Smlouva o poskytování administrativních služeb

*kterou níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, tyto smluvní strany:*

**Čistá Plzeň, s.r.o.**

IČO: 280 46 153

se sídlem Plzeň, Doudlevce, Edvarda Beneše 430/23, PSČ 301 00

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 22669

zastoupena jednatelem Otakarem Horákem

na straně jedné jako poskytovatel (dále jen „**Poskytovatel**“)

**a**

**Čistá Plzeň servis s.r.o.**

IČO: 172 99 870

se sídlem Plzeň, Doudlevce, Edvarda Beneše 430/23, PSČ 301 00

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 42466

zastoupena jednateli Jiřím Vlasákem a Mgr. Pavlem Thurnwaldem

na straně druhé jako příjemce (dále jen „**Příjemce“**)

**I.**

**Preambule**

1. Poskytovatel je právnická osoba s předmětem podnikání mimo jiné v oblasti zprostředkování obchodu a služeb.
2. Příjemce je právnická osoba s předmětem podnikání mimo jiné v oblasti nakládání s odpady.
3. Poskytovatel je též společníkem Příjemce, a to s obchodním podílem o velikosti 49 % ve vztahu k celku obchodního podílu Příjemce.

**II.**

**Předmět Smlouvy**

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele zajistit pro Příjemce následující služby:
2. zákaznické centrum (dále jen „**Zákaznické centrum**“),
3. asistentka (dále jen „**Asistentka**“),
4. bezpečnost a ochrana zdraví při práci (dále jen „**BOZP**“),

a to za podmínek v této Smlouvě níže specifikovaných (dále jen „**Služby**“ nebo „**Předmět smlouvy**“).

1. Předmětem smlouvy dle odstavce 1 písm. a) tohoto článku Smlouvy, zajištění Zákaznického centra, se rozumí a rozsah služby představuje, zejména:
2. zajištění služeb zákaznického centra celoročně 24 hodin denně, 7 dní v týdnu,
3. komunikace se zákazníky Příjemce telefonicky, skrze emailovou komunikaci nebo fyzicky v zákaznickém centru,
4. vytváření cenových nabídek Příjemce pro zákazníky,
5. uzavírání nových smluvních vztahů s novými zákazníky ve prospěch Příjemce,
6. řešení reklamací, zejména
   1. kontrola svozu ve svozovém systému,
   2. zjištění oprávněnosti reklamace,
   3. způsob řešení reklamace a
   4. zajištění zhojení vadného stavu, případné zamítnutí reklamace
7. zadávání mimořádných svozů do systému,
8. zpracovávání fakturace a manipulace s pokladnou Příjemce.
9. Předmětem smlouvy dle odstavce 1 písm. b) tohoto článku Smlouvy, zajištění služeb Asistentky, se rozumí a rozsah služby představuje, zejména:
10. evidence došlých poštovních zásilek, včetně datové schránky,
11. telefonní komunikace a spojování,
12. vedení kanceláře Příjemce,
13. zpracování objednávek včetně skladu kancelářských potřeb,
14. zpracování zápisů z porad Příjemce,
15. evidence pokladny a
16. evidence doručených faktur.
17. Předmětem smlouvy dle odstavce 1 písm. c) tohoto článku Smlouvy, zajištění služeb BOZP, se rozumí a rozsah služby představuje, zejména:
18. školení nových zaměstnanců Příjemce při jejich nástupu do pracovního poměru,
19. školení zaměstnanců Příjemce v pravidelných periodách,
20. zpracovávání a aktualizace směrnice BOZP,
21. evidence pracovních úrazů a
22. namátkové kontroly na návykové látky.

**III.**

**Místo a doba poskytování služeb**

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou ode dne 1. 9. 2023 do dne 31. 3. 2024, nesjednají-li smluvní strany do dne 28. 2. 2024 písemně jinak (dále jen „**Doba trvání Smlouvy**“).
2. Místem plnění této Smlouvy je sídlo Poskytovatele, případně jiné kancelářské prostory vhodné pro zajištění provedení Služeb dle této Smlouvy.

