

Číslo smlouvy objednatele: 1926/2022/IT

Identifikátor veřejné zakázky:

Číslo smlouvy poskytovatele: _____

Smlouva o poskytování služeb kontaktního centra

(dále jen „smlouva“)

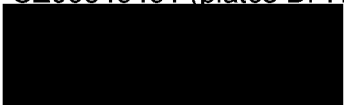

Smluvní strany


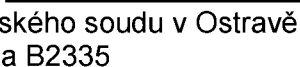
Statutární město Ostrava

Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava
zastoupené náměstkyní primátora
Mgr. Kateřinou Šebestovou

OVANET a.s.

Hájkova 1100/13, Přívoz, 702 00 Ostrava
zastoupena členem představenstva
Ing. Michalem Hrotíkem

IČO: 00845451
DIČ: CZ00845451 (plátce DPH)
Peněžní ústav: 
Číslo účtu: 

IČO: 25857568
DIČ: CZ 25857568
Peněžní ústav: 
Číslo účtu: 
Vedená u Krajského soudu v Ostravě
Spisová značka B2335

dále jen **objednatel**

dále jen **poskytovatel**

Obsah smlouvy

I. Základní ustanovení

1. Tato smlouva je uzavřena podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), ve znění pozdějších předpisů.
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví smlouvy jsou ke dni uzavření smlouvy pravdivé. Smluvní strany se zavazují, že jakékoliv změny údajů uvedených v článku prvním této smlouvy oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
4. Pro případ, že poskytovatel bude mít dle této smlouvy povinnost přiznat a zaplatit DPH, činí toto prohlášení: Poskytovatel prohlašuje, že není nespolehlivým plátcem DPH a v případě, že by se jím v průběhu trvání smluvního vztahu stal, tuto informaci neprodleně sdělí objednateli.
5. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu účinnosti této smlouvy bude mít sjednanou pojistnou smlouvu pro případ způsobení škody, kterou kdykoliv na požádání předloží zástupci objednatele k nahlédnutí.

II. Účel smlouvy

1. Účelem uzavření této smlouvy je poskytování služeb kontaktního centra (dále také KC) poskytovatelem objednateli.

III. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytování služeb kontaktního centra (dále také jenom „služeb“), blíže specifikovaných v příloze č.1, této smlouvy.
2. Předmět plnění je zajišťován v pracovní dny v následujících časech, (dále také “doba provozu”).

| Pracovní den | Doba provozu |
|--------------|--------------|
| Pondělí | 7:00- 17:00 |
| Úterý | 7:00-17:00 |
| Středa | 7:00 - 17:00 |
| Čtvrtek | 7:00 - 17:00 |
| Pátek | 7:00 -15:30 |

- Mimo výše uvedenou dobu provozu, budou informace občanům poskytovány prostřednictvím IVR (automatického hlasového systému).
3. Poskytovatel garantuje kvalitu služby v době provozu v režimu „*service level*“ 80 % hovorů vyzvednutých do 20 vteřin. Garantovaná úroveň ukazatele je 90 % všech zpracovaných hovorů za měsíc.
 4. Osoby pověřené jednat ve věcech plnění předmětu této smlouvy dle čl. III., zodpovídají za předání a akceptaci plnění předmětu smlouvy, schvalují akceptační protokoly, které jsou podkladem pro fakturaci:
 - za objednatele [redacted] vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu Magistrátu města Ostravy, email: [redacted], případně osoba jí pověřená
 - za poskytovatele [redacted], supervizor kontaktního centra, email: [redacted], případně osoba jí pověřená.
 5. Smluvní strany prohlašují, že předmět smlouvy není plněním nemožným, a že dohodu uzavřely po pečlivém zvážení všech možných důsledků.

