

Níže uvedeného dne, měsíce a roku byla mezi smluvními stranami

PRO – ISP s.r.o.;

se sídlem Praha 9 – Hrdlořezy, U Schodů 122/5, PSČ 190 00;

IČO:27527719

DIČ: CZ27527719

Zastoupen: Janem Gregorem, jednatelem

dále jen „Poskytovatel“

a

CENDIS, s.p.

nábřeží Ludvíka Svobody 1222/12

Praha 1, 110 00

IČO: 00311391

DIČ: CZ00311391

Zastupuje: Ing. Jan Chovanec Ph.D., ředitel podniku

Technický zástupce: [REDACTED]

dále jen „Objednatel“

uzavřena tato

## **Smlouva o poskytování služby call centra**

### **I.**

#### **Předmět smlouvy**

1.1. Předmětem této smlouvy je úprava vzájemných práv a povinností stran při poskytování služeb call centra Poskytovatelem Objednateli.

1.2. Předmětem závazku Poskytovatele je, za podmínek uvedených níže, poskytovat Objednateli služby vymezené níže v této smlouvě, případně další služby uvedené v Příloze č. 1 k této smlouvě („Nabídka poskytování služeb“) dle dílčích objednávek Objednatele.

1.3. Předmětem závazku Objednatele je, za podmínek uvedených níže, zaplatit Poskytovateli za poskytnuté služby odměnu a poskytovat Poskytovateli potřebnou součinnost k plnění jeho povinností.

1.4. Poskytovatel bere na vědomí, že odhadovaný počet měsíčních hovorů Objednatele je cca 50. Poskytovatel prohlašuje, že je dostatečně personálně a technicky vybaven pro poskytování dohodnutých služeb Objednateli při takovém počtu klientů.

## II.

### Závazky stran

2.1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli tyto služby:

a) Pasivní telemarketing – vyřizování příchozích hovorů klientů Objednatele v režimu 24/7 v pracovních dnech a i o víkendech a svátcích.

2.2. Podrobný popis výše uvedených služeb je obsažen v Příloze č. 1 této smlouvy („Nabídka poskytování služeb“).

2.3. Objednatel se zavazuje nejpozději 1 týden před zahájením poskytování služeb umožnit Poskytovateli přístup do své klientské databáze, a to za účelem umožnění řádného provozu call centra.

2.4. Objednatel se zavazuje předat Poskytovateli nejpozději 2 týdny před zahájením poskytování služeb technickou specifikaci a další významné charakteristiky jím poskytovaných služeb tak, aby měl Poskytovatel možnost se s ní seznámit a případně proškolit pracovníky call centra.

2.5. Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli další součinnost nezbytnou pro poskytování služeb podle této smlouvy. Objednatel je dále povinen bez zbytečného odkladu zodpovědět dotazy Poskytovatele v oblastech, v nichž bude Poskytovatel poskytovat služby dle této smlouvy, a podat Poskytovateli na jeho žádost potřebná vysvětlení, to vše obratem, nebo nebude-li to možné, bez zbytečného odkladu od obdržení požadavku, dotazu či žádosti.

2.6. Objednatel se zavazuje předat Poskytovateli objednávku dalších služeb (nad rámec čl. 2.1.) nebo žádost o změnu rozsahu služeb v dostatečném předstihu před požadovaným zahájením poskytování takových služeb. Poskytovatel vyvine veškeré úsilí, aby Objednatelem požadovaný termín zahájení služeb mohl splnit. Pokud bude Poskytovateli zřejmé, že není schopen tento termín splnit, bez zbytečného odkladu o tom Objednatele vyrozumí. Dohoda o poskytování další služby se považuje za uzavřenou okamžikem dosažení shody o všech náležitostech poskytování služby a odměny, ledaže strany dají souhlasně najevo, že poskytování služby má být započato i při absenci dohody o některé náležitosti.

### III.

#### Odměna a platební podmínky

3.1. Objednatel se zavazuje za služby uvedené v čl. II. odst. 2.1. hradit Poskytovateli odměnu Ve výši 5000 Kč, která odpovídá cca 100. odbaveným hovorům v měsíci. K této částce bude připočtena DPH ve výši dle právních předpisů účinných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

3.2. Poskytovatel po skončení každého kalendářního měsíce vystaví objednateli fakturu – daňový doklad, jehož přílohou bude rozpis účtované částky odměny (počet položek v jednotlivých kategoriích). Faktura bude splatná do 30 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.

