Smlouva o poskytování služeb externího call centra

**uzavřená na základě ustanovení § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb.,**

**občanský zákoník, v platném znění**

**Smluvní strany**

**Conectart a.s.**

se sídlem Vinohradská 3217/167, Strašnice, 100 00 Praha 10

IČO: 07877935; DIČ: CZ07877935

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 24184,

zastoupená Petrem Studničkou, předsedou představenstva, a Lubomírem Svačinou, členem představenstva

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

Zoologická zahrada hl.m. Prahy, příspěvková organizace

se sídlem U Trojského zámku 120/3, 171 00 Praha 7

IČO: 00064459, DIČ CZ00064459

zastoupená Mgr. Miroslavem Bobkem, ředitelem

(dále jen „**Klient**“)

(Poskytovatel a Klient dále jen „**Strany**“ nebo samostatně jako „**Strana**“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

**smlouvu o poskytování služeb externího call centra**

(dále jen „**Smlouva“**)

takto:

1. **Účel Smlouvy**

Účelem této Smlouvy je vymezení závazných podmínek spolupráce upravené touto Smlouvou.

1. **Předmět Smlouvy**

Předmětem této Smlouvy je ve sjednaném rozsahu stanoveném touto Smlouvou úplatné poskytování služeb ze strany Poskytovatele ve prospěch Klienta, konkrétně služby externího callcentra, způsobem a rozsahem sjednaným v Příloze č. 1 této Smlouvy, která tvoří nedílnou součást této Smlouvy, a to za odměnu sjednanou touto Smlouvou.

1. **Místo a plnění předmětu Smlouvy**

Poskytovatel bude poskytovat služby ve prospěch Klienta dle této Smlouvy na území celé České republiky, v prostorách Poskytovatele v České republice.

1. **Doba trvání Smlouvy**
   1. Tato Smlouva se sjednává na dobu určitou v trvání 12 měsíců od dne její  účinnosti..
   2. Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou obou Stran ke dni v dohodě sjednaném.
   3. Každá ze stran je oprávněna vypovědět tuto Smlouvu i bez udání důvodu s výpovědní dobou 1 měsíc, která počíná běžet prvého dne následujícího po doručení písemné výpovědi Poskytovateli.
   4. Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu výpovědí s účinností ke dni doručení písemné výpovědi v případě, že Klient bude o více než 15 dnů v prodlení s úhradou sjednané odměn
   5. Za písemnou formu výpovědi je považováno její předání prostřednictvím datové schránky nebo e-mailem na e-mailovou adresu druhé Strany uvedené v článku 7.4 této Smlouvy.
2. **Stanovení výše odměny a platební podmínky**
   1. Za řádné provedení činností Poskytovatele ve prospěch Klienta náleží Poskytovateli smluvní odměna sjednaná v Příloze č. 2 této smlouvy, která tvoří její nedílnou součást. V odměně uvedené v Příloze č. 2 není zahrnuta DPH. Zákonná sazba DPH bude klientovi vyúčtována společně s vyúčtováním sjednané odměny. Poskytovatel bude za poskytnuté služby fakturovat v měsíčních fakturách za období uzavřeného měsíce. Každá faktura bude mít náležitosti daňového dokadu..Splatnost faktury je vždy 14 dnů od jejího doručení Klientovi. Každá faktura bude doručena v elektronické podobě na e-mailovou adresu Klienta: fakturace@zoopraha.cz.
   2. V případě prodlení Klienta s úhradou faktury, popř. její části, je tento povinen uhradit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% z celé dlužné částky (tj. jak z jistiny, tak z připočtených úroků) za každý den prodlení. Po dobu prodlení je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování služeb dle této Smlouvy.
   3. Snížení či rozšíření rozsahu činnosti vymezené v Příloze č. 1 či úprava odměny za poskytované služby dle Přílohy č. 2 této Smlouvy je možné jen písemným dodatkem k této Smlouvě.
3. **Práva a povinnosti Poskytovatele**
   1. Poskytovatel se zavazuje zajistit a provést pro Klienta všechny činnosti, směřující ke splnění předmětu této Smlouvy a dosažení jejího cíle.
   2. Poskytovatel se zavazuje postupovat při zajišťování všech činností dle této Smlouvy s odbornou péčí, pracovat na profesionální úrovni a chránit jemu známé zájmy Klienta.
   3. Poskytovatel má právo na sjednanou odměnu ve výši a za podmínek sjednaných touto Smlouvou.
   4. Poskytovatel je oprávněn jednostranně zvýšit odměnu za těchto podmínek:

