

2025/0039/A0/00

## SMLOUVA O EXTERNÍM ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB

mezi

**Poliklinika Prosek a.s.**, se sídlem Lovosická 440/40, Střížkov, 190 00 Praha 9, IČO 28495306, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 14866  
Zastoupená MUDr. Michalem Maškem, předsedou představenstva  
(dále jen „Zadavatel“ nebo „Příkazce“)

a

**KORDEX spol. s r.o.**, se sídlem Tavočnicková 1843/9, Praha 4, PSČ 142 00, IČO 24661058, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 164191  
zastoupená Mgr. Lukášem Čaklem, prokuristou  
(dále jen „Dodavatel“ nebo „Příkazník“)

Dodavatel a Zadavatel jsou společně označováni jako „Strany“ a každý z nich jako „Strana“.

### PŘÍČEMŽ

- A.** Zadavatel je společností se sídlem v České republice, poskytující mimo jiné zdravotnické služby s podnájem prostor pro jiná zdravotnická zařízení;
- B.** Dodavatel je společností se sídlem v České republice, poskytující mimo jiné služby mimosoudního vymáhání pohledávek a zajištění služeb call centra;
- C.** Zadavatel má v úmyslu získat poskytování určitých služeb, jak je podrobněji popsáno v této Smlouvě („Smlouva“);
- D.** Dodavatel prohlašuje, že je solventní společností, řádně organizovanou, platně existující a s dobrou pověstí, podle platných právních předpisů;
- E.** Dodavatel je oprávněn uzavřít tuto Smlouvu, jakož má i dobrou pověst, odpovídající a dostatečné odborné znalosti, kapacitu, zdroje, organizační strukturu a požadovaná regulační oprávnění a / nebo registrace k poskytování služeb požadovaných Zadavatelem včetně toho, že splňuje všechny právní předpisy pro poskytování požadovaných služeb;
- F.** Dodavatel ověřil (včetně technického hlediska) proveditelnost těchto služeb požadovaných Zadavatelem a souhlasí s jejich poskytováním v souladu s podmínkami dohodnutými se Zadavatelem;
- G.** Podepsáním této Smlouvy mají Strany v úmyslu upravit své příslušné závazky a uvést svůj smluvní vztah do souladu s právními a správními předpisy vztahujícími se na outsourcing.

### STRANY SE NÁSLEDOVNĚ DOHODLY TAKTO:

#### 1. Úvodní ustanovení - definice - plány

- 1.1 Úvodní ustanovení obsahují prohlášení a záruky, které tvoří podstatnou a nedílnou součást Smlouvy.
- 1.2 Jakýkoli definovaný výraz, ať už použitý v jednotném nebo množném čísle, má stejný význam:

**platné zákony** jsou platné zákony a předpisy vztahující se na Zadavatele a zákony a předpisy vztahující se na Dodavatele.

**Úřad** znamená jakékoli veřejné orgány nebo vládní agentury (včetně orgánů pro řešení krize), které mají pravomoc nad (i) Zadavatelem nebo (ii) jejich zákazníky a / nebo (iii) Dodavatelem.

<b>Změna vlastnické struktury</b>	znamená situaci, ve které společnost řídící Dodavatele, přímo nebo nepřímo, ztratí Řídící pozici. Za změnu vlastnické struktury se považuje také fúze, sloučení, převod aktiv, prodej celého nebo části obchodního závodu nebo obchodního podílu Dodavatele nebo konsolidace Dodavatele s jiným subjektem.
<b>Událost vyšší moci</b>	je jakákoli událost, která způsobí zpoždění, pozastavení nebo znemožnění plnění závazků podle této Smlouvy dotčenou Stranou, a: <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) která je mimo kontrolu Strany;</li> <li>(ii) kterou tato Strana nemohla rozumně předvídat před jejím vznikem;</li> <li>(iii) i když byla předvídatelná, nedalo se jí rozumně předejít nebo jí překonat běžnou péčí; a</li> <li>(iv) která nemůže být přičtena druhé Straně.</li> </ul>
<b>Osvědčená průmyslová praxe</b>	znamená i) uplatnění stupně dovedností, péče, obezřetnosti, efektivity, předvídavosti a včasnosti, které lze přiměřeně očekávat od subjektu / osoby vysoce kvalifikovaného a zkušeného v poskytování podobných služeb a ii) dodržování postupů a standardů používaných v řádně řízených postupech poskytujících podobné služby, a to zejména konkrétní požadavky bankovního sektoru a současný stav vědy a techniky.
<b>Mimořádná událost</b>	znamená jakoukoliv poruchu, havárii či nestandardní stav provozních zařízení, které ovlivňují kvalitu, a rozsah poskytovaných služeb anebo v důsledku nich dojde k omezení či přerušení poskytovaných Služeb
<b>Systém informačních technologií nebo systém IT</b>	znamená veškerý související počítačový hardware, infrastrukturu, software pro telefonickou komunikaci (aktuálně OptimCall) či jiné zařízení pro telefonickou komunikaci, počítačové programy, databáze, firmware, aplikace nebo procesy používané pro komunikaci, přenos, zpracování, ukládání nebo ochranu informací a dalších obdobných zařízení či softwarů pro poskytování Služeb.
<b>zástupce</b>	jsou zaměstnanci, statutární zástupci nebo členové orgánů Stran a subdodavatelů.
<b>Bezpečnostní kontroly</b>	jsou ochranná opatření nebo protipatření předepsaná pro systém IT, která mají chránit důvěrnost, integritu a dostupnost dat a splňovat soubor dohodnutých bezpečnostních požadavků.
<b>Služby</b>	jsou služby popsané v této Smlouvě (zejm. čl. 2 této smlouvy), jakož i jakékoli dodatečné služby požadované ze strany Zadavatele, pokud jsou poskytovány Dodavatelem Zadavateli a jeho Příjemcům služeb.
<b>Občanský zákoník</b>	znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

1.3 Nedílnou a podstatnou součástí Smlouvy jsou následující plány/přílohy (dále jen „příloha“):

Příloha 1	„Reporty a kontakty“
Příloha 2	„Smlouva o zpracování osobních údajů“

## 2. Služby

- 2.1 Dodavatel bude pro Zadavatele poskytovat Služby pasivního call centra spočívající zejména v zajištění provozu pasivní telefonické informační linky Polikliniky Prosek a.s. na čísle 266 010 111 s cílem poskytovat veřejnosti a pacientům aktuální informace o provozu a službách Polikliniky Prosek a.s. zejména v rozsahu uvedeném v odst. 2.3 a 2.4 této smlouvy.
- 2.2 Provozní doba linky bude minimálně v těchto časech: pondělí – pátek: 7:30 – 16:00, mimo uvedené časy bude přehrávána informace o provozní době infolinky s odkazem na webové stránky Zadavatele.

