

Název veřejné zakázky:

„ Poskytování služeb konzulárního operačního a informačního centra Ministerstva zahraničních věcí ČR “

Identifikační údaje zadavatele	
Název:	Česká republika – Ministerstvo zahraničních věcí
IČO:	45769851
Sídlo:	Loretánské nám. 101/5, Praha 1

Identifikační údaje dodavatele	
Obchodní firma/název:	
IČO:	
Sídlo:	
Osoba oprávněná za účastníka jednat:	
Kontaktní osoba:	
telefon / fax:	
e-mail:	

Dodavatel čestně prohlašuje, že splňuje kritéria technické kvalifikace dle § 79 odst. 2 písm. d) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, kdy disponuje operátory ve smyslu čl. 9.3.2 zadávací dokumentace.

Dodavatel čestně prohlašuje, že v případě, kdy se jeho nabídka umístí jako první v pořadí, předloží zadavateli této veřejné zakázky seznam 10-ti operátorů včetně potřebných dokumentů v souladu s čl. 9.3.2 zadávací dokumentace. Lhůta pro předložení bude 7 kalendářních dnů.

Dodavatel si je vědom, že v případě, že nesplní výše uvedené, může být ze zadávacího řízení vyloučen.

V dne

Jméno, příjmení jednající osoby (jednajících osob):

.....
podpis

KRYCÍ LIST NABÍDKY S UVEDENÍM NABÍDKOVÉ CENY	
pro veřejnou zakázku „Poskytování služeb konzulárního operačního a informačního centra Ministerstva zahraničních věcí ČR“	
Účastník zadávacího řízení: (u fyzické osoby přesné jméno a příjmení, u společnosti přesný název dle obchodního rejstříku, dále jen OR)	
Sídlo: (u fyzické osoby adresa bydliště včetně PSČ, v případě společnosti přesná adresa sídla dle OR)	
Kontaktní adresa: (v případě, že je jiná než sídlo účastníka)	
Identifikační číslo (IČO):	
Daňové identifikační číslo (DIČ):	
Číslo telefonu:	
e-mail:	
ID datové schránky:	
Osoba oprávněná jednat jménem či za účastníka:	
Statutární zástupce (-ci):	
Bankovní spojení:	
Osoba odpovědná za zpracování nabídky:	
Telefon, e-mail:	
Hodinová sazba za operátora bez DPH	
Zaručená hodinová mzda pracovníka	
Dodavatel je	malým/středním podnikem¹
V dne 2023 podpis účastníka	

¹ Účastník ponechá pouze jednu z možných variant

Hodnotící kritérium – Hodinová sazba operátora bez DPH

„Poskytování služeb konzulárního operačního a informačního centra Ministerstva zahraničních věcí ČR“

Popis nákladu	Částka v Kč bez DPH
Hrubá mzda operátora	0,00 Kč
Daňové odvody poskytovatele za operátora	0,00 Kč
Náklady na vedlejší personál (např. Vedoucího týmu operátorů)	0,00 Kč
Náklady na kancelářské prostory	0,00 Kč
Náklady technického vybavení	0,00 Kč
Doprava, ubytování a stravování operátora	0,00 Kč
Bankovní služby a účetnictví	0,00 Kč
Pojištění a náklady spojené s GDPR	0,00 Kč
Náklady na školení a vzdělávání operátora (bez školení ze strany MZV)	0,00 Kč
	0,00 Kč
	0,00 Kč
	0,00 Kč
Hodinová sazba operátora	0,00 Kč

Poznámka 1: V případě, že účastník kalkuluje při stanovení ceny i jiné náklady, tak je uvede ve své nabídce tj. popíše náklad a ocení

Poznámka 2: V případě, že účastník náklad nestanovuje, může u tohoto nákladu uvést hodnotu 0,- Kč. V případě uvedení nulové hodnoty účastník zdůvodní, proč uvedenou položku neocení.

Datum:

Podpis účastníka zadávacího řízení:

SMLOUVA

o „Poskytování služeb konzulárního operačního a informačního centra Ministerstva zahraničních věcí“

Č.j. Objednatele:

Č.j. Poskytovatele:

Níže uvedené smluvní strany

Česká republika – Ministerstvo zahraničních věcí

se sídlem: Loretánské nám. 101/5, 118 00 Praha 1 – Hradčany

zastoupená:

IČO: 457 69 851

DIČ: CZ 45769851



dále jen „Objednatel“ nebo „MZV“

a

.....

se sídlem:

zastoupená:

zápis v Obchodním rejstříku u soudu v, v oddíle ..., vložka č.

IČO:

DIČ:

bankovní spojení:

číslo účtu:

dále jen „Poskytovatel“

společně též „smluvní strany“

uzavírají mezi sebou níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), tuto smlouvu o „Poskytování služeb konzulárního operačního a informačního centra Ministerstva zahraničních věcí“ (dále jen „smlouva“).

