



**SMLOUVA NA PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY S NÁZVEM  
„Call centrum pro ohlašování v roce 2022“**

**mezi**

**Česká informační agentura životního prostředí**

**a**

**O2 Czech Republic a.s.**

## Obsah

- Příloha A - Specifikace služby
- Příloha B - Provozní tým Poskytovatele a Seznam poddodavatelů

1. **Česká informační agentura životního prostředí**  
se sídlem: Moskevská 1523/63, 101 00 Praha 10,  
IČO: 45249130  
bankovní spojení: Česká národní banka

jednající: Mgr. Miroslav Havránek, ředitel  
Nejsme plátcí DPH

kontaktní osoba: Ing. Martina Polčáková; martina.polcakova@cenia.cz

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

a

2. **O2 Czech Republic a.s.**  
se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4  
IČO: 60193336  
DIČ: CZ60193336  
bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Praha

jednající: Ing. Michaela Žatečková, Key Account Manager, na základě pověření ze dne  
11.8.2021

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

kontaktní osoba: Ing. Michaela Žatečková, Key Account Manager

(dále jen „**Poskytovatel**“)

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku následující

**Smlouvu na plnění veřejné zakázky s názvem**

**„Call centrum pro ohlašování v roce 2022“**

(dále jen „**Smlouva**“)

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A DEFINICE POJMŮ

- 1.1. Tato Smlouva je uzavírána mezi Objednatelem a Poskytovatelem na základě výsledků zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Call centrum pro ohlašování v roce 2022“, systémové číslo veřejné zakázky na profilu Objednatele, který je zadavatelem veřejné zakázky, NEN: N006/21/V00030404 (dále jen „Veřejná zakázka“). Nabídka Poskytovatele podaná v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku (dále jen „Nabídka“) byla vyhodnocena jako nejvhodnější.
- 1.2. Cílem této Smlouvy je tedy úprava práv a povinností Smluvních stran souvisejících s realizací Veřejné zakázky v souladu s příslušnými právními předpisy tak, aby Smluvní strany měly možnost při nejvyšší možné míře právní jistoty realizovat práva a plnit povinnosti touto Smlouvou založené. Podrobnosti jsou vymezeny zejména v zadávacích podmínkách na Veřejnou zakázku, v Nabídce, v této Smlouvě a jejích přílohách, popř. v dalších dokumentech vytvořených Poskytovatelem v souladu s touto Smlouvou.

### DEFINICE POJMŮ

„**Akceptace**“ je vyjádření souhlasu CENIA s realizací předmětu smlouvy v daném časovém období.

„**CC**“ znamená call centrum

„**DPH**“ znamená daň z přidané hodnoty.

„**Doba poskytování služby**“ znamená v pracovní den v pracovní době.

„**MD**“ jednotka plánování práce, znamená „man day“, „člověkodén“, což znamená čas odpovídající práci jedné osoby po dobu jednoho Pracovního dne (8 hodin).

„**Pracovní den**“ znamená kterýkoliv den v týdnu od pondělí (včetně) do pátku (včetně) s výjimkou státních svátků v České republice.

„**Pracovní doba**“ znamená dobu od 9.00 do 15.00 v Pracovní den.

„**Vada či Nedostupnost**“ znamená nedostupnost služby či významné omezení služby, které znemožňuje plnění předmětu smlouvy.

## 2. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1. Účelem smlouvy je zajištění poskytování služeb call centra a s tím spojených dalších nutných služeb, tzn. technického řešení formou služby i personálního zabezpečení pro poskytování 1. úrovně podpory na definované úrovni dostupnosti, bezpečnosti, integrity a v souladu s legislativními, metodickými a interními podmínkami Objednatele.

## 3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje k poskytování služeb call centra, která zahrnuje:

Jednorázově čerpané služby:

- Úvodní implementace a zaškolení operátorů;

Průběžně čerpané služby:

- Technické zabezpečení řešení call centra formou služby;
- Personální obsazení call centra na první úrovni podpory v rozsahu max 10 přihlášených operátorů;
- Evidence tiketů na druhou úroveň podpory do helpdesku Zadavatele
- Kontrolní přístup do call centra pro Zadavatele
- Manažerské reporty a vyhodnocení provozu call centra

Podrobná specifikace předmětu plnění je uvedena v příloze A této Smlouvy. Plnění zahrnuje veškeré s tím spojené další nutné služby v období od účinnosti smlouvy do 15. 4. 2022 (dále také jen Služby). Součástí plnění jsou jednorázově čerpané služby spočívající v nastavení služeb CC a proškolení operátorů v období do 14 dnů od účinnosti smlouvy a průběžně čerpané služby poskytování služeb call centra a 1. úrovně podpory v období od 1.1.2022 či po 14 dnech od účinnosti smlouvy, pokud toto datum bude pozdější než 1.1.2022, do 15.4.2022.

- 3.2. Poskytnutí jednorázově čerpaných služeb se považuje za uskutečněné jejich realizací. Akceptace jednorázově čerpaných služeb je vyjádřena podpisem Akceptačního protokolu.
- 3.3. Poskytnutí průběžně čerpaných služeb se považuje za uskutečněné po jejich čerpání, časové období pro akceptaci průběžně čerpaných služeb je 1 měsíc. Akceptace průběžně čerpaných služeb je vyjádřena podpisem Akceptačního protokolu. Akceptační protokol obsahuje odsouhlasený přehled plnění a vyhodnocení poskytovaných služeb s ohledem na příslušná ustanovení smlouvy a jejích příloh. Struktura přílohy akceptačního protokolu bude dohodnuta a schválena při první akceptaci služeb. Akceptační protokol musí být objednateli doručen nejpozději do 3 pracovních dnů od skončení měsíce.
- 3.4. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu za podmínek uvedených dále v této Smlouvě.