**IV.**

**Cena za Služby a platební podmínky**

1. Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytování služeb Zákaznického centra specifikovaného v čl. II odst. 2 této Smlouvy činí částku ve výši **194 574 Kč (slovy: jedno sto devadesát čtyři tisíc pět set sedmdesát čtyři korun českých) měsíčně bez daně z přidané hodnoty** (dále jen „**Cena za Zákaznické centrum**“).
2. Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytování služeb Asistentky specifikovaných v čl. II odst. 3 této Smlouvy činí částku ve výši **30 743,50 Kč (slovy: třicet tisíc sedm set čtyřicet tři korun českých padesát haléřů) měsíčně bez daně z přidané hodnoty** (dále jen „**Cena za Asistentku**“).
3. Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytování služeb BOZP specifikovaných v čl. II odst. 4 této Smlouvy činí částku ve výši **527 Kč (slovy: pět set dvacet sedm korun českých) bez daně z přidané hodnoty za jednu (1) hodinu poskytování služby BOZP** (dále jen „**Cena za BOZP**“).
4. Cena za Zákaznické centrum, Cena za Asistentku a Cena za BOZP dále společně jako „**Cena za Služby**“.
5. Cena za Služby byla stanovena na základě Odborného stanoviska č. 2355-055/2023 ze dne 19. 10. 2023, tabulka č. 44, které je přílohou této Smlouvy a tvoří její nedílnou součást (dále jen „**Odborné stanovisko**“).
6. K Ceně za Služby bude připočtena daň z přidané hodnoty způsobem a ve výši stanovené příslušným právním předpisem v okamžiku vzniku nároku na plnění Služeb ze strany Poskytovatele.
7. Cena za Služby bude Příjemcem Poskytovateli hrazena na základě Poskytovatelem vystaveného daňového dokladu, který bude vystaven vždy do každého patnáctého (15.) dne následujícího kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby poskytovány, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet **č. 43-3711080207/0100, vedený u Komerční banky a.s.** a prokazatelně doručen Příjemci.
8. Za den platby Ceny za Služby je považován vždy den připsání příslušné platby na účet Poskytovatele.
9. Faktura musí obsahovat následující náležitosti: číslo faktury, přesné označení Poskytovatele a Příjemce, označení účtu, na který má být fakturovaná částka poukázána, datum vystavení a splatnosti výše uvedené, označení poskytnuté služby, přílohu představující písemný výčet počtu hodin poskytnuté služby BOZP, fakturovaná částka, razítko Poskytovatele a podpis oprávněné osoby. Bez těchto náležitostí je Příjemce oprávněn fakturu vrátit a hledí se na ní, jako by jí nebylo.
10. Poskytovatel je počínaje rokem následujícím po nabytí účinnosti této Smlouvy oprávněn zvýšit jednostranně Cenu za Služby s účinností vždy k 1. 1. příslušného kalendářního roku, a to o výši míry nárůstu indexu spotřebitelských cen vyhlášených za uplynulý rok Českým statistickým úřadem. V takovém případě je Poskytovatel povinen Příjemci písemně oznámit o jakou výši se Cena za Služby na daný kalendářní rok zvyšuje. Toto oznámení je Poskytovatel povinen učinit nejpozději do 30. 4. daného kalendářního roku, jinak výše Ceny za Služby zůstává pro daný rok beze změny. Bude-li platné zvýšení Ceny za Služby řádně a včas ohlášeno Příjemci, je Příjemce povinen uhradit rozdíl mezi již v daném kalendářním roce uhrazených Cen za Služby a Cen za Služby, které bylo zvýšeno o míru inflace, v souladu s podmínkami uvedenými v tomto článku Smlouvy, a to nejpozději do 15. 5. daného kalendářního roku.

