

Smlouva o poskytování služeb MOBIL OD ČEZ

číslo smlouvy Objednatele: 2023022
číslo smlouvy Poskytovatele: 2023/04663

ČEZ Prodej, a.s.

se sídlem: Praha 4, Duhová 1/425, PSČ 140 53
IČO: 272 32 433
DIČ: CZ27232433
zastoupena: 

zapsána v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, sp. zn. B 22581

bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
číslo účtu: 35-4544590297/0100
ID datové schránky: mcexkwr

dále jen „**Objednatel**“

a

Česká pošta, s.p.

se sídlem: Praha 1, Politických vězňů 909/4, PSČ 22599
IČO: 471 14 983
DIČ: CZ47114983
zastoupena: 

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. A 7565

bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s.
číslo účtu: 302712708/0300
ID datové schránky: kr7cdry

dále jen „**Poskytovatel**“

společně též jako „**smluvní strany**“ nebo samostatně jako „**smluvní strana**“,

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**OZ**“), tuto Smlouvu o poskytování služeb MOBIL OD ČEZ (dále jen „**Smlouva**“)

Definice pojmů

Smluvní strany se dohodly, že pojmy užívané v této Smlouvě včetně jejích příloh, s velkým počátečním písmenem, mají následující význam:

Metodika	Soubor interních předpisů Objednatele, které upravují procesy a pracovní postupy pro zaměstnance Poskytovatele při poskytování Plnění.
MOBIL OD ČEZ	Nabízený produkt, v tomto případě poskytování hlasových a datových telekomunikačních služeb.
Obslužná zóna	Část Pobočky určená pro Zákazníka po dobu jednání se zaměstnanci Poskytovatele v rámci plnění předmětu této Smlouvy.
Oprávněná osoba	Osoba pověřená ke komunikaci mezi Objednatelem a Poskytovatelem a osoba pověřená předávat Poskytovateli požadavky týkající se poskytování předmětu plnění této Smlouvy.
Otevírací doba	Otevírací doba dle Přílohy č. 6 této Smlouvy.
Partnerský web	Interní systém Objednatele, který Poskytovatel využívá k zadávání informací o uzavřených smlouvách se zákazníky.
Pobočka	Provozovna Poskytovatele, kde bude docházet ke kontaktu se Zákazníkem za účelem plnění předmětu této Smlouvy; seznam Poboček je uvedený v Příloze č. 6 této Smlouvy.
Segment Domácnosti	Fyzické osoby nepodnikající.
Skupina ČEZ / SKČ	Skupina obchodních korporací, která je tvořena společností ČEZ, a. s., se sídlem Duhová 2/1444, Praha 4, PSČ 140 53, IČO: 452 74 649, jakožto ovládající osobou ve smyslu ust. § 74 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, v platném znění, a jí ovládanými osobami.
specializovaná přepážka ČEZ	Část Obslužné zóny určená pro jednání se Zákazníky.
Informační systém	Informační systém Objednatele, zejména SAP modul CRM
Zákazník	Třetí osoba, která uzavřela smlouvu s Objednatelem nebo osoba, která má nebo může mít zájem o uzavření takové smlouvy.

Článek I. Předmět Smlouvy

1.1 Poskytovatel se zavazuje poskytnout/poskytovat Objednateli v souladu s ustanoveními této Smlouvy na svůj náklad a nebezpečí služby v oblasti akvizice a obsluhy zákazníků u produktu MOBIL OD ČEZ Zákazníkům ze Segmentu Domácnosti s tím, že poskytování služby zahrnuje zejména:

- kompletní personální zajištění těchto služeb;
- zajištění prostor včetně souvisejících služeb (energie, úklid, sociální zázemí, toalety);
- zajištění požadovaného IT vybavení nutného pro poskytování služby;

- zajištění dalšího obvyklého vybavení, materiálu a služeb (dále též jen „**Plnění**“ nebo „**plnění**“).

- 1.2 Poskytovatel se zavazuje v rámci Plnění umožnit Zákazníkům, na základě jejich poptávky, uzavřít s Objednatelům smlouvu na produkt MOBIL OD ČEZ v Segmentu Domácnosti (dále jen „**Smlouva MOBIL OD ČEZ**“) a dále se Poskytovatel zavazuje aktivně produkt na svých specializovaných přepážkách ČEZ Zákazníkům nabízet. K uzavření Smlouvy MOBIL OD ČEZ dojde prostřednictvím informačního systému Objednatele, přičemž po uzavření smlouvy bude Zákazníkovi doručena, prostřednictvím provozovatele poskytujícího nebo zajišťujícího poštovní služby, příslušná SIM karta, kterou si Zákazník svépomocí aktivuje, čímž začne fakticky využívat MOBIL OD ČEZ.
- 1.3 Poskytovatel bude poskytovat Objednateli níže specifikované služby v oblasti nabídky produktu MOBIL OD ČEZ v segmentu Domácnosti, Plnění bude Poskytovatel zajišťovat prostřednictvím svých prostor s tím, že požadavky na IT vybavení prostor jsou uvedeny v Příloze č. 7 této Smlouvy.
- 1.4 Poskytovatel je zodpovědný i za zajištění ochrany osobních údajů v rámci poskytování plnění dle této Smlouvy, a to za podmínek uvedených ve smlouvě o zpracování osobních údajů, uzavřené k této Smlouvě.
- 1.5 Specifikace Plnění:
 - a) Poskytovatel při fyzické obsluze komunikuje se Zákazníky Objednatele výhradně v českém jazyce.
 - b) Poskytovatel je povinen se při veškerých činnostech souvisejících s poskytováním Plnění řídit příslušnými Metodikami a dalšími informacemi od Objednatele, které mu Objednatel poskytne po podpisu této Smlouvy. V případech, které nejsou popsány v Metodikách, je Poskytovatel povinen řídit se pokyny příslušné Oprávněné osoby Objednatele. Poskytovatel učiní do okamžiku vyjádření Objednatele k dané záležitosti všechny nezbytné úkony, které po něm lze spravedlivě požadovat, tak, aby zabránil vzniku škody bezprostředně hrozící Objednateli neučiněním příslušného úkonu v rámci poskytování Plnění dle této Smlouvy a písemně upozorní Objednatele na hrozící rizika.
 - c) Poskytovatel je povinen při nakládání s údaji Zákazníků postupovat v souladu s platnou legislativou a zabezpečit data Zákazníků před jejich zneužitím.
- 1.6 Účelem této Smlouvy je prostřednictvím Plnění zajistit uzavření Smlouvy MOBIL OD ČEZ mezi Objednatelům a Zákazníkem.

Článek II.

Cena

- 2.1 Smluvní strany si sjednávají touto Smlouvou cenu Plnění, a to dohodou smluvních stran v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění. Cena za poskytované plnění je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.2 K ceně (příp. k ostatním plněním vyplývajícím z této Smlouvy, pokud charakter těchto ostatních plnění bude odpovídat zdanitelnému dodání zboží nebo poskytnutí služby) bude připočítána DPH ve výši stanovené platnými právními předpisy v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění – v době uzavření této Smlouvy zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „**zákon o DPH**“). V případě, že se dle § 109 zákona o DPH lze oprávněně domnívat, že se Objednatel jako příjemce plnění může dostat do pozice ručitele za nezaplacenou daň z tohoto plnění, je Objednatel oprávněn uhradit daň z přidané hodnoty za Poskytovatele přímo

správci daně Poskytovatele za účelem zvláštního způsobu zajištění daně dle § 109a zákona o DPH. O provedení platby Objednatel Poskytovatele písemně informuje. Takto uhrazenou daň dochází ke snížení pohledávky Poskytovatele za Objednatel o příslušnou částku daně a Poskytovatel tak není oprávněn po Objednateli požadovat uhrazení této částky.

- 2.3 Cena ve smyslu jednotkových položek, resp. způsob jejího určení dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, je nepřekročitelná a nelze ji po dobu trvání této Smlouvy navyšovat.
- 2.4 V ceně Plnění jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele, které mu vzniknou v souvislosti s realizací Plnění.
- 2.5 Pro vyloučení pochybností smluvní strany uvádí, že činnost Poskytovatele směřující k uzavření Smlouvy MOBIL OD ČEZ není činností tipování k uzavření nekomoditní akviziční smlouvy v oblasti telekomunikačních služeb ve smyslu Smlouvy o poskytování služeb uzavřené smluvními stranami dne 31. 5. 2021, a tedy za tuto činnost náleží Poskytovateli odměna výhradně podle této Smlouvy, a nikoli podle uvedené Smlouvy o poskytování služeb ze dne 31. 5. 2021.

Článek III.

Platební a fakturační podmínky

- 3.1 Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli bezhotovostně cenu řádně poskytnutého plnění, a to na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy, a to dle platebních podmínek uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy. Podkladem pro zaplacení ceny Plnění je faktura, která musí splňovat náležitosti uvedené v § 435 OZ, náležitosti daňového dokladu podle § 29 zákona o DPH, náležitosti účetního dokladu a která musí obsahovat číslo Smlouvy Objednatele. Přílohou faktury musí být doklad o poskytnutém plnění, tj. report za daný měsíc specifikovaný v Příloze č. 4 této Smlouvy. Faktura musí být vystavena elektronicky ve formátu, který je v souladu s evropským standardem elektronické faktury (podmínky a technická specifikace viz <https://www.cez.cz/isdoc>) nebo ve formátu PDF (ideálně „generované PDF/a“ z důvodu archivace a minimalizace datových objemů), přičemž každý takto vystavený doklad bude s přílohou/přílohami tvořit jeden dokument. E-mailová adresa pro příjem PDF faktur je podatelna@cez.cz. Formát e-mailu se doporučuje textový („Prostý text“), e-mail nesmí obsahovat přílohy, které nesouvisí s fakturou a ztěžují automatické zpracování (např. logo společnosti v těle e-mailu, jiný e-mail jako příloha apod.). Maximální velikost e-mailu je 10 MB, u větších zpráv významně narůstá pravděpodobnost nedoručení. Kvalifikovaný/zaručený elektronický podpis PDF faktury nebo e-mailu s PDF fakturou není vyžadován. Poskytovatel může alternativně zaslat PDF fakturu do datové schránky Objednatele, pokud ten disponuje požadovanou technologií. Faktura se považuje za doručenou okamžikem doručení e-mailu do e-mailové schránky určené pro příjem faktur nebo okamžikem dodání datové zprávy do datové schránky Objednatele. Právo fakturovat vzniká Poskytovateli dle platebních podmínek specifikovaných v Příloze č. 1 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen vystavit fakturu nejpozději do patnácti (15) dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění, kterým je vždy poslední kalendářní den měsíce, za který Poskytovateli náleží provize. Fakturace bude probíhat měsíčně, podkladem bude report specifikovaný v Příloze č. 4 této Smlouvy, který odsouhlasí Objednatel. Objednatel je povinen zaslat Poskytovateli report nejdéle do 5. kalendářního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém Poskytovateli vznikl nárok na provizi.
- 3.2 Platby budou probíhat bezhotovostní formou na bankovní účet Poskytovatele uvedený v této Smlouvě. Bankovní účet Poskytovatele musí být bankovním účtem vedeným u tuzemského poskytovatele platebních služeb a zveřejněným způsobem umožňujícím dálkový přístup dle § 96 odst. 2 zákona o DPH. Změnu bankovního

spojení lze provést pouze písemným dodatkem k této Smlouvě nebo písemným sdělením prokazatelně doručeným Objednateli, nejpozději spolu s příslušnou fakturou. Toto sdělení musí být podepsáno osobami oprávněnými k podpisu Smlouvy. Změna bankovního spojení musí splňovat výše uvedené, tj. musí se jednat o bankovní účet vedený u tuzemského poskytovatele platebních služeb a tento účet musí být zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup. Ustanovení druhé až páté věty tohoto odstavce se týkají subjektů, které jsou registrované jako plátcí daně z přidané hodnoty na území České republiky.

