



SMLOUVA NA PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY S NÁZVEM

**„POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB UŽIVATELSKÉ PODPORY VYBRANÝCH AGEND A AGENDOVÝCH
INFORMAČNÍCH SYSTÉMŮ RESORTU MINISTERSTVA ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ“**

mezi

Česká informační agentura životního prostředí

a

O2 Czech Republic a.s.

- 1. Česká informační agentura životního prostředí**
se sídlem: Moskevská 1523/63, 101 00 Praha 10,
IČO: 45249130
bankovní spojení: Česká národní banka
číslo účtu: 1837101/0710
jednající: RNDr. Jan Prášek, pověřen výkonem funkce ředitele CENIA
Nejsme plátcí DPH

kontaktní osoba: [REDACTED]

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

a

- 2. O2 Czech Republic a.s.**
se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, Praha 4 – Michle, PSČ 140 22
IČO: 60193336
DIČ: CZ60193336
bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
číslo účtu: 27-4908440207/0100
jednající: Ing. Michaela Žatečková, Key Account Manager, na základě Pověření ze dne
3.11.2022
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322
kontaktní osoba: [REDACTED]

(dále jen „**Poskytovatel**“)

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku následující

Smlouvu na plnění veřejné zakázky s názvem
„POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB UŽIVATELSKÉ PODPORY VYBRANÝCH AGEND A AGENDOVÝCH
INFORMAČNÍCH SYSTÉMŮ RESORTU MINISTERSTVA ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ“

(dále jen „**Smlouva**“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A DEFINICE POJMŮ

- 1.1. Tato Smlouva je uzavírána mezi Objednatelům a Poskytovatelem na základě výsledků zadávacího řízení na Veřejnou zakázku s názvem „POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB UŽIVATELSKÉ PODPORY VYBRANÝCH AGEND A AGENDOVÝCH INFORMAČNÍCH SYSTÉMŮ RESORTU MINISTERSTVA ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ“, systémové číslo Veřejné zakázky na profilu Objednatel, který je zadavatelem Veřejné zakázky, NEN: N006/23/V00025053 (dále jen „Veřejná zakázka“). Nabídka Poskytovatele podaná v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku (dále jen „Nabídka“) byla vyhodnocena jako nejvýhodnější.
- 1.2. Cílem této Smlouvy je úprava práv a povinností Smluvních stran souvisejících s realizací Veřejné zakázky v souladu s příslušnými právními předpisy tak, aby smluvní strany měly možnost při nejvyšší možné míře právní jistoty realizovat práva a plnit povinnosti touto Smlouvou založené. Podrobnosti jsou vymezeny zejména v zadávacích podmínkách na Veřejnou zakázku, v Nabídce, v této Smlouvě a jejích přílohách, popř. v dalších dokumentech vytvořených Poskytovatelem v souladu s touto Smlouvou.

DEFINICE POJMŮ

„**1. úroveň podpory**“ představuje část podpory, která je zajišťována operátory 1. úrovně písemné podpory a/nebo telefonické podpory. Řeší standardizované požadavky.

„**Akceptace**“ je vyjádření souhlasu CENIA s realizací předmětu Smlouvy v daném časovém období a v daném rozsahu služeb.

„**Call centrum (CC)**“ Systém, který slouží pro zodpovídání telefonických dotazů, služba ve formě pasivní telefonická podpora určená pro uživatele služby.

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

„**Dostupnost služby**“ znamená dobu, po kterou musí být služba dostupná uživatelům.

„**Lhůta pro odpověď**“ znamená lhůtu závazně stanovenou v Příloze A Smlouvy, ve které je Poskytovatel povinen informovat CENIA o tom, jakým postupem a v jakém časovém horizontu bude odstraněna oznámená Vada. Lhůta pro odpověď začíná běžet od okamžiku doručení Oznámení Vady ze strany CENIA do Podpůrného centra Poskytovatele.

„**Lhůta pro odstranění Vady**“ znamená touto Smlouvou závazně stanovenou lhůtu, ve které je Poskytovatel povinen odstranit oznámenou Vadu. Lhůta pro odstranění Vady začíná běžet od okamžiku evidence Vady ze strany CENIA nebo Poskytovatele do Podpůrného centra Poskytovatele.

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

„**Nedostupnost**“ znamená nemožnost přístupu ke Službě ze strany Objednatel nebo Uživatelů, které znemožňuje či omezuje plnění předmětu Smlouvy.

„**Oznámení Vady**“ znamená telefonické či písemné (včetně zprávy elektronické pošty) oznámení ze strany CENIA do Podpůrného centra Poskytovatele o existenci Vady či Nedostupnosti.

„**Písemná podpora**“ služba zajišťovaná Poskytovatelem v písemné podobě, která je realizována formou tiketovacího nástroje, v kterém probíhá příjem, správa a vyřešení písemného dotazu založeného uživatelem služby. Nástroj je dostupný prostřednictvím internetu a nejsou potřeba specifické znalosti pro jeho využívání.

„**Podpůrné centrum**“ znamená jednotné kontaktní místo, na němž je dosažitelné podpůrné středisko Poskytovatele umístěné (včetně personálního a technického zajištění), poskytující Služby spočívající v příjmu hlášení Vad či Nedostupnosti, evidenci, zajištění relevantní reakce, odstranění Vad, technické asistenci uživatelům a případně dalších Služeb poskytované Objednateli a případně další služby, k nimž se Poskytovatel touto Smlouvou zavázal. Bližší podmínky jsou stanoveny v Příloze A této Smlouvy.

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

„**SLA (Service Level Agreement)**“ specifikuje dostupnost a kvalitu poskytovaných služeb ze strany Poskytovatele plynoucích ze smlouvy.

„**Služby**“ znamená služby poskytované Poskytovatelem v oblastech definovaných v předmětu Smlouvy.

„**Telefonická podpora**“ služba zajišťovaná Poskytovatelem ve formě Call centra, kam se Uživatel může obrátit se svým požadavkem. Prostřednictvím Operátorů Call centra jsou Uživatelé odbavováni přímo během hovoru, nebo s Uživatelem vytvoří Tiket, který je pak předán na 2. úroveň podpory.

„**Tiketovací nástroj**“ systém, která slouží pro zadávání uživatelských požadavků v písemné podobě, jejich evidenci, správu a řešení. Do systému mají rozšířený přístup definovaní pracovníci Objednatele a definovaní pracovníci Poskytovatele.

„**Vada**“ znamená významné omezení Služby, které znemožňuje či omezuje plnění Smlouvy.

2. ÚČEL SMLOUVY

2.1. Účelem Smlouvy je zajištění poskytování Služeb uživatelské podpory pro vybrané agendy a agendové informační systémy resortu Ministerstva životního prostředí v podobě implementace a provozu telefonické podpory prostřednictvím Call centra, písemné podpory přes Tiketovací nástroj a personálního zabezpečení a s tím spojených dalších nutných Služeb na definované úrovni dostupnosti, bezpečnosti, integrity a v souladu s legislativními, metodickými a interními podmínkami Objednatele.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

3.1. Poskytovatel se zavazuje k poskytování Služeb uživatelské podpory, které zahrnují:

Jednorázově čerpané služby:

- Úvodní implementace Služeb telefonické podpory formou Call centra – nastavení Služby nejpozději do 30 Pracovních dnů od účinnosti Smlouvy.
- Úvodní implementace Služeb písemné podpory formou Tiketovacího nástroje – nastavení Služby Tiketovacího nástroje pro službu písemné podpory nejpozději do 30 Pracovních dnů od účinnosti Smlouvy.

- Rozšíření podpory o další agendu nebo informační systém – rozšíření Služeb podpory o další agendu nebo informační systém dle požadavku Objednatele do 10 Pracovních dní od data stanoveného Objednatelem, pokud nebude dohodnuto jinak. Služba je na vyžádání Objednatele.
- Ostatní služby spočívající v úpravě či změně poskytovaných Služeb po dobu trvání Smlouvy v rozsahu 20 MD, u kterých Poskytovatel definuje cenu za 1 MD po dobu trvání Smlouvy. Služba je na vyžádání Objednatele.

Průběžně čerpané služby:

- Poskytování Služby telefonické podpory formou technického zabezpečení a provozu Služeb Call centra – dle Přílohy A Smlouvy; spuštění proběhne po implementaci Služeb Call centra, pokud nebude dohodnutý jiný termín.
- Poskytování Služby písemné podpory formou technické zabezpečení a provozu Služeb Tiketovacího nástroje dle Přílohy A Smlouvy; spuštění proběhne po implementaci Tiketovacího nástroje, pokud nebude dohodnutý jiný termín.
- Personální zajištění Služeb v minimálním rozsahu 0 operátorů, v maximálním rozsahu 7 operátorů, kteří zajišťují Služby uživatelské podpory prostřednictvím Call centra a Tiketovacího nástroje; nasazení operátora či operátorů je vázáno na spuštění Služby telefonické a písemné podpory. Objednatel předpokládá standardní využití 1 stálého operátora, navýšení počtu operátorů v exponovaném období, a naopak nevyužití žádného operátora v období minimálního vytížení uživatelské podpory. Předpokládaný rozsah využití je uveden v Příloze A Smlouvy.

Podrobná specifikace předmětu plnění je uvedena v Příloze A této Smlouvy. Plnění zahrnuje veškeré s tím spojené další nutné služby a náklady, o kterých dodavatel bez pochyby ví, že jsou nedílnou součástí pro zajištění poskytovaných služeb.

Objednatel není povinen jednotlivé služby odebírat, čerpá je na základě skutečné potřeby.

- 3.2. Poskytovatel je povinen v rámci poskytování provozu Služeb zajistit dostupnost a kvalitu Služeb dle požadovaných SLA, odstraňování Vad a podávat informace o jejich odstranění. Dostupnost, kvalita a kategorie Vad jsou definovány v Příloze A Smlouvy.
- 3.3. Hlášení Vad či Nedostupnosti týkající se poskytovaných Služeb je prováděno prostřednictvím Podpůrného centra Poskytovatele, jehož specifikace je uvedena v Příloze A této Smlouvy. Závažnost Vady sdělí Objednatel Poskytovateli vždy v Oznámení Vady, kterým se rozumí telefonické nebo elektronické (včetně formou elektronické pošty) Oznámení Objednatele o výskytu Vady do Podpůrného centra Poskytovatele. Nedostupnost eviduje Poskytovatel.
- 3.4. V případě ukončení poskytování průběžně čerpaných Služeb telefonické a/nebo písemné podpory či platnosti této Smlouvy dle čl. 11 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zajistit ukončovací období. Ukončovací období začíná běžet okamžikem počátku běhu výpovědní doby dle čl. 11. této Smlouvy, popř. v den dohodnutý smluvními stranami v případě ukončení poskytování služeb. Ukončovací období probíhá souběžně s plnohodnotným poskytováním služeb. Poskytovatel se v souvislosti s ukončovacím obdobím zavazuje:

- Do 5 Pracovních dnů od zahájení ukončovacího období, pokud nebude dohodnuto jinak, zpracovat a předložit Objednateli k odsouhlasení harmonogram aktivit ukončovacího období.
 - Zajistit předání exportu všech tiketů z Tiketovacího nástroje, návrh vypořádání uložených dat s ohledem na jejich bezpečnost a GDPR a umožnění převodu telefonního čísla telefonické podpory na Objednatele nebo na osobou Objednatelem určenou.
 - Výstupním dokumentem ukončovacího období bude protokol s podrobným popisem ukončení provozu Služeb ze strany Poskytovatele včetně shrnutí proběhlého plnění předmětu dle této Smlouvy a doporučení ohledně poskytování uživatelské podpory zpracovaný Poskytovatelem a odsouhlasený Objednatelem.
- 3.5. Čerpání ostatních služeb bude realizováno na základě požadavku Objednatele. Poskytovatel provede na základě podkladů Objednatele nacenění požadovaných Služeb, realizaci Služeb schvaluje Objednatel. Poskytovatel je povinen zajistit realizaci Služeb osobami s dostatečnou kvalifikací a znalostmi.

4. AKCEPTACE SLUŽEB

- 4.1. Služby poskytované podle této Smlouvy se považují za poskytnuté a akceptované vždy potvrzením akceptačního protokolu, jehož součástí je výkaz poskytnutých Služeb (dále jen „akceptační protokol“) a podpis oprávněné osoby Objednatele. Poskytovatel je povinen předložit Objednateli akceptační protokol a veškeré další případně potřebné podklady k doložení rozsahu a kvality poskytnutých Služeb vždy nejpozději do 5-ti Pracovních dnů po ukončení poskytování příslušných Služeb. Objednatel je povinen do 10-ti Pracovních dnů od jejich předložení Poskytovatelem (lhůta se přiměřeně prodlužuje, pokud bude třeba dalších informací ze strany Poskytovatele) prověřit soulad poskytnutých Služeb s požadavky Objednatele uvedených v této smlouvě a veškeré další případně předložené podklady a informovat Poskytovatele o výsledku akceptačního řízení.
- 4.2. Poskytnutí jednorázově čerpaných Služeb se považuje za uskutečněné jejich realizací a Akceptací. Akceptace jednorázově čerpaných Služeb je vyjádřena podpisem akceptačního protokolu.
- 4.3. Poskytnutí průběžně čerpaných Služeb se považuje za uskutečněné po jejich čerpání v daném časovém období. Časové období pro Akceptaci průběžně čerpaných Služeb je 1 kalendářní měsíc. Akceptace průběžně čerpaných Služeb je vyjádřena podpisem akceptačního protokolu. Akceptační protokol obsahuje odsouhlasený přehled plnění a vyhodnocení poskytovaných Služeb s ohledem na příslušná ustanovení Smlouvy a jejich příloh. Struktura přílohy akceptačního protokolu bude dohodnuta a schválena při první Akceptaci služeb.
- 4.4. Rozsah plnění a specifikace Služeb pro provoz telefonické a písemné podpory ze strany Poskytovatele, jsou specifikovány v Příloze A Smlouvy.
- 4.5. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu za Služby za podmínek uvedených dále v této Smlouvě.
- 4.6. Akceptační řízení je zahájeno dnem předložení akceptačního protokolu Poskytovatelem Objednateli a jeho výsledkem mohou být tyto 3 stavy:

- a) Akceptováno bez výhrad: V případě, že Objednatel neshledá v poskytnutých Službách žádné Vady ani nedodělky, uvede do akceptačního protokolu, že poskytované Služby akceptuje bez výhrad a akceptační protokol potvrdí zástupce Objednatele svým podpisem.
- b) Akceptováno s výhradami: V případě, že Objednatel shledá v poskytnutých Službách odstranitelné Vady anebo nedodělky, které nebrání dalšímu užití ani nemohou ohrozit další užití Služeb, Poskytovatel odstraní Vady do lhůty uvedené v odstavci 4.7., pokud nebude dohodnuto jinak. Objednatel do akceptačního protokolu uvede, že poskytované Služby akceptuje s výhradami a potvrdí jej svým podpisem. Po odstranění všech vytčených Vad vypracuje Poskytovatel nový akceptační protokol a předloží jej k podpisu Objednateli.
- c) Neakceptováno: Shledá-li Objednatel v poskytnutých službách závažné Vady anebo nedodělky, které brání dalšímu užití Služeb anebo mohou ohrozit další užití anebo řádný provoz Služeb, odstraní Poskytovatel Vady do lhůty uvedené v odstavci 4.7., pokud nebude dohodnuto jinak. Po odstranění všech vytčených Vad vypracuje Poskytovatel nový akceptační protokol a předloží jej k podpisu Objednateli.