(a) čtvrtletní navýšení dle procentuálního nárůstu průměrné hrubé měsíční mzdy zveřejněné za předchozí kalendářní čtvrtletí Českým statistickým úřadem, s účinností k prvému dni kalendářního čtvrtletí běžného roku, kdy, pokud je toto známo až po vystavení faktury za dané čtvrtletí, je Poskytovatel oprávněn vystavit následně fakturu na rozdíl fakturované odměny a odměny upravené touto doložkou nárůstu průměrné hrubé měsíční mzdy; nebo

(b) roční zvýšení dle indexu spotřebitelských cen zveřejněného za předcházející rok Českým statistickým úřadem, s účinností změny od 01. 01 následujícího kalendářního roku, kdy, pokud je toto známo až po vystavení faktury za dané čtvrtletí, je Poskytovatel oprávněn vystavit následně fakturu na rozdíl fakturované odměny a odměny upravené touto inflační doložkou.

* 1. Klient vyslovuje podpisem této Smlouvy souhlas, že jej Poskytovatel může uvádět ve svých referencích, a to i s uvedením činnosti, kterou pro Klienta prováděl. Poskytovatel ani Klient, nesmí převést na třetí stranu svá práva nebo závazky dle této Smlouvy, a to ani z části, bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany.
  2. Poskytovatel se zavazuje respektovat všechny schválené parametry služeb.
  3. Poskytovatel nenese v souvislosti s poskytováním služeb dle této Smlouvy odpovědnost za ztrátu dat, ztrátu příjmů, ztrátu peněz, nebo jiné náhodné, zvláštní, nepřímé nebo následné škody, ať už v důsledku porušení Smlouvy, zákona (mimo jiné včetně nedbalosti), nebo v souvislosti s jakoukoli radou nebo prohlášením učiněným Poskytovatelem bez ohledu na to, zda byl Poskytovatel upozorněn na možnost vzniku takovéto škody.
  4. Poskytovatel odpovídá Klientovi za újmu způsobnou v souvislosti s poskytováním služeb dle této Smlouvy.
  5. Celková odpovědnost Poskytovatele za újmu v souvislosti s touto Smlouvou je omezena výší trojnásobku zaplacené průměrné měsíční odměny, kterou Poskytovatel obdržel od Klienta podle této Smlouvy (průměrná měsíční odměna je počítána za poslední 3 měsíce předcházející události, za kterou je Poskytovatel odpovědný, případně, je-li doba poskytování služeb kratší než 3 měsíce, tak počítáno za celé období předcházející události, za kterou je Poskytovatel odpovědný).

