

# Smlouva na poskytování služeb Call centra

Číslo

|                   |                |
|-------------------|----------------|
| Registr.<br>číslo | PŘÁVNÍ ODBOR   |
|                   | <b>0648/22</b> |

## Smluvní strany

### Česká republika - Ministerstvo zdravotnictví

se sídlem Palackého náměstí 375/4, Praha 2, Nové Město  
IČO: 00024341  
DIČ: CZ00024341  
zastoupen: MUDr. Pavlou Svrčinovou, Ph.D., náměstkyní pro ochranu a podporu veřejného zdraví – hlavní hygienik ČR  
bankovní spojení Česká národní banka  
č. ú. 2528001/0710

(dále jen „**Objednatel**“)

**a**

### MediaCall, s.r.o.

se sídlem Špitálská 885/2a, PSČ 190 00 Praha 9 - Vysočany  
IČO: 24198013  
DIČ: CZ24198013  
zastoupen: [redacted] jednatel  
zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C vložka 187826  
bankovní spojení Fio banka a.s.  
č.ú. 2701367146/2010

(dále jen „**Poskytovatel**“)

dále jednotlivě jako „**Smluvní strana**“, nebo společně jako „**Smluvní strany**“ uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“), tuto Smlouvu na poskytování služeb Call centra (dále jen „**Smlouva**“) zadané ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZVZ**“).

## Preambule

Objednatel provedl v dynamickém nákupním systému řízení na zadání veřejné zakázky „**DNS 7\_Zajištění operátorů call center**“ (dále jen „**řízení**“) na uzavření této Smlouvy. Smlouva je

uzavřena s Poskytovatelem na základě výsledku řízení. Objednatel tímto ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 občanského zákoníku předem vylučuje přijetí nabídky na uzavření této Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou.

## 1. Předmět Smlouvy

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout Objednateli služby call centra vybavením, řízením a činnostmi operátorů call centra (dále jen „operátor“) prostřednictvím aktivních operátorů (dále jen „**Předmět plnění**“).
- 1.2 Specifikace Předmětu plnění (tj. počet požadovaných operátorů, požadavek za způsob jejich nasazení, možnost dočasného omezení kapacity operátorů a jeho dopad na cenu Předmětu plnění a harmonogram úvodního nasazení operátorů) tvoří Přílohu č. 1 této Smlouvy.
- 1.3 Po uzavření Smlouvy sdělí Objednatel Poskytovateli tzv. číslo evidenční objednávky (EOBJ), která má pouze evidenční charakter pro Objednatele a nemá žádný vliv na plnění Smlouvy. Číslo evidenční objednávky Objednatele je číslo, které musí být vždy uvedeno na faktuře. Neuvedení čísla evidenční objednávky na faktuře je důvodem k neproplacení faktury a jejímu oprávněnému vrácení Poskytovateli ve smyslu ustanovení Přílohy č. 2 Smlouvy ve spojení s bodem 1.2 Přílohy č. 4 Smlouvy.
- 1.4 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Předmět plnění za podmínek uvedených v této Smlouvě a jejich přílohách.
- 1.5 Objednatel se zavazuje zaplatit za Předmět plnění v souladu s touto Smlouvou sjednanou cenu.
- 1.6 Skutečnosti neupravené touto Smlouvou se řídí všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“), které tvoří Přílohu č. 2 Smlouvy.

## 2. Místo a termín plnění

- 2.1 Místem plnění Předmětu plnění je Česká republika, není-li Smluvními stranami sjednáno jinak.
- 2.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli služby Call centra od dne účinnosti této Smlouvy po dobu sjednanou v čl. 4 Smlouvy.
- 2.3 Kvalita a výkonnost Předmětu plnění a z toho vyplývající sankce, vč. možností ukončit závazek ze smlouvy, jsou uvedeny v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 2.4 Výčet zpracovávaných osobních údajů pro účely poskytování Předmětu plnění (dle 1.46 VOP) je součástí Přílohy č. 1 „ROZSAH A ÚČEL ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ“.

### 3. Cena Předmětu plnění

3.1 Celková cena za Předmět plnění činí maximálně **36 347 220,00 Kč bez DPH** (dále jen „**Celková cena**“ nebo též „Limitní cena smlouvy“). K cenám dle této Smlouvy bude připočtena daň z přidané hodnoty dle platných právních předpisů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Tato Celková cena je konečná, nejvýše přípustná, přičemž:

- a) cena za 1 MD aktivního operátora ve variantě služby poskytované „inbound“ v době od pondělí do pátku (nejedná-li se o státní svátek) činí 1 902,00 Kč (slovy: jeden tisíc devět set dva korun českých) bez DPH,
- b) cena za 1 MD aktivního operátora ve variantě služby poskytované „inbound“ v době víkendů a státních svátků činí 1 902,00 Kč (slovy: jeden tisíc devět set dva korun českých) bez DPH,
- c) cena za 1 MD aktivního operátora ve variantě služby poskytované „outbound“ v době od pondělí do pátku (nejedná-li se o státní svátek) činí 1 902,00 Kč (slovy: jeden tisíc devět set dva korun českých) bez DPH,
- d) cena za 1 MD aktivního operátora ve variantě služby poskytované „outbound“ v době víkendů a státních svátků činí 1 902,00 Kč (slovy: jeden tisíc devět set dva korun českých) bez DPH,

Přičemž 1 MD (člověkodnem) aktivního operátora je rozuměno kompletní pokrytí směny 8:00-19:00 (11 hodin).

### 4. Platební podmínky

4.1 Daňový doklad – faktura vystavená Poskytovatelem musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „zákon o DPH“), zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a níže uvedené údaje:

- číslo Smlouvy;
- číslo Evidenční objednávky (EOBJ) nebo reg. č. smlouvy;
- identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele;
- popis fakturovaného plnění a jeho rozsah a cenu;
- platební podmínky v souladu se Smlouvou;
- přílohou faktury je oběma Smluvními stranami podepsaný akceptační protokol.

4.2 Lhůta splatnosti ceny za Předmět VZ poskytnutý na základě Smlouvy činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu (faktury) Objednateli. Poskytovatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli nejpozději do 5 kalendářních dnů ode dne vystavení jedním z následujících způsobů:

- do datové schránky ID Datové schránky: pv8aaxd *nebo*
- doporučeným dopisem na následující adresu: Palackého náměstí 375/4, Praha 2, Nové Město.

## 5. Doba trvání Smlouvy

- 5.1 Tato Smlouva uzavírá na dobu určitou, tj. do vyčerpání celkové částky plnění sjednané v čl. 3. odst. 3.1 Smlouvy.

## 6. Změny závazku

- 6.1 PŘEVOD PLNĚNÍ TÉTO SMLOUVY NA DALŠÍHO POSKYTOVATELE PŘI UKONČENÍ SMLOUVY NEBO JEJÍ ČÁSTI (dále souhrnně jen „ukončení smlouvy“)

Objednatel si, v případě realizace úkonu vedoucího k předčasnému ukončení této smlouvy nebo části jejího plnění, vyhrazuje na základě ustanovení § 100 odst. 2 ZVZ a ve smyslu § 222 odst. 10 písm. a) ZVZ právo provést změnu závazku z této smlouvy v subjektu na straně dodavatele; to neplatí pro případ ukončení této smlouvy výpovědí ze strany Objednatele bez udání důvodu, pokud je tato výpověď jediným způsobem ukončení smlouvy. Změna závazku (převedení) bude v rozsahu takto ukončeného plnění provedena následovně:

- (i) Objednatelem může být uzavřena (změněna) smlouva s účastníkem řízení, který se umístil na dalším místě v pořadí dle provedeného hodnocení nabídek, a to až do objemu zatím nevyužité kapacity tohoto účastníka (tzn. objemu jím nabídnutého v řízení a které s ním dosud nebylo zasmluvněno). Pokud takový (nový) účastník souhlasí s tím, že poskytne Objednateli plnění v souladu s jeho návrhem smlouvy předloženým jako součást nabídky podané v řízení, nebo jeho částí, provede se změna v subjektu dle tohoto bodu uzavřením smlouvy (popř. změnou smlouvy) s tímto účastníkem a odpovídající změny v obsahu smlouvy dle následujícího bodu (ii). Pokud tento účastník nebude s tímto postupem souhlasit, nebo uzavřená kapacita nebude dostačovat k zajištění odpadnuší kapacity ukončením této Smlouvy, je zadavatel oprávněn se obdobným způsobem obrátit postupně i na další účastníky řízení, a to dle jejich pořadí v řízení dle provedeného hodnocení nabídek, a to až do plného nahrazení odpadnuší kapacity. Objednatel není povinen tento postup využít a může vypsát jiné řízení na zajištění potřebných kapacit.
- (ii) obsah se mění tak, že nabídnuté plnění, kontaktní osoby a další ustanovení, která se vyplňují do smlouvy dle nabídky dodavatele, se nahradí tak, že se mění za ujednání, která by ve smlouvě byla, pokud by smlouva byla uzavřena v původním řízení s dalším účastníkem v pořadí (tj. ujednáními vyplývajícími z podané nabídky).

