

Národní plán obnovy
Projekt: Vytvoření agendového informačního systému
Reg. č. projektu: CZ.31.9.0/0.0/0.0/23_063/0007660

Číslo v CES: 6592

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Zajištění callcentra a helpdesku informačních systémů stavební správy (DSŘ) I

podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“)

uzavřená mezi:

Česká republika – Ministerstvo pro místní rozvoj

se sídlem Staroměstské nám. 932/6, Praha 1, PSČ: 110 00

zastoupená Ing. arch. Petrem Klánem, ředitelem odboru digitalizace a informačních systémů

IČO: 660 02 222

DIČ: není plátce DPH

bankovní s

číslo účtu:

na straně jedné (dále jen „**Objednatel**“)

a

MediaCall s.r.o. se sídlem Špitálská 885/2a, 190 00 Praha

IČO: 241 98 013

DIČ: CZ 241 98 013

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 187826

zastoupená Ing. Juraj Harkabuzík, jednatel společnosti

bankovní

číslo účtu:

na straně druhé (dále jen „**Poskytovatel**“ případně „**Dodavatel**“)

(dále společně „**Smluvní strany**“ nebo samostatně „**Smluvní strana**“).

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „Zajištění callcentra a helpdesku informačních systémů stavební správy (DSŘ) I“ tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen „**Smlouva**“).

1. PREAMBULE

- 1.1. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu na základě výběrového řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu na služby zadávanou otevřenou výzvou s názvem „Zajištění callcentra a helpdesku informačních systémů stavební správy (DSŘ) I“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“).
- 1.2. Poskytovatel prohlašuje, že disponuje potřebnými oprávněními, odbornými znalostmi a praktickými zkušenostmi k řádnému splnění účelu této Smlouvy, a že rozsah předmětu této Smlouvy bude plnit pouze k tomu řádně zaškolenými osobami s odpovídající kvalifikací.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem Smlouvy je závazek Dodavatele dodat Objednateli služby externího call centra a provozu helpdesku, tzn. technické řešení formou služby i personálního zabezpečení pro poskytování 1. úrovně podpory (1. úroveň podpory je popsána v části 1 Rozsah služeb call centra písm. k) Technické specifikace [jak je pojem definován níže]) pro projekty Digitalizace stavebního řízení (dále jen „**DSŘ**“), kterými jsou:

- a. Implementace a zaškolení operátorů popsané v části 1 Rozsah služeb call centra písm. q) Technické specifikace [jak je pojem definován níže]) (dále také „**Služba implementace a zaškolení operátorů**“);
- b. Technické zabezpečení call centra a helpdesku formou služby;
- c. Personální obsazení call centra a helpdesku na první úrovni podpory v rozsahu min. 4 a max. 10 přihlášených operátorů;
- d. Evidence tiketů na druhou úroveň podpory do ServiceDesku Objednatele;
- e. Kontrolní přístup do call centra pro Zadavatele; a
- f. Manažerské reporty a vyhodnocení provozu call centra a helpdesku

(služby pod písm. b) až f) dále jen „**Služby call centra s pokrytím 10 operátorů**“);

(Služba implementace a zaškolení operátorů a Služby call centra s pokrytím 10 operátorů dále společně jen „**Služby**“)

a závazek Objednatele uhradit Dodavateli za řádně poskytnuté Služby cenu dle článku 5. Smlouvy.

- 2.2. Přesné parametry Služeb, včetně dalších požadavků na Služby, jsou stanoveny v Příloze č. 1 Smlouvy – Požadavky na Zajištění callcentra a helpdesku informačních systémů stavební správy (DSŘ) I (dále jen „**Technická specifikace**“).

- 2.3. Dodavatel je dále povinen

- 2.3.1. dodávat Služby v souladu se všemi podmínkami a požadavky uvedenými v této Smlouvě, s Technickou specifikací uvedenou v Příloze č. 1 Smlouvy a v souladu s platnými právními předpisy;
- 2.3.2. dodávat Služby dle Smlouvy řádně, včas, plně v souladu se zájmy a pokyny Objednatele. Dodávka Služeb bude prováděna v požadovaném čase a kvalitě podle určení Objednatele a dispozic místa plnění;

- 2.3.3. plně a bezvýjimečně respektovat všechny podmínky a požadavky Smlouvy a zadávací dokumentace k Veřejné zakázce;
- 2.3.4. Dodavatel musí postupovat tak, aby nezasáhl při své činnosti do informačních systémů Objednatele, a nese plnou odpovědnost za případné porušení této povinnosti a s tím související povinnost k náhradě vzniklé újmy Objednateli.
- 2.4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.

3. MÍSTO PLNĚNÍ A DOBA PLNĚNÍ

- 3.1. Místem plnění je Česká republika.
- 3.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby počínaje dnem účinnosti Smlouvy v následujícím rozsahu a časových úsecích:
 - 3.2.1. Dodavatel poskytne Službu implementace a zaškolení operátorů do 2 týdnů ode dne účinnosti Smlouvy (dále jen „**Fáze 1**“);
 - 3.2.2. Počínaje dnem bezprostředně následujícím po skončení Fáze 1 nejdříve však od 1. července 2024 bude Dodavatel poskytovat Služby call centra s pokrytím 10 operátorů po dobu 1 měsíce (dále jen „**Fáze 2**“); a
 - 3.2.3. Počínaje dnem bezprostředně následujícím po skončení Fáze 2 bude Dodavatel poskytovat Služby call centra s pokrytím 10 operátorů po dobu 1 měsíce (dále jen „**Fáze 3**“).

