



Čj. 3653/2021-UVCR-1

## VÝZVA K PODÁNÍ NABÍDKY

**včetně zadávací dokumentace k veřejné zakázce malého rozsahu s názvem:  
„Virtuální call centrum informační linky Eurofonu 800 200 200“**

Česká republika – Úřad vlády České republiky (dále jen „zadavatel“) Vás vyzývá k podání nabídky pro předmětnou veřejnou zakázku (dále jen „veřejná zakázka“).

Tato veřejná zakázka malého rozsahu je zadávána mimo rámec zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "ZZVZ"), v souladu s ustanovením § 31 ZZVZ podle zásad § 6 ZZVZ. Výběrové řízení je realizováno přiměřeně k pojmům a principům použitým v ZZVZ. **Touto výzvou není zahájeno zadávací řízení ve smyslu § 3 ZZVZ.** Pokud výzva v jednotlivých ustanoveních odkazuje na text ZZVZ, nejedná se o postup v některém zadávacím řízení ve smyslu § 4 odst. 4 ZZVZ, ustanovení ZZVZ se na výběrové řízení neaplikují. Vzhledem k tomu v tomto výběrovém řízení nelze proti rozhodnutí zadavatele uplatnit námitky či jiné standardní opravné prostředky ve smyslu ZZVZ.

### 1. Identifikační a kontaktní údaje zadavatele

Název: Česká republika – Úřad vlády České republiky  
Sídlo: nábřeží Edvarda Beneše 128/4, 118 01 Praha 1 – Malá Strana  
IČO: 00006599  
DIČ: CZ00006599  
Zastoupená: JUDr. Mgr. Igorem Blahušiakem, Ph.D., ředitelem Odboru komunikace o evropských záležitostech  
Kontaktní osoba: Pavel Dyntera Smékal, Oddělení veřejných zakázek

### 2. Vymezení druhu, režimu a předmětu veřejné zakázky

#### 2.1 Druh a režim veřejné zakázky

Veřejná zakázka malého rozsahu na služby.

#### 2.2 Klasifikace veřejné zakázky

CPV: 79512000-6 Call centra

#### 2.3 Věcné vymezení předmětu veřejné zakázky

Předmětem veřejné zakázky je poskytnutí služby virtuálního call centra informační linky Eurofonu 800 200 200 provozované na ISDN30. Bližší specifikace předmětu plnění veřejné zakázky je uvedena v čl. I smlouvy, jejíž vzor je přílohou D této výzvy k podání nabídky.

#### 2.4 Místo plnění veřejné zakázky

Místem plnění veřejné zakázky je celé území České republiky. Místem plnění pro školení operátorů je pracoviště zadavatele na adrese Vladislavova 1494/4, Praha 1 - Nové Město nebo jiné místo na území Hlavního města Prahy na kterém se nachází pracoviště zadavatele určené zadavatelem min. 2 dny před plánovaným termínem školení.

## 2.5 Doba plnění veřejné zakázky

Plnění bude poskytováno na dobu neurčitou. Dodavatel je povinen zahájit poskytování služby do 30 dnů od nabytí účinnosti smlouvy uveřejněním dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.

## 2.6 Předpokládaná hodnota veřejné zakázky

Předpokládaná hodnota této veřejné zakázky činí 222.300 Kč bez DPH.

# 3. Nabídka

## 3.1 Zpracování nabídky

Nabídky musí být zpracovány a podány v souladu s požadavky zadavatele uvedenými v této výzvě.

Nabídky včetně veškeré dokumentace vztahující se k předmětu veřejné zakázky budou zpracovány **v českém jazyce** s výjimkou produktových a technických listů, které mohou být podány v anglickém jazyce. Doklad zhotovený v cizím jazyce se předkládá s překladem do českého jazyka. Má-li zadavatel pochybnosti o správnosti překladu, může si vyžádat předložení úředně ověřeného překladu dokladu do českého jazyka tlumočnickem zapsaným do seznamu znalců a tlumočnicků. Doklad ve slovenském jazyce lze předložit bez překladu.

Nabídka, která nebude zadavateli doručena ve lhůtě nebo způsobem stanoveným v této výzvě, se nepovažuje za podanou a v průběhu výběrového řízení se k ní nepřihlíží.

Nabídka nebude obsahovat přepisy a opravy, které by mohly zadavatele uvést v omyl.

## 3.2 Obsah nabídky

Dodavatel využije pořadí dokumentů specifikované v následujících bodech:

1. krycí list nabídky - viz příloha A této výzvy k podání nabídky;
2. doklady k prokázání kvalifikace, z jejichž obsahu je zřejmé, že dodavatel požadovanou kvalifikaci splňuje, anebo čestné prohlášení o splnění kvalifikace - viz čl. 4. a příloha B této výzvy k podání nabídky spolu se seznamem poskytnutých významných služeb;
3. nabídková cena zpracovaná formou přílohy C této výzvy k podání nabídky, (dodavatel není povinen v nabídce předkládat smlouvu);
4. ostatní doklady a dokumenty (např. produktové listy, plná moc).

## 3.3 Podání nabídky

Nabídky v elektronické podobě se podávají **výhradně prostřednictvím profilu zadavatele na adrese <https://zakazky.vlada.cz/vz00001125>** (nástroj EZAK). Jiný způsob elektronického podání nabídky není přípustný. Nabídky podané elektronicky jiným způsobem budou považovány za nepodané a zadavatel k nim nepřihlédne. **Listinná verze nabídek není přípustná.**

Dodavatel podává nabídku ve lhůtě pro podání nabídek uvedené na profilu zadavatele.

Dodavatelé předkládají všechny doklady jako naskenované kopie v čitelné podobě nebo jako originály v elektronické podobě, s výjimkou vyplněné kalkulace nabídkové ceny, která je přílohou C této výzvy k podání nabídky. Tuto přílohu lze doložit jako dokument v editovatelné podobě ve formátu Microsoft Excel.

Dodavatel může podat pouze jednu nabídku.

**Zadavatel dodavatelům doporučuje**, aby s dostatečným předstihem před podáním nabídky přes profil zadavatele (nástroj EZAK) provedli:

1. **registraci a ověření identity organizace** v Centrální databázi dodavatelů FEN na adrese <https://fen.cz/#/registrace> pokud tak již neučinili v předchozích veřejných zakázkách;
2. na profilu zadavatele nabízený **test nastavení prohlížeče** a systému (výsledkem testu jsou upozornění na nutná nastavení, aktualizace, velikost příloh atp.). Zadavatel především upozorňuje dodavatele, že jednotlivé přílohy vkládané na profil zadavatele mají omezenou velikost nastavenou provozovatelem nástroje EZAK a dodavatelé tak musí případné větší soubory upravit tak, aby bylo umožněno jejich nahrání.