## 7. Další ujednání

- 7.1 Smluvní strany se dohodly, že další smluvní podmínky jsou stanoveny ve VOP (příloha č. 2). Smluvní strany se dohodly, že pro tento smluvní vztah platí následující odchylky od VOP:

- a) Smluvní strany se domluvily na platebních podmínkách, které jsou uvedeny v čl. 4 Smlouvy;

- b) bod 1.21 se doplňuje o demonstrativní výčet skutečností, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy např. změna sídla, právní formy, změna bankovního spojení, zrušení registrace k DPH;
- c) v bodě 1.44 VOP je použito předchozí postavení správce a zpracovatel. Toto postavení se nyní upravuje na správce, který je Objednatel (Ministerstvo zdravotnictví) a zpracovatele, kterým je Poskytovatel. Ostatní práva a povinnosti Smluvních stran se použijí přiměřeně.

- 7.2 V případě rozporu mezi ujednáními v této Smlouvě a VOP, platí ustanovení této Smlouvy.
- 7.3 V souladu s písm. B) čl. 1.5 VOP je Přílohou č. 5 Smlouvy výkaz práce a Přílohou č. 6 Smlouvy akceptační protokol.
- 7.4 V souladu s čl. 1.82 VOP se Poskytovatel zavazuje dodržovat při výkonu své činnosti pro Objednatele všechny bezpečnostní požadavky stanovené v Příloze č. 7 Smlouvy.
- 7.5 Za každé jednotlivé porušení povinnosti Poskytovatelem týkající se Bezpečnosti dle písm. H) VOP, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty, bez ohledu na to, zda Poskytovatel úmyslně nebo z nedbalosti porušil tuto svou povinnost. Výše smluvní pokuty je dohodou Smluvních stran stanovena na 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ takového porušení.
- 7.6 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník.
- 7.7 Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem oběma Smluvními stranami a účinnosti po splnění zákonné podmínky vyplývající z § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Účinnost této Smlouvy končí splněním Předmětu plnění nebo dalšími způsoby uvedenými ve VOP.
- 7.8 Poskytovatel tímto prohlašuje, že mu byly ze strany Objednatele sděleny veškeré skutkové a právní okolnosti související s uzavřením této smlouvy a že Poskytovatel je v tomto ohledu přesvědčen o jeho schopnosti uzavřít tuto Smlouvu, má zájem tuto Smlouvu uzavřít a jeho schopen plnit veškeré závazky z této Smlouvy plynoucí.
- 7.9 Tato Smlouva může být měněna pouze vzestupně očíslovanými písemnými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami.
- 7.10 Pokud kterékoli ustanovení této Smlouvy nebo jeho část je nebo se stane neplatným či nevynutitelným, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této Smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu. V takovém případě se obě Smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a významem co nejbližší ustanovení této Smlouvy, jež má být nahrazeno.

7.11 Tato Smlouva je vyhotovena elektronicky a podepsána oprávněnými osobami obou Smluvních stran zaručeným elektronickým podpisem.

7.12 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich úplné a výlučné vzájemné ujednání týkající se daného předmětu této Smlouvy. Smluvní strany po přečtení této Smlouvy prohlašují, že byla uzavřena po vzájemném projednání, určitě a srozumitelně, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle.

7.13 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1: Specifikace Předmětu plnění

Příloha č. 2: Všeobecné obchodní podmínky

Příloha č. 3: Kvalita a výkonnost služby

Příloha č. 4: Základní informace

Příloha č. 5: Výkaz práce

Příloha č. 6: Akceptační protokol

Příloha č. 7: Bezpečnostní požadavky

V Praze dne:



náměstkyně pro ochranu a podporu veřejného zdraví – hlavní hygienik ČR

**Česká republika - Ministerstvo  
zdravotnictví**

V Praze dne:



jednatel  
**MediaCall, s.r.o.**

## Příloha č. 1 – Specifikace Předmětu plnění

### Provozní doba a směny

Požadovaná provozní doba call centra je od pondělí do neděle od 08:00 hod. – 19:00 hod., vč. státních svátků, tj. režim 7x11. Jednotka MD (člověkoden) je definována jako pokrytí provozní doby 08:00 - 19:00 aktivním operátorem. Předpokládá se, že Poskytovatel služby realizuje vyšším počtem operátorů pracujících ve směnném režimu, kteří dohromady zajistí pokrytí požadovaného objemu MD. Základním režimem je rovnoměrné pokrytí provozní doby (včetně víkendů) požadovaným počtem paralelně pracujících aktivních operátorů, pokud se Objednatel s Poskytovatelem nedomluví na základě potřeb provozu Call centra jinak. V případě nerovnoměrného pokrytí provozní doby budou vykazovány odpracované hodiny (poměrné části MD).

Operátoři musí být po celou dobu aktivní činnosti, případně pohotovosti (čekání na hovor) přihlášení v komunikačním nástroji kontaktního centra a přestávky v činnosti musí řádně označovat jako pauzy (placené nebo neplacené) podle instrukcí Objednatele předaných na školení nebo prostřednictvím vedoucích týmů.

Operátoři pracují v jednom z následujících režimů podle pokynů Objednatele a po absolvování příslušného zaškolení:

- **Inbound (zejména linka 1221):** Zahájení hovorem dle call scriptu. Následné vyhledání odpovědi v knowledge base a zodpovídání dotazů.
- **Outbound (zejména trasování):** Zahájení hovoru dle call scriptu a zpracování hovoru dle rozhodovacího stromu. Záznam získaných informací v komunikačním nástroji kontaktního centra.

**Objednatel požaduje operátory mluvící cizím jazykem – 20 % anglicky hovořících a 10 % ukrajinsky hovořících aktivních operátorů na směně.**

### Kapacita operátorů a rychlost nasazení operátorů

|   |            |
|---|------------|
| <b>POSKYTOVATELEM NABÍZENÝ OBJEM KAPACITY paralelně aktivních operátorů (plné pokrytí směny 8:00-19:00)</b> | <b>160</b> |
| <b>ZASMLUVNĚNÝ OBJEM KAPACITY paralelně aktivních operátorů (plné pokrytí směny 8:00-19:00)</b>             | <b>130</b> |

Poskytovatel zajistí zasmluvněnou kapacitu paralelně pracujících aktivních operátorů pokrývajících celou pracovní dobu call centra nejpozději do 7 kalendářních dnů od podpisu smlouvy ze strany Objednatele, včetně zaškolení a zajištění technického připojení. V případě nedostatku volných školicích termínů vypsanych Objednatel se tento termín posouvá do momentu, kdy je

Poskytovateli umožněno proškolení všech operátorů. Operátoři, kteří byli od prosince 2020 zaškoleni v rámci zajištění operátorů pro Ministerstvo zdravotnictví, nemusí znovu absolvovat školení.

S ohledem na možnou změnu ve vývoji epidemie se stanoví, že Objednatel je oprávněn nejpozději druhý pracovní den po podpisu smlouvy informovat Poskytovatele o snížení požadavku na počáteční kapacitu. V takovém případě je Poskytovatel povinen a oprávněn zahájit plnění pouze s takto sníženou kapacitou. Předchozí odstavec se v takovém případě vztahuje ke snížené počáteční kapacitě místo zasmluvněné kapacity.

V případě nedodržení rychlosti nástupu operátorů nebo nedodržení kapacity po dobu prvních 7 dnů poskytování služeb, může Objednatel ukončit smlouvu s okamžitou platností a uzavřít smlouvu s jiným účastníkem v rámci veřejné zakázky. **Zadavatel avizuje, že v souladu se zákonem se v případě ukončení smlouvy z důvodu uvedeného v tomto odstavci jedná o důvod, pro který může být dodavatel z řízení na zadání dalších zakázek v dynamickém nákupním systému vyloučen.** V případě zdržení nezbytné součinnosti ze strany Objednatele se adekvátně posouvá termín plnění služeb.

Z důvodů změny epidemiologické situace nebo z provozních důvodů může Objednatel požadovat snížení nebo navýšení počtu operátorů, kterému při dodržení následujících podmínek musí Poskytovatel vyhovět.

- a) Snížení musí Objednatel oznámit vždy týden dopředu a může požadovat snížení o max. 15 paralelně aktivních operátorů nebo o 20 % původně zasmluvněného počtu paralelně aktivních operátorů (co je vyšší).
- b) Navýšení musí Objednatel oznámit vždy týden dopředu a může požadovat navýšení o max. 15 paralelně aktivních operátorů nebo o 20 % původně zasmluvněného počtu paralelně aktivních operátorů (co je vyšší).