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Cena poskytnutých Služeb bude hrazena na základě faktur (daňových/účetních dokladů) za řádné a včas poskytnuté jednotlivé Služby následovně:
 - 4.1.1. První fakturu, na základě níž bude hrazena Služba implementace a zaškolení operátorů, je Dodavatel oprávněn vystavit den bezprostředně následující po skončení Fáze 1.
 - 4.1.2. Druhou fakturu, na základě níž bude hrazen 1. měsíc poskytování Služby call centra s pokrytím 10 operátorů, je Dodavatel oprávněn vystavit den bezprostředně následující po skončení Fáze 2.
 - 4.1.3. Třetí fakturu, na základě níž bude hrazen 2. měsíc poskytování Služby call centra s pokrytím 10 operátorů, je Dodavatel oprávněn vystavit den bezprostředně následující po skončení Fáze 3.
- 4.2. Splatnost všech faktur (daňových nebo účetních dokladů) dle odst. 4.1 tohoto článku činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení příslušné faktury (daňového nebo účetního dokladu) Objednateli.
- 4.3. Faktura Dodavatele musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a ustanovení § 435 Občanského zákoníku. Faktura musí obsahovat odkaz na Smlouvu, popis poskytnutého plnění a názvy dodaných položek, jejich ceny v Kč bez DPH, DPH a celkovou cenu s DPH. Faktura musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu (plátce DPH), nebo účetního dokladu (neplátce DPH). Faktura musí obsahovat číslo v CES smlouvy, ke které se vztahuje, a případně další náležitosti určené smlouvou.
- 4.4. Faktura musí obsahovat informace o tom, že předmět plnění (Služby) byl financován z prostředků Evropské unie, Nástroj pro oživení a odolnost (Recovery and Resilience Facility), z programu Národního plánu obnovy, reg. č. projektu CZ.31.9.0/0.0/0.0/23_063/0007660.

- 4.5. Pokud faktura neobsahuje všechny právními předpisy a Smlouvou stanovené náležitosti, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že Dodavatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě není Objednatel v prodlení s úhradou.
- 4.6. Dnem úhrady se rozumí den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Dodavatele.
- 4.7. Objednatel neposkytuje zálohy a ani jedna Smluvní strana neposkytne druhé Smluvní straně závdavek.
- 4.8. Platby budou probíhat výhradně v české měně (Kč). Rovněž veškeré cenové údaje na fakturách budou uváděny v české měně (Kč).

5. CENA SLUŽEB

- 5.1. Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytované Služby podle této Smlouvy za celou dobu trvání této Smlouvy (dále jen „Cena“) je stanovena součtem ceny za poskytnutí Služby implementace a zaškolení operátorů a dvojnásobku ceny za 1 měsíc poskytování Služby call centra s pokrytím 10 operátorů. Podkladem pro stanovení ceny je Technická specifikace a cenový list předložený Poskytovatelem v rámci jeho nabídky, vyplněný v souladu se zadávací dokumentací k Veřejné zakázce. Cenový list tvoří Přílohu č. 2 této Smlouvy a je její nedílnou součástí.
- 5.2. Cena za poskytnutí Služby implementace a zaškolení operátorů je stanovena takto:
0,00 v Kč bez DPH,
0,00 DPH 21 %,
0,00 v Kč včetně DPH.
- 5.3. Cena za 1 měsíc poskytování Služby call centra s pokrytím 10 operátorů je stanovena takto:
681 600,00 v Kč bez DPH,
143 136,00 DPH 21 %,
824 736,00 v Kč včetně DPH.
- 5.4. Cena Služeb je stanovena takto:
1 363 200,00 v Kč bez DPH,
286 272,00 DPH 21 %,
1 649 472,00 v Kč včetně DPH.
- 5.5. Cena dle odstavců 5.2, 5.3 a 5.4 tohoto článku může být změněna pouze z důvodu změny zákonem stanovené sazby DPH, na základě písemného dodatku podepsaného k tomu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Dojde-li v průběhu plnění dle Smlouvy ke změně příslušné sazby DPH stanovené obecně závaznými právními předpisy, bude cena uvedená v odstavcích 5.2, 5.3 a/nebo 5.4 tohoto článku částečně či úplně snížena nebo zvýšena přesně podle účinnosti příslušné nové právní úpravy. Ke sjednané ceně za Služby bez DPH se připočte daň z přidané hodnoty ve výši stanovené právními předpisy v době zdanitelného plnění.
- 5.6. Objednatel poskytuje a hradí uživatelské přístupy pro maximální počet 10 operátorů/kalendářní měsíc, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Cena za uživatelský přístup je stanovena společností, která Objednateli dodává informační systém DSR, a společností, která Objednateli dodává informační systém Národní geoportál územního plánování.
- 5.7. Celková cena Veřejné zakázky (tj. Cena Služeb v Kč bez DPH) nepřesáhne částku 2.000.000 Kč bez DPH. Sjednaná Cena Služeb je stanovena jako cena nejvýše přípustná a nepřekročitelná. Služby budou poskytovány do vyčerpání celkové ceny Veřejné zakázky dle věty první tohoto odstavce.