Pokud Poskytovatel Vady neodstraní ani v dodatečně stanovené lhůtě, bude Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb. Objednatel do akceptačního protokolu uvede, že poskytované Služby neakceptuje, uvede seznam Vad a potvrdí svým podpisem. Pro případ, že Poskytovatel nesouhlasí s posouzením Vad a nedodělků Objednatelem jako závažných, tj. ohrožujících anebo způsobilych ohrozit další užití anebo řádný provoz Služeb, uvede svůj nesouhlas s odůvodněním a návrhem posouzení Vad a nedodělků do akceptačního protokolu a charakter Vad a nedodělků bude následně posouzen na základě dohody smluvních stran na úrovni kontaktních osob smluvních stran ve věcech smluvních, případně na úrovni statutárních zástupců smluvních stran.

- 4.7. Nebude-li mezi stranami při akceptačním řízení dohodnuto jinak, Poskytovatel a Objednatel sjednávají, že lhůta pro odstranění Vad anebo nedodělků činí v případě Akceptace s výhradami či neakceptace 1 týden. Lhůta pro odstranění Vady plnění počíná běžet dnem následujícím po podpisu akceptačního protokolu Objednatelem.

5. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 5.1. Poskytovatel bude poskytovat Služby dle této Smlouvy na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny s tím spojené služby, aby byl naplněn účel této Smlouvy. Po celou dobu poskytování Služeb a činností dle této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat tyto Služby a činnosti v nejvyšší kvalitě, zavazuje se postupovat s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům Objednatele.
- 5.2. Poskytovatel potvrzuje, že má zavedena opatření k zajištění kvality a kybernetické bezpečnosti poskytovaných Služeb a bezpečnosti informací včetně ochrany osobních údajů dle GDPR. Zároveň se Poskytovatel zavazuje uchovávat získané informace a data v souvislosti s poskytováním Služeb telefonické podpory a písemného helpdesku v souladu s požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti. Poskytovatel je rovněž povinen zajistit, aby požadovaná opatření splňovali rovněž všichni jeho zaměstnanci a poddodavatelé, kteří se budou na plnění dle této Smlouvy podílet. Porušení jakékoliv povinnosti dle tohoto odstavce se považuje za porušení Smlouvy podstatným způsobem. Veškeré povinnosti uvedené v tomto odstavci trvají i po skončení Smlouvy.

- 5.3. Poskytovatel se zavazuje zajistit poskytování Služeb pouze prostřednictvím osob, které plyně komunikují v českém jazyce ústní i písemnou formou.
- 5.4. Poskytovatel se zavazuje využívat k poskytování Služeb technické prostředky s řádně instalovaným operačním systémem s podporou výrobce po celou dobu poskytování Služeb a se zajištěnou ochranou proti bezpečnostním hrozbám. Poskytovatel je povinen kdykoliv na vyžádání Objednatele plnění povinností dle tohoto odstavce Objednateli prokázat. Porušení jakékoliv povinnosti dle tohoto odstavce se považuje za porušení Smlouvy podstatným způsobem.
- 5.5. Všechna data, které Poskytovatel získá při plnění této Smlouvy o uživatelích a informace ze systémů Objednatele, jsou považována za důvěrná. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně všech informací, které se v souvislosti s plněním této Smlouvy dozví. Povinnost mlčenlivosti je Poskytovatel povinen zajistit i u svých zaměstnanců, zástupců či spolupracujících osob, třetích stran a poddodavatelů. Porušení jakékoliv povinnosti dle tohoto odstavce se považuje za porušení Smlouvy podstatným způsobem. Povinnost mlčenlivosti podle tohoto odstavce trvá i po ukončení této Smlouvy.
- 5.6. Poskytovatel odpovídá za to, že veškerá uložená data se fyzicky nachází v oblasti Evropské unie. Porušení povinnosti dle tohoto odstavce se považuje za porušení Smlouvy podstatným způsobem.
- 5.7. Poskytovatel se zavazuje splnit předmět Smlouvy s odbornou péčí, řádně a včas v souladu s pokyny a zájmy Objednatele, a dále se zadávacími podmínkami na Veřejnou zakázku. Na žádost Objednatele bude Poskytovatel bez zbytečného odkladu podávat Objednateli zprávy ohledně plnění předmětu této Smlouvy.
- 5.8. Poskytovatel prohlašuje, že se v plném rozsahu seznámil s objemem a povahou předmětu plnění této Smlouvy, jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní i jiné podmínky nezbytné k realizaci předmětu plnění této Smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k její realizaci nezbytné.
- 5.9. Poskytovatel je povinen hlásit Objednateli všechny plánované zásahy v rámci poskytovaných Služeb, které mohou ovlivnit Dostupnost služeb. Poskytovatel je povinen oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistil při poskytování Služeb a které mohou ovlivnit průběh poskytování Služeb.
- 5.10. Plánovaná a schválená Nedostupnost Služeb ze strany Objednatele se nezahrnuje do výpočtu SLA týkající se Dostupnosti Služeb.
- 5.11. Poskytovatel se bude řídit při provádění Smlouvy pokyny a předpisy Objednatele a postupovat v souladu s jeho zájmy. Poskytovatel je povinen oznámit Objednateli všechny okolnosti, které by mohly mít vliv na změnu pokynů nebo termínů a o kterých se při plnění Smlouvy dozví. Od pokynů Objednatele se Poskytovatel nesmí odchýlit, pokud tyto jsou v souladu s platnými předpisy a nepřekročí v podstatném rozsahu sjednaný rozsah plnění dle této Smlouvy. V opačném případě, jakož i v případě nevhodnosti pokynů Objednatele z hlediska řádného a odborného splnění předmětu Smlouvy, je Poskytovatel povinen o nevhodnosti pokynů písemně informovat kontaktní osoby uvedené v této Smlouvě.
- 5.12. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování plnění dle této Smlouvy neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví, že je plně oprávněn disponovat s právy, které touto

smlouvou postupuje na Objednatele, nebo k jejichž užití poskytuje Objednateli dle této Smlouvy licenci a zavazuje se za tímto účelem zajistit řádné a nerušené užívání výstupů poskytovaného plnění Objednatelem, včetně případného zajištění dalších souhlasů a licencí od autorů děl v souladu se autorským zákonem, popř. od nositelů jiných práv duševního vlastnictví v souladu s právními předpisy. Poskytovatel se zavazuje, že Objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které Objednateli vzniknou v důsledku porušení povinností dle předchozí věty. Porušení jakékoliv povinnosti dle tohoto odstavce se považuje za porušení Smlouvy podstatným způsobem.

- 5.13. Všechny Služby využívané Objednatelem jsou zálohované a je možné je v případě výpadku či Vady obnovit včetně dat v případě písemné podpory. Maximální ztráta dat je 24 hodin. Porušení jakékoliv povinnosti dle tohoto odstavce se považuje za porušení Smlouvy podstatným způsobem.
- 5.14. Ve vztahu k poskytování Služeb podpory se Poskytovatel dále zavazuje udržovat Služby ve stavu umožňujícím provoz Call centra a Tiketovacího nástroje dle požadavků uvedených v Příloze A této Smlouvy. Současně je povinen uzpůsobit řádné poskytování i v případech, které mohou nastat v průběhu trvání této Smlouvy v důsledku aktualizací nástroje, prostřednictvím kterého Poskytovatel realizuje předmět plnění. Porušení jakékoliv povinnosti dle tohoto odstavce se považuje za porušení Smlouvy podstatným způsobem.
- 5.15. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele při vyčerpání 80 % alokované finanční částky.

6. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 6.1. Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost při poskytování Služeb v maximální výši 20 hodin za měsíc, pokud nebude dohodnuto jinak.
- 6.2. Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli veškeré informace a součinnost nezbytnou k tomu, aby byl Poskytovatel schopen poskytovat Služby v dohodnutém rozsahu a ve lhůtách, které budou v daném případě ujednány.
- 6.3. Objednatel je oprávněn průběžně udělovat Poskytovateli písemné i ústní pokyny pro plnění Smlouvy s konkrétními objemy čerpaných služeb, termíny plnění a podmínkami ke konkrétním postupům.
- 6.4. Objednatel se zavazuje převzít od Poskytovatele bez zbytečného odkladu řádné plnění ve smyslu této Smlouvy.

7. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 7.1. Pokud majetek a závazky Objednatele (nebo jejich část) nebo plnění úkolů svěřených Objednateli budou převedeny nebo přejdou na spřízněnou osobu, souhlasí Poskytovatel s převodem či přechodem všech práv a povinností Objednatele podle této Smlouvy na spřízněnou osobu. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost, kterou bude Objednatel vyžadovat.
- 7.2. Poskytovatel a Objednatel budou komunikovat prostřednictvím kontaktních osob, které si smluvní strany sdělí nejpozději při podpisu této Smlouvy. Ze strany Poskytovatele bude s

Objednatel komunikovat Vedoucí týmu provozu, který bude řídit plnění Služeb vůči Objednateli a bude primární kontaktní osobou.

- 7.3. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit kontaktní osoby, přičemž jsou povinny tuto změnu druhé smluvní straně bezodkladně písemně oznámit. Taková změna je účinná ode dne doručení oznámení o změně kontaktní osoby druhé smluvní straně.
- 7.4. Za účelem plnění této Smlouvy se smluvní strany zavazují prostřednictvím kontaktních osob nejméně 2x ročně provést konzultaci a vyhodnocení plnění této Smlouvy a poskytovaných Služeb.
- 7.5. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání této Smlouvy zachovat kvalifikaci, specializaci a počet členů svého řešitelského týmu, kteří se budou skutečně podílet na plnění Veřejné zakázky, dle Přílohy B této Smlouvy. V případě změny osoby, kterou byla dokládána kvalifikace, je taková změna přípustná pouze ve výjimečných, řádně zdůvodněných případech. Nová osoba musí mít minimálně stejnou nebo vyšší kvalifikací dle kvalifikačních požadavků na příslušnou roli.
- 7.6. Na žádost Objednatele bude Poskytovatel spolupracovat a poskytovat potřebnou součinnost případným dalším smluvním partnerům Objednatele anebo jiným osobám v souvislosti s realizací Veřejné zakázky, včetně součinnosti při kontrolách veřejně správních orgánů.
- 7.7. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.
- 7.8. Další skutečnosti v oblasti GDPR upravuje Smlouva o dalším zpracování osobních údajů, která je uvedena v Příloze C této Smlouvy.

8. CENY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

8.1. Cena za Služby

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

8.1.1. Jednorázově čerpané Služby – Cena za úvodní implementaci služby telefonické podpory dle Přílohy A Smlouvy

Kč bez DPH	DPH	Sazba DPH %	Kč s DPH
146 999,00	30 869,79	21	177 868,79

8.1.2. Jednorázově čerpané Služby – Cena za úvodní implementaci služby písemné podpory dle Přílohy A Smlouvy

Kč bez DPH	DPH	Sazba DPH %	Kč s DPH
146 999,00	30 869,79	21	177 868,79

8.1.3. Jednorázově čerpané Služby – Cena za rozšíření služeb o jednu agendu nebo jeden další informační systém

Kč bez DPH	DPH	Sazba DPH %	Kč s DPH
3 997,00	839,37	21	4 836,37

8.1.4. Jednorázově čerpané Služby – Cena za 1 MD ostatních služeb

Kč bez DPH	DPH	Sazba DPH %	Kč s DPH
3 997,00	839,37	21	4 836,37

8.1.5. Průběžně čerpané Služby – Cena za 1 měsíc poskytování Služby telefonické podpory dle Přílohy A Smlouvy

Kč bez DPH	DPH	Sazba DPH %	Kč s DPH
33 900,00	7 119,00	21	41 019,00

8.1.6. Průběžně čerpané Služby – Cena za 1 měsíc poskytování Služby písemné podpory dle Přílohy A Smlouvy

Kč bez DPH	DPH	Sazba DPH %	Kč s DPH
33 900,00	7 119,00	21	41 019,00

8.1.7. Průběžně čerpané Služby – Cena za 1 MD operátora zajišťující služby

Kč bez DPH	DPH	Sazba DPH %	Kč s DPH
2 454,00	515,34	21	2 969,34

8.2. Ceny uvedené v odst. 8.1. jsou stanoveny jako paušální, maximálně přípustné a nepřekročitelné, s výjimkou navýšení dle odst. 8.7., a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb v rozsahu dle čl. 3 Smlouvy a Přílohy A této Smlouvy.

8.3. Cena za jednorázově čerpané Služby bude zaplacená po realizaci a Akceptaci dané Služby dohromady s první fakturou za poskytování souvisejících průběžných Služeb, na základě faktury, které je Poskytovatel oprávněn vystavit po Akceptaci plnění. Přílohou faktury musí být bezvadný akceptační protokol /bezvadné akceptační protokoly odsouhlasené Objednatelem.

8.4. Cena za průběžně čerpané Služby bude placena za uplynulý kalendářní měsíc, ve kterém byly Služby poskytovány, na základě faktury, které je Poskytovatel oprávněn vystavit po skončení období. Přílohou faktury musí být bezvadný akceptační protokol odsouhlasený Objednatelem.

