

**Smlouva na poskytování  
technické a servisní podpory provozu call center  
České správy sociálního zabezpečení**

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“), mezi níže uvedenými stranami

(dále jen „**Smlouva**“)

Česká republika – Česká správa sociálního zabezpečení

se sídlem:	Křížová 25, 225 08 Praha 5
ústřední ředitel:	Mgr. František Boháček
jednající:	Ing. Stanislav Stehlík, ředitel odboru hospodářské správy
IČO:	00006963
DIČ:	neplátce
bankovní spojení:	Česká národní banka
číslo účtu:	10006 -127001/0710
ID datové schránky:	49kaiq3

(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**ČSSZ**“)

a

**LaMa Operations, s. r. o.**

se sídlem:	Trenčínská 12, 141 00 Praha 4
zastoupená/jednající:	██████████ jednatel
zapsaná v obchodním rejstříku	vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 32810
IČO:	62577565
DIČ:	CZ62577565
bankovní spojení:	Československá obchodní banka, a. s., pobočka Praha 4
číslo účtu:	476842713/0300
ID datové schránky:	evy5qb2

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel budou dále v této Smlouvě společně označováni také jako „**Smluvní strany**“ a jednotlivě také jako „**Smluvní strana**“)

## Preambule

1. Objednatel prohlašuje, že
  - je organizační složkou státu a správním orgánem, který zabezpečuje výběr pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, dále provádí zejména důchodové pojištění a zajišťuje agendu nemocenského pojištění;
  - splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
  - je správcem a provozovatelem Integrovaného informačního systému ČSSZ (dále jen „**IIS ČSSZ**“), který je podle zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, informačním systémem státní správy;
  - IIS ČSSZ je prvkem kritické informační infrastruktury podle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „**Zákon o kybernetické bezpečnosti**“).
2. Poskytovatel prohlašuje, že
  - je podnikatelem dle ustanovení § 420 a násl. Občanského zákoníku;
  - je výrobcem nebo certifikovaným partnerem výrobce platformy OpenScape Contact Center Enterprise;
  - splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
3. Tato Smlouva se uzavírá za účelem zajištění poskytování služeb technické a servisní podpory provozu aplikačního vybavení a hardware call center ČSSZ s cílem zajistit funkčnost call center ČSSZ.

### I.

#### Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli:
  - a) služby převzetí a exitu,
  - b) služby technické a servisní podpory provozu (dále jen „**Služby technické a servisní podpory**“),  
  
a to pro call centra Objednatele postavená na platformě OpenScape Contact Center Enterprise V10, včetně aplikační nadstavby MHS (společně dále jen „**System**“)  
  
(společně dále jen „**Předmět plnění**“).
2. Služby technické a servisní podpory je Poskytovatel povinen poskytovat také k hardware (dále jen „**HW**“), který je součástí Systemu a je specifikovaný v Příloze č. 1 této Smlouvy. Na část HW se vztahuje záruka poskytovaná jeho dodavatelem, jejíž délka, resp. konec, je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy. Služby technické a servisní podpory k části HW dle věty druhé je Poskytovatel povinen poskytovat po skončení jeho záruční doby.
3. Bližší specifikace Předmětu plnění je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
4. Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele za řádně a včas provedený Předmět plnění platit Poskytovateli cenu dle čl. III. této Smlouvy.

## **II.** **Čas a místa plnění**

1. Místa plnění jsou budovy Objednatele na adresách:  
  
Křížová 6a, 25 a 27, 225 08 Praha 5,  
tř. Kosmonautů 1151/6C, 779 11 Olomouc,  
třída Tomáše Bati 3792, 762 61 Zlín,  
Ruská 61/33, 405 02, Děčín - Děčín IV – Podmokly.
2. Služby technické a servisní podpory budou poskytovány po dobu 8 měsíců ode dne stanoveného v akceptovaném Plánu převzetí dle čl. 4. Přílohy č. 1 této Smlouvy.

## **III.** **Cena a platební podmínky**

1. Celková cena za poskytování Předmětu plnění činí **956 000,- Kč bez DPH, tzn. 1 156 760,- Kč včetně DPH, výše DPH činí 200 760,- Kč.**
2. Cena za poskytnutí služby převzetí činí 20 000,- Kč bez DPH, tzn. 4 200,- Kč včetně DPH, výše DPH činí 24 200,- Kč.
3. Cena za poskytování Služeb technické a servisní podpory za 1 měsíc činí 114 500,- Kč bez DPH, tzn. 138 545,- Kč včetně DPH, výše DPH činí 24 045,- Kč.
4. Cena za poskytnutí služby exitu činí 20 000,- Kč bez DPH, tzn. 4 200,- Kč včetně DPH, výše DPH činí 24 200,- Kč.
5. Ceny uvedené v odst. 1. až odst. 4. tohoto článku této Smlouvy obsahují veškeré náklady Poskytovatele související s poskytováním Předmětu plnění, např. náklady na dopravu techniků, poplatky, ceny náhradních dílů.
6. Ceny uvedené v odst. 1. až odst. 4. tohoto článku této Smlouvy jsou cenami konečnými, maximálními a nejvýše přípustnými. Ceny mohou být překročeny pouze v souvislosti se změnou sazby DPH mající vliv na cenu Předmětu plnění, z jakýchkoliv jiných důvodů nesmí být tyto ceny překročeny.
7. V případě, že Služby technické a servisní podpory nebyly poskytovány po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu zahájení poskytování uprostřed měsíce apod.), náleží Poskytovateli alikvotní část měsíční ceny za jejich poskytování.
8. Platba ceny za poskytování Služeb technické a servisní podpory bude Objednatelem prováděna na základě daňových dokladů (faktur) vystavovaných Poskytovatelem vždy za předcházející kalendářní měsíc. Přílohou každého daňového dokladu (faktury) bude výkaz provedených prací podepsaný Smluvními stranami.
9. Platba ceny za poskytnutí služby převzetí a služby exitu bude Objednatelem provedena na základě daňových dokladů (faktur) vystavených Poskytovatelem na základě Smluvními stranami podepsaného akceptačního protokolu podle čl. V. této Smlouvy, ve kterém je výslovně uvedeno „Akceptováno“.
10. Splatnost daňového dokladu (faktury) činí 30 kalendářních dnů ode dne jeho doručení Objednateli.
11. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti daňového dokladu podle platných a účinných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a dle této Smlouvy. V případě, že daňový doklad (faktura) nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení

s úhradou oprávněně fakturované ceny; lhůta splatnosti počíná běžet znovu ode dne doručení náležitě doplněného či opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.

12. Cena Předmětu plnění bude hrazena bezhotovostním převodem z bankovního účtu Objednatele na bankovní účet Poskytovatele.
13. Za den úhrady oprávněně fakturované ceny se považuje datum, kdy byla částka připsána na bankovní účet Poskytovatele.
14. Platby budou probíhat výhradně v české měně (CZK) a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.
15. Objednatel neposkytuje Poskytovateli jakékoliv zálohy na cenu Předmětu plnění.

#### **IV.**

#### **Práva a povinnosti Smluvních stran**

1. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Předmětu plnění s potřebnou a odbornou péčí a Předmět plnění provádět v ujednaném čase v souladu s touto Smlouvou.
2. Poskytovatel je povinen poskytovat Předmět plnění v rozsahu dle Přílohy č. 1 této Smlouvy a v časech definovaných v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“) uvedených v čl. 6. Přílohy č. 1 této Smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen zachovávat naprostou mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s poskytováním Předmětu plnění či v jiných souvislostech dozví, včetně technických a organizačních opatření k zajištění kybernetické bezpečnosti podle Zákona o kybernetické bezpečnosti a vyhlášky o kybernetické bezpečnosti, a to i po skončení této Smlouvy. Tuto povinnost je Poskytovatel povinen zajistit i u svých zaměstnanců, případně jiných osob jsoících v obdobném postavení vůči Poskytovateli i u svých poddodavatelů. Případné porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení této Smlouvy s právem Objednatele od této Smlouvy odstoupit.
4. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou pro řádné poskytování Předmětu plnění.
5. Ochrana dat je z pohledu dostupnosti, důvěrnosti a integrity zabezpečena Objednatelem v souladu s požadavky kybernetické bezpečnosti.
6. Poskytovatel je povinen alokovat na poskytování Předmětu plnění kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele a poskytovat Předmět plnění členy realizačního týmu uvedenými v Příloze č. 2 této Smlouvy, jimiž Poskytovatel prokázal svou kvalifikaci v řízení, na jehož základě byla uzavřena tato Smlouva. Alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena realizačního týmu. Jakákoliv dodatečná změna členů realizačního týmu musí být předem projednána a písemně schválena Objednatelem, přičemž změna bude Objednatelem schválena v závažných a odůvodněných případech (např. ukončení pracovního poměru člena realizačního týmu, dlouhodobá nemoc člena realizačního týmu apod.). Poskytovatel se v takovém případě zavazuje nahradit člena realizačního týmu takovou osobou, která disponuje požadovanými minimálními znalostmi a odbornou kvalifikací dle požadavků Objednatele uvedených v čl. 6. Výzvy k podání nabídky na veřejnou zakázku malého rozsahu. Případná změna realizačního týmu, resp. změna Přílohy č. 2 této Smlouvy, bude provedena dodatkem k této Smlouvě.
7. Poskytovatel je povinen zajistit ve vztahu k osobám, prostřednictvím kterých poskytuje Předmět plnění (dále jen „**Pracovníci**“), dodržování obecně závazných pracovněprávních předpisů, a to zejména (nikoliv však výlučně) předpisů upravujících mzdy zaměstnanců, pracovní dobu, dobu

odpočinku mezi směnami, placené přesčasy apod. Povinnost dle tohoto odstavce tohoto článku této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zajistit v celém svém dodavatelském řetězci.

8. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování Předmětu plnění neumožní výkon nelegální práce ve smyslu ustanovení § 5 písm. e) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti. Závazek dle tohoto odstavce tohoto článku této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zajistit v celém svém dodavatelském řetězci.
9. Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu trvání tohoto smluvního vztahu kontrolovat dodržování odst. 7. a odst. 8. tohoto článku této Smlouvy, a to prostřednictvím čestného prohlášení Poskytovatele. Poskytovatel je na základě výzvy Objednatele povinen předat mu do 5 pracovních dní od doručení výzvy čestné prohlášení týkající se dodržování odst. 7. a/nebo odst. 8. tohoto článku této Smlouvy.
10. Poskytovatel je povinen při poskytování Předmětu plnění volit postupy směřující nejprve k předcházení vzniku odpadů obecně. Poskytovatel je povinen nakládat s odpady, separovat a ekologicky likvidovat veškerý odpad vzniklý v souvislosti s poskytováním Předmětu plnění na své náklady a v souladu s obecně závaznými předpisy, zejména v souladu se zákonem č. 541/2020 Sb., o odpadech. Veškeré obaly vzniklé při poskytování Předmětu plnění je Poskytovatel povinen v co největší možné míře roztřídit podle druhu a dle možnosti opětovně použít, vrátit výrobci materiálů či odvézt provozovateli sběren obalových materiálů.
11. V případě výměny vadných dílů HW je Poskytovatel povinen dodat díly nesoucí značku ekologické šetrnosti (např. Energy Star, The Blue Angel, popř. Ekologicky šetrný výrobek dle ČSN ISO 14024).
12. V případě potřeby servisního zásahu v Systému, pokud to povaha zásahu dovoluje, je z důvodu snížení dopadu zásahu na životní prostředí vhodné, aby Poskytovatel upřednostnil využití vzdáleného přístupu do Systému před provedením úkonu v místě plnění.
13. Zjistí-li Objednatel, že Poskytovatel poskytuje Předmět plnění v rozporu se svými povinnostmi vyplývajícími z této Smlouvy nebo z obecně závazných právních předpisů, je Objednatel oprávněn dožadovat se toho, aby Poskytovatel odstranil na své náklady vady vzniklé vadným postupem a Předmět plnění poskytoval řádným způsobem. Nesplní-li Poskytovatel tuto svou povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
14. Poskytovatel je povinen mít po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu sjednané pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu podnikatelské činnosti třetí osobě s limitem pojistného plnění nejméně 5.000.000,- Kč se spoluúčastí nejvýše 1 % tohoto limitu. Poskytovatel je povinen prokázat tuto skutečnost kdykoli po dobu trvání této Smlouvy na základě písemné výzvy Objednatele tím, že doručí a předá Objednateli potvrzení o trvání pojištění vydané pojišťovnou nebo jiný obdobný doklad do 5 dnů od doručení výzvy Objednatele. Nesplní-li Poskytovatel tuto svou povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem, je Objednatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.
15. Za účelem poskytování Služeb technické a servisní podpory, zejména pro příjem servisních požadavků (ve smyslu čl. 3. odst. 3.5 Přílohy č. 1 této Smlouvy), nahlášení závad Systému (dále jen „**Incident**“) a další případnou komunikaci, je Poskytovatel povinen ode dne stanoveného v akceptačním protokolu části Předmětu plnění spočívající v poskytnutí výsledku služeb převzetí (dále jen „**Služba převzetí**“), v němž je výslovně uvedeno „Akceptováno“ a je podepsán Smluvními stranami, zprovoznit (tj. včetně napojení na servicedesk Objednatele dle Přílohy č. 3 této Smlouvy) a po dobu poskytování Služeb technické a servisní podpory udržovat rozhraní (dále jen „**ServiceDesk Poskytovatele**“), v rámci kterého budou moci uživatelé na straně Objednatele komunikovat v českém jazyce a jehož prostřednictvím budou moci zasílat své servisní požadavky a nahlašovat Incidentsy, a to alespoň formou strukturovaných e-mailů dle Přílohy č. 3 této Smlouvy. ServiceDesk Poskytovatele musí být

zprovozněno, napojeno na servicedesk Objednatele a musí být funkční nejpozději ke dni zahájení poskytování Služeb technické a servisní podpory.

16. Pravidla pro komunikaci mezi ČSSZ a Poskytovatelem pomocí strukturovaných e-mailů za účelem předávání informací o průběhu řešení Incidentů a servisních požadavků mezi servisdeskem Objednatele a Servisdeskem Poskytovatele jsou definována v Příloze č. 3 této Smlouvy.
17. Poskytovatel je povinen předat Objednateli do 3. pracovního dne v měsíci výkaz skutečně provedených prací v rámci Služeb technické a servisní podpory za uplynulý měsíc. Ve výkazu musí být uveden popis provedeného plnění, místo plnění a den, kdy bylo plnění provedeno.
18. S ohledem na předmět této Smlouvy Smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat rovněž data, která nespádají do kategorie osobních údajů. Objednatel tímto pověřuje Poskytovatele zpracováním takových dat obsažených v Systému v rámci plnění této Smlouvy (např. potřebných pro vyhledání proběhlého telefonického hovoru apod.). Poskytovatel je povinen zpracovávat data dle tohoto odstavce této Smlouvy obsažená v Systému pouze na základě pokynů Objednatele a v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy.
19. Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli součinnost při provádění auditu kybernetické bezpečnosti.
20. Poskytovatel je povinen poskytnout součinnost Objednateli a poskytovateli služeb technické a servisní podpory IP telefonie ČSSZ při provádění plnění tímto poskytovatelem, a to např. provádět směrování telefonních linek call center ČSSZ, nahrávat a nastavovat hlásky apod.
21. Ve vztahu k poskytování Služeb technické a servisní podpory se Poskytovatel dále zavazuje:
  - a) udržovat vlastní technické prostředky sloužící k poskytování Služeb technické a servisní podpory ve stavu umožňujícím provoz call center v provozní době uvedené v čl. 2 Přílohy č. 1 této Smlouvy a zabezpečení dohodnutých podmínek poskytovaných Služeb technické a servisní podpory, a prostředky dle tohoto odstavce této Smlouvy bezodkladně uzpůsobit případným vyšším nárokům na zajištění řádného provozu Systému a poskytování Služeb technické a servisní podpory, které mohou nastat v průběhu trvání této Smlouvy v důsledku aktualizací Systému Poskytovatelem;
  - b) písemně oznámit Objednateli požadovaný termín a rozsah odstávky Systému a rovněž požadované termíny výluky poskytování Služeb technické a servisní podpory prováděné za účelem plánované údržby Systému (dále jen „**Odstávka Systému**“) alespoň 5 pracovních dnů předem. Odstávka Systému je možná pouze mimo provozní dobu call center uvedenou v čl. 2. Přílohy č. 1 této Smlouvy a se souhlasem Objednatele. Pokud nebude souhlas Objednatelem udělen ve vztahu ke konkrétnímu termínu, není Poskytovatel oprávněn Odstávku Systému provést a Objednatel je povinen bezodkladně navrhnout nový termín pro provedení údržby Systému;
  - c) provádět nepřetržitý dohled nad provozem Systému v reálném čase (dále jen „**Monitoring**“).

## V. Akceptace

1. Výsledek Služeb převzetí, tj. Plán převzetí dle čl. 4. Přílohy č. 1 této Smlouvy a výsledek části Předmětu plnění, spočívající v poskytnutí služeb exitu (dále jen „**Služba exitu**“), tj. Exitový plán dle čl. 5. Přílohy č. 1 této Smlouvy, bude Objednatelem akceptován na základě akceptačního řízení. Při akceptaci bude sepsán akceptační protokol.
2. Objednatel se zavazuje do 5 pracovních dnů ode dne předání Plánu převzetí nebo Exitového plánu tyto akceptovat či neakceptovat. V případě, že Objednatel neakceptuje Plán převzetí nebo Exitový plán předaný mu Poskytovatelem, je Objednatel povinen uvést výčet všech vad a nedostatků, které brání akceptaci, spolu se závazným termínem jejich odstranění. Po odstranění vad a nedostatků se koná nové akceptační řízení dle tohoto článku této Smlouvy. Objednatel není povinen

akceptovat ani převzít Plán převzetí nebo Exitový plán pokud nebudou splňovat podmínky stanovené touto Smlouvou nebo jejími přílohami.

3. Akceptací vyjadřuje Objednatel svůj souhlas s kvalitou a obsahem Plánu převzetí nebo Exitového plánu. Plán převzetí nebo Exitový plán jsou považovány za akceptované a řádně splněné dnem, kdy je odpovědnými osobami dle této Smlouvy podepsán akceptační protokol, ve kterém je výslovně uvedeno „Akceptováno“.
4. Provedení Služeb převzetí a provedení Služeb exitu bude potvrzeno protokolem podepsaným Smluvními stranami.

## **VI. Sankční ujednání a náhrada škody**

1. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu v případě prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování Služeb technické a servisní podpory oproti termínu dle čl. II. odst. 2. této Smlouvy ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
2. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu za porušení povinnosti mlčenlivosti stanovené v čl. IV. odst. 3. této Smlouvy, a to ve výši 50.000,- Kč, za každé jednotlivé porušení.
3. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč v případě prodlení Poskytovatele s předáním čestného prohlášení dle čl. IV. odst. 9. této Smlouvy Objednateli, a to za každý i započatý den prodlení.
4. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč v případě, že se čestné prohlášení dle čl. IV. odst. 9. této Smlouvy, ukáže jako nepravdivé.
5. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli v případě, že se dostane do prodlení se zprovozněním Servicedesku Poskytovatele oproti termínu stanovenému v akceptačním protokolu dle čl. IV. odst. 15. této Smlouvy smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
6. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu za porušení jakékoli povinnosti stanovené v čl. VII. této Smlouvy, a to ve výši 50.000,- Kč, za každé jednotlivé porušení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost Poskytovatele bezodkladně odstranit závadný stav.
7. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu v případě prodlení Poskytovatele s předáním Plánu převzetí oproti lhůtě dle čl. 4. odst. 4.1. Přílohy č. 1 této Smlouvy ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
8. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu v případě prodlení Poskytovatele s vypracováním Exitového plánu oproti lhůtě dle čl. 5. odst. 5.2. Přílohy č. 1 této Smlouvy ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
9. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli v případě, že se dostane do prodlení s vyřešením Incidentu priority 1 oproti lhůtě stanovené v čl. 6. odst. 6.1. Přílohy č. 1 této Smlouvy smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení pro každý jednotlivý případ.
10. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli v případě, že se dostane do prodlení s vyřešením Incidentu priority 2 oproti lhůtě stanovené v čl. 6. odst. 6.2. Přílohy č. 1 této Smlouvy smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení pro každý jednotlivý případ.
11. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli v případě, že se dostane do prodlení s vyřešením Incidentu priority 3 oproti lhůtě stanovené v čl. 6. odst. 6.3. Přílohy č. 1 této Smlouvy smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každých i započatých 8 hodin prodlení pro každý jednotlivý případ.

12. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli v případě, že se dostane do prodlení s vyřešením servisního požadavku oproti lhůtě stanovené v čl. 6. odst. 6.4. Přílohy č. 1 této Smlouvy smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každých i započatých 8 hodin prodlení pro každý jednotlivý případ.
13. Smluvní pokuty mohou být libovolně kombinovány, tzn., uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžné uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty.
14. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody způsobené porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.
15. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů ode dne doručení oznámení o uložení smluvní pokuty Poskytovateli. V případě prodlení s úhradou smluvní pokuty uhradí Poskytovatel Objednateli úrok z prodlení podle nařízení 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, veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěřenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích (dále jen „**Nařízení**“).
16. V případě prodlení s úhradou oprávněně vystaveného daňového dokladu (faktury) uhradí Objednatel Poskytovateli z nezaplacené částky úroky z prodlení ve výši určeném Nařízením.
17. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby technické a servisní podpory řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku překážky vylučující povinnost k náhradě škody po dobu delší 3 pracovních dnů od prvního dne, kdy se Poskytovatel dostal do prodlení, je Objednatel oprávněn zajistit poskytování Služeb technické a servisní podpory po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel.
18. Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli škodu, kterou mu Poskytovatel způsobil porušením povinnosti dané touto Smlouvou nebo v souvislosti s plněním této Smlouvy, včetně případů, kdy se jedná o takové porušení povinnosti dané touto Smlouvou, na které se vztahuje smluvní pokuta. Náhrada škody zahrnuje skutečnou škodu včetně nákladů vynaložených v důsledku porušení povinnosti Poskytovatele. Jakékoliv omezení výše či druhu náhrady škody není přípustné. Škoda se hradí v penězích, případně uvedením do předešlého stavu, je-li to možné, podle volby Objednatele v každém konkrétním případě.

## **VII. Ochrana osobních údajů**

1. S ohledem na předmět této Smlouvy Smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje osob evidovaných v Systému (dále jen „**Subjekty**“). Nedílnou součástí této Smlouvy je tak i ujednání o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 odst. 3 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**GDPR**“), mezi Objednatelem jako správcem a Poskytovatelem jako zpracovatelem, uvedené níže v tomto článku této Smlouvy.
2. Objednatel tímto pověřuje Poskytovatele zpracováním osobních údajů poskytovaných Objednatelem v rámci plnění této Smlouvy. Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje pro Objednatele na základě jeho pokynů a v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy.



## **Předmět zpracování, kategorie subjektů údajů a typ osobních údajů**

3. Předmětem zpracování jsou osobní údaje Subjektů, které jsou zpracovávány v rámci poskytování Předmětu plnění, jak jsou definovány zejména v odst. 5. tohoto článku této Smlouvy a případně další údaje poskytnuté Objednatelem či třetími stranami z pokynu Objednatele (dále jen „**osobní údaje**“).
4. Subjekty údajů se ve smyslu této Smlouvy rozumí klienti Objednatele, jejich zástupci, zástupci zaměstnavatelů a lékaři.
5. Poskytovatel bude zpracovávat zejména následující typy osobních údajů:
  - a) identifikační údaje,
  - b) adresní údaje,
  - c) kontaktní údaje,
  - d) údaje pro provádění důchodového pojištění,
  - e) údaje pro provádění nemocenského pojištění,
  - f) údaje o výběru pojistného,
  - g) majetkové a finanční údaje,
  - h) zvláštní kategorie osobních údajů - údaje o zdravotním stavu.

## **Povaha a účel zpracování**

6. Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje automatizovanými prostředky, příležitostně může docházet k ručnímu zpracování dat, a to za účelem poskytování Služeb technické a servisní podpory, případně za dalšími účely, které vyplývají z této Smlouvy a jejích příloh.

## **Doba zpracování**

7. Zpracování osobních údajů bude ze strany Poskytovatele probíhat po dobu účinnosti této Smlouvy. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti této Smlouvy, pokud z ujednání této Smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.

## **Obecné zásady zpracování osobních údajů**

8. Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli vyplývají z právních předpisů o ochraně osobních údajů, jakož i z interních předpisů Objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.
9. Poskytovatel v souvislosti se zpracováním osobních údajů:

zpracovává osobní údaje výlučně na základě pokynů Objednatele učiněných v souladu se zásadami komunikace dle této Smlouvy, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Unie nebo členského státu, které se na Objednatele vztahuje; v takovém případě Poskytovatel Objednatele informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;

  - a) v případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem či v případě zahájení správního

řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem, oznámí tuto skutečnost okamžitě Objednateli a poskytne mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení;

- b) poskytne Objednateli součinnost při komunikaci s dozorovým orgánem a dle pokynů Objednatele bude spolupracovat při přípravě odpovědí dozorovému úřadu ohledně činností prováděných Poskytovatelem;
  - c) nezpracovává osobní údaje získané za účelem plnění této Smlouvy pro své vlastní účely;
  - d) nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele;
  - e) zohledňuje povahu zpracování;
  - f) je Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv Subjektů;
  - g) je Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Objednatele zajistit úroveň zabezpečení zpracování a ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu a případně též Subjektům, posuzovat vliv na ochranu osobních údajů (výstupem tohoto posouzení bude poskytnutí podkladových materiálů a vlastních odborných vyjádření) a realizovat předchozí konzultace s dozorovým úřadem, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici;
  - h) v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny osobní údaje buď vymaže, nebo vrátí Objednateli, a vymaže existující kopie, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů;
  - i) poskytne Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku této Smlouvy, a umožní audity, včetně inspekcí, prováděné Objednatel nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispěje;
  - j) není oprávněn osobní údaje Subjektů 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 Smlouvy;
  - k) umožní Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle tohoto článku této Smlouvy, 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, jak je tato definována níže;
  - l) umožní Objednateli přístup do informačního systému užívaného pro zpracování a k probíhajícím operacím zpracování;
- příčemž činnosti Poskytovatele dle odst. 9. písm. g), h) a j) tohoto článku této Smlouvy jsou zahrnuty v ceně za poskytování Předmětu plnění.

10. V souvislosti se zpracováním osobních údajů vede Poskytovatel v souladu s právními předpisy o ochraně osobních údajů záznamy o všech kategoriích činností zpracování prováděných pro Objednatele, jež obsahují zejména:

- a) jméno a kontaktní údaje Poskytovatele, Objednatele a případného zástupce Objednatele nebo Poskytovatele a pověřence pro ochranu osobních údajů;
- b) kategorie zpracování prováděného pro Objednatele;
- c) informace o případném předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci; a
- d) popis technických a organizačních bezpečnostních opatření.

Poskytovatel se na základě písemné výzvy Objednatele zavazuje Objednateli vedené záznamy zpřístupnit.

11. Poskytovatel zajišťuje, kontroluje a odpovídá za:
  - a) plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům,
  - b) zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,
  - c) zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje,
  - d) opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
12. V případě, že je podle právních předpisů o ochraně osobních údajů vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči správnímu orgánu, upozorní na tuto skutečnost Poskytovatel Objednatel v dostatečném předstihu a v případě, že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zajistí provedení těchto úkonů.
13. Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti podle právních předpisů o ochraně osobních údajů, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
14. Vznikne-li Objednateli v důsledku nesplnění povinnosti Poskytovatele dle právních předpisů o ochraně osobních údajů újma (škoda i nemajetková újma), zavazuje se Poskytovatel Objednateli tuto újmu v plném rozsahu nahradit. Újmou vzniklou Objednateli se pro účely tohoto odstavce této Smlouvy rozumí zejména (i) náhrada újmy (škody i nemajetkové újmy) subjektům údajů ve smyslu právních předpisů o ochraně osobních údajů a (ii) pokuty uložené Úřadem pro ochranu osobních údajů či jiným správním úřadem.
15. V případě ukončení této Smlouvy 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 Poskytovatel od Objednatel písemně jiné pokyny, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů.

### **Pověření Poskytovatele k poskytování součinnosti Objednateli**

16. Poskytovatel je povinen proaktivně poskytovat součinnost Objednateli při výkonu jeho povinností týkajících se práv Subjektů, popř. tyto činnosti z části zajistit, a to v následujícím rozsahu:
  - a) přijetí žádostí a jejich celková administrace;
  - b) ověření identity Subjektu;
  - c) případná kalkulace ceny za vyřízení žádosti (např. pokud se bude jednat o opakovanou žádost);
  - d) prvotní odborné posouzení žádosti;
  - e) přeoslání žádosti a návrhu jejího vypořádání Objednateli k potvrzení navrhovaného řešení či k vyřešení žádosti;
  - f) následné vyřízení žádosti jménem Objednatel;
  - g) v případě, že žádost vyžaduje určitou konkrétní operaci, provedení této operace.
17. V rámci provádění činností dle odst. 16. tohoto článku této Smlouvy je Poskytovatel povinen postupovat tak, aby mohl Objednatel ověřit kvalitu navrhovaného vyřízení požadavků Subjektů, a to zejména s ohledem na čas potřebný k tomuto ověření. Smluvní strany sjednávají, že nejkratší doba, kterou musí Objednatel mít k dispozici pro tento účel, je 5 pracovních dnů.

18. Činnosti dle odst. 16. tohoto článku této Smlouvy jsou zahrnuty v ceně za poskytování Předmětu plnění. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že Objednatel není povinen poplat tyto služby vůbec.
19. Činnosti dle odst. 16. tohoto článku této Smlouvy se vztahují k následujícím právům Subjektů:
- Právo na přístup k osobním údajům;
  - Právo na opravu;
  - Práva na výmaz a omezení zpracování;
  - Právo na přenositelnost údajů;
  - Právo vznést námitku.

### **Zabezpečení osobních údajů**

20. Poskytovatel přijal a udržuje taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.
21. Poskytovatel je povinen zajistit, že 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. Přístup k osobním údajům bude Pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou.
22. Poskytovatel dále vhodným způsobem zajistí, že Pověřené osoby budou zpracovávat osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této Smlouvě uzavírané mezi Poskytovatelem a Objednatelem a právními předpisy, 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. Poskytovatel nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního písemného povolení Objednatele. Pokud Poskytovatel zapojí dalšího zpracovatele, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jaké jsou uvedeny v této Smlouvě. Nebude-li další zpracovatel plnit své povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů, bude odpovídat Objednateli za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele Poskytovatel.
23. Poskytovatel přijal a udržuje všechna vhodná technická a organizační opatření, požadovaná podle čl. 32. GDPR, a to zejména následující opatření k zajištění odpovídající úrovně zabezpečení:
- zajištění toho, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze Pověřené osoby;
  - zajištění toho, 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;

- c) pořizování elektronických záznamů, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány;
  - d) zabránění neoprávněnému přístupu k datovým nosičům;
  - e) provádění šifrování a pseudonymizace osobních údajů;
  - f) schopnost zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování – zavedená opatření a jejich korektní fungování budou pravidelně kontrolovány;
  - g) schopnost obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas a v případě fyzických či technických incidentů; a
  - h) proces pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.
24. Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech v budovách (objektech) Objednatele nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
25. 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.
26. 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.
27. V případě zjištění porušení záruk dle odst. 23. tohoto článku této Smlouvy 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.
28. V případě, že Poskytovatel zjistí porušení zabezpečení osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 48 hodin, Objednateli. Pro oznámení porušení zabezpečení osobních údajů použije Poskytovatel formulář poskytnutý za tímto účelem Objednatelem.