IV. Cena za poskytované služby

1. Cena za poskytované služby dle článku III. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran, bude hrazena měsíčním poplatkem a činí 363.320,- Kč bez DPH.
2. Cena za poskytované služby je dohodnuta jako nejvýše přípustná a platí po celou dobu účinnosti smlouvy.
3. K dohodnuté ceně bude připočtena sazba DPH platná ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
4. Součástí ceny jsou veškeré práce, dodávky, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné splnění předmětu této smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí poskytovatele na všech jednáních týkajících se předmětu plnění této smlouvy.
5. Smluvní strany se dále dohodly, že ceny uvedené v této smlouvě a přílohách této smlouvy je poskytovatel každoročně oprávněn vždy k počátku každého kalendářního roku navýšit o hodnotu meziroční inflace spotřebitelských cen (míra inflace vyjádřená průměrným ročním

vývojem spotřebitelských cen posledního kalendářního roku proti průměru roku předchozího), kterou pro předchozí kalendářní rok stanoví Český statistický úřad. Ceny navýšené o tuto meziroční inflaci jsou cenami pro daný kalendářní rok nejvýše přípustnými a v průběhu daného roku ve vztahu k inflačnímu navýšování neměnné. Ceny navýšené o tuto meziroční inflaci je poskytovatel oprávněn fakturovat zpětně k 1. lednu daného kalendářního roku. O provedeném navýšení cen je poskytovatel povinen účastníka písemně informovat. Písemná informace musí být podepsána zástupcem poskytovatele a musí obsahovat dotčený kalendářní rok, původní výši cen, použitou míru inflace a nově stanovené ceny dle jednotlivých položek. Bude-li chybně uveden kalendářní rok, chybně uvedeny ceny původní, chybně stanovena míra inflace nebo chybně proveden výpočet nových cen, nemusí objednatel nově stanovené ceny akceptovat, a to až do zaslání nové bezchybné písemné informace o navýšení cen. Písemná informace s náležitostmi dle tohoto odstavce smlouvy je nezbytnou podmínkou k uplatnění cen navýšených dle tohoto odstavce Smlouvy.

V. Platební podmínky

1. Zálohy nejsou sjednány.
2. Podkladem pro úhradu smluvní ceny je vyúčtování nazvané FAKTURA (dále jen „faktura“), které bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“).
3. Faktura za příslušné plnění předmětu smlouvy dle čl. III. této smlouvy bude vystavena vždy do pěti (5) dnů po odsouhlasení přehledu poskytnutého plnění a ve výši poskytnutého plnění.
4. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je druhá smluvní strana povinna ve faktuře uvést i tyto údaje:
 - a) číslo a datum vystavení faktury,
 - b) číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
 - c) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
 - d) označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno,
 - e) dobu splatnosti faktury,
 - f) název, sídlo, IČO a DIČ objednatele a poskytovatele,
 - g) označení útvaru objednatele, který akci likviduje (tj. odbor projektů IT služeb a outsourcingu),
 - h) jméno a příjmení osoby, která fakturu vystavila, včetně jejího kontaktního telefonu.
5. Doba splatnosti faktury za plnění předmětu smlouvy činí 30 kalendářních dnů po jejím doručení objednateli. Pro placení jiných plateb, např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj., si smluvní strany sjednávají 10denní dobu splatnosti.
6. Faktura bude zpracována v souladu s vyhláškou č. 410/2009 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, pro některé vybrané účetní jednotky, ve znění pozdějších předpisů. Rovněž bude ve faktuře uplatněn Pokyn GFŘ č. D-6 k jednotnému postupu při uplatňování některých ustanovení zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů, uveřejněný ve Finančním zpravodaji číslo 7/2011.
7. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím doby splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání chybné faktury přestává běžet

původní doba splatnosti. Celá doba splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.

