

Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky

se sídlem: Drahobejlova 1404/4, 190 03 Praha 9

zastoupena: Ing. Josefem Diesslem, generálním ředitelem

IČO: 47114975

bankovní spojení: ČNB

číslo účtu: 2011300091/0710

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, v oddíle A, vložce 7564
(dále jen „**objednatel**“ či „**VoZP ČR**“)

na straně jedné

a

České Radiokomunikace a.s.

se sídlem: Skokanská 2117/1, Praha 6 – Břevnov, 169 00

[REDACTED]

IČO: 24738875

bankovní spojení: ING BANK N.V.

číslo účtu: 1000347105/3500

zapsán/a v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle B vložce 16505
(dále jen „**dodavatel**“)

na straně druhé

(společně dále jen „**smluvní strany**“ nebo každý jednotlivě „**smluvní strana**“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“), tuto smlouvu s názvem:

„Zajištění provozu, servisu a rozvoje Call centra“

(dále jen „**Smlouva**“)

PREAMBULE

Objednatel provedl výběrové řízení k veřejné zakázce „**Zajištění provozu, servisu a rozvoje Call centra**“ na uzavření Smlouvy. Smlouva je uzavřena s dodavatelem na základě výsledku výběrového řízení. Objednatel tímto ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 OZ předem vyloučil přijetí nabídky na uzavření Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou.

1. Předmět Smlouvy

- 1.1. Předmětem Smlouvy je závazek dodavatele v poskytování služeb Pohotovostního servisu a Technické podpory pro technologie a aplikace Call Centra VoZP ČR (dále jen „služby“) a závazek objednatele za poskytnuté služby zaplatit níže dohodnutou cenu.
- 1.2. Bližší specifikace předmětu veřejné zakázky je nedílnou Přílohou č. 1 Smlouvy – Technická specifikace.
- 1.3. Nedílnou součástí Smlouvy je dále Příloha č. 2 Smlouvy – Cenová tabulka.

2. Cena

- 2.1. Celková cena za služby uvedené v čl 1.1. této Smlouvy činí 1 944 000 Kč bez DPH (dále jen „Cena“), s tím, že výše DPH činí 408 240 Kč. Celková cena za požadované služby včetně DPH činí 2 352 240 Kč.
- 2.2. Ceny za služby poskytované ze strany dodavatele jsou blíže specifikované dle Přílohy č. 2 Smlouvy – Cenová tabulka.
- 2.3. Cena je maximální, konečná a zahrnující veškeré náklady dodavatele spojené s poskytnutím požadovaných služeb, zejména náklady na pracovní sílu, řízení a administrativu, režii dodavatele a zisk, poplatky a veškeré další náklady dodavatele v souvislosti s poskytováním služeb.
- 2.4. V případě změny sazby DPH se smluvní strany dohodly, že k ceně bude účtována sazba DPH aktuální ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Tato změna nebude smluvními stranami považována za podstatnou změnu Smlouvy a nebude proto pořizován dodatek ke Smlouvě.
- 2.5. VoZP ČR v této souvislosti prohlašuje, že u tohoto plnění nejedná jako osoba povinná k dani ve smyslu § 92a odst. 2 a odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 235/2004 Sb.“) a na zdanitelná plnění se neuplatní režim přenesené daňové povinnosti.

3. Místo a doba poskytování služeb

- 3.1. Dodavatel je povinen zajistit služby v rozsahu definovaném v Příloze č. 1 Smlouvy – Technická specifikace na adrese Ústředí VoZP ČR, Drahobejlova 1404/4, 190 03 Praha 9 a rovněž na Pobočce VoZP ČR Olomouc, U Botanické zahrady 11, 779 00, Olomouc.

3.2. Dodavatel je povinen objednateli poskytovat služby po dobu 36 měsíců od účinnosti Smlouvy v Registru smluv.

4. Platební podmínky

4.1. Objednatel neposkytuje zálohy.

4.2. Cena za poskytnuté služby bude objednatelem hrazena měsíčně zpětně. Fakturu dodavatel vystaví vždy do 10. pracovního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který bude cena za poskytnuté služby fakturována a ve stejné lhůtě ji odešle objednateli.

4.3. Dodavatel může doručit fakturu objednateli v elektronické nebo listinné podobě. V případě doručení faktury v elektronické podobě je dodavatel povinen zaslat fakturu na adresu pro elektronické doručení fakturace@vozp.cz. V případě zaslání faktury v listinné podobě je doručovací adresou adresa sídla objednatele, přičemž faktura bude doručena objednateli ve dvou vyhotoveních. Splatnost řádně vystavené faktury je 30 pracovních dnů od jejího doručení objednateli. Za den splnění platební povinnosti se považuje den odepsání částky ceny z účtu objednatele ve prospěch dodavatele.