#### **4. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE**

- 4.1. Poskytovatel bude poskytovat Služby dle této Smlouvy na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny s tím spojené služby, aby byl naplněn účel této Smlouvy. Po celou dobu poskytování Služeb a činností dle této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat tyto Služby a činnosti v nejvyšší kvalitě, zavazuje se postupovat s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům Objednatele.
- 4.2. Poskytovatel potvrzuje, že má zavedena opatření k zajištění kvality poskytování služeb a bezpečnosti informací včetně ochrany osobních údajů dle GDPR. Poskytovatel je rovněž povinen zajistit, aby požadovaná opatření splňovali rovněž všichni jeho poddodavatelé, kteří se budou na plnění dle této Smlouvy podílet. Porušení jakékoliv povinnosti dle tohoto odstavce se považuje za porušení Smlouvy podstatným způsobem.
- 4.3. Poskytovatel se zavazuje zajistit poskytování Služeb pouze prostřednictvím osob, které plynně komunikují v českém ústní i písemnou formou (min. úroveň C2).
- 4.4. Poskytovatel je povinen zajistit minimálně 2 kontaktní osoby, které budou zajišťovat plnění služeb vůči Objednateli a budou primární kontaktní osobou. Stanovení kontaktních osob proběhne při podpisu smlouvy.

- 4.5. Poskytovatel se zavazuje využívat k poskytování Služeb technické prostředky s řádně instalovaným operačním systémem s podporou výrobce po celou dobu poskytování Služeb a se zajištěnou ochranou proti bezpečnostním hrozbám, zejména s řádně instalovaným a konfigurovaným antivirovým systémem pro komerční použití s pravidelnou aktualizací. Poskytovatel je povinen kdykoliv na vyžádání Objednatele plnění povinností dle tohoto odstavce Objednateli prokázat. Porušení tohoto ustanovení se považuje za podstatné porušení smlouvy.
- 4.6. Poskytovatel odpovídá za to, že veškeré uložená data se fyzicky nachází v oblasti Evropské unie.
- 4.7. Poskytovatel se zavazuje splnit předmět Smlouvy s odbornou péčí, řádně a včas v souladu s pokyny a zájmy Objednatele, a dále se zadávacími podmínkami na Veřejnou zakázku. Na žádost Objednatele bude Poskytovatel bez zbytečného odkladu podávat Objednateli zprávy ohledně plnění předmětu této Smlouvy.
- 4.8. Poskytovatel prohlašuje, že se v plném rozsahu seznámil s objemem a povahou předmětu plnění této Smlouvy, jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní i jiné podmínky nezbytné k realizaci předmětu plnění této Smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k její realizaci nezbytné.
- 4.9. Poskytovatel je povinen hlásit Objednateli všechny plánované zásahy v rámci poskytovaných služeb, které mohou ovlivnit dostupnost služeb. Poskytovatel je povinen oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistil při poskytování služeb a které mohou mít ovlivnit průběh poskytování služeb.
- 4.10. Poskytovatel se bude řídit při provádění Smlouvy pokyny Objednatele a postupovat v souladu s jeho zájmy. Poskytovatel je povinen oznámit Objednateli všechny okolnosti, které by mohly mít vliv na změnu pokynů nebo termínů a o kterých se při plnění Smlouvy dozví. Od pokynů Objednatele se Poskytovatel nesmí odchýlit, pokud tyto jsou v souladu s platnými předpisy a nepřekročí v podstatném rozsahu sjednaný rozsah plnění dle této Smlouvy. V opačném případě, jakož i v případě nevhodnosti pokynů Objednatele z hlediska řádného a odborného splnění předmětu Smlouvy, je Poskytovatel povinen o nevhodnosti pokynů písemně informovat kontaktní osoby uvedené v této Smlouvě.
- 4.11. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování plnění dle této smlouvy neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví, že je plně oprávněn disponovat s právy, které touto smlouvou postupuje na objednatel, nebo k jejichž užití poskytuje objednateli dle této smlouvy licenci a zavazuje se za tímto účelem zajistit řádné a nerušené užívání výstupů poskytovaného plnění (dále pro účely tohoto článku jen „dílo“) objednatel, včetně případného zajištění dalších souhlasů a licencí od autorů děl v souladu se autorským zákonem, popř. od nositelů jiných práv duševního vlastnictví v souladu s právními předpisy. Poskytovatel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku porušení povinností dle předchozí věty.

## **5. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE**

- 5.1. Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli součinnost při poskytování Služeb v maximální výši 20 hodin za měsíc, pokud nebude dohodnuto jinak.

- 5.2. Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli veškeré informace a součinnost nezbytnou k tomu, aby byl Poskytovatel schopen poskytovat služby v dohodnutém rozsahu a ve lhůtách, které budou v daném případě ujednány.
- 5.3. Objednatel je oprávněn průběžně udělovat Poskytovateli písemné i ústní pokyny pro plnění Smlouvy s konkrétními objemy čerpaných služeb, termíny plnění, podmínkami ke konkrétním postupům.