## **VIII. Ukončení Smlouvy**

1. Tato Smlouva, resp. závazek touto Smlouvou založený, může být ukončena vzájemnou dohodou Smluvních stran. Tato dohoda musí být písemná a podepsaná oprávněnými zástupci Smluvních stran, jinak je neplatná.
2. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy z důvodů uvedených v této Smlouvě a dále v souladu s ustanovením § 2001 a násl. Občanského zákoníku. Odstoupení od této Smlouvy je možné mimo jiné v důsledku podstatného porušení této Smlouvy Poskytovatelem. Podstatným porušením této Smlouvy se v tomto případě rozumí zejména porušení povinnosti ve smyslu ustanovení § 2002 Občanského zákoníku Poskytovatelem a dále zejména porušení povinnosti dle čl. IV. odst. 3. této Smlouvy; porušení povinnosti dle čl. IV. odst. 13. této Smlouvy; porušení povinnosti dle čl. IV. odst. 14. této Smlouvy; porušení povinnosti dle čl. VII. této Smlouvy; nedodržení dob vyřešení Incidentů upravených v čl. 6. Přílohy č. 1 této Smlouvy.
3. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy také v případě, kdy nastane kterákoliv z následujících situací:
  - a) Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo

- b) insolvenční soud vydá rozhodnutí o úpadku Poskytovatele ve smyslu ustanovení § 136 zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) (dále jen „**Insolvenční zákon**“); nebo
- c) Poskytovatel podá insolvenční návrh na svou osobu ve smyslu ustanovení § 98 Insolvenčního zákona; nebo
- d) bylo-li zahájeno insolvenční řízení vůči Poskytovateli a insolvenční soud nerozhodne o takovém insolvenčním návrhu do 3 měsíců ode dne zahájení insolvenčního řízení; nebo
- e) Poskytovatel přijal rozhodnutí o povinném nebo dobrovolném zrušení (vyjma případů sloučení nebo splnutí); nebo

f) insolvenční soud prohlásí konkurs na majetek Poskytovatele; nebo

g) příslušný správní orgán (inspektorát práce, úřad práce, Policie České republiky, aj.) shledá, že Poskytovatel nedodržuje ve vztahu k Pracovníkům obecně závazné pracovněprávní předpisy (viz čl. IV. odst. 7. této Smlouvy) a/nebo shledá, že Poskytovatel umožnil výkon nelegální práce ve smyslu ustanovení § 5 písm. e) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti (viz čl. IV. odst. 8. této Smlouvy).

- 4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.
- 5. Účinky odstoupení od této Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 6. Odstoupení od této Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po odstoupení od této Smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů dle ustanovení § 2005 Občanského zákoníku.
- 7. Tato Smlouva může být Objednatelem jednostranně písemně vypovězena, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 2 kalendářní měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž došlo k doručení písemné výpovědi Poskytovateli.

## **IX.**

### **Oprávněné osoby**

- 1. Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat Smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plnění této Smlouvy:

Ve věcech smluvních:

Objednatel: [redacted]  
tel.: [redacted] e-mail: [redacted]

Poskytovatel: [redacted] tel.: [redacted] e-mail: [redacted]

Ve věcech věcného plnění:

Objednatel: [redacted]  
tel.: [redacted] e-mail: [redacted]

Poskytovatel: [redacted] tel.: [redacted] e-mail: [redacted]

- Objednatel a Poskytovatel jsou oprávněni jednostranně měnit osoby uvedené v odst. 1. tohoto článku této Smlouvy a rozsah jejich oprávnění jednat za Smluvní strany. O změně jsou povinni vždy písemně informovat druhou Smluvní stranu. Změna je vůči druhé Smluvní straně účinná od okamžiku doručení oznámení o změně osoby oprávněné jednat za Smluvní stranu.

## **X. Poddodavatelé**

- Poskytovatel nese plnou odpovědnost za plnění prováděná poddodavatelem se všemi z toho plynoucími důsledky tak, jako by plnil sám.
- Poskytovatel smí pouze po předchozím písemném souhlasu Objednatele změnit poddodavatele pro provedení části Předmětu plnění.
- Přehled poddodavatelů, včetně částí Předmětu plnění, které bude Poskytovatel prostřednictvím poddodavatele provádět, je uveden v Příloze č. 4 této Smlouvy.

## **XII. Závěrečná ujednání**

- Tato Smlouva nabývá platnosti ke dni jejího podpisu Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění Objednatelem 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 souhlasí s tím, aby byla tato Smlouva uveřejněna na profilu zadavatele - Objednatele, v registru smluv, jakož i na internetových stránkách Objednatele. Souhlas s uveřejněním podle předchozí věty se nevztahuje na údaje, které jsou obchodním tajemstvím ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku, na údaje, jejichž zveřejnění brání právní předpisy upravující ochranu osobních údajů, jakož i na údaje, které jsou chráněny před uveřejněním podle jiných právních předpisů.
- Smluvní strany prohlašují, že Poskytovatel sdělil Objednateli před podpisem této Smlouvy, zda jsou informace uvedené v této Smlouvě a jejích přílohách obchodním tajemstvím Poskytovatele ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku či nikoliv. V případě, že by Poskytovatel trval na tom, že některý údaj obsažený v této Smlouvě a jejích přílohách je obchodním tajemstvím a následně vyšlo najevo, že údaj nenaplňoval podmínky stanovené v ustanovení § 504 Občanského zákoníku, za nesprávné označení údaje za obchodní tajemství nese odpovědnost Poskytovatel.
- Poskytovatel souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího z této Smlouvy s tím, že se Poskytovatel podrobí této kontrole, a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) výše uvedeného zákona. Poskytovatel se zavazuje zajistit tento souhlas i u všech svým poddodavatelů.
- Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna písemně a druhé Smluvní straně doručena buď doporučeným dopisem na adresu sídla, nebo prostřednictvím datové schránky, není-li v této Smlouvě stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.
- Stane-li se některé z ujednání této Smlouvy neplatné nebo neúčinné, nebude to mít vliv na platnost a účinnost ujednání ostatních a na platnost a účinnost této Smlouvy jakožto celku. Neplatné nebo neúčinné ujednání bude nahrazeno po vzájemné dohodě Smluvních stran takovým ujednáním, které bude odpovídat svým účinkem co nejbližší původnímu záměru a účelu neplatného či neúčinného ujednání v ekonomickém i právním smyslu.

7. Poskytovatel není bez písemného souhlasu Objednatele oprávněn postoupit práva ze smluvního vztahu založeného touto Smlouvou na třetí osobu.
8. Smluvní strany se dohodly na tom, že Poskytovatel není oprávněn činit jednostranná započtení svých pohledávek vzniklých na základě této Smlouvy či v souvislosti s ní vůči jakýmkoli pohledávkám Objednatele.
9. Smluvní strany se dohodly, že se pro účely této Smlouvy nepoužije ustanovení § 2050 Občanského zákoníku.
10. Tato Smlouva může být měněna pouze na základě dohody Smluvních stran, a to ve formě písemně vyhotoveného, vzestupně číslovaného dodatku podepsaného Smluvními stranami.
11. V případě rozporu ujednání této Smlouvy s ujednáními obsaženými v přílohách této Smlouvy či jiných dokumentech upravujících práva a povinnosti Smluvních stran (např. obchodní podmínky) mají přednost ujednání této Smlouvy.
12. Ve věcech touto Smlouvou neupravených se tato Smlouva řídí platnými a účinnými právními předpisy České republiky, zejména pak příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
13. Případné spory vzešlé ze smluvního vztahu založeného touto Smlouvou se Smluvní strany zavazují řešit nejprve dohodou. Pokud se Smluvní strany nedohodnou, bude spor řešen před věcně a místně příslušným obecným soudem České republiky. Rozhodčí řízení je vyloučeno.
14. Tato Smlouva je uzavřena elektronicky a je podepsána osobou oprávněnou jednat za Objednatele kvalifikovaným elektronickým podpisem a osobou oprávněnou zastupovat Poskytovatele uznávaným elektronickým podpisem.
15. Smluvní strany po přečtení této Smlouvy prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že Smlouva byla sepsána určitě, srozumitelně, na základě jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz toho připojují své podpisy.
16. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její níže uvedené přílohy:
  - Příloha č. 1 - Specifikace Předmětu plnění;
  - Příloha č. 2 - Realizační tým Poskytovatele;
  - Příloha č. 3 - Standard komunikace Servicedesku s externími firmami;
  - Příloha č. 4 - Seznam poddodavatelů.

V Praze

Za Českou republiku -  
Českou správu sociálního zabezpečení:

**Stanislav  
Stehlík**

Digitálně podepsal  
Stanislav Stehlík  
Datum: 2021.11.18  
09:49:48 +01'00'

Ing. Stanislav Stehlík  
ředitel odboru hospodářské správy

V Praze

Za LaMa Operations, s. r. o.:

Digitálně podepsal  
[redacted]  
Datum: 2021.11.02  
15:08:51 +01'00'