4.4. Faktura bude obsahovat všechny údaje týkající se daňového dokladu dle § 29 a následujícího zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 235/2004 Sb.“), a náležitosti uvedené v ustanovení § 435 OZ. Kromě zmiňovaných náležitostí je dodavatel povinen uvést tyto další údaje a respektovat níže uvedené skutečnosti:

- označení dokladu jako faktura – daňový doklad;
- název Smlouvy,
- den odeslání faktury;
- počet příloh;
- razítko s podpisem dodavatele;
- číslo bankovního účtu dodavatele.

4.5. Všechny částky v Kč poukazované mezi objednatelem a dodavatelem na základě Smlouvy musí být prosté jakýchkoli bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty.

4.6. Pokud faktura neobsahuje všechny zákonem a Smlouvou stanovené náležitosti, je objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit; v takovém případě nebude v prodlení s jejím zaplacením. Dodavatel je poté povinen vystavit novou fakturu splňující všechny náležitosti stanovené Smlouvou a příslušnými právními předpisy, s novým termínem splatnosti. Ohledně vrácené faktury musí objednatel označit důvod jejího vrácení. Dodavatel je povinen vystavit novou fakturu s tím, že běží nová lhůta stanovená v čl. 4.5. Smlouvy ode dne prokazatelného doručení opravené a všemi náležitostmi opatřené faktury objednateli.

4.7. Dodavatel prohlašuje, že ke dni podpisu Smlouvy není veden v registru nespolehlivých plátců DPH. Dodavatel dále prohlašuje, že jeho bankovní účet uváděný v záhlaví Smlouvy je totožný s jeho účtem zveřejněným v registru plátců DPH. V případě, že se některé z prohlášení dodavatele dle tohoto ustanovení ukáže jako nepravdivé, zavazuje se dodavatel zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč a objednatel je oprávněn zajistit DPH dodavatele a poukázat částku odpovídající DPH namísto dodavateli přímo na účet příslušného finančního úřadu; totéž platí i v případě, že bude dodavatel uveden v registru plátců DPH jako nespolehlivý plátece po uzavření Smlouvy.

5. Převzetí a kontrola služby, odpovědnost dodavatele

- 5.1. Oprávněnou osobou objednatele k převzetí a průběžné kontrole služby a jejího plnění je kontaktní osoba objednatele dle čl. 11.7. Smlouvy.
- 5.2. Při zjištěných závadách v plnění služby bude dodavatel neprodleně telefonicky informován kontaktní osobou. Zároveň bude dodavateli zaslán požadavek na odstranění závad písemnou formou.
- 5.3. Dodavatel má za povinnost neprodleně tyto závady odstranit. V případě tří (3) opakovaných závad v plnění služby může objednatel na základě těchto skutečností ukončit Smlouvu s výpovědní dobou 1 měsíc.
- 5.4. Vznikne-li vadným plněním služby dodavatele objednateli škoda, je dodavatel povinen nahradit ji objednateli v plném rozsahu. Dodavatel je povinen učinit veškerá potřebná opatření k odvrácení škody, nebo k jejímu zmírnění,
- 5.5. Dodavatel závazně prohlašuje, že je na základě příslušného oprávnění oprávněn vykonávat činnost směřující k poskytování služeb dle této Smlouvy, že disponuje všemi právními, technickými i personálními předpoklady, kapacitami a odbornými znalostmi všech předpisů které jsou nutné k poskytování služby dle této Smlouvy, a že je tak schopen zajistit splnění sjednaného předmětu Smlouvy, že se seznámil se zadávací dokumentací objednatele v souvisejícím výběrovém řízení veřejné zakázky a se všemi podklady, které mu byly objednatelům poskytnuty a nemá vůči nim žádné výhrady, připomínky ani požadavky a považuje je za vhodné a dostatečné pro řádné plnění předmětu Smlouvy, a že je schopen podle tohoto zadání předmět Smlouvy odborně provést v požadovaném rozsahu a za cenu uvedenou v nabídce dodavatele. Dále dodavatel prohlašuje, že bude v maximální míře chránit zájmy objednatele před veškerými ztrátami, škodami a zbytečnými výdaji.
- 5.6. Objednatel dopředu vylučuje postoupení jakýchkoliv splatných i nesplatných pohledávek, práv a závazků dodavatele vůči objednateli z této smlouvy na třetí osobu (postupníka) bez předchozího písemného souhlasu objednatele a současně odmítá osvobození dodavatele (postupitele) podle § 1898 občanského zákoníku, pokud by k takovému postoupení došlo.
- 5.7. Závazky vyplývající z této Smlouvy přecházejí i na případné právní nástupce obou smluvních stran.
- 5.8. Pro vyloučení pochybností smluvní strany prohlašují, že jejich vzájemná plnění dle této Smlouvy jsou vyrovnaná, tj. nejsou k sobě v hrubém nepoměru.