## 6. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 6.1. Pokud majetek a závazky Objednatele (nebo jejich část) nebo plnění úkolů svěřených Objednateli budou převedeny nebo přejdou na spřízněnou osobu, souhlasí Poskytovatel s převodem či přechodem všech práv a povinností Objednatele podle této Smlouvy na spřízněnou osobu. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost, kterou bude Objednatel vyžadovat.
- 6.2. Poskytovatel a Objednatel budou komunikovat prostřednictvím kontaktních osob, které si smluvní strany sdělí nejpozději při podpisu této Smlouvy, a dále prostřednictvím písemného záznamu, pokud nebude dohodnuto jinak.
- 6.3. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit kontaktní osoby, přičemž jsou povinny tuto změnu druhé Smluvní straně bezodkladně písemně oznámit. Taková změna je účinná ode dne doručení oznámení o změně oprávněné osoby druhé Smluvní straně.

## 7. CENY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

### 7.1. Cena za Služby

Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za Služby cenu stanovenou dle tohoto odstavce Smlouvy (dále jen „**Cena za služby**“).

#### Jednorázově čerpané služby - Cena za úvodní implementaci a školení operátorů

Kč bez DPH	DPH	Sazba DPH %	Kč s DPH
1,00	0,21	21%	1,21

#### Průběžně čerpané služby – Cena za 1 den poskytování služby call centra s pokrytím 4 operátorů

Kč bez DPH	DPH	Sazba DPH %	Kč s DPH
14 782,18	3 104,26	21%	17 886,44

#### Průběžně čerpané služby – Cena za 1 den každého dalšího operátora nad rámec 4 operátorů (max. do počtu 10 operátorů)

Kč bez DPH	DPH	Sazba DPH %	Kč s DPH
1,00	0,21	21%	1,21

- 7.2. Ceny uvedené v odst. 7.1 jsou stanoveny jako paušální, maximálně přípustné a nepřekročitelné, s výjimkou navýšení dle odst. 7.7, a zahrnuje rovněž veškeré náklady

Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb v rozsahu dle čl. 1 Smlouvy a Přílohy č. 1 této Smlouvy.

- 7.3. Cena za jednorázově čerpané služby bude zaplacená po realizaci dané služby dohromady s první fakturou za poskytování průběžných služeb (tzn. za leden 2022), na základě faktur, které je Poskytovatel oprávněn vystavit po akceptaci plnění. Přílohou faktury musí být akceptační protokol odsouhlasený Objednatelem.
- 7.4. Cena za průběžně čerpané služby call centra bude určena jako součet ceny za 1 den poskytování služby call centra s pokrytím 4 operátorů vynásobený počtem pracovních dnů, kdy budou služby poskytovány a ceny za 1 den každého dalšího operátora nad rámec 4 operátorů (max do počtu 10 operátorů) vynásobený počtem nasazených operátorů v daný den a jejich součet za pracovní dny v měsíci (dále jen „Cena za pravidelně čerpané služby“).
- 7.5. Cena za pravidelně čerpané služby bude zaplacená vždy po měsíci čerpání služeb, na základě faktur, které je Poskytovatel oprávněn vystavit po skončení období. Přílohou faktury musí být akceptační protokol odsouhlasený Objednatelem.
- 7.6. Všechny ceny jsou stanoveny pro celý rozsah předmětu dle této Smlouvy jako ceny konečné, pevné a nepřekročitelné. V Cenách jsou zahrnuty veškeré činnosti včetně všech souvisejících výkonů a poplatků a veškerých dalších případných nákladů, byť nebyly v zadávací dokumentaci na Veřejnou zakázku, v Nabídce Poskytovatele či v této Smlouvě výslovně uvedeny, zejména veškeré práce, dodávky, služby, součinnost s třetími stranami, doprava do míst plnění a další činnosti nutné pro řádné splnění předmětu této Smlouvy včetně veškerých poplatků.
- 7.7. K Ceně bez DPH účtováno DPH ve výši dle aktuálního znění příslušného právního předpisu. Cenu je možné překročit pouze v případě změny příslušných právních předpisů upravujících výši DPH.
- 7.8. Cena bude vždy hrazena bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele na základě účetních a daňových dokladů - faktur Poskytovatele (dále jen „faktura“).
- 7.9. Splatnost každé faktury činí 30 dnů od jejího doručení Objednateli. Nestanoví-li tato Smlouva jinak, bude faktura zaslána na adresu Objednatele uvedenou v záhlaví této Smlouvy. Závazek úhrady se považuje za dodržený, je-li nejpozději v poslední den lhůty odepsána předmětná platba z účtu Objednatele. Objednatel neposkytuje zálohy. Platby budou probíhat výhradně v Kč (CZK), rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.
- 7.10. Faktura musí splňovat všechny náležitosti účetního a daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (jedná se především o označení faktury a její číslo, identifikační údaje Smluvních stran, předmět této Smlouvy, bankovní spojení, fakturovaná částka bez/včetně DPH) a bude obsahovat náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku. Faktura bude označena evidenčním číslem této Smlouvy přiděleným z centrální evidence Smluv Objednatele: CEN/10.1/3236/2021.
- 7.11. Objednatel je oprávněn vrátit fakturu do konce doby její splatnosti zpět Poskytovateli, pokud bude obsahovat nesprávné nebo neúplné náležitosti či údaje anebo pokud požadované náležitosti a údaje nebude obsahovat vůbec. Od doručení opravené nebo doplněné faktury Objednateli počíná běžet nová lhůta její splatnosti. Objednatel není v takovém případě v prodlení.