I. Předmět a účel smlouvy

1. Smluvní strany konstatují, že k uzavření této Smlouvy došlo na základě výsledku zadávacího řízení Objednatele vedeného formou otevřeného řízení pod názvem „Poskytování služeb konzulárního operačního a informačního centra Ministerstva zahraničních věcí“ (dále jen „veřejná zakázka“) dle ustanovení § 56 a následujících zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zadávání veřejných zakázek“).
2. Předmětem této smlouvy je zajištění plně funkční a kvalitní obsluhy Konzulárního operačního a informačního centra Objednatele (dále jen „KOIC“) za použití operátorů Poskytovatele (dále jen „operátoři“) s tím, že poskytování služeb dle této smlouvy je specifikováno v čl. II. této smlouvy a v podrobnostech dále v Příloze č. 1 (dále jen „služby“).

II. Předmět plnění

1. Předmětem plnění dle této smlouvy je závazek Poskytovatele zajišťovat pro Objednatele provoz telefonních linek KOIC v rozsahu:

KOIC	standardní provoz	na žádost Objednatele
linka informačního centra	8:00 - 20:00 pracovní dny	8:00 - 20:00 mimo pracovní dny
konzulární nouzová linka	24/7 nepřetržitý provoz	navýšení počtu operátorů na směně
speciální konzulární linka	není	24/7 mimořádné situace

- a) Linka informačního centra slouží k poskytování informací občanům České republiky (dále jen „ČR“), popř. dalším osobám o cestování do jednotlivých států a území světa, vycházejících z oficiálních zdrojů těchto států a území a z informací zveřejněných na internetových stránkách MZV.

Poskytovatel se zavazuje zahájit provoz linky nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne doručení žádosti Objednatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Poskytovatel se zavazuje na žádost Objednatele provozovat službu linky i mimo pracovní dny.

- b) Konzulární nouzová linka slouží, v rozsahu § 17 zákona č. 150/2017 Sb., o zahraniční službě a o změně některých zákonů (zákon o zahraniční službě), občanům ČR nebo nezastoupeným občanům EU, kteří se ocitli v zahraničí v nouzi. Operátoři Poskytovatele budou na základě informací poskytnutých Objednatelem samostatně vyhodnocovat povahu případu a budou schopni občanovi poradit s řešením jeho nouzové situace. Případy, které nebudou schopni vyřešit sami, budou přepojovat na telefonní čísla pracovníků konzulární služby ČR v zahraničí.
 - c) Speciální konzulární linka Poskytovatel se zavazuje na žádost Objednatele provozovat službu speciální konzulární linky sloužící pro řešení mimořádných událostí. Poskytovatel se zavazuje zahájit provoz linky nejpozději do 24 hodin ode dne doručení žádosti Objednatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
2. Všechny telefonní linky se Poskytovatel zavazuje obsluhovat řádně a včas prostřednictvím telekomunikačního softwaru (dále jen „SW“) poskytnutého k tomuto účelu Objednatelem. Objednatel poskytuje Poskytovateli uživatelské přístupy/licence/účty (dále jen „uživatelský přístup“) pro maximální počet 20 operátorů/kalendářní měsíc, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
 3. Poskytovatel se zavazuje, že operátoři budou po celou dobu poskytování činnosti aktivně přihlášení v SW Objednatele a přestávky v činnosti musí řádně označovat jako pauzy nebo přestávky na oběd a koordinovat je s ostatními operátory k zajištění nepřetržitého poskytování služeb KOIC. Hovory na telefonní linky KOIC se budou zaznamenávat do SW, kde pro tyto záznamy bude nastavená volba státu nebo území a volba kategorie dotazu. V případě potřeby Objednatele budou operátoři vyplňovat záznamy o hovorech do tabulek v počítačovém programu Excel, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
 4. Poskytovatel se zavazuje prostřednictvím operátorů poskytovat nepřetržitý provoz služby na všech linkách současně a hovory odbavovat řádně a včas dle priorit nastavených Objednatelem. Poskytovatel, resp. jednotliví operátoři poskytují služby prostřednictvím telefonních hovorů, SMS nebo e-mailové komunikace dle požadavků Objednatele. Každá telefonní linka představuje samostatné telefonní číslo. Počet telefonních linek se může měnit dle aktuálních potřeb Objednatele.
 5. Objednatel je oprávněn, zejména při nutnosti navýšení počtu operátorů, určit linky, na kterých bude vyhrazený počet operátorů.
 6. Poskytovatel se zavazuje zajistit nepřetržitý provoz služby v rámci navazujících pracovních směn operátorů a zajistit okamžitou zastupitelnost případného výpadku operátora/operátorů. Poskytovatel se zavazuje zajistit obsluhu veškerých telefonních linek minimálně dvěma operátory na jedné směně, přičemž pouze po dobu přestávky vykonává aktivně službu alespoň jeden operátor. Poskytovatel je povinen upravit počet operátorů podle aktuálních potřeb Objednatele.