Cena za průběžně čerpané Služby bude vykazována vždy za jeden kalendářní měsíc zpětně, a to vždy jako součet ceny za jeden kalendářní měsíc Služby provozu telefonické podpory (tab. 8.1.5.), ceny za jeden kalendářní měsíc Služby provozu písemné podpory (tab. 8.1.6.), a součinu MD sazby za Služby personálního zabezpečení (tab. 8.1.7.) a skutečně poskytnutého

rozsahu služeb za kalendářní měsíc na základě odsouhlaseného akceptačního protokolu (dále jen „Cena za pravidelně čerpané služby“). tzn. cena za měsíc se vypočte dle následujícího:

Cena za služby = Cena za provoz telefonické podpory + Cena za provoz písemné podpory + (počet využitých člověkodnů * cena za MD)

- 8.5. Všechny ceny jsou stanoveny pro celý rozsah předmětu dle této Smlouvy jako ceny konečné, pevné a nepřekročitelné. V cenách jsou zahrnuty veškeré činnosti včetně všech souvisejících výkonů a poplatků a veškerých dalších případných nákladů, byť nebyly v zadávací dokumentaci na Veřejnou zakázku, v Nabídce Poskytovatele či v této Smlouvě výslovně uvedeny, zejména veškeré práce, dodávky, služby, součinnost s třetími stranami, doprava do míst plnění a další činnosti nutné pro řádné splnění předmětu této Smlouvy včetně veškerých poplatků.
- 8.6. K cenám bez DPH bude účtováno DPH ve výši dle aktuálního znění příslušného právního předpisu ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. DPH bude na daňovém podkladu – fakture uváděna odděleně od ceny. Cenu je možné překročit pouze v případě změny příslušných právních předpisů upravujících výši DPH.
- 8.7. Cena bude vždy hrazena bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele na základě účetních a daňových dokladů – faktur Poskytovatele (dále jen „faktura“).
- 8.8. Splatnost každé faktury činí 30 dnů od jejího doručení Objednateli. Nestanoví-li tato Smlouva jinak, bude faktura zaslána na adresu Objednatele uvedenou v záhlaví této Smlouvy. Závazek úhrady se považuje za dodržený, je-li nejpozději v poslední den lhůty odepsána předmětná platba z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Objednatel neposkytuje zálohy. Platby budou probíhat výhradně v Kč (CZK), rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.
- 8.9. Faktura musí splňovat všechny náležitosti účetního a daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (jedná se především o označení faktury a její číslo, identifikační údaje Smluvních stran, předmět této Smlouvy, bankovní spojení, fakturovaná částka bez/včetně DPH) a bude obsahovat náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku. Faktura bude označena evidenčním číslem této Smlouvy přiděleným z centrální evidence Smluv Objednatele: CEN/10.1/3869/2023.
- 8.10. Objednatel je oprávněn vrátit fakturu do konce doby její splatnosti zpět Poskytovateli, pokud bude obsahovat nesprávné nebo neúplné náležitosti či údaje anebo pokud požadované náležitosti a údaje nebude obsahovat vůbec. Od doručení opravené nebo doplněné faktury Objednateli počíná běžet nová lhůta její splatnosti. Objednatel není v takovém případě v prodlení.
- 8.11. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele provádět jakékoliv zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoliv pohledávkám Objednatele vůči Poskytovateli. Poskytovatel není oprávněn postoupit pohledávku nebo její část vůči Objednateli na třetí osoby.
- 8.12. V případě předložení faktur Objednateli v období od 14. 12. do 31. 12. daného kalendářního roku mohou být takovéto faktury proplaceny Objednatelům Poskytovateli až v měsíci lednu následujícího kalendářního roku s ohledem na roční závěrku a nasazení nového rozpočtu v Integrovaném informačním systému Státní pokladny. V těchto případech se pak nejedná o

prodlení Objednatele s úhradou faktury a Poskytovatel nemá právo požadovat úhradu úroku z prodlení. Poskytovatel tuto podmínku bezvýhradně akceptuje.

8.13. Objednatel si v souladu s ust. § 100 odst. 1 zákona č. 134/20016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, vyhrazuje změnu cen uvedených v čl. 8 této smlouvy ve vazbě na míru inflace, a to za následujících podmínek:

- Bude-li průměrná roční míra inflace, vyhlášená Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok, vyšší nebo nižší než 5 %, zavazují se smluvní strany uzavřít dodatek k této smlouvě, kterým budou upraveny ceny uvedené v čl. 8 této smlouvy, a to maximálně o míru inflace vyjádřenou.
- Návrh na uzavření dodatku předloží Poskytovatel nebo Objednatel s tím, že nové ceny budou stanoveny dle následujícího výpočtu:

nová cena = stará cena procentuálně navýšená (či ponížena) o míru inflace

$$C_n = C_s * k$$

C_n – nová cena

C_s – původní cena

k – koeficient vyjadřující míru inflace

První změnu ceny lze sjednat nejdříve po uplynutí 24 měsíců od nabytí účinnosti smlouvy. Změna ceny je možná nejvýše jednou ročně.

9. DOSTUPNOST SLUŽEB A SMLUVNÍ POKUTY

- 9.1. V případě, že Poskytovatel poruší závazek poskytovat Služby v dané kvalitě, rozsahu (SLA) a podmínek definovaných touto Smlouvou a Zadávací dokumentací, je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokuty uvedené v této kapitole.
- 9.2. V případě, že Poskytovatel nezhájí provozování Služeb telefonické a/nebo písemné podpory dle specifikace a lhůt uvedených v kapitole 1.1 bod 1) a kapitole 2.1 bod 1) Přílohy A této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý započatý den prodlení.
- 9.3. Maximální doba výpadku Služby telefonické podpory je 120 minut / měsíc, maximální doba výpadku Služby písemné podpory je 120 minut / měsíc, za každých dalších započatých 60 minut výpadku Služby je pokuta 2.000 Kč. Výpadkem se rozumí, že Call centrum a/nebo Tiketovací nástroj je uživatelům zcela nedostupný, přičemž smluvní pokuta se neuplatní v případech způsobených vyšší mocí. Do doby výpadku se nezapočítává plánovaná dopředu oznámená Nedostupnost schválená ze strany Objednatele.
- 9.4. V případě porušení SLA uvedených v kapitole 1.3 odst. 2 a/nebo v článku 2.6 odst. 2) Přílohy A této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli za každých 5% snížení plnění daného SLA 5.000 Kč.
- 9.5. V případě porušení povinnosti odstranění Vady ve lhůtách uvedených v článku 1.3 odst. 3 a/nebo v článku 2.6 odst. 3) Přílohy A této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli:
- Kategorie A: 5.000 Kč za každou další hodinu řešení Vady nad stanovenou lhůtu.
 - Kategorie B: 5.000 Kč za každý další den řešení Vady nad stanovenou lhůtu.

- 9.6. Sazby za smluvní pokuty uvedené v článku 9 této Smlouvy se v případě vzájemného souběhu porušených povinností v jednom měsíci sčítají. Totéž platí i ohledně veškerých ostatních smluvních pokut dle této Smlouvy.
- 9.7. V případě, že Poskytovatel poruší, nesplní nebo bude v prodlení se splněním povinností uvedených v odstavci 5.2., 5.4., 5.5. a 5.6. této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti.
- 9.8. V případě, že Poskytovatel poruší, nesplní nebo bude v prodlení se splněním povinností uvedených v odstavci 5.12, 5.13. a 5.14. této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti.
- 9.9. V případě, že Poskytovatel poruší, nesplní nebo bude v prodlení se splněním povinností uvedených v odstavci 5.3., 5.7., 5.9., 5.11 této Smlouvy anebo jakékoliv další povinnosti uvedené v této Smlouvě nebo v Příloze A a nenapraví-li takový závadný stav ani v dodatečně přiměřeně lhůtě poskytnuté mu Objednatelům v písemné výzvě ke splnění takové povinnosti, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti.
- 9.10. Pro případ porušení povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů stanovuje sankci samostatně Smlouva o zpracování osobních údajů, která je uvedena v Příloze C této Smlouvy.
- 9.11. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody.
- 9.12. Smluvní pokuta je splatná do dvaceti jedna (21) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k její úhradě Poskytovateli. Závazek úhrady se považuje za dodržený, je-li nejpozději v poslední den lhůty připsána předmětná částka na účet Objednatele.
- 9.13. Bude-li Objednatel v prodlení s úhradou faktury, je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši vyplývajících z příslušných právních předpisů.
- 9.14. Objednatel je oprávněn započíst svou pohledávku na úhradu smluvní pokuty za Poskytovatelem vůči jakékoli pohledávce Poskytovatele za Objednatelům vzniklé z této Smlouvy.
- 9.15. Smluvní strany výslovně potvrzují, že výše v této smlouvě sjednaných smluvních pokut v každém jednotlivém případě odpovídá závažnosti porušení stanovených závazků a není nepřiměřeně vysoká.

10. NÁHRADA ŠKODY

- 10.1. Poskytovatel je povinen sjednat pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou činností Poskytovatele třetí osobě (Objednateli), a to včetně škody způsobené při podnikatelské činnosti s minimálním limitem pojistného plnění na jednu pojistnou událost ve výši 2.000.000 Kč a toto pojištění udržovat v platnosti po celou dobu trvání této Smlouvy. Kopii pojistné smlouvy (certifikátu) uzavřenou dle předchozí věty je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději před podpisem této Smlouvy. Pro případ, že by pojistná smlouva byla uzavřena na dobu kratší, než je doba trvání této Smlouvy, je Poskytovatel povinen vždy před vypršením platnosti pojistné smlouvy předložit pojistnou smlouvu novou vystavenou zcela v souladu s výše uvedeným, a činit tak až do doby skončení platnosti Smlouvy.

- 10.2. Každá ze Smluvních stran je odpovědná za škodu způsobenou druhé smluvní straně porušením povinností stanovených touto Smlouvou dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku.
- 10.3. Uplatněním práv z Vad či uplatněním jakékoliv smluvní pokuty dle této Smlouvy není dotčena povinnost Poskytovatele nahradit škodu vzniklou Objednateli porušením smluvní povinnosti, kterou smluvní pokuta utvrzuje. Objednatel je oprávněn požadovat náhradu škody v plné výši bez ohledu na ujednanou smluvní pokutu.

11. TRVÁNÍ SMLOUVY, PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 11.1. Tato Smlouva se uzavírá na 48 měsíců, nebo do vyčerpání celkové částky finančních prostředků ve výši 7.933.884 Kč bez DPH, zaplacených za poskytované Služby, podle toho, která z těchto podmínek nastane dříve.
- 11.2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v Informačním systému Registru smluv podle 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. Smluvní strany bezvýhradně souhlasí s uveřejněním této Smlouvy v plném znění, včetně ceny a veškerých metadat. Uveřejnění této Smlouvy provede Objednatel.
- 11.3. Tuto Smlouvu lze ukončit na základě písemné dohody smluvních stran, výpovědí ze strany Objednatele, odstoupením od této Smlouvy, zánikem jedné ze Smluvních stran bez právního nástupce.
- 11.4. Objednatel je oprávněn ukončit čerpání průběžně čerpaných Služeb s 1 měsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Tato lhůta se netýká Služby personálního zabezpečení, kde je možné změny počtu operátorů včetně kompletního ukončení využívání služby realizovat ve lhůtě 2 Pracovních dnů.
- 11.5. Objednatel je oprávněn písemně vypovědět tuto Smlouvu bez uvedení důvodu s 1 měsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.
- 11.6. Poskytovatel je oprávněn písemně vypovědět tuto Smlouvu bez uvedení důvodu s 3 měsíční výpovědní lhůtou a výpověď ze strany Poskytovatele je možná až po druhém roce poskytování Služeb. Výpovědní lhůta počíná běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi Objednateli.
- 11.7. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy při podstatném porušení této Smlouvy ze strany Poskytovatele. Za podstatné porušení této Smlouvy Poskyvateltem bude považováno zejména opakované nedodržení SLA upravující Dostupnost služeb, porušení, nesplnění nebo prodlení se splněním povinností uvedených v této Smlouvě, které jsou označené za porušení Smlouvy podstatným způsobem.
- 11.8. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy zejména v následujících případech:
 - a) zjistí-li, že Poskytovatel nabízel, dával, přijímal nebo zprostředkoval nějaké hodnoty s cílem ovlivnit chování nebo jednání kohokoliv, ať již státního úředníka nebo někoho jiného, přímo nebo nepřímo, v zadávacím řízení nebo při provádění této Smlouvy; nebo
 - b) zjistí-li, že Poskytovatel zkresloval skutečnosti za účelem ovlivnění zadávacího řízení nebo provádění této Smlouvy ke škodě Objednatele, včetně užití podvodných praktik k potlačení a snížení výhod volné a otevřené soutěže.

- 11.9. Bude-li Poskytovatel poskytovat plnění dle této Smlouvy v rozporu s touto Smlouvou a jejími přílohami, zadávacími podmínkami na Veřejnou zakázku, nabídkou, popř. v rozporu s platnými právními předpisy a normami a nenapraví-li Poskytovatel takové vadné plnění ani v dodatečné lhůtě stanovené mu Objednatel v písemné výzvě ke sjednání nápravy, je Objednatel oprávněn po marném uplynutí této dodatečné lhůty od této Smlouvy odstoupit.
- 11.10. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě:
- a) poruší-li Poskytovatel povinnost ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy,
 - b) na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení,
 - c) poruší-li Poskytovatel povinnosti uvedené v této Smlouvě, zejména v článku 5. této Smlouvy,
 - d) vstoupí-li Poskytovatel do likvidace, nebo
 - e) v případech stanovených Občanským zákoníkem.
- 11.11. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, bude-li Objednatel v prodlení se zaplacením faktury o dobu delší než 30 dnů, a nezaplatí-li ji ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než patnáct (15) dnů od doručení takovéto výzvy.
- 11.12. Odstoupení od této Smlouvy musí být učiněno v písemné formě a doručeno druhé smluvní straně. Odstoupením se závazek založený touto Smlouvou zrušuje od počátku a smluvní strany se vypořádají podle příslušných ustanovení Občanského zákoníku o bezdůvodném obohacení. Účinky odstoupení od této Smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od této Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty a úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody a ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat smluvní strany i po odstoupení od této Smlouvy, tj. zejména ani ujednání o způsobu řešení sporů a volbě práva. Obdobné platí i pro předčasné ukončení této Smlouvy jiným způsobem.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. Tato Smlouva a práva a povinnosti z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky. Práva a povinnosti smluvních stran, pokud nejsou upraveny touto Smlouvou, se řídí Občanským zákoníkem a předpisy souvisejícími.
- 12.2. Veškeré případné spory vzniklé mezi smluvními stranami na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou budou primárně řešeny jednáním smluvních stran. V případě, že tyto spory nebudou v přiměřené době vyřešeny, budou k jejich projednání a rozhodnutí příslušné obecné soudy České republiky.
- 12.3. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Ke změnám či doplnění neprovedeným písemnou formou se nepřihlíží.
- 12.4. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým shledáno příslušným orgánem, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž byla tato Smlouva uzavřena, nevyplývá, že jej

nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.