6. SMLUVNÍ POKUTY

- 6.1. V případě prodlení Dodavatele s poskytováním Služeb či jejich části je Objednatel oprávněn požadovat po Dodavateli a Dodavatel má povinnost uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč, a to za každý i jen započatý den prodlení.
- 6.2. V případě porušení povinností Dodavatele dle Přílohy č. 1 je Dodavatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 6.3. Za porušení povinnosti mlčenlivosti a ochrany osobních údajů specifikované v čl. 7 Smlouvy je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 200.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 6.4. V případě porušení smluvní povinnosti, mimo zvláštních ustanovení uvedených v těchto sankčních podmínkách, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti stanovené touto Smlouvou, není-li v těchto sankčních podmínkách stanovena specifická sankce.
- 6.5. V případě prodlení Objednatele s úhradou fakturované ceny je Dodavatel oprávněn požadovat úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky podle konkrétní faktury za každý den prodlení ve výši stanovené zvláštním právním předpisem v platném znění, kterým se stanoví výše úroků z prodlení (nařízení vlády č. 351/2013 Sb.).
- 6.6. Splatnost smluvních pokut je 15 dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich úhradě Dodavateli.
- 6.7. Ujednání o smluvních pokutách nemají vliv na povinnost nahradit případně vzniklou újmu v plném rozsahu, ani na právo odstoupit od Smlouvy. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Dodavatele povinnosti řádně poskytnout plnění dle Smlouvy.
- 6.8. Dodavatel souhlasí s tím, že Objednatel je oprávněn započíst pohledávku na úhradu smluvní pokuty vůči pohledávce Dodavatele na úhradu Ceny dle odst. 5.1 této Smlouvy.

7. OCHRANA INFORMACÍ A OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 7.1. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně skutečností, které se v souvislosti s plněním Smlouvy dozvěděl nebo které Objednatel označil za důvěrné (dále jen „**Důvěrné informace**“). Za Důvěrné informace jsou považovány rovněž informace související s nalezenými kybernetickými zranitelnostmi a možné způsoby jejich využití. Důvěrné informace mohou být Dodavatelem použity výhradně k činnostem, kterými bude zajištěno dosažení účelu této Smlouvy. Dodavatel nesdělí či nezpřístupní žádnou z Důvěrných informací třetím osobám, nevyužije ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužije. Povinnost mlčenlivosti a zachování důvěrnosti informací se nevztahuje na informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé z povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo o kterých tak stanoví zákon, zpřístupnění je však možné vždy jen v nezbytném rozsahu.
- 7.2. Povinnost zachovávat mlčenlivost znamená zejména povinnost zdržet se jakéhokoliv jednání, kterým by Důvěrné informace byly sděleny nebo zpřístupněny třetí osobě nebo by byly využity v rozporu s jejich účelem pro vlastní potřeby nebo pro potřeby třetí osoby, případně by bylo umožněno třetí osobě jakéhokoliv využití těchto Důvěrných informací.
- 7.3. Dodavatel je povinen přijmout opatření k ochraně Důvěrných informací a zajistit utajení Důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i u jiných spolupracujících třetích stran.
- 7.4. Povinností mlčenlivosti dle tohoto článku není dotčena povinnost Smluvní strany sdělit nebo zpřístupnit Důvěrné informace třetí osobě, která vyplývá z platných právních předpisů nebo z rozhodnutí orgánů veřejné moci, jakož i zpřístupnění Důvěrných informací svému právnímu, účetnímu nebo daňovému poradci, kteří jsou vázáni povinností mlčenlivosti.
- 7.5. Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po skončení tohoto smluvního vztahu.
- 7.6. Dodavatel si je při plnění Smlouvy je vědom povinností vyplývajících mu z platných právních předpisů týkajících se zpracování a ochrany osobních údajů, zejména ze zákona č. 110/2019

Sb., o zpracování osobních údajů a z Obecného nařízení Evropské Unie o ochraně osobních údajů (GDPR). Dodavatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění předmětu Smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv Dodavatele vyplývajících ze Smlouvy, předávat zpracované osobní údaje Objednateli, osobní údaje likvidovat, vše v souladu s platnými právními předpisy týkajícími se zpracování a ochrany osobních údajů, především se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a s Obecným nařízením Evropské Unie o ochraně osobních údajů (GDPR). Dodavatel je rovněž povinen v souladu se zákonem č. 110/2019Sb., o zpracování osobních údajů a s Obecným nařízením Evropské Unie o ochraně osobních údajů (GDPR) vést písemné záznamy o činnostech zpracování osobních údajů a na vyžádání je poskytnout Objednateli nebo dozorovému orgánu a v případě porušení zabezpečení osobních údajů je povinen neprodleně informovat Objednatele tak, aby Objednatele mohl splnit oznamovací a/nebo ohlašovací povinnost ve lhůtách a za podmínek stanovených platnými právními předpisy, zejména ze zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a Obecným nařízením Evropské Unie o ochraně osobních údajů (GDPR).

- 7.7. Dodavatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabráňující přístup neoprávněných osob k osobním údajům.

8. UKONČENÍ SMLOUVY

- 8.1. Tuto Smlouvu ukončit písemnou dohodou Smluvních stran, odstoupením od Smlouvy nebo písemnou výpovědí.
- 8.2. Objednatel je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu, výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavateli.
- 8.3. Dojde-li k přeměně společnosti Dodavatele nebo ke změně vlastnické struktury Dodavatele, je Dodavatel povinen písemně oznámit tuto skutečnost Objednateli ve lhůtě 10 dnů od zápisu této změny do veřejného rejstříku. Objednatel je v tomto případě oprávněn písemně vypovědět Smlouvu z důvodu přeměny společnosti druhé Smluvní strany. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- 8.4. Smluvní strany jsou oprávněny písemně odstoupit od Smlouvy v případě, kdy druhá Smluvní strana poruší podstatným způsobem či opakovaně své povinnosti stanovené zákonem či touto Smlouvou.
- 8.5. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, v případě že:
- Dodavatel je v prodlení se zahájením poskytování Služeb Smlouvy o více jak 15 dní;
 - Dodavatel přestane být subjektem oprávněným poskytovat plnění dle Smlouvy;
 - Poskytované Služby nesplňují požadavky uvedené v Technické specifikaci dle Přílohy č. 1 Smlouvy;
 - V insolvenčním řízení bude zjištěn úpadek Dodavatele (v souladu se zněním zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů);
 - Dodavatel vstoupí do likvidace;
 - Dodavatel poruší povinnost mlčenlivosti dle této Smlouvy;
 - Dodavatel poruší povinnost uvedenou v odst. 2.3.4 Smlouvy.
- 8.6. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena práva Smluvních stran na úhradu smluvní pokuty a náhradu újmy.