### IV.

#### Zpracování osobních údajů

3.1. Strany berou na vědomí, že při plnění povinností podle této smlouvy bude docházet ke zpracování osobních údajů.

3.2. Objednatel předá Poskytovateli osobní údaje svých klientů tím, že Poskytovateli zpřístupní klientskou databázi. Poskytovatel je oprávněn takto zpřístupněné osobní údaje využít pouze za účelem plnění povinností podle této smlouvy.

3.3. V souvislosti s poskytováním některých služeb podle této smlouvy nebo pozdějších objednávek může docházet i k jinému než výše uvedenému předání osobních údajů, jejichž správcem je jedna ze stran, ke zpracování druhé smluvní straně. Strany se vzájemně zavazují, budou-li při plnění této smlouvy v pozici zpracovatele osobních údajů, jejichž správcem je druhá strana, dodržovat tyto povinnosti:

- a) Zpracovatel se zavazuje přijmout taková opatření, aby nemohlo 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 povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů zpracovatelem. Mezi taková opatření budou patřit zejména pravidla pro práci s danými informačními systémy, nakládání s osobními údaji pouze pověřenými osobami, zajištění místností a počítačů s databázemi proti vniknutí třetích osob, tj. do těchto místností budou mít přístup pouze zpracovatelem autorizované osoby a prostory budou uzamykatelné, závazek mlčenlivosti osob zabývajících se u zpracovatele zpracováním osobních údajů, databáze s osobními údaji budou přístupné pouze na počítačích chráněných proti neoprávněnému přístupu (např. heslem nebo jiným obdobným způsobem), a tyto počítače budou zabezpečeny proti vniknutí neoprávněných osob zvnějšku.

- b) V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je zpracovatel povinen
- i. zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby,
  - ii. zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby,
  - iii. pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a
  - iv. zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.
- c) Zpracovatel 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 zákonu, 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.
- d) Zpracovatel se zavazuje použít předané osobní údaje výlučně k plnění svých povinností na základě této smlouvy
- e) Zpracovatel se zavazuje uchovávat předané osobní údaje odděleně od jiných osobních údajů, které spravuje či zpracovává.
- f) Po skončení zpracování osobních údajů, nejpozději však do 30 dnů od skončení trvání této smlouvy, se zpracovatel zavazuje předané osobní údaje protokolárně nevratně vymazat nebo zničit nosiče, na nichž byly po dobu jejich zpracování uchovávány. Protokol o tomto úkonu je povinen předat do 5 dnů od uplynutí 30denní lhůty správci.
- g) Zpracovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o předmětu a obsahu této smlouvy vůči všem osobám, a to i po skončení trvání této smlouvy. Mlčenlivost je povinen zajistit též u všech svých zaměstnanců, a to obdobně dle odst c) tohoto článku.

## V.

### Sankce

5.1. V případě takového porušení smlouvy Objednatelem, pro které by mohl Poskytovatel od této smlouvy odstoupit, se Objednatel zavazuje zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč.

5.2. V případě takového porušení smlouvy Poskytovatelem, pro které by mohl Objednatel od této smlouvy odstoupit, se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč.

5.3. V případě prodlení Objednatele s úhradou odměny se Objednatel zavazuje zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.

## VI.

### Trvání smlouvy

6.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu 24 měsíců. Poskytování služeb uvedených v čl. II. odst. 2.1. bude zahájeno dne 18. 5. 2018. Tento termín se posunuje o dobu prodlení Objednatele se splněním závazků dle ust. čl. 2.3. a 2.4. této smlouvy.

6.2. Tuto smlouvu lze během jejího trvání jednostranně ukončit

- a) výpovědí kterékoli ze stran s výpovědní lhůtou 3 měsíce začínající běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi vypovídané straně;
- b) odstoupením Poskytovatele od smlouvy pro podstatné porušení smlouvy Objednatelem; za takové podstatné porušení se považuje zejména prodlení s úhradou odměny trvajícím déle než 1 měsíc, prodlení se splněním povinností dle čl. 2.3. nebo 2.4. této smlouvy trvajícím déle než 1 měsíc a opakované porušování čl. 2.5. této smlouvy;
- c) odstoupením Objednatele od smlouvy pro podstatné porušení smlouvy Poskytovatelem; za takové podstatné porušení se považuje zejména nedostupnost call centra trvajícím déle než 4 hodiny a opakovaná nedostupnost call centra trvajícím déle než hodinu;
- d) odstoupením kterékoli ze stran od smlouvy v případě, že bude rozhodnuto o úpadku kterékoli ze stran.