6. Mlčenlivost a ochrana osobních údajů

- 6.1. Není-li dále stanoveno jinak, je dodavatel včetně jeho zaměstnanců povinen během plnění Smlouvy i po uplynutí doby, na kterou je Smlouva uzavřena, zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti s plněním Smlouvy, zejména o skutečnostech majících charakter obchodního tajemství objednatele, dále informace a skutečnosti, jejichž uveřejnění navenek by se mohlo dotknout zájmů nebo dobrého jména objednatele atp. Této povinnosti může dodavatele zprostit pouze předem a písemně objednatel.
- 6.2. Dodavatel se zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací Smlouvy přijde on, jeho pověřený zaměstnanec nebo osoby, které oprávněně pověřil prováděním povinností dle Smlouvy do styku s osobními údaji nebo zvláštní kategorií osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 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) - GDPR (dále jen „GDPR“) a zákona

č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 110/2019 Sb.“), učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, nebo jinému zneužití, jakož aby i jinak neporušil GDPR či zákon č. 110/2019 Sb. Dodavatel včetně jeho zaměstnanců je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení Smlouvy.

6.3. Povinnost mlčenlivosti a závazek k ochraně osobních údajů dle odst. 6.1. Smlouvy a 6.2. Smlouvy se nevztahuje na:

- a) informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany,
- b) informace poskytnuté zaměstnancům, statutárním orgánům, jejich členům či prokuristům dodavatele a jeho případným poddodavatelům podílejícím se na plnění dle Smlouvy, a to v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění Smlouvy těmito osobami, a dále svým právním zástupcům a daňovým poradcům; v takovém případě je dodavatel povinen zabezpečit povinnost těchto osob zachovávat mlčenlivost vůči třetím osobám v rozsahu poskytnutých informací,
- c) informace, u kterých povinnost jejich zpřístupnění ukládá právní předpis.

6.4. Dodavatel se zavazuje uhradit objednateli či třetí straně, kterou porušením povinnosti mlčenlivosti poškodí, veškeré škody tímto porušením způsobené. Povinnosti dodavatele vyplývající z ustanovení příslušných právních předpisů o ochraně utajovaných informací nejsou ustanoveními tohoto článku dotčeny.

6.5. Budou-li informace, o nichž se dodavatel dozví nebo má dozvědět při plnění Smlouvy nebo v její souvislosti, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle GDPR či zákona č. 110/2019 Sb., zavazuje se dodavatel zabezpečit řádně a včas splnění všech ohlašovacích povinností, které GDPR a citovaný zákon vyžaduje, a je-li to nutné, včas písemně informovat objednatele o potřebě zajistit předepsané souhlasy subjektů osobních údajů se zpracováním údajů a poskytnout další nezbytnou součinnost. Této povinnosti se dodavatel nemůže zprostit.

7. Sankční ujednání a ukončení Smlouvy

7.1. V případě, že dodavatel bude v prodlení s termínem plnění dle čl. 3.2. Smlouvy, zavazuje se dodavatel zaplatit objednateli za každý započatý týden prodlení plnění smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč.

7.2. V případě, že objednatel bude v prodlení se zaplacením oprávněně vystavené faktury dodavateli, je objednatel povinen zaplatit dodavateli úrok z prodlení v zákonné výši.

7.3. Za porušení povinnosti mlčenlivosti dle čl. 6.1. Smlouvy se dodavatel zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý jednotlivý případ, a to i v případě, že k porušení povinnosti dojde po řádném dodání plnění dle Smlouvy.

7.4. Za porušení povinnosti ochrany osobních údajů dle čl. 6.2. Smlouvy se zavazuje dodavatel zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení, a to i v případě, že k porušení povinnosti dojde po řádném dodání plnění dle Smlouvy.

7.5. Smluvní pokuty dle Smlouvy jsou splatné do 30 pracovních dnů od doručení oprávněné výzvy k její úhradě spolu s fakturou vystavenou oprávněnou smluvní stranou.