- 2.3 Cílem Služby je zajištění informovanosti pacientů a třetích osob o provozu Polikliniky Prosek a.s., zejména o ordinačních dobách jednotlivých lékařů, informacích o dovolených a zástupech lékařů poskytovaných odbornostech a zdravotních službách, kontaktních údajích a umístění pracovišť. Všechny poskytované informace vycházejí z veřejně dostupných údajů na webových stránkách [www.poliklinikaprosek.cz](http://www.poliklinikaprosek.cz). Hovory nebudou nahrávány.
- 2.4 Služby bude Dodavatel provádět zejména těmito způsoby:
- (i) Operátoři Dodavatele přijímají příchozí hovory pacientů a dalších osob.
  - (ii) V případě neznalosti odpovědi operátor kontaktuje určeného zástupce Zadavatele a postupuje dle jeho pokynů.
  - (iii) Operátoři jsou povinni jednat v souladu s dobrým jménem Zadavatele a poskytovat informace profesionálně, přátelsky a s orientací na pacienta, resp. jakoukoli volající osobu.
  - (iv) Linka musí být kapacitně zajištěna minimálně pro 5 současně čekajících hovorů ve frontě. V případě, že v průběhu poskytování služby bude zjištěno, že tento počet je nedostatečný může Dodavatel požadovat navýšení dle jeho uvážení, když toto navýšení nebude mít dopad na zvýšení ceny za Služby
  - (v) Dodavatel zajistí optimální zkrácení čekací doby a přednostní obsluhu pacientů.
  - (vi) Operátoři mají možnost přepojovat hovory na jednotlivá pracoviště Polikliniky Prosek a.s.
- 2.5 Na základě vyhodnocení typů dotazů od pacientů či třetích osob v období prosinec 2025 až únor 2026 Dodavatel ve spolupráci se Zadavatelem připraví strukturu příchozího hovoru („strom hovoru“), který od 1. 4. 2026 umožní automatické poskytování základních informací před spojením s operátorem a též mimo běžnou provozní dobu linky (např. ordinační doby, kontaktní údaje, aktuální sdělení apod) a Dodavatel bude následně tento automatický provoz a poskytování základních informací zajistit.
- 2.6 Dodavatel je povinen poskytovat Služby osobně (tj. prostřednictvím svých vlastních zaměstnanců), kdy část Služeb může poskytovat i prostřednictvím subdodavatelů za podmínek stanovených touto smlouvou a v této souvislosti přejímá související obchodní riziko, když Dodavatel odpovídá v plném rozsahu i za případné subdodavatele.
- 2.7 Dodavatel je povinen poskytovat a udržovat veškeré zdroje a aktiva nezbytná pro poskytování Služeb a v souladu s ustanoveními této Smlouvy. Dodavatel v rámci Služeb poskytne zejména:
- (i) veškeré (doplňkové nebo náhodné) služby a činnosti, které, i když nejsou výslovně stanoveny v této Smlouvě, jsou vyžadovány pro řádné provedení a poskytování Služeb; a (ii) jakoukoli pomoc přiměřeně vyžadovanou Zadavatelem.
- 2.8 Dodavatel prohlašuje, že má zaveden odpovídající systém a proškoleny příslušné zaměstnance pro poskytování služeb dle této smlouvy a systém pro vyřizování stížností a námitek proti svému postupu při poskytování daných Služeb. Informace zjištěné v rámci tohoto systému Dodavatel pravidelně, minimálně 1x ročně, vyhodnocuje z hlediska relevantnosti i četnosti stížností a námitek. Zadavatel je oprávněn si od Dodavatele toto vyhodnocení vyžádat. V případě potřeby Dodavatel přijme opatření k nápravě postupu, vůči němuž směřovala oprávněná stížnost nebo námitka. Zadavatel identifikuje jím přijaté stížnosti a námítky proti postupům Dodavatele, kterého o tom v relevantních případech informuje. Celkové informace a počty stížností využívá Zadavatel jako ukazatel kvality poskytovaných služeb.
- 2.9 Dodavatel má a / nebo zajistí po celou dobu platnosti Smlouvy na vlastní náklady (úhrada těchto nákladů je zahrnuta v ceně): (i) veškerá oprávnění, povolení a licence požadované od Dodavatele k poskytování Služeb; (ii) všechny položky, zdroje, služby (včetně údržbových opatření), pomocné nebo vhodné pro výkon Služeb.
- 2.10 Dodavatel poskytne Zadavateli Služby v plném souladu s:
- (i) příslušnými zákony a touto Smlouvou;
  - (ii) osvědčenou průmyslovou praxí;
  - (i) zásadami a postupy Zadavatele;
  - (ii) přiměřenými pokyny Zadavatele.
- 2.11 Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby s péčí kvalifikovaného odborníka tak aby poskytnutí Služeb dosahovalo potřebné úrovně Služeb v nejvyšší možné kvalitě. Dodavatel se zároveň zavazuje evidovat a sbírat potřebná data a informace proto, aby mohl poskytnout Zadavateli

report a informace v souladu s přílohou č. 1 „Reporty a kontakty“ této smlouvy minimálně v rozsahu a termínech stanoveném v této příloze č. 1.

- 2.12 V případě nedodržení požadované úrovně Služeb, aniž jsou dotčena ustanovení týkající se práv na ukončení Smlouvy, Dodavatel na vlastní náklady neprodleně: (i) poskytne zprávy a informace popsané v části „Spolupráce mezi Stranami níže; a (ii) identifikuje a přijme veškerá opatření nebo kroky k nápravě porušení, obnoví normální provozní činnosti a minimalizuje i jakékoli důsledky takového nedodržení.
- 2.13 V případě, že pochybení Dodavatele při poskytování Služeb bude častější než 10x měsíčně nebo počet stížností volajících na postupy Dodavatele, vyhodnocených Zadavatelem jako oprávněné, bude vyšší než 10 měsíčně, je příkazce oprávněn vypovědět smlouvu písemnou výpovědí, bez výpovědní lhůty, přičemž tedy právní účinky výpovědi nastávající dnem doručení výpovědi Dodavateli, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 2.14 Dodavatel bere na vědomí, že je povinen nijak neohodnotit zdravotní stav volajícího či jakéhokoli klienta, návštěvníka, pacienta Zadavatele, resp. třetí osoby využívající Služby poskytované Dodavatelem a nesmí poskytovat jakékoli zdravotnické, lékařské a podobné rady a jejich poskytnutí se v telefonické komunikaci je povinen se vyvarovat a nesmí dojít k ohrožení zdraví a života volajících či jinak komunikujících pacientů, klientů, resp. třetích osob. V případě porušení této povinnosti se Dodavatel zavazuje uhradit Zadavateli nebo přímo poškozenému veškerou škodu takto způsobenou. V případě jakýchkoli pochybností či snahu volajícího o poskytnutí informace sdělí Dodavatel, že není odborně způsobilý poskytovat tyto informace s tím, že si případně má volající zavolat záchranou službu, tedy linku 155, aby nedošlo k ohrožení jeho života.

### **3 SPOLUPRÁCE MEZI STRANAMI**

- 3.1 Strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že budou při plnění příslušných povinností podle této Smlouvy v dobré víře plně spolupracovat. Dodavatel se zejména zavazuje spolupracovat se Zadavatelem, Příjemcem služeb a případně Úřady - včetně dalších, jimi jmenovaných osob - s cílem vyřešit jakýkoli problém nebo požadavek, který by mohl být vznesen některým Úřadem a vyhovět každé žádosti uvedeného Úřadu.
- 3.2 V rámci povinností spolupracovat se mimo jiné: (a) Dodavatel zavazuje neprodleně písemně informovat Zadavatele o jakémkoli porušení příslušných platných zákonů, o kterém se může dozvědět; (b) každá ze Stran se zavazuje informovat druhou Stranu o jakékoli změně příslušných zákonů, přičemž vynaloží veškeré přiměřené úsilí a péči, aby druhá Strana změně porozuměla a řádně jí implementovala.
- 3.3 V případě událostí nebo vývoje, který může mít vliv na schopnost Dodavatele poskytovat Služby v souladu s podmínkami této Smlouvy (včetně jakéhokoli zpoždění nebo odchylky od způsobu, jakým jsou poskytovány), nebo by mohly ovlivnit kontinuitu podnikání Zadavatele, Dodavatel neprodleně:
- (i) poskytne Zadavateli podrobnou zprávu popisující události a jejich příčiny;
  - (ii) přijme veškerá opatření nezbytná a / nebo vhodná k prevenci a / nebo zmírnění jejich následků;
  - (iii) informuje Zadavatele o stavu opatření přijatých podle bodu ii).
- 3.4 Dodavatel se zavazuje informovat Zadavatele neprodleně o skutečnostech, které by mohly poškodit jeho vlastní pověst nebo pověst Zadavatele a / nebo které mohou vést dle vlastního úsudku Zadavatele k jeho znevažování, přičemž v takovém případě si Zadavatel vyhrazuje právo ukončit tuto Smlouvu bez uvedení důvodu.

### **4 DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY**

- 4.1 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu všemi Stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 4.2 Dodavatel má nárok na úhradu odměny za Služby poskytované v souladu s touto Smlouvou až do data ukončení Smlouvy, čímž se výslovně vzdává jakéhokoli nároku na jakékoliv jiné odškodnění nebo platbu, i když ustanovení platných zákonů stanoví jinak.

## **5 CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 5.1 Cena za poskytování Služeb Zadavateli, jakož i za plnění všech ostatních závazků Dodavatele podle Smlouvy, je stanovena paušální částkou 29.500,-Kč bez DPH měsíčně.
- 5.2 Cena za poskytnutí služeb bude fakturována zpětně měsíčně, tedy za uplynulý měsíc se splatností 14 dnů od vystavení příslušné faktury (za předpokladu jejího doručení tentýž den, co byla vystavena Zadavateli jinak se lhůta pro uhrazení o dny zpoždění s doručením faktury prodlužuje), která bude vystavena zpravidla do 5. dne následujícího měsíce po měsíci v němž byly poskytnuty Služby a bude zaslána na kontaktní e-mailovou adresu: [REDAKCE] Zadavatel může kdykoli sdělit Dodavateli jinou adresu pro zasílání faktur.