7. Poskytovatel se zavazuje, že operátoři při výkonu služeb na směnách KOIC nebudou ve stejnou dobu sdílení s jiným zákazníkem Poskytovatele. Porušení této povinnosti Poskytovatele je podstatným porušením této smlouvy.
8. Poskytovatel je povinen zajistit účast operátorů na supervizích/školeních KOIC v sídle a podle pokynů Objednatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Poskytovatel je povinen hradit veškeré náklady spojené s dopravou, ubytováním a stravováním operátorů při školení operátorů/supervizích v sídle Objednatele. Do doby supervize/školení se nezapočítává doba za účelem dopravy do sídla Objednatele.
9. Součástí poskytování služeb je supervize operátorů; každý operátor je povinen se účastnit alespoň dvou pravidelných školení za kalendářní měsíc v rámci supervize Objednatele (dále jen „supervize“), pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Supervize probíhá v sídle Objednatele v rámci osmihodinové pracovní denní směny (7:45 - 16:15hod) zahrnující 30 min přestávku na oběd; ve skupinách po dvou operátorech podle rozvrhu Poskytovatele. Ve dnech supervizí zajistí Poskytovatel nepřetržitý provoz poskytování služeb od 16:00 do 20:00hod ve svých prostorách.
10. Poskytovatel je povinen určit kontaktní osobu, která bude Objednatelem považována za vedoucího týmu operátorů Poskytovatele (dále jen „vedoucí týmu operátorů“). Vedoucí týmu operátorů, jež může být v případě řádného poskytování služeb a povinností vedoucího týmu i jedním z operátorů, je povinen zajistit činnosti obdobné činnostem vedoucího KOIC dle jeho pokynů, a to zejména organizaci pracovní agendy operátorů, jejich metodické vedení, zaškolování, odborný dohled a další činnosti spojené s vedením týmu operátorů. Vedoucí týmu operátorů je partnerem pro vedoucího KOIC, poskytuje součinnost při řešení aktuálních potřeb KOIC, absolvuje školení a týmové porady jako operátoři a je povinen být pro vzájemnou komunikaci s vedoucím KOIC dostupný v pracovních dnech (7:45 – 16:15) a alespoň telefonicky mimo pracovní dny. Vedoucí týmu operátorů je odpovědný za pravidelné zasílání jmenného plánu směn operátorů Objednateli, a to na 3 (tři) kalendářní měsíce předem. Plán směn bude zasílán každý kalendářní měsíc, a to nejpozději poslední den v měsíci předcházejícím.
11. Hlavní náplň práce operátorů spočívá v plnění pokynů pracovníků KOIC a zejména v/ve:
 - 11.1. vyřizování telefonních hovorů na určených telefonních linkách, a to poskytnutím informací nebo přepojením hovoru na odpovědného pracovníka KOIC dle vlastního vyhodnocení situace; poskytování doporučení volajícím podle pokynů pracovníků KOIC;
 - 11.2. vyřizování telefonních hovorů v případě, že se operátor po odbavení hovoru dozví, že volajícímu předal nesprávné informace, a to povinností zavolat volajícímu neprodleně nazpět, případně opakovaně, a informovat jej o nových skutečnostech. Pokud tak operátor nemůže učinit sám, informuje o záležitosti jiného operátora, který nápravný hovor volajícímu neprodleně uskuteční;
 - 11.3. kontrolování, zda byly přepojené hovory spojeny, kontrolování zmeškaných hovorů, zpětné volání volajícímu;
 - 11.4. vyřizování poslechu voicemailů a předávání informací na odpovědné pracovníky KOIC;

- 11.5. vedení evidence jednotlivých případů a evidence způsobu jejich řešení v SW. V případě potřeby ze strany Objednavatele jsou hovory zaznamenávány do dalších systémů v prostředí Microsoft Office a/nebo Teams;
- 11.6. vytváření manuálu nejčastějších případů a jejich statistik a pravidelném informování Objednatele;
- 11.7. komunikaci a spolupráci s oddělením technické podpory Objednatele pro SW v případě technických problémů;
- 11.8. vyřizování a rozesílání jednotlivých případů a dotazů formou e-mailové komunikace a/nebo formou SMS v rámci SW;
- 11.9. vyhledávání informací na stránkách www.mzv.cz (včetně zastupitelských úřadů) a samostatného zjišťování informací z oficiálních internetových zdrojů za účelem vyvinutí veškeré aktivity k řádnému zodpovězení dotazů a řádného poskytování služeb; a informování volajících, kde potřebné informace zejména na stránkách www.mzv.cz (včetně zastupitelských úřadů) naleznou, a to za účelem řádného poskytování služeb; informování vedoucího pracovníka KOIC o potenciálně chybných informacích na stránkách www.mzv.cz (včetně zastupitelských úřadů);
- 11.10. využívání komunikace v českém a anglickém jazyce, pokud volající neovládá český jazyk;
- 11.11. účasti na povinných pravidelných školeních pro obsluhování KOIC;
- 11.12. získávání nezbytných informací od volajících, a to pouze v nezbytném rozsahu za účelem zodpovězení dotazu nebo poskytnutí pomoci v rámci agendy KOIC, a nakládat s těmito informacemi v souladu s čl. IX. a X. této smlouvy; zachování diskrétnosti a mlčenlivosti o jednotlivých případech vůči veřejnosti;
- 11.13. aktivní a řádné komunikaci mezi jednotlivými operátory, rovněž vedoucím týmu operátorů pro předání informací a zkušeností a rovněž pracovníky KOIC;
- 11.14. odbavování hovorů a poskytování služeb v souladu se vstřícným a profesionálním přístupem; komunikování slušným, etickým a srozumitelným způsobem; zachování diskrétnosti a mlčenlivosti o jednotlivých případech vůči třetím osobám.