- 7.6. Smluvní pokuty lze uložit opakovaně a za každý jednotlivý případ. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvní strany na náhradu škody vzniklé porušením smluvní povinnosti, které se smluvní pokuta týká.
- 7.7. Smlouvu je možné předčasně ukončit písemnou dohodou smluvních stran, odstoupením některé ze smluvních stran výhradně za podmínek dle Smlouvy či výpovědí kteroukoli smluvní stranou.
- 7.8. Smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana podstatným způsobem poruší Smlouvu. Za podstatné porušení Smlouvy dodavatelem se považuje zejména následující:
- dodavatel neplní v termínu stanoveném v čl. 3.2. Smlouvy, a to ani po dalších 2 týdnech po výzvě objednatele;
 - opakované neplnění či chybné provádění poskytovaných služeb definovaných v Příloze č. 1 Smlouvy – Technická specifikace. Výrazem „opakované“ se pro účely tohoto ustanovení rozumí více než dvakrát po dobu trvání Smlouvy,
 - v případě jiného porušení smlouvy, jestliže dodavatel nesplní povinnost podle smlouvy, na které byl objednatelem písemně upozorněn ani v dodatečné lhůtě 15 pracovních dnů počítaných ode dne následujícího po dni doručení písemného upozornění s uvedením konkrétního porušení smluvní povinnosti,
 - v případě, že s dodavatelem bude zahájeno insolvenční řízení, správní řízení k odnětí živnostenského či jiného oprávnění nebo vstoupí do likvidace.
- 7.9. Za podstatné porušení Smlouvy objednatelem se považuje výhradně prodlení objednatele s úhradou platby dle řádně vystavené faktury o více než 30 pracovních dnů a/nebo prodlení objednatele s poskytnutím součinnosti o více jak 30 pracovních dnů ode dne doručení druhé opakované písemné výzvy dodavatele, ve které byla znovu podrobně specifikována požadovaná nezbytná součinnost.
- 7.10. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemně. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bude doručeno druhé smluvní straně. Odstoupením od Smlouvy nezanikají povinnosti smluvních stran k náhradě újmy a k úhradě smluvních pokut za závazky, které byly porušeny některou ze smluvních stran před doručením oznámení o odstoupení a dále ty závazky, které mají vzhledem ke své povaze trvat i po skončení Smlouvy, zejm. povinnost mlčenlivosti a ochrany osobních údajů.
- 7.11. Závazek ze Smlouvy lze ukončit taktéž písemnou výpovědí dle čl. 7.7. Smlouvy, přičemž kterákoli ze smluvních stran je oprávněna i bez uvedení důvodu tuto Smlouvu vypovědět. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 7.12. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:
- a) smluvních pokut;
 - b) práva na náhradu újmy vzniklé z porušení smluvní povinnosti a
 - c) ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i nadále.

8. Další práva a povinnosti smluvních stran

- 8.1. Komunikace mezi smluvními stranami je činěna písemně, není-li Smlouvou stanoveno jinak. Písemná komunikace se činí prostřednictvím datové schránky či v listinné podobě doručované prostřednictvím provozovatele poštovních služeb. Smluvní strany výslovně vylučují ustanovení § 573 OZ. Dodavatel se zavazuje, že v případě změny adresy svého

sídla bude o této změně objednatele písemně informovat nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne změny.

- 8.2. Běžná pracovní komunikace mezi smluvními stranami a vytýkání vad může být činěno ve formě prosté emailové zprávy bez nutnosti jejího podpisu zaslané na kontaktní emailové adresy uvedené ve Smlouvě, případně na emailové adresy později písemně oznámené druhé smluvní straně; touto formou však nemůže dojít ke změně podmínek a/nebo ukončení Smlouvy.
- 8.3. Objednatel se zavazuje zajistit na předchozí písemnou žádost dodavatele, doručenou objednateli alespoň 10 pracovních dnů předem, pracovníkům dodavatele, je-li to nezbytné, přístup na příslušná pracoviště objednatele a poskytnout vyžádanou součinnost, kterou na něm lze spravedlivě požadovat, k dodávce zboží a poskytnutí služeb.
- 8.4. Dodavatel není oprávněn použít ve svých dokumentech, prezentacích či reklamě odkazy na obchodní firmu (název) objednatele nebo jakýkoliv jiný odkaz, který by mohl být i nepřímo vést k identifikaci objednatele, bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
- 8.5. Dodavatel se dále zavazuje:
- a) informovat neprodleně objednatele o všech skutečnostech majících vliv na plnění dle této Smlouvy,
 - b) plnit řádně a vždy ve stanoveném termínu své povinnosti vyplývající z této Smlouvy,
 - c) na vyžádání objednatele se zúčastnit osobní schůzky, pokud objednatel požádá o schůzku nejpozději 5 pracovních dnů předem. V mimořádně naléhavých případech je možno tento termín pro výzvu zkrátit, a to na 1 pracovní den předem.
- 8.6. V případě provádění předmětu Smlouvy poddodavateli odpovídá za tyto části předmětu Smlouvy dodavatel tak, jako by předmět Smlouvy prováděl sám.
- 8.7. Dodavatel není oprávněn postoupit Smlouvu nebo postoupit ani převést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu objednatele.

9. Licenční ujednání

- 9.1. Objednatel bere na vědomí, že výsledkem poskytování služeb dle této Smlouvy mohou být zejména specifická autorská díla vytvořená dodavatelem formou postupného naplňování předmětu této Smlouvy, tj. půjde obvykle o díla autorská, vytvořená na základě specifické objednávky a zadání ve formě servisních a rozvojových požadavků objednatele ve smyslu ustanovení § 61 a násl. zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 121/2000 Sb.“), která podléhají zvláštní právní ochraně (dále jen „Dílo“, případně ve svém souhrnu jako „Díla“). Díla představují svou podstatou zejména specifický software, resp. jeho funkční části, kterým se rozumí typicky počítačový program, jeho zdrojový kód, dokumentace a jiné související materiály a podklady vycházející, byť i jen nepřímo z předmětu Smlouvy, případně individuálních pokynů, operativních požadavků a jiných souvisejících zadání objednatele. Ke všem těmto Dílům tak vykonává na základě této Smlouvy nebo právní úpravy majetková a jiná práva, jejichž povaha to připouští, objednatel.
- 9.2. Smluvní strany se dále dohodly, že dodavatel uděluje objednateli nevýhradní licenci ke všem způsobům užití, v rozsahu neomezeném ke všem Dílům vytvořeným na základě či v souvislosti s touto Smlouvou, a to nejpozději ke dni ukončení účinnosti této Smlouvy. Tato licence se uděluje jako neomezená co do způsobu užití (včetně dalších změn a úprav), množství, rozsahu, času i území. Dodavatel ji poskytne na dobu neurčitou a časově neomezenou. Licence ve smyslu tohoto článku trvá i po ukončení této Smlouvy.