[redacted]  
jednatel



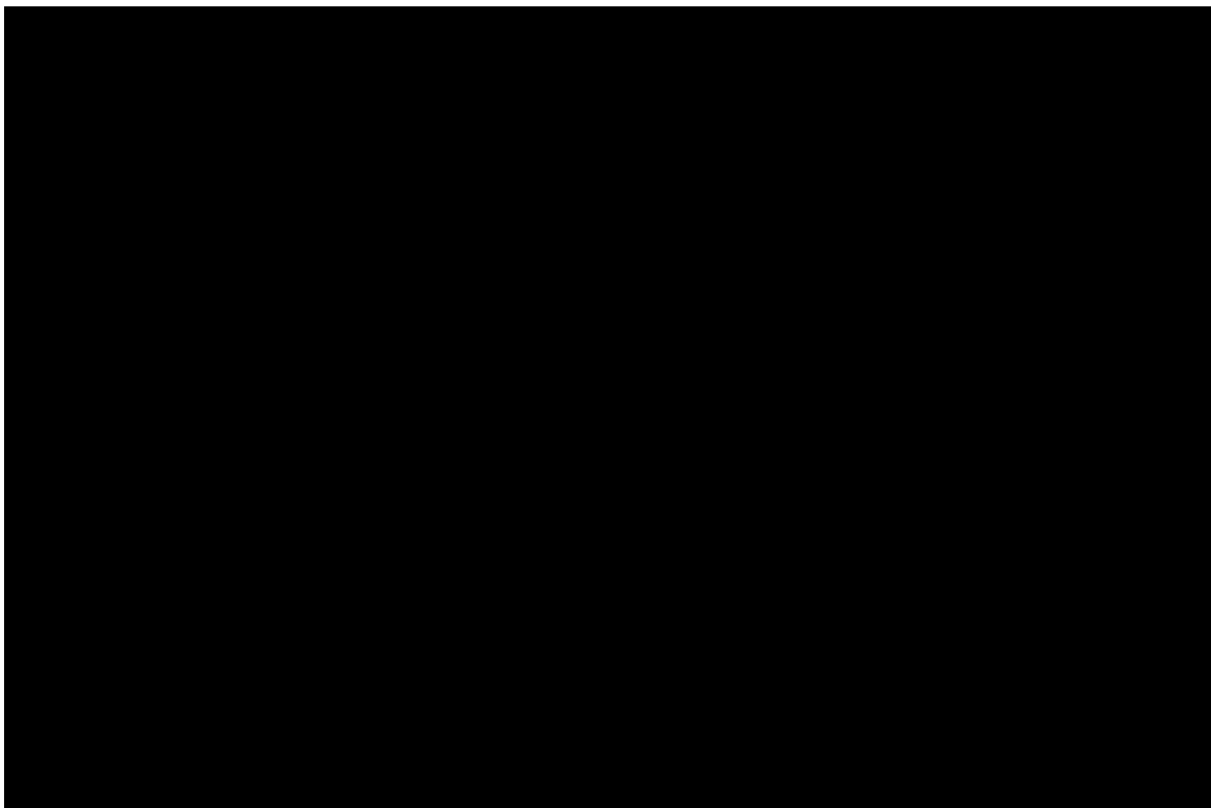
Smlouva na poskytování  
technické a servisní podpory provozu call center  
České správy sociálního zabezpečení

## Specifikace Předmětu plnění

### 1. Popis Systému

Typ	Počet	Název položky	Funkce	Záruka do
<b>CC Praha - 30 uživatelů</b>				
HW	1	OS Branch 50/250	lokální brána pro volání do a z VTS a nouzový provoz	
	1	TV	Wallboard (přehledový informační panel) napojený na pracovní stanici	
SW	1	OpenScape Contact Centre Enterprise V10	základní aplikace call centra	
	1	Aplikační nadstavba MHS P	historie volání klientů (karta klienta), reporting, přehled a historie, možnost zadávání informací o obsahu hovoru operátora s klientem	
<b>CC Zlín - 20 uživatelů</b>				
HW	1	OS Branch 500i DP4	lokální brána pro volání do a z VTS a nouzový provoz	
	1	TV	Wallboard (přehledový informační panel) napojený na pracovní stanici	
SW	1	OpenScape Contact Centre Enterprise V10	základní aplikace call centra	
	1	Aplikační nadstavba MHS Z	historie volání klientů (karta klienta), reporting, přehled a historie, možnost zadávání informací o obsahu hovoru operátora s klientem	
<b>CC Olomouc - 5 uživatelů</b>				
HW	1	OS Branch 50i A84	lokální brána pro volání do a z VTS a nouzový provoz	
SW	1	OpenScape Contact Centre Enterprise V10	základní aplikace call centra	
	1	Aplikační nadstavba MHS O	historie volání klientů (karta klienta), reporting, přehled a historie, možnost zadávání informací o obsahu hovoru operátora s klientem	
<b>CC Děčín - 33 uživatelů</b>				
HW	1	OS Branch 500i DP4	lokální brána pro volání do a z VTS a nouzový provoz	18. 12. 2022
	1	TV	Wallboard (přehledový informační panel) napojený na pracovní stanici	18. 12. 2022
SW	1	OpenScape Contact Centre Enterprise V10	základní aplikace call centra	
	1	Aplikační nadstavba MHS Z	historie volání klientů (karta klienta), reporting, přehled a historie, možnost zadávání informací o obsahu hovoru operátora s klientem	
<b>Doplněk Systému</b>				
	1	Nahrávací modul ReDat	nahrávky uskutečněných hovorů	

## Blokové schéma Systému



### 2. Provozní doba call center ČSSZ

Pondělí 8:00 hod. - 17:00 hod.

Úterý 8:00 hod. - 15:30 hod.

Středa 8:00 hod. - 17:00 hod.

Čtvrtek 8:00 hod. - 15:30 hod.

Pátek 8:00 hod. - 12:00 hod.

### 3. Služby technické a servisní podpory spočívají v:

4.1. zajištění provozu Systému odstraňováním Incidentů bez ohledu na jejich původ;

4.2. podpoře uživatelů Systému při obsluze a užívání Systému, zejména zodpovídáním telefonických a e-mailových dotazů - služba Hot Line. Účelem služby Hot Line je poskytování konzultací v českém jazyce, a to v oblasti identifikace, diagnostiky a řešení uživatelských problémů souvisejících s provozem Systému. Hot Line je Poskytovatel povinen Objednateli poskytovat v provozní době call center ČSSZ vymezené v čl. 2. této Přílohy č. 1 Smlouvy:

- telefonická podpora (Hot Line): [REDACTED]
- e-mailová podpora (Hot Line): [REDACTED]

4.3. podávání technických informací o Systému Objednateli v elektronické podobě na e-mailovou adresu oprávněné osoby Objednatele ve věcech věcného plnění dle čl. IX. odst. 1. Smlouvy v případě, že se provedeným zásahem v rámci poskytování Služeb technické a servisní podpory, zejména technickým nebo servisním zásahem, Systém změní;

- 4.4. poskytování služby Servicedesku Poskytovatele v provozní době call center ČSSZ vymezené v čl. 2. této Přílohy č. 1 Smlouvy;
- 4.4.1. Poskytovatel je povinen předat Objednateli popis Servicedeskového řešení Poskytovatele, zejména z hlediska použité technologie, a to nejpozději s předáním Plánu převzetí podle čl. 4. odst. 4.1. této Přílohy č. 1 Smlouvy;
  - 4.4.2. Poskytovatel je povinen informovat e-mailem oprávněnou osobu Objednatele ve věcech věcného plnění dle čl. IX. odst. 1. Smlouvy o změnách v technologii Servicedesku Poskytovatele, a to nejméně 10 pracovních dnů před provedením změny;
  - 4.4.3. nejméně 3 pracovní dny před zahájením poskytování služby Servicedesku Poskytovatele je Poskytovatel povinen ověřit propojení a komunikaci servicedesku Objednatele se Servicedeskem Poskytovatele;
- 4.5. řešení servisních požadavků uplatněných Objednatelem prostřednictvím servicedesku Objednatele nebo v případě jeho nedostupnosti prostřednictvím e-mailu (Hot Line) Objednatele a poskytování asistence uživatelům Systému prostřednictvím vzdáleného přístupu. Servisní požadavky a poskytování asistence budou prováděny v maximálním rozsahu 10 hodin měsíčně. Servisním požadavkem je zajištění změn a dalších činností v souvislosti s provozními požadavky Objednatele [např.: zřizování nových operátorských účtů a jejich konfigurace - nastavení a změny oprávnění k aplikačnímu vybavení call centra, skupiny operátorů (skilly), zpracování přehledu o uskutečněných telefonických hovorech, sestav dle požadavků Objednatele apod.]. Případně nevyčerpané hodiny v příslušném měsíci se automaticky převádí do dalšího období, a to i opakovaně. Provedením servisního požadavku se rozumí jeho uzavření na servicedesku Objednatele;
- 4.6. provádění Monitoringu, jehož účelem je sledování funkčnosti Systému v reálném čase ve středisku technické podpory Poskytovatele a Objednatele a neprodlené předávání zaznamenaných hrozcích nebo již nastalých chyb na e-mail oprávněné osoby Objednatele ve věcech věcného plnění dle čl. IX. odst. 1. Smlouvy, které Objednatel může nahlásit na servicedesk Objednatele jako Incident (proaktivní dohled);
- 4.7. vedení provozního deníku Systému v elektronické podobě, Poskytovatel na vyžádání poskytuje Objednateli náhled; každý záznam v provozním deníku obsahuje:
- 4.7.1. datum a čas úkonu
  - 4.7.2. jméno osoby, která úkon prováděla
  - 4.7.3. identifikaci všech komponent Systému, kterých se úkon týkal
  - 4.7.4. délku trvání úkonu
  - 4.7.5. důvody pro úkon
  - 4.7.6. popis provedených činností při úkonu
  - 4.7.7. popis výsledků úkonu
  - 4.7.8. informaci o tom, zda byl úkon proveden v rámci činnosti dle odst. 3.5. této Přílohy č. 1 Smlouvy a dobu jeho provádění;
- 4.8. odborném dohledu na provoz zařízení OS Branch specifikovaných v čl. 1. této Přílohy č. 1 Smlouvy;
- 4.9. kontrole, přezkušování a případně zprovoznění Systému vždy po pravidelných i mimořádných aktualizacích serverového SW Objednatele, v jehož virtuálním prostředí je Systém nasazen a po mimořádných situacích, např.: odstávkách nebo výpadcích dodávky elektrické energie, a to nejpozději do 8:00 hodin následujícího pracovního dne (aktualizace operačních systémů je Objednatelem prováděna zpravidla vždy 4. sobotu v měsíci, aktualizace virtuálního prostředí Objednatele je Objednatelem prováděna zpravidla některou sobotu 2x ročně);

- 4.10. průběžných aktualizací firmware dle jejich uvolnění výrobcem pro zajištění bezpečnostních záplat všech provozovaných aplikací; náhradách instalovaného programového a aplikačního vybavení Systému aktualizovanou verzí nebo novou subverzí. Všechny činnosti spojené s instalacemi nových verzí Systému či záplat Systému musí být prováděny v době servisních oken, která jsou stanovena provozem IKT Objednatele, vždy ve čtvrtek a úterý od 16:00 hod. do 24:00 hod.;
- 4.11. identifikaci vadných a poškozených dílů HW;
- 4.12. ve výměnách vadných dílů HW (musí se jednat výhradně o díly HW originální a nové, na něž Poskytovatel poskytne záruku po dobu 24 měsíců ode dne jejich zprovoznění v Systému);
- 4.13. v případě nefunkčnosti HW zapůjčení a oživení náhradního HW, plně kompatibilního, technicky srovnatelného s nahrazovaným HW do doby pořízení nového HW Objednatelem, nejpozději však do konce poskytování Služeb technické a servisní podpory;
- 4.14. zajištění dalších úkonů ve Smlouvě a této Příloze č. 1 Smlouvy výslovně neuvedených, sloužících k udržování Systému v technicky provozovatelném stavu.