### **3.4 Kontaktní adresa dodavatele, společná nabídka**

Dodavatel v nabídce výslovně uvede kontaktní adresu pro písemný styk mezi dodavatelem a zadavatelem. Pokud podává nabídku více dodavatelů společně (společná nabídka), uvedou v nabídce kromě kontaktní adresy dle předchozí věty též osobu, která bude zmocněna zastupovat tyto dodavatele při styku se zadavatelem v průběhu výběrového řízení.

### **3.5 Varianty nabídky**

Varianty nabídky nejsou přípustné.

### **3.6 Lhůta pro podání nabídek, zadávací lhůta**

Lhůta pro podání nabídek je uveřejněna na profilu zadavatele na adrese <https://zakazky.vlada.cz/vz00001125>, (nástroj EZAK) kde budou uveřejněny i její případné změny (prodloužení).

Vzhledem k přípustnosti podání nabídek pouze v elektronické podobě neproběhne veřejné otevírání nabídek.

Zadavatel nestanovuje zadávací lhůtu.

## **4. Kvalifikace**

Zadavatel požaduje prokázání splnění kvalifikace.

Kvalifikaci splňuje dodavatel, který prokáže splnění kritérií kvalifikace specifikovaných níže:

- a) základní způsobilosti obdobně podle § 74 ZZVZ;
- b) profesní způsobilosti obdobně podle § 77 odst. 1;
- c) technická kvalifikace obdobně podle § 79 odst. 2 písm. b) ZZVZ.

### **4.1 Základní způsobilost**

Základně způsobilým není dodavatel, který

- a) byl v zemi svého sídla v posledních 5 letech před zahájením výběrového řízení pravomocně odsouzen pro trestný čin uvedený v příloze č. 3 k ZZVZ nebo obdobný trestný čin podle právního řádu země sídla dodavatele; k zahlazeným odsouzením se nepřihlíží,
- b) má v České republice nebo v zemi svého sídla v evidenci daní zachycen splatný daňový nedoplatek,
- c) má v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na veřejné zdravotní pojištění,
- d) má v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti,

- e) je v likvidaci, proti němuž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, vůči němuž byla nařízena nucená správa podle jiného právního předpisu nebo v obdobné situaci podle právního řádu země sídla dodavatele.

Je-li dodavatelem právnická osoba, musí podmínku podle písm. a) splňovat tato právnická osoba a zároveň každý člen statutárního orgánu. Je-li členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí podmínku podle písm. a) splňovat

- i. tato právnická osoba,
- ii. každý člen statutárního orgánu této právnické osoby a
- iii. osoba zastupující tuto právnickou osobu v statutárním orgánu dodavatele.

Účastní-li se výběrového řízení pobočka závodu, postupuje se obdobně dle § 74 odst. 3 ZZVZ.

#### 4.1.1. Prokazování základní způsobilosti

Dodavatel prokazuje splnění podmínek základní způsobilosti předložením

- a) výpisu z evidence Rejstříku trestů ve vztahu k čl. 4.1. písm. a),
- b) potvrzení příslušného finančního úřadu ve vztahu k čl. 4.1. písm. b),
- c) písemného čestného prohlášení ve vztahu ke spotřební dani ve vztahu k části čl. 4.1. písm. b),
- d) písemného čestného prohlášení ve vztahu k čl. 4.1. písm. c),
- e) potvrzení příslušné okresní správy sociálního zabezpečení ve vztahu k čl. 4.1. písm. d),
- f) výpisu z obchodního rejstříku, nebo předložením písemného čestného prohlášení v případě, že není v obchodním rejstříku zapsán, ve vztahu k čl. 4.1. písm. e).

Doklady dle tohoto článku se předkládají v kopiích a lze je nahradit **čestným prohlášením**, jehož vzor je uveden v příloze B této výzvy.

Doklady prokazující základní způsobilost musí prokazovat splnění požadovaných kritérií způsobilosti nejpozději v době 3 měsíců přede dnem podání nabídky.

#### 4.2 Profesní způsobilost

Dodavatel prokazuje splnění profesní způsobilosti

- a) předložením výpisu z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje. Doklad dle předchozí věty musí prokazovat splnění požadovaných kritérií způsobilosti nejpozději v době 3 měsíců přede dnem podání nabídky.

Uvedené doklady se předkládají v kopii a lze je nahradit **čestným prohlášením**, jehož vzor je uveden v příloze B této výzvy k podání nabídky.

#### 4.3 Technická kvalifikace

Zadavatel požaduje k prokázání kritérií technické kvalifikace předložit seznam poskytnutých významných služeb.

##### 4.3.1 Seznam poskytnutých významných služeb

Dodavatel splňuje kritérium technické kvalifikace, pokud **v posledních 3 letech před zahájením výběrového řízení realizoval alespoň 3 referenční zakázky obdobného charakteru**, tedy zakázky, jejichž předmětem byly služby virtuální call centra informační linky **o minimální délce plnění 6 měsíců, přičemž alespoň 1 z uvedených referenčních zakázek musí být o minimálním finančním objemu 25.000 Kč bez DPH.**

K prokázání kritérií technické kvalifikace zadavatel požaduje, aby dodavatel v nabídce předložil seznam významných realizovaných služeb obdobně dle § 79 odst. 2 písm. b) ZZVZ formou **čestného prohlášení**, jehož vzor je uveden v příloze B této výzvy k podání nabídky, z jehož obsahu bude zřejmé, že výše uvedená kritéria technické kvalifikace dodavatel splňuje. V seznamu poskytnutých významných služeb uvedeném v čestném prohlášení dle přílohy B dodavatel uvede u každé zakázky popis poskytnutých služeb, období poskytování služeb, dále subjekt, pro který byly služby realizovány včetně kontaktní osoby, délku plnění a finančního objemu poskytnutých služeb bez DPH.

Splnění technické kvalifikace ve své nabídce prokáže dodavatel čestným prohlášením, z jehož obsahu bude zřejmé, že níže uvedenou technickou kvalifikaci požadovanou zadavatelem splňuje. **Toto čestné prohlášení je součástí vzoru dle přílohy B této výzvy k podání nabídky a předpokládá vyplnění tabulky, která je jeho součástí.**

#### **4.4 4.4 Doklady o kvalifikaci**

Doklady dle čl. 4.1. a 4.2. se při podání nabídky předkládají v kopiích nebo jako elektronické originály a lze je nahradit čestným prohlášením dle přílohy B této výzvy k podání nabídky.