- 9.3. Odměna za udělení této nevýhradní licence je zahrnuta ve finančním rámci stanoveném v čl. 2 této Smlouvy, a to v souladu s ustanovením § 49 odst. 2 zákona č. 121/2000 Sb.
- 9.4. Objednatel má oprávnění poskytnout tuto licenci třetím osobám, jako tzv. podlicenci, ale pouze v rozsahu vymezeném účelem této Smlouvy.
- 9.5. Dodavatel prohlašuje, že je oprávněn poskytnout objednateli práva k užívání Díla v rozsahu uvedeném v této Smlouvě a mezích naplňování jejího účelu. Dodavatel dále prohlašuje, že je oprávněn udělit licence uvedené v tomto článku Smlouvy. Pokud dodavatel zjistí, že nebude moci dostát prohlášení dle předchozí věty, je povinen na takovou skutečnost objednatele bezodkladně písemně upozornit do 5 pracovních dní od zjištění této skutečnosti.
- 9.6. Dodavatel nenese odpovědnost za vady Díla vzniklé v důsledku zásahů, změn či úprav Díla provedených objednatelem.

10. Kybernetická bezpečnost

- 10.1. Objednatel prohlašuje, že je správcem a provozovatelem významného informačního systému dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 181/2014 Sb.“), jehož součástí je i DMS VoZP.
- 10.2. Vzhledem k výše uvedenému je objednatel povinen dle § 4 odst. 4 zákona č. 181/2014 Sb. zohlednit požadavky vyplývající z bezpečnostních opatření při výběru dodavatele pro informační nebo komunikační systém a tyto požadavky zahrnout do smluvního vztahu s vybraným dodavatelem.
- 10.3. Dodavatel bere na vědomí, že předmět plnění dle této Smlouvy může souviset s užitím, správou či rozvojem významného informačního systému ve smyslu ustanovení § 2, písm. d) zákona č. 181/2014 Sb.
- 10.4. Objednatel prohlašuje, že má zavedena organizační a technická opatření včetně schválených politik a bezpečnostní dokumentace dle požadavků zákona č. 181/2014 Sb. a navazujících právních předpisů.
- 10.5. Dodavatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní opatření objednatele, s přihlédnutím k předmětu plnění dle této Smlouvy, a dále v průběhu plnění dle této Smlouvy upozornit objednatele na případný zjištěný nesoulad se zákonem č. 181/2014 Sb.
- 10.6. Dodavatel se zavazuje, že poskytované služby budou vyhovovat bezpečnostním standardům definovaným zákonem č. 181/2014 Sb., a to vždy ve vztahu k účinnému znění.
- 10.7. Dodavatel je v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb. a vyhláškou č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, povinen informovat objednatele o způsobu řízení rizik, o významné změně ovládání dodavatele dle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech, ve znění pozdějších předpisů, nebo o změně vlastnictví zásadních aktiv využívaných dodavatelem k plnění podle Smlouvy.
- 10.8. Pokud bude objednateli autoritativně uložena povinnost v návaznosti na výskyt kybernetické bezpečnostní události či incidentu zavést či užívat určité bezpečnostní opatření, dotýká-li se toto, jakkoliv povahy či rozsahu plnění dle této Smlouvy, má dodavatel povinnost toto bezpečnostní opatření zavést či užívat, nebo objednateli poskytnout nutnou součinnost.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto Smluv a o Registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.2. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva podléhá uveřejnění v Registru smluv. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, že tato Smlouva bude uveřejněna v Registru smluv bez jakýchkoliv omezení, a to včetně případných dodatků. Smluvní strany se dohodly, že Smlouvu v Registru smluv uveřejní objednatel. Smluvní strany též prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení příslušných právních předpisů a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek či omezení.
- 11.3. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 36 měsíců ode dne účinnosti Smlouvy.
- 11.4. Závazky vyplývající z této Smlouvy přecházejí i na případné právní nástupce obou smluvních stran.
- 11.5. Pro vyloučení pochybností smluvní strany prohlašují, že jejich vzájemná plnění dle této Smlouvy jsou vyrovnaná, tj. nejsou k sobě v hrubém nepoměru.
- 11.6. Všechny právní vztahy, které vzniknou při realizaci práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy, se řídí právním řádem České republiky.
- 11.7. Kontaktní osoby pro účely Smlouvy jsou:

[REDAKCE]

[REDAKCE]

V případě změny kontaktní osoby musí být o této skutečnosti druhá smluvní strana neprodleně písemně informována, avšak při změně kontaktních osob se nepostupuje dle čl. 11.8. Smlouvy. Písemná forma pro změnu kontaktní osoby je zachována taktéž při využití emailové komunikace na zde uvedené adresy. Účinnost změny nastává okamžikem doručení písemného oznámení příslušné smluvní straně.