- 3.3 Splatnost faktury je třicet (30) kalendářních dnů ode dne doručení faktury. V případě že splatnost faktury připadne na den, který není pracovním dnem, dohodly se Smluvní strany, že splatnost se posunuje na následující pracovní den. Faktura musí být zaslána samostatně, v opačném případě není Objednatel odpovědný za prodlení v platbě.
- 3.4 Objednatel je oprávněn vrátit Poskytovateli přede dnem splatnosti bez zaplacení fakturu, která nemá náležitosti uvedené v odstavci 3.1 tohoto článku Smlouvy nebo má jiné závady v obsahu, s uvedením důvodu vrácení.
- 3.5 Poskytovatel je povinen podle povahy závad fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury.
- 3.6 V případě opravy základu daně a daně je Poskytovatel povinen postupovat v souladu se zákonem o DPH, zejména je pak povinen vystavit Objednateli opravný daňový doklad, který bude obsahovat veškeré náležitosti podle § 45 odst. 1 zákona o DPH.

Článek IV. **Místo Plnění**

- 4.1 Místo Plnění, tj. jednotlivé Pobočky, jsou stanoveny v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 4.2 Požadavky Objednatele zejména na technické vybavení prostor, kde je Plnění poskytováno, jsou specifikovány v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 4.3 Poskytovatel ani Objednatel nejsou oprávněni jednostranně zřizovat nebo přesouvat Pobočky, Obslužné zóny či specializované přepážky ČEZ.

Článek V. **Doba Plnění**

- 5.1 Tato Smlouva se uzavírá na **dobu určitou, a to do 31. 12. 2024.**
- 5.2 Pokud žádná ze smluvních stran písemně neoznámí druhé smluvní straně, že má zájem o ukončení Smlouvy, a to nejpozději jeden (1) měsíc před uplynutím doby, na kterou je Smlouva sjednána, bude Smlouva automaticky prodloužena o jeden (1) rok, a to za stejných podmínek. Takto může být Smlouva automaticky prodloužena maximálně čtyřikrát po sobě.

Článek VI. **Oprávněné osoby, komunikace**

- 6.1 Každá ze smluvních stran určí osobu či osoby oprávněné k jednání ve věcech této Smlouvy. Oprávněné osoby jsou stanoveny v Příloze č. 5 této Smlouvy a budou zastupovat smluvní stranu v rozsahu definovaném v této příloze s výjimkou změn nebo ukončení této Smlouvy. Objednatel je oprávněn zplnomocnit k jednání

za Objednatele třetí osobu, která se prokáže vůči Poskytovateli plnou mocí.

- 6.2 Oprávněné osoby Objednatele jsou pověřeny předávat Poskytovateli pokyny týkající se poskytování předmětu plnění dle této Smlouvy a mají právo provádět kontrolu rozsahu a kvality plnění poskytovaného Poskytovatelem podle Příloh č. 1, 2 a 3 této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje umožnit oprávněným osobám Objednatele přístup do všech prostor, kde bude probíhat poskytování plnění včetně prostor určených pro případné ukládání smluvních dokumentů používaných při poskytování plnění dle této Smlouvy

Oprávnění zástupci smluvních stran jsou oprávněni jednostranně změnit Oprávněné osoby, jsou však povinni na takovou změnu druhou stranu písemně předem upozornit. Změna oprávněných osob nevyžaduje uzavření dodatku k této Smlouvě. Změna osob je účinná okamžikem, kdy o ní byla druhá smluvní strana písemně vyrozuměna.

- 6.3 Pokud se mezi smluvními stranami předpokládá písemný kontakt, pokládají se písemné projevy za doručené druhé smluvní straně, pokud jsou doručeny jedním z následujících způsobů:

- osobním doručením;
- doporučeným dopisem;
- prostřednictvím kurýra;
- e-mailem s dokladem o tom, že zpráva byla druhé smluvní straně (oprávněné osobě) doručena; a
- prostřednictvím datové schránky.

Ohledně doručování faktur v elektronické podobě platí pravidla stanovená v článku III. této Smlouvy.

Článek VII.

Ochrana obchodního tajemství a důvěrných informací

- 7.1 Smluvní strany se vzájemně zavazují, že budou chránit a utajovat před třetími osobami důvěrné informace a skutečnosti tvořící obchodní tajemství (dále jen souhrnně „**důvěrné informace**“), které byly vzájemně smluvními stranami poskytnuty s odkazem na tuto Smlouvu či k nimž získaly smluvní strany v rámci plnění přístup. Důvěrnými informacemi jsou vedle osobních údajů dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění (dále jen „ZZOÚ“) a 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**“) zejména informace, které se strany dozvěděly v souvislosti se Smlouvou, které se týkají smluvních stran a společností Skupiny ČEZ (zejména informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména utajované informace, bankovní tajemství) a dále všechna data, o kterých se Poskytovatel dozví v souvislosti se zpracováním dat Objednatele či společností v rámci Skupiny ČEZ. Smluvní strany mohou sdělit důvěrné informace pouze svým zaměstnancům, není-li v této Smlouvě dále stanoveno jinak.

- 7.2 Objednatel je pro naplnění svých potřeb oprávněn poskytnout tuto Smlouvu společně s členem řídicích výborů projektů, případně dalších orgánů vedení projektů, popřípadě subjektům, které zajišťují pro Objednatele auditní, právní či konzultační činnosti, přičemž je povinen u nich zajistit ochranu důvěrných informací ve stejném rozsahu daném touto Smlouvou. Poskytovatel je oprávněn

poskytnout tuto Smlouvu svým ovládajícím osobám, subjektům, které zajišťují pro Poskytovatele auditní, právní či konzultační činnosti a Objednatel schváleným poddodavatelům, přičemž je povinen u nich zajistit ochranu důvěrných informací ve stejném rozsahu daném touto Smlouvou.

Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že:

- veškeré dokumenty (popřípadě jejich části), a ty části Smlouvy, které popisují věcný předmět, rozsah a způsob provedení plnění, je Objednatel oprávněn zpřístupnit v nezbytné míře třetím stranám – poddodavatelům Objednatele, které Objednatel pověřil dodávkou služeb quality assurance a služeb souvisejících s vedením projektů na straně Objednatele, a to výhradně za účelem provedení těchto služeb;
- veškeré dokumenty (popřípadě jejich části), které jsou výstupem Smlouvy, je Objednatel oprávněn zpřístupnit v nezbytné míře třetím stranám v rámci výběrových řízení pro případné implementace/poskytování servisních služeb pro potřeby společností Skupiny ČEZ a následně třetí straně, která bude realizovat proces implementace (pod pojem výběrové řízení spadá též jednání s jediným dodavatelem/poskytovatelem o implementaci počítačového programu), nebo poskytovat servisní služby; implementací se pro účely této Smlouvy rozumí i tvorba programových rozhraní a proces testování; třetí stranou se pro účely této Smlouvy rozumí i poddodavatelé na straně Objednatele v rámci procesu implementace;
- třetí straně podílející se na realizaci procesu implementace a třetí straně poskytující servisní služby budou zpřístupněny v nezbytné míře informace o předmětu této Smlouvy,

to vše za podmínky, že Objednatel zaváže třetí strany k povinnosti zachovávat závazek utajení a využití poskytnutých podkladů pouze pro účely provedení služeb quality assurance a služeb souvisejících s vedením projektů na straně Objednatele, příslušného výběrového řízení, procesu implementace či poskytování servisních služeb.

- 7.3 Povinnost ochrany a utajení trvá po celou dobu trvání důvěrnosti informací. Porušení této povinnosti je podstatným porušením této Smlouvy.
- 7.4 Stejným způsobem budou smluvní strany chránit skutečnosti tvořící obchodní tajemství a důvěrné informace třetí osoby, které mají být chráněny a utajovány a které byly touto třetí osobou některé ze smluvních stran poskytnuty se svolením jejich dalšího použití.
- 7.5 Po provedení plnění na základě Smlouvy je každá ze smluvních stran povinna do patnácti (15) pracovních dnů vrátit druhé smluvní straně všechny poskytnuté materiály potřebné k provedení plnění obsahující důvěrné informace nebo skutečnosti tvořící obchodní tajemství, včetně jejich případně pořízených kopií. O předání a převzetí se sepíše Předávací protokol podepsaný oprávněnými osobami obou smluvních stran.
- 7.6 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím smluvní strana;
 - b) měla přijímající smluvní strana k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve uzavřené smlouvy o ochraně informací;

- c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající smluvní strana dospěje nezávisle na informacích získaných od druhé smluvní strany a je to schopna doložit svými záznamy;
 - d) po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající smluvní straně třetí osoba bez závazku jejich ochrany;
 - e) příslušná smluvní strana písemně označí jako informace, na které se ustanovení tohoto článku Smlouvy nadále nevztahují.
- 7.7 Poskytovatel se zavazuje pro naplnění podmínek GDPR a ZZOU uzavřít současně s touto Smlouvou s Objednatelům jako správcem osobních údajů smlouvu o zpracování osobních údajů.
- 7.8 Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva bude uveřejněna v registru smluv ve smyslu 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.
- 7.9 Smluvní strany se zavazují, že si před uzavřením Smlouvy vzájemně písemně odsouhlasí ustanovení, která obsahují obchodní tajemství a budou předmětem anonymizace v souladu se zákonem o registru smluv.
- 7.10 Objednatel zašle tuto Smlouvu správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uzavření Smlouvy.

Článek VIII.

Podmínky poskytování Plnění

- 8.1 Plnění dle této Smlouvy je poskytováno v českém jazyce. Pracovníci Poskytovatele, kteří budou Plnění dle této Smlouvy poskytovat, musí ovládat český jazyk slovem i písmem na úrovni mateřského jazyka a dále nesmí mít vadu řeči, která by znemožnila či ztížila poskytování Plnění, jelikož se předpokládá, že zaměstnanci Poskytovatele budou schopni Zákazníkům předat veškeré informace a poskytnout Plnění tak, aby byly Zákazníkům srozumitelné.
- 8.2 Pracovníci Poskytovatele, prostřednictvím kterých je Plnění Smlouvy poskytováno, musí před započatím poskytování Plnění absolvovat úvodní školení organizované Objednatelům. V případě nutnosti proškolit nové pracovníky je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatel a vyžádat si termín dalšího školení. Školení pracovníků je blíže specifikované v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 8.3 Předmět plnění bude blíže popsán v rámci školení specifikovaného v Příloze č. 3 této Smlouvy.

Článek IX.

Povinnosti Poskytovatele

- 9.1 Poskytovatel je povinen poskytovat plnění Objednatelům dle čl. I. Smlouvy v rozsahu uvedeném v této Smlouvě.
- 9.2 Poskytovatel je povinen při poskytování plnění dodržovat požadavky sjednané na místo plnění dle Přílohy č. 2 této Smlouvy.
- 9.3 Poskytovatel je povinen uzavírat Smlouvy MOBIL OD ČEZ výhradně v prostorách Pobočky, resp. na specializovaných přepážkách ČEZ.
- 9.4 Pracovníci Poskytovatele jsou v souladu s Přílohou č. 3 povinni zúčastnit se školení

(vstupních, průběžných nebo případných doškolování) organizovaných Objednatel, jejichž termíny budou vždy v dostatečném předstihu oznámeny.