##### **4.4.1 Prokázání kvalifikace výpisem ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů**

Dodavatel může prokázat kvalifikaci obdobně dle § 228 ZZVZ výpisem ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů. Tento výpis nahrazuje prokázání splnění:

1. základní způsobilosti obdobně dle § 74 ZZVZ,
2. profesní způsobilosti obdobně podle § 77 ZZVZ v tom rozsahu, v jakém údaje ve výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů prokazují splnění kritérií profesní způsobilosti.

Tento výpis nenahrazuje prokázání ekonomické ani technické kvalifikace.

Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů nesmí být starší než 3 měsíce k poslednímu dni, ke kterému má být prokázána základní způsobilost nebo profesní způsobilost.

##### **4.4.2 Prokázání kvalifikace prostřednictvím certifikátu, který byl vydán v rámci systému certifikovaných dodavatelů**

Dodavatel může prokázat obdobně dle § 234 ZZVZ kvalifikaci certifikátem vydaným v rámci systému certifikovaných dodavatelů.

Předloží-li dodavatel veřejnému zadavateli certifikát, který obsahuje náležitosti obdobně dle § 239 ZZVZ a údaje v certifikátu jsou platné nejméně k poslednímu dni lhůty pro podání nabídek, nahrazuje tento certifikát v rozsahu v něm uvedených údajů prokázání splnění kvalifikace dodavatelem.

##### **4.4.3 Prokázání kvalifikace prostřednictvím jednotného evropského osvědčení pro veřejné zakázky**

Dodavatel je oprávněn nahradit zadavatelem požadované doklady prokazující kvalifikaci dodavatele předložením jednotného evropského osvědčení pro veřejné zakázky.

Jednotným evropským osvědčením pro veřejné zakázky se rozumí písemné čestné prohlášení dodavatele o prokázání jeho kvalifikace, a to i prostřednictvím jiné osoby, nahrazující doklady vydané orgány veřejné správy nebo třetími stranami na formuláři zpřístupněném v informačním systému e-Certis.

#### **4.5 Prokazování kvalifikace získané v zahraničí**

V případě, že byla kvalifikace získána v zahraničí, prokazuje se způsobem obdobně dle § 81 ZZVZ.

#### **4.6 Předložení dokladu odkazem**

Povinnost předložit doklad může dodavatel splnit odkazem na odpovídající informace vedené v informačním systému veřejné správy nebo v obdobném systému vedeném v jiném členském státu, který umožňuje neomezený dálkový přístup obdobně dle § 45 odst. 4 ZZVZ. Takový odkaz musí obsahovat internetovou adresu a údaje pro přihlášení a vyhledávání požadované informace, jsou-li takové údaje nezbytné.

#### **4.7 Předložení rovnocenných dokladů**

Pokud zadavatel vyžaduje předložení dokladu a dodavatel není z důvodů, které mu nelze přičítat, schopen předložit požadovaný doklad, je oprávněn předložit jiný rovnocenný doklad obdobně dle § 45 odst. 2 ZZVZ. Pokud ZZVZ nebo zadavatel vyžaduje předložení dokladu podle právního řádu České republiky, může dodavatel předložit obdobný doklad podle právního řádu státu, ve kterém se tento doklad vydává; tento doklad se předkládá s překladem do českého jazyka obdobně dle § 45 odst. 3 ZZVZ.

#### **4.8 Důsledek nesplnění kvalifikace**

Neprokáže-li dodavatel splnění kvalifikace v plném rozsahu, bude vyloučen z účasti ve výběrovém řízení.

### **5. Obchodní a jiné smluvní podmínky, vzor smlouvy**

Obchodní a jiné smluvní podmínky jsou zpracované v podobě vzoru smlouvy, který je přílohou D této výzvy k podání nabídky.

Dodavatel **není povinen v nabídce předložit podepsaný návrh smlouvy**, avšak prohlášením uvedeném v krycím listu nabídky, který je přílohou A této výzvy k podání nabídky, se zavazuje uzavřít se zadavatelem smlouvu v souladu se vzorem dle přílohy D této výzvy k podání nabídky a svou nabídkou, stane-li se vybraným dodavatelem a zároveň se zavazuje uzavřít se zadavatelem smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 odst. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), v souladu se vzorem uvedeným v příloze E této výzvy.

### **6. Zpracování nabídkové ceny**

Dodavatel je povinen předložit ve své nabídce celkovou nabídkovou cenu formou přílohy C této výzvy k podání nabídky.

Nabídková cena bude uvedena jako celková nabídková cena za realizaci předmětu veřejné zakázky v rozsahu požadovaném v této výzvě k podání nabídky včetně jejich příloh. Nabídková cena musí obsahovat veškeré náklady nezbytné k realizaci předmětu veřejné zakázky podle podmínek stanovených zadavatelem v této výzvě k podání nabídky. Nabídková cena je cena konečná a nepřekročitelná.

## 6.1 Nabídková cena zahraničního dodavatele

V případě, že dodavatel není povinen v České republice přiznat DPH a tuto povinnost musí splnit zadavatel (jedná se zejména o případ, kdy je dodavatel osoba povinná k dani neusazená v tuzemsku podle § 108 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, za níž je povinen daň přiznat plátce či identifikovaná osoba, tj. zadavatel), je dodavatel povinen na tuto skutečnost v nabídce výslovně upozornit a nabídkovou cenu uvést včetně DPH, kterou bude povinen přiznat zadavatel. Hodnocena bude nabídková cena včetně DPH, kterou bude povinen přiznat zadavatel, neboť zadavatel hodnotí svůj celkový výdaj v souvislosti s veřejnou zakázkou.

## 6.2 Mimořádně nízká nabídková cena

V případě pochybností zadavatele, zda nabídková cena účastníka není mimořádně nízká, zadavatel může požádat účastníka výběrového řízení o zdůvodnění mimořádně nízké nabídkové ceny

a vyloučit tohoto účastníka z výběrového řízení, pokud relevantní vysvětlení ve stanovené lhůtě nepředloží, nebo pokud vysvětlení dodavatele nebude dostatečné a odůvodněné.