- 8.7. Za den odstoupení od Smlouvy se považuje den, kdy bylo písemné oznámení o odstoupení oprávněné Smluvní strany doručeno druhé Smluvní straně.
- 8.8. Smluvní strany mohou Smlouvu ukončit písemnou dohodou.
- 8.9. V případě předčasného ukončení Smlouvy se Smluvní strany zavazují jednat o vypořádání vzájemných nároků.
- 8.10. Ukončením Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, náhrady újmy, povinnosti mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti Smlouvy.

9. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 9.1. Objednatel je oprávněn uveřejnit v registru smluv a na svých webových stránkách celý text Smlouvy (§ 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů), vše za předpokladu, nebrání-li uveřejnění zvláštní právní předpis, s čímž Dodavatel výslovně souhlasí.
- 9.2. Dodavatel bere na vědomí, že je podle § 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, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 9.3. Dodavatel prohlašuje, že poskytování Služeb dle Smlouvy nebude zatíženo právy třetích osob, ze kterých by pro Objednatele vyplynuly jakékoliv další finanční nebo jiné nároky ve prospěch třetích stran. V opačném případě Dodavatel ponese veškeré důsledky takového porušení práv třetích osob.
- 9.4. Dodavatel není oprávněn postoupit jakákoliv práva anebo povinnosti ze Smlouvy na třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 9.5. V případě, že Dodavatel k poskytování Služeb využije poddodavatele, je povinen tuto skutečnost předem písemně oznámit Objednateli. Dodavatel bude odpovědný za jakákoliv jednání, porušení nebo zanedbání jakéhokoliv poddodavatele, jeho zmocněnců nebo zaměstnanců, jako by to byla jednání nebo zanedbání Dodavatele. Dodavatel je odpovědný za jakoukoliv škodu způsobenou poddodavatelem v souvislosti s plněním dle Smlouvy. Dodavatel je povinen zajistit a bude odpovědný za splnění všech ustanovení Smlouvy ze strany poddodavatelů. Jakákoli změna poddodavatele podléhá písemnému souhlasu Objednatele.
- 9.6. Dodavatel výslovně prohlašuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 9.7. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že tato Smlouva není Smlouvou uzavřenou adhezním způsobem ve smyslu ustanovení § 1798 a násl. Občanského zákoníku. Ustanovení § 1799 a § 1800 Občanského zákoníku se nepoužijí.
- 9.8. Smluvní strany v souladu s ustanovením § 558 odst. 2 Občanského zákoníku vylučují použití obchodních zvyklostí na právní vztahy vzniklé ze Smlouvy.
- 9.9. Dodavatel se zavazuje postupovat při plnění dle Smlouvy podle platných právních předpisů týkajících se pravidel kybernetické bezpečnosti, zejména dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů a dle vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, anebo jakéhokoliv jiného zákona/vyhlášky tento zákon/vyhlášku nahrazující anebo doplňující.
- 9.10. Po celou dobu plnění Smlouvy je Dodavatel povinen zajistit komunikaci s Objednatel v českém jazyce.
- 9.11. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli ke splnění předmětu Smlouvy nezbytnou součinnost.

9.12. Kontaktní osoby Dodavatele:

Kontaktní osobou za Dodavatele ve věcech smluvních je:

[REDAKCE]

Kontaktní osobou za Dodavatele ve věcech technických je:

[REDAKCE]

Kontaktní osoby Objednatele:

[REDAKCE]

9.13. Kontaktní osoby ve věcech obchodních jsou osoby, které mohou vést jednání a připravovat dokumenty vedoucí ke změně Smlouvy, vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního charakteru a za Objednatele udělovat souhlas se změnou poddodavatelů.

Kontaktní osoby ve věcech technických jsou osoby, které mohou jednat v záležitostech věcného plnění Smlouvy, vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a podepisovat předávací protokoly.

9.14. Případnou změnu odpovědných osob jsou Dodavatel i Objednatel povinni neprodleně prokazatelně písemně oznámit druhé Smluvní straně. V tomto případě se nepoužije ustanovení odst. 10.1 Smlouvy.

10. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

10.1. Smlouva může být doplňována nebo měněna pouze vzestupně číslovanými písemnými dodatky podepsanými k tomu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.

10.2. Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.

10.3. Smluvní strany prohlašují, že Smlouva je projevem jejich svobodné a shodné vůle a mimo ni neexistují žádná ujednání v jiné než písemné formě, která by ji doplňovala, měnila nebo mohla mít význam při jejím výkladu a že se tedy žádná ze Smluvních stran nespolehá na prohlášení druhé Smluvní strany, které není uvedeno ve Smlouvě, jejích přílohách či dodatcích. Tím není dotčen význam komunikace Smluvních stran, včetně pokynů Objednatele. Smluvní strany vylučují použití případných Všeobecných podmínek nebo obdobného dokumentu Dodavatele.