O snížení nebo navýšení může Objednatel žádat opakovaně mezi jednotlivými požadavky vždy však musí uplynout alespoň 1 týden (podle dne účinnosti požadavku, přičemž požadavek je účinný dnem doručení, není-li v něm uveden den pozdější). Kromě uvedeného mechanismu snižování a navyšování kapacit jsou možné další operativní úpravy kapacit dohodou Objednatele s Poskytovatelem. Navýšení kapacity je možné max. do vyčerpání celkové částky plnění sjednané v čl. 3. odst. 3.1 Smlouvy.

### **Organizace práce operátorů a vedoucí směn (teamleaders)**

Cena práce operátorů zahrnuje následující organizační činnosti:

- koordinátor (manažer) - plánování směn v koordinaci s Objednatelem, plánování školení, pravidelné hodnocení výkonu a kvality operátorů, řešení eskalací
- vedoucí směn - komunikace s pracovníky Objednatele způsobem a přes komunikační kanály určené Objednatelem, při předání směny předává rozpracované otázky a problémy dalšímu teamleaderovi, účastní se pravidelných týdenních schůzek všech teamleaderů, řídí a kontroluje



interní hodnotitele. Poskytovatel musí zajistit jednotné řízení všech dodávaných operátorů, zástupnost a vzájemnou komunikaci teamleaderů, fragmentace na samostatné skupiny podle subdodavatelů je nepřijatelná.

- vedoucí směn - poskytování přímé podpory operátorům
- vedoucí směn - kontrola kvality práce operátorů (namátkové následky),
- vedoucí směn - průběžné doškolování drobných změn call skriptů, a/nebo knowledge bází.

## **Školení**

Zaškolení na používání komunikačního nástroje kontaktního centra poskytne Objednatel (kombinace offline školení a online dotazů), nedisponuje-li touto znalostí dané call centrum. Zaškolení na odbornou část provádí vždy vyškolení metodici ze strany Objednatele. Možnost školení kombinací online i offline.

Dále bude průběžně prováděno doškolování operátorů dle aktuálního epidemiologického vývoje, vyhlášek a opatření Ministerstva zdravotnictví ČR nebo jiných provozních požadavků.

Čas operátorů strávený na úvodním školení před zahájením poskytování služeb, resp. při průběžném zaškolování nových operátorů je v ceně poskytovaných služeb Poskytovatele, tedy není vykazován a hrazen. Čas operátorů strávený na průběžném doškolování nebo přeškolování na jinou problematiku je považován za placenou pauzu.

Termíny školení budou určeny dohodou Objednatele a Poskytovatele. Podmínkou školení nových operátorů je dodání jmenného seznamu 2 pracovní dny před termínem školení.

## **Vybavení stanoviště stanic aktivního operátora**

Zajištění stanoviště operátora včetně jeho vybavení je v odpovědnosti Poskytovatele. Licence komunikačního nástroje kontaktního centra zajistí Objednatel.

- PC nebo notebook s operačním systémem Windows, který má zajištěnou podporu výrobce
- Stabilní internetové připojení, v případě datového modemu připojení LTE
- Náhlavní sluchátka s mikrofonem (headset)
- Možnost instalace aplikace umožňující příchozí a odchozí hovory MicroSIP
- Webové prohlížeče Chrome nebo Edge. Pozn: Internet Explorer není podporován

## **Technické propojení**

Na pracovních stanicích operátorů bude instalován komunikační nástroj kontaktního centra (běží ve web browseru) a SW MicroSIP. V rámci technického propojení Poskytovatel ve spolupráci s Objednatelem zajistí

- instalaci SW na pracovní stanice operátorů,
- síťové připojení a prostupy na servery komunikačního nástroje kontaktního centra a pro VoIP volání
- otestování technického propojení

Alternativní způsoby technického propojení (např. integrace s existujícím telefonním systémem nebo systémem call centra) jsou možné pouze po dohodě s Objednatelem.

## ROZSAH A ÚČEL ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

### Kategorie subjektů

Nakažení (infikovaní, osoby s pozitivním výsledkem testu), vyhledané kontakty (osoby s rizikovým kontaktem na nakažené) a praktičtí lékaři těchto kontaktů.

### Účel zpracování

Ochrana veřejného zdraví dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, konkrétně provádění epidemiologického šetření dle § 62a a § 67 citovaného zákona. Případně projednávání přestupků dle § 92k citovaného zákona.

Zpracování osobních údajů je prováděno dle čl. 6 odst. 1 písm. c), resp. čl. 9 odst. 2 písm. i) a g) GDPR.

### Typ osobních údajů

#### Nakažení (1. hovor):

- jméno a příjmení
- rodné číslo
- telefonní číslo
- adresa
- jméno, adresa a telefonní číslo praktického lékaře
- informace o testu a výsledku testu
- informace o zdravotním stavu - informace specifické pro COVID19
- cestovní anamnéza (navštívené země a termíny návštěv)
- údaje o čase a místě vyhledaných kontaktů získané a zaznamenané v rámci epidemiologického šetření.
- informace o stavu očkování nakaženého

#### Vyhledané kontakty (3. hovor):

- jméno a příjmení
- rodné číslo
- telefonní číslo
- adresa
- jméno, adresa a telefonní číslo praktického lékaře
- datum kontaktu s nakaženým, identifikace nakaženého
- informace o karanténě
- informace o zdravotním stavu - informace specifické pro COVID19
- informace o testu a výsledku testu
- cestovní anamnéza (navštívené země a termíny návštěv)
- informace o stavu očkování rizikového kontaktu

## Příloha č. 2 – Všeobecné obchodní podmínky

Pro účely těchto obchodních podmínek mají nejčastěji se vyskytující pojmy následující význam:

„**Smlouva**“ znamená smlouva uzavřená na základě výsledku veřejné zakázky zadávané v tomto DNS

„**Objednatel**“ znamená subjekt pořizující plnění dle této Smlouvy

„**Poskytovatel**“ znamená Dodavatel ve smyslu ZZVZ

„**NAKIT**“ znamená Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s.p.

„**Smluvní strany**“ znamená Objednatel a Poskytovatel

„**Pracovník**“ nebo též „**pracovník podílející se na plnění veřejné zakázky**“ znamená zaměstnanec, resp. jiná osoba, která vykonává plnění za účelem splnění této Smlouvy

„**Předmět VZ**“ znamená předmět plnění Smlouvy uzavřené na základě výsledku veřejné zakázky zadávané v DNS

„**Aktivní operátor**“ je objednaný a přihlášený do komunikačního nástroje kontaktního centra, nemá pauzu a vykonává nepřetržitě činnost v minimální úrovni KPI dle dohody obou Smluvních stran

### A) PLNĚNÍ

1.1. Dodavatel je povinen poskytovat služby call centra vybavením, řízením a činnostmi operátorů call centra (dále jen „operátor“) v souhrnné kapacitě uvedené v příloze Smlouvy (PŘÍLOHA Specifikace plnění) a to v kvalitě stanovené Objednatelem.

1.2. Objednatel v PŘÍLOZE Specifikace plnění stanoví, jaký je požadovaný čas provozu call centra. Pokud se Objednatel s Poskytovatelem nedomluví na základě potřeb provozu Call centra jinak, je Plnění poskytováno formou rovnoměrného pokrytí pracovní doby (včetně víkendů) požadovaným počtem paralelně pracujících operátorů uvedeném ve smlouvě.

1.3. Poskytovatel bude poskytovat plnění prostřednictvím operátorů, kteří mají předchozí pracovní zkušenost v oboru poskytování služeb kontaktního centra (tj. operátor call centra, popř. vedoucí call centra) delší než 3 měsíce. Operátoři musejí být schopni plynule spisovně komunikovat v českém a/nebo slovenském jazyce.

1.4. Součástí předmětu plnění je zajištění vedoucích pracovníků pro tým operátorů (Teamleaders). Po celou pracovní dobu musí poskytování Plnění řídit Vedoucí směny (Teamleader), který má minimálně 3 měsíce zkušeností s vedením týmu kontaktního centra zákaznické péče a podpory - jedná se o zkušenosti s poskytováním přímé podpory operátorů z hlediska kontroly kvality, metodické podpory a průběžného doškolování v případě drobných změn call skriptů a znalostní báze. Tito pracovníci musejí plynule spisovně komunikovat v českém a/nebo slovenském jazyce. Alespoň 2 teamleaders musejí splňovat kvalifikaci prokazovanou v DNS.

## B) PLATEBNÍ PODMÍNKY

1.5. Cena za poskytnutí Předmětu VZ bude Objednatelům uhrazena na základě daňového dokladu (faktury), jehož přílohu bude tvořit oběma Smluvními stranami podepsaný akceptační protokol, jehož přílohou bude výkaz práce podepsaný příslušnou oprávněnou osobou Objednatelů. Akceptační protokol podepsaný oběma Smluvními stranami opravňuje Poskytovatele vystavit fakturu za poskytnutý Předmět VZ. Vzor akceptačního protokolu a výkazu práce bude tvořit přílohu Smlouvy.