8. Faktura bude doručena do datové schránky objednatele nebo na elektronickou podatelnu objednatele posta@ostrava.cz nebo osobně proti podpisu zmocněné osoby nebo jako doporučené psaní prostřednictvím držitele poštovní licence.
9. Objednatel je oprávněn provést kontrolu vyfakturovaných prací a činností. Poskytovatel je povinen oprávněným zástupcům objednatele provedení kontroly umožnit.
10. Strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené poskytovatelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v této smlouvě. Musí se však jednat o číslo účtu zveřejněné způsobem umožňujícím dálkový přístup podle § 96 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Zároveň se musí jednat o účet vedený v tuzemsku.
11. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
12. Pokud se stane poskytovatel nespolehlivým plátcem daně dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, je objednatel oprávněn uhradit poskytovateli za zdanitelné plnění částku bez DPH a úhradu samotné DPH provést přímo na příslušný účet daného finančního úřadu, dle § 109a zákona o dani z přidané hodnoty. Zaplacení částky ve výši daně na účet správce daně poskytovatele a zaplacení ceny bez DPH nebo odměny bez DPH poskytovateli bude považováno za splnění závazku objednatele uhradit sjednanou cenu, resp. odměnu.

VI. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Smluvní strany se zavazují poskytnout součinnost při plnění povinností z této smlouvy, a to v rozsahu a způsobem, kterým lze tuto součinnost po druhé straně spravedlivě požadovat.
2. Poskytovatel je povinen a zavazuje se provést plnění, které je předmětem smlouvy a veškeré práce a služby s tím spojené svým jménem, s náležitou odbornou péčí a na svou vlastní zodpovědnost. V případě, že tím pověří, v jakémkoli rozsahu, jinou osobu, má poskytovatel odpovědnost za takto provedené práce, dodávky či služby, jako by je provedl sám.
3. Poskytovatel je povinen po celou dobu účinnosti této smlouvy udržovat rozsah a kvalitu poskytovaných služeb tak, aby byl zajišťován bezproblémově předmět této smlouvy v minimálním rozsahu:
 - i) Profesionální představení se a navázání kontaktu s klientem – srozumitelné a zřetelné představení.
 - j) Zjištění potřeb klienta – aktivní naslouchání, aktivní vedení hovoru, shrnutí, parafrázování, empatie.
 - k) Nabídnutí pomoci a řešení – zájem o klienta, iniciativa, vstřícnost, využití příležitosti.
 - l) Kvality poskytovaných služeb: dle článku III. odst. 3. a správnosti poskytovaných informací dle podkladů poskytnutých objednatel.
 - m) Shrnutí a zakončení hovoru.
 - n) Monitoringu a reportingu poskytovaných služeb objednateli. Požadavky na obsah a počet reportů budou, po vzájemné dohodě mezi osobami pověřenými jednat, průběžně aktualizovány.
 - o) Dodržení vzájemně odsouhlasené kvality, stylizace a obsahové správnosti emailové komunikace.
4. Objednatel se zavazuje poskytovat poskytovateli veškeré informace a podklady potřebné k poskytování služby v rozsahu a kvalitě požadované v odst. 3 tohoto článku včas.

5. Poskytovatel se zavazuje, že při zjištění jakékoliv poruchy či závady ovlivňující kvalitu nebo rozsah poskytované služby, ji v co nejkratším možném termínu oznámí objednateli.
6. Objednatel má právo s vědomím poskytovatele provádět kontrolu poskytovaných služeb. Poskytovatel v rámci součinnosti umožní objednateli přístup ke statistikám kontaktního centra. Přístup objednatel k nahrávkám hovorů bude umožněn pouze na základě písemného požadavku. Požadavky je oprávněn zadávat zástupce objednatel. Objednatel má právo provádět ověření kvality poskytované služby formou náslechů komunikace operátora v reálném čase.
7. Objednatel se zavazuje bezodkladně písemně informovat poskytovatele o legislativních změnách vztahujících se k poskytování služeb kontaktního centra, zejména změny zákonů, vyhlášek, a to promítnutím do metodiky podmínek provozu kontaktního centra, či oznamovat nové požadavky na rozšíření služeb. Současně objednatel zajistí pro agenty kontaktního centra školení, a to před zahájením poskytování služeb a dále vždy při zásadní změně metodiky podmínek provozu kontaktního centra.