**V.**

**Práva a povinnosti smluvních stran**

1. Poskytovatel se zavazuje zejména poskytovat Příjemci Služby specifikované v čl. II této Smlouvy řádně, včas a po dobu a za podmínek v této Smlouvě stanovených.
2. Poskytovatel je povinen být po celou dobu smluvního vztahu pojištěn proti škodám způsobeným jeho činností včetně možných škod způsobených jeho pracovníky třetí osobě ve výši pojistného plnění minimálně 5 000 000 Kč Doklady o pojištění je Poskytovatel povinen na požádání odběrateli předložit. Při vzniku pojistné události zabezpečuje veškeré úkony vůči pojistiteli Poskytovatel. Příjemce je povinen poskytnout v souvislosti s pojistnou událostí Poskytovateli veškerou součinnost, která je v jeho možnostech. Náklady na pojištění nese Poskytovatel a jsou zahrnuty ve sjednané Ceně za Služby.
3. Poskytovatel nese odpovědnost za škody způsobené v rámci poskytování Služeb dle této Smlouvy jeho činností, činností jeho zaměstnanců a dalších třetích osob k provádění Služeb k tomu pověřených, vzniklé v souvislosti s plněním sjednaných činností, zejména dané nesprávnou informací.
4. Příjemce je povinen poskytovat Poskytovateli potřebnou součinnost, zejména včas předávat veškeré písemné podklady pro řádné, včasné a bezvadné provádění a zajišťování Služeb dle této Smlouvy.
5. Příjemce je povinen si při využívání poskytovaných Služeb Poskytovatelem počínat tak, aby v rámci své činnosti nezpůsobil Poskytovateli škodu nebo poškodil jeho jméno.
6. Příjemce je povinen za poskytnuté Služby zaplatit Poskytovateli řádně a včas sjednanou Cenu za Služby.

**VI.**

**Předávání informací Zákaznického centra**

1. Poskytovatel je oprávněn pořizovat zvukové záznamy a ukládat emailové zprávy v souladu s platnou legislativou tak, aby šetřil práva zákazníků Příjemce.
2. Poskytovatel se zavazuje pravidelně školit své operátory a další zaměstnance komunikující se zákazníky v efektivní komunikaci se zákazníky.
3. Informační systém a zákaznické centrum Poskytovatele musí umožňovat neprodlené předávání urgentních požadavků zákazníků, zejména reklamací, a požadavků objednávek. U těchto předávaných informací jsou operátoři Poskytovatele povinni zajistit veškeré podstatné informace za účelem řádného vyřízení požadavku zákazníka.
4. Informační systém Poskytovatele, Zákaznické centrum, jakož samotní operátoři musejí být schopni rozlišit jednotlivé skupiny zákazníků Příjemce a jejich konkrétní požadavky.
5. Veškerá telefonní komunikace a emailová korespondence Zákaznického centra bude Příjemci dostupná po dobu šesti (6) kalendářních měsíců od jejich uskutečnění nebo po dobu vyřešení toho kterého požadavku zákazníka Příjemce.
6. Datové záznamy o telefonních hovorech budou archivovány Poskytovatelem minimálně po dobu nutnou pro skartaci těchto záznamů danou interními předpisy Příjemce. Tyto záznamy budou Příjemci vydávány Poskytovatelem na základě předchozí písemné žádosti Příjemce.
7. Poskytovatel se zavazuje pravidelně vyhodnocovat kvalitu poskytovaných Služeb a zavazuje se navrhovat postup pro případné zlepšení jejich poskytování. Za tímto účelem bude Poskytovatel provádět měsíční monitoring poskytnutých Služeb a jejich vyhodnocení.
8. Poskytovatel je povinen, aby po celou dobu trvání této Smlouvy byly poskytované Služby Předmětu této Smlouvy v souladu s pokyny Příjemce, který se zavazuje k poskytování potřebné součinnosti za účelem řádného provádění Služeb dle této Smlouvy.

**VII.**

**Důvěrné informace**

1. Za důvěrné informace se dle této Smlouvy rozumí veškerá data a informace Příjemce, které nejsou výslovně označeny jako veřejné a které Poskytovatel získá v souvislosti s jednáním s Příjemcem a/nebo jeho zákazníky skrze Služby dle této Smlouvy, a to jakýmkoli způsobem, a to bez ohledu na způsob jejich poskytnutí, zaznamenání nebo uchovávání.
2. Za důvěrné informace se považují také osobní údaje podle zákona o ochraně osobních údajů a informace chráněné zvláštní zákonnou a smluvní povinností mlčenlivosti Příjemce.
3. Pro účely této Smlouvy se důvěrné informace považují za obchodní tajemství.