## **6 PODÁVÁNÍ ZPRÁV A MONITOROVÁNÍ**

- 6.1 Dodavatel souhlasí s tím, že je nanejvýš důležité, aby Zadavatel průběžně měřil a monitoroval provádění Služeb, a za tímto účelem si vyhrazuje právo požadovat informace o Službách a Dodavateli. Kromě výše uvedeného, a aniž jsou dotčeny jakékoli jiné konkrétní povinnosti týkající se podávání zpráv a auditování, se Strany dohodly, že Dodavatel poskytne Zadavateli přesné reporty dle přílohy č. 1 „Reporty a kontakty“.
- 6.2 Minimální obsah a doba, během které Dodavatel předloží uvedené zprávy, jsou podrobně uvedeny v příloze č. 1 „Reporty a kontakty“.
- 6.3 Zadavatel je oprávněn kdykoli jednostranně změnit strukturu reportu, tedy dobu, rozsah, obsah a formu požadovaných informací o prováděných Službách, včetně případných Incidentů a Dodavatel je povinen tyto informace v rámci reportu poskytnout. Pro takový případ bude příloha č. 1 nahrazena novou přílohou č. 1.

## **7 ODPOVĚDNOST**

- 7.1 Není-li v této smlouvě nebo jejích přílohách zvláště uvedeno jinak, Dodavatel je odpovědný za veškeré škody, ztráty, nároky nebo náklady, bez ohledu na jejich základ, které byly způsobeny Dodavateli při provádění Služeb a / nebo porušení jakýchkoli příslušných zákonů a / nebo podmínek této Smlouvy, a to i v případě, že Služby nebo jejich části vykonává subdodavatel.
- 7.2 Není-li v této smlouvě nebo jejích přílohách zvláště uvedeno jinak, Dodavatel se zavazuje odškodnit a zbavit Zadavatele odpovědnosti Zadavatele za veškeré závazky, povinnosti, náklady, výdaje (včetně soudních poplatků a výdajů na právní zastoupení), žaloby a / nebo nároky, které mohou být vůči němu vzneseny třetími osobami v souvislosti s jakýmkoli porušeními této Smlouvy.

## **8 SUBDODAVATEL**

- 8.1 Dodavatel je oprávněn poskytovat Služby nebo jejich část prostřednictvím jeho subdodavatele, přičemž za něho a za veškeré poskytnuté Služby vůči Zadavateli zcela odpovídá sám Dodavatel. Dodavatel je povinen sdělit Zadavateli veškeré informace o subdodavateli včetně toho, jaké Služby nebo jejich části pro něho bude tento vykonávat. Dodavatel je povinen dále písemně sdělit Zadavateli jakoukoli změnu subdodavatele nebo každého nového subdodavatele, a to nejméně 7 (sedm) dnů před příslušným zamýšleným datem nabytí účinnosti smlouvy se subdodavatelem. Zadavatel je oprávněn pro nového oprávněného subdodavatele nebo subdodavatelem službu stanovit určité přiměřené podmínky. Zadavateli zůstává zachováno právo kdykoli požadovat výměnu subdodavatele.
- 8.2 Dodavatel se zavazuje, že splní podmínky požadované Zadavatelem, ledaže by to pro Dodavatele znamenalo nepřiměřené náklady nebo úsilí, v takovém případě Strany v dobré víře projednají podmínky, které lze splnit (včetně základních požadavků).
- 8.3 Dodavatel musí neprodleně poskytnout Zadavateli přiměřené informace o subdodavateli, které si Zadavatel vyžádá.

- 8.4 Strany souhlasí s tím, že Dodavatel může zadat subdodavatelsky (pouze) část Služeb za předpokladu, že jsou splněny následující podmínky:
- (i) subdodavatel je kvalifikovaný a spolehlivý poskytovatel služeb;
  - (ii) subdodavatel uzavře s Dodavatelem zvláštní písemné Smlouvy, včetně práv a povinností, které jsou (v podstatě) stejného rozsahu jako jsou práva povinnosti uvedené v této Smlouvě;
  - (iv) Dodavatel vyvine maximální úsilí, aby bylo Zadavateli umožněno vykonat u subdodavatele práva auditu v přiměřeném rozsahu, pokud Zadavatel o to požádá;
  - (v) pokud Služby, resp. jejich část, které mají být zajištěny subdodavatelsky, zahrnují zpracování osobních údajů, použijí se příslušná ustanovení dohody o zpracování osobních údajů;
  - (vi) pokud se subdodavatel nachází mimo Evropský hospodářský prostor (dále jen „EHP“), Dodavatel zajistí, aby tento subdodavatel vykonával jakoukoli část služeb také v souladu s právními předpisy Evropské unie, včetně příslušných zákonů o ochraně osobních údajů;
  - (vii) Dodavatel je povinen odškodnit a zbavit Zadavatele odpovědnosti za jakékoli dodatečné náklady (pokud existují), mimo jiné včetně daní, které vzniknou díky subdodavateli.
- 8.5 Dodavatel je povinen: (i) dohlížet na subdodavatele v souladu se zásadami této Smlouvy, aby zajistil, že jsou všechny závazky mezi Zadavatelem a Dodavatelem průběžně plněny; (ii) zůstat plně a přímo odpovědný Zadavateli za poskytování Služeb a výhradním kontaktem pro Zadavatele.
- 8.6 Pokud Dodavatel nesplní povinnosti uvedené v tomto oddíle, je Zadavatel oprávněn tuto Smlouvu z tohoto důvodu okamžitě ukončit. Toto právo náleží Zadavateli rovněž tehdy, pokud Dodavatel nevyhoví požadavku Zadavatele, aby Dodavatel subdodavatele vyměnil.

## **9 VLASTNICTVÍ DAT**

- 9.1 Zadavatel si vyhrazuje veškerá práva, vlastnictví a podíl na datech včetně vlastnictví, úschovy, držení a kontroly jakýchkoli dat uložených, integrovaných nebo importovaných do produktů Dodavatele nebo služeb. Strany dále souhlasí, že výše uvedená vlastnická práva Zadavatele zůstávají nedotčena jakýmkoli použitím, implementací, nasazením, školením nebo nedostatkem použití, implementace, zavedení nebo školení ze strany Zadavatele.
- 9.2 Dodavatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Zadavatel má právo na přístup ke všem svým vlastním údajům, a to i v případě platební neschopnosti, řešení sporu nebo ukončení obchodních činností Dodavatele.

## **10 DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ**

- 10.1 Dodavatel výslovně prohlašuje a zaručuje, že při plnění Smlouvy nebude porušovat žádné patenty, ochranné známky, obchodní názvy a práva duševního vlastnictví jiných třetích stran a / nebo Zadavatele a že jejich použití Zadavatelem a / nebo příjemci služeb není porušením žádných práv duševního vlastnictví a že toto bude plnit i případný subdodavatel.
- 10.2 Strany také berou na vědomí, že poskytování Služeb nezahrnuje převod a / nebo prodej jakéhokoli práva na rozlišovací prvky a obsah Dodavateli (např. názvy společností, ochranné známky, jména, loga atd.), které jakkoliv poskytl Zadavatel k plnění této Smlouvy.
- 10.3 Po celou dobu trvání Smlouvy a také po jejím ukončení, ať již z jakéhokoli důvodu, je Dodavateli zakázáno používat loga, značky, názvy a ochranné známky Zadavatele.
- 10.4 Dodavatel je povinen zbavit Zadavatele jakékoli odpovědnosti za závazky, náklady, výdaje (včetně soudních poplatků a výdajů na právní zastoupení) soudních sporů a / nebo nároků, které mohou být vzneseny proti Zadavateli a / nebo příjemci služeb, a mohou vzniknout v důsledku a / nebo z důvodu porušení tohoto článku.

## **11 BEZPEČNOST**

- 11.1 Dodavatel přijme příslušné bezpečnostní kontroly systémů IT a veškerá přiměřená dostupná opatření (např. prostřednictvím vhodných postupů a technických a organizačních opatření) vhodných k prevenci nesprávného použití dat. Dodavatel dále zajistí, aby: (i) bezpečnostní

opatření použitá na zpracování údajů byla alespoň ta, která byla přidělena na základě úrovně utajení, nebo, pokud se liší, taková, která byla přidělena a sdělena Zadavatelem.