- 9.5 Poskytovatel je povinen pro veškeré činnosti související s poskytováním plnění dle této Smlouvy výhradně využívat informací obdržených od Objednatele ve vztahu k nabízenému produktu.
- 9.6 Pracovníci Poskytovatele jsou povinni poskytovat Zákazníkům pravdivé, správné a úplné informace v souladu s dostupnou Metodikou a školením.
- 9.7 Poskytovatel je povinen zajistit vedení svých zaměstnanců tak, aby byli schopni zajistit plnění podmínek této Smlouvy.
- 9.8 - úmyslně vynecháno
- 9.9 Poskytovatel se zavazuje, že zaměstnanci Poskytovatele budou dodržovat pravidla bezpečnosti podle Přílohy č. 7 této Smlouvy a další pravidla sdělená zaměstnancům Poskytovatele v rámci školení podle Přílohy č. 3 této Smlouvy, a jsou současně popsána v Metodice.
- 9.10 Poskytovatel se zavazuje na vstupním školení a před předáním přihlašovacích údajů do systémů Objednatele ověřit totožnost svých zaměstnanců a Objednateli splnění této povinnosti písemně potvrdit způsobem stanoveným v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 9.11 Poskytovatel se zavazuje po ukončení této Smlouvy vrátit Objednateli veškeré předané podklady, dokumentaci, materiální vybavení, pokud je vzhledem k jejich povaze nespotřeboval při Plnění této Smlouvy, a to nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne ukončení platnosti a účinnosti této Smlouvy.
- 9.12 Poskytovatel nesmí v informačních systémech Objednatele provést jakoukoli operaci, ke které jej tato Smlouva nebo jiná smlouva uzavřená s Objednatel neopravňuje, zejména nesmí provést jakoukoli operaci směřující ke změně jakýchkoliv údajů na vlastních zákaznických účtech, na zákaznických účtech osob blízkých ve smyslu § 22 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a dále na účtech právnických osob či spolků, ve kterých má jeho zaměstnanec nebo osoba jemu blízká vlastnický či spoluvlastnický podíl nebo jejichž jsou členy. Poskytovatel nesmí v informačních systémech Objednatele provádět v zákaznickém systému jakékoliv operace směřující ke zneužití jakýchkoliv zákaznických údajů, zejména k neoprávněnému využití těchto údajů pro vlastní prospěch nebo neoprávněný prospěch osoby blízké nebo ostatních osob a je zakázáno bez předchozího odsouhlasení Objednatele poskytovat a předávat jakékoliv z těchto údajů osobám blízkým nebo ostatním osobám.
- 9.13 Pracovníci Poskytovatele jsou povinni uzamknout počítač či tablet před opuštěním svého pracoviště a nesmí umožnit přístup do informačního systému Objednatele třetím stranám.
- 9.14 Poskytovatel je oprávněn přistupovat do informačního systému Objednatele pouze z prostor Pobočky.
- 9.15 Do informačního systému Objednatele je oprávněn vstupovat a pracovat v něm pouze pracovník Poskytovatele, kterému byly Objednatel přiděleny přihlašovací údaje a který absolvoval vstupní školení.

Článek X.

Povinnosti Objednatele

- 10.1 Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost při zprovoznění technologie potřebné pro realizaci Plnění. Jedná se zejména o nastavení Partnerského webu, strukturu reportů. Veškeré podklady poskytne

Objednatel v obecně dostupném formátu.

- 10.2 Objednatel se zavazuje Poskytovateli oznámit veškeré jemu známé skutečnosti, které by mohly mít nepříznivý vliv na řádné poskytování služeb dle této Smlouvy.
- 10.3 Dojde-li z jakéhokoli důvodu (např. legislativních změn) k nutnosti změny sjednaných pravidel při poskytování služeb dle této Smlouvy, zavazuje se Objednatel neprodleně o této skutečnosti Poskytovatele informovat a poskytnout mu součinnost při implementaci změn v nastavení jednotlivých procesů. Objednatel v takovém případě nese všechny náklady, které v důsledku takových změn Poskytovateli vzniknou.

Článek XI. **Náhrada škody**

- 11.1 Smluvní strana odpovídá za újmu, jež vznikla druhé smluvní straně, a to porušením povinnosti vyplývajících z této Smlouvy. Náhrada újmy se řídí ustanoveními § 2894 a násl. OZ. Smluvní strany tímto výslovně sjednávají povinnost náhrady nemajetkové újmy (např. poškození dobrého jména).
- 11.2 Obě smluvní strany se zavazují přijmout všechna jim dostupná opatření k tomu, aby se předešlo vzniku škod a aby případné vzniklé škody byly co nejmenší.
- 11.3 Nárok na náhradu škody vzniká vedle nároku na smluvní pokuty sjednané dle čl. XII. této Smlouvy.
- 11.4 Žádná ze smluvních stran nebude považována za odpovědnou za nesplnění některého ustanovení této Smlouvy, budou-li příčinou okolnosti nebo události, které jsou nezávislé na vůli povinné strany ve smyslu ust. § 2913 odst. 2 OZ (dále též jako „**vyšší moc**“). V případě, že okolnosti vyšší moci trvají u smluvní strany déle než tři (3) měsíce, má druhá smluvní strana právo jednostranně odstoupit od Smlouvy.
- 11.5 Smluvní strana, která porušuje svou povinnost nebo která s přihlédnutím ke všem okolnostem má vědět, že poruší svou povinnost založenou Smlouvou, nebo která se dozví o okolnosti vyšší moci, bránící plnění povinnosti dle Smlouvy, je povinna oznámit písemně druhé smluvní straně povahu překážky, která jí brání nebo bude bránit v plnění povinnosti, a o jejích důsledcích. Zpráva musí být podána bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů poté, kdy se povinná smluvní strana o překážce dověděla nebo při náležité péči mohla dovědět. Druhá smluvní strana je povinna přijetí takové zprávy bez zbytečného odkladu písemně potvrdit. Stejným způsobem musí být oboznámena druhá smluvní strana o ukončení okolností vyšší moci bránících splnění povinností vyplývajících z této Smlouvy.

Článek XII. **Smluvní pokuty, úrok z prodlení**

- 12.1 Smluvní strany sjednávají smluvní pokuty pro níže uvedená porušení povinností sjednaných v této Smlouvě.
- 12.2 V případě prodlení Objednatele s úhradou bezvadné a oprávněně vystavené faktury se sjednává úrok z prodlení ve výši ~~0,05 %~~ z dlužné fakturované částky za každý započatý kalendářní den prodlení.
- 12.3 Za porušení smluvních povinností uvedených v článku I. odst. 1.5 písm. b) této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu za každé jednotlivé porušení ve výši ~~0,05 %~~.
- 12.4 Za porušení smluvních povinností uvedených v článku VII. této Smlouvy, s výjimkou odst. 7.8, je porušující smluvní strana povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní

- pokutu ve výši [REDACTED] za každé jednotlivé porušení.
- 12.5 Za porušení smluvních povinností uvedených v článku IX. odst. 9.6 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu za každé jednotlivé porušení ve výši [REDACTED]
- 12.6 V případě porušení povinnosti Poskytovatele uvedené v čl. IX. odst. 9.11 nebo 9.12 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši [REDACTED] za každé jednotlivé porušení.
- 12.7 V případě porušení povinnosti Poskytovatele uvedené v čl. IX. odst. 9.15 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši [REDACTED] za každé jednotlivé porušení stanovené smluvní povinnosti.
- 12.8 Smluvní pokuta je splatná do třiceti (30) kalendářních dní ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné smluvní strany na náhradu újmy, a to včetně újmy přesahující smluvní pokutu.
- 12.9 Součet všech smluvních pokut dle čl. XII. odst. 12.3, odst. 12.4, odst. 12.5, odst. 12.6 a odst. 12.7 této Smlouvy bude činit nejvýše částku [REDACTED]. V případě dosažení této částky je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

Článek XIII.

Ukončení Smlouvy a odstoupení od Smlouvy

- 13.1 Tato Smlouva zaniká uplynutím doby, na niž je uzavřena.
- 13.2 Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek, ke dni stanovenému v takové dohodě.
- 13.3 Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět v případě, že Poskytovatel nesplní povinnosti uvedené v odst. 1.5 Smlouvy. Výpovědní doba v takovém případě činí třicet (30) kalendářních dní, počínaje dnem doručení výpovědi Poskytovateli.
- 13.4 Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět v případě, že z objektivních důvodů nebude předmět plnění dle odst. 1.1 Smlouvy možný, a to zejména v případě, že Objednatel přestane být oprávněn nabízet produkt MOBIL OD ČEZ v Segmentu Domácnosti. Výpovědní doba v takovém případě činí čtrnáct (14) kalendářních dní, počínaje dnem doručení výpovědi Poskytovateli.
- 13.5 Od Smlouvy lze odstoupit pouze v případech jejího podstatného porušení (viz článek XIV. této Smlouvy) a v případech, které jsou v této Smlouvě výslovně uvedeny. Odstoupení musí být písemné a nabývá účinnosti dnem doručení druhé smluvní straně.
- 13.6 Odstoupí-li od Smlouvy Poskytovatel z důvodů na straně Objednatele, má Poskytovatel právo na zaplacení části ceny odpovídající poskytnutému plnění této Smlouvy až do okamžiku odstoupení.
- 13.7 Ukončení Smlouvy se nedotýká nároku na zaplacení smluvních pokut, náhrady škody, ochrany obchodního tajemství a důvěrných informací a dalších ustanovení této Smlouvy, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení Smlouvy.

Článek XIV.

Podstatné porušení Smlouvy

- 14.1 Pro účely této Smlouvy se za podstatné porušení ze strany Poskytovatele vedle případů touto Smlouvou výslovně stanovených považuje:

- a) porušení povinnosti dle ustanovení čl. VIII. odst. 8.2 této Smlouvy;
 - b) porušení povinnosti dle ustanovení čl. IX. odst. 9.6 této Smlouvy;
 - c) porušení povinností dle ustanovení čl. IX. odst. 9.11 této Smlouvy v průběhu trvání Smlouvy;
 - d) opakované porušení povinností dle ustanovení čl. IX. odst. 9.12 této Smlouvy v průběhu trvání Smlouvy;
 - e) porušení povinností dle ustanovení čl. IX. odst. 9.14 této Smlouvy v průběhu trvání Smlouvy;
 - f) porušení kterékoliv povinnosti uvedené v čl. VII. této Smlouvy s výjimkou porušení ustanovení v odstavci 7.8;
 - g) prodlení Objednatele s úhradou faktury po dobu delší než třicet (30) kalendářních dnů po předchozím písemném upozornění doručeném Objednateli.
- 14.2 Pro účely této Smlouvy se opakovaným porušením rozumí porušení dané povinnosti nejméně dvakrát (2x).

Článek XV.

Řešení sporů, zásady etického jednání ve smluvním vztahu

- 15.1 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí ke smírnému odstranění a vyřešení případných sporů či nejasností, a to zejména prostřednictvím oprávněných osob nebo statutárních orgánů.
- 15.2 Jakékoliv spory, které vzniknou mezi smluvními stranami v souvislosti s touto Smlouvou, budou řešeny příslušným obecným soudem.
- 15.3 Zásady etického jednání ve smluvním vztahu:
- Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel ve svém podnikání uplatňuje etické principy, zákony, pravidla a způsoby chování, které plně odpovídají Etickému kodexu Skupiny ČEZ a její politice dodržování právních a etických zásad v podnikání, uveřejněných na www.cez.cz/udrzitelnost-a-etika/cs/governance/eticky-kodex a také v Závazku etického chování, který je dostupný na internetových stránkách: www.cez.cz/cs/pro-dodavatele/zavazek-etickeho-chovani
- Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel ve svém podnikání uplatňuje etické principy, právní předpisy a pravidla chování, obsažené v Etickém kodexu České pošty, uveřejněném na www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/profil/compliance-v-cp (dále společně jen „**Etický kodex ČP**“).
- Smluvní strany prohlašují, že Etický kodex Skupiny ČEZ a Etický kodex ČP jsou v souladu a Poskytovatel bude při poskytování služeb dle této Smlouvy dodržovat Etický kodex ČP.
- Poskytovatel prohlašuje, že se seznámil se Závazkem etického chování, který je dostupný na internetových stránkách: www.cez.cz/cs/pro-dodavatele/zavazek-etickeho-chovani (dále jen „**Závazek etického chování**“). Poskytovatel se zavazuje Závazek etického chování dodržovat při plnění této Smlouvy, a to i ve vztazích se třetími osobami.
- 15.4 Bez ohledu na výše uvedené,

- (i) pracovníci Poskytovatele nejsou povinni individuálně podepsat souhlas s dodržováním Závazku etického chování, Poskytovatel se však tímto zavazuje zajistit dodržování Závazku etického chování jeho pracovníky;
- (ii) Poskytovatel není povinen dodržet požadavky Závazku etického chování v případě, pokud by jeho dodržení způsobilo porušení povinnosti mlčenlivosti, kterou má Poskytovatel vůči třetím osobám;
- (iii) Závazek etického chování nesmí znemožnit Poskytovateli, aby se domáhal svých práv ze Smlouvy;
- (iv) Poskytovatel bude uchovávat záznamy ohledně jeho plnění pro Objednatele ze Skupiny ČEZ způsobem u Poskytovatele obvyklým;
- (v) Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí vyhovět odůvodněným požadavkům auditorů Skupiny ČEZ na přístup k záznamům vztahujícím se k plnění Poskytovatele pro Objednatele, ale nebude nucen porušit své standardní postupy pro přístup k záznamům; stejně tak Poskytovatel neposkytne Objednateli ze Skupiny ČEZ nebo jejím auditorům fyzický přístup do svých záznamů či své sítě;
- (vi) ustanovení Závazku etického chování, týkající se práv duševního vlastnictví a vrácení důvěrných informací se neuplatní, tj. budou se řídit pouze touto Smlouvou;
- (vii) žádné ustanovení Závazku etického chování neznemožní Poskytovateli pracovat pro soutěžitele Skupiny ČEZ, při dodržení interních pravidel Poskytovatele o konfliktu zájmů a při dodržení smluvních závazků Poskytovatele vůči Objednateli a Skupině ČEZ;
- (viii) povinnost dodržovat legislativu ohledně praní špinavých peněz se na Poskytovatele vztahuje v rozsahu legislativy, které Poskytovatel podléhá.