III.

Doba a místo plnění smlouvy

1. Doba plnění

Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování služeb bezprostředně po nabytí účinnosti této smlouvy. Porušení tohoto ustanovení je podstatným porušením této smlouvy. Smluvní strany se mohou vzhledem k okolnostem dohodnout na pozdějším zahájení poskytování služeb. Časový harmonogram pro školení a poskytování služeb je v podrobnostech uveden v části 5 přílohy číslo 1 této smlouvy.

2. Místo plnění

- a) Místem plnění je Česká republika, není-li smluvními stranami sjednáno jinak.

- b) Místem výkonu služeb je call centrum Poskytovatele v České republice, kde Poskytovatel zajistí operátorům pracovní zázemí v kancelářských prostorách.
- c) Objednatel je oprávněn dle vyhodnocení spolupráce a aktuálních potřeb Objednatele na žádost Poskytovatele udělit souhlas, aby operátoři vykonávali práci z domova v České republice. Práci z domova je Poskytovatel povinen zajistit tak, aby splňovala všechny parametry této smlouvy při práci v kancelářských prostorách Poskytovatele.
- d) V době supervizí a školení Objednatel poskytne operátorům pracovní zázemí v sídle Objednatele na adresách:



IV. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit změnu údajů v záhlaví smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje neprodleně informovat Objednatele, jakmile zjistí, že nemůže dostát svým závazkům nebo řádnému poskytování služeb podle této smlouvy.
3. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytnou k řádnému poskytování služeb Poskytovatele dle této smlouvy.
4. Objednatel se zavazuje dodat Poskytovateli veškeré postupy obsluhy KOIC tak, aby zajistil náležitou informovanost Poskytovatele, a zajistit také povinné školení operátorů.
5. Poskytovatel se zavazuje, že operátoři budou službu vykonávat v souladu s požadavky Objednatele. Poskytovatel se zavazuje, že operátoři a vedoucí týmu operátorů budou postupovat v souladu s právními a vnitřními předpisy Objednatele, se kterými byli seznámeni.
6. Poskytovatel se zavazuje v rámci povinného technického vybavení operátorům zajistit PC nebo notebook (dále rovněž „koncová stanice“) s operačním systémem Windows 10 a výše včetně stabilního připojení k internetu a kvalitní náhlavní sluchátka s mikrofonom. Na koncových stanicích Poskytovatele bude nainstalovaný SW poskytnutý Objednatelem, webový prohlížeč, Microsoft Office, MS Teams a antivirový program. Poskytovatel zajistí každému operátorovi účet v MS Teams.
7. Poskytovatel zajistí audio kvalitu hovorů tak, aby při hovoru nebyl slyšet nikdo jiný než samotný operátor, který bude hovor odbavovat.
8. Přístup (účet) ke koncovým stanicím musí být řízen tak, aby byl jedinečný a snadno identifikovatelný pro každého operátora nebo administrátora. Sdílené účty nejsou přípustné. Poskytovatel je povinen zajistit, že operátoři budou chránit přidělený účet a nebudou jej sdílet s dalšími osobami.

9. Operační systém, antivirová ochrana a všechny softwarové prostředky dodané Poskytovatelem musí být centrálně spravované a pravidelně aktualizované, aby byly minimalizovány zranitelnosti na koncové stanici. Poskytovatel je povinen umožnit řádnou součinnost při řešení technických problémů na všech koncových stanicích s pomocí systémů jako Teamviewer a jiné, a to jednak pracovníkům MZV ale i třetím firmám, se kterými MZV spolupracuje.
10. Poskytovatel musí disponovat vlastní IT podporou pro rychlé a efektivní řešení technických problémů a musí mít veškeré technické vybavení v takovém množství, aby se zabránilo výpadkům obsluhy telefonních linek KOIC z technických důvodů.
11. Poskytovatel je povinen na základě žádosti Objednatele poskytnout koncovou stanici k bezpečnostnímu auditu.
12. V případě hrozby nebo vzniku kybernetického bezpečnostního incidentu je Poskytovatel povinen neprodleně prokazatelně informovat MZV.
13. Poskytovatel zajistí zaznamenávání bezpečnostních a potřebných provozních událostí z koncových stanic a systémů a jejich uchování po dobu 12 měsíců.
14. Poskytovatel se zavazuje do obsluhy KOIC zapojit pouze operátory, kteří jsou k obsluze KOIC Objednavatelem pravidelně a řádně proškoleni, tedy řádně absolvovali veškerá povinná školení.
15. Poskytovatel je povinen vyměnit konkrétní operátory, pokud s jejich výkonem nebo kvalitou poskytovaných služeb není Objednatel spokojen, Objednatel musí požadavek na výměnu operátora doručit písemně na e-mailovou adresu Poskytovatele uvedenou v čl. XI. této smlouvy. Neprodleně po doručení tohoto požadavku je Poskytovatel povinen stáhnout konkrétního operátora z obsluhy KOIC a nahradit jej jiným proškoleným operátorem, a to nejpozději do 4 hodin od písemného doručení tohoto požadavku Poskytovateli, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Nesplnění této povinnosti se považuje za podstatné porušení této smlouvy. Pokud Poskytovatel po doručení písemné žádosti nestáhne konkrétního operátora z obsluhy KOIC, Objednatel může zablokovat konkrétnímu operátorovi přístup do SW pro obsluhu KOIC. V případě nespokojenosti Objednatele s vedoucím týmu operátorů je Poskytovatel povinen vedoucího týmu operátorů vyměnit a to nejpozději do 5 pracovních dnů od písemného doručení tohoto požadavku Poskytovateli, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Nesplnění této povinnosti se považuje za podstatné porušení této smlouvy.
16. Objednatel je oprávněn souhlas s prací operátora z domova kdykoliv zrušit, a to na základě písemného oznámení na e-mailovou adresu Poskytovatele uvedenou v čl. XI. této smlouvy. Po písemném doručení Poskytovateli je povinen konkrétní operátor, jemuž byl zrušen souhlas s prací z domova, nastoupit jeho následující pracovní směnu pouze v prostorách Poskytovatele.
17. Poskytovatel je při poskytování služeb povinen postupovat s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž je při poskytování služeb povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno ČR a Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny.

18. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně a/nebo telefonicky neprodleně upozornit, v opačném případě nese Poskytovatel odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů Objednatele vznikly.
19. Poskytovatel doručuje Objednateli současně s fakturou přílohu faktury dle článku V. odstavce 5. a 7. této smlouvy.
20. Poskytovatel je povinen zajistit, že jakákoliv média či dokumenty poskytnuté Objednatelem nebo média či dokumenty obsahující informace potřebné k poskytování služeb nebudou na volně dostupném místě a nebudou zpřístupněny neoprávněným osobám. Jakákoliv média nebo dokumenty musí být v době jejich neužívání operátory bezpečně uchovány pod uzamčením.
21. Poskytovatel je povinen zajistit, aby každý operátor, který nebude dále přiřazen pro obsluhu KOIC, odevzdal a vymazal ze svých úložišť všechna média či dokumenty poskytnuté Objednatelem nebo média či dokumenty obsahující informace potřebné k poskytování služeb. Toto pravidlo se vztahuje i na vedoucího týmu operátorů, výhradní kontaktní osoby a všechny pracovníky Poskytovatele.
22. Po ukončení smlouvy je Poskytovatel povinen všechna média či dokumenty poskytnuté Objednatelem nebo média či dokumenty obsahující informace potřebné k poskytování služeb vrátit Objednateli, jakékoliv kopie médií či dokumentů skartovat a ze svých úložišť vše vymazat.

V.

Cena a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytované služby podle této smlouvy za celou dobu trvání této smlouvy je stanovena součinem počtu hodin a výše hodinové sazby za jednoho operátora, jež činí.....Kč (slovy:) bez DPH. (dále jen „cena“). Hodinová sazba za operátora je vždy stejná pro všechny operátory a všechny typy směn. Čas operátorů strávený na školení je fakturován stejným způsobem jako hodinová sazba za poskytování služeb. Čas strávený při dopravě do/ze supervize/školení operátorů se nezahrnuje do hodinové sazby. Veškeré náklady spojené s dopravou, ubytováním či stravováním operátorů v době supervizí/školení hradí Poskytovatel.
2. Cena zahrnuje veškeré výlohy, výdaje, odměny a náklady vzniklé Poskytovateli v souvislosti s poskytováním služeb podle této smlouvy.
3. Poskytovatel bude cenu účtovat s DPH ve výši sazby platné k datu uskutečnění zdanitelného plnění, přičemž na faktuře uvede i výši ceny bez DPH a výši sazby DPH.
4. Objednatel nebude poskytovat Poskytovateli jakékoliv zálohy na úhradu ceny poskytnutých služeb.
5. Cena poskytnutých služeb bude hrazena měsíčně na základě faktury/daňového dokladu za řádně a včas poskytnuté služby. Podkladem pro fakturaci je kalendářní rozpis směn operátorů Poskytovatele.

6. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení faktury Objednateli na e-mailovou adresu Objednatele uvedenou v čl. XI. této smlouvy. Cena za poskytnuté služby se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované ceny za poskytnuté služby z bankovního účtu Objednatele.
7. Přílohou faktury je výkaz odpracovaných směn operátorů Poskytovatele v kalendářním rozpisu. V příloze faktury bude tedy uvedeno:
 - celková měsíční Sazba za každého operátora;
 - hodinová sazba za každého operátora dle počtu odpracovaných hodin;
 - počet a typ odpracovaných směn každého operátora (typem směny se rozumí délka odpracované směny, místo odpracované směny, a to v prostorách Poskytovatele, v sídle Objednatele nebo v rámci práce z domova, obsluha KOIC nebo školení KOIC);
 - počet odpracovaných hodin každého operátora.
8. Všechny faktury včetně jejich příloh je Poskytovatel povinen archivovat a na vyžádání předložit Objednateli.
9. Objednatel poskytuje a hradí uživatelské přístupy pro maximální počet 20 operátorů/kalendářní měsíc, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Poskytovatel se zavazuje hradit případný převyšující počet uživatelských přístupů, a to do 30 kalendářních dní počínaje ode dne doručení faktury Objednatele na e-mail Poskytovatele. Cena za uživatelský přístup je stanovena společností, která Objednateli dodává SW.
10. V případě potřeby navýšení počtu operátorů bude sazba za operátora zachována nebo snížena.