1. **Práva a povinnosti Klienta**
   1. Klient je povinen uhradit Poskytovateli sjednanou odměnu v souladu s touto Smlouvou s a způsobem sjednaným dle této Smlouvy.
   2. Klient prohlašuje, že veškeré podklady, materiály, data či osobní údaje využívané při plnění předmětu této Smlouvy, jsou právně ošetřeny takovým způsobem, že žádný třetí subjekt oprávněně neuplatní vůči Poskytovateli žádné nároky, zejména pak plynoucí z autorských práv, zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, nařízení evropského parlamentu a rady (eu) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen “**GDPR**”), zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění, zákona č. 480/2004 Sb., zákon o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů, v platném znění, či jiných aplikovatelných právních předpisů (zejména pak, pokud jsou služby dle této objednávky poskytovány mimo území České republiky). Klient prohlašuje, že má řádný a zákonný právní základ ke zpracování všech osobních údajů subjektů údajů zpracovávaných Poskytovatelem ve prospěch a na pokyn Klienta v rámci poskytování služeb dle této Smlouvy, zejména řádný právní titul užití těchto údajů pro marketingové účely, případně pro účely zasílání obchodních sdělení. V případě, že se prohlášení Klienta ukáže jako nepravdivé, neúplné nebo zavádějící, Klient se zavazuje nahradit veškerou újmu (majetkovou i nemajetkovou) z toho Poskytovateli vzniklou, a to na písemnou výzvu Poskytovatele, která bude obsahovat popis újmy a její vyčíslení. Předchozí věta rovněž zahrnuje nároky na náhradu újmy (majetkové i nemajetkové) vůči Klientovi za jakékoli pokuty či finančních sankce, které budou uvaleny ze strany úřadů či jiných orgánů veřejné správy na Poskytovatele v souvislosti se zpracováním údajů v rámci obchodní spolupráce dle této Smlouvy, pokud vznikly v souvislosti s porušením zákonné či smluvní povinnosti ze strany Klienta.
   3. Pokud bude Klient v rámci poskytování Služeb využívat telefonního asistenta s umělou inteligencí, Klient prohlašuje, že ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb. (Zákon o elektronických komunikací v platném znění) a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (nařízení GDPR), disponuje platnými a účinnými tituly pro kontaktování osob prostřednictvím hlasového robota, tzv. telefonního asistenta s umělou inteligencí používané v rámci poskytování služeb Poskytovatelem ve prospěch Klienta, tedy zejména disponuje souhlasem osob, které souhlasily s kontaktováním, a to i způsobem, který zajišťuje telefonní asistent s umělou inteligencí nebo zde existuje jiný právní titul pro kontaktování těchto osob (volání Klientem určených telefonních čísel) nevyžadující souhlas kontaktované osoby. Klient bere na vědomí, že zajištění takového souhlasu nebo platného právního titulu pro kontaktování osob (volání Klientem určených telefonních čísel), je vždy povinností Klienta, a nikoliv Poskytovatele, a to bez ohledu na to, zda samotné volání prostřednictvím telefonního asistenta s umělou inteligencí zajišťuje Klient nebo Poskytovatel jménem a na účet Klienta. V případě porušení povinností Klienta podle tohoto prohlášení, je Klient povinen uhradit Poskytovateli veškerou škodu tímto vzniklou, a to zejména případné sankce uložené orgány veřejné správy za porušení právních předpisů na ochranu před nevyžádanými sděleními a ochranu osobních údajů.
   4. Klient má právo být průběžně informován o průběhu a plnění předmětu této Smlouvy, resp. plnění činností Poskytovatele v souladu s touto Smlouvou, a to zejména formou e-mailových zpráv, zasílaných na e-mailové adresy kontaktních osob Klienta následovně:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Za klienta | Za poskytovatele |
| Kontaktní osoba – ve věcech obchodních | xxx | xxx |
| Kontaktní osoba – ve věcech provozních | xxx | xxx |