15.5 V případě podstatného porušení Závazku etického chování je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit, přičemž odstoupení od Smlouvy je jediným nárokem plynoucím Objednateli z takového porušení Závazku etického chování Poskytovatelem.

Článek XVI.

Compliance audit

- 16.1 Společnosti Skupiny ČEZ ve svém podnikání prosazují strategii udržitelného rozvoje, jejíž nedílnou součástí jsou i zásady etického podnikání. Stejná očekávání spojují i se svými dodavateli a obchodními partnery. K naplnění této strategie a zásad uplatňuje mateřská společnost ČEZ, a. s., se sídlem Praha 4, Duhová 2/1444, PSČ 140 53, IČO 452 74 649, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 1581 (dále jen „ČEZ“) i odpovídající postupy kontroly a ověřování. Z tohoto důvodu se Smluvní strany dohodly, že je ČEZ oprávněn provést sám nebo prostřednictvím třetí osoby, se kterou tvoří koncern, prověření dodržování zásad stanovených v Závazku etického chování vydaném ČEZ (dále jen „audit“). Poskytovatel se za podmínek v této Smlouvě stanovených zavazuje umožnit provedení auditu.
- 16.2 Audit bude prováděn pouze zaměstnanci ČEZ, popř. zaměstnanci osob tvořícími s ČEZ koncern.
- 16.3 Cílem auditu je formalizované zjištění, případně ověření, schopnosti Poskytovatele v rámci sjednaného smluvního vztahu zajistit dodržení souladu vlastních činností s příslušnými právními a etickými normami především v oblastech se zvýšeným rizikem jejich porušení. Předmětem auditu bude nastavení systému řízení a kontrol u Poskytovatele pro takové oblasti, resp. existence a využívání určitých postupů a nástrojů. Základní metodou auditu bude zjišťování, zpravidla formou dotazníku,

rozšířenou formou auditu bude ujišťování, zpravidla formou cílené komunikace případně dokladování skutečností k vyhodnocení úrovně rizik a jejich prevenci. Externí metodou auditu bude ověřování, zpravidla formou osobních jednání se zaměstnanci a nahlížení do vybraných dokumentů a záznamů v objektech Poskytovatele.

- 16.4 ČEZ se zavazuje předem informovat Poskytovatele o provedení auditu v nezbytném rozsahu, a to v případě ověřování nejméně tři (3) pracovní dny předem. V této informaci ČEZ uvede, jaké činnosti budou ověřovány, v jakém rozsahu a jaká data mají být osobě provádějící audit zpřístupněna nebo poskytnuta.
- 16.5 Osoba, která bude provádět audit metodou ověřování, je povinna dodržovat veškerá bezpečnostní opatření Poskytovatele, se kterými bude seznámena a obecně platné předpisy BOZP. Tato osoba je současně v plném rozsahu vázána povinností mlčenlivosti ve smyslu ustanovení této Smlouvy.
- 16.6 Poskytovatel se zavazuje poskytnout osobám provádějícím audit součinnost nutnou k jeho provedení v rozsahu stanoveném v informaci dle odst. 16.4 Smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje umožnit osobám provádějícím audit metodou ověřování vstup do svých prostor a poskytnout potřebné informace a podklady pro provedení auditu.

Článek XVII.

Závěrečná ustanovení

- 17.1 Smluvní strany prohlašují, že předmět svých závazků považují za dostatečně určený.
- 17.2 Právní vztahy založené touto Smlouvou se řídí českým právním řádem.
- 17.3 Stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatným nebo neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se zavazují dodatkem ke Smlouvě nahradit ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením platným nebo účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného nebo neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
- 17.4 Poskytovatel podpisem této Smlouvy přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 OZ.
- 17.5 Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, včetně peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou. Součástí souhlasu s postoupením pohledávky musí být dohoda smluvních stran o způsobu úhrady daně z přidané hodnoty z Plnění, ke kterému se postupovaná pohledávka váže, tak aby došlo k řádné úhradě daně a nevzniklo ručení příjemce zdanitelného plnění ve smyslu ustanovení § 109 zákona o DPH. Nedojde-li k takové dohodě, může být souhlas s postoupením pohledávky odepřen.
- 17.6 Tato Smlouva se vyhotovuje ve dvou (2) vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po podpisu jedno (1) vyhotovení.
- 17.7 Tuto Smlouvu lze upravovat pouze dohodou smluvních stran písemnými v řadě číslovanými dodatky s výjimkou změny Oprávněných osob uvedených v Příloze č. 5 této Smlouvy a změny Přílohy č. 6. Změnu Přílohy č. 6 je možné provést po vzájemné dohodě výměnou aktualizované přílohy prostřednictvím datové schránky mezi smluvními stranami.
- 17.8 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
 - 1. Příloha č. 1 – Cena a platební podmínky

2. Příloha č. 2 – Místo Plnění vč. technických požadavků na prostory
3. Příloha č. 3 – Školení
4. Příloha č. 4 – Reporting
5. Příloha č. 5 – Oprávněné osoby
6. Příloha č. 6 – Seznam Poboček
7. Příloha č. 7 – Požadavky na IT vybavení Poskytovatele

17.9 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že práva a povinnosti dle této Smlouvy se uplatní i na období od data platnosti do data účinnosti této Smlouvy.

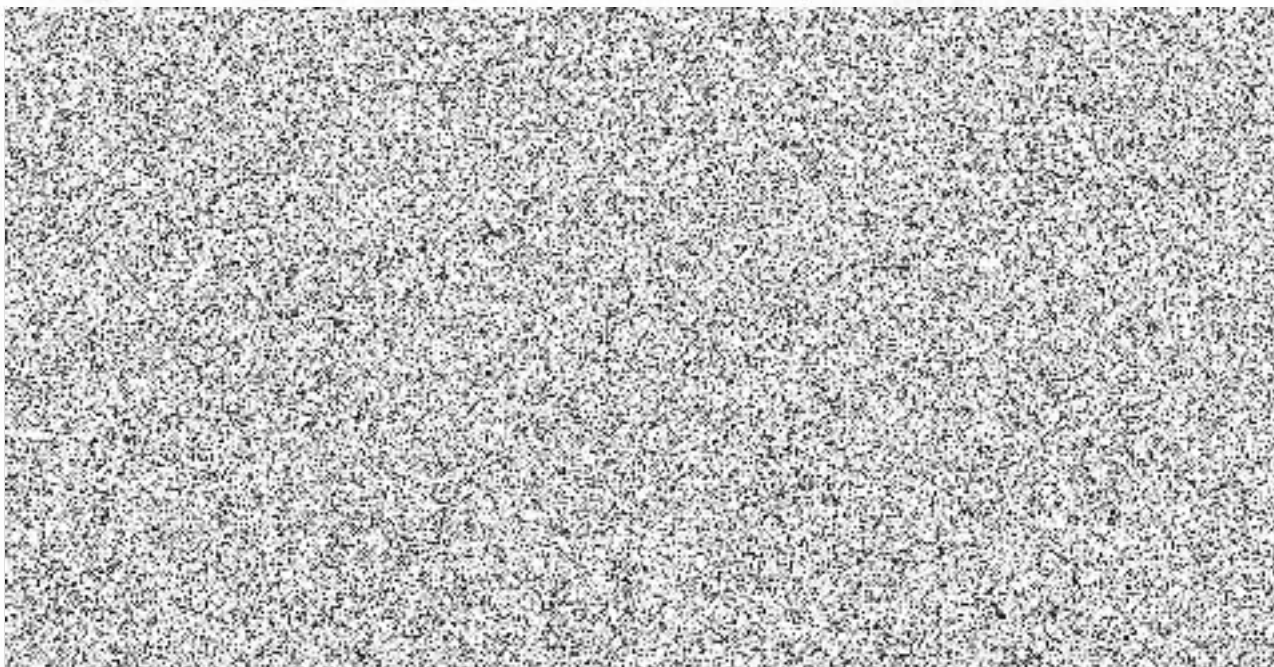
17.10 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich svobodnou a vážnou vůli a že se s jejím obsahem před jejím podpisem dostatečně seznámily. Na důkaz tohoto prohlášení ke Smlouvě připojují své podpisy.

V Praze dne 1.6.2023

V Praze dne 6.6.2023

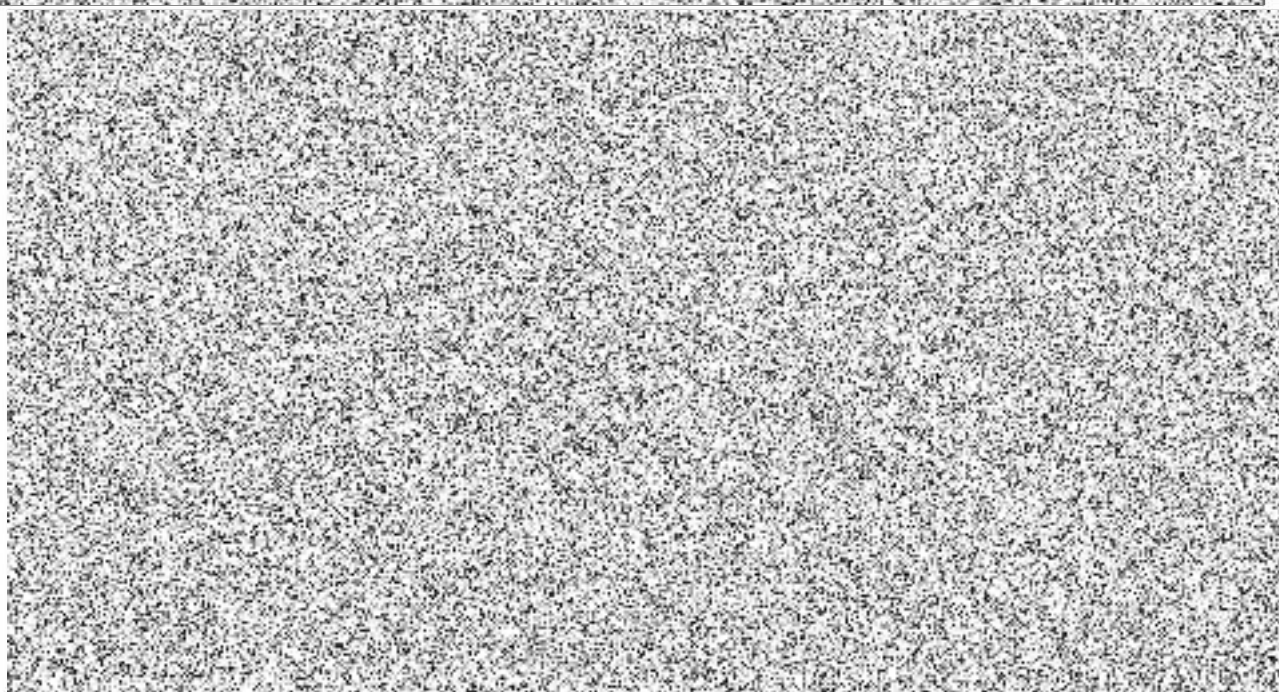
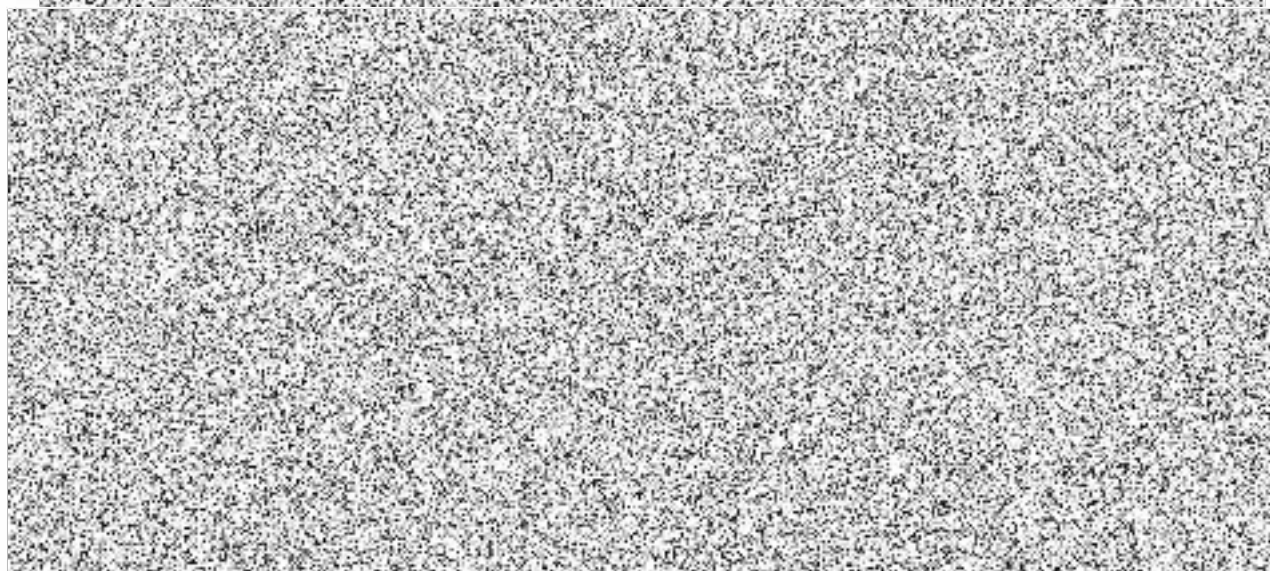
Za Objednatele:

Za Poskytovatele:



Příloha č. 1 – Cena, podmínky platby a vyhodnocení spolupráce

Provize



4. Smluvní strany si ujednaly, že vzájemná kontrola plnění Smlouvy vedoucí k vystavení případného opravného daňového dokladu Poskytovatelem bude provedena vždy 3 měsíce po vystavení faktury na úhradu plnění Smlouvy Poskytovatelem, a to do 5. pracovního dne daného kalendářního měsíce.
5. Cena za poskytované Plnění dle této Smlouvy zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním této Smlouvy.

Příloha č. 2 – Místo Plnění vč. technických požadavků na prostory

• Místa plnění

- Plnění bude Poskytovatel poskytovat na specializovaných přepážkách ČEZ na Pobočkách dle Přílohy č. 6 této Smlouvy.
- Minimální rozsah Otevírací doby Přepážky pro poskytování Plnění bude v Pracovní dny v rozsahu:

Pondělí	9:00–17:00
Úterý	9:00–15:00
Středa	9:00–17:00
Čtvrtek	9:00–15:00
Pátek	9:00–15:00

(dále jen „**Minimální Otevírací doba**“).

- Po předchozím odsouhlasení Objednatele může ve výjimečných případech být Otevírací doba Přepážky přerušena přestávkou na oběd (dále jen „**Klouzavá Minimální Otevírací doba**“). V případě Klouzavé Minimální Otevírací doby musí být zachována časová dotace pro příslušný Pracovní den dle Minimální Otevírací doby.
- Zákazníkům bude umožněn vstup do Obslužné zóny nejpozději v první minutě Minimální Otevírací doby nebo Klouzavé Minimální Otevírací doby.
- Poskytovatel zajistí poskytnutí Plnění všem Zákazníkům, kteří vstoupí do Obslužné zóny kdykoliv v rámci Minimální Otevírací doby nebo Klouzavé Minimální Otevírací doby.
- Poskytovatel je oprávněn stanovit pro Přepážku vyšší rozsah Otevírací doby.
- Před spuštěním provozu každé Přepážky Poskytovatel oznámí Objednateli písemně informaci o Otevírací době této Přepážky, pokud je jiná než Minimální Otevírací doba nebo Klouzavá Minimální Otevírací doba (dále jen „**Oznámená Otevírací doba**“). Poskytovatel je povinen Objednatele bez zbytečného odkladu, nejméně však 2 pracovní dny předem, pokud to situace umožňuje, písemně informovat o plánované změně Oznámené Otevírací doby Přepážky.

• Technické standardy požadavků na Pobočky a Místa plnění

- Poskytovatel zajistí veškeré prostory potřebné pro zajištění plnění.
- Obslužná zóna, ve které budou umístěny Přepážky pro jednání se Zákazníky:
 - bude dostatečně velká, aby Poskytovatel zajistil diskrétní zónu pro jednání se Zákazníky;
 - bude umístěna ve stejných prostorech, ve kterých Poskytovatel odbavuje svoje zákazníky;
 - bude obsahovat místo, kde se každý Zákazník při Obsluze může posadit.
- Čekací zóna:
 - bude vybavena místem na psaní pro Zákazníky (100 % Poboček), a pokud to dispoziční možnosti Pobočky a právní předpisy umožňují, i sezením pro Zákazníky (alespoň 85 % Poboček) a konferenčním stolem;
 - nesmí být umístěna ve společných prostorech objektu (např. chodba) a musí bezprostředně navazovat na Obslužnou zónu;
 - může být umístěna ve společných prostorách s Obslužnou zónou nebo samostatně;
 - musí být přístupná samostatným vchodem přímo z venkovních prostor (např. chodník) nebo ze společných prostor nemovitosti přímo přístupných z venkovních prostor.
- Bude-li Obslužná a Čekací zóna umístěna v oddělených místnostech, musí být oddělení prostor řešeno tak, aby Zákazníci měli nezakrytý výhled z Čekací do Obslužné zóny, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

- Na Pobočce bude samostatně uzamykatelný prostor pro ukládání dokumentů s osobními údaji Zákazníků, cenin (např. poukázky na nákup zboží pro Zákazníky), drobného materiálu a dalších dokumentů nutných pro plnění Smlouvy.
- Pobočka dále:
 - musí odpovídat obecně závazným předpisům;
 - musí mít technickými nebo organizačními prostředky zajištěné plnění pro osoby s omezenou schopností pohybu
 - musí se nacházet v nadzemním podlaží budovy, ve které se Pobočka nachází;
 - musí být vybavena vyvolávacím systémem;
 - musí nabízet možnost hotovostních i bezhotovostních transakcí.
- Poskytovatel na své náklady zajistí pravidelný úklid a čistotu prostor Pobočky a jejího bezprostředního okolí. Poskytovatel dále na své náklady zajistí drobné opravy nebo výměnu vybavení Pobočky tak, aby bylo po celou dobu trvání Smlouvy v bezvadném stavu.
- Přístup pro Zákazníky do Pobočky musí být shodný s přístupem ostatních klientů Poskytovatele.
- Objednatel je oprávněn instalovat na své náklady vnější označení Pobočky, které zahrnuje, pokud nebude dohodnuto jinak:
 - neosvětlenou čtvercovou výstrč s logem Objednatele, pokud to právní předpisy umožňují;
 - označení Objednatele;
 - Otevírací dobu Pobočky;
 s tím, že Poskytovatel bude mít k umístění prvků podle tohoto odstavce souhlas majitele nemovitosti, ve které Poskytovatel poskytuje činnosti uvedené v předmětu Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytnout přiměřenou součinnost při instalaci vnějšího označení Pobočky, a to nejpozději k datu zahájení činnosti příslušné Pobočky.
- V případě změny grafických prvků z důvodů na straně Objednatele, se Poskytovatel zavazuje poskytnout přiměřenou součinnost při instalaci nových prvků vnějšího označení Pobočky a současně umožní Objednateli odstranit původní prvky, to vše do 15 dnů ode dne, kdy k tomu bude Objednatelem vyzván.
- Poskytovatel na svoje náklady před zahájením poskytování plnění podle této Smlouvy vybaví Pobočky nábytkem typu a v barevném provedení podle dohodnutého design manuálu připraveného Poskytovatelem, který bude vycházet z design manuálu Objednatele, a to v rozsahu:
 - pracovní židle pro zaměstnance Poskytovatele v počtu odpovídajícím počtu Přepážek;
 - pracovní stůl v počtu odpovídajícím počtu Přepážek;
 - 2 židle pro zákazníky u každé Přepážky;
 - PC včetně monitoru, klávesnice, myši;
 - zařízením pro možnost tisku, kopírování a skenování (může být společné pro více Přepážek a může být umístěno ve společných prostorách Pobočky při zajištění bezpečnosti dokumentů dle Přílohy č. 7 této Smlouvy).
 Do obslužné zóny může Poskytovatel umístit skříně jako úložné prostory.
- Poskytovatel na své náklady rovněž před zahájením poskytování plnění podle této Smlouvy zajistí stavební úpravy Pobočky potřebné ke splnění technických podmínek stanovených Objednatelem.
- Poskytovatel umožní Objednateli využít marketingové plochy v interiéru Pobočky v následujících formátech a prvcích:
 - kliprámy k osazení na stěny;
 - stojany na marketingové materiály;
 - navigační tabule (interní informační systém);

- materiály a prvky pro podporu prodeje Produktů;
- označení Přepážky.

(dále jen „Marketingové plochy“ či jednotlivě „Marketingová plocha“)

Počet a rozsah Marketingových ploch dle tohoto odstavce stanoví Objednatel dle prostorových dispozic a možností Pobočky a v rozsahu dle ceníku marketingových služeb Poskytovatele.

- Objednatel je oprávněn umístit v interiéru Přepážky na pracovní stůl zaměstnance Poskytovatele vlastní marketingové materiály.
- Poskytovatel může využít Marketingové plochy umístěné uvnitř Přepážek, jak jsou vymezené v Návrhu Přepážky, které nevyužil Objednatel, pouze k propagaci produktů či služeb Poskytovatele. V případě porušení této povinnosti se zavazuje Poskytovatel poskytnout Objednateli takovou Marketingovou plochu zdarma, a to po stejnou dobu, po kterou porušení této povinnosti trvalo.
- Poskytovatel souhlasí s umístěním grafických prvků do interiérových prostor, v nichž je umístěna Pobočka, případně prohlašuje, že má k umístění těchto prvků souhlas majitele nemovitosti, ve které Poskytovatel poskytuje činnosti uvedené v předmětu Smlouvy.
- **Odebrání přístupových oprávnění zaměstnance Poskytovatele**
 - Objednatel je oprávněn na základě vážného důvodu odebrat konkrétnímu zaměstnanci Poskytovatele podílejícímu se na plnění předmětu této Smlouvy přístupové oprávnění do informačního systému Objednatele vztahující se k plnění této Smlouvy (dále jen „**Odebrání přístupu**“). Smluvní strany se dohodly, že za vážný důvod bude považováno úmyslné závažné porušení této Smlouvy zaměstnancem Poskytovatele nebo nedbalostní závažné porušení této Smlouvy, ze kterého Objednateli vznikne škoda nebo další případy stanovené touto Smlouvou.
 - Objednatel bude Poskytovatele informovat o Odebrání přístupu následujícím způsobem:
 - Pokud situace objektivně nesnese odkladu, informuje Objednatel Poskytovatele ihned poté, co Odebrání přístupu provedl, přičemž příslušné odůvodnění zašle Objednatel Poskytovateli bez zbytečného odkladu poté.
 - V ostatních případech oznámí plánované Odebrání přístupu spolu s odůvodněním nejpozději 48 hodin před účinností Odebrání přístupu, přičemž Odebrání přístupu bude účinné vždy k 8:00 hod příslušného pracovního dne.
 - Poskytovatel je oprávněn vznést do 5 pracovních dnů od oznámení důvodů pro Odebrání přístupu námitky proti rozhodnutí Objednatele. Objednatel je povinen vyjádřit se k námitkám Poskytovatele do 10 pracovních dnů od doručení námítky.
 - Objednatel je dále povinen přistoupit k Odebrání přístupu konkrétnímu zaměstnanci Poskytovatele rovněž na základě žádosti Poskytovatele, a to do 24 hodin ode dne doručení této žádosti.
 - Zaměstnanec se okamžikem Odebrání přístupu přestává podílet na plnění předmětu této Smlouvy. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje Oprávněnou osobu Objednatele informovat o skutečnosti, že tento zaměstnanec s přístupem do systému/ů Objednatele, který se podílel na zpracování osobních údajů, se na zpracování přestal podílet.