VII. Utajované a důvěrné skutečnosti

1. Smluvní strany se zavazují, že při realizaci této smlouvy a jejich dodatků budou chránit a utajovat před nepovolanými osobami důvěrné informace a skutečnosti (dále jen „chráněné informace“). Za chráněné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně a veřejně známé, které svým zveřejněním mohou způsobit škodu pro kteroukoliv smluvní stranu, nebo které některá ze smluvních stran jako chráněné písemně označila a prokazatelně druhé straně oznámila. Za informace, na které se vztahují ustanovení tohoto článku, se považují veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy včetně, software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potencionální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a vztahuje se na ně dle vůle příslušné smluvní strany povinnost mlčenlivosti.
2. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci této smlouvy nebo jejích dodatků a třetí osoba bude shodně zavázána k mlčenlivosti jako účastníci této smlouvy. Za třetí osoby, podle tohoto ustanovení, nejsou považováni určení pracovníci smluvních stran oprávnění ke styku s chráněnými informacemi ve vazbě na tuto smlouvu nebo osoby, které si jedna ze smluvních stran písemně určí.
3. Povinnost objednatel dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením odst. 1. tohoto článku dotčena.
4. Závazek k ochraně a utajení trvá po celou dobu existence chráněných informací.
5. Po ukončení smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů, potřebných k realizaci předmětu této smlouvy, jestliže některá ze smluvních stran takto učiní, je druhá smluvní strana povinna tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
6. Povinnosti smluvních stran vůči chráněným informacím se nevztahují na případy, kdy
 - a) smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana,
 - b) smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou a že ji nenabyla v rozporu se zákonem,

- c) smluvní strana obdrží od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci,
- d) je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.

VIII. Ochrana osobních údajů

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy dochází k tzv. zpracování osobních údajů ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále také ZoZOÚ) ve znění pozdějších platných předpisů, a ve smyslu 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), (dále také nařízení GDPR), přičemž toto zpracování osobních údajů (dále také OÚ) se řídí níže uvedenými ustanoveními této Smlouvy, které vycházejí z požadavků čl. 28 odst. 3 nařízení GDPR.
2. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že ve smyslu odst. 1 tohoto čl. Smlouvy:
 - a) plní **Objednatel** roli tzv. **Správce OÚ** ve smyslu ZoZOÚ a nařízení GDPR;
 - b) plní **Poskytovatel** roli tzv. **Zpracovatele OÚ** ve smyslu ZoZOÚ a nařízení GDPR;
3. Objednatel jakožto správce OÚ pověřuje tímto poskytovatele jakožto zpracovatele OÚ zpracováním OÚ v rámci plnění předmětu této Smlouvy ve smyslu ZoZOÚ a nařízení GDPR, přičemž:
 - a) předmětem zpracování OÚ jsou OÚ subjektů údajů (dále také SÚ) obsažené v záznamech a databázích v rámci plnění předmětu Smlouvy;
 - b) dobou trvání zpracování OÚ je doba účinnosti této Smlouvy, nebo dokud nebudou všechny zpracovatelem OÚ zpracováváné OÚ prokazatelně zlikvidovány;
 - c) povahou zpracování OÚ je shromáždění, uložení, uspořádání, uchování, zpřístupnění přenosem, omezení, výmaz nebo zničení OÚ obsažených v záznamech a databázích v rámci plnění předmětu Smlouvy, případně, a to pouze na výslovný pokyn správce OÚ vyhledání, náslech a jakékoliv jiné zpřístupnění OÚ obsažených v záznamech v rámci plnění předmětu Smlouvy, které jsou uloženy na nosičích informací v centrální datovém úložišti zpracovatele OÚ;
 - d) účelem zpracování OÚ je zajistit správnou funkci plnění předmětu Smlouvy v souladu s pokyny správce OÚ, který určuje samotný účel a prostředky zpracování OÚ;
 - e) typem zpracováváných OÚ jsou identifikační, adresní, kontaktní, popisné a případně jiné OÚ SÚ; a
 - f) kategorií SÚ jsou fyzické osoby z řad občanů, které využijí služeb v rámci plnění předmětu Smlouvy, a dále také fyzické osoby z řad poskytovatele, které se podílí na samotném plnění služeb v rámci předmětu Smlouvy.
4. Správce OÚ a zpracovatel OÚ se vzájemně zavazují k tomu, že:
 - a) si poskytnou vzájemnou veškerou možnou součinnost k řádnému plnění povinností a závazků vyplývajících z této Smlouvy, a to zejména v oblasti zpracování a zabezpečení OÚ, které vyplývají ze ZoZOÚ a nařízení GDPR;
 - b) s přihlédnutím k povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování OÚ i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody SÚ zavedou ve vzájemné součinnosti vhodná technická a organizační opatření, aby zajistili a byli schopni doložit, že zpracování OÚ je prováděno v souladu se ZoZOÚ a nařízením GDPR. Tato opatření musí být dle potřeby revidována a aktualizována.