## 7. Hodnocení nabídek

Nabídky budou hodnoceny dle jejich ekonomické výhodnosti.

**Zadavatel bude hodnotit ekonomickou výhodnost jen na základě kritéria hodnocení nejnížší nabídková cena v Kč včetně DPH.**

V případě rovnosti nabídkových cen na prvním místě v pořadí bude nejvýhodnější nabídka vybrána losem.

Losování bude probíhat v souladu se zásadami uvedenými v § 6 ZZVZ. Účastníci se losování mají právo dodavatelé, kterých se losování týká. O termínu losování zadavatel účastníky vyrozumí písemně nejméně 2 pracovní dny před losováním prostřednictvím profilu zadavatele.

## 8. Práva zadavatele, ostatní podmínky

Zadavatel si vyhrazuje právo:

- a) změnit, upřesnit či doplnit zadávací podmínky;
- b) neposkytnout účastníkům náhradu nákladů, které vynaloží v souvislosti se svou účastí ve výběrovém řízení;
- c) uveřejnit oznámení o vyloučení účastníka výběrového řízení nebo oznámení o výběru dodavatele na profilu zadavatele. V takovém případě se oznámení považují za doručená všem účastníkům výběrového řízení okamžikem jejich uveřejnění;
- d) odesílat jakékoliv zprávy a sdělení dodavatelům jen prostřednictvím profilu zadavatele;
- e) zrušit výběrové řízení bez uvedení důvodu;
- f) nabídky doručené po uplynutí stanovené lhůty jinou cestou než prostřednictvím profilu zadavatele na adrese <https://zakazky.vlada.cz/vz00001125> (nástroj EZAK) neposuzovat a nehodnotit.

## 9. Vysvětlení zadávací dokumentace, změna zadávací dokumentace, prohlídka místa plnění, komunikace v průběhu výběrového řízení

### 9.1 Vysvětlení zadávací dokumentace

Žádost o vysvětlení zadávací dokumentace je možné doručit nejpozději 4 pracovní dny před koncem lhůty pro podání nabídek. Zadavatel doporučuje podat žádost o vysvětlení zadávací dokumentace přes **profil zadavatele** na adrese <https://zakazky.vlada.cz/vz00001125> (nástroj EZAK).

Odpověď na včas podanou žádost o vysvětlení zadávací dokumentace bude do 3 pracovních dnů od jejího obdržení odeslána tazateli (nejpozději však 2 pracovní dny před uplynutím lhůty pro podání nabídek) a všechna vysvětlení zadávací dokumentace budou uveřejněna na profilu zadavatele.

Zadavatel nebude obdobně dle § 211 odst. 3 ZZVZ odpovídat na dotazy podané jiným způsobem než v elektronické podobě, tedy na písemné dotazy podané např. osobně na podatelně zadavatele nebo zasláné jinými než elektronickými prostředky. **Zadavatel dále nebude poskytovat vysvětlení na telefonické dotazy.**

### 9.2 Změna a doplnění zadávací dokumentace

Změna nebo doplnění zadávací dokumentace bude uveřejněna na profilu zadavatele na adrese <https://zakazky.vlada.cz/vz00001125> (nástroj EZAK).

### 9.3 Prohlídka místa plnění

Prohlídka místa plnění se s ohledem na charakter předmětu plnění veřejné zakázky nekoná.

### 9.4 Komunikace v průběhu výběrového řízení

Zadavatel bude během výběrového řízení s dodavateli komunikovat obdobně dle § 211 ZZVZ. Zadavatel doporučuje dodavatelům komunikovat prostřednictvím profilu zadavatele. Veškeré zprávy odeslané zadavatelem si může dodavatel přečíst po přihlášení na profil zadavatele ve svých příchozích zprávách. Zadavatel proto dodavatelům doporučuje průběžně sledovat stav výběrového řízení na profilu zadavatele, a to jako přihlášení uživatelé.

Zadavatel zdůrazňuje, že **při komunikaci uskutečňované prostřednictvím datové schránky je dokument doručen již dodáním do datové schránky adresáta**. Prostřednictvím datové schránky nelze podat nabídku.

Zadavatel dále zdůrazňuje, že při komunikaci uskutečňované prostřednictvím elektronického nástroje (profilu zadavatele) je **dokument doručen již** okamžikem přijetí datové zprávy na elektronickou adresu adresáta či adresátů datové zprávy v elektronickém nástroji.

### 9.5 Ochrana informací

Bude-li účastník považovat některé informace uvedené ve své nabídce za informace, které nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím, uvede tuto skutečnost do své nabídky, příslušnou část výrazně označí a stručně zdůvodní splnění zákonných podmínek pro vyloučení poskytnutí informací při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím.

Účastník podáním nabídky dává souhlas s poskytnutím všech informací, které nabídka obsahuje i těch, které budou následně dodavatelem poskytnuty, podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, pokud tento souhlas výslovně neodepře



s odkazem na obchodní tajemství, ochranu průmyslového vlastnictví či jiné zákonem předpokládané skutečnosti.

Zadavatel je povinným subjektem dle § 219 ZZVZ a je zatížen tzv. uveřejňovací povinností. Účastník podáním nabídky dává souhlas s uveřejněním smlouvy ve znění případných změn a dodatků, způsobem dle § 219 ZZVZ, pokud tento souhlas výslovně neodepře s odkazem na obchodní tajemství, či jiné zákonem předpokládané skutečnosti.

Zadavatel je povinným subjektem dle § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Vybraný dodavatel (účastník) podpisem smlouvy dává souhlas s uveřejněním smlouvy, ve znění případných změn a dodatků, způsobem dle § 5 shora citovaného zákona, pokud tento souhlas výslovně neodepře s odkazem na obchodní tajemství, či jiné zákonem předpokládané skutečnosti.

Zadavatel výslovně upozorňuje účastníka, že vybraný dodavatel je dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly, a to jako osoba (fyzická nebo právnická), podílející se na dodávkách předmětu koupě (předmětu plnění) nebo služeb hrazených z veřejných výdajů.

## **10. Další podmínky pro uzavření smlouvy**

### **10.1 Předložení dokladů na žádost zadavatele**

Zadavatel je oprávněn (nikoliv povinen) obdobně dle § 104 písm. a) ZZVZ vyzvat vybraného dodavatele, se kterým má být uzavřena smlouva, aby před jejím uzavřením předložil zadavateli originály nebo kopie dokladů prokazujících splnění kvalifikace. Nesplnění této povinnosti se považuje za neposkytnutí součinnosti k uzavření smlouvy.