1. **Ochrana osobních údajů, compliance**
   1. Vzhledem k tomu, že v souvislosti s poskytováním služeb Poskytovatelem Klientovi dle této Smlouvy budou zpracovávány a mezi stranami předávány osobní údaje subjektů údajů ve smyslu GDPR, Strany mají zájem upravit vzájemná práva a povinnosti v souvislosti se zpracováním osobních údajů. Tyto budou upraveny v samostatné smlouvě o zpracování osobních údajů podepsané mezi Stranami. Poskytovatel může využívat k poskytnutí služeb dle této Smlouvy další subdodavatele, o kterých bude však v souladu se zpracovatelskou smlouvou Klient informován.
   2. Klient bere na vědomí, že Poskytovatel zpracovává osobní údaje jeho zástupců či zaměstnanců – fyzických osob, a to na základě a za účelem zejména plnění této Smlouvy, případně plnění jeho zákonných povinností či na základě oprávněných zájmů (například v případě vymáhání nároků). Poskytoval má ustanoveného pověřence pro ochranu osobních údajů, kontakt: [gdpr@conectart.cz](mailto:gdpr@conectart.cz). Informace o zpracování osobních údajů ze strany Poskytovatele lze nalézt na internetových stránkách <https://www.conectart.cz/>.
   3. Klient se zavazuje jednat v souladu s principy a zásadami na ochranu proti úplatkářství a korupci, jak je stanoveno v Příloze č. 3 této Smlouvy.
   4. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se této Smlouvy, všech osobních údajů a o jakýchkoliv dalších skutečnostech, které se dozvěděli na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou. Tyto povinnosti trvají i po skončení této Smlouvy. Smluvní strany dále zajistí, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje či které přijdou do styku s informacemi týkající se této Smlouvy zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.
2. **Závěrečná ustanovení**
   1. Tato smlouva vstupuje v platnost dnem jejího podpisu oběma Stranami a nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Uveřejnění v registru smluv zajistí Klient.
   2. Podpisem této Smlouvy jsou nahrazena veškerá předchozí ujednání mezi oběma Stranami, ať již písemná či ústní.
   3. Veškeré změny této Smlouvy jsou možné na základě dohody obou Stran, a to formou písemných dodatků k této Smlouvě, podepsaných oběma Stranami.
   4. Tato smlouva se řídí českým právem. Ve všech záležitostech touto Smlouvou výslovně neupravených se vztahy účastníků této Smlouvy řídí ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména pak zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.
   5. Jakékoliv spory vzniklé na základě této Smlouvy se Strany zavazují řešit přednostně smírnou cestou. V případě sporu mezi stranami bude místně příslušný soud obecný soud Poskytovatele.
   6. Tato Smlouva je uzavřena a podepsána ve dvou (2) stejnopisech v českém jazyce, každý s platností originálu, z nichž každá ze Stran obdrží po jednom (1) stejnopisu.
   7. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy budou prohlášeny za neplatné či nevymahatelné, zůstane zbytek ustanovení této Smlouvy v plné platnosti a účinnosti a nebude v žádném ohledu ovlivněn, narušen nebo zneplatněn. Strany se zavazují, že takové případné neplatné či nevymahatelné ustanovení nahradí bez zbytečného odkladu jiným smluvním ujednáním ve smyslu této Smlouvy, které bude platné, účinné a vymahatelné.
   8. Obě Strany tímto prohlašují a potvrzují, že veškerá ustanovení a podmínky této Smlouvy byly mezi nimi dohodnuty svobodně, vážně a určitě a na důkaz toho připojují k této Smlouvě své podpisy, resp. podpisy osob oprávněných Strany platně zavazovat.

**Přílohy Smlouvy**

Přílohy jsou nedílnou součástí této Smlouvy:

* Příloha č. 1 – Specifikace dodávaných služeb
* Příloha č. 2 – Ceny
* Příloha č. 3 – Smluvní ujednání Compliance – Předcházení úplatkářství a korupci

**Podpisy Stran**

|  |  |
| --- | --- |
| **Conectart a.s.** |  |
| V Praze dne 01.02.2024 | V Praze dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |
|  |  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| Jméno: Petr Studnička  Funkce: Předseda představenstva | Jméno: Lubomír Svačina  Funkce: Člen představenstva |
|  |  |
|  |  |
| **Zoologická zahrada hl.m. Prahy, příspěvková organizace** |  |
|  |  |
| V \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ dne 01.02.2024 |  |
|  |  |
|  |  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  |
| Mgr. Miroslav Bobek |  |
| ředitel |  |

**Příloha č. 1 – Specifikace dodávaných služeb**

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi služby externího callcentra spočívající v:

Poskytnutí telefonního asistenta s umělou inteligencí (dále je **„Voicebot“** ) na zákaznickou linku Klienta.