10.4. Přílohy této Smlouvy jsou její nedílnou součástí.

10.5. Stane-li se některé ustanovení Smlouvy neplatným, zdánlivým či neúčinným, nemá tato skutečnost vliv na ostatní ustanovení Smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují písemnou dohodou nahradit ustanovení, které bylo shledáno neplatným, zdánlivým či neúčinným, novým ustanovením, které po obsahové stránce nejlépe odpovídá zamýšlenému účelu původního ustanovení. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

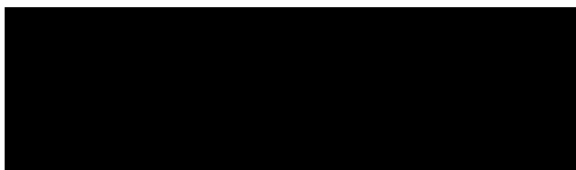
10.6. Vyskytnou-li se události, které jedné nebo oběma Smluvním stranám částečně nebo úplně znemožní plnění jejich povinností podle této Smlouvy, jsou strany povinny se o tomto bez zbytečného odkladu informovat a společně podniknout kroky k jejich překonání.

10.7. Při rozhodování případných sporů, vzniklých ze závazkových vztahů založených touto Smlouvou, budou místně a věcně příslušné soudy České republiky.

- 10.8. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě a je podepsána zaručenými elektronickými podpisy Smluvních stran založenými na kvalifikovaném certifikátu nebo kvalifikovaném elektronickém podpisu. Každá ze Smluvních stran obdrží Smlouvu v elektronické podobě s uznávanými elektronickými podpisy.
- 10.9. Smluvní strany prohlašují, že Smlouva byla sjednána na základě jejich pravé, vážné a svobodné vůle, že si její obsah přečetly, bezvýhradně s ním souhlasí, považují jej za zcela určitý a srozumitelný, což níže stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
- 10.10. Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této Smlouvě ani projev učiněný po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovným ustanovením této Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze Smluvních stran.
- 10.11. Smluvní strany se dohodly, že vylučují aplikaci ustanovení § 557 občanského zákoníku.
- 10.12. Smluvní strany prohlašují, že mají zájem uzavřít tuto Smlouvu a že si vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti potřebné k uzavření platné Smlouvy.
- 10.13. Smluvní strana (dodavatel) není oprávněna postoupit pohledávky vyplývající z této Smlouvy bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 10.14. Smluvní strany se dohodly, že v souladu se zákonem 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, tuto Smlouvu v registru smluv uveřejní Objednatel.
- 10.15. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 10.16. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Požadavky na Zajištění callcentra a helpdesku informačních systémů stavební správy (DSŘ) I (Technická specifikace)
 - Příloha č. 2 – Cenový list

V Praze dne dle elektronického podpisu

Za Objednatele:



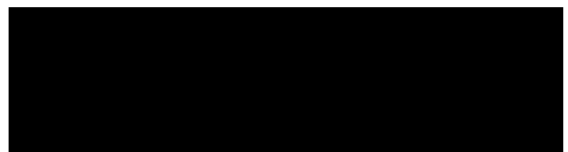
**Česká republika - Ministerstvo pro
místní rozvoj**

Ing. arch. Petr Klán

ředitel odboru digitalizace
a informačních systémů

V Brně dne dle elektronického
podpisu

Za Poskytovatele:



MediaCall s.r.o.

Ing. Juraj Harkabuzík

jednatel společnosti

**PŘÍLOHA Č. 1 – POŽADAVKY NA ZAJIŠTĚNÍ CALLCENTRA A HELPDESKU INFORMAČNÍCH
SYSTÉMŮ STAVEBNÍ SPRÁVY (DSŘ) I (TECHNICKÁ SPECIFIKACE)**

Příloha č. 6 zadávací dokumentace a Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování služeb

Požadavky na Zajištění callcentra a helpdesku informačních systémů stavební správy (DSŘ) I

Verze: 06.06.2024

Autor: Ministerstvo pro místní rozvoj

Poznámka:

1 Rozsah služeb call centra

- a) Provoz kontaktního telefonního centra za účelem podpory uživatelům informačních systémů digitalizovaného stavebního řízení (dále jen „IS DSŘ“), a to dle parametrů uvedených níže.
- b) Vyřizování příchozích hovorů, nasazení interaktivní hlasové odezvy (IVR) a rozcestníku pro tazatele (primárně pro potřeby statistiky) a automatizované zprávy. Rozcestník i automatizované zprávy lze v průběhu doby poskytování služeb rušit/měnit/rozšiřovat dle potřeb Objednatele. Volby musí umožňovat přímé sdělení určité informace volajícímu prostřednictvím automatizované zprávy a přepojení na pracovníka kontaktního centra.
- c) Jedna linka se standardní sazbou, telefonní číslo dodá Poskytovatel.
- d) U hovorů, které nebudou propojeny na linku operátora ihned z důvodu naplnění kapacity operátorů, musí být zajištěna hlasová odezva, která volajícího na vytíženost linky upozorní.
- e) **Doba provozu call centra DSŘ (dále jen „CC DSŘ“) je každý pracovní den od 7:00 do 20:00.**
- f) Poskytovatel zajistí stálý tým operátorů, kteří budou zaškolováni ze strany Objednatele. Linku bude v době poskytování služby obsluhovat současně až 10 aktivních operátorů (z maximálního počtu 10 operátorů), kteří jsou tvořeni z týmu zaškolovaných operátorů. Počet operátorů na lince určuje Objednatel na základě vlastního know-how, doporučení Poskytovatele a na základě průběžných reportů. Počet operátorů lze změnit pouze po předchozím schválení Objednatelem. Minimální počet operátorů na lince jsou vždy 4.
- g) Počet operátorů může být v budoucnosti operativně upraven dle aktuálních potřeb Objednatele nebo Poskytovatele. Počet operátorů se bude upravovat v závislosti na míře vyřízených hovorů.
- h) Poskytovatel bude organizovat rozvrh směn operátorů a zajistí okamžitou zastupitelnost výpadku operátorů.
- i) Operátoři při výkonu práce nebudou ve stejnou dobu sdílení s jiným zákazníkem než je Objednatel.
- j) Operátoři musí hovořit plynule česky.
- k) Přímé řešení telefonických požadavků klientů na 1. (nejnižší) úrovni podpory, tzn. standardní situace týkající se např. přihlašování do systémů, registrace, otevření formuláře apod.; definování standardních situací a pravidel pro předávání požadavků Objednateli bude součástí prvotního zaškolení operátorů Objednatelem.
- l) Dotazy technického charakteru, které nebudou zodpovězeny ze strany operátorů CC DSŘ, budou operátoři na základě údajů zjištěných od tazatele zadávat do písemného helpdesku, který poskytne Objednatel, a budou je předávat dál ke zpracování. Součástí zadání dotazu musí být login uživatele (tzn. přihlašovací jméno do systémů), IČO subjektu, za který uživatel vystupuje, telefonní číslo a email na uživatele, popis problému, již vyzkoušené kroky na 1. úrovni podpory ze strany operátora.