- 12.5. Smluvní strany na sebe přebírají nebezpečí změny okolností v souvislosti s právy a povinnostmi Smluvních stran vzniklými na základě této Smlouvy. Smluvní strany vylučují uplatnění ustanovení § 1765 odst. 1 a § 1766 Občanského zákoníku na svůj smluvní vztah založený touto Smlouvou.
- 12.6. Poskytovatel se jako osoba povinná dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, zavazuje k součinnosti při výkonu finanční kontroly ve smyslu zákona o finanční kontrole. Poskytovatel se dále zavazuje umožnit všem oprávněným subjektům provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této Smlouvy, a to po dobu určenou k jejich archivaci, a to v souladu s příslušnými právními předpisy.
- 12.7. Poskytovatel prohlašuje, že není předlužen a není mu známo, že by bylo vůči němu zahájeno insolvenční řízení. Dále prohlašuje, že vůči němu není vydáno žádné soudní rozhodnutí, či rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu nebo rozhodce na plnění, které by mohlo být důvodem soudní exekuce na majetek Poskytovatele, nebo by mohlo mít, jakkoliv negativní vliv na schopnost Poskytovatele splnit povinnosti vyplývající z této Smlouvy, a že takové řízení nebylo vůči němu zahájeno a že ani nehrozí zahájení takového řízení.
- 12.8. Poskytovatel dále prohlašuje, že není veden v rejstříku osob se zákazem plnění veřejných zakázek ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, nebo že by uzavřením Smlouvy s ním došlo k porušení zákona.
- 12.9. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě.
- 12.10. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy:

Příloha A	-	Specifikace služeb
Příloha B	-	Provozní tým Poskytovatele a Seznam poddodavatelů
Příloha C	-	Smlouva o dalším zpracování osobních údajů

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

Česká informační agentura životního prostředí

O2 Czech Republic a.s.

V Praze, dne

V Praze, dne

Podpis: _____

Podpis: _____

Jméno: RNDr. Jan Prášek
Funkce: pověřen výkonem funkce ředitele CENIA

Jméno: Ing. Michaela Žatečková
Funkce: Key Account Manager

Příloha A – Specifikace služeb

Požadavky na poskytování služeb uživatelské provozní podpory vybraných agend a agendových informačních systémů resortu Ministerstva životního prostředí

Definice pojmů

1. úroveň podpory	Představuje část podpory koncových uživatelů, která je zajišťována operátory 1. úrovně písemné podpory a/nebo telefonické podpory. Řeší standardizované požadavky. Může se jednat jak o Operátory Poskytovatele, tak Operátory Objednatele.
2. úroveň podpory	Část podpory, která je zajišťována expertními uživateli písemné podpory Objednatele.
AIS	Agendový informační systém. Aplikace nebo systém, který podporuje některou z agend životního prostředí vycházející z legislativy ČR nebo EU.
CENIA	Česká informační agentura životního prostředí
CITES	Registr CITES – sada informačních služeb poskytovaných veřejnosti a orgánům, které vykonávají státní správu v problematice CITES podle zákona č. 100/2004 Sb. (zákon o obchodování s ohroženými druhy) a souvisejícího práva EU.
CRŽP	Centrální registr životního prostředí (www.crzp.cz).
Dostupnost služby	Doba, po kterou musí být služba dostupná uživatelům.
Fronta	Místo, kam je zařazen příchozí hovor, kde čeká na přijetí a obsluhu Operátorem.
HNVO	Systém hodnocení nebezpečných vlastností odpadů (www.hnvo.cz)
IPPC	systém Integrované prevence a omezování znečištění (https://ippc.mzp.cz/)
ISOH	Informační systém odpadového hospodářství
ISPOP	Integrovaný systém plnění ohlašovacích povinností (www.ispop.cz)
IVR	Automatický hlasový systém, který umožňuje přímou interakci s volajícím, jemuž přehrává předem vytvořené hlasové sekvence.
Neobsloužený hovor	Hovor, který byl přepojen z Fronty na Operátora a nebyl Operátorem vyzvednut.
Obsloužený hovor	Telefonické Vyzvednutí hovoru – přepojení Uživatele z Fronty na Operátora.
Operátor	Pracovník 1. úrovně podpory, který odbavuje dotazy uživatelů v rámci Telefonické nebo Písemné podpory.
Pracovní den	Den v týdnu v rozmezí pondělí až pátek, mimo státem uznané svátky.
Provozní doba	Doba, kdy jsou Poskytovatelem zajišťována požadované služby Operátorem.
Přijatý hovor	Hovor převzatý z Fronty Operátorem.
SEPNO	Systém evidence přepravy nebezpečných odpadů (www.sepno.cz)
SLA (Service Level Agreement)	Specifikuje dostupnost a kvalitu poskytovaných služeb ze strany Poskytovatele plynoucích ze smlouvy
Štítek	Krátké, heslovité označení, které vystihuje oblast nebo typ dotazu a který Operátor přiděluje k Tiketu.
Tiket	Požadavek/dotaz Uživatele, zadaný písemnou formou do Tiketovacího nástroje. Tiket má přiřazeného řešitele a jsou sledovány lhůty pro vyřešení a uzavření požadavku.
ÚEP	Systém úplného elektronického podání

Vedoucí týmu provozu	Předem určený pracovník Poskytovatele, který kontroluje práci Operátorů a komunikuje s Objednatelem. Je zodpovědný za školení Operátorů, reporting a kontrolu výstupů Operátorů Poskytovatele.
Vyzvednutí hovoru	Automatické či manuální přepojení volajícího z Fronty na Operátora, kdy dochází ke kontaktu mezi Operátorem a volajícím.
Uživatel	Uživatel systémů využívající Písemnou nebo Telefonickou podporu (tazatel).

Manažerské shrnutí

Příloha A popisuje požadavky na business úrovni na služby uživatelské podpory pro uživatele vybraných informačních systémů resortu Ministerstva životního prostředí (MŽP) a zajišťovaných agend.

Externí Poskytovatel služeb bude standardně zajišťovat technické i personální zabezpečení uživatelské podpory na 1. úrovni (Telefonická i Písemná podpora), pokud se Objednatel rozhodne, může nevyužívat služeb Personálního zabezpečení služeb ve vybraném období roku (předpokladem je období letních prázdnin). Druhá úroveň písemné podpory a telefonické podpory bude zajišťována pracovníky Objednatele za pomoci dodaných řešení Poskytovatele. Objednatel předpokládá přístup do aplikací call centra a tiketovacího nástroje pro definovaný počet uživatelů a aktivní účast jeho zaměstnanců v poskytování podpory druhé úrovně v rámci telefonické nebo písemné podpory. V rámci poptávaných služeb písemné a telefonické podpory bude dodáno technické řešení služby Call centra, Tiketovací nástroj pro položení písemných dotazů ze strany Uživatelů a personální zabezpečení obou těchto kanálů podpory na 1. úrovni podpory.

Rámcový popis služeb

A. Call centrum

– implementace a provoz služby, kompletní technické i licenční zajištění služby (licence, IVR, dohled, monitoring a statistiky, ...).

B. Tiketovací nástroj

- implementace a provoz služby, kompletní technické i licenční zajištění služby (licence, workflow Tiketů, dohled, monitoring a statistiky, ...).

C. Personální zabezpečení služeb

Personální zabezpečení – kompletní personální zajištění služeb, které Objednatel využívá (Operátoři, Supervizoři, Vedoucí týmu provozu, ...).

Výše popsané služby budou poskytovány pro agendové informační systémy Ministerstva životního prostředí, konkrétně ISPOP, CRŽP, SEPNO, HNVO, ISOH2, EnviÚEP, IPPC a CITES. Objednatel má právo rozšířit seznam systémů a agend, pro které je poskytována uživatelská podpora. Tyto systémy jsou zřízeny na základě příslušné legislativy a jejich prostřednictvím jsou ze strany povinných subjektů plněny povinnosti uvedené v legislativě. Počet aktivních uživatelů dotčených systémů je cca 50.000.

Všechny poskytované služby musí být v souladu s nařízením GDPR a musí splňovat požadavky na bezpečnost uvedené dále.

Orientační předpokládané využití služeb v jednotlivých letech

Služba	2024	2025	2026	2027
Telefonická podpora	12 měsíců	12 měsíců	12 měsíců	10 měsíců
Písemná podpora	12 měsíců	12 měsíců	12 měsíců	10 měsíců
Rozšíření služeb o další informační systém	1	1	1	1
Počet odbavených telefonických hovorů v období leden–březen	6000	7000	6000	6000
Počet odbavených telefonických hovorů v období duben–prosinec	1500	3000	1500	1000

Počet odbavených písemných dotazů v období leden–březen	3000	4000	3000	3000
Počet odbavených písemných dotazů v období duben–prosinec	1000	1500	1000	1000

Měsíc v roce	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Počet MD	40	90	60	30	20	20	0	0	20	20	20	20

Výše uvedená tabulka je předpoklad ze strany Objednatele na základě aktuálního stavu legislativy, historické zkušenosti a současného stavu pokrytí služeb zajištění uživatelské podpory. Uvedený předpoklad není závazný a Objednatel bude čerpat služby dle skutečné potřeby.

Obsah

1	Rozsah služeb Telefonické podpory	7
1.1	Požadavky na služby Telefonické podpory	7
1.2	Monitoring a reporting CC.....	8
1.3	Dostupnost a kvalita služby (SLA).....	9
2	Rozsah služeb Písemné podpory	12
2.1	Požadavky na služby Písemné podpory.....	12
2.2	Filtry v Tiketovacím nástroji	14
2.3	Formulář pro založení požadavku	15
2.4	Stavy Tketu a workflow zpracování Tketu	15
2.5	Monitoring a reporting Tketovacího nástroje	18
2.6	Dostupnost a kvalita služby (SLA).....	19
3	Personální zabezpečení služeb	21
3.1	Požadavky na služby	21
3.2	Typy řešitelů	23
4	Poskytování služeb Podpůrného centra poskytovatele	24

1. Rozsah služeb Telefonické podpory

1.1 Technické požadavky na službu call centra

- 1) Implementace služeb Call centra do 30 Pracovních dnů od účinnosti Smlouvy.
- 2) Provoz Call centra za účelem zajištění uživatelské podpory vybraných informačních systémů a agend resortu Ministerstva životního prostředí, dle parametrů uvedených níže.
- 3) V rámci provozu jsou zahrnuty veškeré nezbytné aktivity a náklady nezbytné pro plnění služby v závislosti na řešení služby ze strany Poskytovatele (tzn. např., licence, zálohování, obnova služby, dohled apod.).
- 4) Call centrum umožňuje vyřizování příchozích hovorů Operátorem, Operátor vyzvedává hovory z příchozí Fronty.
- 5) Nasazení interaktivní hlasové odezvy (IVR): automatizované zprávy, služba převodu textu na řeč. Automatizované zprávy lze v průběhu doby poskytování služeb rušit/měnit/rozšiřovat dle potřeb Objednatele. Služba musí umožňovat přímé sdělení určité informace volajícím prostřednictvím automatizované zprávy a přepojení na Operátora.
- 6) Zajištění 1 linky se standardní sazbou volání v rámci ČR (tzn. volající platí sazbu jako při volání na běžná čísla) z geografického číslovacího plánu; přičemž Poskytovatel před zahájením poskytování služby dodá nejméně 5 telefonních čísel, ze kterých si Objednatel vybere. Změna linky a telefonního čísla je možná pouze s písemným souhlasem Objednatele. Linka bude využívána pouze pro potřeby Objednatele.
- 7) Linka má 30-kanálovou konektivitu, tzn. počet současně volajících osob na linku je 30. Po naplnění kapacity je volající informován o naplnění kapacity.
- 8) Linka je dostupná 24/7.
- 9) Z důvodu naplnění kapacity Operátorů, kdy hovor nemůže být přepojen na Operátora ihned, musí být zajištěna hlasová odezva, která volajícího na vytíženost linky upozorní a přehrává hudbu v době čekání na přepojení.
- 10) Mimo Provozní dobu bude na lince hláška upozorňující volajícího, že volá mimo Provozní dobu služby.
- 11) Call centrum disponuje on-line dashboardem, který bude obsahovat k danému okamžiku aktuální informace o počtu přihlášených Operátorů na lince, počtu probíhajících hovorů, Přijatých a Neobsloužených hovorech.
- 12) Poskytovatel zajistí monitoring provozu Call centra a zajištění nepřetržitého přístupu zástupce Objednatele do aplikace Call centra za účelem kontroly kvality poskytování služby včetně naslechu hovorů, provozu Call centra a přístupu k aktuálním statistikám.
- 13) Poskytovatel zajistí možnost přístupu omezeného počtu pracovníků (v maximálním počtu 15 pracovníků) Objednatele za účelem výkonu práce Operátora na 1. úrovni podpory nebo v rámci přepojení hovoru pro účely poskytování podpory 2. úrovně. O dostupnosti 2. úrovně podpory v rámci call centra rozhoduje Objednatel (možnost přepojení na 2. úroveň nebude odpovídat provozní době).
- 14) Pravidelný reporting dle parametrů uvedených v kapitole 1.2. Očekávaný formát reportingu je soubor *.xlsx či jiný dle dohody.
- 15) Hovory musí být nahrávány a archivovány (maximálně po dobu 3 měsíců od doby jejich vzniku), na vyžádání jsou v běžném audio formátu (např. *.mp3) zpřístupněny Objednateli.