#### 4. Způsob poskytování Služby převzetí

- 4.1. Poskytovatel je povinen vypracovat ve lhůtě do 15 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti Smlouvy plán činností a úkonů nezbytných k převzetí Systému (dále jen „**Plán převzetí**“) a předat jej ve stejné lhůtě Objednateli ke schválení.
- 4.2. Objednatelem akceptovaný Plán převzetí stanoví závazný rozsah činností Poskytovatele a součinnosti Objednatele, přesný harmonogram převzetí Systému (který bude obsahovat termín započetí a dokončení převzetí Systému a termín započetí poskytování Služeb technické a servisní podpory, který nesmí být delší než 3 dny ode dne převzetí Systému Poskytovatelem) a veškeré další důležité parametry nezbytné pro řádný přechod odpovědnosti za provoz Systému na Poskytovatele. Převzetí Systému nesmí trvat déle než 3 pracovní dny ode dne akceptace Plánu převzetí.

#### 5. Způsob poskytování Služby exitu

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace, účastnit se jednání s Objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním Služeb technické a servisní podpory na Objednatele a/nebo nového poskytovatele, tedy poskytnout Službu exitu.
- 5.2. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje ve lhůtě 10 pracovních dnů vypracovat na základě pokynu Objednatele dokumentaci vymezující postup provedení Služeb exitu (dále jen „**Exitový plán**“) tak, aby k řádnému převedení všech činností spojených s poskytováním Služeb technické a servisní podpory na Objednatele a/nebo nového poskytovatele došlo do 5 dnů ode dne ukončení poskytování Služeb technické a servisní podpory, a následně poskytnout plnění nezbytná k realizaci Exitového plánu.
- 5.3. Objednatel je oprávněn požádat o vypracování Exitového plánu nejdříve 2 měsíce před řádným ukončením účinnosti Smlouvy nebo kdykoli spolu s výpovědí Smlouvy. V případě odstoupení je Poskytovatel povinen převést všechny činnosti spojené s poskytováním Služeb technické a servisní podpory na Objednatele bez zbytečného odkladu.

## 6. Specifikace SLA

Úrovně priorit Incidentů (tj. závad Systému) z hlediska jejich vyřešení:

- 6.1. Priorita 1 - stav nouze, celková nefunkčnost Systému (např. nedostupnost Systému pro všechny operátory call centra ČSSZ, Systém nereaguje na příchozí volání, výpadek všech SW součástí Systému apod.).  
U této priority Objednatel požaduje reakční dobu do 1 hodiny, dobu vyřešení u HW do 2 hodin, u SW do 8 hodin; v případě, že požadovaná doba vyřešení připadne na dobu mimo provozní dobu call center ČSSZ, je požadovanou dobou vyřešení čas do 8:00 hod. následujícího pracovního dne.
- 6.2. Priorita 2 - porucha, funkčnost Systému omezena (např. nedostupnost Systému pro část operátorů call centra, výpadek některých SW součástí Systému apod.).  
U této priority Objednatel požaduje reakční dobu do 2 hodin, dobu vyřešení u HW do 4 hodin, u SW do 12 hodin; v případě, že požadovaná doba vyřešení připadne na dobu mimo provozní dobu call center ČSSZ, je požadovanou dobou vyřešení čas do 8:00 hod. následujícího pracovního dne.
- 6.3. Priorita 3 - chyba, funkčnost Systému zachována (např. nefunkční statistiky apod.).  
U této priority Objednatel požaduje reakční dobu do 3 hodin, dobu vyřešení u HW do 8 hodin, u SW do 16 hodin; v případě, že požadovaná doba vyřešení připadne na dobu mimo provozní dobu call center ČSSZ, je požadovanou dobou vyřešení čas do 8:00 hod. následujícího pracovního dne.
- 6.4. U servisních požadavků Objednatel požaduje reakční dobu do 3 hodin, dobu vyřešení do 16 hodin; v případě, že požadovaná doba vyřešení připadne na dobu mimo provozní dobu call center ČSSZ, je požadovanou dobou vyřešení čas do 8:00 hod. následujícího pracovního dne.
- 6.5. Nahlašování Incidentů a servisních požadavků bude probíhat v provozní době call center ČSSZ dle čl. 2 této Přílohy č. 1, a to prostřednictvím servicedesku Objednatele napojeného na Servicedesk Poskytovatele. V případě jeho nedostupnosti pak prostřednictvím e-mailu (Hot Line) s následným zaznamenáním do servicedesku Objednatele.
- 6.6. Reakční dobou se rozumí doba, která započne běžet časem nahlášení Incidentu nebo servisního požadavku na Servicedesk Poskytovatele prostřednictvím servicedesku Objednatele, a bude ukončena potvrzením přijetí Incidentu nebo servisního požadavku Poskytovatelem zaznamenaným v servicedesku Objednatele.
- 6.7. Dobou pro vyřešení Incidentu nebo servisního požadavku se rozumí doba, která započne běžet okamžikem nahlášení Incidentu nebo servisního požadavku na Servicedesk Poskytovatele prostřednictvím servicedesku Objednatele, a bude ukončena v čase vyřešení Incidentu nebo servisního požadavku. Vyřešením Incidentu nebo servisního požadavku se rozumí změna stavu Incidentu nebo servisního požadavku na servicedesku Objednatele dle Přílohy č. 3 Smlouvy na „Vyřešeno“ a v případě jeho nedostupnosti doručení informace o vyřešení Incidentu nebo servisního požadavku na e-mail oprávněné osoby Objednatele ve věcech věcného plnění dle čl. IX. odst. 1. Smlouvy s následným zaznamenáním do servicedesku Objednatele.



Digitálně podepsal

Datum: 2021.11.02  
15:09:38 +01'00'

Smlouva na poskytování  
technické a servisní podpory provozu call center  
České správy sociálního zabezpečení

### Realizační tým Poskytovatele

	Člen realizačního týmu	Kontaktní údaje
1.	<b>Technik zajišťující servis aplikací OpenScape a MH System</b>	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
2.	<b>Technik zajišťující servis aplikací OpenScape a MH System</b>	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
3.	<b>Technik zajišťující servis aplikací OpenScape a MH System</b>	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
4.	<b>Technik zajišťující servis ostatních aplikací (RETIA ReDat, OS Media server, DLS, CMP, SBC, Trace Manager)</b>	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
5.	<b>Technik zajišťující servis ostatních aplikací (RETIA ReDat, OS Media server, DLS, CMP, SBC, Trace Manager)</b>	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
6.	<b>Technik zajišťující servis ostatních aplikací (RETIA ReDat, OS Media server, DLS, CMP, SBC, Trace Manager)</b>	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]

Poznámka: Telefonní čísla a e-mailové adresy konkrétních techniků nejsou určeny pro hlášení požadavků, poruch atd., protože nelze garantovat, že konkrétní oslovený technik je právě schopný reagovat. Garantovaný způsob hlášení závad a požadavků je: hot line: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]

Pro operativní reakci na požadavky je zapotřebí více než 6 techniků, níže jsou uvedeny technici a další pracovníci týmu dodavatele:

**skupina provozní údržby:**

[REDACTED] - OSV, OSCCE, HiPath, MDX, SBC, IP telefonie, ATECO, nahrávky, strukturovaná kabeláž, datové sítě, servery, software

[REDACTED] - OSV, OSCCE, HiPath, MDX, SBC, IP telefonie, ATECO, nahrávky, strukturovaná kabeláž, datové sítě, servery, software

[REDACTED] - HiPath, OSV, ATECO, nahrávky, telefonní síť, strukturovaná kabeláž, datové sítě, servery, software

[REDACTED] - HiPath, telefonní síť, strukturovaná kabeláž

[REDACTED] - telefonní síť, HiPath, strukturovaná kabeláž

**stále přidělení specialisté:**

[REDACTED] - OSV, OSB, MDX, SBC, IP telefonie, datové sítě, servery

[REDACTED] - OSV, HiPath, datové sítě, servery

[REDACTED] - OSCCE, Xpressions, UC, datové sítě, servery

[REDACTED] - OSCCE, ATECO, nahrávky, servery

[REDACTED] - nadstavba, datové sítě, servery, software

**technici – specialisté:**

[REDACTED] - OSCCE, Xpressions, UC

[REDACTED] - HiPath

[REDACTED] - OSV, OSB, MDX, SBC, IP telefonie

[REDACTED] - OSV, OSB, MDX, SBC, IP telefonie

[REDACTED] - OSV, OSB, MDX, SBC, IP telefonie

[REDACTED] - OSCCE, Xpressions, UC

[REDACTED] - OSCCE, Xpressions, UC

[REDACTED] - HiPath

██████████ – HiPath 4000, OSV

██████████ - HiPath

████████████████████

████████████████████████████

████████████████

██

██████████ - projekce

██████████ projekce, OSCCE  
operátoři helpdesku

pracovníci technické podpory

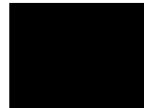
hardwarová a softwarová podpora výrobce UNIFY

podpora výrobce MH Systém

podpora výrobce Retia

podpora výrobce ATECO

pracovníci obchodního týmu



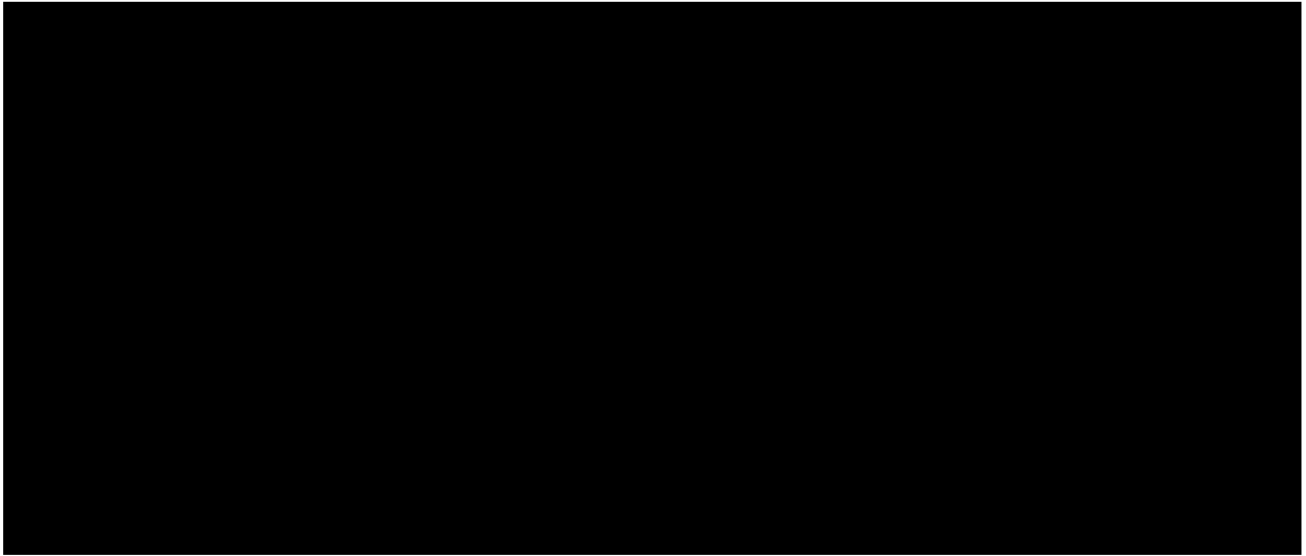
Digitálně podepsal

██████████  
Datum: 2021.11.02  
15:10:09 +01'00'