- 7.12. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele provádět jakékoliv zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoliv pohledávkám Objednatele vůči Poskytovateli. Poskytovatel není oprávněn postoupit pohledávku nebo její část vůči Objednateli na třetí osoby.
- 7.13. V případě předložení faktur Objednateli v období od 14. 12. do 31. 12. daného kalendářního roku mohou být takovéto faktury proplaceny Objednatelem Poskytovateli až v měsíci lednu následujícího kalendářního roku s ohledem na roční závěrku a nasazení nového rozpočtu v Integrovaném informačním systému Státní pokladny. V těchto případech se pak nejedná o prodlení Objednatele s úhradou faktury a Poskytovatel nemá právo požadovat úhradu úroku z prodlení. Poskytovatel tuto podmínku bezvýhradně akceptuje.

## **8. GDPR a ochrana informací**

- 8.1. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této smlouvy a z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „obecné nařízení“).
- 8.2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace (bez ohledu na formu jejich zachycení), které získaly během jednání vedoucích k uzavření této smlouvy nebo během plnění závazků z této smlouvy.
- 8.3. Smluvní strany se zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této smlouvy.
- 8.4. Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této Smlouvy.
- 8.5. Další skutečnosti v oblasti GDPR upravuje Smlouva o dalším zpracování osobních údajů uzavřena mezi Objednatelem a Poskytovatelem.

## **9. DOSTUPNOST SLUŽEB A SMLUVNÍ POKUTY**

- 9.1. V případě, že Poskytovatel poruší závazek poskytovat služby v dané kvalitě a rozsahu (SLA), je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokuty uvedené v tomto odstavci.
- 9.2. Maximální doba výpadku v době poskytování služby je 30 minut. Za každých dalších 5 minut nedostupnosti služby je pokuta 5.000 Kč.
- 9.3. Souhrnná doba výpadku služeb v době poskytování služeb může být za měsíc maximálně 4 hodiny. Překročení této doby je pokuta 10.000 za každou další započatou hodinu.
- 9.4. V případě, že Poskytovatel poruší, nesplní nebo bude v prodlení se splněním povinností uvedených v článku 4.5 a 4.6 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti.
- 9.5. V případě, že Poskytovatel poruší, nesplní nebo bude v prodlení se splněním jakékoliv další povinnosti uvedené v této Smlouvě a nenapraví-li takový závadný stav ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté mu Objednatelem v písemné výzvě ke splnění takové povinnosti, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý nepodstatný jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti.

- 9.6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody.
- 9.7. Smluvní pokuta je splatná do dvaceti jedna (21) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k její úhradě Poskytovateli. Závazek úhrady se považuje za dodržený, je-li nejpozději v poslední den lhůty připsána předmětná částka na účet Objednatele.
- 9.8. Bude-li Objednatel v prodlení s úhradou faktury, je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši vyplývajících z příslušných právních předpisů.

## **10. NÁHRADA ŠKODY**

- 10.1. Poskytovatel je povinen sjednat pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou činností Poskytovatele třetí osobě (Objednateli), a to včetně škody způsobené při podnikatelské činnosti s minimálním limitem pojistného plnění na jednu pojistnou událost ve výši 500.000,- Kč (výše spoluúčasti nesmí být vyšší než 10%) a toto pojištění udržovat v platnosti po celou dobu trvání této Smlouvy. Kopii pojistné smlouvy (certifikátu) uzavřenou dle předchozí věty je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději před podpisem této Smlouvy. Pro případ, že by pojistná smlouva byla uzavřena na dobu kratší než je doba trvání této Smlouvy, je Poskytovatel povinen vždy před vypršením platnosti pojistné smlouvy předložit pojistnou smlouvu novou vystavenou zcela v souladu s výše uvedeným, a činit tak až do doby skončení platnosti smlouvy.
- 10.2. Každá ze Smluvních stran je odpovědná za škodu způsobenou druhé Smluvní straně porušením povinností stanovených touto Smlouvou dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku.
- 10.3. Uplatněním práv z vad či uplatněním jakékoliv smluvní pokuty dle této Smlouvy není dotčena povinnost Poskytovatele nahradit škodu vzniklou Objednateli porušením smluvní povinnosti, kterou smluvní pokuta utvrzuje. Objednatel je oprávněn požadovat náhradu škody v maximální výši trojnásobku maximální ceny za služby.

## **11. TRVÁNÍ SMLOUVY, PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY**

- 11.1. Tato Smlouva se uzavírá do 15.4.2022.
- 11.2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v Informačním systému Registr smluv (dále jen „ISRS“) podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany bezvýhradně souhlasí s uveřejněním této Smlouvy v plném znění, včetně ceny a veškerých metadat. Uveřejnění této Smlouvy provede Objednatel.
- 11.3. Tuto Smlouvu lze ukončit na základě písemné dohody Smluvních stran, výpovědí ze strany Objednatele, odstoupením od této Smlouvy, zánikem jedné ze Smluvních stran bez právního nástupce.
- 11.4. Objednatel je oprávněn písemně vypovědět tuto Smlouvu bez uvedení důvodu se 7 denní výpovědní lhůtou, která počíná běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.
- 11.5. Poskytovatel je oprávněn písemně vypovědět tuto Smlouvu bez uvedení důvodu se 60 denní výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta počíná běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi Objednateli.