VI. Změna ceny

1. Ceny služeb se zvyšují o DPH v souladu s platnými právními předpisy. Změna DPH není považována za změnu této smlouvy. Ceny služeb mohou být změněny pouze tehdy, pokud dojde ke změnám v právních předpisech, v jejichž důsledku se změní sazby DPH.
2. Poskytovatel je oprávněn navýšit ceny s účinností od 1. dubna každého kalendářního roku následujícího po roce, v němž dojde k uzavření smlouvy, rovněž o míru inflace (dále jen „míra inflace“), vyhlášenou Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok, po předchozím projednání s Objednatel a na základě jeho písemného odsouhlasení; navýšení ceny je platné od okamžiku doručení písemného odsouhlasení Poskytovateli. Objednatel bude vždy posuzovat oprávněnost navýšení ceny ve vztahu k jednotlivým částem nákladů cenotvorby a vlivu inflace na tyto náklady.
3. Poskytovatel je oprávněn zvýšit ceny podle předcházejícího odstavce pouze v případě, že míra inflace přesáhne 3 % (tři procenta). Poskytovatel je v každém roce oprávněn

zvýšit ceny podle předchozího odstavce nejvýše o 6 % (slovy šest procent). Svůj úmysl navýšit ceny předloží Poskytovatel formou písemného oznámení Objednateli, v němž uvede míru inflace, typ nákladu, který má vliv na cenotvorbu, zvýšenou dílčí cenu a podrobnosti výpočtu zvýšení s odkazem na Český statistický úřad. To platí i v případě, že míra inflace za předcházející kalendářní rok bude vyšší. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že v případě záporné míry inflace se dílčí ceny nesnižují. Nebude-li oznámení o zvýšení cen doručeno Objednateli do 31. března kalendářního roku, právo na uplatnění zvýšení ceny v daném kalendářním roce zanikne.

VII.

Technická kvalifikace operátorů

1. Nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, Poskytovatel je povinen pro obsluhu KOIC poskytovat výhradně operátory, kteří splňují následující kritéria:
 - dokončené středoškolské vzdělání;
 - 6 měsíců praxe jako operátor call centra;
 - aktivní i pasivní znalost anglického jazyka s písemným i mluveným projevem odpovídajícím úrovni 2 Seznamu standardizovaných zkoušek Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy.
2. Ke každému operátorovi Poskytovatel předloží jméno a příjmení operátora, kopii dokladu o vzdělání a znalosti anglického jazyka (certifikát) a stručný popis pracovních zkušeností na pozici operátora.

VIII.

Kontrola kvality a vyhodnocení poskytování služeb

1. Objednatel je oprávněn provádět kontrolu kvality poskytnutých informací operátory Poskytovatele v rámci poskytovaných služeb dle této smlouvy. Kontrola bude probíhat namátkovým náslechem hovorů, případně kontrolou odeslaných odpovědí prostřednictvím SMS a elektronické komunikace.
2. Prostřednictvím SW jsou veškeré hovory Objednatelem nahrávány a monitorovány. Zaznamenávají a monitorovány jsou i SMS zprávy a e-maily.
3. Objednatel je oprávněn provádět náhodné hovory v utajení jako běžný volající za účelem zajištění kvality poskytovaných služeb.
4. Objednatel si vyhrazuje právo provádět pravidelně kontroly v prostorách Poskytovatele, kde operátoři vykonávají práci v podobě poskytování služeb obsluhy KOIC. Termín kontroly je předem ohlášen Poskytovateli včetně uvedení kontrolního pracovníka Objednatele.
5. Objednatel je oprávněn kvalitu a výkonnost poskytování služeb vyhodnocovat na měsíční bázi. Parametry kvality a výkonnosti vychází z aktuální problematiky příchozích hovorů a způsobu řešení případů operátory, jak samostatně, tak v součinnosti s pracovníky KOIC. Předmětem vyhodnocení je dlouhodobost, součinnost a komunikace ze strany operátorů a vedoucího týmu operátorů.