- 11.8. Smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky číslovanými ve vzestupné řadě, podepsanými osobami oprávněnými jednat za smluvní strany; to neplatí v případě změny kontaktní osoby.
- 11.9. Pokud se jakékoliv ustanovení Smlouvy stane neplatným, právně neúčinným nebo nevymahatelným, zůstanou zbývající ustanovení v plné platnosti a účinnosti. Smluvní strany se dohodly nahradit neplatné, právně neúčinné a nevymahatelné ustanovení takovými platnými, právně účinnými a vymahatelnými ustanoveními, jež se svým významem co nejvíce přiblíží smyslu a účelu dotčených ustanovení.
- 11.10. Smluvní strany tímto prohlašují a potvrzují, že tato Smlouva byla uzavřena na základě vzájemné dohody a to svobodně, vážně a určitě, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek jakéhokoli druhu a na důkaz toho smluvní strany připojují své podpisy.

11.11. Po podpisu obou smluvních stran obdrží 1 originální vyhotovení Smlouvy objednatel a 1 originální vyhotovení dodavatel. V případě elektronického podpisu se toto ujednání nepoužije.

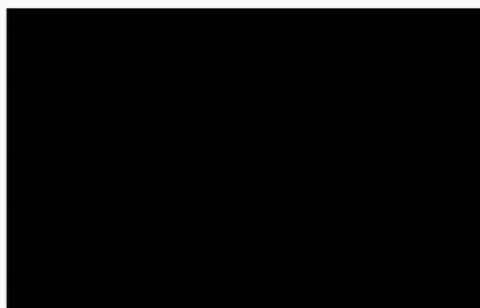
12. Přílohy

Příloha č.1 Smlouvy – Technická specifikace

Příloha č. 2 Smlouvy – Cenová tabulka

Praha dne _____

..... dne _____



Č.j. 1/120/1632892-2024

Příloha č. 1 Technická specifikace služeb

Zajištění provozu, servisu a rozvoje CC

1 Obsah

1	Obsah	1
1.	Záměr	2
2.	Rozsah a specifikace služeb Pohotovostního servisu	2
2.1	Rozdělení závad podle závažnosti, reakční doba	2
2.2	Update / upgrade	3
2.3	Help Desk	3
3.	Rozsah a specifikace Technické podpory	3
4.	Plnění	4
5.	Oprávněné osoby Zadavatele a dodavatele	4

1. Záměr

Záměrem Zadavatele zajištění provozu, servisu a rozvoje SW pro Call Centrum VoZP (FrontStage). Tento záměr zahrnuje odstraňování závad v definovaných časech, realizaci úprav uživatelských funkcionalit a nutný upgrade SW pro Call Centrum.

Služby zahrnují **Pohotovostní servis** na technologiích Call Centra (dále jen CC), což je dále specifikováno v článku 2 tohoto dokumentu a **Technickou podporu** dle článku 3 tohoto dokumentu.

2. Rozsah a specifikace služeb Pohotovostního servisu

Služba Pohotovostního servisu zahrnuje zajištění pohotovosti technických specialistů Dodavatele s cílem garantovat provoz CC s provozní dobou 9x5 s následujícími parametry.

2.1 Rozdělení závad podle závažnosti, reakční doba

- a) Závady jsou rozděleny do následujících tří (3) kategorií, o zařazení závady do příslušné kategorie rozhoduje vždy Zadavatel..

Kategorie závady	Definice	Odstranění závady do
A	Kritická závada CC je mimo provoz	4 hodiny Zásah na místě nebo dálkovým přístupem
B	Závažná závada Funkce CC jsou omezeně dostupné, je snížena kapacita odbavování hovorů	48 hodin S ohledem na minimalizaci dopadů na fungování CC v rámci provozní doby
C	Běžná závada Závada CC pouze omezuje komfort operátorů, jsou dostupné všechny funkcionality	5 pracovních dnů Pokud se smluvní strany prostřednictvím oprávněných osob nedohodnou jinak

Lhůta pro odstranění závady začíná okamžikem nahlášení závady oprávněnou osobou Zadavatele prostřednictvím Help Desku Dodavatele nebo e-mailem. V naléhavých případech lze závadu hlásit telefonicky s následným potvrzením e-mailem.

- b) Závady budou Dodavateli hlášeny oprávněnou osobou Zadavatele na následující kontakty:



přičemž nahlášená závada bude obsahovat:

- jméno oprávněné osoby, která závadu nahlásila,
 - kategorii závady,
 - popis závady.
- c) Komunikace s technickými specialisty Dodavatele při řešení závad bude probíhat výhradně v českém nebo slovenském jazyce.