- 11.6. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy při podstatném porušení této Smlouvy ze strany Poskytovatele. Za podstatné porušení této Smlouvy Poskytovatelem bude považováno zejména opakované překročení SLA upravující dostupnost služeb, porušení, nesplnění nebo prodlení se splněním povinností uvedených v této Smlouvě ani v dodatečně přiměřené lhůtě a porušení bezpečnosti informací dle článku 6.4 a 8 této smlouvy.
- 11.7. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy zejména v následujících případech:
- a) zjistí-li, že Poskytovatel nabízel, dával, přijímal nebo zprostředkoval nějaké hodnoty s cílem ovlivnit chování nebo jednání kohokoliv, ať již státního úředníka nebo někoho jiného, přímo nebo nepřímo, v zadávacím řízení nebo při provádění této Smlouvy; nebo
  - b) zjistí-li, že Poskytovatel zkresloval skutečnosti za účelem ovlivnění zadávacího řízení nebo provádění této Smlouvy ke škodě Objednatele, včetně užití podvodných praktik k potlačení a snížení výhod volné a otevřené soutěže.
- 11.8. Bude-li Poskytovatel poskytovat plnění dle této Smlouvy v rozporu s touto Smlouvou a jejími přílohami, zadávacími podmínkami na Veřejnou zakázku, Nabídkou, popř. v rozporu s platnými právními předpisy a normami a nenapraví-li Poskytovatel takové vadné plnění ani v dodatečně stanovené mu Objednatelem v písemné výzvě ke sjednání nápravy, je Objednatel oprávněn po marném uplynutí této dodatečné lhůty od této Smlouvy odstoupit.
- 11.9. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě:
- a) poruší-li Poskytovatel povinnost ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy,
  - b) na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení,
  - c) poruší-li Poskytovatel závazek, resp. prohlášení uvedená v této Smlouvě, zejména v čl. 9. této Smlouvy,
  - d) vstoupí-li Poskytovatel do likvidace, nebo
  - e) v případech stanovených Občanským zákoníkem.
- 11.10. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, bude-li Objednatel v prodlení se zaplacením faktury o dobu delší než 30 dnů, a nezplatí-li ji ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než patnáct (15) dnů od doručení takovéto výzvy.
- 11.11. Odstoupení od této Smlouvy musí být učiněno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně. Odstoupením se závazek založený touto Smlouvou zrušuje od počátku a Smluvní strany se vypořádají podle příslušných ustanovení Občanského zákoníku o bezdůvodném obohacení. Účinky odstoupení od této Smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně. Odstoupení od této Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty a úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody a ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po odstoupení od této Smlouvy, tj. zejména ani ujednání o způsobu řešení sporů a volbě práva. Obdobné platí i pro předčasné ukončení této Smlouvy jiným způsobem.

## 12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. Tato Smlouva a práva a povinnosti z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky. Práva a povinnosti Smluvních stran, pokud nejsou upraveny touto Smlouvou, se řídí Občanským zákoníkem a předpisy souvisejícími.

- 12.2. Veškeré případné spory vzniklé mezi Smluvními stranami na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou budou primárně řešeny jednáním Smluvních stran. V případě, že tyto spory nebudou v přiměřené době vyřešeny, budou k jejich projednání a rozhodnutí příslušné obecné soudy České republiky.
- 12.3. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami. Ke změnám či doplnění neprovedeným písemnou formou se nepřihlíží.
- 12.4. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým shledáno příslušným orgánem, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž byla tato Smlouva uzavřena, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.
- 12.5. Smluvní strany na sebe přebírají nebezpečí změny okolností v souvislosti s právy a povinnostmi Smluvních stran vzniklými na základě této Smlouvy. Smluvní strany vylučují uplatnění ustanovení § 1765 odst. 1 a § 1766 Občanského zákoníku na svůj smluvní vztah založený touto Smlouvou.
- 12.6. Poskytovatel se jako osoba povinná dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, zavazuje k součinnosti při výkonu finanční kontroly ve smyslu zákona o finanční kontrole. Poskytovatel se dále zavazuje umožnit všem oprávněným subjektům provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této Smlouvy, a to po dobu určenou k jejich archivaci, a to v souladu s příslušnými právními předpisy.
- 12.7. Poskytovatel prohlašuje, že není předlužen a není mu známo, že by bylo vůči němu zahájeno insolvenční řízení. Dále prohlašuje, že vůči němu není vydáno žádné soudní rozhodnutí, či rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu nebo rozhodce na plnění, které by mohlo být důvodem soudní exekuce na majetek Poskytovatele, nebo by mohlo mít jakkoliv negativní vliv na schopnost Poskytovatele splnit povinnosti vyplývající z této Smlouvy, a že takové řízení nebylo vůči němu zahájeno a že ani nehrozí zahájení takového řízení.
- 12.8. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě.
- 12.9. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy:
- |           |   |   |
|-----------|---|---|
| Příloha A | - | Specifikace služeb                                |
| Příloha B | - | Provozní tým Poskytovatele a Seznam subdodavatelů |

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem řádně přečetly, jejímu obsahu rozumějí, že je tato Smlouva projevem jejich pravé, svobodné a omylu prosté vůle a na důkaz toho připojují své podpisy.