IX. Ochrana osobních údajů

1. Smluvní strany se zavazují, v souvislosti s touto smlouvou, postupovat v souladu s Nařízením 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 „Nařízení“) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že ve smyslu Nařízení bude považován za zpracovatele osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi. Objednatel bude považován za správce osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi.
3. Ustanovení o vzájemných povinnostech správce a zpracovatele při zpracování osobních údajů zajišťuje, že nedojde k nezákonnému použití osobních údajů týkajících se subjektů údajů ani k jejich předání do rukou neoprávněné třetí strany.
4. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat pouze a výlučně ty osobní údaje, které jsou nutné k plnění dle této smlouvy. Zpracovatel bude zpracovávat osobní údaje dle této smlouvy po dobu účinnosti této smlouvy a pouze za účelem, který vyplývá z této smlouvy. Zpracovatel je povinen řídit se při zpracování osobních údajů na základě této smlouvy doloženými pokyny písemnými nebo e-mailem Správce. Zpracovatel je povinen upozornit správce na nevhodnou povahu pokynů, jestliže Zpracovatel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení veškeré odborné péče. Porušení tohoto ustanovení je podstatným porušením této smlouvy.
5. Zpracovatel je povinen zajistit, že osoby, jimiž bude provádět plnění dle této smlouvy, se zaváží k mlčenlivosti ohledně veškeré činnosti související s touto smlouvou, zejm. pak k mlčenlivosti ve vztahu ke všem osobním údajům, ke kterým budou mít přístup, nebo s kterými přijdou do kontaktu. Povinnost mlčenlivosti bude trvat i po ukončení účinnosti smlouvy. Porušení tohoto ustanovení je podstatným porušením této smlouvy.
6. Zpracovatel se zavazuje, že ve smyslu čl. 32 Nařízení přijme s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextům a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob veškerá technická a organizační opatření k zabezpečení ochrany osobních údajů. Porušení tohoto ustanovení je podstatným porušením této smlouvy.
7. Zpracovatel je povinen bez zbytečného odkladu informovat správce o každém případě ztráty či úniku osobních údajů, neoprávněné manipulace s osobními údaji nebo jiného porušení zabezpečení osobních údajů, a to i v případě pouhé hrozby. Zpracovatel je i po poskytnutí informace správci povinen být maximálně nápomocen při řešení porušení zabezpečení osobních údajů. Porušení tohoto ustanovení je podstatným porušením této smlouvy.
8. Zpracovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti se správcem, o kterou bude požádán v souvislosti se zpracováním osobních údajů nebo která mu přímo vyplývá

z Nařízení. Zpracovatel je povinen na vyžádání zpřístupnit správci svá písemná, technická a organizační bezpečnostní opatření a umožnit mu případnou kontrolu dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření.

9. Zpracovatel bude povinen předat Správci kontakt na svého pověřence pro ochranu osobních údajů, pokud byl jmenován.
10. Zpracovatel musí své prostory upravit a zabezpečit tak, aby při poskytování služeb operátorů, nemohl nikdo s výjimkou Objednatele slyšet, vidět, nahrávat nebo jakýmkoliv způsobem zaznamenávat údaje, se kterými bude operátor pracovat. Toto ujednání platí i pro případ vykonávání práce z domova.

X.

Důvěrnost informací

1. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně veškerých důvěrných informací Objednatele, které se v souvislosti s plněním této smlouvy dozví. Za důvěrné informace se například považují informace získané od volajících, informace a metodické pokyny ze strany Objednatele a informace týkající se všeho, co bude součástí spolupráce mezi Objednatelem a Poskytovatelem, zejména SW. Poskytovatel je povinen zajistit zachování mlčenlivosti i u všech operátorů, vedoucích týmů operátorů, zaměstnanců, zástupců, případně i jiných spolupracujících třetích stran, pokud bylo nevyhnutelné a nezbytně nutné jim takové informace pro účely plnění této smlouvy poskytnout. Důvěrné informace musí uchovávat v tajnosti a nakládat s nimi pouze v souvislosti s plněním svých povinností dle této smlouvy a dle platných právních předpisů. Porušení tohoto ustanovení je podstatným porušením této smlouvy.
2. Poskytovatel poskytne Objednateli na vyžádání kopii prohlášení o mlčenlivosti za každého operátora i vedoucího týmu operátorů.
3. Poskytovatel smí důvěrné informace předávat Objednateli pouze zasíláním zabezpečenou elektronickou poštou, osobním předáním pověřeným osobám nebo jinou předem domluvenou cestou.
4. Poskytovatel smí důvěrné informace předávat vedoucímu týmu operátorů a operátorům pouze tak, aby k důvěrným informacím neměla přístup žádná neoprávněná osoba.
5. Poskytovatel zajistí, že veškeré koncové stanice, které se budou používat v souvislostech s plněním této smlouvy, budou zabezpečeny bezpečnostním heslem.
6. Poskytovatel zajistí, že vedoucí týmu operátorů a operátoři při přepravě nenechají koncové stanice, které se budou používat v souvislostech s plněním této smlouvy, bez dozoru, a to například v autě nebo v zavazadlových prostorech veřejné dopravy.
7. Důvěrné informace, které budou mezi operátory, vedoucím týmu operátorů a Poskytovatelem předávány interně na přenosných médiích, musí být po předání z těchto médií smazány. Přenosným médiem je například USB paměťová karta nebo externí hard disk.