1.6. Pokud nebude ve Smlouvě sjednáno jinak, bude fakturace probíhat vždy po ukončení každého kalendářního měsíce, v němž byl Předmět VZ poskytnut, a to za podmínky akceptace rozsahu poskytnutého Předmětu VZ podpisem akceptačního protokolu Objednatelům. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude den podpisu akceptačního protokolu oprávněnou osobou Objednatelů.

1.7. Poskytovatel bude fakturovat za poskytnutý Předmět VZ v příslušném kalendářním měsíci částku vypočítanou na základě MD sazby a dle počtu skutečně odpracovaných MD aktivními operátory, to vše v souladu se schváleným výkazem práce, který bude přílohou akceptačního protokolu. V případě nerovnoměrného pokrytí pracovní doby počtem paralelně pracujících operátorů budou vykazovány a fakturovány odpracované hodiny jako poměrné části MD.

1.8. Cena Předmětu VZ zahrnuje veškeré personální náklady Poskytovatelů, internetové připojení ke komunikačnímu nástroji kontaktního centra pro provozování Předmětu VZ, vybavení stanovišť operátorů a další nezbytně nutné technické propojení. Cena Předmětu VZ neobsahuje cenu odchozích volání a zaslaných SMS (není předmětem veřejné zakázky – zajišťuje Objednatel).

1.9. Daňový doklad – faktura vystavená Poskytovatelům musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „zákon o DPH“), zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a níže uvedené údaje:

- číslo Smlouvy;
- číslo Evidenční objednávky (EOBJ) nebo reg. č. smlouvy;
- identifikační údaje Objednatelů a Poskytovatelů;
- popis fakturovaného plnění a jeho rozsah a cenu;
- platební podmínky v souladu se Smlouvou;
- přílohou faktury je oběma Smluvními stranami podepsaný akceptační protokol.

1.10. Lhůta splatnosti ceny za Předmět VZ poskytnutý na základě Smlouvy činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu (faktury) Objednatelům. Poskytovatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednatelům nejpozději do 5 kalendářních dnů ode dne vystavení jedním z následujících způsobů:

- v elektronické podobě na e-mail a/nebo do datové schránky uvedenou v PŘÍLOZE Základní informace,
- doporučeným dopisem na adresu Objednatelů uvedenou v záhlaví Smlouvy.

1.11. Platba bude provedena v české měně formou bankovního převodu na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví Smlouvy. Faktura se považuje za uhrazenou dnem odepsání příslušné finanční částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

1.12. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystavena v souladu s těmito obchodními podmínkami, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli. Lhůta pro její splatnost se tímto přerušuje a nová lhůta v délce třiceti (30) kalendářních dnů počne plynout od data doručení nově vystavené/opravené faktury Objednateli.

1.13. Objednatel neposkytuje Poskytovateli jakékoliv zálohy na cenu za plnění.

1.14. Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že Poskytovatel zdanitelného plnění je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o dani z přidané hodnoty, nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Poskytovatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený Poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, je příjemce zdanitelného plnění (Objednatel) oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a zákona o DPH. Na bankovní účet Poskytovatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny Předmětu VZ (základu daně) provedená Objednatel v souladu s ustanovením Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny Předmětu VZ poskytnutého dle Smlouvy.

1.15. Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Poskytovatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Poskytovatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Poskytovatele, na který bude ze strany Poskytovatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Poskytovateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem doručení opraveného daňového dokladu Objednateli s uvedením správného bankovního účtu Poskytovatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.

### **C) AKCEPTACE POSKYTNUTÉHO PŘEDMĚTU VZ**

1.16. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel k poslednímu dni každého kalendářního měsíce, v němž je Objednateli Předmět VZ poskytován, vyhotoví výkaz práce. Výkaz práce bude obsahovat zejména tyto náležitosti:

- počet operátorů, prostřednictvím kterých byl Předmět VZ poskytován v jednotlivé dny,
- informace, zda byl Předmět VZ poskytován ve variantě „inbound“/“outbound“,
- skutečný počet odpracovaných hodin a MD aktivních operátorů, prostřednictvím kterých byl Předmět VZ plnění poskytnut.

1.17. K akceptaci Předmětu VZ dojde odsouhlasením a písemným potvrzením akceptačního protokolu Objednatelem. Akceptační protokol bude Poskytovatelem předložen Objednateli nejpozději do dvou kalendářních dnů po konci příslušného kalendářního měsíce nebo ukončení poskytování Předmětu VZ Objednateli, který je povinen nejpozději do 14 dnů plnění písemně akceptovat nebo odmítnout. Pokud nedojde k odsouhlasení akceptačního protokolu ani do 40 dnů od jeho předání Objednateli, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

1.18. Výkonnostní a kvalitativní parametry budou definovány ve Smlouvě (příloze) nebo mohou být upřesněny dohodou stran při spuštění poskytování služby. Může být definováno např.: očekávané počty hovorů za jednotku času, očekávaná utilizace operátorů (poměr doby vyřizování hovorů a celkové pracovní doby) a případně i další parametry. Dále bude definována struktura pro reportování plnění služby Poskytovatelem dle domluvených parametrů. Dodržování požadované úrovně kvality hovorů (slušnost, srozumitelnost, dodržování call skriptu a znalostní báze) bude kontrolováno namátkovými náslechy. V případě nespokojenosti s výkonem a/nebo kvalitou operátorů je Objednatel oprávněn písemně požadovat výměnu konkrétních operátorů a /nebo od Smlouvy odstoupit za podmínek uvedených v těchto obchodních podmínkách níže.

1.19. Byla-li určitou osobou prokazována kvalifikace v rámci DNS (zejm. osoby v pozici „vedoucí člen týmu“), je Poskytovatel oprávněn vyměnit tuto osobu pouze se souhlasem Objednatele. Objednatel souhlas neudělí, pokud je kvalifikace osoby nižší než minimální kvalifikace, která byla zadavatelem požadována v DNS. Rozhodné skutečnosti je povinen Poskytovatel Objednateli prokázat doklady obdobnými, jako doklady pro prokázání kvalifikace příslušné osoby v DNS.

1.20. Je-li pro určitou osobu požadována pro Plnění určitá kvalifikace (např. zkušenosti operátorů), má Objednatel právo kdykoli tuto kvalifikaci ověřit. Poskytovatel je povinen Objednateli nejpozději následující pracovní den poskytnout doklady k prokázání kvalifikace, zejm. pak životopisy operátorů s uvedením kontaktních osob, kde je možné kvalifikaci ověřit.

## **D) SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE**

1.21. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si součinnost nezbytnou pro řádné poskytování Předmětu VZ. Smluvní strany jsou povinny informovat bezodkladně druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy např. změna sídla, právní formy, změna bankovního spojení, zrušení registrace k DPH.

1.22. V případě prokazatelného prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti není Poskytovatel v prodlení s plněním svých závazků podle Smlouvy a veškeré lhůty se o prokazatelné prodlení Objednatele prodlužují; to neplatí v případech, kdy prodlení v poskytnutí součinnosti ze strany Objednatele bylo vyvoláno v přímé příčinné souvislosti prokazatelným neposkytnutím součinnosti nebo prodlením ze strany Poskytovatele. Objednatel je v prodlení, jestliže v rozporu se svými povinnostmi vyplývajícími ze Smlouvy nepřevzme řádně nabídnuté bezvadné plnění nebo neposkytne součinnost nutnou k tomu, aby Poskytovatel mohl splnit svůj závazek.

1.23. Veškerá oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k poskytovanému Předmětu VZ nebo která mají být učiněna na základě Smlouvy a která mají či mohou mít jakýkoliv účinek na trvání, změnu či ukončení Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé smluvní straně doručena buď osobně nebo do datové schránky (ID datové schránky bude uvedeno v záhlaví Smlouvy) nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na kontaktní adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy, není-li Smlouvou pro konkrétní případy písemně dohodnuto jinak.

1.24. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu po účinnosti Smlouvy poskytnout Objednateli součinnost spočívající ve vzájemném technickém propojení call center.

1.25. Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen v písemné (listinné) nebo v technické (např. elektronické, optické) podobě jako dokument aplikace Microsoft Office, není-li Smlouvou stanoveno jinak. Doručování těchto dokumentů musí být v souladu s obecně závaznými právními předpisy. Ustanovení tohoto článku vztahující se k doručování dokumentů v technické (např. elektronické, optické) podobě nelze použít pro doručení faktur dle písm. A) těchto obchodních podmínek.