5. Správce OÚ se zavazuje:

- a) dodržovat veškeré povinnosti, které jsou mu kladeny ZoZOÚ a nařízením GDPR v souvislosti se zpracováním OÚ, zejména pak určit účel a prostředky zpracování OÚ;
 - b) vůči zpracovateli OÚ v souladu se ZoZOÚ a nařízením GDPR vydávat a dokladovat písemné v to počítaje i elektronické, pokyny, které budou definovat, případně upřesňovat způsob zpracování OÚ zpracovatelem OÚ. Jedná se zejména o pokyny charakteru:
 - I. definování správné funkce předmětu plnění Smlouvy;
 - II. definování uživatelů objednatele, včetně příslušných oprávnění ke způsobu zpracování OÚ, včetně jejich změn, oprav, omezení a mazání;
 - III. upřesnění způsobu zpracování OÚ, zejména zpracování OÚ v podobě vyhledávání, náslechu a jakékoliv jiného zpřístupnění OÚ zpracovatelem OÚ na výslovný pokyn správce OÚ;
 - c) přijmout vhodná opatření, aby SÚ poskytl stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za užití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace uvedené v čl. 13 a 14 nařízení GDPR a učinil veškerá sdělení dle čl. 15 až 22 a čl. 34 nařízení GDPR;
 - d) vést záznamy o činnostech zpracování dle a v rozsahu čl. 30 odst. 1. nařízení GDPR;
 - e) plnit ohlašovací povinnost a vést evidenci dle a v rozsahu čl. 33 nařízení GDPR;
 - f) plnit oznamovací povinnost dle a v rozsahu čl. 34 nařízení GDPR;
- 6.** Správce OÚ dále stanoví dobu uchovávání záznamů telefonických hovorů, včetně osobních údajů, na nosičích informací v centrálním datovém úložišti zpracovatele OÚ pro naplnění účelu zpracování OÚ.. Doby uchování stanoví správce písemným pokynem vůči zpracovateli. Po uplynutí doby uchovávání budou zpracovatelem osobních údajů záznamy telefonických hovorů, včetně osobních údajů, vymazány nebo zničeny.
- 7.** Správce OÚ obecně touto Smlouvou povoluje zpracovateli OÚ zapojit do zpracování dalšího zpracovatele za podmínky, že zapojení takového dalšího zpracovatele vždy podléhá předchozímu písemnému souhlasu ze strany objednatele. Souhlasy dle tohoto ustanovení smlouvy bude poskytovat Magistrát města Ostravy prostřednictvím vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu Magistrátu města Ostravy.