**11.2 Dodavatel musí zejména:**

- (i) zavést a udržovat vnitřní kontrolu a bezpečnostní kontroly prostřednictvím implementace monitorovacího systému na ochranu dat;
  - (ii) zavést systém IT, který umožňuje častou obnovu dat a je vhodný pro zajištění uložení dat po dobu stanovenou platnými právními předpisy, a pokud to Zadavatel požaduje, umožňuje obnovu a uložení dat kdykoliv je to třeba;
- 11.3 S ohledem na zpracování a uchovávání údajů Dodavatel poskytne několik možností exportu dat, přičemž zajistí, aby si Zadavatel zůstal právo úschovy, držení, vlastnictví a kontrola svých dat.
- 11.4 Dodavatel prohlašuje a zaručuje, že s ohledem na klasifikaci údajů a klíčových zranitelných oblastí provozu má odpovídající bezpečnostní systémy a postupy, které mimo jiné zmírňují rizika ztráty přímé kontroly Zadavatelem nad kritickými částmi systému IT a nad kritickým zaměstnancem.
- 11.5 Pokud jde o zálohování, Dodavatel prohlašuje a zaručuje, že udržuje data v bezpečí a aktuální a že přijal postupy zálohování pro data a systém IT. Dodavatel na vlastní náklady vytvoří záložní kopii (alespoň 1x denně) všech dat v souladu s požadavky na kontinuitu podnikání (např. RPO a RTO); záložní soubory se ukládají v protipožárních prostorech fyzicky oddělených od prostor, kde jsou Služby prováděny (v souladu s analýzou faktorů environmentálních rizik).
- 11.6 Objednatel se zavazuje v případě Mimořádné události informovat Zadavatele, zároveň průběžně informovat o krocích směřujících k návratu do původního stavu a obnově řádného poskytování Služeb a dále je v pravidelných (max. denních) intervalech informovat o přijatých nápravných opatřeních a vývoji situace.

### **13. Událost vyšší moci**

**13.1 V případě vzniku události vyšší moci musí Dodavatel:**

- (i) písemně informovat Zadavatele o vzniku takové události, jakmile se o ní dozví, s uvedením data vzniku a povahy této události, jakož i přiměřený odhad doby potřebné k obnovení normálního stavu;
  - (ii) udělat vše, co je v jeho silách, aby se urychlil návrat k normálnímu stavu a minimalizovat účinek události vyšší moci;
  - (iii) jakmile bude událost vyšší moci vyřešena, neprodleně pokračovat v plnění svých závazků
- Pro vyloučení pochybností se pro účely této Smlouvy nebude událost vyšší moci ovlivňující subdodavatele Dodavatele, považovat za událost vyšší moci mající dopad na Dodavatele.
- 13.2 Pokud není v této Smlouvě uvedeno jinak a pokud událost vyšší moci trvá déle než 30 (třicet) dní, má Zadavatel právo odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu.

### **14. Ukončení z důvodu porušení – na základě oznámení**

- 14.1 V případě, že některá ze Stran neplní své závazky podle této Smlouvy, může na to druhá Strana upozornit oznámením a žádat o nápravu porušení do 30 (třiceti) dnů, přičemž pokud poškozená Strana nápravu neprovede, jak je požadováno, má druhá Strana právo okamžitě ukončit Smlouvu. Zadavatel je oprávněn též tuto smlouvu okamžitě ukončit, pokud Dodavatel neplní své závazky opakovaně, tedy poté co provedl nápravu dle předchozí věty, dojde opět k neplnění jeho povinností (v takovém případě již nemusí být poskytnuta lhůta 30 dnů k nápravě).

Strany se dohodly, že pokud se ukáže, že jsou jakékoli prohlášení Dodavatele nebo záruky podle této Smlouvy nepravdivá, ne zcela pravdivá nebo neúplná, znamená to hrubé porušení Smlouvy, které Zadavatel dává právo okamžitě Smlouvu ukončit.

### **15. Ukončení Smlouvy**

- 15.1 Zadavatel je oprávněn vypovědět (ukončit) tuto smlouvu bez udání důvodu, a to kdykoliv, výpovědi s výpovědní lhůtou v délce 90 dnů, když výpovědní lhůta začne běžet dnem doručení výpovědi.
- 15.2 Aniž jsou dotčena jakákoli jiná práva na odškodnění, ukončení, výpověď (zejm. dle 15.1 této smlouvy) nebo odstoupení od Smlouvy a / nebo nápravná opatření podle Smlouvy a / nebo ze zákona, má Zadavatel právo tuto Smlouvu okamžitě ukončit písemnou výpovědí bez výpovědní lhůty Dodavateli za následujících okolností:
- (i) Dodavatel řádně neposkytuje Služby nebo nedodrží úroveň služeb v takovém rozsahu, jak je uvedeno v čl. 2 této Smlouvy, za takové porušení se má zejména, nikoli však výhradně, Nefunkčnost nebo neposkytování Služeb déle než 48 hodin nebo opakované (alespoň 3x) nedodržení provozní doby linky sjednané dle této Smlouvy zejména tedy při jejím provozu v režimu operátora anebo jinak hrubě poruší své povinnosti uvedené v čl. 2 této Smlouvy.;
  - (ii) Dodavatel neplní jednu nebo více povinností v člancích „Přemístění datového centra a / nebo služby“; „Subdodavatel“; „Událost vyšší moci“; „Bezpečnost“; „Povinnost zachování důvěrnosti informací“; "Dohled (Audit)"; "Pojištění"; „Zaměstnanci“; „Podávání zpráv a monitorování“
  - (iii) Dodavatel neposkytuje Služby v souladu s platnými zákony a nezjedná nápravu ani ve lhůtě 14 dnů.
  - (iv) pokud Dodavatel nemá nebo přestane mít během doby platnosti Smlouvy platnou licenci, oprávnění nebo povolení, která jsou vyžadována pro poskytování Služeb;
  - (v) Dodavatel neplní povinnosti související s následujícími částmi Dohody o zpracování údajů: (a) Oddíl I. odst. 3), 4), Oddíl II. odst. 2) a odst. 6). Aniž je dotčeno výše uvedené, Strany se dohodly, že další porušení ustanovení dohody o zpracování osobních údajů (kromě výše uvedených) se považuje za vážné porušení.

## **16. Ukončení Smlouvy na základě právních předpisů**

- 16.1 Zadavatel neprodleně sdělí Dodavateli, že (i) Smlouva a / nebo jakékoli Služby (nebo jejich část) byly identifikovány některým Úřadem jako nedostatečné nebo nepříznivé pro Zadavatele, příjemce služeb nebo jejich zákazníky; nebo (ii) Zadavatel (nebo jeho příjemce služeb) obdržel oznámení od některého Úřadu, vyžadující nebo naznačující žádost, aby Zadavatel ukončil tuto Smlouvu.
- 16.2 V souladu s povinnostmi spolupráce stanovenými v této Smlouvě se Dodavatel zavazuje identifikovat a předložit Zadavateli kroky nebo změny Smlouvy nebo způsob, jakým jsou poskytovány Služby, a které jsou vhodné k řešení problému podle bodu (i) a Zadavatel spravedlivě a pečlivě vyhodnotí, zda obdržení návrh skutečně splňuje jeho potřeby a / nebo připomínky Úřadů.
- 16.3 Pokud Zadavatel dle vlastního uvážení posoudí záležitosti podle bodu (i), které nebyly napraveny návrhem předloženým Dodavatelem (nebo jakoukoli jeho další změnou či změnou, aby Strany mohly jednat v přiměřeném časovém rámci nebo ve lhůtě stanovené Úřadem) nebo dojde-li k události podle bodu (ii) výše, je Zadavatel oprávněn z tohoto důvodu Smlouvu ukončit.

## **17. Ukončení z důvodu Změny vlastnické struktury**

- 17.1 Dodavatel se zavazuje informovat Zadavatele o každé změně vlastnické struktury ve lhůtě 30 dnů po uzavření příslušné transakce, která má za následek podstatnou změnu vlastnické struktury, a Zadavatel je oprávněn vypovědět Smlouvu z důvodu této změny zasláním oznámení s 60denní výpovědní lhůtou.
- 17.2 Pro vyloučení pochybností se ustanovení v článku 18 „Součinnost po ukončení Smlouvy“ použijí i v případě ukončení z důvodu změny vlastnické struktury.

## **18. Součinnost po ukončení Smlouvy**

- 18.1 V případě uplynutí Doby platnosti, odstoupení od Smlouvy nebo ukončení Smlouvy z jakéhokoli důvodu, musí Dodavatel:

- (i) i nadále poskytovat Služby (nebo jejich části nebo části,) pokud tak bude požadovat Zadavatel a / nebo
  - (ii) poskytovat podporu, jakož i veškeré další služby a činnosti jiné než Služby požadované Zadavatelem pro hladký a řádný převod Služeb (tj. buď v případě, že Zadavatel zajistí Služby vlastními zdroji nebo při přechodu k jinému Dodavateli) a předejít jakémukoliv narušení a diskontinuitě poskytování Služeb při realizaci uvedeného převodu po dobu nejdéle 3 měsíců počínaje dnem ukončení této smlouvy (dále jen „přechodné období“). Uvedenou součinnost ze Dodavatel zavazuje poskytnout i již v době běhu výpovědní lhůty nebo kdykoli ho o to Zadavatel požádá. Zadavatel však není povinen toto přechodné období po ukončení smlouvy využít případně je oprávněn toto zkrátit resp. Dodavateli sdělit k jakému datu již nebude požadovat poskytované Služby ani v rámci přechodného období.
- 18.2 Při ukončení smlouvy nebo nejpozději po ukončení přechodného období, pokud bude využito musí Dodavatel mimo jiné:
- (i) vrátit hlavní informace a data“;
  - (ii) předat Zadavateli (nebo třetímu Dodavateli, pokud tak určí Zadavatel) příručky, zásady, výsledky, dokumenty a technické informace užitečné pro usnadnění přenosu dat a přechodu Služeb a jejich pokračování;
  - (iii) poskytnout veškeré informace, které v souvislosti s přechodem Služeb přiměřeně požaduje Zadavatel.