## **E) PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

1.26. Objednatel je oprávněn kontrolovat poskytování Předmětu VZ za účelem ověření souladu s podmínkami stanovenými Smlouvou a/nebo obchodními podmínkami. Za tímto účelem je Dodavatel Objednateli povinen zejména:

- a) Na výzvu Objednatele bez zbytečného odkladu poskytnout seznam pracovníků podílejících se na plnění veřejné zakázky, jejich zařazení a kontaktní údaje,
- b) Na výzvu Objednatele bezodkladně prokázat požadovanou kvalifikaci osob podílejících se na plnění veřejné zakázky (např. vedoucího směny),
- c) Umožnit náslech telefonních hovorů nebo na výzvu Objednatele bezodkladně poskytnout záznamy těchto hovorů,
- d) Na výzvu Objednatele bezodkladně prokázat, že pracovníci podílející se na plnění veřejné zakázky byly seznámeni s možností vyjádřit stížnost pracovníka,
- e) Zprostředkovat bez zbytečného odkladu rozhovor pracovníka podílejícího se na plnění veřejné zakázky s Objednatelem, a to bez účasti dalšího pracovníka Poskytovatele, pokud o to Objednatel požádá.

1.27. Poskytovatel prohlašuje, že plněním Smlouvy nebudou porušena práva třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul finanční nebo jiný závazek ve prospěch třetí strany. V případě porušení tohoto prohlášení je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového jednání.

1.28. Poskytovatel má právo od Objednatele vyžadovat a Objednatel je povinen mu poskytovat k plnění Smlouvy:

- a) včasné, kvalifikované a úplné podklady a informace, zcela nezbytné pro plnění Smlouvy,
- b) nezbytnou součinnost a konzultace pro plnění Smlouvy.

1.29. Poskytovatel je povinen provádět činnosti podle Smlouvy s náležitou odbornou péčí a v souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy. Poskytovatel je rovněž povinen chránit oprávněné zájmy Objednatele, které mu jsou, budou nebo by měly být známy, a postupovat v souladu s pokyny obdrženy od Objednatele.

1.30. Poskytovatel je povinen plnit pokyny Objednatele, přitom je však povinen upozornit Objednatele na nevhodnost jím udělených pokynů nebo případně též na nevhodnou povahu jím poskytnutých věcí, jestliže tuto nevhodnost je schopen zjistit při vynaložení odborné péče.

1.31. Poskytovatel je povinen při plnění povinností dle Smlouvy na základě instrukcí Objednatele aktivně spolupracovat s dalšími dotčenými subjekty, a to zejména s koncovými uživateli, orgány ochrany veřejného zdraví a dalšími dodavateli Objednatele.

1.32. Poskytovatel je povinen Objednateli neprodleně oznámit jakoukoliv skutečnost, která by mohla mít, byť i jen částečně, vliv na schopnost Poskytovatele plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Takovým oznámením Poskytovatel není zbaven povinnosti nadále plnit své závazky vyplývající ze Smlouvy.

1.33. Poskytovatel je povinen dodržovat ve vztahu ke svým pracovníkům podílející se na plnění veřejné zakázky zejména:

- a) povinnosti vyplývající z ustanovení právních předpisů,
- b) své smluvní závazky vůči těmto pracovníkům a dále,
- c) zásady slušnosti nebo rovného zacházení.

Poruší-li poskytovatel svoji povinnost dodržovat své závazky vůči svým pracovníkům, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den, kdy trvalo porušení povinnosti, ledaže do 7 dnů ode dne, kdy jej Objednatel vyzve ke zjednání nápravy, prokáže Objednateli, že náprava byla zjednána.

1.34. Poskytovatel se zavazuje prokazatelně seznámit pracovníky podílející se na plnění veřejné zakázky s povinnostmi dle předchozího odstavce a s možností a způsobem vznesení stížnosti pracovníka Poskytovatele (v těchto obchodních podmínkách jen „stížnost pracovníka“).

## F) DŮVĚRNÉ INFORMACE

1.35. Poskytovatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o uvedených skutečnostech a informacích, které se dozvěděl při poskytování plnění, nebo v souvislosti s ním, a to až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti (dále jen „**Důvěrné informace**“).

1.36. Poskytovatel se zavazuje, že Důvěrné informace Objednatele jiným subjektům nesdělí, nepřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu bez předchozího písemného souhlasu.



Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost. To neplatí, pokud mají být Důvěrné informace zpřístupněné pouze za účelem plnění Smlouvy, nebo na základě obecného závazného předpisu, a to vždy jen v rozsahu zcela nezbytně nutném pro řádné poskytování Předmětu VZ či naplnění jejího účelu.

1.37. Pokud bude Poskytovateli uděleno předchozí písemné svolení ke zpřístupnění Důvěrných informací, zajistí smluvně ochranu Důvěrných informací tak, aby byla minimálně na stejné úrovni, jakou sama poskytuje.

1.38. Poskytovatel bude za Důvěrné informace považovat též veškeré informace vzájemně poskytnuté v jakékoliv objektivně vnímatelné formě, ať již v ústní, písemné, grafické, elektronické či jiné formě, které se dozvěděl v souvislosti s těmito obchodními podmínkami, a to bez ohledu, zda jsou nebo nejsou označené za Důvěrné informace.

1.39. Poškozená Smluvní strana má právo na náhradu újmy, která jí takovýmto jednáním druhé Smluvní strany vznikne.

1.40. Povinnost plnit ustanovení dle oddílu F těchto obchodních podmínek se nevztahuje na informace, které:

1.40.1 mohou být zveřejněny bez porušení těchto ustanovení;

1.40.2 byly písemným souhlasem Objednatele zproštěny těchto omezení;

1.40.3 jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti Poskytovatele;

1.40.4 příjemce je zná dříve, než je sdělí Smluvní strana;

1.40.5 jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona;

1.40.6 Smluvní strana je sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv nebo plnění povinností stanovených právními předpisy.

1.41. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení platnosti Smlouvy.

1.42. Důvěrné informace je Objednatel oprávněn poskytnout či zpřístupnit i bez souhlasu Poskytovatele akademickým institucím k nekomerčním účelům. Pokud bude Objednatel NAKIT, je oprávněn Důvěrné informace poskytnout či zpřístupnit i bez souhlasu Poskytovatele svému zakladateli ve smyslu č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů, ministerstvu zdravotnictví a akademickým institucím k nekomerčním účelům.

1.43. V případě, že se kterákoliv Smluvní strana hodnověrným způsobem dozví, popř. bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění Důvěrných informací neoprávněné osobě, je povinna o tom bez zbytečného odkladu písemně informovat druhou Smluvní stranu.

## **G) ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

### Obecné zásady zpracování osobních údajů subjektů údajů

1.44. Poskytovatel bude prostřednictvím poskytované služby dle Smlouvy uzavřené na základě DNS zpracovávat osobní údaje dle pokynů Objednatele. Tato ustanovení obchodních podmínek se považují i za smlouvu o zpracování osobních údajů v souvislosti s poskytováním Předmětu plnění, kdy Poskytovatel bude v roli zpracovatele a Objednatel bude v roli správce, (pro účely tohoto článku dále též Zpracovatel a Správce). Bude-li Objednatelem NAKIT, bude v takovém případě NAKIT jakožto Objednatel v roli zpracovatele, kdy správcem bude Ministerstvo zdravotnictví ČR nebo případně jiná třetí strana jako společný správce a Poskytovatel bude v roli dalšího zpracovatele, přičemž na vzájemná práva a povinnosti se přiměřeně použijí ustanovení písm. G) OP.

1.45. Osobní údaje budou zpracovávány manuálně a automatizovaně.

1.46. Výčet zpracovávaných osobních údajů pro účel poskytování služby bude uvedený ve výzvě k podání nabídek ve smyslu § 141 ZZVZ.

1.47. Správce tímto pověřuje zpracovatele ve smyslu § 34 zákona č. 110/2019 Sb. zákona o zpracování osobních údajů, respektive ve smyslu čl. 28 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 „GDPR“), zpracováním osobních údajů v rozsahu nezbytném pro poskytování Předmětu VZ.

1.48. Zpracovatel nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení správce.

1.49. Pověření dle předchozích odstavců se vztahuje i na poddodavatele s tím, že Poskytovatel výslovně prohlašuje, že pokud do zpracování osobních údajů zapojí dalšího poddodavatele, bude tento poskytovat dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby dané zpracování osobních údajů splňovalo GDPR a zaváže jej smlouvou ke stejným povinnostem, které má ve vztahu k Objednateli, v důsledku čeho se poddodavatelé Poskytovatele stanou dalšími zpracovateli ve smyslu čl. 28 odst. 2 GDPR. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších osob nebo zpracovatelů nebo jejich nahrazení a poskytnout mu příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že v případě, pokud dále zapojený poddodavatel poruší své povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů, odpovídá Objednateli za plnění těchto povinností.

1.50. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po dobu účinnosti Smlouvy, není-li sjednáno jinak.