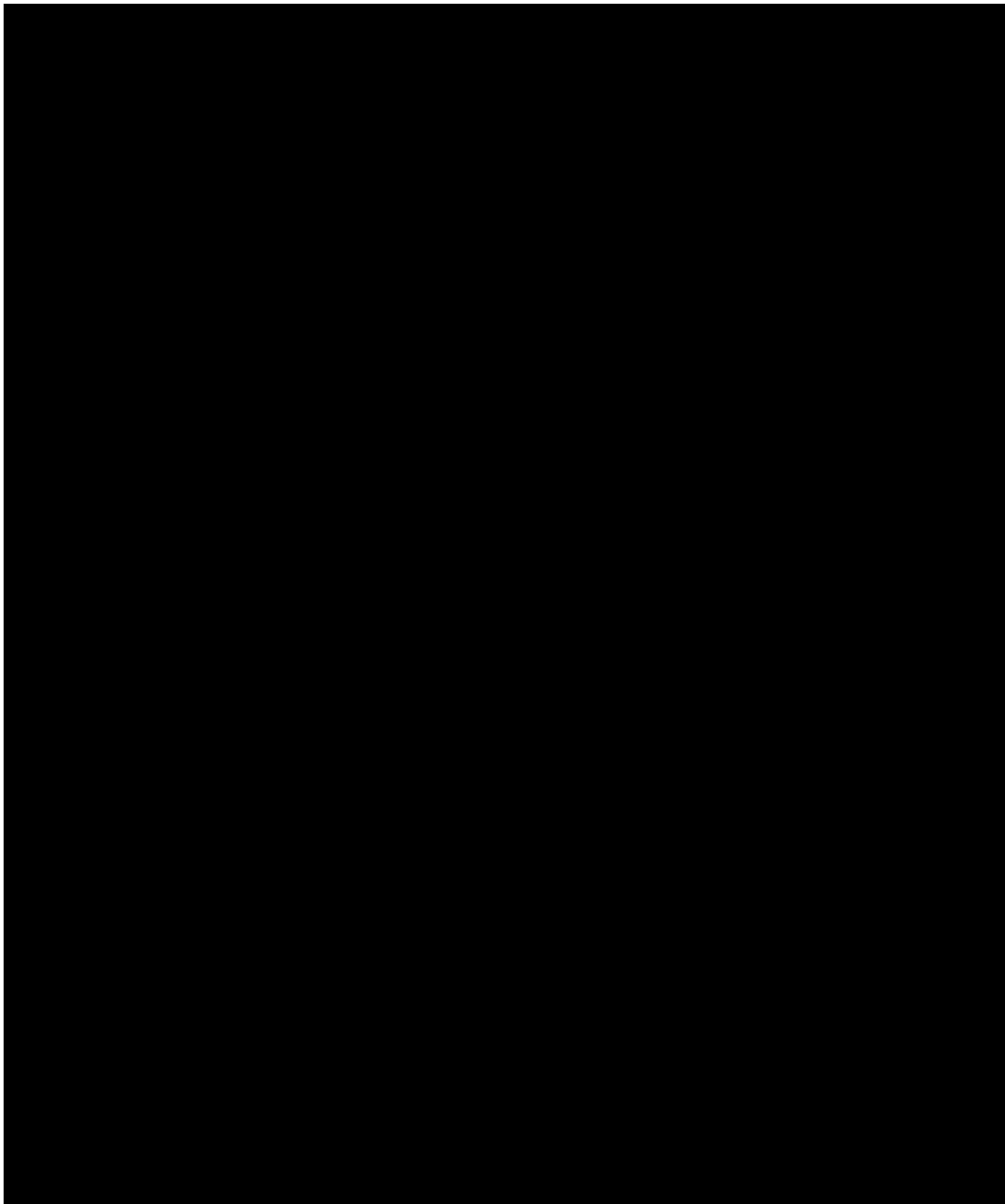


Smlouva na poskytování  
technické a servisní podpory provozu call center  
České správy sociálního zabezpečení

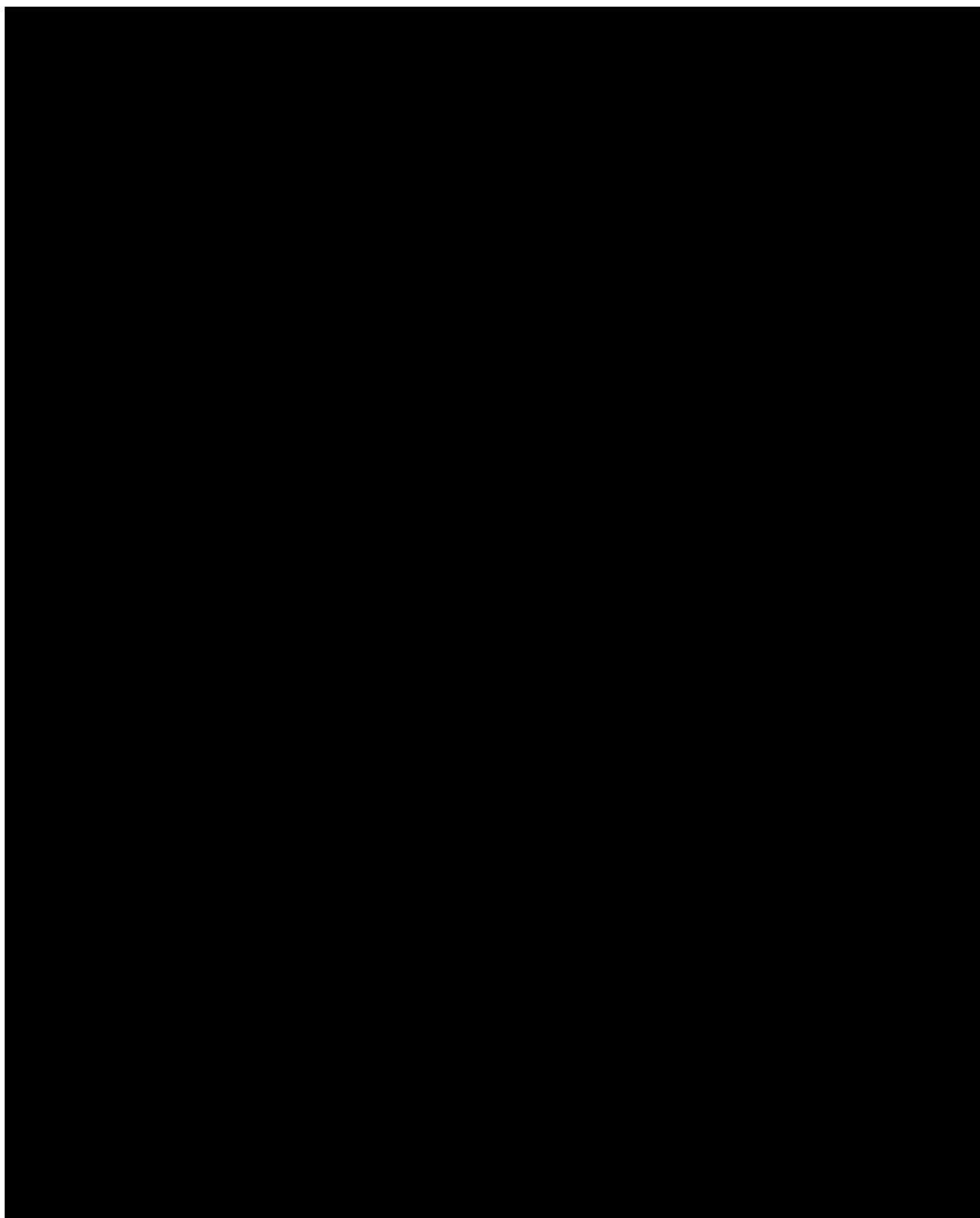
**Standard komunikace Servicedesku  
s externími firmami**