## **19. Povinnost zachování důvěrnosti informací**

- 19.1 Dodavatel bere na vědomí, že poskytování Služeb může vyžadovat předávání informací od Zadavatele, které mohou být důvěrné. Jedná se zejména o informace o činnosti, organizaci, vnitřních postupech a zaměstnancích Zadavatele o procesech, podnikání, provozu, ekonomice, Zadavatele a jiné. Za důvěrné se též považují případná poskytnutá data, přičemž za důvěrné informace a data se nepovažují zejména informace a případně data, které:
- (i) jsou předmětem poskytování samotných Služeb dle této smlouvy (zejména sdělování příslušných telefonních čísel, ordinačních hodin, kontaktů v rámci Zadavatele, apod), kdy informace nutné pro samotné plnění této smlouvy poskytování Služeb se nepovažují za důvěrné
  - (ii) jsou již veřejně dostupné v okamžiku, kdy se o nich Dodavatel, subdodavatel nebo kterýkoli zástupce Dodavatele dozví;
  - (ii) jsou nebo se stanou veřejně dostupnými jinak než vyzrazením Dodavatelem nebo jeho zástupcem, subdodavatelem nebo jeho zástupcem, a to způsobem, který není porušením povinností podle této Smlouvy;
- 19.2 Dodavatel je povinen:
- (i) zachovávat důvěrnost a zajišťovat, zachování důvěrnosti – u důvěrných informací, a nesdělovat je třetím stranám bez předchozího písemného souhlasu Zadavatele;
  - (ii) sdělovat důvěrné informace pouze (a) svým zástupcům, kteří je nezbytně potřebují znát a pouze za účelem poskytování služeb; nebo (b) Úřadům, které je od Dodavatele požadují, v rámci omezení stanovených níže (s ohledem na případy povinného zveřejnění); nebo c) svým účetním, konzultantům a právním poradcům, pokud se na ně vztahuje povinnost zachování důvěrnosti ve stejném rozsahu, v jakém je uveden ve Smlouvě, a to pouze v nezbytně nutné rozsahu a míře;
  - (iii) přijmout veškerá nezbytná opatření přiměřená typu informací, které mají být chráněny, proti neoprávněnému přístupu nebo zveřejnění v souladu s osvědčenou průmyslovou praxí a minimálně do té míry, do jaké Dodavatel chrání své důvěrné informace, podle toho, cokoli je relevantnější, aby se zabránilo krádeži, manipulaci, šíření, neoprávněnému přístupu nebo použití informací;
  - (iv) předejít zničení, ztrátě nebo zneužití jakékoli informace a používat stejnou míru opatrnosti ve vztahu k informacím Zadavatele, jakou obvykle používá k tomu, aby předešel zničení, ztrátě, zneužití a neoprávněnému vyzrazení svých vlastních informací;
  - (v) informovat jeho zástupce o důvěrné povaze informací a získat od nich písemné potvrzení týkající se důvěrnosti v souladu s touto Smlouvou;

- (vi) neprodleně písemně informovat Zadavatele, jakmile se Dodavatel dozví o jakémkoli podezření na neoprávněné sdělení nebo o skutečném neoprávněném vyzrazení nebo nesrovnalostech souvisejících s informacemi, a přijmout všechna přiměřená opatření, aby zabránil, omezil nebo napravil vyzrazení.
- 19.3 Povinnost zachování důvěrnosti Dodavatele trvá i po ukončení Smlouvy z jakéhokoli důvodu, a to po dobu 10 (deset) let od jejího ukončení.
- 19.4 Do 10 dnů od ukončení této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu a / nebo na žádost Zadavatele vrátí Dodavatel všechny důvěrné informace a data zpět Zadavateli (ve formátu požadovaným Zadavatelem) a po obdržení písemného souhlasu Zadavatele tyto informace nezvratně zničí a doloží zničení veškerých informací.
- 19.5 Dodavatel na požádání Zadavatele připraví report, který bude obsahovat záznamy o jeho zástupcích a / nebo jakýchkoli třetích stranách zapojených do poskytování Služeb, včetně uvedení doby, v níž měli přístup k informacím, a to i v zašifrované podobě. Na žádost Zadavatele mu musí být takové reporty doručovány během doby platnosti nebo po ukončení Smlouvy, nebo jakékoli subdodavatelské Smlouvy (pokud existují).
- 19.6 Dodavatel není oprávněn zpřístupňovat ani poskytovat jakékoli důvěrné informace a data žádné třetí straně, s výjimkou a v omezeném rozsahu v případě, že tak bude povinen na základě platného zákona.
- 19.7 Dodavatel není oprávněn po dobu trvání Smlouvy a později bez předchozího písemného souhlasu Zadavatele zveřejňovat žádné tiskové zprávy ani jiná veřejná oznámení související s touto Smlouvou nebo její existencí.
- 19.8 Závazek zachovat důvěrnost informací, resp. závazek důvěrnosti informací, znamená vedle závazků uvedených výše v tomto článku: (i) nesdělít a nezpřístupnit důvěrné informace a data úmyslně ani z nedbalosti třetí osobě a (ii) nepoužít informaci k jinému účelu, než je plnění této Smlouvy.

## **20. Dohled (Audit)**

- 20.1 Zadavatel má právo kdykoliv provádět auditorské a kontrolní činnosti Služeb za účelem sledování věcné správnosti provádění Služeb.
- 20.2 Dodavatel se zavazuje vůči Zadavateli:
  - (i) udělit přístupová práva:
    - a) do všech prostor, kde jsou Služby poskytovány (např. ústředí a operační střediska), umístěné uvnitř i vně území EU, a to během běžné pracovní doby, a
    - (b) ke všem příslušným zařízením, systémům, sítím, informacím, dokumentům a údajům používaným k poskytování Služeb, včetně souvisejících finančních informací, plánů kontinuity podnikání a obnovy po havárii (včetně ověřování / kontroly těchto plánů), vždy však vyjma takových prostředků, zařízení, dokumentů nebo informací, k nimž by přístup Zadavatele nebo jiné třetí osoby pověřené Zadavatel mohl ohrozit obchodní tajemství Dodavatele vůči svému jinému zákazníkovi nebo ochranu osobních údajů, zpracovávaných pro takového zákazníka;
  - (ii) udělit práva na inspekci a audit související s touto Smlouvou, včetně výsledků penetračních testů (pokud existují) provedených Dodavatelem na systémech a aplikacích zapojených do poskytování Služeb, s omezeními uvedenými v bodě (i) písm. (b) výše;
  - (iii) poskytovat kopie všech dokumentů (v tištěném nebo elektronickém formátu), které podporují výsledky auditu;
  - (iv) umožňovat rozhovory se svými zaměstnanci zapojenými do poskytování Služeb;
  - (v) umožňovat rozhovory s externími auditory;
  - (vi) neprodleně doručit Zadavateli zprávy vydané jeho interním auditem nebo třetími stranami, které mohou mít vliv na Služby, a sdělit aktualizaci stavu zjištěných nálezů týkajících se Služeb, s omezeními uvedenými v bodě (i) písm. (b) výše. Výsledky auditu budou sděleny v angličtině, pokud se Strany nedohodnou jinak;
  - (body i) až vi) jsou souhrnně označovány jako „Přístupová, informační a auditorská práva“);
  - (vii) aniž jsou dotčena ostatní ustanovení této Smlouvy, zajistit, aby i případní subdodavatelé stejným způsobem umožnili totožná přístupová, informační a auditorská práva Zadavateli i Úřadům, s omezeními uvedenými v bodě (i) písm. (b) výše.