1.51. Poskytovatel je povinen při zpracování postupovat s řádnou a odbornou péčí.

1.52. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje v souladu s požadavky sjednaných ve Smlouvě uzavřené v rámci DNS a v souladu s povinnostmi uloženými GDPR Zpracovateli osobních údajů, vč. zejména následujících závazků:

1.52.1 zohledňovat povahu zpracování,

1.52.2 být nápomocen při vyřizování žádostí subjektu údajů,

1.52.3 být nápomocen v plnění povinností dle čl. 32 až 36 GDPR,

1.52.4 poskytovat Správci veškeré informace potřebné k doložení skutečnosti, že byly splněny povinnosti dle čl. 28 GDPR,

1.52.5 umožnit audity, vč. inspekci prováděných Správцем či jím pověřenými osobami a poskytnout součinnost u těchto auditů.

1.53. Poskytovatel se zavazuje zajistit výmaz osobních údajů ve lhůtách stanovených Správцем.

1.54. V případě ukončení 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 od Objednatele jiné pokyny.

1.55. Poskytovatel je povinen dbát, aby žádný subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu subjektů údajů před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života a zajistit veškerá práva subjektu údajů, která je z pozice Zpracovatele povinen zajišťovat dle GDPR.

1.56. Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu vyplývají z GDPR a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro tyto osoby příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu. Za účelem plnění povinností dle tohoto ustanovení se Objednatel zavazuje bezodkladně po jejich obdržení poskytovat Poskytovateli jakákoliv rozhodnutí či doporučení nebo stanoviska vydaná Správцем nebo příslušnými orgány státní správy.

1.57. Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené GDPR, je povinen na to Objednatele neprodleně upozornit.

1.58. V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů (dále jen „ÚOOÚ“) či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany ÚOOÚ či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem, je Poskytovatel tuto skutečnost povinen okamžitě oznámit Objednateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení.

1.59. Poskytovatel není oprávněn osobní údaje subjektů údajů 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.

1.60. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností, 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.

#### Záruky technického a organizačního zabezpečení osobních údajů subjektů údajů

1.61. Poskytovatel je povinen zabezpečit řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných osobních údajů a výslovně prohlašuje, že zavede vhodná technická a organizační opatření tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo požadavky GDPR.

1.62. Poskytovatel je povinen při zpracování osobních údajů zajistit ochranu osobních údajů minimálně na takové úrovni, aby byly dodrženy veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů uvedené níže v těchto obchodních podmínkách.

1.63. Poskytovatel se zavazuje zajistit taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či sdružení s jinými osobními údaji, či k jinému neoprávněnému zpracování v rozporu s těmito obchodními podmínkami. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.

1.64. Poskytovatel se za účelem ochrany osobních údajů zavazuje zajistit zejména, že:

1.64.1 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.

1.64.2 Zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Objednatelem stanoveném a odpovídajícím těmto obchodním podmínkám a/nebo Smlouvě a GDPR, 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. Splnění této povinnosti zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání.

1.64.3 Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.

1.64.4 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.

1.64.5 Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným Smlouvou.

1.65. 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.

1.66. Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technickoorganizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu s GDPR, jinými právními předpisy a předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:

1.66.1 plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům;

1.66.2 zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování;

1.66.3 zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje; a

1.66.4 opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.

1.67. Poskytovatel uvede místa a prostředí zpracování osobních údajů. V případě předávání do třetích zemích musí být splněny podmínky dle Čl. 44 a 46 GDPR.

1.68. V případě zjištění porušení záruk dle ustanovení těchto obchodních podmínek 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.

1.69. V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je Poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:

1.69.1 zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby;

1.69.2 zajistit, 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;

1.69.3 pořizovat a uchovávat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.

1.70. Poskytovatel se zavazuje, že přijme všechna opatření k zabezpečení zpracování případně včetně:

1.70.1 schopnosti zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování;

1.70.2 schopnosti obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;

1.70.3 procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.

#### Ohlašování porušení zabezpečení osobních údajů

1.71. Poskytovatel je povinen v případě porušení zabezpečení osobních údajů dle čl. 33 nebo 34 GDPR dodržovat jednotlivá ustanovení o ochraně osobních údajů.

1.72. Poskytovatel je povinen neprodleně, nejpozději však do 24 hodin, informovat Objednatele o všech případech porušení zabezpečení osobních údajů, které musí být dle čl. 33 a 34 GDPR oznamovány ÚOOÚ nebo subjektu údajů.

1.73. Poskytovatel poskytne dále Správci na jeho žádost veškeré informace, které budou považovat za nutné k řádnému posouzení porušení zabezpečení osobních údajů, minimálně však informace uvedené v čl. 33 odst. 3 GDPR.

1.74. Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli v případě potřeby neprodleně veškerou součinnost při poskytování dodatečných informací o porušení zabezpečení osobních údajů ÚOOÚ a subjektům údajů.

1.75. Poskytovatel se zavazuje vypracovat plán postupu pro případ porušení zabezpečení osobních údajů. Tento plán předloží Poskytovatel na požádání Objednateli. Poskytovatel se zavazuje informovat Objednatele o veškerých podstatných změnách tohoto plánu.

1.76. Poskytovatel je povinen vést podrobnou evidenci veškerých případů porušení zabezpečení osobních údajů bez ohledu na skutečnost, zda tyto představují riziko pro práva a svobody fyzických osob, s uvedením skutečností, které se týkají daného porušení, jeho účinků a přijatých nápravných opatření. Tato evidence musí obsahovat minimálně informace uvedené v čl. 33 odst. 3 GDPR a Poskytovatel je povinen poskytnout ji Zpracovateli na jeho žádost.

1.77. Jestliže vznikne v souvislosti se zajištěním ochrany osobních údajů podle právních předpisů uvedených v těchto ustanoveních nebo dle stanoviska ÚOOÚ nebo Evropského sboru pro ochranu osobních údajů potřeba uzavřít dodatek ke Smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy.

1.78. Nastane-li v průběhu plnění smlouvy nutnost předání údajů vč. dat osobních pro účely převodu Předmětu VZ na třetí osoby, zavazuje se Poskytovatel Objednateli písemně, na základě oběma Smluvními stranami podepsaného předávacího protokolu kontaktními osobami dle smlouvy, předat všechny údaje a data (vč. údajů osobních), se kterými je a/nebo bylo v rámci poskytování Předmětu VZ nakládáno. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel nenese jakoukoliv odpovědnost za neúplnost/nesprávnost/ztrátu údajů a dat do doby podpisu předávacího protokolu dle tohoto odstavce. Z předávacího protokolu bude zřejmé množství předávaných dat a údajů, jejich forma a zabezpečení.

1.79. Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem a třetími osobami za účelem plynulého

a řádného převedení dat Předmětu VZ Objednatele nahrazujícího službu, na nového poskytovatele, ke kterému dojde nebo má dojít po skončení poskytování Předmětu VZ. Poskytovatel s Objednatelem budou postupovat tak, aby k migraci došlo nejpozději do 2 měsíců od ukončení poskytování Předmětu VZ. Činnost Poskytovatele při migraci dat je součástí poskytování Předmětu VZ.

1.80. Smluvní strany se dohodly, že po migraci dat budou veškerá data Poskytovatelem smazána. V případě, se Objednatel rozhodne data nemigrovat je Poskytovatel povinen smazat data do 6 měsíců od ukončení poskytování Předmětu VZ, přičemž Poskytovatel předá uplynutím výše uvedené lhůty Objednateli seznam dat ve strojově čitelném formátu dle specifikace Objednatele, nevyzve-li jej písemně Objednatel k likvidaci dat dříve.

## **H) BEZPEČNOST**

1.81. Poskytovatel podpisem Smlouvy akceptuje, že provozovatelem softwarového nástroje služby ve smyslu ZoKB je NAKIT a případně třetí osoba a správcem softwarového nástroje služby ve smyslu ZoKB je Ministerstvo zdravotnictví. Správce softwarového nástroje služby stanovil, že vytvořený softwarový nástroj služby musí splňovat bezpečnostní požadavky shodně, jako na významný informační systém (dále jen „VIS“) dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (dále jen „ZoKB“).

1.82. Poskytovatel podáním podpisem Smlouvy dále akceptuje, že se pro Objednatele stává významným dodavatelem ve smyslu ZoKB, a současně se Poskytovatel zavazuje dodržovat při výkonu své činnosti pro Objednatele všechny bezpečnostní požadavky stanovené ve výzvě k podání nabídek dle § 141 ZZVZ. Bez ohledu, zda Objednatelem bude NAKIT jako Provozovatel softwarového nástroje služby nebo Ministerstvo zdravotnictví, jako správce softwarového nástroje služby.

1.83. Poskytovatel podáním podpisem Smlouvy akceptuje, že dodávané plnění v rámci DNS je ve prospěch softwarového nástroje služby, na který jsou kladeny bezpečnostní požadavky stejné jako na významný informační systém (VIS) dle ZoKB, a současně se zavazuje k zavedení a dodržování veškerých souvisejících bezpečnostních opatření požadovaných ZoKB a vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (dále jen „VyKB“), a to minimálně po dobu poskytování služby dle příslušné Smlouvy.