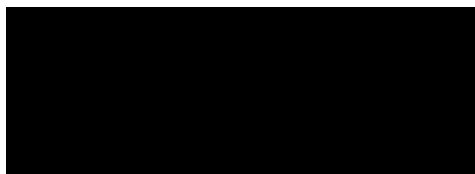
**Česká informační agentura životního prostředí**

**O2 Czech Republic a.s.**

*V Praze, dne podle data elektronického podpisu*

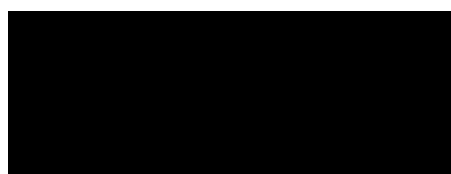
*V Praze, dne podle data elektronického podpisu*

Podpis:



Jméno: Mgr. Miroslav Havránek  
Funkce: ředitel

Podpis:



Jméno: Ing. Michaela Žatečková  
Funkce: Key Account Manager

## **Příloha A Specifikace služby**

# **Požadavky na fungování call centra pro ohlašování v roce 2022**

## 1) Rozsah služeb call centra

- a) Provoz kontaktního telefonního centra za účelem podpory ohlašování vybraných údajů o ŽP prostřednictvím systémů resortu Ministerstva životního prostředí, dle parametrů uvedených níže.
- b) Vyřizování přichozích hovorů, nasazení interaktivní hlasové odezvy (IVR) a rozcestníku pro tazatele (primárně pro potřeby statistiky) a automatizované zprávy. Rozcestník i automatizované zprávy lze v průběhu doby poskytování služeb rušit/měnit/rozšiřovat dle potřeb Objednatele. Volby musí umožňovat přímé sdělení určité informace volajícímu prostřednictvím automatizované zprávy a přepojení na pracovníka kontaktního centra.
- c) 1 linka se standardní sazbou, telefonní číslo dodá Poskytovatel.
- d) U hovorů, které nebudou propojeny na linku operátora ihned z důvodu naplnění kapacity operátorů, musí být zajištěna hlasová odezva, která volajícího na vytíženost linky upozorní.
- e) Doba provozu call centra je od 1.1.2022 do 15.4.2022 každý pracovní den od 9:00 do 15:00.
- f) Poskytovatel zajistí stálý tým operátorů, kteří budou proškolení ze strany Objednatele. Linku bude v době poskytování služby obsluhovat současně 10 aktivních operátorů (z maximálního počtu 10 operátorů), kteří jsou tvořeni z týmu proškolených operátorů. Počet operátorů na lince určuje Objednatel na základě vlastního know-how, doporučení Poskytovatele a na základě průběžných reportů. Počet operátorů lze změnit pouze po předchozím schválení Objednatelem. Minimální počet operátorů na lince je vždy 4.
- g) Operátoři musí hovořit plyně česky.
- h) Přímé řešení telefonických požadavků klientů na 1. (nejnižší) úrovni podpory, tzn. standardní situace týkající se např. přihlašování do systémů, registrace, otevření formuláře apod.; definování standardních situací a pravidel pro předávání požadavků Objednateli bude součástí prvotního školení operátorů Objednatelem.
- i) Dotazy technického charakteru, které nebudou zodpovězeny ze strany operátorů call centra, budou operátoři na základě údajů zjištěných od tazatele zadávat do písemného helpdesku, který poskytne Objednatel, a budou je předávat dál ke zpracování (to zajistí již Objednatel). Součástí zadání dotazu musí být login uživatele (tzn. přihlašovací jméno do systémů), IČO subjektu, za který uživatel vystupuje, telefonní číslo a email na uživatele, popis problému, již vyzkoušené kroky na 1. úrovni podpory ze strany operátora.
- j) S dotazy odborného charakteru budou tazatelé ze strany operátora odkázáni na písemný helpdesk rovnou.
- k) Operátoři budou štitkovat proběhlé hovory v aplikaci, prostřednictvím které bude provozováno call centrum, tak, aby bylo možné z nich tvořit statistiky.
- l) Monitoring provozu kontaktního centra a zajištění nepřetržitého přístupu zástupce Objednatele do kontaktního centra za účelem kontroly kvality poskytování služby včetně naslechu hovorů, provozu call centra a přístup k aktuálním i manažerským statistikám.
- m) Pravidelný reporting dle parametrů uvedených níže. Očekávaný formát reportingu je soubor csv či jiný dle dohody.
- n) Školení operátorů zajistí Objednatel v plánovaném rozsahu 2x3 hodiny před zahájením poskytování služeb, a následně 2 x týdně cca 30 minut. Objednatel poskytne kromě školení i studijní materiály, podle kterých bude operátor postupovat. Případné doškolení nových operátorů v případě nutného doplnění operátorů provede Poskytovatel. Objednatel bude průběžně poskytovat studijní materiály, které se operátoři naučí. Objednatel může operátory

náhodně vyzkoušet z předaných materiálů. Objednatel si vyhrazuje právo u konkrétních pracovníků Poskytovatele, kteří neprokážou dostatečné znalosti, Poskytovateli zakázat plnění Služeb prostřednictvím takových osob. Poskytovatel je povinen tento zákaz respektovat.