Vybraný dodavatel je povinen v rámci součinnosti k uzavření smlouvy předložit zadavateli na jeho žádost doklady dle čl. 4.1. až 4.3. této výzvy k podání nabídky.

### **10.2 Součinnost při zpracování a podpisu finálního znění smlouvy**

Zadavatel požaduje po vybraném dodavateli, jako bližší podmínku součinnosti před uzavřením smlouvy obdobně dle § 104 písm. e) ZZVZ, poskytnout zadavateli součinnost při zpracování finálního znění smlouvy, jejíž závazný vzor je uveden v příloze D a E této výzvy k podání nabídky. Smlouvu je dodavatel povinen uzavřít v souladu se závazným vzorem smlouvy a nabídkou dodavatele. Vybraného dodavatele, který neposkytne zadavateli součinnost při podpisu smlouvy nebo odmítne podepsat finální znění smlouvy zpracované v souladu se závazným vzorem a nabídkou dodavatele může zadavatel z výběrového řízení vyloučit obdobně dle § 124 ZZVZ.

### **10.3 Zjištění údajů vybraného dodavatele, který je právnickou osobou**

V případě, že vybraným dodavatelem je právnická osoba, zjistí zadavatel obdobně dle § 122 odst. 4 ZZVZ údaje o jeho skutečném majiteli z evidence údajů o skutečných majitelích.

Nebude-li možné údaje zjistit výše uvedeným postupem, vyhrazuje si zadavatel obdobně dle § 104 písm. e) ZZVZ právo vyzvat vybraného dodavatele obdobně dle § 122 odst. 3 písm. b) ZZVZ k předložení výpisu z evidence obdobné evidenci údajů o skutečných majitelích nebo

- a) ke sdělení identifikačních údajů všech osob, které jsou jeho skutečným majitelem, a
- b) předložení dokladů, z nichž vyplývá vztah všech osob dle písm. a) k dodavateli.

Těmito doklady jsou zejména:

- a) výpis z obchodního rejstříku;

- b) seznam akcionářů;
- c) rozhodnutí statutárního orgánu o vyplacení podílu na zisku;
- d) společenská smlouva, zakladatelská listina nebo stanovy.

Skutečným majitelem se dle § 4 odst. 4 zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů, rozumí fyzická osoba, která má fakticky nebo právně možnost vykonávat přímo nebo nepřímo rozhodující vliv v právnické osobě, ve svěřeneckém fondu nebo v jiném právním uspořádání bez právní osobnosti. Má se za to, že při splnění podmínek podle věty první skutečným majitelem je u obchodní korporace fyzická osoba,

1. která sama nebo společně s osobami jednajícími s ní ve shodě disponuje více než 25 % hlasovacích práv této obchodní korporace nebo má podíl na základním kapitálu větší než 25 %,
2. která sama nebo společně s osobami jednajícími s ní ve shodě ovládá osobu uvedenou v bodě 1,
3. která má být příjemcem alespoň 25 % zisku této obchodní korporace, nebo
4. která je členem statutárního orgánu, zástupcem právnické osoby v tomto orgánu anebo v postavení obdobném postavení člena statutárního orgánu, není-li skutečný majitel nebo nelze-li jej určit podle bodů 1 až 3.

## 11. Přílohy výzvy

Nedílnou součástí této výzvy jsou následující přílohy:

Příloha A – **Krycí list nabídky** (dodavatel předloží v nabídce)

Příloha B – **Čestné prohlášení o splnění kvalifikace a seznam poskytnutých významných služeb** (dodavatel předloží v nabídce)

Příloha C – **Kalkulace nabídkové ceny** (dodavatel předloží v nabídce)

Příloha D - **Vzor smlouvy** (dodavatel v nabídce nepředkládá)

Příloha E - **Vzor smlouvy o zpracování osobních údajů** (dodavatel v nabídce nepředkládá)

V Praze

JUDr. Mgr. Igor Blahušiak, Ph.D.  
ředitel Odboru komunikace o evropských záležitostech

## Krycí list nabídky

**Příloha A výzvy k podání nabídky – Krycí list nabídky je samostatnou přílohou této výzvy ve formátu MS Word. Dodavatel nevyplňuje níže uvedenou tabulku, ale vyplní pouze žlutě označená pole tabulky ve formátu MS Word.**

Název veřejné zakázky:	<b>Virtuální call centrum informační linky Eurofonu 800 200 200</b>
<b>Identifikační údaje dodavatele právnické osoby</b>	
Obchodní firma nebo název:	
Sídlo:	
Právní forma:	
Identifikační číslo osoby – je-li přiděleno:	
Daňové identifikační číslo – je-li přiděleno:	
E-mail:	
Jméno a příjmení statutárního orgánu nebo jeho členů, případně jiné fyzické osoby oprávněné zastupovat právnickou osobu:	
<b>Identifikační údaje dodavatele fyzické osoby</b>	
Obchodní firma nebo jméno nebo jméno a příjmení:	
Sídlo:	
Identifikační číslo osoby – je-li přiděleno:	
Daňové identifikační číslo – je-li přiděleno:	
E-mail:	

**Dodavatel tímto dává zadavateli výslovný souhlas** se zpracováním a uchováváním, popř. uveřejněním (pokud takové uveřejnění zvláštní právní předpisy vyžadují) osobních údajů dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů – dále jen „Nařízení“), a to v rozsahu, v jakém byly dodavatelem poskytnuty tyto údaje zadavateli v rámci výběrového řízení a v rozsahu, v jakém jsou tyto údaje nezbytně nutné pro plnění zákonných povinností ze strany zadavatele vztahujících se k realizaci veřejné zakázky a k plnění předmětu veřejné zakázky a k plnění smluvních povinností ze strany dodavatele. Tento souhlas lze kdykoliv odvolat, ale odvolání souhlasu nemá vliv na plnění zákonných povinností zadavatele a povinností zadavatele vyplývajících z Nařízení, především na plnění archivační a uveřejňovací povinnosti. Zpracování osobních údajů je možné, při zachování účelu, pro který jsou zpracovány, pouze po dobu nezbytně nutnou vzhledem k účelu zpracování, toto neplatí, pokud se osobní údaje zpracovávají výhradně za

účelem archivace ve veřejném zájmu a za předpokladu provedení příslušných opatření k zajištění zabezpečení osobních údajů.

**Dodavatel prohlašuje**, že je oprávněn nakládat s osobními údaji fyzických osob dle obecného nařízení o ochraně osobních údajů.