- d) Po odstranění závady Dodavatel vyhotoví písemný protokol, kde bude uvedena kategorie a popis závady, popis řešení, doba uplatnění požadavku na jeho řešení a doba odstranění závady.
Protokol bude potvrzen oprávněnou osobou Zadavatele.

2.2 Update / upgrade

Zajištění update/upgrade software s výjimkou nových funkcionalit nepokrytých zaplacenou licencí.

2.3 Help Desk

Zajištění provozu Help Desk pro nahlašování závad a požadavků na poskytnutí technické podpory.

3. Rozsah a specifikace Technické podpory

- a) Technická podpora spočívá v zajištění uživatelských požadavků na:

- Úprava funkcionalit aplikačního SW,
- Úprava prostředí aplikace při upgrade Windows pro dosažení správné funkce CC,
- Aktualizace SW verze aplikace Frontstage na aktuální verzi,

v rozsahu maximálně **300 hodin / 3 roky**. Dodavatel upozorní Zadavatele na blížící se vyčerpání maximálního počtu hodin. Dodavatel odmítne provedení prací, které by znamenaly překročení maximálního počtu hodin.

- b) Dodavatel je povinen zabezpečit Zadavateli komunikaci s technickou podporou pro poskytnutí služeb výhradně v českém nebo slovenském jazyce.
- c) Požadavky na poskytnutí služeb budou oprávněné osoby Zadavatele zasílat Dodavateli v českém jazyce na kontakty uvedené v čl. 2.1 b. Požadavek bude obsahovat minimálně tyto náležitosti:
- číslo smlouvy,
 - Požadovaný termín poskytnutí služeb,
 - Označení požadovaných služeb (množství a popis),
 - Údaj o tom, zda se jedná o požadavek týkající se provozních změn nebo požadavek rozvojový.
- d) Dodavatel je povinen prostřednictvím e-mailu potvrdit požadavku nejpozději následující pracovní den od jeho převzetí.
- e) Náplň požadavků musí být před zahájením jejich realizace písemně (prostřednictvím e-mailu) odsouhlasena jednou z oprávněných osob Zadavatele i Dodavatele a budou realizovány:
- v případě požadavku týkajícího se provozních změn do jednoho (1) pracovního dne,
 - v případě rozvojového požadavku do dvaceti (20) pracovních dnů,

pokud nebude Zadavatelem v požadavku stanoveno jinak nebo pokud se Zadavatel a Dodavatel nedohodnou na jiné lhůtě.

4. Plnění

Veškeré činnosti spojené s poskytováním služeb (realizací požadavků) Technické podpory budou ze strany Dodavatele vykazovány měsíčně zpětně v rámci protokolu o předání a převzetí služby (Akceptační protokol) v rozsahu skutečně poskytnutých hodin práce.

Akceptační protokol za služby poskytnuté bez vad, a to jak právní, tak faktických, bude potvrzen oprávněnou osobou Zadavatele měsíčně zpětně a vždy do desátého (10.) dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly služby poskytnuty.

Nejmenší možnou účtovatelnou jednotkou je jedna (1) hodina

Služby spojené s Pohotovostním režimem budou účtovány fixní částkou za 1 měsíc.

5. Oprávněné osoby Zadavatele a dodavatele

Oprávněné osoby Zadavatele a Dodavatele jsou uvedeny v Příloze č. 4 – Oprávněné osoby. Tuto přílohu lze Zadavatelem nebo Dodavatelem měnit v případě změny stavu osob Zadavatele či Dodavatele. O provedené změně bude neprodleně informována druhá strana.

Oprávněné osoby budou doplněny po vzájemném podpisu Smlouvy mezi Zadavatelem a Dodavatelem prostřednictvím kontaktních osob uvedených ve Smlouvě.

Příloha č. 2 Smlouvy – Cenová tabulka

Popis	Cena v Kč bez DPH / 1 měsíc	počet měsíců	Cena celkem v Kč bez DPH
Cena za služby Pohotovostního servisu podle čl. 2 Technické specifikace (max 40 000,- Kč bez DPH / 1 měsíc)	39 000,00	36	1 404 000,00
Popis	Cena v Kč bez DPH / 1 hodina	maximální počet hodin za období smlouvy	Cena celkem v Kč bez DPH
Cena za hodinu práce Technické podpory podle čl. 3 Technické specifikace (max 2 000,- Kč bez DPH)	1 800,00	300	540 000,00
Nabídková cena celkem v Kč bez DPH			1 944 000,00
Sazba DPH v %			21%
Výše DPH v Kč			408 240,00
Nabídková cena celkem v Kč včetně DPH			2 352 240,00

Účastník vyplní pouze žlutě podbarvená pole

PLNÁ MOC

České Radiokomunikace a.s.,
se sídlem Skokanská 2117/1, Břevnov, 169 00 Praha
6, Česká republika,
IČO: 247 38 875,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským
soudem v Praze, oddíl B, vložka 16505, (dále jen
„Společnost“), tímto uděluje plnou moc:

zaměstnanci Společnosti na pracovním místě
Obchodní ředitel, (dále jen „Zmocněnec“),

aby v souladu s příslušnými ustanoveními českého
práva zastupoval Společnost ve vztahu ke
stávajícím či potenciálním dodavatelům i
zákazníkům Společnosti v oblasti podpory prodeje
a marketingu a nákupu externí konektivity a aby za
Společnost v těchto záležitostech činil kroky a
právní jednání (s níže uvedenými limity).