8. Poskytovatel zajistí, že důvěrné informace v digitální podobě nebudou tištěné bez souhlasu Objednatele.
9. Důvěrné informace, které budou tištěné do fyzické podoby, musí být uchovávány pod zámkem anebo musejí být řádně skartovány.
10. Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích podle tohoto článku trvá dále i po ukončení této smlouvy.
11. Poskytovatel je povinen zajistit, že každý operátor a vedoucí týmu operátorů před zapojením do obsluhy KOIC anebo před zahájením úvodního školení, kterékoliv bude dříve, podepíše Poskytovateli prohlášení o povinnosti zachování mlčenlivosti. Toto prohlášení bude Poskytovatelem stanovené tak, aby povinnost mlčenlivosti operátorů trvala dále i po ukončení účasti operátorů na KOIC a/nebo ukončení pracovního nebo jiného poměru operátorů s Poskytovatelem. Poskytovatel poskytne Objednateli kopii tohoto prohlášení o mlčenlivosti ke každému operátorovi nebo vedoucímu týmu operátorů.
12. Poskytovatel je povinen zajistit, že nikdo nebude dělat neoprávněné záznamy z komunikace operátorů a volajících na linkách KOIC. Porušení tohoto ustanovení je podstatným porušením této smlouvy.
13. Poskytovatel je povinen zajistit, že operátoři, vedoucí týmu operátorů a kontaktní osoba na straně Poskytovatele nebudou o žádných souvislostech v rámci spolupráce s Objednatelkem komunikovat s veřejností nebo s médii. V takovém případě musí být dotaz odkázán na vedoucího KOIC nebo na tiskového mluvčího MZV.

XI.

Komunikace mezi smluvními stranami

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat bezodkladně druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.
2. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím e-mailu oprávněných osob uvedených v odst. 3 nebo statutárních orgánů, členů statutárních orgánů nebo statutárních zástupců smluvních stran prostřednictvím datové schránky nebo doporučenou poštou.
3. Pro účely této smlouvy ustanovují smluvní strany pro vzájemnou komunikaci a doručování písemností následující oprávněné osoby včetně e-mailové adresy:
 - 3.1. Kontaktní (oprávněná) osoba za Objednatele:
Vedoucí pracovník KOIC
e-mailová adresa:
 - 3.2. Kontaktní (oprávněná) osoba za Poskytovatele:
.....
e-mailová adresa:

4. V případě změny oprávněné osoby nebo e-mailové adresy oznámí smluvní strana tuto změnu neprodleně písemně druhé smluvní straně v souladu s čl. IV. odst. 1 této smlouvy.

XII. Ostatní ujednání

1. Operátoři Poskytovatele mají povinnost účastnit se školení a týmových porad dle pokynů Objednatele, a to v rozsahu jím stanoveném. Školení operátorů bude probíhat prezenčně v sídle Objednatele. Týmové porady a doplňující školení budou probíhat online formou, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
2. Každá změna operátora nebo navýšení či snížení počtu operátorů podléhá písemnému odsouhlasení Objednatele (e-mailem).
3. Veškeré smluvní podmínky, ke kterým se Poskytovatel touto smlouvou zavazuje, se vztahují i na výhradní kontaktní osobu Poskytovatele, vedoucího týmu operátorů Poskytovatele a na operátory Poskytovatele a Poskytovatel je povinen je jimi zavázat. Veškeré smluvní podmínky, které se vztahují na operátory při obsluhování KOIC, se vztahují i na operátory na školení.
4. Veškeré smluvní podmínky včetně sankcí, které jsou uvedeny pro odbavování hovorů, se vztahují i na komunikaci, kterou budou operátoři uskutečňovat formou SMS nebo e-mailem.
5. Reklamace jsou ze strany Objednatele a Poskytovatele řešeny pověřenou kontaktní osobou uvedenou v čl. XI. této smlouvy.
6. Poskytovateli touto smlouvou nevzniká exklusivní spolupráce s Objednatelem. Objednatel může v případě potřeby zajistit pro obsluhu KOIC operátory od jiného poskytovatele obdobných služeb.
7. Objednatel nenese odpovědnost za psychickou či morální újmu způsobenou operátorům při obsluhování KOIC.
8. Objednatel na telefonních linkách disponuje hlasovou zprávou pro volající, která zazní před tím, než operátor přijme hovor. Tato hlasová zpráva vyhrazuje typ informací, za které Objednatel, Poskytovatel či operátor nenese právní odpovědnost vůči volajícím. Za všechny jiné typy informací, které operátoři předají při hovoru, SMS nebo e-mailové komunikaci, nese právní odpovědnost Poskytovatel.
9. Poskytovatel odpovídá za jakékoli újmy, které způsobí Poskytovatel, resp. operátoři podílející se na poskytování služeb dle této smlouvy, volajícím, Objednateli nebo dalším osobám a zavazuje se je nahradit v plné výši.
10. Poskytovatel nese právní odpovědnost za následky, které vzniknou v případě, že operátor nepředá důležitou informaci Objednateli.
11. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za škodu na zdraví nebo na majetku způsobenou svými operátory při vykonávání směn v rámci supervizí nebo při školení v prostorách Objednatele.