- 20.3 Strany berou na vědomí, že ve vztahu k Přístupovým, informačním a auditorským právům platí, že:
- (i) je lze vykonávat obvykle oznámením nejméně 10 dnů předem, nebo bez předchozího upozornění, pokud nastane nouzová nebo krizová situace, nebo pokud by předchozí oznámení mohlo ohrozit účely auditu (např. v případech podezření z podvodu, porušení údajů, bezpečnostních incidentů atd.);
  - (iii) je lze uplatnit také v případě platební neschopnosti;
  - (iv) je lze také vykonávat:
    - (a) Úřady, externími auditory Zadavatele a statutárními auditory (nebo jinými právníckými osobami), třetími stranami (včetně příjemců služeb Zadavatele, pokud existují) nebo třetími stranami jmenovanými kterýmkoli z výše uvedených subjektů za účelem provádění auditorských činností; rozumí se, že se Dodavatel zavazuje spolupracovat při provádění auditu výše uvedenými subjekty; a
    - (b) společně s dalšími zákazníky Dodavatele, přímo nebo prostřednictvím jimi jmenovaných třetích stran (společné audity);
  - (v) jako alternativu k provádění auditů na místě může Zadavatel získat osvědčení nebo zprávy o auditu vydané útvarem interního auditu Dodavatele nebo třetími stranami, které poskytuje sám Dodavatel; má se za to, že Zadavatel:
    - (a) se nezříká svých přístupových, informačních a auditorských práv stanovených v této Smlouvě;
    - b) bude mít právo i v průběhu času posoudit přiměřenost těchto certifikací a zpráv o auditu s ohledem na příslušné právní předpisy a profesní standardy; a
    - (c) může požádat o rozšíření rozsahu těchto certifikací a / nebo rozsahu auditů plánovaných Dodavatelem tak, aby zahrnovaly další systémy a kontroly.
- 20.4 Aniž je dotčeno jakékoli ustanovení této Smlouvy, Dodavatel neprodleně na své náklady zajistí nápravu jakékoli zjištění auditu a / nebo jakéhokoli jiného nedostatku, aby bylo zajištěno, že Služba je stále poskytována v souladu s příslušnými zákony a zásadami a postupy Zadavatele.

## 21. Zaměstnanci

- 21.1 Dodavatel poskytuje Služby zcela autonomně prostřednictvím práce svých vlastních kvalifikovaných zaměstnanců, bez jakéhokoli vztahu podřízenosti nebo smluvního vztahu se zaměstnancem Zadavatele jiného, než je poskytování Služeb, přičemž se rozumí, že zaměstnanci v žádném případě nebudou podléhat žádným disciplinárním pravomocím nebo hierarchickým kontrolám ze strany Zadavatele.
- 21.2 Dodavatel, případně subdodavatel při poskytování Služeb použije zaměstnance:
- (i) s příslušnými dovednostmi a odbornými zkušenostmi, know-how a technickými dovednostmi, které umožňují poskytování Služeb v souladu s podmínkami Smlouvy, a
  - (ii) kteří se řídí platnými pracovními zákony, mají sociální pojištění, povinné pojištění, je u nich dodržována bezpečnost práce a ochrana zdraví, v souladu s platovým a regulačním rámcem stanoveným případnou platnou kolektivní Smlouvou a všemi dalšími platnými zákony pro ochranu zaměstnanců.
- 21.3 V případě neplnění některé z povinností stanovených v tomto oddíle má Zadavatel právo pozastavit jakoukoli platbu.
- 21.4 Nebude-li Zadavatel spokojen s poskytováním služeb kterýmkoli zaměstnancem Dodavatele, nebo zaměstnancem subdodavatele, aniž jsou dotčeny jiné opravné prostředky uvedené zde nebo v platném zákoně, je Zadavatel oprávněn požádat Dodavatele o výměnu tohoto zaměstnance za jiného.
- 21.5 Zadavatel v mezích zákona nenesení odpovědnost za to, že Dodavatel nesplnil povinnosti uvedené v této části. Dodavatel zbaví Zadavatele odpovědnosti během celé doby trvání Smlouvy a také po jejím ukončení, ať již z jakýchkoli důvodů, za jakékoli žádosti o platbu nebo odškodnění a / nebo jakoukoli sankci a / nebo jakýkoli nepříznivý účinek vyplývající z (i) jakéhokoli porušení povinností Dodavatele či jeho Subdodavatele vůči jeho/jejich zaměstnancům, (ii) jakéhokoli porušení povinností Dodavatele či jeho Subdodavatele vůči jeho zaměstnancům týkajících se platů, sociálního zabezpečení a daní, zdraví a bezpečnosti na pracovišti (iii) jakéhokoliv nároku nebo žaloby podané zaměstnanci v souvislosti s pracovními (nebo faktickými) vztahy se

Zadavatelem a (iv) jakýchkoliv pokut, sankcí nebo jiných povinností uložených některým Úřadem.

- 21.6 Dodavatel a jeho zaměstnanci nejsou oprávněni, pokud to není písemně odsouhlaseno Zadavatelem, používat obchodní firmu Zadavatele nebo na jeho logo či ochranné známky v žádných dokumentech nebo korespondenci Dodavatele, a vystupovat jako konzultanti Zadavatele.
- 21.7 V případě poskytování služeb subdodavatelem, zajistí Dodavatel, aby uvedené v tomto článku obdobně platilo i pro zaměstnance subdodavatele, včetně práv Zadavatele uvedených v tomto článku.

## **22. Přemístění datového centra a / nebo Služby**

- 22.1 Dodavatel prohlašuje a zavazuje se, že: (i) datová centra, telefonické ústředny, call centra jsou umístěna v Praze, Šumperku; a (ii) Služby budou poskytovány z následujícího místa Praha, Šumperk a (iii) a data budou přístupná z evropského hospodářského prostoru („EHP“). Dodavatel se zavazuje chránit datová centra před neoprávněným přístupem a jinými událostmi poškozujícími řádné poskytování Služeb.
- 22.2 Pokud má Dodavatel v úmyslu přemístit datová centra call centra, ústřednu nebo Služby v rámci „EHP“, oznámí písemně Zadavateli jejich přemístění nejméně 7 dní před plánovaným uvedením do provozu, přičemž uvede místo, kam Dodavatel zamýšlí přemístit datová centra nebo Služby.
- 22.3 Zadavatel je oprávněn proti přemístění vznést námitky a Dodavatel se zavazuje vyhovět možným námitkám, ledaže by to pro Dodavatele znamenalo nepřiměřené náklady a / nebo úsilí, v takovém případě Strany v dobré víře projednají, kterým námitkám (a souvisejícím požadavkům) lze vyhovět.
- 22.4 Dodavatel není oprávněn přemístit, zcela nebo zčásti, datová centra, call centra, ústřednu nebo Služby v zemích mimo EHP bez předchozího písemného souhlasu Zadavatele, který ho udělí dle vlastního uvážení a může k němu připojit podmínky.
- 22.5 Aniž je dotčeno výše uvedené, nesmí přemístění v žádném případě ovlivnit nebo narušit řádné, souvislé a zákonné poskytování Služeb (zejména včetně, dodržování úrovní služeb a / nebo obchodního pohotovostního plánu, plánů kontinuity podnikání a obnovy po havárii a / nebo integritu a zabezpečení dat). Jakékoli přemístění zejména:
- (i) nesmí vést k tomu, že Zadavatel poruší jakékoli platné zákony;
  - (ii) nesmí porušovat ani být v rozporu s žádnou ze standardních zásad nebo plánů Zadavatele (včetně bezpečnostních standardů skupiny IT Zadavatele);
  - (iii) nesmí mít žádný dopad na profily rizik IT ani na jejich změnu, ani na bezpečnost zpracování osobních údajů, jak je uvedeno v dohodě o zpracování osobních údajů (pokud je);
  - (iv) nesmí vyžadovat změny v zařízeních Zadavatele, IT systémech, obslužných programech, parametrech konfigurací, rozhraních, procesech, ani nesmí narušovat funkčnost, interoperabilitu uvedených položek ani požadovat, aby Zadavatel instaloval nové verze, vydání, aktualizace nebo nahrazení jakéhokoli softwaru nebo zařízení nebo aby upravoval jakýkoli software nebo vybavení;
  - (v) nesmí způsobit Zadavateli žádné zvýšení nákladů.

## **23. Dodržování předpisů**

- 23.1 Dodavatel poskytuje Služby v plném souladu s touto smlouvou a jejími přílohami a v souladu s platnými právními předpisy a případnými předpisy Zadavatele.
- 23.2 Dodavatel se zavazuje, že nepoužije citlivé a důvěrné informace získané od Zadavatele nebo o jeho zákaznících/klientech či týkajících se zdravotních zařízení působících v prostorách Zadavatele klientů takovýchto zařízeních, pokud se o nich jakkoli dozví (zejména se pak jedná i případné informace podléhající lékařským tajemstvím).