* Příprava Voicebota dle zadání Klienta
* Nasazení Voicebota na zákaznickou linku Klienta, tedy telefonického čísla Klienta, do systému, který využívá technologii Voicebota
* V definovaných momentech Klientem, přesměrování hovoru z Voicebota na zaměstnance Klienta
* **Příloha č. 2 – Ceny**

**Klient se zavazuje Poskytovateli za poskytnuté služby dle Smlouvy zaplatit:**

Příprava a nastavení Voicebota = **10.000 Kč / jednorázově**

Měsíční údržba Voicebota = **2.000 Kč / měsíčně**

Každá 1x minuta provolaná Voicebota = **4,80 Kč**

**Každou provolanou minutou, je myšlena každá započatá minuta hovoru, který je veden prostřednictvím daného Voicebota.**

Uvedené ceny jsou bez DPH.

* **Příloha č. 3 – Smluvní ujednání Compliance – Předcházení úplatkářství a korupci**

1. Klient bude postupovat v souladu s níže uvedeným v tomto článku a zajistí, aby takto postupovali i všichni jeho vedoucí pracovníci, zaměstnanci a obchodní zástupci, tedy se zavazuje, že:
   * 1. nebude poskytovat žádné osobě úplatky;
     2. nebude od žádné osoby úplatky přijímat;
     3. nebude navrhovat ani žádat o žádné úplatky, nebude je nabízet, zprostředkovávat ani s nimi jinak nakládat;
     4. nebude zajišťovat ani využívat k jakémukoli jednání uvedenému v bodech i. až iii. žádné jiné osoby;
     5. bude vždy postupovat v souladu se zásadami předcházení korupci a úplatkářství platnými v rámci Poskytovatele, ve znění průběžných změn a doplnění;
     6. bude vždy postupovat v souladu se všemi platnými zákony a právními a jinými předpisy týkajícími se předcházení korupci a úplatkářství;
     7. bude udržovat v platnosti takové postupy pro předcházení korupci a úplatkářství, jež zabrání jakémukoli úplatkářskému či korupčnímu jednání a/nebo obchodování s vlivem, k němuž by v souvislosti s touto smlouvou mohlo případně dojít;
     8. neprodleně vyrozumí Poskytovatele v případě, že bude mít podezření či obavu, že v souvislosti s podnikáním Poskytovatele dochází k úplatkářství nebo se o jakémkoliv takovém jednání dozví, a to e-mailem na adresu [info@conectart.cz](mailto:info@conectart.cz).
2. Klient zajistí, aby veškeré osoby, které s ním spolupracují a které v souvislosti s touto Smlouvou poskytují služby či zboží, poskytovaly dané služby či zboží pouze na základě písemné smlouvy, která každé z příslušných osob uloží podmínky ekvivalentní podmínkám, které Klientovi ukládá tento článek. Klient bude odpovědný za dodržování a plnění těchto podmínek ze strany osob a bude vůči Poskytovateli přímo odpovědný za jakékoliv porušení podmínek uvedených v tomto článku ze strany těchto osob.
3. Porušení tohoto článku Smlouvy bude považováno za podstatné porušení této Smlouvy a takovéto porušení zakládá Poskytovateli právo na ukončení této Smlouvy bez výpovědi či na základě 30denní výpovědní lhůty, dle jeho uvážení.
4. Pro vyloučení pochybnosti se uvádí, že Poskytovatel si vyhrazuje právo zpřístupnit veškeré informace týkající se porušení těchto zásad, či kteroukoli jejich část, orgánům činným v trestním řízení, regulatorním orgánům, jiným vyšetřujícím orgánům či jiným třetím stranám, vyhrazuje si právo zahájit občanskoprávní řízení za účelem získání náhrady škod, které mu byly způsobeny v důsledku porušení tohoto ustanovení, a dále si vyhrazuje právo zahájit trestněprávní řízení vůči jakékoliv osobě, která toto ustanovení poruší.