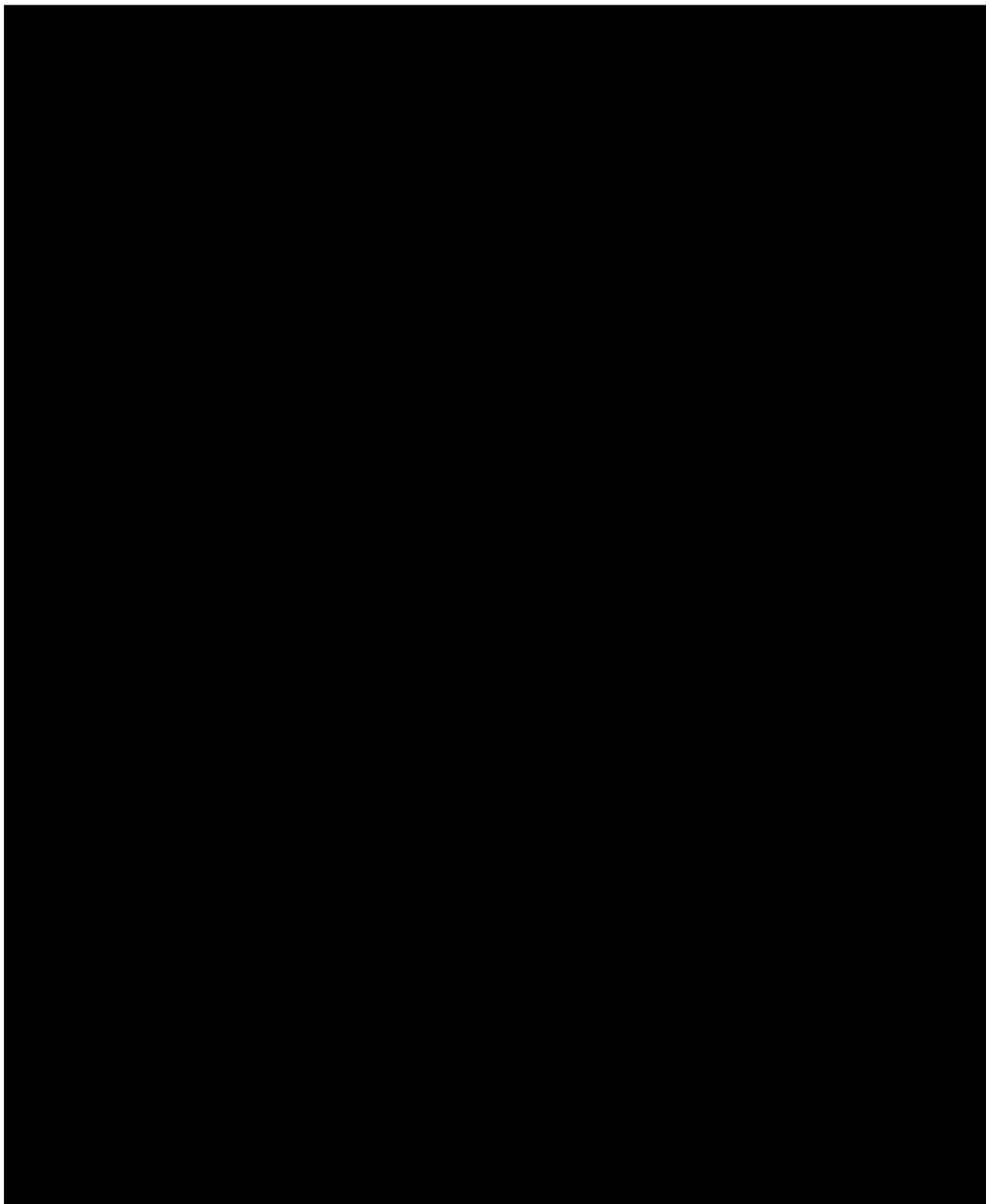
Smlouva na poskytování  
technické a servisní podpory provozu call center  
České správy sociálního zabezpečení



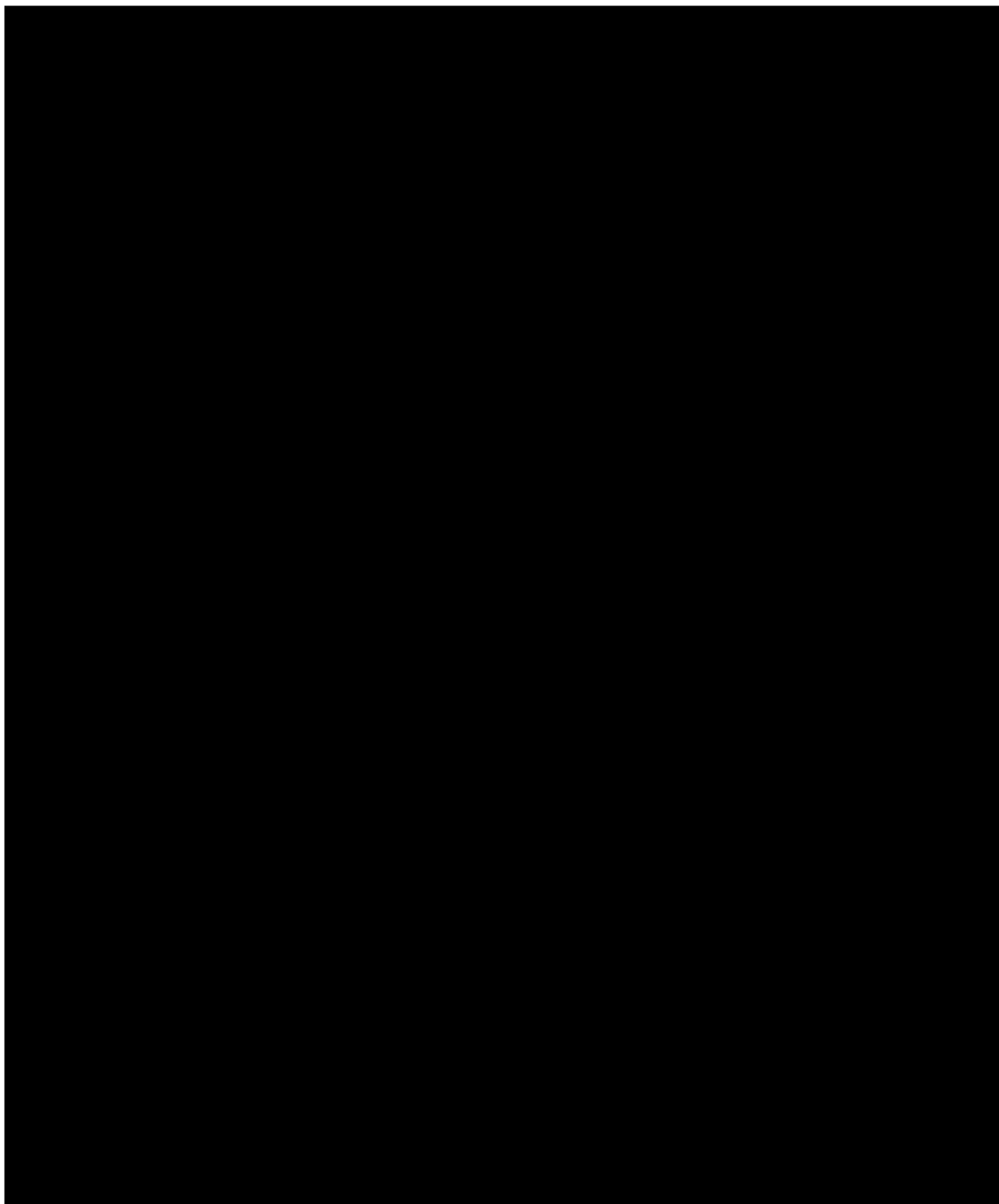
Smlouva na poskytování  
technické a servisní podpory provozu call center  
České správy sociálního zabezpečení



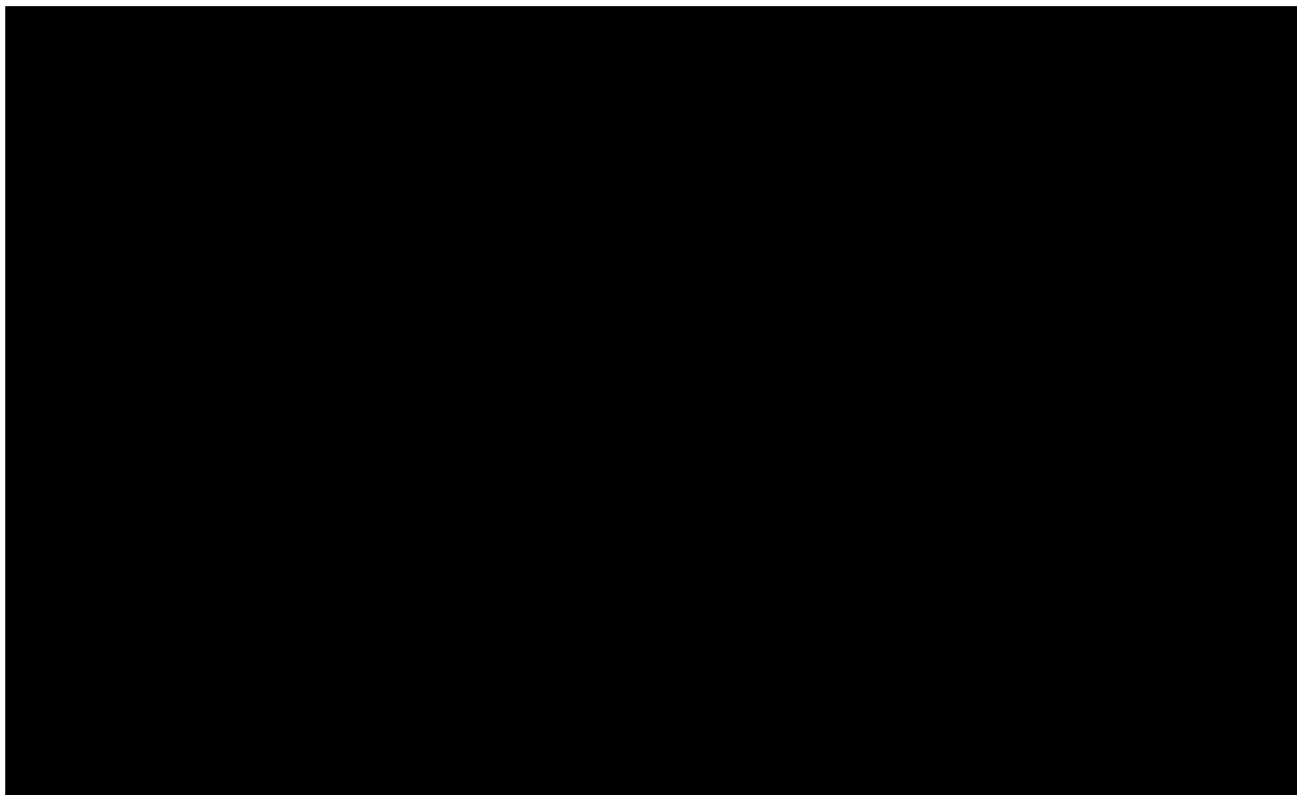
Smlouva na poskytování  
technické a servisní podpory provozu call center  
České správy sociálního zabezpečení



Smlouva na poskytování  
technické a servisní podpory provozu call center  
České správy sociálního zabezpečení



Smlouva na poskytování  
technické a servisní podpory provozu call center  
České správy sociálního zabezpečení



Digitálně podepsal

Datum: 2021.11.02  
15:10:46 +01'00'

Smlouva na poskytování  
technické a servisní podpory provozu call center  
České správy sociálního zabezpečení

**Seznam poddodavatelů**

1)  
Název: iXperta  
Sídlo: Lihovarská 12, Praha 9  
Právní forma: společnost s ručením omezeným  
Identifikační číslo: 27599523  
Rozsah plnění: specializovaný servis call centra

2)  
Název: Miroslav Hokeš  
Sídlo: Bítovská 32, Praha 4  
Právní forma: fyzická osoba  
Identifikační číslo: 18411282  
Rozsah plnění: specializovaný servis nadstavby call centra

Poddodavatel iXperta, spol. s r. o.  
bude provádět část veřejné zakázky: částečný servis vlastního systému call centra OSCCE

Poddodavatel Miroslav Hokeš  
bude provádět část veřejné zakázky: částečný servis systému nadstavby call centra OSCCE

Digitálně podepsal

Datum: 2021.11.02  
15:11:08 +01'00'