**Dodavatel prohlašuje**, že v případě, že jeho nabídka podaná ve shora uvedeném výběrovém řízení bude vybrána jako nejvýhodnější, uzavře se zadavatelem smlouvu v souladu se vzorem uvedeným v příloze D výzvy k podání nabídky a nabídkou dodavatele.

**Dodavatel prohlašuje**, že v případě, že jeho nabídka podaná ve shora uvedeném výběrovém řízení bude vybrána jako nejvýhodnější, uzavře se zadavatelem smlouvu o zpracování osobních údajů, ve smyslu čl. 28 odst. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), v souladu se vzorem uvedeným v příloze E výzvy k podání nabídky.

V(e) ..... dne .....

<b>Podpis dodavatele nebo osoby oprávněné jednat za dodavatele</b>	
Obchodní firma nebo název nebo jméno a příjmení:	
Titul, jméno, příjmení, funkce:	
Podpis:	

## Čestné prohlášení o splnění kvalifikace a seznam poskytnutých významných služeb

Příloha B výzvy k podání nabídky – Čestné prohlášení o splnění kvalifikace a seznam poskytnutých významných zakázek je samostatnou přílohou této výzvy ve formátu MS Word. Dodavatel nevyplňuje níže uvedenou tabulku, ale vyplní pouze žlutě označená pole tabulky ve formátu MS Word.

Název veřejné zakázky:	<b>Virtuální call centrum informační linky Eurofonu 800 200 200</b>
Obchodní firma nebo název dodavatele – právnické osoby:	.....
Jméno, příjmení a případně i obchodní firma dodavatele fyzické osoby:	.....

### I. Základní způsobilost

Dodavatel prohlašuje, že splňuje podmínky základní způsobilosti obdobně dle § 74 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“) a dle čl. 4.1. výzvy k podání nabídky.

### II. Profesní způsobilost

Dodavatel prohlašuje, že splňuje podmínky profesní způsobilosti obdobně dle § 77 odst. 1 ZZVZ a dle čl. 4.2. výzvy k podání nabídky.

### III. Technické kvalifikační předpoklady

Dodavatel prohlašuje, že splňuje **kritéria technické kvalifikace** obdobně dle § 79 odst. 2 písm. b) dle čl. 4.3. výzvy k podání nabídky, k čemuž dále uvádí:

#### Seznam poskytnutých významných služeb (dle čl. 4.3.1. výzvy k podání nabídky)

Poř. č.	Název referenční zakázky	Popis (obsah a délka plnění) poskytnuté referenční zakázky (z popisu musí vyplývat splnění podmínek stanovených v čl. 4.3.1. výzvy k podání nabídky)	Finanční objem v Kč bez DPH	Období poskytování referenční zakázky (MM/RRRR-MM/RRRR; ne později než 3 roky před zahájením výběrového řízení)	Subjekt, kterému byla referenční zakázka poskytována (objednatel, kontaktní osoba včetně jejich kontaktních údajů)
1.	.....	.....	.....	.....	.....
2.	.....	.....	.....	.....	.....
3.	.....	.....	.....	.....	.....

V případě potřeby doplňte další řádky.

V(e) ..... dne .....

<b>Podpis dodavatele nebo osoby oprávněné jednat jménem nebo za dodavatele</b>	
Obchodní firma nebo název nebo jméno a příjmení:	.....
Titul, jméno, příjmení, funkce:	.....
Podpis:	.....

## Kalkulace nabídkové ceny

Příloha C výzvy k podání nabídky – Kalkulace nabídkové ceny je samostatnou přílohou této výzvy ve formátu MS Excel. Dodavatel nevyplňuje níže uvedenou tabulku, ale vyplní pouze žlutě označená pole tabulky ve formátu MS Excel.

Identifikace dodavatele (název / jméno a příjmení)	
----------------------------------------------------	--

položka	MJ	Cena za 1 MJ v Kč bez DPH	Sazba DPH v %	Cena za 1 MJ v Kč vč. DPH *	Celkový počet MJ	Cena celkem v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč vč. DPH *
call centrum	měsíc				48		
nahrávání hovorů s prostorem pro nahrávky 50 GB	měsíc				48		
další prostor pro nahrávky	1 GB za měsíc				2400		
WebChat	měsíc				48		
Whatsapp chat	měsíc				48		
Viber chat	měsíc				48		
Facebook Messenger	měsíc				48		
zřízení a konfigurace call centra	jednorázově				1		
technická podpora	hodina				80		
úvodní zaškolení operátorů	jednorázově				1		
<b>Celková nabídková cena</b>							

\*) V případě, že dodavatel není povinen v České republice přiznat DPH a tuto povinnost musí splnit zadavatel, je dodavatel povinen uvést cenu dle čl. 6.1. výzvy k podání nabídky.

**Dodavatel není povinen v nabídce předkládat návrh smlouvy.**

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

### „Virtuální call centrum informační linky Eurofonu 800 200 200“

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a dle zákona č. 121/2000 Sb., zákona o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „autorský zákon“)

#### Smluvní strany

##### Česká republika – Úřad vlády České republiky

kteřou zastupuje: JUDr. Mgr. Igor Blahušiak, Ph.D., ředitel Odboru komunikace o evropských záležitostech, na základě vnitřního předpisu  
kontaktní osoba: **bude doplněno před podpisem smlouvy**, e-mail: **bude doplněno před podpisem smlouvy**, tel.: **bude doplněno před podpisem smlouvy**  
se sídlem: nábřeží Edvarda Beneše 128/4, 118 01 Praha 1 - Malá Strana  
IČO: 00006599  
DIČ: CZ00006599  
bankovní spojení: ČNB Praha, účet č.: 4320001/0710

(dále jen „objednatel“)

a

##### **bude doplněno před podpisem smlouvy**

kteřou zastupuje: **bude doplněno před podpisem smlouvy**, na základě **bude doplněno před podpisem smlouvy**  
kontaktní osoba: **bude doplněno před podpisem smlouvy**, e-mail: **bude doplněno před podpisem smlouvy**, tel.: **bude doplněno před podpisem smlouvy**  
se sídlem: **bude doplněno před podpisem smlouvy**  
IČO: **bude doplněno před podpisem smlouvy**  
DIČ: **bude doplněno před podpisem smlouvy**  
bankovní spojení: **bude doplněno před podpisem smlouvy**, účet č.: **bude doplněno před podpisem smlouvy**  
společnost je zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném **bude doplněno před podpisem smlouvy**, oddíl **bude doplněno před podpisem smlouvy**, vložka č. **bude doplněno před podpisem smlouvy**

(dále jen „poskytovatel“).