8. Zpracovatel OÚ se zavazuje:

- a) dodržovat veškeré povinnosti, které jsou mu kladeny ZoZOÚ a nařízením GDPR v souvislosti se zpracováním OÚ, a to s přihlédnutím k povaze a účelu zpracování OÚ, dle odst. 3., písm. c) a d), tohoto čl. smlouvy;
- b) zpracovávat OÚ pouze na základě doložených písemných, v to počítaje i elektronických, pokynů správce OÚ;
- c) zajistit, aby se osoby zpracovatele OÚ oprávněné zpracovávat OÚ zavázaly k mlčenlivosti o OÚ a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení OÚ, včetně povinnosti zachovat tuto mlčenlivost i po skončení zaměstnání nebo zpracování OÚ;
- d) v souladu s čl. 32 nařízení GDPR, s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze kontextu a účelům zpracování OÚ i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody SÚ, provést vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejména však:

- I. zajistit přístup k technickým prostředkům pro provoz kontaktního centra pouze prostřednictvím oprávněných, autentizovaných osob;
 - II. zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů zpracování, pokud jsou tyto součástí poskytované služby
 - III. zajistit obnovu dostupnosti OÚ v případě fyzických či technických incidentů;
 - IV. pokud si to plnění služby vyžaduje, přistupovat k technickým prostředkům a síti objednatele prostřednictvím zabezpečeného připojení z důvěryhodných koncových zařízení, na nichž je implementována a aktualizována ochrana proti škodlivému kódu a provozována aktualizovaná podporovaná verze operačního systému.
- e) v souladu s čl. 28 odst. 2. nařízení GDPR, informovat správce OÚ o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení a poskytnout správci OÚ příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky. V případě zapojení dalšího zpracovatele, zpracovatel OÚ v souladu s čl. 28 odst. 4. nařízení GDPR, musí tomuto zpracovateli uložit, a to na základě smlouvy nebo jiného právního aktu dle práva Unie nebo členského státu stejné povinnosti na ochranu OÚ, jaké jsou uvedeny v této Smlouvě vůči zpracovateli OÚ, vše za podmínky uvedené v odst. 7 tohoto článku Smlouvy;
 - f) zohledňovat povahu zpracování OÚ, být správci OÚ nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud to bude možné, pro splnění správcovy OÚ povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv SÚ stanovených v nařízení GDPR;
 - g) být správci OÚ nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi dle čl. 32 až 36 nařízení GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování OÚ a informací, jež má zpracovatel OÚ k dispozici;
 - h) na výslovný pokyn správce OÚ vymazat nebo zničit nebo vrátit správci OÚ veškeré OÚ, a to s ukončením poskytování služeb dle předmětu plnění Smlouvy spojených se zpracováním OÚ;
 - i) poskytnout správci OÚ veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené čl. 28 nařízení GDPR, a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné správcem OÚ nebo jiným auditorem, kterého správce OÚ pověřil, a k těmto auditům přispěje;
 - j) vést záznamy o činnostech zpracování dle a v rozsahu čl. 30 odst. 2. nařízení GDPR;
 - k) plnit ohlašovací povinnost dle čl. 33 odst. 2. nařízení GDPR;
 - l) informovat správce OÚ, a to neprodleně v případě, že podle názoru zpracovatele OÚ určitý pokyn správce OÚ porušuje nařízení GDPR nebo jiné předpisy Unie nebo členského státu týkající se ochrany OÚ;
 - m) umožnit oprávněným osobám správce OÚ vzdálený přístup k záznamům kontaktního centra, nebude-li to technicky možné, umožnit oprávněným osobám fyzický přístup k záznamům v sídle zpracovatele OÚ, a to vhodnou formou, v případech dle čl. VI. odst. 6 této Smlouvy;
9. Poskytovatel souhlasí, že objednatel nebo jeho pověřenec pro ochranu OÚ jsou oprávněni provádět kontrolu souladu s nařízeními a požadavky na ochranu OÚ, provádět inspekce implementace a efektivních opatření přijatých poskytovatelem v jeho provozovnách, aniž by tím způsobili narušení probíhajícího provozu během normální pracovní doby. Za tímto účelem mohou objednatel nebo jeho pověřenec pro ochranu OÚ vstupovat do prostor, kde dochází ke zpracování OÚ. To vše výlučně a vždy po předchozí vzájemné domluvě.