- 16) Nedostupnost služby telefonické podpory je poskytovatel povinen hlásit Objednateli ihned po výpadku služby a zaevidovat ji do Podpůrného centra.
- 17) Ukončení využívání služeb Telefonické podpory oznámí Objednatel Poskytovateli s minimálně 1měsíčním předstihem.
- 18) Služba je provozována z datového centra na území České republiky nebo Evropské unie, datové centrum musí splňovat tyto parametry:
 - o Kvalita datového centra na úrovni odpovídající TIER II a vyšší
 - o Certifikace dle normy ČSN ISO/IEC 27001
 - o Monitoring a podpory služeb v režimu 24/7
 - o Nastavení technické ochrany proti kybernetickým útokům a zajištění reakce v případě útoku (CSIRT/CERT tým či opatření obdobného rozsahu).
 - o V souladu s požadavky GDPR
- 19) Osobní údaje jsou zpracovávány na základě souhlasu subjektu údajů.

1.2 Monitoring a reporting Call centra

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

- a) dostupnosti linky, včetně přesného označení časových úseků, kdy byla linka dostupná a kdy byla linka nedostupná s přesností na sekundy,
- b) záznam ke každému příchozímu hovoru, který bude obsahovat:
 - i. datum a čas zahájení a ukončení hovoru s přesností na sekundy,
 - ii. výsledek hovoru (ukončen na IVR, ukončen ve Frontě, převzat Operátorem, Neobsloužený hovor).
 - iii. čas strávený volajícím na IVR, čas strávený volajícím ve Frontě, délka trvání hovoru s Operátorem (na sekundy),
 - iv. Štítek hovoru,
 - v. identifikace volajícího (min. telefonním číslem, ze kterého volající volal),
 - vi. počet volání z jednoho čísla,
 - vii. identifikace Operátora, který hovor vyřizoval,

Dále budou k dispozici na vyžádání ze strany Objednatele následující údaje:

- viii. přehled vytíženosti linky (denní, týdenní, měsíční), z něhož je zřejmý počet příchozích hovorů v rámci sledovaného času; u denního přehledu musí být vytíženost sledována za každou jednotlivou hodinu, u týdenního a měsíčního přehledu musí být vytíženost sledována za každý jednotlivý kalendářní den,
- ix. údaj o jednotlivých štítcích použitých u hovorů za týden/měsíc a v každém pracovním dni (celkový počet štítků; jmenovitý seznam štítků se souhrnným počtem (číslo a %),
- x. údaj o Dostupnosti služby za týden/měsíc a v průběhu jednotlivých dní v týdnu/měsíci (v % i v časovém údaji s přesností na sekundy),
- xi. počet zmeškaných hovorů mimo Provozní dobu Call centra v pracovní dny v hodinových intervalech.

Poskytovatel je povinen z údajů získávaných monitorováním provozu Call centra vytvářet a zasílat/zpřístupnit Objednateli pravidelně níže uvedené reporty (přesná podoba a frekvence zasílání reportů může být upřesněna).

- c) denní report (poskytovaný dle požadavků Objednatele):
 - i. celkový počet hovorů (rozdělení dle výsledku hovoru),
 - ii. počet Operátorů,
 - iii. údaje sledované u každého příchozího hovoru (kapitola 1.2, bod b),
 - iv. statistika o průměrné délce trvání hovorů za den (průměrná délka celého hovoru, průměrný čas strávený volajícím na IVR, průměrná čekací doba, průměrná délka hovoru s Operátorem),
- d) týdenní report (Po-Pá):
 - i. celkový počet hovorů (rozdělení dle výsledku hovoru),
 - ii. počet jednotlivých hovorů za jednotlivé dny v týdnu (rozdělení dle výsledku hovoru),
 - iii. statistika o průměrné délce trvání hovorů za týden a za jednotlivé dny v týdnu (průměrná délka celého hovoru, průměrný čas strávený volajícím na IVR, průměrná čekací doba, průměrná délka hovoru s Operátorem),
- e) měsíční report (kalendářní měsíc) (slouží jako podklad pro akceptaci plnění):
 - i. celkový počet hovorů (rozdělení dle výsledku hovoru),
 - ii. počet Operátorů (v jednotlivé Pracovní dny),
 - iii. počet jednotlivých hovorů za jednotlivé dny v měsíci (rozdělení dle výsledku hovoru),
 - iv. statistika o průměrné délce trvání hovorů za měsíc a za jednotlivé dny v měsíci (průměrná délka celého hovoru, průměrný čas strávený volajícím na IVR, průměrná čekací doba, průměrná délka hovoru s Operátorem).

Denní report je Poskytovatel povinen doručit/zpřístupnit Objednateli vždy do skončení Pracovního dne, za který je report vyžadován; týdenní report je Poskytovatel povinen doručit Objednateli za předchozí týden vždy do 10:00 prvního Pracovního dne týdne aktuálního; měsíční report je Poskytovatel povinen doručit Objednateli vždy do 3 Pracovních dnů následujícího kalendářního měsíce.

Reporty budou ze strany Poskytovatele zasílány prostřednictvím domluveného komunikačního kanálu, který určí Objednatel (např. e-mail).

Měsíční report je podkladem pro akceptaci služeb dle smlouvy a jeho součástí jsou údaje v rozsahu uvedeném v kapitole 1.2, bod a), b) a bod e) Přílohy A Smlouvy.

1.3 Dostupnost a kvalita služby (SLA)

1) Dostupnost služby

SLA	Specifikace plnění
Dostupnost služby (na linku se lze dovolat)	24 / 7, maximální doba výpadku 120 minut/měsíc
Provozní doba služby v případě zajištění Operátory Poskytovatele	v Pracovní den 9:00 – 15:00

2) SLA služeb telefonické podpory

SLA v případě zajištění Operátory Poskytovatele	Specifikace plnění
Obslužených hovorů za den v Provozní době služby*	>=95 %
Hovorů přepojených z Fronty na Operátora do 1 minuty**	>=80%

Tabulka č. 1 – specifikace služeb Telefonické podpory

* Obslužených hovorů za den v Provozní době služby

Celkový počet obslužených hovorů v Pracovní den v Provozní době linky vyjádřený v % musí být alespoň 95 % a vyšší. Pro výpočet se použije:

% Celkem obslužených hovorů = (OH / CH) * 100

CH .. celkový počet hovorů uskutečněných na linku podpory v Provozní době služby

OH .. počet Obslužených hovorů

** Hovorů přepojených z Fronty na Operátora do 1 minuty

Celkový počet Přijatých hovorů v Pracovní den v Provozní době linky vyjádřený v % musí být alespoň 80% a vyšší.

% Celkem Přijatých hovorů = (KH / CH) * 100

CH .. celkový počet hovorů uskutečněných na linku podpory v Provozní době služby

KH .. počet hovorů, které jsou ve Frontě dobu kratší než 1 minuta

Uvedené SLA se nepoužijí, pokud linku obsluhuje právě 1 operátor Poskytovatele a z reportů je zřejmé, že v rámci plnění služeb nebylo možné splnit požadovaná kritéria – tzn. jednotlivé hovory a doby jejich volání se překrývají.

3) Vady služby a jejich kategorizace

- i. „Výpadek“ znamená úplnou nedostupnost služby pro koncové uživatele.
- ii. „Kategorie A“ znamená nejzávažnější Vadu, která znemožňuje Objednateli (či Uživatelům) službu nebo její část užívat (např. není možné se dovolat na linku, služba hlásí neexistující číslo atd.).
- iii. „Kategorie B“ znamená částečnou ztrátu služby anebo jinou Vadu, v jejímž důsledku je využití služby omezeno, avšak částečná ztráta funkcionality může být provizorně (např. s vynaložením většího úsilí či se zvýšenými náklady) nahrazena jinou funkcí (a nejedná se přitom o podstatnou část služby); anebo je značně ztíženo užívání služby; případně se jedná o Vadu kosmetického charakteru.

Kategorie Vady	Lhůta pro odpověď	Lhůta pro odstranění Vady
Kategorie A	30 minut Provozní doby	2 hodiny Provozní doby pro provizorní řešení Vady a 8 hodin Provozní doby pro trvalé odstranění Vady

Kategorie B	6 hodin Provozní doby	16 hodin Provozní doby pro provizorní řešení Vady a 3 Pracovní dny pro trvalé odstranění Vady, pokud nebude dohodnut jiný termín
--------------------	-----------------------	--

Lhůty pro odpověď a lhůty pro odstranění jsou následující a tyto lhůty počínají běžet okamžikem oznámení Vady ze strany Objednatele Poskytovateli:

2. Rozsah služeb Písemné podpory

2.1 Požadavky na služby Tíketovacího nástroje

- 1) Implementace služeb Tíketovacího nástroje do 30 Pracovních dnů od písemného požadavku Objednatele v souladu s požadavky.
- 2) Provoz Tíketovacího nástroje za účelem zajištění uživatelské podpory vybraných agend a informačních systémů resortu Ministerstva životního prostředí, dle parametrů uvedených níže.
- 3) Tíketovací nástroj slouží koncovým Uživatelům systémů nebo Operátorům Call centra pro položení písemného dotazu a vyřešení tohoto dotazu ze strany 1. úrovně podpory nebo 2. úrovně podpory.
- 4) Tíketovací nástroj je nástroj dostupný prostřednictvím internetu v běžných internetových prohlížečích (minimálně Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari), který umožňuje uživateli zadat dotaz v písemné formě.
- 5) Tíketovací nástroj má veřejnou a neveřejnou část. Do neveřejné části mohou přistupovat pouze vybrané osoby Poskytovatele a Objednatele po přihlášení.
- 6) Veřejná část slouží pro zadání dotazu a jeho následné zobrazení v režimu pro čtení.
- 7) Neveřejná část slouží pro správu a řešení dotazů ze strany Poskytovatele a Objednatele.
- 8) Požadavky na atributy uvedené při zakládání dotazu jsou uvedeny v kapitole 2.3.
- 9) Na formulář k zadání dotazu (Tíketu) lze přímo odkazovat, tzn. má vlastní URL adresu.
- 10) O založení Tíketu, změně stavu tíketu, případně o přidání komentáře je uživatel, který tíket založil, informován notifikací na e-mail, který v Tíketu uvedl.
- 11) Je vynaloženo maximální úsilí, aby notifikační e-maily nebyly vyhodnocovány jako spam.
- 12) Každý Tíket bude mít personalizovaný odkaz, který bude veřejně dostupný z internetu a bude součástí notifikace při založení dotazu.
- 13) V neveřejné části Tíketovacího nástroje po přihlášení jsou dostupné všechny zaslané dotazy a jejich atributy, které jsou uvedeny v kapitole 2.2 a 2.3.
- 14) V neveřejné části zajišťuje Poskyvatel službu správy a řešení Tíketů na 1. úrovni a předání Tíketů na 2. úroveň (kontrola odpovědí na dotazy, přidělení na příslušnou úroveň řešení, uzavření dotazu).
- 15) Každý Tíket obsahuje údaje minimálně v rozsahu zadaných údajů z formuláře zadání požadavku (kapitola 2.3). Přesná podoba bude upřesněna v rámci implementace služby.
- 16) Tíketovací nástroj bude umožňovat základní správu Tíketu (editace atributů, změna stavu, změna řešitele, sledování) ze strany jednotlivých řešitelů.
- 17) Každý Tíket má historii úprav a změn. Každý záznam historie je určen minimálně v rozsahu: Uživatel, který změnu provedl; Datum a čas; Změna (původní vs nová hodnota). Do historie se loguje minimálně: Změna stavu Tíketu, změna řešitele Tíketu, změna atributů Tíketu, změna v poli „Popis problému“.
- 18) Každý Tíket bude mít specifické číslo; přes toto číslo je Tíket dostupný pouze pro přihlášené uživatele. Podoba číselné řady bude upřesněna v rámci implementace.
- 19) 1. i 2. úroveň podpory může být zajišťována pracovníky Objednatele. Každý řešitel Objednatele bude mít vlastní přístupový účet. Bude existovat seznam řešitelů. Změny na úrovni seznamů řešitelů (přidání nového řešitele, změna kontaktních údajů řešitele, odstranění řešitele atd.) budou zadávány ze strany Objednatele. Poskyvatel má na realizaci změny 2 Pracovní dny.
- 20) Maximální počet uživatelů Tíketovacího nástroje ze strany Objednatele (tzn. řešitelů a administrátorů) je 50 osob (k jednomu okamžiku).

- 21) V rámci Tiktovacího nástroje bude přístupný registr řešitelů, včetně kontaktů (e-mail, organizace).
- 22) Tiket půjde na 2. úrovni přidělit konkrétnímu řešiteli.
- 23) Každý řešitel se může přihlásit do Tiktovacího nástroje, po přihlášení má dostupné Tikety přidělené k řešení jeho osobě. Typy řešitelů jsou uvedeny v kapitole 3.2 tohoto dokumentu.
- 24) V rámci nástroje pro potřeby Objednatele existuje i role administrátor, která má dostupný přehled všech Tiktů, ze kterého se dá přímo do Tiketu prokliknout. Uživatel s rolí administrátor může měnit stavy Tiktů, řešit jakýkoliv Tiket 1. i 2. úrovně, měnit řešitele atd. Přesný výčet kompetencí role „Administrátor“ bude specifikován v implementaci. Roli lze přidělit jakémukoliv uživateli Objednatele.
- 25) Nad přehledem Tiktů lze filtrovat dle atributů uvedených v kapitole 2.2. Přehled je dostupný Operátorům a pracovníkům 2. úrovně podpory. Z přehledu lze exportovat do formátu *.XLSX/CSV bez omezení.
- 26) V přehledu Tiktů je možnost fulltextového vyhledávání.
- 27) K Tiktům bude možnost vkládat interní nebo veřejné komentáře. V případě vložení komentáře budou příslušně strany informovány notifikací (v případě veřejného komentáře Uživatel prostřednictvím e-mailu vloženého do formuláře, v případě interních komentářů bude informace zaslána všem řešitelům požadavku).
- 28) Za předpokladu, že Tiket zakládá Operátor bude u Tiketu vyznačeno, že se jedná o Tiket založený Operátorem (např. na základě hovoru z CC).
- 29) Každý Tiket může mít přidělený jeden nebo více Štítků. Přes Štítek se lze prokliknout na již zpracované požadavky se stejným Štítkem. Štítek bude udělovat Operátor, může být opraven (a/nebo i přidělen) Supervizorem nebo pracovníkem druhé úrovně podpory. Při zadávání i vyhledávání štítků nástroj nebude rozlišovat malá velká písmena a bude nabízet návrh podobných štítků.
- 30) V Tiktovacím nástroji existuje přehled Štítků. Štítky lze zobrazit abecedně, formou heat mapy či obdobného zobrazení (dle počtu užití). Objednatel může přímo modifikovat z tohoto přehledu užití Štítky. Způsob tvorby Štítků bude dohodnut v rámci implementace.
- 31) Tiket lze propojit s jiným Tiktetem nebo si nastavit jeho sledování. V případě propojení bude zobrazen odkaz na propojený Tiket v obou propojených Tiktetech. V případě sledování bude při změně stavu Tiketu sledujícímu řešiteli zaslána e-mailová notifikace.
- 32) Tikety se automaticky propojují navzájem na základě dostupných informací o zadavateli tiketu (např. e-mail nebo telefonní číslo).
- 33) V rámci Tiktovacího nástroje budou dostupné uživatelské nástěnky, které zobrazují vybrané údaje Písemné podpory Operátorům i uživatelům Objednatele. V nástěnce lze prezentovat informace minimálně v rozsahu:
 - i. nové Tikety,
 - ii. požadavky na 1.úrovni,
 - iii. požadavky na 2. úrovni,
 - iv. požadavky přiřazené konkrétnímu Operátorovi nebo přihlášenému uživateli Objednatele,
 - v. šablony filtrů uložené konkrétním Operátorem nebo přihlášeným uživatelem Objednatele,
 - vi. kompletní rozsah nástěnek bude stanoven v implementační fázi.Současně budou zobrazeny počty Tiktů v jednotlivých stavech.