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s nabídkou poskytovatele (dále jen „nabídka“) a rozhodnutím objednatele jako zadavatele o výběru nejvýhodnější nabídky ve výběrovém řízení veřejné zakázky sp. zn. 3653/2021-UVCR, s názvem „Virtuální call centrum informační linky Eurofonu 800 200 200“ (dále jen „veřejná zakázka“) tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen „smlouva“).

Plnění této smlouvy je veřejnou zakázkou malého rozsahu dle § 27 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).



## **Článek I. Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytnout objednateli služby virtuálního call centra informační linky Eurofonu 800 200 200 provozované na ISDN30. Součástí plnění je také úvodní zaškolení operátorů.

Rozsah poskytované služby virtuálního call centra je:

- a) počet operátorů max. 10;
  - b) úvodní automatická hláška + hlášky v době nepřítomnosti operátorů nebo mimo provozní dobu linky;
  - c) lokalizace min. CZ, EN;
  - d) blacklist;
  - e) možnost přidělování štítků k hovorům pro třídění dle druhu dotazů;
  - f) integrovaný WebChat;
  - g) integrace aplikací Whatsapp chat, Viber chat, Facebook Messenger;
  - h) záznam všech hovorů do cloudu s kapacitou min. 50 GB po dobu 3 měsíců;
  - i) možnost přesměrování hovoru na pevnou linku nebo mobilní telefon;
  - j) technická podpora v režimu 8 hodin denně 5 dní v týdnu poskytována ve lhůtách stanovených v čl. III odst. 3 smlouvy.
2. Předmětem této smlouvy je dále závazek objednatele převzít řádně a včas poskytnuté plnění a zaplatit za něj sjednanou cenu podle podmínek v této smlouvě.
  3. Poskytovatel odpovídá za to, že veškeré data uložená v cloudu se fyzicky nachází v oblasti Evropské unie.

## **Článek II. Doba a místo plnění, způsob předání**

1. Poskytovatel je povinen zahájit poskytování služby dle čl. I odst. 1 této smlouvy do 30 dnů od nabytí účinnosti smlouvy uveřejněním dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“), na dobu neurčitou.
2. Poskytovatel je povinen provést úvodní zaškolení operátorů nejpozději 2 pracovní dny před zahájením poskytování služby dle čl. II odst. 1 této smlouvy.
3. Místem plnění veřejné zakázky je celé území České republiky. Místem plnění pro školení operátorů je pracoviště objednatele na adrese Vladislavova 1494/4, Praha 1 - Nové Město nebo jiné místo na území Hlavního města Prahy na kterém se nachází pracoviště objednatele určené objednatelem min. 2 dny před plánovaným termínem školení.
4. O zahájení poskytování služby a poskytnutí zaškolení operátorů bude sepsán protokol o řádném zahájení služby (dále jen „předávací protokol“) ve 2 vyhotoveních, který bude podepsán oprávněnými zástupci poskytovatele a objednatele, a každá ze smluvních stran obdrží po 1 vyhotovení předávacího protokolu. Návrh předávacího protokolu připraví poskytovatel.
5. Objednatel není povinen převzít plnění, které vykazuje zjevné vady či odchylky od popisu dle této smlouvy, od dokumentace k němu nebo od nabídky poskytovatele podané ve výběrovém řízení, v němž byla jeho nabídka vybrána jako nejvýhodnější. V takovém případě je objednatel povinen sepsat zápis o zjištěných vadách a předat jej poskytovateli. Do odstranění vad není objednatel povinen podepsat předávací protokol a zaplatit cenu. Vady zjištěné objednatelem

při převzetí plnění je poskytovatel povinen odstranit nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení (předání) zápisu objednatele o těchto vadách.

### Článek III.

#### Podmínky poskytování služby, odpovědnost za vady, náhrada škody

1. Poskytovatel je při poskytování služby povinen postupovat s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž je při své činnosti povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny. Objednatel je povinen poskytovat poskytovateli součinnost nezbytnou k řádnému plnění povinností poskytovatele dle této smlouvy. V případě nevhodných pokynů objednatele je poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese poskytovatel odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů vznikly.
2. Poskytovatel odpovídá za řádné poskytování služby dle této smlouvy po dobu účinnosti této smlouvy.
3. Objednatel je povinen uplatňovat vady na předmětu plnění v co nejkratší lhůtě po jejich zjištění. Uplatnění vad se provede e-mailovou formou na e-mail **bude doplněno před podpisem smlouvy** nebo prostřednictvím helpdesk systému poskytovatele, a to v době pracovních dnů od 09:00 hod. do 17:00 hod. s tím, že poskytovatel je povinen potvrdit objednateli nahlášení závady do 4 hodin od odeslání předmětného nahlášení, dále zahájit práce na odstranění vad nejpozději do druhého pracovního dne od nahlášení závady, a dále odstranit vady do 5 pracovních dnů ode dne jejich nahlášení, nestanoví-li objednatel lhůtu delší. V případě, že poskytovatel nezačne odstraňování vad nebo neodstraní vady ve lhůtách dle předchozí věty, je objednatel oprávněn odstranit vady na vlastní náklady, které je poskytovatel povinen následně objednateli uhradit do 14 dnů ode dne obdržení faktury. Tímto ujednáním není dotčeno právo objednatele na náhradu škody.
4. Uplatněním odpovědnosti za vady nejsou dotčeny nároky na náhradu škody nebo na uplatnění smluvní pokuty.
5. Poskytovatel odpovídá za škody, které svou činností, ale i nečinností způsobí objednateli nebo třetím osobám, a to zejména v důsledku neplnění podmínek, vyplývajících z právních předpisů nebo z této smlouvy. Jakoukoliv škodu takto vzniklou je poskytovatel povinen bezodkladně odstranit a není-li to možné, pak finančně nahradit v plné výši.
6. V případě sporu o oprávněnost reklamace budou smluvní strany respektovat vyjádření a konečné stanovisko soudního znalce vybraného objednatel. Náklady na vypracování znaleckého posudku nese v plné výši smluvní strana, která nebude ve sporu o oprávněnost reklamace úspěšná.
7. Každá smluvní strana je povinna nahradit způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
8. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. V případě, že jedna ze smluvních stran poskytla druhé smluvní straně chybné zadání a příslušná smluvní strana s ohledem na svoji povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohla nebo měla chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty domáhat pouze v případě, že na chybné zadání příslušná smluvní strana druhou smluvní stranu písemně upozornila a druhá smluvní strana trvala na původním zadání.
9. Případná náhrada škody bude nahrazena uvedením do původního stavu a v případě nemožnosti uvedení do původního stavu bude náhrada škody uhrazena v měně platné

na území České republiky, přičemž pro propočítání na tuto měnu je rozhodný kurz České národní banky ke dni vzniku škody.