IX. Odpovědnost za škodu

1. Smluvní strany jsou povinny počínat si tak, aby v důsledku jejich konání nedošlo ke vzniku škod. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení vzniku škody a k jejímu zmírnění.
2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhou smluvní stranou. Poskytovatel objednateli neodpovídá za jakékoli škody vzniklé z chybného, neúplného nebo nevhodného užití dodaných produktů pracovníky objednatele. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním povinnosti stanovené touto smlouvou, pokud bylo způsobeno „vyšší mocí“ (dále jen „vyšší moc“).
3. Vyšší mocí se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, pandemie, živelné pohromy, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy nebo její části a závady v dodávce elektrické energie. Za vyšší moc se považuje okolnost, která může ohrozit nebo znemožnit plnění poskytovatele, o které objednatel nepochybně věděl a poskytovatele na ni neupozornil, i když musel důvodně předpokládat, že tato okolnost není poskytovateli známa.
4. Poskytovatel nahradí objednateli škodu v plném rozsahu, pokud byla způsobena vadným plněním předmětu této smlouvy.

X. Sankční ujednání

1. Pro případ prodlení se zaplacením dohodnuté ceny v rozporu s platebními podmínkami sjednanými v této smlouvě, je objednatel povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
2. V případě prokazatelného nedodržení parametru „service level“ uvedeného v čl. III. odst. 3. této smlouvy zaviněného poskytovatelem je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 15 000,- Kč za daný měsíc, kdy nebyla kvalita služby dodržena. Toto ustanovení se neuplatní v případě nefunkčnosti služby dle odstavce 4. tohoto článku smlouvy.
3. V případě nedodržení postupu uvedeného v čl. VI., odst. 3., této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý prokazatelným způsobem zjištěný jednotlivý případ.
4. V případě nefunkčnosti služby poskytovatel poskytne objednateli slevu z měsíční odměny za služby dle níže uvedené tabulky:

| <i>Měsíční dostupnost</i> | <i>Sleva</i> |
|---------------------------|-----------------------|
| < 90,00% a > 75,00% | 5 % z měsíční odměny |
| <= 75,00% a > 60,00% | 15 % z měsíční odměny |
| <= 60,00% a > 40,00% | 30 % z měsíční odměny |
| <= 40,00% | 60 % z měsíční odměny |

5. V případě porušení ustanovení čl. VII. o utajovaných a důvěrných skutečnostech se každá ze smluvních stran zavazuje uhradit druhé straně jednorázově smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč.
6. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
7. Smluvní pokuty se nevztahují na zásahy „vyšší mocí“.
8. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody.
9. Smluvní pokuty je smluvní strana oprávněna započíst proti pohledávce druhé smluvní strany.