- m) S dotazy odborného charakteru budou tazatelé ze strany operátora odkázáni na písemný helpdesk rovnou.
- n) Operátoři budou štítkovat proběhlé hovory v aplikaci, prostřednictvím které bude provozováno CC DSŘ, tak, aby bylo možné z nich tvořit statistiky.
- o) Monitoring provozu CC DSŘ a zajištění nepřetržitého přístupu zástupce Objednatele do CC DSŘ za účelem kontroly kvality poskytování služby včetně náslechu hovorů, provozu CC DSŘ a přístup k aktuálním i manažerským statistikám.
- p) Pravidelný reporting dle parametrů uvedených níže. Očekávaný formát reportingu je soubor csv či jiný dle dohody.

q) Implementace a zaškolení operátorů

Poskytovatel za součinnosti Objednatele zajistí implementaci technického vybavení a jeho zabezpečení dle části 5 těchto požadavků a dále přípravu a kontrolu zázemí pro operátory, nastavení PC a telekomunikačního softwaru a další nutné prvky pro spuštění provozu operátorů dohodnuté při podpisu smlouvy.

Objednatel zajistí týdenní zaškolení operátorů před zahájením poskytování služeb CC DSŘ, a následně 1 x týdně cca 30 minut. Poskytovatel je povinen zajistit přítomnost operátorů na těchto zaškoleních. Objednatel poskytne kromě zaškolení i studijní materiály, podle kterých bude operátor postupovat. Případné doškolení nových operátorů v případě nutného doplnění operátorů provede Poskytovatel. Objednatel bude průběžně poskytovat studijní materiály, které se operátoři naučí. Objednatel může operátory náhodně vyzkoušet z předaných materiálů. Objednatel si vyhrazuje právo u konkrétních pracovníků Poskytovatele, kteří neprokáží dostatečné znalosti, Poskytovateli zakázat plnění Služeb prostřednictvím takových osob. Poskytovatel je povinen tento zákaz respektovat.

r) Hovory budou nahrávány.

- s) Řešení CC DSŘ bude v souladu s GDPR, za splnění tohoto ustanovení ručí Poskytovatel.
- t) Ze strany Poskytovatele bude s Objednatelem komunikovat jedna až dvě osoby, které budou řídit plnění služeb vůči Objednateli.
- u) Objednatel bude poskytovat manažerské statistiky, tzn. počet hovorů, téma hovorů dle rozcestníků i dle štítků, doba hovoru, počet operátorů, průměrné hodnoty výše uvedeného atd. Konkrétní rozsah manažerských statistik bude upřesněn.

2 Monitoring a reporting

- a) Poskytovatel je povinen nepřetržitě monitorovat a zaznamenávat údaje o provozu CC DSŘ a zajistit k nim přístup ze strany Objednatele. Poskytovatel je povinen při monitorování sledovat a zaznamenávat minimálně údaje v rozsahu:
- b) úroveň dostupnosti linky, včetně přesného označení časových úseků, kdy byla linka dostupná a kdy byla linka nedostupná s přesností na sekundy
- c) záznam ke každému přichozímu hovoru, který bude obsahovat:
 - datum a čas zahájení a ukončení hovoru s přesností na sekundy,
 - výsledek hovoru (ukončen na IVR, ukončen ve frontě čekání, převzat operátorem, odmítnutý hovor operátorem, případně další),