## **24. Zpracování a ochrana osobních údajů**

- 24.1 Dodavatel se zavazuje plnit podmínky této Smlouvy v souladu s příslušnými vnitrostátními a evropskými zákony a ustanoveními týkajícími se ochrany osobních údajů, mimo jiné včetně nařízení EU č. 2016/679 („GDPR“) a jakýmkoli oběžníky, ustanoveními a směrnicemi vydanými jakýmkoli příslušnými úřady.
- 24.2 Strany se dohodly, že dohoda o zpracování osobních údajů (dále jen „DPA“), zde připojená jako příloha 2 a bude řídit veškeré aspekty týkající se zpracování osobních údajů v souvislosti s prováděním této Smlouvy.

## **25. Pojištění**

- 25.1 Dodavatel se zavazuje uzavřít a po celou dobu platnosti Smlouvy udržovat účinné pojištění sjednané s prvořadou pojišťovací společností pokrývající:
- (i) Odpovědnosti za škodu způsobenou třetím stranám během poskytování služeb, přičemž maximální pojistné krytí nebude nižší než 2 miliony Kč;
  - (ii) Profesionální odpovědnosti za škodu způsobenou profesním pochybením během poskytování služeb, přičemž maximální krytí nebude nižší než 2 miliony Kč;
- 25.2 Strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že vůči Zadavateli / třetím osobám nejsou vymahatelné jakékoli výjimky nebo spoluúčast uplatňované pojišťovnami vůči Dodavateli.
- 25.3 Dodavatel v případě zrušení některého výše uvedeného pojistného krytí neprodleně informuje Zadavatele, přičemž v takovém případě bude Zadavatel oprávněn tuto Smlouvu ukončit s okamžitou platností, pokud Dodavatel neobnoví rozsah pojistného krytí uvedený výše nejpozději do 60 (šedesát) dnů.

## **26. Různé**

### **26.1 Přístup do prostor**

Dodavatel bere na vědomí právo Zadavatele na přístup do svých prostor a k zařízení během běžné pracovní doby, a to na základě oznámení nejméně deset (10) dnů předem, nebo bez předchozího upozornění, pokud dojde k mimořádné události nebo krizové situaci, nebo pokud by předchozí oznámení mohlo ohrozit účely auditu (např. v podezřelých případech podvodu, bezpečnostních incidentů atd.), a to rovněž také prostřednictvím externích auditorů jmenovaných za tímto účelem k provádění auditů a inspekcí souvisejících s: (i) poskytováním služeb a (ii) dodržováním platných zákonů a Smlouvy; takový přístup do prostor nebo k zařízení Dodavatele však nikdy nesmí ohrozit obchodní tajemství Dodavatele nebo ochranu osobních údajů, které Dodavatel zpracovává pro své jiné zákazníky.

Dodavatel rovněž na žádost Zadavatele poskytne nebo zpřístupní veškerou dokumentaci, aby umožnil provedení auditu a inspekce, vždy však s omezeními uvedenými v předchozím odstavci.

### **26.2 Oznámení**

Není-li stanoveno v této Smlouvě jinak, veškerá oznámení týkající se této Smlouvy, budou adresována na straně Zadavatele [redacted] a na straně Dodavatele na adresu sídla společnosti nebo na e-mailovou adresu [redacted] a [redacted], které sdělí jedna Strany druhé straně po uzavření Smlouvy, přičemž se rozumí, že na výše uvedené adresy nebo na jakýchkoli jiných adresách, které si Strany v budoucnu sdělí, jsou adresy pro všechny účely související s touto Smlouvou, s výjimkou doručování soudních obsílek, které se doručují podle platných zákonů.

### **26.3 Úplnost Smlouvy**

Tato Smlouva a její přílohy zcela nahrazují a činí neúčinnými jakékoli jiné Smlouvy, vztahy, závazky nebo dohody, včetně ústních, dříve uzavřené mezi Stranami týkající se výhradně předmětu této Smlouvy. Tato Smlouva může být měněna pouze písemnou dohodou na základě souhlasu obou Stran.

### **26.4 Oddělitelnost**

Stane-li se jakékoli ustanovení této Smlouvy neplatné či nevymahatelné, bude se považovat za ve Smlouvě neobsažené a neúčinné, přičemž tím nebudou dotčena žádná další ustanovení této Smlouvy, pokud to neodporuje zákonu. V takovém případě se Strany zavazují vyjednat v dobré víře taková platná ustanovení, která budou co možná nejvíce odpovídat původnímu záměru Stran.

#### 26.5 Postoupení Smlouvy a pohledávek

Tato Smlouva, jakož i práva a povinnosti z ní vyplývající, nemohou být postoupeny, a to zcela nebo částečně, z jakéhokoli důvodu a jakýmkoli způsobem nebo formou, na jakoukoli třetí stranu bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany.

Pohledávky na plnění z této Smlouvy nesmí být zcela ani zčásti postoupeny třetím stranám.

#### 26.6 Elektronické právní jednání a písemná forma

Pro účely této Smlouvy se za dodržení písemné formy jednání považuje taktéž elektronicky učiněné jednání, opatřené zaručeným nebo uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.

### 27. **Střet zájmů**

27.1 Strany prohlašují, že zavedly pravidla a postupy pro identifikaci, hodnocení, prevenci, řízení a zmírňování potenciálních střetů zájmů zejména v kontextu plnění této Smlouvy. Strany si mohou vzájemně vyžádat předložení příslušných vnitřních předpisů a postupů.

27.2 Strany prohlašují, že ke dni podpisu této Smlouvy jím nejsou známy žádné skutečnosti, které způsobují střet zájmů a které mohou mít vliv na plnění této Smlouvy.

27.3 Strany se též zavazují, že se budou v nejvyšší možné míře snažit střetům zájmů předcházet a že se budou neprodleně informovat o skutečnostech, které by mohly v průběhu plnění této Smlouvy způsobovat střet zájmů. Tyto situace pak budou Strany řešit v souladu s příslušnými právními i vnitřními předpisy a zavazují se přijmout opatření k zabránění nebo zmírnění újmy, která by mohla vzniknout na základě konkrétního střetu zájmů.

### 28. **Rozhodné právo a jurisdikce**

28.1 Smlouva se řídí českým právem.

28.2 Veškeré spory vyplývající z výkladu nebo provádění této Smlouvy budou řešeny u místně a věcně příslušného soudu Zadavatele.

28.3 Zadavatel zveřejní tuto smlouvu v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.

#### **Za Zadavatele:**

15. listopadu 2025, Praha



MUDr. Michal Mašek, předseda představenstva  
**Poliklinika Prosek a.s.**

#### **Za Dodavatele**

15. listopadu 2025, Praha



Mgr. Lukáš Čakl, prokurista  
**KORDEX spol. s r.o.**

## SMLOUVY O EXTERNÍM ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB

uzavřená  
mezi

**Poliklinika Prosek a.s.**, se sídlem Lovosická 440/40, Střížkov, 190 00 Praha 9, IČO 28495306, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 14866  
Zastoupená MUDr. Michalem Maškem, předsedou představenstva  
(dále jen „Zadavatel“ nebo „Příkazce“)

a

**KORDEX spol. s r.o.**, se sídlem Tavočnicková 1843/9, Praha 4, PSČ 142 00, IČO 24661058, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 164191, zastoupená Mgr. Lukášem Caklem, prokuristou  
(dále jen „Dodavatel“ nebo „Příkazník“)

Dodavatel a Zadavatel jsou společně označováni jako „Strany“ a každý z nich jako „Strana“.

### PREAMBULE

Smluvní strany se dohodly na příkazní smlouvě, uzavřené ve smyslu ustanovení § 2430 a násl., zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění („občanský zákoník“) následujícího znění („smlouva“):

#### 1. Reporty

Dle ustanovení smlouvy v článku „6. Podávání zpráv a monitorování „Poskytovatel bude překládat Zadavateli pravidelně tyto zprávy:

- i) Podávat příkazci měsíčně souhrnnou zprávu za uplynulý měsíc o počtu řešených případů, která bude obsahovat celkový počet odbavených hovorů, průměrnou a celkovou délku hovorů a průměrnou dobu čekání ve frontě;
- ii) Podávat příkazci na vyžádání zprávu o stavu jednotlivých případů písemnou (včetně elektronické) nebo telefonickou formou;
- iii) Souhrnný roční přehled incidentů (výpadků služeb, bezpečnostních incidentů, události business continuity), s uvedením způsobu jejich odstranění a přijatých nápravných opatření na předcházení vzniku takových incidentů do 31.12.