**VIII.**

**Nakládání s důvěrnými informacemi**

1. Poskytovatel se zavazuje, že:
2. bez předchozího písemného souhlasu neposkytne nebo neumožní získat důvěrné informace Příjemce jakékoli jiné osobě,
3. nepoužije důvěrné informace jinak, než pro účely plnění svých povinností vůči Příjemci plynoucích z této Smlouvy,
4. nepoužije důvěrné informace ke své vlastní podnikatelské, investiční nebo jiné činnosti, s výjimkou činností prováděných v souvislosti s realizací této Smlouvy,
5. bude s důvěrnými informacemi nakládat jako s vlastním obchodním tajemstvím,
6. bude ohledně důvěrných informací zachovávat mlčenlivost.
7. V případě, že Poskytovatel zjistí, že došlo nebo může dojít k prozrazení či zneužití důvěrných informací, resp. k jejich získání neoprávněnou osobou, zavazuje se neprodleně (nejpozději však den následující po dni, kdy takovou skutečnost zjistí) písemně informovat Příjemce a podniknout veškeré kroky potřebné k zabránění vzniku škody, nebo k jejímu maximálnímu omezení.
8. Za porušení této Smlouvy se nepovažuje, pokud Poskytovatel poskytne důvěrné informace v souladu se svou zákonnou povinností na žádost oprávněných orgánů veřejné správy. V takovém případě je Poskytovatel povinen vyrozumět Příjemce neprodleně (nejpozději do druhého dne) o obdržení takové žádosti.
9. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci, kteří se budou podílet na plnění této Smlouvy, kteří přijdou do styku s důvěrnými informacemi, byli poučeni o povinnosti mlčenlivosti a možných následcích jejího porušení a s důvěrnými informacemi nakládali výlučně v souladu s touto Smlouvou, a to i po skončení této Smlouvy. O splnění této povinnosti je Poskytovatel povinen pořídit písemný záznam.
10. Poskytovatel zaručuje, že technicky a organizačně zabezpečí ochranu osobních údajů zákazníků Příjemce zejména tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům zákazníkům Příjemce, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům a k jinému jejich neoprávněnému zpracování nebo zneužití.

**IX.**

**Prohlášení smluvních stran o odpovědnosti**

1. Poskytovatel prohlašuje, že přebírá odpovědnost za správné, řádné a včasné provádění a zajišťování Služeb specifikovaných v čl. II této Smlouvy.
2. Smluvní strany sjednaly, že v případě zjištění vady plnění Služeb, je Příjemce oprávněn požadovat po Poskytovateli odstranění jejich vad ve lhůtě tak, aby byl dodržen předmět a účel této Smlouvy.

**X.**

**Smluvní pokuty**

1. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s řádným zajištěním té které části Služeb dle této Smlouvy, náleží Příjemci smluvní pokuta ve výši 0,05 % (slovy: pět setin procenta) z Ceny za Služby za jeden (1) kalendářní měsíc navýšené o daň z přidané hodnoty za každý byť započatý den prodlení.
2. V případě, že bude Příjemce v prodlení se zaplacením vystavené faktury za provedené Služby dle této Smlouvy, náleží Poskytovateli smluvní pokuta ve výši 0,05 % (slovy: pět setin procenta) z dlužné částky navýšené o daň z přidané hodnoty za každý byť započatý den prodlení.
3. V případě, že Příjemce zjistí, že Poskytovatel provádí plnění předmětu této Smlouvy dle čl. II této Smlouvy v rozporu se stanovenými povinnostmi dle této Smlouvy, je oprávněn žádat po Poskytovateli okamžité sjednání nápravy. V případě, že Poskytovatel nesjedná nápravu ani do tří (3.) pracovních dnů ode dne vyzvání k nápravě, náleží Příjemci smluvní pokuta ve výši **2 000 Kč** za každé zjištěné pochybení provádění Služeb dle této Smlouvy, a to za každý byť započatý den prodlení se sjednáním nápravy.
4. V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoli svou povinnost uvedenou v čl. VIII této Smlouvy, náleží Příjemci smluvní pokuta ve výši 1 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení.
5. Smluvní pokuty se sjednávají objektivně, bez ohledu na zavinění. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné strany domáhat se též náhrady škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje. Vedle smluvní pokuty je povinná strana povinna oprávněné straně nahradit v plné výši i újmu, která porušením povinností povinné strany vznikla. Smluvní pokuta se do náhrady újmy nezapočítává. Jakýmkoliv ujednáním o smluvní pokutě tak není dotčen nárok oprávněné strany na náhradu újmy a škody v plné výši a oprávněná strana je oprávněna požadovat též náhradu újmy a škodu ve výši přesahující smluvní pokutu.