- 34) Dostupnost jednotlivých nástěnek lze nastavit každým uživatelem v rámci správy uživatelského účtu.
- 35) Odpovědi na požadavky musí být psány spisovnou češtinou a bez gramatických chyb.
- 36) Odpovědi budou mít předdefinované a lze je editovat dle potřeby (předvyplněné v rámci pole pro odpověď dotazu) záhlaví a zápatí, pokud nebude dohodnuto jinak:
- i. „Dobrý den,“,
 - ii. „S pozdravem,“.
- 37) V rámci nástroje na zpracování Tiketů bude zajištěna jejich archivace minimálně po dobu poskytování služby.
- 38) Poskytovatel provede prvotní proškolení Objednatele na funkce a obsluhu Tiketovacího nástroje a dodá příslušnou uživatelskou dokumentaci, pokud nebude dohodnuto jinak.
- 39) Předání exportu Tiketů a jejich řešení Objednateli po konci poskytování služeb Tiketovacího nástroje.
- 40) Nedostupnost služby písemné podpory je poskytovatel povinen hlásit Objednateli ihned po výpadku služby a zaevidovat výpadek do Podpůrného centra.
- 41) Ukončení využívání služeb Písemné podpory oznámí Objednatel Poskytovateli s minimálně 1měsíčním předstihem.
- 42) Poskytovatel si pro interní potřebu vede informace ve znalostní bázi, prvotní naplnění znalostní báze provede Poskytovatel na základě předaných materiálů. Způsob aktualizace znalostní báze je na dohodě mezi Poskytovatelem a Objednatelem. Znalostní báze je jednotná pro telefonní i písemnou podporu.
- 43) Služba je provozována z datového centra na území České republiky nebo Evropské unie, datové centrum musí splňovat tyto parametry:
- Kvalita datového centra na úrovni odpovídající TIER II a vyšší
 - Certifikace dle normy ČSN ISO/IEC 27001
 - Monitoring a podpory služeb v režimu 24/7
 - Nastavení technické ochrany proti kybernetickým útokům a zajištění reakce v případě útoku (CSIRT/CERT tým či opatření obdobného rozsahu).
 - V souladu s požadavky GDPR
- 44) Osobní údaje jsou zpracovávány na základě souhlasu subjektu údajů.

2.2 Filtry v Tiketovacím nástroji

V Tiketovacím nástroji existuje přehled všech Tiketů (dotazů). Nad tímto přehledem lze i filtrovat minimálně v rozsahu uvedené v Tabulce č. 2. Automaticky se předpokládá, že lze filtrovat podle jednotlivých atributů Tiketů. Nastavení filtrů lze uložit do šablon a sdílet s dalšími uživateli. Rozsah filtrů bude stanoven v implementační fázi.

Název filtru	Popis
ŠTÍTEK	Dle databáze štítků (našeptávač z již existujících štítků)
DATUM	Rozpětí Od – Do
	Poslední změna / aktualizace Tiketů (výběr konkrétního data)
ŘEŠITEL	Výběr z jmenového seznamu všech pracovníků písemné podpory

E-MAIL	e-mail tazatele
STAV	Výběr z číselníku
URL	Podle URL viz atributy dotazu.
Odpověď	Volné textové pole, vyhledává shodu uvedeného textu ve filtru s textem v odpovědi dotazu.
Popis problému	Volné textové pole, vyhledává shodu uvedeného textu ve filtru s textem v dotazu.

Tabulka č. 2 – Základní výčet filtrů v Tiketovacím nástroji

2.3 Formulář pro založení požadavku

Pro zadání písemné dotazu do Tiketovacího nástroje bude sloužit veřejně dostupný formulář, který bude mít předem definovaná pole a povinnosti. Minimální rozsah formuláře je definován v Tabulce č. 3. Objednavatel může v rámci implementace rozsah údajů rozšířit/upravit. Formulář se musí vejít na 1 obrazovku a musí být zpřístupněn i z mobilního zařízení (responsivní design).

Název pole	Popis pole
Jméno	Povinné pole, pouze písmena
Příjmení	
E-mail	Povinné pole, bude probíhat kontrola formátu e-mailu
Telefon	Povinné pole, pouze číslice, předvolba řešena číselníkem předvoleb, výchozí předvolba je +420
IČO / ID subjektu	Povinné pole nebo možnost zaškrtnutí „bez IČO/ID“
URL výchozího systému	Needitovatelné, automaticky doplněno; URL, ze kterého uživatel otevřel tento formulář.
Název Tketu	Povinné pole
Tiket zadaný operátorem	ANO/NE, zaškrťává pouze operátor
Popis problému	Povinné pole. Text zadaný Uživatelem/Operátorem
Příloha	Nepovinné pole, Omezená velikost (max 5 MB)
Souhlas se zpracování údajů	Pouze vysvětlení, že je nutné pro zodpovězení dotazu.
Kontrola CAPTCHA	Dle doporučení Poskytovatele (ideálně reCAPTCHA) či jiná bezpracná metoda.

Tabulka č. 3 – Základní popis polí ve formuláři k založení požadavku

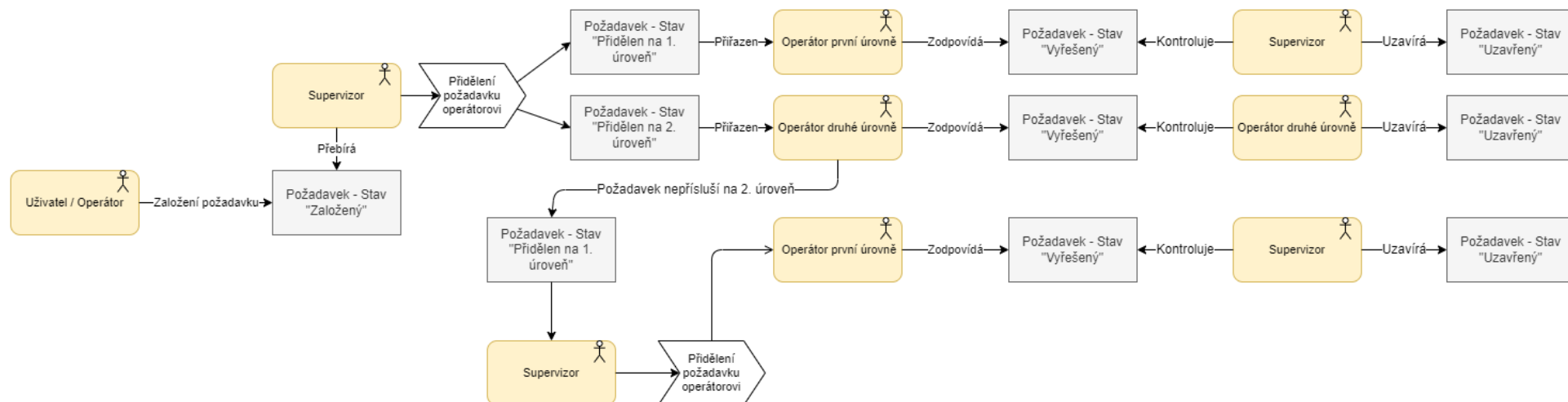
2.4 Stavý Tketu a workflow zpracování Tketu

Každý položený dotaz prostřednictvím písemné podpory vytváří Tket. Tikety mohou nabývat několika stavů dle fáze zpracování Tketu. V Tabulce č. 4 je vypsán minimální rozsah stavů Tketů požadovaný v rámci dodání Tiketovacího nástroje. V případě potřeby je možné se domluvit na přidání dalších stavů Tketu.

Název	Popis	Možnost měnit stav Tketu
Založený	Požadavek v systému zadáný Uživatelem nebo Operátorem	Supervizor, CENIA
Přidělen na 1. úroveň	Předaný k řešení Operátorovi první úrovně	Operátor, Supervizor, CENIA
Přidělen na 2. úroveň	Předaný k řešení Operátorovi druhé úrovně	Supervizor, CENIA
Vyřešený	Požadavek, který Operátor odpověděl a označil jako vyřešený	Supervizor, CENIA
Uzavřený	Tiket s odpovědí odesláný Uživateli. Odpověď již nelze editovat.	Operátor, Supervizor, CENIA

Tabulka č. 4 – Základní stavy Tketu v rámci Tketovacího nástroje

Workflow zpracování Tketu



2.5 Monitoring a reporting Písemné podpory

Z údajů získávaných monitorováním zpracování Tiketů budou k dispozici pravidelný měsíční report, který bude Poskytovatel po dohodě s Objednatelem zasílat prostřednictvím domluveného komunikačního kanálu, (např. e-mail). Přesná podoba reportu může být upravena.

Měsíční report je podkladem pro akceptaci služeb dle smlouvy a jeho součástí jsou údaje v následujícím rozsahu:

- i. celkový počet přijatých Tiketů,
- ii. celkový počet předaných Tiketů na 2. úroveň podpory,
- iii. počet vrácených tiketů z 2. úrovně na 1. úroveň podpory,
- iv. celkový počet Tiketů vyřešených 1. úrovní podpory,
- v. celkový počet Tiketů vyřešených 2. úrovní podpory,
- vi. počet Tiketů ve stavu „Přidělen na 1. úroveň“ a „Přidělen na 2. úroveň“,
- vii. průměrná doba řešení tiketů na 1. úrovni podpory v hodinách/dnech,
- viii. průměrná doba řešení tiketů na 2. úrovni podpory v hodinách/dnech,
- ix. počet Tiketů s atributem „Zadáno na základě telefonického hovoru“.

Report je vyhotoven vždy za příslušný kalendářní měsíc.

Dále dle požadavků Objednatele budou k dispozici exporty, které budou obsahovat atributy uvedené v kapitole 2.2 a 2.3 budou řazeny ve sloupcích. Export dále obsahuje:

- i. čas v minutách mezi stavy tiketů Založený a přidělen na 1. nebo 2. úroveň řešení,
- ii. čas v minutách mezi stavy tiketů Přidělen na 1. úroveň a stavem Vyřešeno.

2.6 Dostupnost a kvalita služby (SLA)

1) Dostupnost služby

Dostupnost	Specifikace plnění
Dostupnost služby	24 / 7, maximální doba výpadku 120 minut/měsíc
Provozní doba služby v případě zajištění Operátory Poskytovatele	9:00-15:00

2) SLA služby

SLA v případě zajištění Operátory Poskytovatele	Specifikace plnění
Doba převzetí Tiketů*	30 min
Tiketů vyřešených do 4 hodin v Provozní době**	>= 80%
Počet vrácených Tiketů na 1. úroveň (max)***	25 %

Tabulka č. 5 – Specifikace SLA písemné podpory

* Doba převzetí Tiketů

Doba, do které musí být stav Tiketů ze stavu „Založený“ změněn na „Přidělen na 1. úroveň“ nebo „Přidělen na 2. úroveň“.

** Doba vyřešení Tiketů na 1. úrovni

Doba, do které musí být stav Tiketů ze stavu „Přidělen na 1. úroveň“ změněn na stav „Uzavřený“ nebo „Přidělen na 2. úroveň podpory“.

*** Počet vrácených Tiketů na 1. úroveň

Pokud počet Tiketů, které jsou vráceny na 1. úroveň řešení z 2. úrovně řešení přesáhne 25 %, plynou pro Poskytovatele služby sankce dle smluvních podmínek. Pro výpočet se použije:

% Celkem předaných Tiketů na 2. úroveň = (VT / PT) * 100

PT .. celkový počet Tiketů předaných na 2. úroveň řešení

VT .. počet Tiketů vrácených na 1. úroveň řešení

3) Vady služby a jejich kategorizace

- i. „Výpadek“ znamená úplnou nedostupnost služby pro koncové uživatele.
- ii. „Kategorie A“ znamená nejzávažnější vadu, v jejímž důsledku je služba nedostupná, nebo která znemožňuje Objednateli (či uživatelům) službu nebo její část užívat (např. není možné položit dotaz, není možné vyřešit dotaz ze strany řešitele).

- iii. „Kategorie B” znamená částečnou ztrátu služby anebo jinou Vadu, v jejímž důsledku je využití služby omezeno, avšak částečná ztráta funkcionality může být provizorně (např. s vynaložením většího úsilí či se zvýšenými náklady) nahrazena jinou funkcí (a nejedná se přitom o podstatnou část služby); anebo je značně ztíženo užívání služby; případně se jedná o Vadu kosmetického charakteru.