- o) Hovory nebudou nahrávány.
- p) Řešení call centra bude v souladu s GDPR, za splnění tohoto ustanovení ručí Poskytovatel.
- q) Ze strany Poskytovatele bude s Objednatelem komunikovat jedna až dvě osoby, které budou řídit plnění služeb vůči Objednateli.

Objednatel bude poskytovat manažerské statistiky, tzn. počet hovorů, téma hovorů dle rozcestníků i dle štítků, doba hovoru, počet operátorů, průměrné hodnoty výše uvedeného atd. Konkrétní rozsah manažerských statistik bude upřesněn.

## 2) Monitoring a reporting

Poskytovatel je povinen nepřetržitě monitorovat a zaznamenávat údaje o provozu kontaktního centra a zajistit k nim přístup ze strany Objednatele. Poskytovatel je povinen při monitorování sledovat a zaznamenávat minimálně údaje v rozsahu:

- a) úroveň dostupnosti linky, včetně přesného označení časových úseků, kdy byla linka dostupná a kdy byla linka nedostupná s přesností na sekundy
- b) záznam ke každému příchozímu hovoru, který bude obsahovat:
  - datum a čas zahájení a ukončení hovoru s přesností na sekundy,
  - výsledek hovoru (ukončen na IVR, ukončen ve frontě čekání, převzat operátorem, odmítnutý hovor operátorem, případně další),
  - čas strávený volajícím na IVR, čas strávený volajícím ve frontě čekání, délka trvání hovoru s operátorem (na sekundy),
  - štítek hovoru,
  - téma hovoru dle rozcestníku,
  - identifikace volajícího (min. telefonním číslem, z kterého volající volal),
  - identifikace operátora, který hovor vyřizoval.
- c) přehled vytíženosti linky (denní, týdenní, měsíční), z něhož je zřejmý počet příchozích hovorů v rámci sledovaného času:
  - u denního přehledu musí být vytíženost sledována za každou jednotlivou hodinu,
  - u týdenního a měsíčního přehledu musí být vytíženost sledována za každý jednotlivý kalendářní den.
- d) Poskytovatel je povinen z údajů získávaných monitorováním provozu kontaktního centra vytvářet a zasílat Objednateli pravidelně níže uvedené reporty (přesná podoba reportů bude upřesněna):
  - denní report (jen v pracovních dnech)
    - celkový počet hovorů,
    - údaje sledované u každého příchozího hovoru (kapitola 2, bod b),
    - statistika o průměrné délce trvání hovorů za den (průměrná délka celého hovoru, průměrný čas strávený volajícím na IVR, průměrná čekací doba, průměrná délka hovoru s operátorem),
    - údaj o dostupnosti linky v průběhu dne (v % i v časovém údaji s přesností na sekundy),
    - údaj o jednotlivých štítcích použitých u hovorů v daném pracovním dni (celkový počet štítků; jmenovitý seznam štítků se souhrnným počtem (číslo a %),



- údaj o jednotlivých tématech dle rozcestníku použitých u hovorů v daném pracovním dni (celkový počet témat; jmenovitý seznam témat se souhrnným počtem (číslo a %),
- denní report je Poskytovatel povinen doručit Objednateli vždy do skončení pracovního dne, za který je report vyhotovován, a to prostřednictvím domluveného komunikačního kanálu, který určí Objednatel (např. email).
- týdenní report (Po-Ne)
  - celkový počet hovorů (rozdělení dle výsledku hovoru),
  - počet jednotlivých hovorů za jednotlivé dny v týdnu (rozdělení dle výsledku hovoru),
  - statistika o průměrné délce trvání hovorů za týden a za jednotlivé dny v týdnu (průměrná délka celého hovoru, průměrný čas strávený volajícím na IVR, průměrná čekací doba, průměrná délka hovoru s operátorem),
  - údaj o dostupnosti linky za týden a v průběhu jednotlivých dní (v % i v časovém údaji s přesností na sekundy),
  - údaj o jednotlivých štítcích použitých u hovorů za týden a v každém dni (celkový počet štítků; jmenovitý seznam štítků se souhrnným počtem (číslo a %),
  - údaj o jednotlivých tématech dle rozcestníku použitých u hovorů za týden a v každém dni (celkový počet témat; jmenovitý seznam témat se souhrnným počtem (číslo a %),
  - týdenní report je Poskytovatel povinen doručit Objednateli vždy do 8 hodin po skončení týdne (tzn. v pondělí ráno), za který je report vyhotovován, a to prostřednictvím domluveného komunikačního kanálu, který určí Objednatel (např. email)
- měsíční report (kalendářní měsíc)
  - celkový počet hovorů (rozdělení dle výsledku hovoru)
  - počet jednotlivých hovorů za jednotlivé dny v měsíci (rozdělení dle výsledku hovoru)
  - statistika o průměrné délce trvání hovorů za měsíc a za jednotlivé dny v měsíci (průměrná délka celého hovoru, průměrný čas strávený volajícím na IVR, průměrná čekací doba, průměrná délka hovoru s operátorem)
  - údaj o dostupnosti linky za měsíc a v průběhu jednotlivých dní v měsíci (v % i v časovém údaji s přesností na sekundy)
  - údaj o jednotlivých štítcích použitých u hovorů za měsíc a v každém dni měsíce (celkový počet štítků; jmenovitý seznam štítků se souhrnným počtem (číslo a %)
  - údaj o jednotlivých tématech dle rozcestníku použitých u hovorů za měsíc a v každém dni měsíce (celkový počet témat; jmenovitý seznam témat se souhrnným počtem (číslo a %)
  - pro účely vytváření měsíčního reportu se do daného kalendářního měsíce započítávají ty hovory, které byly v daném kalendářním měsíci započaty, tj. došlo u nich v daném kalendářním měsíci ke spojení hovoru s IVR