- čas strávený volajícím na IVR, čas strávený volajícím ve frontě čekání, délka trvání hovoru s operátorem (na sekundy),
 - štítek hovoru,
 - téma hovoru dle rozcestníku,
 - identifikace volajícího (min. telefonním číslem, z kterého volající volal),
 - identifikace operátora, který hovor vyřizoval.
- d) 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 pracovní den.
- e) Poskytovatel je povinen z údajů získávaných monitorováním provozu CC DSŘ vytvářet a zasílat Objednateli pravidelně níže uvedené reporty (přesná podoba reportů bude upřesněna):
- **denní report (jen v pracovních dnech)**
 - celkový počet hovorů,
 - údaje sledované u každého příchozího hovoru (kapitola 2, bod b),
 - 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),
 - údaj o dostupnosti linky v průběhu dne (v % i v časovém údaji s přesností na sekundy),
 - údaj o jednotlivých štítcích použitých u hovorů v daném pracovním dni (celkový počet štítků; jmenovitý seznam štítků se souhrnným počtem (číslo a %)),
 - údaj o jednotlivých tématech dle rozcestníku použitých u hovorů v daném pracovním dni (celkový počet témat; jmenovitý seznam témat se souhrnným počtem (číslo a %)),
 - denní report je Poskytovatel povinen doručit Objednateli vždy do skončení pracovního dne, za který je report vyhotovován, a to prostřednictvím domluveného komunikačního kanálu, který určí Objednatel (např. email).
 - **týdenní report (Po-Pá)**
 - celkový počet hovorů (rozdělení dle výsledku hovoru),
 - počet jednotlivých hovorů za jednotlivé dny v týdnu (rozdělení dle výsledku hovoru),
 - 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),
 - údaj o dostupnosti linky za týden a v průběhu jednotlivých dní (v % i v časovém údaji s přesností na sekundy),
 - údaj o jednotlivých štítcích použitých u hovorů za týden a v každém dni (celkový počet štítků; jmenovitý seznam štítků se souhrnným počtem (číslo a %)),
 - údaj o jednotlivých tématech dle rozcestníku použitých u hovorů za týden a v každém dni (celkový počet témat; jmenovitý seznam témat se souhrnným počtem (číslo a %)),
 - týdenní report je Poskytovatel povinen doručit Objednateli vždy do 8 hodin po skončení týdne (tzn. v pondělí ráno), za který je report vyhotovován, a to

prostřednictvím domluveného komunikačního kanálu, který určí Objednatel (např. email)

- **měsíční report (kalendářní měsíc)**
 - celkový počet hovorů (rozdělení dle výsledku hovoru)
 - počet jednotlivých hovorů za jednotlivé dny v měsíci (rozdělení dle výsledku hovoru)
 - 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)
 - údaj o dostupnosti linky za měsíc a v průběhu jednotlivých dní v měsíci (v % i v časovém údaji s přesností na sekundy)
 - údaj o jednotlivých štítcích použitých u hovorů za měsíc a v každém dni měsíce (celkový počet štítků; jmenovitý seznam štítků se souhrnným počtem (číslo a %))
 - údaj o jednotlivých tématech dle rozcestníku použitých u hovorů za měsíc a v každém dni měsíce (celkový počet témat; jmenovitý seznam témat se souhrnným počtem (číslo a %))
 - pro účely vytváření měsíčního reportu se do daného kalendářního měsíce započítávají ty hovory, které byly v daném kalendářním měsíci započaty, tj. došlo u nich v daném kalendářním měsíci ke spojení hovoru s IVR

3 Hlavní náplň práce operátorů

- a) Hlavní náplní práce operátorů bude vyřizování telefonních hovorů na určené telefonní lince, a to poskytnutím informací nebo zadáním ticketu do písemného helpdesku;
- b) V případě, že se operátor po odbavení hovoru dozví, že volajícímu předal nesprávné informace, je povinen volajícímu zavolat nazpět a informovat jej o nových skutečnostech. Pokud tak operátor nemůže učinit sám, informuje o záležitosti jiného operátora, který nápravný hovor volajícímu uskuteční;
- c) kontrolování, zda byly přepojené hovory spojeny;
- d) kontrolování zmeškaných hovorů a zpětného volání;
- e) vedení evidence jednotlivých případů a evidence způsobu jejich řešení v telekomunikačním softwaru. V případě potřeby mohou být hovory zaznamenávány do dalších systémů;
- f) vytváření manuálu nejčastějších případů a jejich statistik;
- g) užívání telekomunikačního softwaru na PC, který je provozován v počítačové aplikaci;
- h) komunikace a spolupráce s oddělením technické podpory pro telekomunikační software v případě technických problémů;
- i) plnění pokynů dle pracovníků CC DSŘ;
- j) užívání PC programů Microsoft Office, Teams, internetu a PC souborů;
- k) vyhledávání informací na stránkách <https://mmr.gov.cz/cs/uvod> nebo <https://stavebnisprava.gov.cz/> a informování volajících kde potřebné informace na zmiňovaných stránkách naleznou;

- l) samostatné zjišťování informací z oficiálních internetových zdrojů s účelem vyvinutí veškeré aktivity k zodpovězení dotazů;
- m) informování vedoucího pracovníka CC DSŘ o chybných informacích uveřejněných na stránkách MMR (<https://mmr.gov.cz/cs/uvod>) či stavební správy (<https://stavebnisprava.gov.cz/>);
- n) účast na povinných zaškoleních pro obsluhování CC DSŘ;
- o) poskytování doporučení volajícím dle pokynů pracovníků CC DSŘ;
- p) získávání informací od volajících, a to pouze za účelem zodpovězení dotazu nebo poskytnutí pomoci v rámci agendy CC DSŘ;
- q) aktivní komunikace mezi jednotlivými operátory pro předání informací a zkušeností;
- r) komunikace s pracovníkem CC DSŘ, který bude pro operátory výhradní kontaktní osobou na straně Objednatele;
- s) operátoři budou po celou dobu aktivní činnosti přihlášení v telekomunikačním softwaru Objednatele a přestávky v činnosti musí řádně označovat jako pauzy nebo přestávky na oběd a koordinovat je s ostatními operátory k zajištění nepřetržitého provozu linek CC DSŘ. 1 operátor musí být vždy aktivní.