Jakékoli právní jednání může Zmocněnec učinit
pouze pokud jednotlivé právní jednání založí nebo
může založit povinnost Společnosti poskytnout
peněžité plnění, jehož výše by v jakémkoli
jednotlivém případě či v součtu nepřesáhla
částku/hodnotu 3.000.000,- Kč (slovy: tři miliony
korun českých) bez případné DPH (či ekvivalent v
jakékoli jiné měně). Takové jednání je Zmocněnec
oprávněn učinit takové právní jednání samostatně, a
to i v případě, že je jakékoli třetí osobě Společností
vydána plná moc ve stejném nebo obdobném
rozsahu jako je tato plná moc;

Zmocněnec je dále pověřen jménem Společnosti
samostatně přijímat a doručovat dokumenty ve výše
uvedených záležitostech, a dále je Zmocněnec
oprávněn jednat v rámci jakýchkoli správních řízení
jménem Společnosti.

Zmocněnec není oprávněn ustavit si za sebe
zástupce na základě této plné moci.

POWER OF ATTORNEY

České Radiokomunikace a.s.,
with its registered office at Skokanská 2117/1,
Břevnov, 169 00 Prague 6, Czech Republic,
Company ID: 247 38 875,
registered in the Commercial Register kept by the
Municipal Court in Prague, Section B, Insert 16505,
(hereinafter the "Company"), hereby grants a
power of attorney to:

Employee of the Company in the position of Sales
director (hereinafter "Agent"),

to represent the Company in relation to existing or
potential suppliers and customers of the Company
in the area of sales and marketing support and the
purchase of external connectivity in accordance
with the relevant provisions of Czech law and to
take steps and legal actions on behalf of the
Company in these matters (with the limits below).

The Agent may take any legal action only if the
individual legal action establishes or may establish
an obligation for the Company to provide cash
performance, the amount of which in any individual
case or in total would not exceed the amount / value
of CZK 3,000,000 (in words: three million Czech
crowns) without any VAT (or equivalent in any
other currency). The Agent entitled to take such
legal action independently, even if another power of
attorney is issued to any other agent by the
Company in the same or similar extent as this power
of attorney;

The Agent is also authorized to act on behalf of the
Company to independently receive and deliver
documents in the above matters, and the Agent is
further authorized to act in any administrative
proceedings on behalf of the Company.

The agent is not entitled to appoint a representative
on the basis of this power of attorney.

Zmocněnec není oprávněn na základě této plné moci uznávat závazky či dluhy, poskytovat, vystavovat, měnit, rušit či přijímat směnky nebo ručení.

The Agent is not entitled on behalf of this power of attorney to recognize obligations or debts, provide, issue, change, cancel or accept bills of exchange or guarantees.

Tato plná moc je udělena na dobu určitou do 31. prosince 2024. Tato plná moc může být kdykoliv ukončena písemným odvoláním ze strany Společnosti (z jakéhokoli důvodu nebo bez uvedení důvodu pro její odvolání) nebo písemnou výpovědí ze strany Zmocněnce.

This power of attorney is granted for a definite period until 31 December, 2024. This power of attorney may be terminated at any time by written appeal by the Company (for any reason or without giving a reason for its appeal) or by written notice from the Agent.

Tato plná moc neruší ani neomezuje jiné případné samostatné plné moci.

This power of attorney does not terminate or limit any other possible existing powers of attorney.

V případě rozporu mezi českou a anglickou verzí této plné moci má přednost česká jazyková verze.

In the event of a conflict between the Czech and English versions of this power of attorney, the Czech language version shall prevail.

Dne

20 APRIL

2023

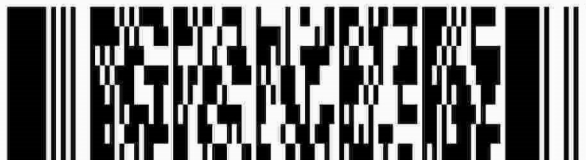
PROHLÁŠENÍ O PRAVOSTI PODPISU

Běžné číslo knihy o prohlášeních o pravosti podpisu
18550/303/2023.

Doložka z konverze dokumentu do elektronické podoby – na žádost

Poznámka:

Konverzí dokumentu se nepotvrzuje správnost a pravdivost údajů obsažených v dokumentu a jejich soulad s právními předpisy. Kontrolu doložky lze provést v centrální evidenci doložek na adrese <https://www.czechpoint.cz/overovacidolozky>.



157466984-204927-230530100823