Příloha č. 3 – Školení

1. Každý zaměstnanec Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy musí absolvovat úvodní školení definované Objednatelem ve formě e-learningového kurzu, případně v online formě (MS Teams)
2. Každý zaměstnanec Poskytovatele, který se podílí na plnění dle této Smlouvy, je povinen průběžně se seznamovat s novými Metodikami a provozními informacemi Objednatele souvisejícími s předmětem této Smlouvy.
3. Rozvoj a průběžná školení zaměstnanců Poskytovatele, která nebudou zajišťována v rámci samostudia dle odst. 4.1 této Přílohy č. 3, budou zajišťovat zaměstnanci obou Smluvních stran, a to:
 - 3.1. zaměstnanci Objednatele „hard“ dovednosti;
 - 3.2. zaměstnanci Poskytovatele „soft“ dovednosti;nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.
4. Interní lektori Poskytovatele a ostatní zaměstnanci Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy budou dle rozsahu procesních změn proškolení zaměstnanci Objednatele jednou z následujících forem na základě předchozí dohody Objednatele a Poskytovatele:
 - 4.1. samostudium / e-learning na základě podkladů předaných Objednatelem;
 - 4.2. online školení, které povede lektor Objednatele;
 - 4.3. prezenční školení, které povede lektor Objednatele.
5. Náklady související s účastí zaměstnanců Poskytovatele na školení interních lektorů Poskytovatele (mzdové náklady, ubytování, cestovné, stravné) hradí Poskytovatel. Ostatní náklady související se školením interních lektorů Poskytovatele hradí Objednatel.
6. Školení pro další rozvoj znalostí zaměstnanců

Drobné změny v metodikách a provozní informace

Obvyklá četnost	2× týdně
Obvyklý čas potřebný na seznámení se změnami	15 minut
Forma školení	Samostudium(*)

Procesní změny nebo opakování postupů

Obvyklá četnost	2× měsíčně
Obvyklý čas potřebný na seznámení se změnami	60–120 minut
Forma školení	Samostudium(*)

* Informace budou zveřejněny na serveru Objednatele.

7. V případě aktuální provozní potřeby může být po vzájemné dohodě četnost nebo rozsah předávaných informací dle odst. 6 výše upravena.
8. Neabsolvuje-li bez vážných důvodů některý zaměstnanec Poskytovatele třikrát konkrétní školení v termínech dohodnutých dle odst. 6. výše, může Objednatel tomuto zaměstnanci odebrat přístupové údaje do Partnerského webu Objednatele.

Ověřování znalostí zaměstnanců

1. Objednatel má právo v návaznosti na každé školení dle této Smlouvy ověřovat znalosti zaměstnanců Poskytovatele podílejících se na plnění této Smlouvy.
2. Všichni zaměstnanci Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy jsou povinni toto ověření znalostí absolvovat.
3. Ověřování znalostí bude obvykle probíhat formou e-testů.

V případě, že zaměstnanec Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy opakovaně nedosáhne stanovené úrovně znalostí, má Objednatel právo odebrat takovému zaměstnanci Poskytovatele přístup do svého Informačního systému. O této skutečnosti je povinen informovat Poskytovatele ve lhůtě 6 kalendářních týdnů před odebráním přístupu.

Příloha č. 4 – Reporting

Reporting a datová výměna

Objednatel se v rámci plnění dle této Rámcové dohody a jednotlivých dílčích smluv zavazuje zajišťovat níže uvedené reporty.

Statistiky prodejů – Objednatel zasílá na týdenní bázi a vždy se vztahují ke konkrétnímu pracovníkovi Poskytovatele

Počet uzavřených smluv – počet případů, kdy došlo k uzavření Smlouvy MOBIL OD ČEZ ve smyslu odst. 1.2 Smlouvy.

Identifikace uzavřené smlouvy – identifikace každého prodeje – uzavřené Smlouvy MOBIL OD ČEZ s údaji, aby měl Poskytovatel dostatečné informace pro výplatu odměn svým pracovníkům. Mezi údaje patří:

- identifikace pracovníka, který danou Smlouvu MOBIL OD ČEZ uzavřel;
- jeho pracovní zařazení ve vzájemně odsouhlasené struktuře;
- identifikace prodeje Zákazníka – zákaznické číslo, telefonní číslo prodané služby;
- identifikace prodané služby Zákazníka – identifikace typu balíčků ve struktuře – hlasový balíček, SMS balíček, data balíček, balíček Neomezené volání a SMS do sítě ČEZ.

Změny tarifů – Objednatel zasílá na měsíční bázi a vždy se vztahují ke konkrétnímu pracovníkovi Poskytovatele

Informace o změnách tarifů v uzavřených Smlouvách MOBIL OD ČEZ dle čl. 3 Přílohy č. 1 této Smlouvy s údaji, aby měl Poskytovatel dostatečné informace pro kontrolu vyplacené provize dle Přílohy č. 1 této Smlouvy. Mezi údaje patří:

- identifikace pracovníka, který danou Smlouvu MOBIL OD ČEZ uzavřel;
- jeho pracovní zařazení ve vzájemně odsouhlasené struktuře;
- identifikace prodeje Zákazníka – zákaznické číslo, telefonní číslo prodané služby;
- identifikace změny v prodané službě Zákazníka – identifikace původní a nové služby Zákazníka

Příloha č. 5 – Oprávněné osoby

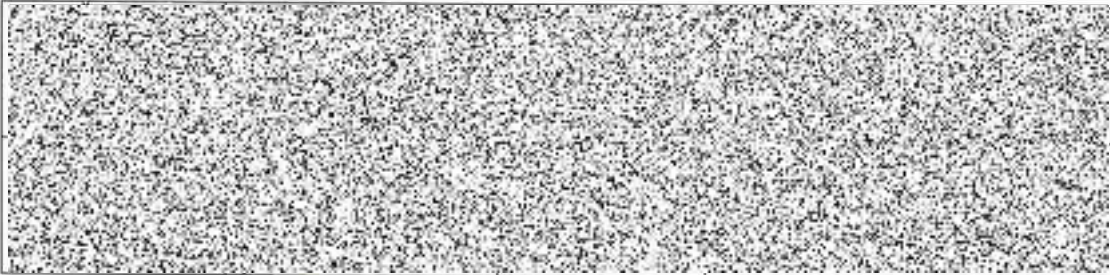
Oprávněné osoby Objednatele:

Ve věcech obchodního a technického charakteru, včetně reportingu a školení:

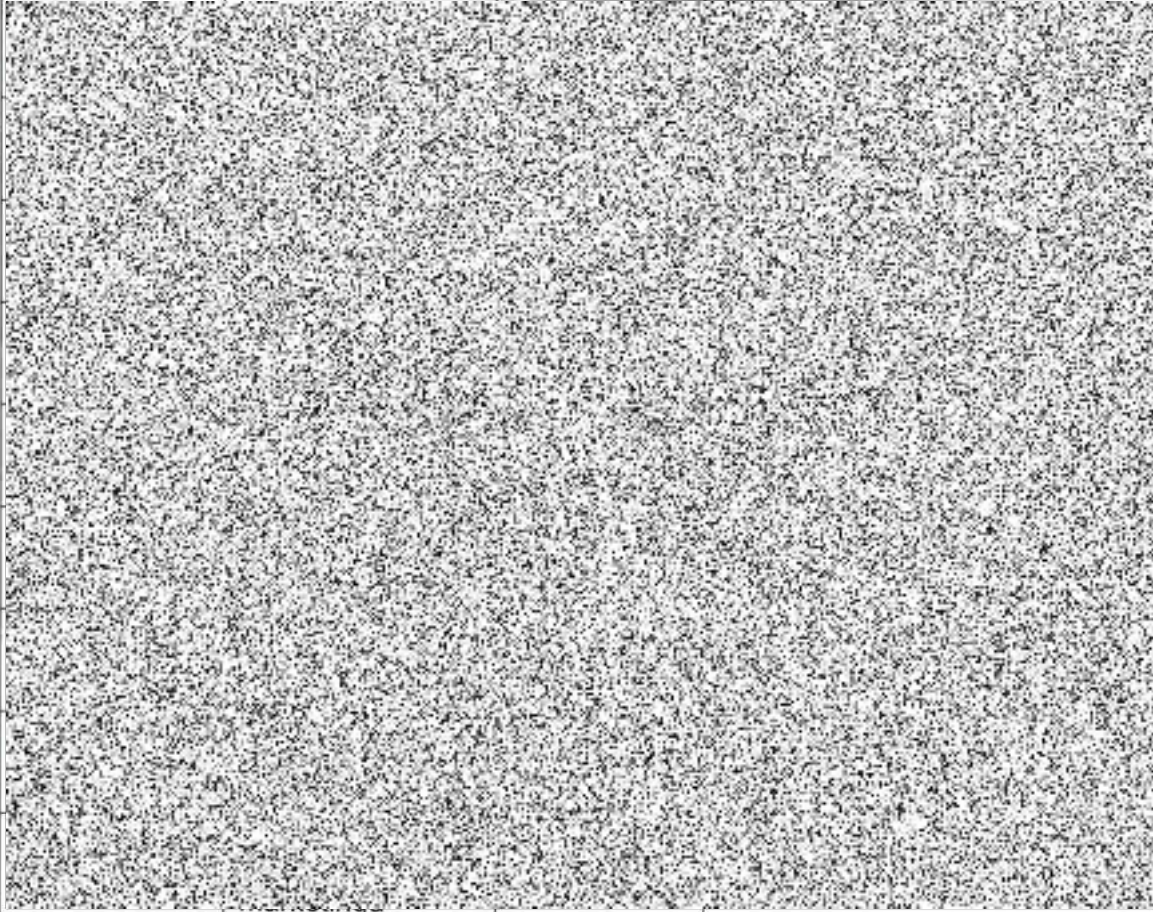
Příjmení a jméno	Funkce	Telefon	E-mail

Oprávnění dle odst. 1.5 písm. b)