4 Hlavní dovednosti operátorů:

- a) komunikace v českém jazyce na úrovni rodilého mluvčího;
- b) komunikace slušným, etickým a srozumitelným způsobem;
- c) vstřícný přístup k volajícím, jejichž dotazy a požadavky budou řešit;
- d) operátoři budou projevovat snahu o poskytnutí maximální možné služby veřejnosti a to tak, že přiblíží volajícímu veškerou problematiku spojenou s dotazem, a to i v případě, že nebudou moci dotaz zodpovědět;
- e) poskytování informací s rozhodným zněním bez komunikace typu – mělo by, snad, nejspíš, pravděpodobně atd.;
- f) dodržování způsobu komunikace a zodpovídání hovorů dle pokynů vedoucího CC DSŘ;
- g) přizpůsobivost při změnách v metodice pracovních postupů;
- h) dodržování plně profesionálního přístupu;
- i) zachování diskrétnosti a mlčenlivosti.

5 Technické vybavení a jeho zabezpečení

- a) Dodavatel operátorům zajistí náhlavní sluchátka s mikrofonom.
- b) Dodavatel zajistí audio kvalitu hovorů tak, aby při hovoru nebyl slyšet nikdo jiný než samotný operátor, který bude hovor odbavovat.

- c) Dodavatel zajistí operátorům technické vybavení. Vybavením se rozumí PC nebo notebook (koncová stanice) s operačním systémem Windows 10 a výše se stabilním připojením k internetu.
- d) Přístup (účet) ke koncovým stanicím musí být řízen tak, aby byl jedinečný a snadno identifikovatelný pro každého operátora nebo administrátora. Sdílené účty nejsou přípustné.
- e) Dodavatel je povinen zajistit, že operátoři budou chránit přidělený účet a nebudou jej sdílet s dalšími osobami.
- f) Na koncových stanicích Dodavatele bude nainstalovaný telekomunikační software poskytnutý Objednatelem, webový prohlížeč, Microsoft Office, MS Teams a antivirový program. Dodavatel zajistí každému operátorovi účet v MS Teams.
- g) Operační systém, antivirová ochrana a všechny softwarové prostředky dodané Dodavatelem musí být centrálně spravované a pravidelně aktualizované, aby byly minimalizovány zranitelnosti na koncové stanici.
- h) Dodavatel 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 CC DSŘ z technických důvodů.
- i) Dodavatel umožní operátorům na PC používat software nebo programy dle aktuální potřeby MMR.
- j) Dodavatel je povinen na základě žádosti Objednatele poskytnout koncovou stanici k bezpečnostnímu auditu.
- k) V případě hrozby nebo vzniku kybernetického bezpečnostního incidentu je Dodavatel povinen neprodleně prokazatelně informovat MMR.
- l) Dodavatel zajistí zaznamenávání bezpečnostních a potřebných provozních událostí z koncových stanic a systémů a jejich uchování po dobu 12 měsíců.

6 Kontrola kvality

- a) Objednatel je oprávněn provádět kontrolu kvality poskytnutých informací operátory dodavatele v rámci poskytovaných služeb dle smlouvy, již je přílohou tato technická specifikace. Kontrola bude probíhat namátkovým náslechem hovorů.
- b) Prostřednictvím telekomunikačního softwaru budou veškeré hovory nahrávány a monitorovány.
- c) Objednatel bude provádět náhodné hovory v utajení jako běžný volající za účelem zjištění kvality poskytovaných služeb (Mystery Calling).
- d) Objednatel si vyhrazuje právo provádět pravidelně kontroly v prostorách dodavatele, kde operátoři budou vykonávat práci v podobě poskytování služeb obsluhy CC DSŘ. Termín kontroly bude předem ohlášen dodavateli včetně uvedení kontrolního pracovníka Objednatele.

7 Vyhodnocování spolupráce

- a) Objednatel bude kvalitu a výkonnost poskytování služeb vyhodnocovat na měsíční bázi. Parametry kvality a výkonnosti budou vycházet z aktuální problematiky příchozích hovorů a způsobu, jak je operátoři budou řešit vzhledem k vlastní iniciativě, a také s ohledem ke znalostem, ke kterým byly zaškoleni. Objednatel bude pro vyhodnocování kvality a výkonnosti služeb vycházet z údajů definovaných v kapitole 2 této technické specifikace.
- b) Velkou mírou vyhodnocování spolupráce bude časová frekvence fluktuace operátorů, kde dlouhodobá stálost operátorů bude vyhodnocována jako velice pozitivní, a naopak častá změna operátorů bude vyhodnocována negativně. Za dlouhodobou stálost operátorů bude považována účast operátorů v call centru delší než jeden rok.
- c) Vyhodnocovat se bude i součinnost a komunikace ze strany operátorů a vedoucího týmu operátorů.
- d) Hlavní cíl najmutí operátorů pro obsluhu CC DSŘ je zajištění kvalitních služeb se stabilním týmem stálých operátorů, kteří budou mít stabilní zázemí v kancelářských prostorách dodavatele. To bude páteří celé spolupráce mezi Objednatelem a Dodavatelem. Na tento páteří systém, se bude operativně navazovat dle aktuálních potřeb MMR.
- e) Předpoklad pro operátory je, aby během krátké doby po zapojení do týmu CC DSŘ odbavovali hovory na úrovni zaměstnance CC DSŘ.

Příloha č. 7 zadávací dokumentace a Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb: Cenový list

Předmět plnění	Jednotka	Počet jednotek	Cena za jednotku položky (v Kč bez DPH)	Cena v Kč bez DPH za počet jednotek	DPH v sazbě 21 % v Kč	Cena v Kč vč. DPH za počet jednotek
Služba implementace a zaškolení operátorů	ks	1	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Služba call centra s pokrytím 10 operátorů	měsíc	2	681 600,00 Kč	1 363 200,00 Kč	286 272,00 Kč	1 649 472,00 Kč
Cena Služeb bez DPH						1 363 200,00 Kč
DPH 21 % z Ceny Služeb						286 272,00 Kč
Cena Služeb vč. DPH						1 649 472,00 Kč