## **I) NEMOŽNOST PLNĚNÍ A VYŠŠÍ MOC**

1.84. Jestliže vznikne na straně Poskytovatele nemožnost plnění ve smyslu § 2006 a § 2007 Občanského zákoníku, uvědomí Poskytovatel písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) kalendářních dnů od jejího vzniku, o této skutečnosti a její příčině Objednatele. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Poskytovatel pokračovat v realizaci svých závazků v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci plnění. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než třicet (30) kalendářních dní, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

1.85. Brání-li některé ze Smluvních stran v plnění povinností mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku, je Smluvní strana povinna o vzniku, důsledcích a zániku takové překážky druhou Smluvní stranu neprodleně informovat. Zpráva musí být podána písemně, neprodleně poté, kdy se povinná Smluvní strana o překážce dozvěděla, nebo při náležité péči mohla dozvědět. Bezprostředně po zániku takové překážky povinná Smluvní strana obnoví plnění svých závazků vůči druhé Smluvní straně a učiní vše, co je v jejích silách, ke kompenzaci doby, která uplynula v důsledku takového prodlení.

## **J) ODPOVĚDNÍ PRACOVNÍCI**

1.86. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami je činěna písemně. Písemnou komunikací se rozumí zejména komunikace prostřednictvím datové schránky, doporučené pošty nebo e-mailem na kontaktní adresy Smluvních stran uvedené ve Smlouvě nebo na takovou jinou adresu, kterou příslušná Smluvní strana určí v písemném oznámení zaslaném druhé Smluvní straně.

## **K) SMLUVNÍ POKUTY**

1.87. Bude-li Poskytovatel v prodlení s poskytnutím Předmětu VZ v termínu sjednaném Smlouvou, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05% z ceny poskytovaného Předmětu VZ bez DPH, za každý i započatý den prodlení. Objednatel je oprávněn v přílohách Smlouvy stanovit další smluvní pokuty v důsledku porušení povinností spočívajících ve snížení kvality plnění nebo neposkytnutí plnění. Není-li výslovně stanoveno jinak, smluvní pokuta se stanoví z ceny bez daně z přidané hodnoty.

1.88. Za každé jednotlivé porušení povinnosti Poskytovatelem týkající se mlčenlivosti či povinnosti spojené se zpracováním osobních údajů, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty, bez ohledu na to, zda Poskytovatel úmyslně nebo z nedbalosti porušil tuto svou povinnost. Výše smluvní pokuty je dohodou Smluvních stran stanovena na 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ takového porušení.

1.89. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, má Poskytovatel právo žádat na Objednateli úrok z prodlení v souladu s nařízením vlády č. 351/ 2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob.

1.90. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo Objednatele na náhradu vzniklé újmy v celém rozsahu. Smluvní strany výslovně vylučují aplikaci § 2050 Občanského zákoníku.

1.91. Vyúčtování smluvní pokuty/úroků z prodlení – penalizační faktura, musí být druhé Smluvní straně zasláno způsobem prokazujícím doručení, nejlépe datovou zprávou dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení penalizační faktury. Úhrada smluvní pokuty/úroků z



prodlení se provádí bankovním převodem na účet oprávněné Smluvní strany uvedený v penalizační faktuře. Částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání ve prospěch účtu oprávněné Smluvní strany.

## L) DALŠÍ UJEDNÁNÍ

1.92. Smlouva stanoví počet požadované kapacity operátorů, jakož i požadovanou rychlost nasazení plně požadované kapacity. Počet bude Objednatel definovaný v příloze výzvy k podání nabídky dle § 141 ZZVZ<sup>1</sup>. Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu trvání DNS písemně požádat Poskytovatele o informaci ohledně dostupných kapacit. Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti Smlouvy požadovat dočasné snížení počtu aktivních operátorů, přičemž proces a parametry dočasného snížení počtu aktivních operátorů, jemuž je Poskytovatel povinen vyhovět, může být pro jednotlivé veřejné zakázky specifikován v příloze Specifikace plnění.

1.93. Poskytovatel před započatím poskytování Předmětu VZ, nebo jeho části písemně předá Objednateli jmenný seznam osob, které je nutné zaškolit na systém call centra a odbornou část. Objednatel zajistí zaškolení operátorů na systém call centra prostřednictvím svého poddodavatele formou offline/online. Zaškolení operátorů na odbornou část zajistí vyškolení metodici.

1.94. Objednatel zabezpečí doškolování operátorů externích call center dle aktuálního epidemiologického vývoje a potřeb Objednatel, vyhlášek a opatření Ministerstva zdravotnictví ČR, přičemž Poskytovatel je povinen před samotnou realizací poskytnutí Předmětu VZ, nebo jeho části, poskytnout Objednateli jmenný seznam osob pro doškolení.

## M) USTANOVENÍ O ZÁNÍKU SMLOUVY

1.95. Smlouvu nebo její část lze ukončit písemnou výpovědí bez udání důvodů. Objednatel je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo její část s výpovědní dobou 15 dnů a Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu a nebo její část s výpovědní dobou 45 dnů; výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po dni prokazatelného doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Smluvní strany se dohodly, že bude-li vypovězena Smlouva, vypořádají si vzájemně Smluvní strany veškeré závazky. Pro odstranění pochybností se stanoví, že částečné ukončení Smlouvy může spočívat zejména v omezení rozsahu Smlouvy spočívající v trvalém snížení kapacity operátorů.

1.96. Smluvní strany jsou oprávněny od Smlouvy písemně odstoupit v případech stanovených právními předpisy nebo těmito obchodními podmínkami. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě jejich podstatného porušení, a dále v těchto případech:

- a) Vůči majetku Poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku;

---

<sup>1</sup> Pozn. pro dodavatele při žádost o účast do DNS: Nebude-li mít dodavatel k dispozici od počátku plnou kapacitu operátorů, zadavatel bude zpravidla požadovat navýšení kapacity operátorů na plnou požadovanou kapacitu zpravidla maximálně o 30 operátorů za 14 kalendářních dnů. Zadavatel však upozorňuje, že podmínky budou stanoveny v jednotlivých výzvách a zadavatel není tímto předpokládaným navýšováním kapacity vázán – bude se řídit dle aktuálního epidemiologického vývoje.

- b) Insolvenční návrh na Poskytovatele byl zamítnut proto, že majetek Poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
- c) Poskytovatel vstoupí do likvidace;
- d) Poskytovatel zpřístupní jakékoli důvěrné informace v rozporu s těmito obchodními podmínky;
- e) Stanoví-li tak Smlouva.

1.97. Odstupuje-li od Smlouvy kterákoliv ze Smluvních stran, oznámí písemně tuto skutečnost druhé Smluvní straně. Odstoupení je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení jedné Smluvní strany o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně.

1.98. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit pouze v případě, že je Objednatel v prodlení s úhradou faktury vystavené na základě a v souladu s těmito obchodními podmínkami po dobu delší než 90 kalendářních dní.

#### **N) DALŠÍ USTANOVENÍ**

1.99. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů, vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou, a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání odpovědných pracovníků nebo jiných pověřených subjektů. Nepodaří-li se Smluvním stranám vzájemný spor vyřešit smírně, dohodly se Smluvní strany, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele, přičemž veškeré spory vzniklé na základě Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou, budou se budou řídit českým právem.

### **Příloha č. 3 – Kvalita a výkonnost služby**

Objednatel v rámci komunikačního nástroje kontaktního centra poskytne nástroje pro měření a sledování kvality a výkonnosti operátorů. Kvalita a výkonnost služby bude hodnocena na týdenní bázi Objednatelem formou jednání s Poskytovatelem. Budou hodnoceny jednotlivá porušení a eskalace i výkon a kvalita služeb Poskytovatele jako celku. Výkon a kvalita služeb budou hodnoceny na základě níže uvedených kritérií ve srovnání cílovými i minimálními hodnotami i ve srovnání s výkonem a kvalitou ostatních operátorů.

V případě oprávněné nespokojenosti s výkonem a/nebo kvalitou jednotlivých operátorů je Objednatel oprávněn písemně požadovat výměnu konkrétních operátorů.

V případě opakovaného nedodržení (třetí výhrada) níže uvedených minimálních parametrů celkového výkonu a kvality služeb Poskytovatele jako celku, v případě opakovaných oprávněných závažných výhrad Objednatele (třetí výhrada) nebo v případě dlouhodobého (4 týdny) neuspokojivého stavu, kdy nedochází k nápravným opatřením vyžádaným Objednatelem může Objednatel ukončit smlouvu s okamžitou platností a uzavřít smlouvu s jiným účastníkem v rámci veřejné zakázky. V případě ukončení smlouvy z tohoto důvodu se poskytovatel nesmí účastnit zakázek v rámci dynamického nákupního systému po dobu 6 měsíců.

