukončení SLDB 2021, zejména dořešení mimořádných situací, stížností a podnětů obyvatelstva souvisejících s průběhem distribuce a sběru sčítacích formulářů prostřednictvím kontaktních míst (dále jen „podpora ukončení SLDB 2021“) do 21. 5. 2021 a s tím související nutnost zajištění informační podpory projektu SLDB 2021 po tuto dobu, tj. v období od 12. 5. 2021 včetně do 21. 5. 2021 včetně.

Vzhledem k tomu, že při přípravě zadávacího řízení na veřejnou zakázku, na jejímž základě byla smlouva uzavřena, ani při uzavření smlouvy, nebylo možné předvídat potřebu prodloužení produkčního provozu kontaktního centra SLDB 2021 po datu 11. 5. 2021 (v souvislosti s prodloužením podpory ukončení SLDB 2021), uzavírají smluvní strany tento dodatek smlouvy, jehož předmětem je úprava rozsahu plnění dodavatele s tím, že tyto změny smlouvy nejsou podstatnou změnou závazku ze smlouvy na veřejnou zakázku ve smyslu ust. § 222 odst. 4 zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

## I.

1. Smluvní strany tímto prohlašují, že za účelem podpory ukončení SLDB 2021 do 21. 05. 2021 je třeba zajistit informační podporu projektu SLDB 2021 i po tuto dobu, tj. v období od 12. 5. 2021 včetně do 21. 5. 2021 včetně.
2. Dodavatel se tímto zavazuje objednateli poskytovat plnění spočívající v zajištění služeb kontaktního centra SLDB 2021 pro odbavení dotazů veřejnosti (prostřednictvím telefonických hovorů, emailů a sociálních médií), tj. zajistit informační podporu ve vztahu k veřejnosti, v období od 12. 05. 2021 včetně do 21. 05. 2021 včetně, to vše za podmínek dle smlouvy s odchylkami a parametry stanovenými v příloze č. 1 tohoto dodatku.
3. Pro vyloučení pochybností smluvní strany sjednávají, že za plnění dodavatele podle tohoto dodatku náleží dodavateli odměna, která bude vypočtena v souladu se článkem 12. odst. 12. 1. smlouvy. Maximální celková částka odměny uvedená v posledním souvětí článku 12. odst. 12. 1. smlouvy se nemění.
4. Smluvní strany dále sjednávají, že nestanoví-li příloha č. 1 tohoto dodatku něco jiného, použijí se na plnění dodavatele podle tohoto dodatku ustanovení smlouvy.
5. Smluvní strany sjednávají, že v ostatních částech zůstává smlouva, resp. práva a povinnosti smluvních stran z této smlouvy vyplývající, beze změn.

## II.

1. Nedílnou součástí tohoto dodatku je příloha č. 1 – Podrobná specifikace předmětu dodatku.
2. Tento dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a účinnosti dnem jeho uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Dodavatel uděluje bezvýhradný souhlas s uveřejněním tohoto dodatku v souladu s platnými právními předpisy, včetně uveřejnění v registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění tohoto dodatku v registru smluv zajistí objednatel.
3. Tento dodatek byl sepsán ve třech stejnopisech, z nichž dva obdrží objednatel a jeden dodavatel.
4. Smluvní strany prohlašují, že tento dodatek byl sepsán podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně, určitě a srozumitelně, že si jej přečetly a s jeho obsahem souhlasí.

V Praze dne 11. 5. 2021

V Praze dne 10. 5. 2021

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

.....  
Conectart s.r.o.  
Petr Studnička, jednatel

.....  
Conectart s.r.o.  
Lubomír Svačina, jednatel

**Příloha č. 1**

Dodatku č. 2 ke Smlouvě o zajištění služeb kontaktního centra SLDB 2021

**Podrobná specifikace předmětu dodatku****Podrobná specifikace předmětu dodatku**

Dodavatel se zavazuje poskytovat plnění spočívající v zajištění služeb kontaktního centra SLDB 2021 pro odbavení dotazů veřejnosti (prostřednictvím telefonických hovorů, emailů a sociálních médií) v rámci období od 12. 05. 2021 včetně do 21. 05. 2021 včetně na těchto kanálech komunikace:

1. **Telefonní podpora** – do 21. 05. 2021 včetně pokračuje dodavatel v plnění dle smlouvy, SLA ponecháno, vyjma zajištění komunikace v ruském jazyce
2. **E-mailová podpora** – do 21. 05. 2021 včetně pokračuje dodavatel v plnění dle smlouvy, SLA ponecháno, vyjma zajištění komunikace v ruském jazyce
3. **Správa sociálních sítí** – do 21. 05. 2021 včetně pokračuje dodavatel v plnění dle smlouvy, SLA ponecháno, vyjma zajištění komunikace v ruském jazyce
4. **Chatovací podpora** – po 11. 05. 2021 nebude plnění správy online chatu dle smlouvy prodlouženo.

**Doplňující informace (změny dle struktury smlouvy):**

1. **Smluvní strany, jejich postavení a účel smlouvy**
  - zůstává nezměněno, pokračuje se v nastavených procesech
2. **Předmět smlouvy a obecné podmínky**
  - zůstává nezměněno, pokračuje se v nastavených procesech
  - dojde k úpravě v zapojení lokalit – bude zachována pouze lokalita Kolín
3. **Funkční požadavky kontaktního centra**
  - IVR – budou definovány změny a nasazení nového IVR 7.0 (případně 7.1 po ukončení provozu linky); noční hláška IVR bude ukončena k 22. 05. 2021
  - bude zachován princip doplňování Znalostní báze
4. **Školení**
  - zůstává nezměněno
5. **Technické a technologické požadavky**
  - zůstává nezměněno
6. **Eskalační procesy, krizové scénáře**
  - zůstává nezměněno
7. **Počty volání, e-mailů, online chatů a aktivit na sociálních sítích**
  - pokračuje se v nastavených procesech, vyjma správy online chatu (bude ukončena ke konci dne 11. 5. 2021)
8. **Kontrolní požadavky**

- mystery kontrola kvality končí ke konci dne 11. 5. 2021
- bude zachován denní a týdenní reporting dle článku 8. odst. 8. 1. a 8. 2. smlouvy.

#### **9. Harmonogram**

- provoz kontaktního centra bude prodloužen do 21. 05. 2021 včetně
- provoz linky bude ukončen k 31. 5. 2021, od 1. 6. 2021 bude nasazena hláška o volání na ČSÚ

#### **10. Úroveň poskytovaných služeb a sankce**

- zůstává nezměněno, pokračuje se v nastavených procesech

#### **11. Ochrana osobních údajů**

- zůstává nezměněno, pokračuje se v nastavených procesech

#### **12. Odměna za plnění smlouvy**

- pokračování informační podpory projektu bude zajištěno v cenových relacích nastavených smlouvou

#### **13. Minimální předpoklady personálu kontaktního centra**

- zůstává nezměněno, pokračuje se v nastavených procesech

#### **14. Další práva a povinnosti**

- zůstává nezměněno, pokračuje se v nastavených procesech

#### **15. Kontaktní a oprávněné osoby**

- bude zachován stejný projektový manažer, vedoucí tréningu a kvality

#### **16. Trvání, platnost a účinnost smlouvy**

- smlouva zůstává v účinnosti do 31. 5. 2021, kdy bude objednateli předána Závěrečná zpráva