Uvedené zprávy bude Poskytovatel zasílat elektronicky na kontaktní osoby uvedené v čl. 2. této přílohy - „Kontakty“.

#### 2. Kontakty

Kontaktními osobami pro potřeby této smlouvy jsou za Zadavatele:

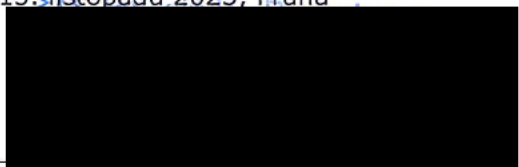
- i) Ve věcech reportingu a provozních dotazů manažer zakázky - pan Petr [REDACTED]
- ii) Pro fakturaci paní Radka [REDACTED]

Kontaktními osobami pro potřeby této smlouvy jsou za Dodavatele:

- i) Ve věcech reportingu a provozních dotazů manažer zakázky - Mgr. Lukáš Cakl, [REDACTED]

**Za Zadavatele:**

15. listopadu 2025, Praha



MUDr. Michal Mašek, předseda představenstva  
**Poliklinika Prosek a.s.**

**Za Dodavatele**

15. listopadu 2025, Praha



Mgr. Lukáš Čákl, prokurista  
**KORDEX spol. s r.o.**

## Smlouva o zpracování osobních údajů

**Poliklinika Prosek a.s.**, se sídlem Lovosická 440/40, Střížkov, 190 00 Praha 9, IČO 28495306, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 14866

Zastoupená MUDr. Michalem Maškem, předsedou představenstva (dále jako „správce“)

a

**KORDEX spol. s r.o.**, se sídlem Tavočnicková 1843/9, Praha 4, PSČ 142 00, IČO 24661058, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 164191 zastoupená Mgr. Lukášem Čaklem, prokuristou (dále jako „zpracovatel“)

níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli tuto

### Smlouvu o zpracování osobních údajů

podle ustanovení čl. 28 podle NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, v platném znění (dále jen „Nařízení“)

#### I.

(1) Zpracovatel se na základě této smlouvy zavazuje při poskytování služeb dle Smlouvy o externím zajištění služeb zpracovávat pro správce osobní údaje, které správce získal v souvislosti se svou činností, když se jedná zejména o popisná data zaměstnanců a spolupracujících osob správce:

- jméno, příjmení, telefonní číslo, kontaktní adresa, kontaktní údaje (email, DS);
- zvláštní kategorie osobních údajů nebudou zpracovávány;
- výjimečně mohou být zpracovávány kontaktní údaje pacientů, když nebudou zpracovávány údaje o léčbě nebo diagnóze pacienta.

(2) Tato smlouva se uzavírá v rozsahu práv a povinností, které pro její strany při zpracování osobních údajů dle odstavce 1 vyplývají z Nařízení.

(3) Zpracovatel nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení správce. V případě obecného písemného povolení zpracovatel správce informuje o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak správci příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky.

(4) Tato smlouva se uzavírá za účelem ochrany osobních údajů při jejich zpracování zpracovatelem v rámci poskytování služeb dle uzavřené Smlouvy o externím zajištění služeb. Jakékoliv jiné zpracování nebo nakládání s údaji je přísně zakázáno.

#### II.

(1) Zpracovatel se zavazuje přijmout s přihlédnutím k účelu, povaze, rozsahu, nákladům na provedení a s přihlédnutím k možným rizikům takovou úroveň technických, personálních a jiných opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku a nemohlo tak dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato opatření budou činěna ve vhodném a účinném rozsahu, která lze

po zpracovateli spravedlivě požadovat v souladu s touto smlouvou.

Zpracovatel se zavazuje zejména, nikoliv však výlučně, že přijme následující organizační a technická opatření:

- (a) bude používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem, který vyloučí neoprávněný či nahodilý přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob než pověřených zaměstnanců Zpracovatele;
- (b) bude Osobní údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech;
- (c) Osobní údaje v elektronické podobě bude uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby na základě přístupových kódů či hesel, a bude Osobní údaje pravidelně zálohovat, a již zpracovaná data buď anonymizuje nebo odstraní;
- (d) zajistí dálkový přenos Osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích;
- (e) písemné dokumenty obsahující Osobní údaje bude uchovávat na zabezpečeném místě, přičemž bude vést řádnou evidenci o pohybu takových písemných dokumentů;
- (f) zajistí neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování;
- (g) prostřednictvím vhodných technických prostředků zajistí schopnost obnovit dostupnost Osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;
- (h) zajistí pravidelné testování posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování; a
- (i) při ukončení zpracování Osobních údajů zajistí Zpracovatel dle dohody se Správcem bezpečnou fyzickou likvidaci Osobních údajů, nebo tyto Osobní údaje předá Správci.

(2) Zpracovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu s platnými právními předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá za:

- plnění pokynů pro zpracování osobních údajů pouze k tomu oprávněnými osobami, které k osobním údajům mají bezprostřední přístup,
- zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,
- zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje,
- opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány, kým byly zpracovány, pozměněny nebo smazány,
- obnovu dostupnosti osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů,
- proces pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.

(3) Zpracovatel cestou vydání svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání, zajistí, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje na základě smlouvy se zpracovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu zpracovatelem stanoveném a odpovídajícím této smlouvě uzavírané mezi zpracovatelem a správcem a v souladu s Nařízením, zejména bude sám (a závazně uloží i těmto osobám) zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací.

(4) V případech, kde je v této smlouvě zpracovateli stanovena povinnost spočívající v jednorázovém plnění, zavazuje se zpracovatel tuto povinnost splnit v objektivně nejkratší možné době po uzavření smlouvy.

(5) Smluvní strany se zavazují poskytnout si vzájemně veškerou potřebnou součinnost a podklady pro zajištění bezproblémové a efektivní realizace této smlouvy, a to zejména v případě jednání s Úřadem pro ochranu osobních údajů nebo s jinými veřejnoprávními orgány.

(6) Zpracovatel je povinen v souladu s čl. 33 odst. 2 GDPR bez zbytečného odkladu ohlásit správci porušení zabezpečení, jakmile tuto skutečnost zjistí. Ohlášení postačí formou sdělení na e-mailovou adresu:

[REDACTED]

a

[REDACTED]

Takové narušení zabezpečení osobních údajů je zpracovatel povinen bezodkladně, nejpozději do dvou pracovních dnů, informovat správce a přijmout opatření nezbytná k zamezení či minimalizaci škod. O takto přijatých opatřeních je zpracovatel taktéž povinen bezodkladně informovat správce.

### III.

(1) Zpracovatel se zavazuje nahradit správci, případně třetím osobám, škodu, která vznikne v důsledku porušení této smlouvy ze strany zpracovatele, a to včetně škody způsobené uložením pokuty Úřadem pro ochranu osobních údajů správci. V případě hrubého porušení této smlouvy zpracovatelem je správce oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč, přičemž uhrazením smluvní pokuty není nijak dotčen nárok na náhradu škody. Povinnosti a odpovědnost dle tohoto odstavce dopadají na zpracovatele i v případě, že škodu způsobil jeho zaměstnanec nebo smluvní partner či s ním spolupracující osoby.

### IV.

(1) Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti jejím podpisem smluvními stranami, zveřejněním v registru smluv a uzavírá se na dobu neurčitou. Tato smlouva může být rovněž ukončena dohodou stran nebo výpovědí s výpovědní lhůtou 1 měsíc od jejího doručení druhé smluvní straně. Tato smlouva automaticky zaniká při zániku Smlouvy o externím zajištění služeb mezi správcem a zpracovatelem.

(2) Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá strana obdržela jeden.

(3) Tuto smlouvu lze měnit a doplňovat jen na základě písemných a číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

(4) Při jakémkoliv zániku této smlouvy je zpracovatel povinen v souladu s rozhodnutím správce všechny tyto osobní údaje vymazat, nebo je vrátit správci po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním, a vymaže existující kopie, pokud právní předpis nestanoví jinak. Tento pokyn je povinen učinit správce bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději do 30 kalendářních dnů od zániku této smlouvy. V případě že tak neučiní, je zpracovatel oprávněn provést likvidaci osobních údajů, které mu byly poskytnuty na základě této smlouvy správcem, není-li mu známa právním předpisem vymezená překážka.

(5) Správce zveřejní tuto smlouvu v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.

**Za Správce:**

15. listopadu 2025, Praha

[REDACTED]

MUDr. Michal Mašek, předseda představenstva  
**Poliklinika Prosek a.s.**

**Za Zpracovatele**

15. listopadu 2025, Praha

[REDACTED]

Mgr. Lukáš Čákl, prokurista  
**KORDEX spol. s r.o.**