#### **Objednatel požaduje operátory mluvící cizím jazykem – 20 % anglicky hovořících a 10 % ukrajinsky hovořících aktivních operátorů na směně.**

Výkonnostní parametry jsou ve smlouvě definovány v orientačním rozmezí, vycházející z aktuální podoby call skriptů, problematiky příchozích hovorů a znalostních bází. Dohodou Objednatele a Poskytovatele mohou být výkonnostní parametry upravovány podle aktuálních změn. Uvedené hodnoty výkonnostních parametrů mohou být uplatňovány pouze v období plného vytížení call centra, v období nižší zátěže (nedostatek příchozích nebo odchozích hovorů) je třeba je uplatňovat proporčně k zátěži. V hodnocení výkonnostních parametrů bude rovněž zohledněno období zpracování nových operátorů (max 1 týden).

- Utilizace (čas aktivit vs celková provozní doba) - cílová hodnota 85%, minimální 65%
- Inbound: Počet příchozích hovorů za hodinu - cílová hodnota 10, minimální 6
- Outbound: Počet vyřešených případů za hodinu - cílová hodnota 4, minimální 2

Úroveň kvality hovorů (slušnost, srozumitelnost, dodržování call skriptu a znalostní báze) bude kontrolováno namátkovými náslechy prováděnými pracovníky Objednatele i teamleadery Poskytovatele. Výsledky hodnocení kvality hovorů budou zaznamenávány prostřednictvím formulářů hodnocení kvality komunikačního nástroje kontaktního centra.

- Průměr z minimálně 30 formulářů za měsíc - cílová hodnota 90%, minimální hodnota 75%

#### Příloha č. 4 – Základní informace

1.1. Odpovědnými pracovníky Smluvních stran pro účely této Smlouvy jsou:

Za Objednatele:

a) ve věcech projektových a akceptace Plnění, vč. podpisu akceptačního protokolu:

[Redacted]

b) ve věcech ochrany osobních údajů:

[Redacted]

Za Poskytovatele:

a) ve věcech projektových a akceptace Plnění, vč. podpisu akceptačního protokolu:

[Redacted]

[Redacted]

b) ve věcech obchodních:

[Redacted]

c) ve věcech ochrany osobních údajů:

[Redacted]

## Příloha č. 5 - Vzor výkazu práce

Výkaz práce je dvoustránkový Excel soubor, který na první stránce obsahuje jeden záznam (řádek) pro každý den a každého operátora aktivního v ten den. Výkaz práce musí obsahovat skutečnosti uvedené v čl. 1.16 a násl. VOP.

| Datum | Všední den | Jméno a příjmení | Login | Inbound/outbound | Výkaz hodin | Poznámka |
|-------|------------|------------------|-------|------------------|-------------|----------|
|-------|------------|------------------|-------|------------------|-------------|----------|

Druhá stránka – Shrnutí obsahuje identifikaci Poskytovatele a součty hodin a MD v jednotlivých cenových kategoriích:

|   |  |
|---|--|
| <b>Poskytovatel:</b>                            |  |
| <b>Smlouva:</b>                                 |  |
| <b>Měsíc:</b>                                   |  |
| <b>Celkový počet MD inbound všední dny:</b>     |  |
| <b>Celkový počet MD inbound víkend/svátek:</b>  |  |
| <b>Celkový počet MD outbound všední dny:</b>    |  |
| <b>Celkový počet MD outbound víkend/svátek:</b> |  |



vykaz-vzor.xlsx

## Příloha č. 6: Vzor Akceptačního protokolu

|                |   |
|----------------|---|
| Objednatel     | Ministerstvo zdravotnictví                                |
| Poskytovatel   | MediaCall, s.r.o.   |
| Smlouva        | Smlouva na poskytování služeb Call centra <Číslo Smlouvy> |
| Název Projektu | <xxx>   |
| Měsíc          | <xxx>   |

## Předmět akceptace

| Popis  | Akceptováno ANO/NE |
|--|--------------------|
| Celkový počet MD inbound všední dny:<br>Celkový počet MD inbound víkend/svátek:<br>Celkový počet MD outbound všední dny:<br>Celkový počet MD outbound víkend/svátek: |                    |

## Seznam příloh

<výkaz práce>

## Závěrečná ustanovení

Poskytovatel a Objednatel svým podpisem stvrzují akceptaci dle výše specifikované Smlouvy.

|                                | Jméno a příjmení | Datum | Podpis |
|--------------------------------|------------------|-------|--------|
| Akceptoval za<br>Poskytovatele |                  |       |        |
| Akceptoval za<br>Objednatele   |                  |       |        |

## Příloha č. 7: Bezpečnostní požadavky

### Uživatelská hesla

1. Aktivní operátor (pro účely této přílohy taky „Uživatel“) si musí zvolit heslo sám a toto heslo musí udržováno v tajnosti. Uživatel nesmí sdělovat heslo žádné další osobě.
2. Heslo musí mít délku nejméně 12 znaků.
3. Heslo nesmí být založeno na snadno odhalitelných údajích – data narození nejbližších osob, jména atd. Heslo nesmí být tvořeno znaky, které budou pravidelnou posloupností čísel nebo písmen. Heslo nesmí být tvořeno slovy, která by bylo možno vyhledat v českých nebo cizojazyčných slovnících.
4. Heslo musí obsahovat alespoň jedno malé, jedno velké písmeno a jeden neabecední znak.
5. Přednastavená hesla musí být neprodleně nahrazena vlastními hesly.
6. Vlastní hesla nesmí být nikam poznamenávána (lístečky na monitoru atd.) ani ukládána do souborů v pracovní stanici.
7. Heslo nesmí být identické s heslem používaným pro soukromé účely.
8. Hesla musí být zadávána tak, aby nemohla být odpozorována přítomnými osobami.
9. Hesla nesmí být začleňována do jakýchkoliv automatizovaných přihlášení, např. uložená v makru nebo pod funkční klávesou.
10. Uživatel nesmí používat heslo používané pro přihlášení při své pracovní činnosti pro další přihlášení do jiných systémů (nepoužívat stejná hesla jako v soukromé činnosti, a to zejména na internetu).
11. Ztráta, odcizení nebo prozrazení uživatelského hesla i ve stádiu pokusu je bezpečnostní incident, který musí nahlásit Poskytovateli, který je neprodleně povinen tuto skutečnost sdělit Objednateli.

### Opuštění pracoviště

1. V případě opuštění pracoviště musí být zajištěno, aby neoprávněné osoby nemohly používat uživatelskou pracovní stanici, ani jiná svěřená zařízení.
2. Uživatel musí provést odhlášení pracovní stanice či zařízení, nebo použít opatření bránící zneužití stanice (např. ochrana spořičem vyžadujícím heslo).

Uživatel musí při ukončení práce (především při ukončení denního pracovního procesu) provést řádné ukončení provozu operačního systému a vypnutí počítače, monitoru a dalších zařízení.

### Přístup k zařízení

Uživatel nesmí umožnit neautorizovaný fyzický přístup k zařízení neoprávněným osobám.

1. Ochrana před škodlivými kódy Uživatel nesmí otevírat soubory pocházející z nedůvěryhodných zdrojů (např. programy uložené na datových médiích nejasného původu. Uživatel nesmí spouštět programy, získané z Internetu, které neprošly kontrolou na přítomnost škodlivého kódu.
2. Uživatel nesmí úmyslně měnit nastavení, deaktivovat, ani odinstalovávat antivirový software.
3. Uživatel nesmí spouštět programový kód ze zdrojů, jako jsou např. applety vystavené na veřejných Internetových stránkách.

4. Každý výskyt nebezpečného programu nebo aktivita ukazující na tento výskyt musí být bezprostředně nahlášena Poskytovateli, který je neprodleně povinen tuto skutečnost sdělit Objednateli.

### **Ochrana dokumentace**

Uživatel nesmí média a dokumenty potřebné k pracovní činnosti po skončení této činnosti nechávat na volně dostupném místě. Jakákoliv média nebo tištěné dokumenty musí být bezpečně uchovávané pod uzamčením.

### **Bezpečnostní incidenty**

Uživatel musí neprodleně informovat Poskytovatele a Poskytovatel je povinen neprodleně informovat Objednatele o bezpečnostním incidentu nebo o události, která by jím mohla být. Jedná se především o:

- Varovná systémová hlášení o opakovaných neúspěšných pokusech o přihlášení na uživatelský účet,
- Podezřelé změny v délce souborů a data jejich modifikace,
- Podezřelé modifikace a smazání souborů,
- Nemožnost uživatele přihlásit se na účet,
- Havárie operačního systému nebo podezřelý pokles výkonu,
- Časový údaj o posledním přihlášení, který nekoresponduje se skutečným posledním přihlášením uživatele.