Lhůty pro odpověď a lhůty pro odstranění jsou následující a tyto lhůty počínají běžet okamžikem oznámení Vady ze strany Objednatele Poskytovateli:

Kategorie Vady	Lhůta pro odpověď	Lhůta pro odstranění Vady
Kategorie A	1 hodina Provozní doby	4 hodiny Provozní doby pro provizorní řešení Vady a 1 Pracovní den pro trvalé odstranění Vady
Kategorie B	4 hodiny Provozní doby	16 hodin Provozní doby pro provizorní řešení Vady a 5 Pracovních dnů pro trvalé odstranění Vady, pokud nebude dohodnut jiný termín

3. Personální zabezpečení služeb a ostatní požadavky

3.1 Požadavky na služby

- 1) Poskytovatel zajišťuje personální pokrytí služeb Call centra a Tiketovacího nástroje, pokud je Objednatel využívá.
- 2) Objednatel nemusí ve vybraném období roku využívat žádného Operátora Poskytovatele.
- 3) Předpokládaný stálý počet osob zajišťující pokrytí služeb je 1 osoba/Operátor Poskytovatele s výjimkou vybraných období roku. Tento operátor je stálý, nedochází k jeho ad-hoc změně, pokud pro to neexistují závažné důvody. Pokud dojde k výměně operátora je o tom Objednatel písemně vyzooměn s dostatečným předstihem, Objednatel může v tomto případě odmítnou nasazení jiného Operátora Poskytovatele a dočasně si zajistit vlastní Operátory.
- 4) Maximální počet osob zajišťující pokrytí služeb je 7 osob/Operátorů. Navýšení či snížení počtu Operátorů je realizováno ve lhůtě 2 pracovních dnů od dohodnuté změny počtu Operátorů, pokud nebude dohodnuto jinak.
- 5) Personální zabezpečení poskytovaných služeb bude možné posílit až o 6 aktivních pracovníků, kteří jsou součástí proškoleného týmu Operátorů. Počet Operátorů pro zajištění služeb navrhuje Poskytovatel, tak, aby byl schopen plnit požadovaná SLA. Objednatel alokovaný počet schvaluje. V případě nutnosti rozhodnutí počet Operátorů určuje Objednatel, a to na základě vlastního know-how a na základě průběžných reportů.
- 6) Poskytovatel zajistí stálý tým Operátorů, kteří budou proškolení ze strany Objednatele v dohodnutém rozsahu. Nejsou možné opakované adhoc denní změny týmu a zajišťování služeb neproškolenými Operátory bez výslovného písemného souhlasu Objednatele. Operátoři mohou být sdílení na další projekty, pokud Objednatel toto sdílení písemně nezakáže; Objednatel může tento zákaz odvolat, pokud uzná za vhodné.
- 7) Práce a poskytování služeb je ze strany Poskytovatele koordinována z pozice Vedoucího týmu provozu.
- 8) Vedoucí týmu provozu je zodpovědný za práci Operátorů a řešení dotazů na 1. úrovni podpory, předávání dotazů na 2. úroveň podpory, bude zajišťovat reporting a v případě potřeby bude s Objednatelem provádět proškolení Operátorů.
- 9) Operátoři musí hovořit plyně česky, písemný projev musí být spisovná čeština. Stálý operátor, kteří aktivně zajišťují službu, musí hovořit anglicky v rozsahu zajištění podpory (tzn. minimálně na úrovni B2).
- 10) Provozní doba Služeb, pokud je zajišťují Operátoři Poskytovatele, je každý Pracovní den od 9 do 15 hodin. V případě zajištění služby interními Operátory Objednatele si pracovní dobu určuje Objednatel.
- 11) Operátoři řeší telefonické i písemné požadavky volajících/uživatelů na 1. úrovni podpory, tzn. standardní situace týkající se např. přihlašování do systémů, registrace, ztráta hesla, otevření formuláře apod. Definování standardních situací, často kladených dotazů a pravidel pro předávání požadavků Objednateli bude součástí prvotního školení Operátorů ze strany Objednatele.
- 12) Dotazy, na které nelze odpovědět na 1. úrovni podpory budou zadávány buď formou písemných Tiketů a předávány na 2. úroveň Písemné podpory nebo předávány na 2. úroveň podpory v rámci call centra, pokud budou přihlášení Operátoři Objednatele.
- 13) Operátoři budou štítkovat proběhlé hovory v aplikaci call centra i zaslané dotazy v tiketovacím nástroji tak, aby z nich bylo možné tvořit statistiky.

- 14) Počet Operátorů pro zajištění služby navrhuje Poskytovatel, Objednatel musí alokovaný počet schválit.
- 15) Poskytovatel si pro interní potřebu poskytování služby vede informace ve znalostní bázi, prvotní naplnění znalostní báze provede Poskytovatel na základě předaných materiálů, způsob aktualizace znalostní báze je na dohodě mezi Poskytovatelem a Objednatelem. Znalostní báze je jednotná pro Telefonickou i Písemnou podporu.
- 16) V případě volné kapacity Operátorů při zajištění Služeb může Objednatel tuto kapacitu využít k aktivitám, které povedou ke zkvalitnění poskytovaných služeb ze strany Objednatele, tím se rozumí např. analýzu nejčastějších dotazů, návrh optimalizace odpovědí apod.
- 17) Školení Operátorů zajistí Objednatel v maximálním rozsahu 4x2 hodiny před zahájením poskytování služeb (úvodní školení), pokud nebude dohodnuto jinak. Následná školení budou probíhat v max. rozsahu 1x30min týdně. Školení budou probíhat v době mimo Provozní dobu služby. Školení v případě rozšíření služeb o nový systém proběhnou v rozsahu 1x2 hodiny před rozšířením rozsahu služby. Školení budou primárně probíhat dálkově. Objednatel poskytne kromě školení i studijní materiály, podle kterých bude Operátor postupovat. Případné doškolení nových Operátorů v případě nutného doplnění Operátorů provede Poskytovatel. Objednatel může průběžně poskytovat studijní materiály, se kterými se Operátoři kompletně seznámí. Objednatel může Operátory náhodně vyzkoušet z předaných materiálů.
- 18) Objednatel si vyhrazuje právo u konkrétních pracovníků Poskytovatele, kteří opakovaně neprokáží dostatečné znalosti (kdy bude v rámci náslechu hovoru zjištěno, že odpovědi na dotazy Uživatelů jsou neúplné případně zavádějící) či porušují zásady slušnosti, Poskytovateli zakázat plnění Služeb prostřednictvím takových osob. Poskytovatel je povinen tento zákaz respektovat a bezplatně nahradit takového Operátora Operátorem novým.
- 19) Poskytovateli bude zřízen přístup do systémů Objednatele, pro které je zajišťována uživatelská podpora s cílem identifikace Uživatele a ověření Uživatelem sdělovaných informací. Rozsah přístupu bude definován po uzavření smlouvy a bude sepsán protokol o předání. Všechny informace obsažené v systémech Objednatele jsou důvěrné a Poskytovatel má povinnost s nimi tak zacházet.
- 20) Pokud Poskytovatel obdrží stížnosti od koncového Uživatele, která se týká nedostatku poskytovaných služeb, je povinen oznámit tuto stížnost Objednateli a provést záznam do Tiketovacího nástroje s informacemi o stěžovateli (jméno, příjmení, tel. číslo) a datum a čas hovoru.
- 21) Operátoři a další osoby podílející se na plnění zakázky budou mít přístup do systémů objednatele k efektivnímu řešení uživatelských požadavků, nesmí sdělovat žádná data a údaje z těchto systémů, slouží pouze ke konkretizaci odpovědi uživateli a ověření faktů, které tazatel sděluje.
- 22) Objednatel může Operátory kapacity Operátorů využít i pro zajištění služby Livechatu v rámci přípravy prototypu Objednatele. Podmínky zajištění této služby budou dohodnuty individuálně tak, aby neohrozili plnění SLA, které Objednatel požaduje.

3.2 Typy řešitelů

Role	Rozsah úkonů v Tiketovacím nástroji	Působí na straně
Operátor 1. úrovně podpory Poskytovatele	řeší telefonické i písemné dotazy, které nejsou specifické a lze je zodpovědět pomocí znalostní báze (manuály, návody a FAQ)	Poskytovatele
Operátor Objednatele	V případě nevyužití služeb Operátora Poskytovatele využívá Tiketovací nástroj a Call centrum k zajištění služeb koncovým uživatelům, v případě zajištění služeb Operátora Poskytovatelem zajišťuje zodpovídání dotazů, které byly předány z 1.úrovně podpory odpovědnou osobou Poskytovatele (supervizor)	Objednatele
Supervizor	dohlíží na zodpovídání dotazů na 1. úrovni podpory a zajišťuje přeřazení dotazů na 2. úroveň podpory; zodpovídá za správnost řešení u Tiketů na 1. úrovni podpory a koordinuje uzavírání vyřešených Tiketů, může být zajištěno Vedoucím týmu provozu.	Poskytovatele
Vedoucí týmu provozu	Odpovídá za poskytování služeb dle požadavků Objednatele a koordinuje poskytování služeb s Objednatelem	Poskytovatele
Správce uživatelské podpory Objednatele (administrátor)	zajišťuje zodpovídání dotazů, které byly předány z 1.úrovně podpory, disponuje oprávněním v Tiketovacím nástroji přiřazovat dotazy konkrétnímu řešiteli na 2. úrovni podpory; může řešit dotazy od stavu založeno po vyřešeno a uzavírá všechny dotazy na obou úrovních podpory	Objednatele

4. Poskytování služeb Podpůrného centra poskytovatele

Vady, nedostupnost služeb nebo snížení kvality služeb Objednatel zadává prostřednictvím Podpůrného centra poskytovatele. Podpůrné centrum je dostupné přes síť Internet nebo telefonicky.

Jako Podpůrné centrum slouží O2 Service Desk, dostupné na adrese silver_sd@o2.cz a na telefonním čísle 800 333 777. Podpůrné centrum poskytuje následující služby:

- 1) Podpůrné centrum poskytovatele disponuje písemným nástrojem, kde je možné evidovat Požadavek na poskytnutí informace, nahlášení chyb, nedostupnost, servisní a změnové požadavky.
- 2) Odpověď na Oznámení Vady nebo nedostupnosti a poskytování informací o stavu odstraňování Vad nebo nedostupnosti.
- 3) Lokalizace a identifikace Vad a jejich příčin.
- 4) Podpůrné centrum poskytovatele umožňuje ze strany Objednatele určení SLA dle smlouvy a je zajištěno automatické počítání lhůt.
- 5) Do Podpůrného centra poskytovatele bude zřízen přístup uživatelům Objednatele.
- 6) Vedení evidence nedostupnosti služeb (jak plánované, tak neplánované). Evidence je snadno dostupná uživatelům Objednatele s možností exportovat celou evidenci (např. *.CSV, *.TXT). Evidence je aktualizovaná v nejbližším možném termínu po uskutečnění nedostupnosti.

PŘÍLOHA B

Provozní tým Poskytovatele a Seznam poddodavatelů

Provozní tým Poskytovatele

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

Titul, Jméno, Příjmení	Role v týmu
	Kontaktní osoba, obchodní zástupce
	Vedoucí týmu provozu
	Odborník implementace služeb call centra
	Odborník implementace služeb ticketovacího nástroje
	Stálý operátor, HPP, jazyková znalost – čeština, angličtina
	operátor, HPP, jazyková znalost – čeština
	operátor, HPP, jazyková znalost – čeština
	operátor, HPP, jazyková znalost – čeština, angličtina
	operátor, HPP, jazyková znalost – čeština, angličtina
	operátor, HPP, jazyková znalost – čeština
	operátor, HPP, jazyková znalost – čeština
	operátor, HPP, jazyková znalost – čeština

Seznam poddodavatelů

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

Název poddodavatele	Identifikační údaje poddodavatele
Go Digital! Direct s.r.o.	Sídlo: Masarykovo náměstí 2655, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice IČO: 062 39 986

SMLOUVA O DALŠÍM ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

(dále jen „GDPR Smlouva“)

uzavřená v souladu s čl. 28 bod. 4 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“) mezi smluvními stranami:

Zpracovatel: Česká informační agentura životního prostředí
se sídlem: Moskevská 1523/63, 101 00 Praha 10,
zastoupená: RNDr. Jan Prášek, pověřen výkonem funkce ředitele CENIA
IČO: 45249130
bankovní spojení: ČNB Praha 1
číslo účtu: 1837101/0710

(dále též „Zpracovatel“ či „CENIA“)

a

Další zpracovatel: O2 Czech Republic a.s.
se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, Praha 4 – Michle, PSČ 140 22
zastoupená: Ing. Michaela Žatečková, Key Account Manager, na základě pověření
ze dne 13.03.2023
IČO: 60193336
DIČ: CZ60193336
bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
číslo účtu: 27-4908440207/0100

kontaktní osoba: Ing. Michaela Žatečková

(dále jen „Další zpracovatel“ či „O2“)

(Zpracovatel a Další zpracovatel dále jednotlivě také jako „Smluvní strana“ a společně jako „Smluvní strany“).