Příjmení a jméno	Funkce	Telefon	E-mail

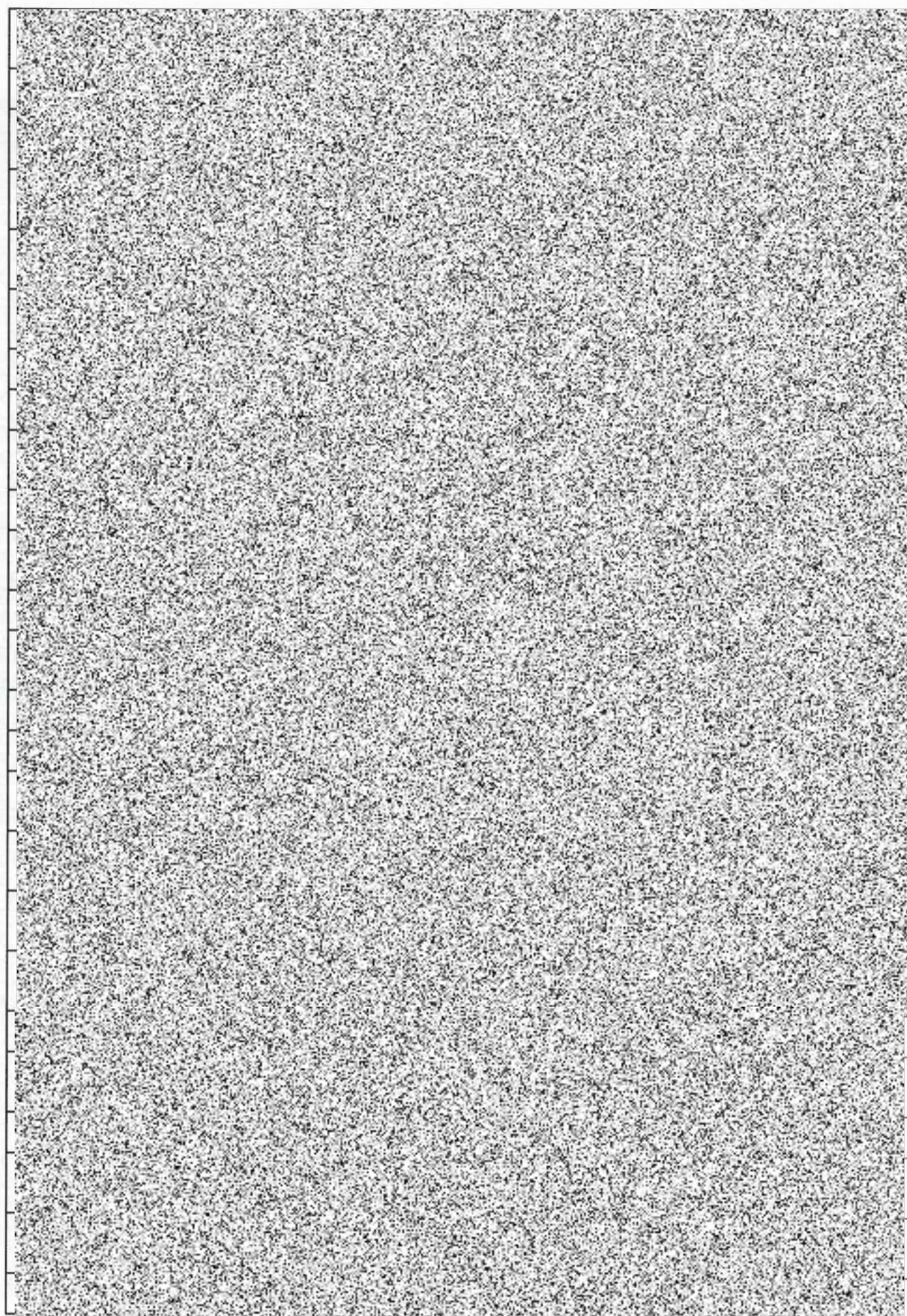
				

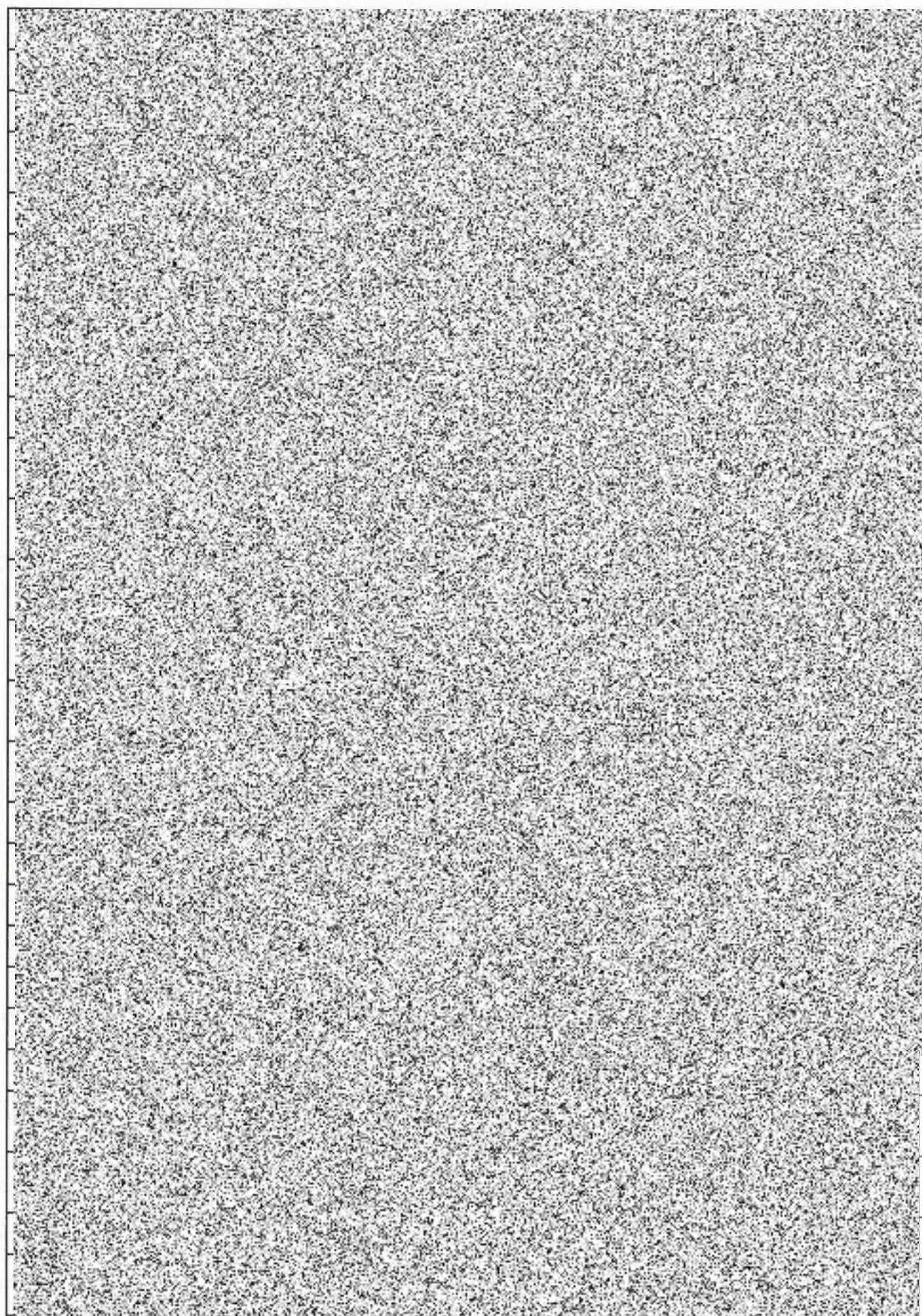
Oprávněné osoby Poskytovatele:

Příjmení a jméno	Funkce	Telefon	E-mail
			

Příloha č. 6 – Seznam Poboček

[illegible]





Příloha č. 7 – Požadavky na IT vybavení Poskytovatele

1. Definice pojmů

ZoKB	Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů.
Vyhláška nebo VoKB	Vyhláška č. 82/2018 Sb. o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).
Nařízení	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).
Osobní údaje	Veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby).
Zpracování osobních údajů	Jakákoliv operace nebo soubor operací, které jsou prováděny s osobními údaji nebo soubory osobních údajů pomocí či bez pomoci automatizovaných postupů, jako je shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.
Datum podpisu smlouvy	Datum podpisu této Smlouvy nebo datum začlenění těchto Bezpečnostních požadavků do Smlouvy prostřednictvím dodatku k této Smlouvě.
Osoba na straně Poskytovatele	Fyzická osoba podílející se na poskytování předmětu plnění a mající pracovněprávní či obdobný smluvní vztah s Poskytovatelem nebo jeho poddodavateli.
Klasifikační schéma	Klasifikační schéma určující nakládání s daty a informacemi SKČ v papírové a elektronické podobě.
Prostředí Objednatele	Fyzický perimetr určený ohraničením fyzického prostoru v nájmu nebo majetku Objednatele anebo logický perimetr definovaný hraničními síťovými prvky ve správě nebo majetku Objednatele.

2. Bezpečnostní opatření

2.1 Poskytovatel odpovídá za to, aby osoby podílející se na poskytování plnění Objednateli v prostředí nebo s prostředky Objednatele, a to i tehdy, pokud jsou prostředky Objednatele používány mimo jeho prostředí:

- 2.1.1 pro uložení a sdílení dat a informací Objednatele využívaly pouze k tomu schválené prostředky a po dobu nezbytně nutnou;
- 2.1.2 neukládaly ani nesdílely data i informace eticky nevhodného obsahu, odporující dobrým mravům nebo poškozující jméno Objednatele;

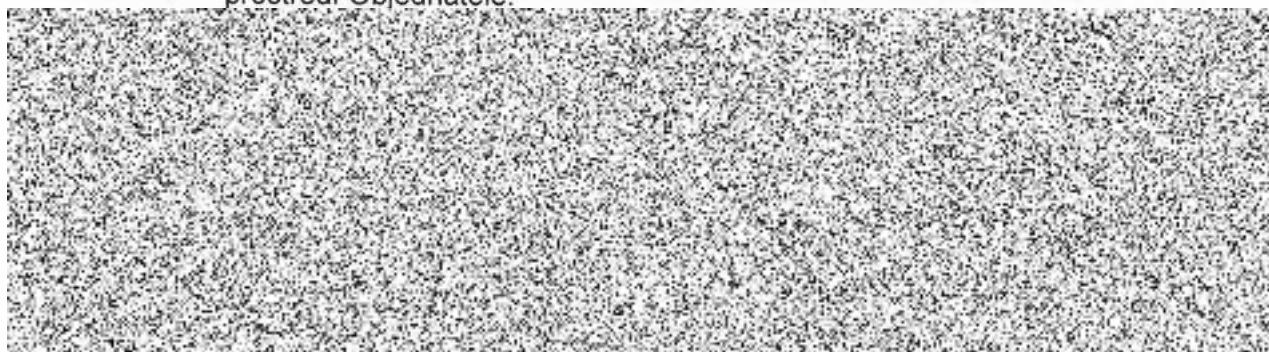
- 2.1.3 nestahovaly, nesdílely, neukládaly, nearchivovaly ani neinstalovaly datové a spustitelné soubory v rozporu s licenčními podmínkami nebo autorským zákonem;
 - 2.1.4 nenavštěvovaly internetové stránky s eticky nevhodným obsahem;
 - 2.1.5 nerealizovaly pokusy o neautorizovaný přístup ke zdrojům Objednatele ani ke zdrojům jiných subjektů;
 - 2.1.6 nerealizovaly pokusy o neoprávněnou modifikaci ani jiné neoprávněné zásahy do prostředků Objednatele, a to ani v případě, kdy jim byl prostředek Objednatele svěřen do správy;
 - 2.1.7 nepodílely se s prostředky Objednatele na šíření spamu ani škodlivého softwaru.
- 2.2 Poskytovatel si je vědom, že součástí podmínek pro získání přístupu ke zdrojům Objednatele je na straně Objednatele zpracování osobních údajů pracovníků Poskytovatele, kteří se podílejí na zajištění předmětu plnění. Pokud nebude Objednateli umožněno osobní údaje dotčených pracovníků Poskytovatele zpracovat, nebude těmto pracovníkům umožněn žádný přístup ke zdrojům Objednatele.

3. Řízení provozu a komunikací

- 3.1 Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na dodržování, provozu a rozvoji bezpečnostních opatření Objednatele a zároveň se zavazuje:
- 3.1.1 zajistit bezpečný provoz informačního systému a infrastruktury dle ZoKB a VoKB využívané pro poskytování předmětu plnění;
 - 3.1.2 na vyžádání poskytnout Objednateli přehled, report, či jinou adekvátní informaci o bezpečnostních opatřeních zavedených na svém informačním systému a infrastruktuře;
 - 3.1.3 zajistit, že pro poskytování předmětu plnění budou využívány pouze aplikace a technologie, které jsou v souladu s platnou českou a evropskou legislativou, především s ohledem na licenční podmínky a zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění.

4. Řízení přístupu a bezpečné chování uživatelů

- 4.1 Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na dodržování, provozu a rozvoji bezpečnostních opatření Objednatele a zároveň se zavazuje:
- 4.1.1 zajistit, aby udělený přístup nebyl sdílen více osobami za stranu Poskytovatele;
 - 4.1.2 zajistit, aby osoby podílející se na poskytování předmětu plnění a mající přístup k informačním aktivům SKČ chránily autentizační prostředky a údaje a nikdy neposkytovaly neautorizovaný přístup dalším osobám;
 - 4.1.3 průběžně kontrolovat a vyhodnocovat oprávněnost přístupu, jak fyzického, tak i logického, u všech osob na straně Poskytovatele, které přistupují do prostředí Objednatele.