XI. Závěrečná ustanovení

1. Doložka platnosti právního jednání dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření této smlouvy rozhodla rada města svým usnesením č. 09884/RM1822/154 ze dne 28. 06. 2022.
2. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v Registru smluv nebo dnem 1. 7. 2022 dle toho, která skutečnost nastane později.
3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
4. Tato smlouva nahrazuje smlouvu objednatele 1498/2006/MIS a poskytovatele SO/20060160 včetně všech dodatků, která nabytím účinnosti této smlouvy zaniká.
5. Dle § 1765 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník smluvní strany na sebe převzaly nebezpečí změny okolností. Před uzavřením smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou a faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření této smlouvy nastat.
6. Smluvní strany se dále dohodly ve smyslu § 1740 odst. 2 a 3 občanského zákoníku, že vylučují přijetí nabídky, která vyjadřuje obsah návrhu smlouvy jinými slovy, i přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou, i když dodatek či odchylka podstatně nemění podmínky nabídky.
7. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
8. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových zpráv či jiných elektronických zpráv.
9. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou.
10. Smlouvu lze rovněž ukončit jednostranným odstoupením od smlouvy v případě, kdy jedna strana poruší smlouvu podstatným způsobem. Podstatným porušením této smlouvy se rozumí zejména dlouhodobé a opakované neplnění podmínek této smlouvy, přičemž strana, která smlouvu porušila, neprovedla nápravu ani po písemném upozornění ve lhůtě třiceti (30ti) dnů.
11. Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba je 6 měsíců a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
12. V případě zániku závazku před jeho řádným splněním je poskytovatel povinen ihned předat objednateli nedokončené plnění včetně věcí, které opatřil a které jsou součástí předmětu této smlouvy a uhradit případně vzniklou škodu. Objednatel je povinen uhradit poskytovateli cenu věcí, které opatřil a které se staly součástí předmětu této smlouvy. Smluvní strany uzavřou dohodu, ve které upraví vzájemná práva a povinnosti.
13. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.
14. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě ani není oprávněn tuto smlouvu postoupit.
15. Poskytovatel se zavazuje účastnit se na základě pozvánky objednatele všech jednání týkajících se předmětu této smlouvy.
16. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi smluvními stranami platí jen to, co je dohodnuto v této písemné smlouvě.

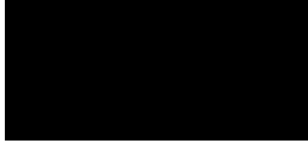
17. Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli veškeré informace, doklady apod. písemnou formou.
18. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne či jinak znemožní.
19. Tato smlouva včetně jejích příloh a případných změn (např. dodatek smlouvy) bude uveřejněna 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) v platném znění.
20. Tato smlouva je uzavřena v elektronické podobě.
21. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, a že s jejím obsahem souhlasí.
22. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 – Rozsah činností kontaktního centra

Za objednatele

Mgr. Kateřina Šebestová
náměstkyně primátora

„podepsáno elektronicky“

Za poskytovatele



Ing. Michal Hrotík
člen představenstva

„podepsáno elektronicky“



Rozsah činností kontaktního centra:

- Poskytuje volajícím informace o agendách, životních situacích, činnostech, působnosti, atd. magistrátu města Ostrava (dále také MMO) a úřadů městských obvodů (dále také ÚMOB), na základě podkladů poskytnutých objednatelem poskytovateli
- Eviduje určené informace za účelem statistického vyhodnocování.
- Objednává občany prostřednictvím objednávkového systému.
- Přepojuje telefonické hovory občanů na konkrétní pracoviště MMO a určené linky daného ÚMOB.
- Aktivně aktualizuje kontaktní seznam pro spojování hovorů
- Zpracovává e-mailovou komunikaci na určenou adresu
- Provádí na pokyn objednatele zápis do databází.
- Podílí se na informačních kampaních objednatele.
- Řídí kontaktní centrum v reálném čase, včetně kapacitního rozložení operátorů a nastavení dovednostních skupin.
- Provádí náslechy hovorů, kontrolu e-mailové komunikace, řídí a zvyšuje odbornost a kvalitu operátorů.
- Poskytuje objednateli zpětnou vazbu a navrhuje možnosti rozvoje služeb kontaktního centra.
- Reportuje data objednateli v dohodnutém rozsahu.
- Udržuje zálohy hovorů v souladu dle písemného pokynu objednatele.
- Sleduje trendy v oblasti komunikace a souvisejících služeb.
- Navrhuje nastavení IVR, také s ohledem na eskalační stavy, IVR aktualizuje vždy na pokyn objednatele.
- Sleduje a kontroluje přidělenou databázi (např. ČistáOva).