Příloha B Provozní tým Poskytovatele a Seznam poddodavatelů

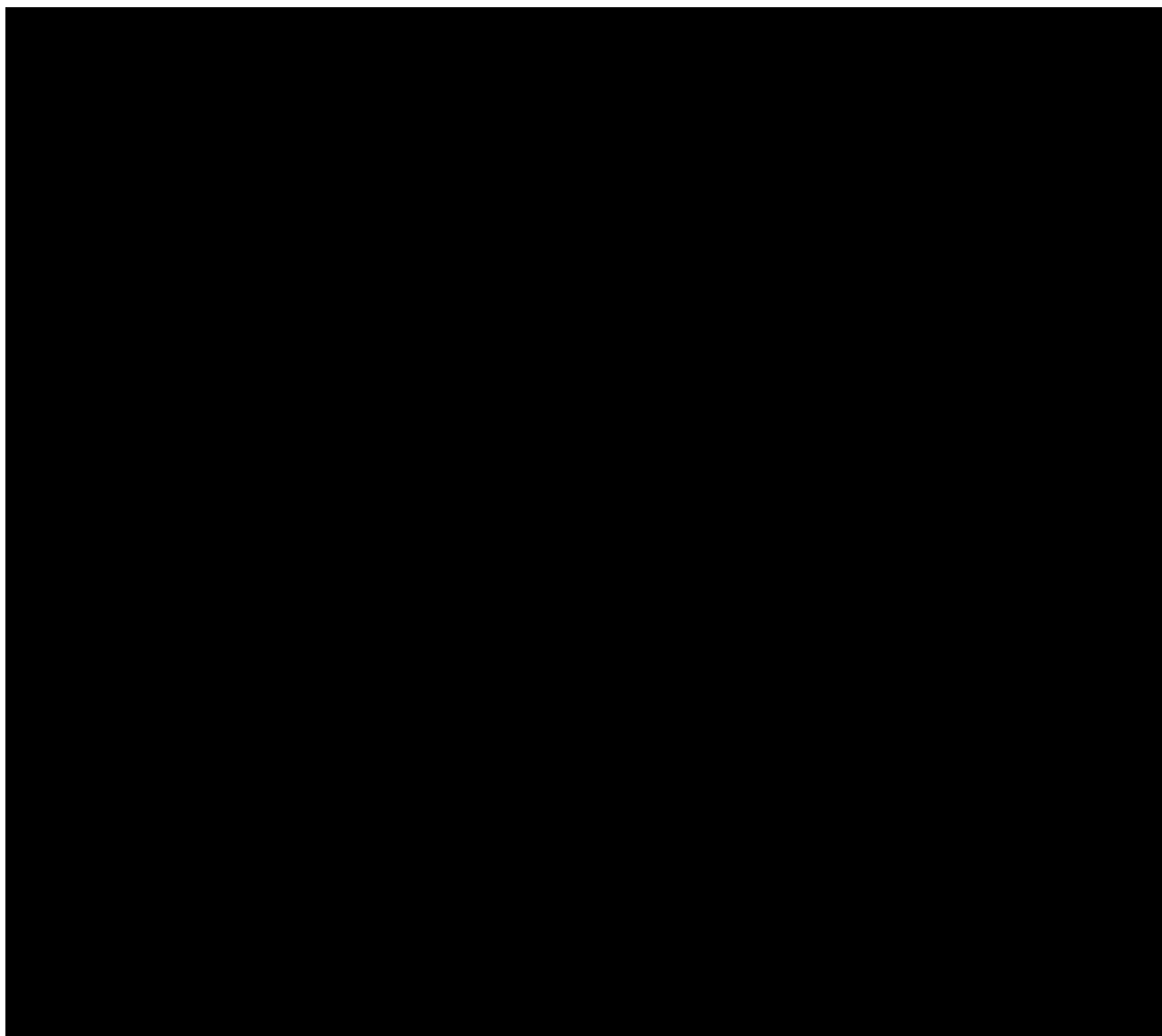
Call centrum pro ohlašování v roce 2022

## **PŘÍLOHA B**

### **Provozní tým Poskytovatele a Seznam poddodavatelů**

## Provozní tým Poskytovatele

Níže uvedená tabulka obsahuje jmenné složení provozního týmu Poskytovatele spolu s uvedením rolí, ve kterých budou jednotliví členové týmu vystupovat.



## Seznam poddodavatelů

Níže uvedená tabulka obsahuje seznam společností podílejících se na plnění dle této Smlouvy v roli poddodavatele.

Název poddodavatele	Identifikační údaje poddodavatele
Go Digital! Direct s.r.o.	Sídlo: Štrossova 291, Bílé Předměstí, 530 03 Pardubice IČO: 062 39 986