**XI.**

**Skončení Smlouvy**

1. Práva a povinnosti sjednané touto Smlouvu skončí:
   1. uplynutím doby, na kterou byla Smlouva sjednána,
   2. písemnou dohodou smluvních stran k datu dohodou sjednanému nebo
   3. odstoupení do Smlouvy některou ze smluvních stran.
2. Příjemce může odstoupit od této Smlouvy, jestliže:
   1. Poskytovatel přes opakované písemné upozornění porušuje tuto Smlouvu nebo
   2. Poskytovatel přes opakované písemné vytknutí plnění Služby neposkytuje řádné a včasné Služby.
3. Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy, jestliže Příjemce opakovaně porušuje své povinnosti stanovené touto Smlouvou.
4. Za porušení této Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje zejména nedodržení dohodnutého předmětu Smlouvy a nedodržení doby plnění dle této Smlouvy, resp. nedodržení včasnosti poskytování Služeb dle této Smlouvy.
5. Odstoupení dle odstavce 3 tohoto článku Smlouvy je účinné prvním (1.) dnem po doručení oznámení o odstoupení od této Smlouvy ze strany jedné ze smluvních stran.
6. Smluvní strany se dohodly na tom, že odstoupení musí mít písemnou formu, uveden její důvod a musí dojít druhé smluvní straně, a to vždy na adresu, která bude jako sídlo firmy uvedena v obchodním rejstříku či v jiné evidenci, a to doporučeným dopisem.
7. V případě skončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen zcela dokončit Služby dle této Smlouvy za ten kalendářní měsíc, k jeho poslednímu dni bude tato Smlouva účinná tak, aby bylo zamezeno vzniku škody Příjemce v příčinné souvislosti s nedokončením či neprovedením té které Služby dle této Smlouvy a zároveň řádně předat veškeré podklady a listiny, jakož jiné další prostředky, kterými bude pro řádné plnění této Smlouvy, disponovat, a to Příjemci nebo novému poskytovateli Služeb.

**XII.**

##### Ustanovení společná a závěrečná

1. Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem poslední ze smluvních stran a účinnosti dne 1. 11. 2023.

1. Tato Smlouva se řídí českým právním řádem, zejména pak občanským zákoníkem.
2. Smluvní strany prohlašují, že se žádná z nich necítí být při uzavření této Dohody slabší smluvní stranou.
3. Tuto Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými a v řadě číslovanými dodatky, podepsanými oběma smluvními stranami, jinak se ke změně nepřihlíží.
4. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě pochybností při doručování veškerých písemností dle této Smlouvy se má za to, že byla písemnost doručena druhé smluvní straně třetí (3.) pracovní den po jejím předání k poštovní přepravě.
5. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, kdy každá ze smluvních stran obdrží po jednom (1) stejnopisu.
6. Přílohou této Smlouvy je:

Příloha č. 1 – Odborné stanovisko č. 2355-055/2023 ze dne 19. 10. 2023

1. Smluvní strany této Smlouvy shodně prohlašují a konstatují, že tato Smlouva byla sepsána a jimi podepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, že si její text před podpisem řádně přečetly, rozumí mu a bez výhrad s ním souhlasí.

V Plzni dne … V Plzni dne …

*Poskytovatel: Příjemce:*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Čistá Plzeň s.r.o. Čistá Plzeň servis s.r.o.**

**Otakar Horák, jednatel** **Jiří Vlasák, jednatel**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Čistá Plzeň servis s.r.o.**

**Mgr. Pavel Thurnwald, jednatel**

Příloha č. 1 – Odborné stanovisko č. 2355-055/2023 ze dne 19. 10. 2023

Zpracovatel AP Appraisal, s.r.o., Na Vyhlídce 1891/1, 251 01 Říčany, IČO: 25094076