- 4.3 Poskytovatel předá zabezpečenou formou Objednateli údaje zaměstnance způsobem a na kontakty určené v Příloze č. 5 této Smlouvy s tím, že předáním Poskytovatel potvrzuje provedení identifikace příslušného zaměstnance.

- 4.4 Objednatel je oprávněn poskytnout zabezpečenou formou a způsobem na kontakty určené v Příloze č. 5 této Smlouvy takto vygenerované údaje zaměstnance Poskytovatele Poskytovateli.
- 4.5 Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele (osoby za stranu Poskytovatele) může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládání bezpečnostního incidentu (např. okamžité zrušení přístupu k informačním aktivům SKČ).
- 4.6 Do informačního systému Objednatele je za účelem plnění této Smlouvy oprávněn vstupovat, nahlížet a pracovat v něm pouze zaměstnanec Poskytovatele, kterému byly Objednatelem přiděleny přihlašovací údaje, a to pouze v prostorech uvedených v Příloze č. 2.
- 4.7 Zaměstnanec Poskytovatele nesmí provádět v informačním systému Objednatele jakoukoli změnu/anebo operaci, ke které není oprávněn a nesmí provádět změny či jiné operace na vlastním zákaznickém účtu nebo zákaznickém účtu osoby blízké.

5. Zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů

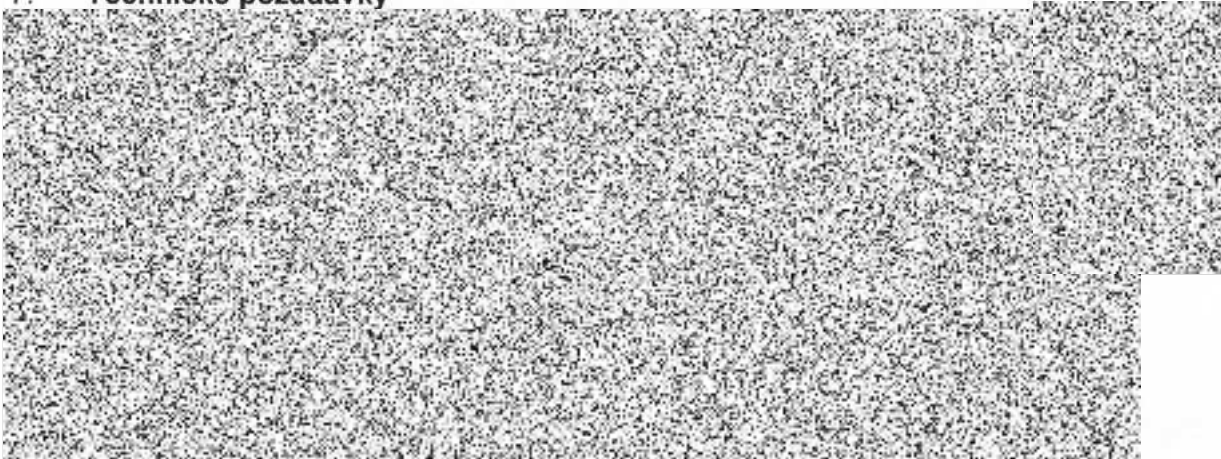
- 5.1 Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na dodržování, provozu a rozvoji bezpečnostních opatření Objednatele a ZoKB, VoKB a dalších souvisejících předpisů a zároveň se zavazuje:
 - 5.1.1 bez zbytečného odkladu hlásit Objednateli všechny bezpečnostní události a incidenty s potenciálním negativním dopadem na Objednatele, a to stanoveným komunikačním kanálem nebo prostřednictvím Kontaktní osoby;
 - 5.1.2 vyhodnocovat informace o bezpečnostních incidentech a uchovávat je pro budoucí použití s ohledem na požadavky platné české a evropské legislativy;
 - 5.1.3 v případě vzniku bezpečnostní události a následného zvládání a vyhodnocování bezpečnostního incidentu a/nebo v případě podezření na bezpečnostní incident poskytnout Objednateli součinnost a relevantní informace o podezřelém zařízení na straně Poskytovatele;
 - 5.1.4 bez zbytečného odkladu a po dohodě s Objednatelem realizovat opatření, požadovaná Objednatelem v dohodnutých termínech, ke snížení dopadu bezpečnostního incidentu nebo zamezení pokračování incidentu, který může mít dopad na Objednatele;
 - 5.1.5 spolupracovat při analýze příčin bezpečnostního incidentu a navrhnout opatření s cílem zamezit jeho opakování v případě, že Poskytovatel bezpečnostní incident zapříčinil nebo se na jeho vzniku podílel.
- 5.2 Poskytovatel bere na vědomí, že postup zvládání bezpečnostního incidentu či jiný důsledek porušení Bezpečnostních požadavků, jehož příčina je na straně Poskytovatele, nebude posuzován jako okolnost vylučující odpovědnost Poskytovatele za prodlení s řádným a včasným plněním předmětu této Smlouvy a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy Objednateli či jiné osobě ze strany Objednatele. Ostatní ustanovení ohledně odpovědnosti Poskytovatele za prodlení obsažená v této Smlouvě nejsou tímto ustanovením dotčena.

6. Bezpečnostní nástroje

- 6.1 Poskytovatel bude mít při plnění předmětu Smlouvy přístup do informačního systému prostřednictvím ~~POSKYTOVATELE~~. Z tohoto důvodu musí zařízení Poskytovatele, z kterého bude přistupováno k datům Objednatele, a osoby podílející se na plnění předmětu Smlouvy splňovat bezpečnostní požadavky uvedené v tomto odst. 6.
- 6.2 Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na dodržování, provozu a rozvoji bezpečnostních opatření Objednatele a zároveň se zavazuje:
 - 6.2.1 realizovat bezpečnostní opatření pro odstranění nebo blokování síťového spojení/síťových spojení, které/která neodpovídají požadavkům na ochranu integrity komunikační sítě;

- 6.2.2 realizovat přístup do prostředí Objednatele pouze prostřednictvím zabezpečeného připojení virtuální privátní sítě (VPN);
- 6.2.3 připojovat do prostředí Objednatele pouze ta koncová zařízení, která prošla schvalovacím procesem a jejich připojení bylo schváleno oprávněnou osobu ve věcech technických na straně Objednatele určenou v Příloze č. 5 Smlouvy;
- 6.2.4 na aktiva Objednatele neinstalovat a nepoužívat v prostředí Objednatele (spuštěné prostředí ~~6.2.5~~) zejména tyto typy nástrojů, pokud nejsou součástí předmětu plnění:
- a) keylogger – software nebo hardware, který neautorizovaně zaznamenává stisky kláves s cílem narušit důvěrnost zadávaných dat a informací;
 - b) sniffer – software nebo hardware umožňující odposlouchávání síťového provozu;
 - c) analyzátor zranitelností (scanner zranitelností) – softwarový nebo hardwarový nástroj umožňující vyhledávání zranitelností systémů ICT, detekování dostupných síťových služeb a portů, běžících procesů, běžících aplikací a jejich verzí apod.;
 - d) backdoor – skrytý softwarový nebo hardwarový nástroj, který umožňuje obejít schválených autentizačních procedur, instalovaný s cílem budoucího snadnějšího a neautorizovaného přístupu do systému ICT;
 - e) malware a jiný škodlivý software, který narušuje, obchází či jinak omezuje bezpečnostní opatření v prostředí Objednatele;
- 6.2.5 připojovat do prostředí Objednatele pouze zařízení ICT, která splňují tyto požadavky:
- a) musí být aplikovány bezpečnostní záplaty (operačního systému, internetového prohlížeče a dále balíku MS Office, Javy a případně dalšího SW vybavení, pokud je používáno);
 - b) musí mít nainstalovanou, spuštěnou a aktualizovanou antivirovou ochranu;
 - c) soubory z používaných paměťových médií (flash disky, diskety, CD a DVD nosiče apod.), musí být před použitím zkontrolovány v zařízení, které má nainstalovanou aktualizovanou antivirovou ochranu (např. rezidentním štítem);
- 6.2.6 pro on-line transakce realizované prostřednictvím webových technologií implementovat TLS/SSL certifikáty s cílem zajistit jejich důvěrnost, integritu a identitu komunikujících protistran;
- 6.2.7 veškeré neveřejné informace poskytnuté Objednatelem chránit vhodným šifrováním a proti neautorizovanému přístupu.
- 6.3 Poskytovatel bere na vědomí, že v případě, kdy technické spojení Objednatele s Poskytovatelem z důvodů na straně Poskytovatele narušuje chod služeb Objednatele, může být toto spojení ihned ukončeno, o čemž bude Poskytovatel neprodleně upozorněn.
- 6.4 Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré aktivity Poskytovatele a jeho plnění realizované v prostředí Objednatele jsou monitorovány a vyhodnocovány v rozsahu předmětu plnění.

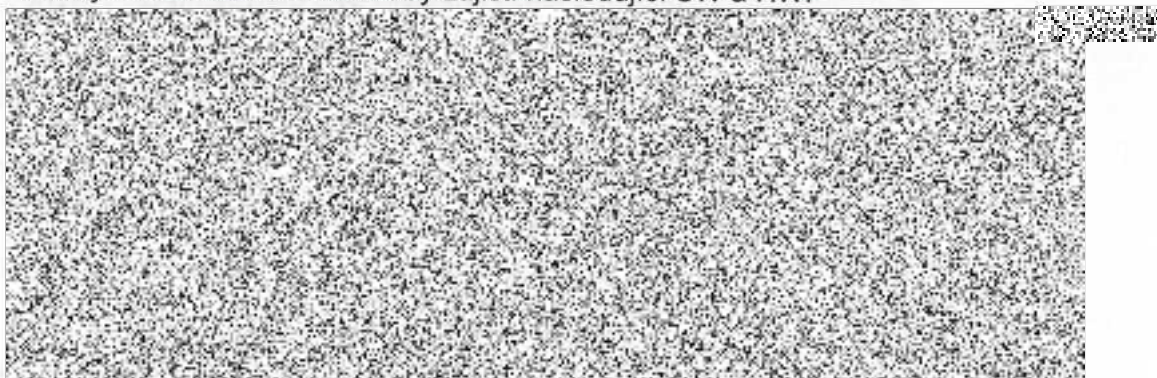
7. Technické požadavky



7.4

7.5

Poskytovatel na vlastní náklady zajistí následující SW a HW:



Změna parametru konfigurace je možná po vzájemné dohodě obou stran.

7.6 Zařízení pro tisk, skenování a kopírování

Tiskárna

1. Tisk – černobílý, oboustranný, automatický
2. Formát – A4
3. Rozlišení – min. 600 dpi
4. tisk bude prováděn na tiskárny v lokalitě Poskytovatele, tiskárny nebudou instalovány do  prostředí, ale bude použito lokálních ovladačů tiskáren
5. použitý typ tiskárny musí být buď ze seznamu kompatibilních tiskáren s používanou verzí  nebo musí dojít k otestování a poté potvrzení Objednatel

Kopírka

6. Oboustranné kopírování (automaticky)

Skener

7. Formát – A4
8. Rozlišení – 300 dpi
9. Formát ukládaných dokumentů – PDF.

8. Řešení problémů z pohledu nefunkčnosti HW a SW

V případě jakékoliv nefunkčnosti HW nebo SW na PC Poskytovatele bude uživatel primárně kontaktovat IT podporu Poskytovatele.

IT podpora Poskytovatele provede dle interních postupů všechny potřebné kroky k analýze a odstranění incidentu. Dojde-li Poskytovatel k zjištění, že původ incidentu je na straně Objednatele využije obsluha v místě plnění k nahlášení případu kontaktní údaje uvedené v Příloze č. 5 této Smlouvy nebo incident zaeviduje do ServiceDesku Objednatele.

Pro informování o vyřešení incidentu nebo pro vyžádání součinnosti Objednatel využije kontaktní údaje uvedené v Příloze č. 5 této Smlouvy.