1. PREAMBULE

- 1.1. Zpracovatel a Další zpracovatel spolu uzavřeli smlouvu na plnění veřejné zakázky s názvem „POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB UŽIVATELSKÉ PODPORY VYBRANÝCH AGEND A AGENDOVÝCH INFORMAČNÍCH SYSTÉMŮ RESORTU MINISTERSTVA ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ“ (dále jen „Hlavní smlouva“).
- 1.2. Na základě Hlavní smlouvy uvedené v odst. 1.1 této GDPR Smlouvy poskytuje Další zpracovatel služby telefonické podpory a písemného podpory za účelem zajištění první úrovně uživatelské podpory pro vybrané agendové informační systémy resortu Ministerstva životního prostředí.
- 1.3. Plnění předmětu Hlavní smlouvy „POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB UŽIVATELSKÉ PODPORY VYBRANÝCH AGEND A AGENDOVÝCH INFORMAČNÍCH SYSTÉMŮ RESORTU MINISTERSTVA ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ“ zahrnuje činnosti, při kterých dochází ke zpracování osobních údajů („Osobní údaj“) Dalším zpracovatelem pro Zpracovatele. Zpracováním Osobních údajů je jakákoliv operace nebo soubor operací s Osobními údaji nebo soubory Osobních údajů, který je prováděn pomocí či bez pomoci automatizovaných postupů, jako je shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoli jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení výmaz nebo zničení.
- 1.4. Zpracovatelem a Dalším zpracovatelem se pro účely této GDPR Smlouvy rozumí Zpracovatel a Další zpracovatel ve významu uvedeném v čl. 4 bod 8 a čl. 28 GDPR.
- 1.5. Správcem ve významu uvedeném v čl. 4 bod 7 GDPR informačních systémů uvedených v odst. 1.2 GDPR Smlouvy je Ministerstvo životního prostředí (dále též „Správce“ či „MŽP“).
- 1.6. Vzhledem k tomu, že v rámci zajištění služeb telefonické a písemné podpory jsou zpracovávány osobní údaje fyzických osob, se Smluvní strany dohodly na následující úpravě práv a povinností.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem této GDPR Smlouvy je zajištění zpracovávání osobních údajů Dalším zpracovatelem, který zajišťuje služby telefonické a písemné podpory na základě pokynů Zpracovatele dle čl. 4 bod 2 GDPR (dále jen „Plnění“) a dále závazek Smluvních stran zachovávat mlčenlivost o těchto vzájemně poskytnutých informacích, a to v rozsahu a za podmínek stanovených touto GDPR Smlouvou.
- 2.2. Ke zpracování osobních údajů dochází v souvislosti se zajištěním uživatelské podpory vybraných agend a agendových informačních systémů resortu Ministerstva životního prostředí. Podrobnosti jsou stanoveny v příloze této GDPR Smlouvy.
- 2.3. Zpracováním osobních údajů ve smyslu této GDPR Smlouvy se rozumí zejména jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace s využitím manuálních a automatizovaných prostředků v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného Plnění.
- 2.4. Zpracování Dalším zpracovatelem se řídí touto GDPR Smlouvou, Hlavní smlouvou, právním aktem Evropské Unie nebo právním předpisem ČR, které zavazují Dalšího zpracovatele vůči Zpracovateli a v nichž je stanoven předmět a doba trvání zpracování, povaha a účel zpracování, typ osobních údajů a kategorie subjektů údajů, povinnosti a práva Zpracovatele či Správce.

3. MÍSTO A TERMÍNY POSKYTOVÁNÍ PLNĚNÍ

- 3.1. Plnění bude poskytováno na místě uvedeném v příloze GDPR Smlouvy.
- 3.2. Realizace Plnění bude probíhat na základě pokynů oprávněných osob Zpracovatele definovaných v čl. 9. odst. 9.1. GDPR Smlouvy.

4. ÚČEL ZPRACOVÁNÍ, TYP OSOBNÍCH ÚDAJŮ A KATEGORIE SUBJEKTŮ ÚDAJŮ

- 4.1. Účelem zpracování osobních údajů je zajištění a realizace uživatelské podpory, osobní údaje jsou zpracovány:
 - v rámci služeb uživatelské podpory na základě souhlasu subjektu údajů v případě využití služby telefonické nebo písemné podpory
 - v dotčených agendových informačních systémech a v omezeném rozsahu zpřístupněny pracovníkům Dalšího zpracovatele
- 4.2. Osobní údaje subjektů údajů, kteří nejsou zaměstnanci Zpracovatele ani Dalšího zpracovatele, budou zpracovány v maximální rozsahu:
 - jméno, příjmení
 - e-mailová adresa,
 - telefonní číslo,
 - login/přihlašovací jméno,
 - údaje pro 2. faktor přihlášení,
 - vazba na subjekt,
 - IČO, je-li subjekt údajů fyzickou osobou podnikající,
 - ID, je-li subjekt údajů fyzickou osobou,
 - další interní identifikátory obsažené v jednotlivých agendových informačních systémech.
- 4.3. Osobní údaje zaměstnanců Dalšího zpracovatele budou zpracovány v rozsahu:
 - jméno, příjmení a titul,
 - e-mailová adresa,
 - telefonní číslo.

5. PRÁVA A POVINNOSTI DALŠÍHO ZPRACOVATELE

- 5.1. Další zpracovatel zpracovává osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Zpracovatele.
- 5.2. Další zpracovatel je oprávněn předat osobní údaje jakémukoliv subjektu v České republice či do třetí země nebo mezinárodní organizaci pouze na základě písemného pokynu Zpracovatele dle odst. 5.1 této GDPR Smlouvy, s výjimkou případů, kdy mu toto zpracování ukládá právo Evropské Unie nebo právní předpis ČR. V takovém případě je Další zpracovatel povinen Zpracovatele informovat o tomto právním požadavku před zpracováním s výjimkou případů, kdy by právo Evropské Unie nebo právní předpis ČR toto informování zakazovaly.

- 5.3. Další zpracovatel je povinen zajistit, aby osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje se zavázaly k mlčenlivosti; zajišťuje, že jeho zaměstnanci budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Zpracovatelem stanoveném a odpovídajícím této GDPR Smlouvě.
- 5.4. Další zpracovatel (stejně jako Zpracovatel) je povinen zajistit vhodná technická a organizační opatření (čl. 32 GDPR) tak, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku. Zpracování musí naplňovat požadavky GDPR tak, aby byla zajištěna ochrana subjektu údajů.
- 5.5. Další zpracovatel napomáhá Zpracovateli ke splnění povinností dle čl. 32 až 36 GDPR (tj. zabezpečení zpracování, ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů, oznamování případů porušení zabezpečení osobních údajů přímo subjektu údajů, posouzení vlivu na ochranu osobních údajů, předchozí konzultace).
- 5.6. Další zpracovatel poskytuje Zpracovateli veškeré informace potřebné k doložení splnění povinností stanovených v čl. 28 GDPR a umožňuje provedení auditů včetně inspekci, prováděných Správcem nebo jiným auditorem.
- 5.7. Další zpracovatel vede záznamy o činnostech zpracování, za něž odpovídá a o všech kategoriích činností zpracování prováděných pro Zpracovatele dle čl. 30 GDPR.
- 5.8. Další zpracovatel ohlašuje bez zbytečného odkladu Zpracovateli porušení zabezpečení osobních údajů tak, aby Zpracovatel a Správce byli schopni splnit ohlašovací povinnosti vůči dozorovému orgánu.
- 5.9. Další zpracovatel je povinen být Zpracovateli nápomocen pro splnění povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, jakož i pro splnění dalších povinností ve smyslu GDPR, jednání s Úřadem pro ochranu osobních údajů nebo s jinými veřejnoprávními orgány.
- 5.10. Další zpracovatel v souladu s rozhodnutím Zpracovatele osobní údaje po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním – vrátí Zpracovateli a/nebo vymaže včetně všech existující kopií a záloh.
- 5.11. Po ukončení poskytování služeb Dalšího zpracovatele pro Zpracovatele nezaniká povinnost Dalšího zpracovatele mlčenlivosti, jakož i nároky Správce z důvodu porušení povinností touto GDPR Smlouvou.
- 5.12. Další zpracovatel je povinen neprodleně informovat Zpracovatele v případě, že podle jeho názoru určitý Zpracovatelův pokyn porušuje GDPR nebo jiné předpisy Evropské Unie nebo právní předpis ČR týkající se ochrany osobních údajů.
- 5.13. Další zpracovatel nesmí zapojit do zpracování osobních údajů žádného dalšího zpracovatele bez předchozího písemného povolení Zpracovatele. Pokud zapojí dalšího zpracovatele, musí ho zavázat ve vztahu k ochraně osobních údajů k plnění stejných povinností ve stejném rozsahu, jako vyplývají Dalšímu zpracovateli z této GDPR Smlouvy, tj. zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření, které bude splňovat požadavky GDPR.

6. PRÁVA A POVINNOSTI ZPRACOVATELE

- 6.1. Zpracovatel je povinen předat včas Dalšímu zpracovateli úplné, pravdivé a přehledné informace a podklady, jež jsou nezbytně nutné k Plnění, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajistit Další zpracovatel.

- 6.2. Zpracovatel se zavazuje zajistit Dalšímu zpracovateli zejména přístup k relevantním zdrojům interních informací, potřebným k plnění předmětu této GDPR Smlouvy.
- 6.3. Smluvní strany se budou navzájem informovat o všech okolnostech významných pro plnění předmětu této GDPR Smlouvy.
- 6.4. Smluvní strany budou zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po skončení této GDPR Smlouvy.
- 6.5. Smluvní strany se zavazují poskytnout si vzájemně veškerou potřebnou součinnost a podklady pro zajištění bezproblémového a efektivního Plnění, a to zejména v případě uplatnění práv subjektu údajů dle GDPR, jednání s Úřadem pro ochranu osobních údajů nebo s jinými veřejnoprávními orgány.

7. SMLUVNÍ POKUTY A SANKCE

- 7.1. Poruší-li, popř. nesplní-li Další zpracovatel smluvní povinnost zakotvenou v GDPR Smlouvě a neodstraní-li takové porušení nebo nenapraví-li neplnění ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté Zpracovatelem v písemné výzvě ke splnění povinnosti, je Další zpracovatel povinen zaplatit Zpracovateli smluvní pokutu ve výši 500.000 Kč za každý případ porušení nebo neplnění povinnosti.
- 7.2. Nastane-li situace, že Zpracovatel bude povinen nahradit komukoliv (dále jen „třetí osoba“) újmu s odkazem na čl. 82 GDPR (tj. újmu vzniklou v důsledku porušení ustanovení GDPR), a vznikne-li tato povinnost Zpracovateli v důsledku porušení povinností Dalšího zpracovatele stanovených v této GDPR Smlouvě, zavazuje se Další zpracovatel uhradit Zpracovateli na jeho výzvu a ve lhůtě ve výzvě stanovené částku odpovídající výši újmy, kterou byl nucen Zpracovatel zaplatit třetí osobě.
- 7.3. Bude-li Zpracovatel nucen zaplatit správní pokutu uloženou dozorovým úřadem v souladu s čl. 83 GDPR, a vznikne-li tato povinnost Zpracovateli v důsledku porušení povinností Dalšího zpracovatele stanovených v GDPR Smlouvě, zavazuje se Další zpracovatel uhradit Zpracovateli na jeho výzvu a ve lhůtě v ní stanovené částku odpovídající výši pokuty, kterou byl nucen Zpracovatel uhradit na základě rozhodnutí dozorového úřadu.

8. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY, MOŽNOSTI PŘEDČASNÉHO UKONČENÍ SMLOUVY

- 8.1. Doba trvání GDPR Smlouvy je vázána na dobu trvání Hlavní smlouvy.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1. Za Zpracovatele může v technických záležitostech GDPR Smlouvy jednat kontaktní osoba uvedená v Hlavní smlouvě. Za Dalšího zpracovatele bude v technických záležitostech týkajících se GDPR Smlouvy jednat Ing. Michaela Žatečková.
- 9.2. Tyto osoby si budou sdělovat požadavky na potřebné podklady, případně pokyny dle této GDPR Smlouvy. Případnou změnu v kontaktních osobách oznámí bezodkladně jedna Smluvní strana druhé Smluvní straně vždy písemně. Tato změna však nevyžaduje vytvoření dodatku k Hlavní smlouvě.
- 9.3. Otázky touto GDPR Smlouvou výslovně neupravené se řídí nařízením GDPR a právním řádem České republiky.

- 9.4. Případná neplatnost, neúčinnost, neúplnost či nejasnost některého ustanovení GDPR Smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení této GDPR Smlouvy či Hlavní smlouvy jako celku, přičemž Smluvní strany bezodkladně takové ustanovení nahradí novým ustanovením, které nejlépe vystihne vůli Smluvních stran a bude se svým obsahem nejvíce blížit účelu původního ustanovení.
- 9.5. Tato GDPR Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků Hlavní smlouvy odsouhlasených a podepsaných oběma Smluvními stranami.
- 9.6. Veškeré případné spory vzniklé na základě této GDPR Smlouvy budou řešeny primárně dohodou Smluvních stran, v případě přetrvávající neshody pak před příslušnými obecnými soudy České republiky.
- 9.7. Smluvní strany na sebe přebírají nebezpečí změny okolností v souvislosti s právy a povinnostmi Smluvních stran vzniklými na základě GDPR Smlouvy. Smluvní strany vylučují uplatnění ustanovení § 1765 odst. 1, § 1766 Občanského zákoníku na svůj smluvní vztah založený GDPR Smlouvou.
- 9.8. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem účinnosti Hlavní smlouvy.
- 9.9. Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této GDPR Smlouvy byla jakákoli práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi Smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu této GDPR Smlouvy, ledaže je v Hlavní smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si Smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných doposud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.

Příloha

1. Účel zpracování

Účelem zpracování osobních údajů je zajištění a realizace uživatelské podpory, osobní údaje jsou zpracovávány:

- v rámci plnění služeb uživatelské podpory na základě souhlasu subjektu údajů v případě využití služby telefonické nebo písemné podpory
- v dotčených agendových informačních systémech a v omezeném rozsahu zpřístupněny pracovníkům Dalšího zpracovatele

2. Rozsah zpracování

V rámci služeb budou zpracovávány osobní údaje u různých kategorií subjektů údajů, kterými jsou:

- subjekty údajů využívající služby uživatelské podpory,
- subjekty povinné k ohlašovací povinnosti či jiné zákonem dané povinnosti (ohlašovatelé, výrobci kotlů) či k výkonu státní a veřejné správy (ověřovatelé, recenzenti),
- uživatelé systému dle provozních řádů jednotlivých systémů (ISPOP, SEPNO, CRŽP, HNVO, ISOH, CITES, IPPC a ISCHLÚ).
- ostatní subjekty, které budou chtít využít poskytovaných služeb.

Osobní údaje subjektů údajů, které jsou uvedeny výše, jsou zpracovávány v rozsahu:

- jméno, příjmení
- e-mailová adresa,
- telefonní číslo,
- login/přihlašovací jméno,
- údaje pro 2. faktor přihlášení,
- vazba na subjekt,
- IČO, je-li subjekt údajů fyzickou osobou podnikající,
- ID, je-li subjekt údajů fyzickou osobou,
- další interní identifikátory obsažené v jednotlivých agendových informačních systémech.

3. Realizace plnění

Realizace plnění služeb bude probíhat na místě určeném Dalším zpracovatelem: Go Digital! Direct s.r.o., Masarykovo nám. 2655, 530 02 Pardubice.

Osobní údaje jsou uloženy v systémech, prostřednictvím kterých je realizováno plnění služeb: systém DOT a systém FrontStage.