6.3. Tato smlouva dále zaniká

- a) dohodou stran,
- b) zánikem kterékoli ze stran bez právního nástupce.

## VII. Závěrečná ustanovení

7.1.. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy se řídí právem České republiky. Smluvní strany se však dohodly, že na vztah založený touto smlouvou se neuplatní následující ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník: § 1765, § 1766, § 1793, § 1796, § 1979.

7.2. Započtení na pohledávky vzniklé z této smlouvy se nepřipouští.

7.3. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze formou vzestupně číslovaných dodatků v písemné formě, podepsaných oběma smluvními stranami.

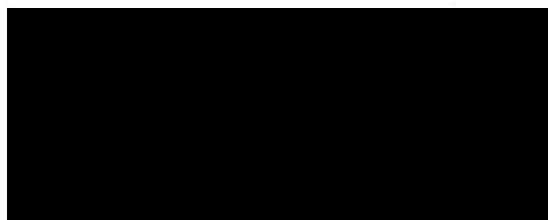
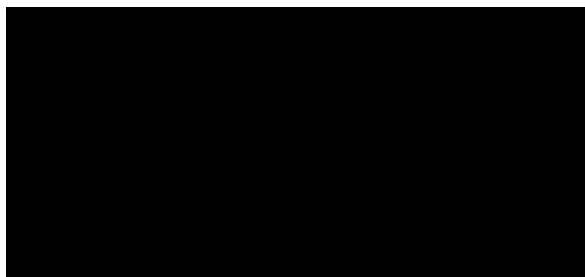
7.4. Tato smlouva představuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany chtěly ve smlouvě ujednat a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá závazek žádné ze stran.

7.5. Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této smlouvy věděly nebo musely vědět a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy. Kromě ujištění, která si strany poskytly v této smlouvě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá smluvní strana informace při jednání o této smlouvě. Výjimkou jsou případy, kdy daná strana úmyslně uvedla druhou stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této smlouvy.

7.6. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž po jednom obdrží každá ze stran.

7.7. Strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že jí rozumí a že je výrazem jejich pravé a svobodné vůle prosté omylu. Na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne 10. května 2018



.....  
CENDIS, s.p.

## Příloha č.1 – specifikace objednaných služeb:

### 1) Helpdesk:

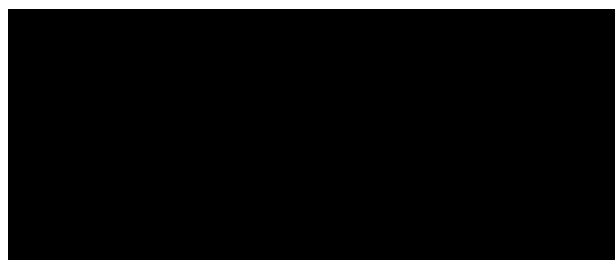
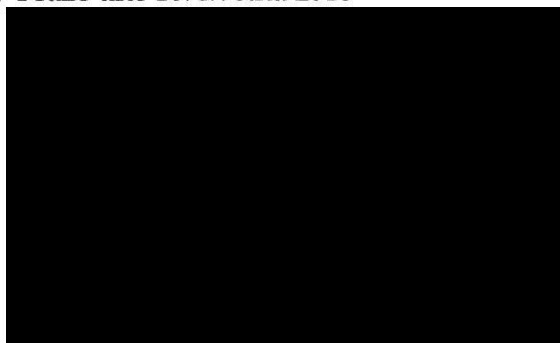
Helpdesk je pracoviště nebo služba, poskytující pomoc uživatelům (zákazníkům, zaměstnancům) objednatele. Je to kontaktní místo, přeneseně i softwarové řešení, na něž se uživatel obrací s žádostí o pomoc s vyřešením problému či ohlašuje chybu. V ceně jsou zahrnuté náklady na operátora, hovorné a další služby (energie, nájmy, atd.).

Tabulky pro výpočet ceny:

Odhadovaný počet hovorů	Měsíční cena za službu
█ hovorů měsíčně	5 000 Kč bez DPH

\*Všechny ceny uvedeny bez DPH

V Praze dne 10. května 2018



CENDIS, s.p.