#### Článek IV. Cena a platební podmínky

1. Ceny za poskytnutí služeb dle této smlouvy jsou následující:

Položka	MJ	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč vč. DPH
call centrum	měsíc	bude doplněno před podpisem smlouvy	bude doplněno před podpisem smlouvy
nahrávání hovorů s prostorem pro nahrávky 50 GB	měsíc	bude doplněno před podpisem smlouvy	bude doplněno před podpisem smlouvy
další prostor pro nahrávky	1 GB za měsíc	bude doplněno před podpisem smlouvy	bude doplněno před podpisem smlouvy
WebChat	měsíc	bude doplněno před podpisem smlouvy	bude doplněno před podpisem smlouvy
Whatsapp chat	měsíc	bude doplněno před podpisem smlouvy	bude doplněno před podpisem smlouvy
Viber chat	měsíc	bude doplněno před podpisem smlouvy	bude doplněno před podpisem smlouvy
Facebook Messenger	měsíc	bude doplněno před podpisem smlouvy	bude doplněno před podpisem smlouvy
zřízení a konfigurace call centra	jednorázově	bude doplněno před podpisem smlouvy	bude doplněno před podpisem smlouvy
technická podpora	hodina	bude doplněno před podpisem smlouvy	bude doplněno před podpisem smlouvy
úvodní zaškolení operátorů	jednorázově	bude doplněno před podpisem smlouvy	bude doplněno před podpisem smlouvy

2. Jednotkové ceny dle čl. IV odst. 1 této smlouvy jsou stanoveny jako ceny nejvýše přípustné s výjimkou uvedenou v odst. 3 tohoto článku a zahrnují veškeré náklady poskytovatele spojené s poskytováním služeb dle této smlouvy, včetně dopravy do místa plnění. DPH bude vždy fakturováno v aktuální výši dle platných právních předpisů.
3. V případě, že míra inflace přesáhne 1,5 %, je možné navýšení ceny plnění v jednotkových cenách o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vyhlášenou Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok, a to na základě dodatku ke smlouvě. Zvýšení jednotkových cen je účinné prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byl dodatek uveřejněn v Registru smluv.
4. Cenu za poskytnuté plnění uhradí objednatel na základě faktury poskytovatele bezhotovostním převodem, přičemž splatnost faktury je 21 dnů ode dne jejího doručení objednateli.

5. Poskytovatel je oprávněn fakturovat objednateli cenu plnění měsíčně zpětně, a to měsíční paušály a skutečně provedené práce na základě požadavků objednatele na poskytování technické podpory. Poskytovatel je povinen vystavit fakturu vždy do 10. dne v měsíci za uplynulý kalendářní měsíc.
6. Faktura poskytovatele musí vždy obsahovat náležitosti obchodní listiny dle § 435 občanského zákoníku a daňového dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPH“). Na faktuře musí být uvedeno evidenční číslo této smlouvy uvedené objednatelem v záhlaví této smlouvy a přílohou faktury musí být kopie předávacího protokolu dle čl. II odst. 4 této smlouvy a v případě poskytování technické podpory rovněž výkaz skutečně poskytnutých hodin technické podpory podepsaný kontaktní osobou objednatele a poskytovatele.
7. V případě, že faktura nebude mít stanovené náležitosti nebo bude obsahovat chybné údaje, je objednatel oprávněn tuto fakturu ve lhůtě její splatnosti vrátit poskytovateli, aniž by se tím objednatel dostal do prodlení s úhradou faktury. Nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem obdržení opravené nebo nově vystavené faktury. Důvod případného vrácení faktury musí být objednatelem jednoznačně vymezen.
8. Poskytovatel je oprávněn fakturu včetně všech jejích příloh vystavit v elektronické formě dle § 26 ZDPH, a to ve formátu ISDOC nebo ISDOCX verze 5.2 nebo vyšší. Poskytovatel je dále oprávněn vystavit fakturu ve formátu, který je v souladu s evropským standardem elektronické faktury dle technické normy ČSN EN 16931-1:2017. Elektronickou fakturu je možné zaslat datovou schránkou (identifikace: trfaa33) nebo elektronickou poštou na adresu [posta@vlada.cz](mailto:posta@vlada.cz).
9. V případě, že úhrada má být provedena zcela nebo zčásti bezhotovostním převodem na účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko ve smyslu § 109 odst. 2 písm. b) ZDPH, nebo číslo bankovního účtu poskytovatele uvedené v této smlouvě nebo na daňovém dokladu vystaveném poskytovatelem nebude uveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 109 odst. 2 písm. c) ZDPH a nebo stane-li se poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a ZDPH, je objednatel oprávněn uhradit poskytovateli pouze tu část peněžitého závazku vyplývajícího z daňového dokladu, jež odpovídá výši základu daně, a zbylou část pak ve smyslu § 109a ZDPH uhradit přímo správci daně s tím, že se má za to, že úhrada daňového dokladu (faktury) bez DPH je provedena ve správné výši.
10. Povinnost objednatele zaplatit fakturovanou částku dle této smlouvy je splněna odepsáním příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
11. V případě, že poskytovatel není ke dni uzavření této smlouvy plátcem DPH a v průběhu realizace plnění se plátcem DPH stane, nemá tato skutečnost vliv na výši ceny za plnění. Poskytovatel nemá nárok na navýšení ceny za plnění o výši DPH, kterou je povinen zaplatit.

#### **Článek V. Ochrana informací**

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této smlouvy
  - a) si mohou vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“),
  - b) mohou jejich zaměstnanci či osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo i jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím druhé smluvní strany.
2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace (bez ohledu na formu jejich zachycení), které získaly během jednání vedoucích k uzavření této

smlouvy nebo během plnění závazků z této smlouvy. Tím není dotčeno oprávnění smluvních stran sdělovat tyto údaje svým advokátům, daňovým poradcům, auditorům nebo jiným osobám vázaným na základě zvláštního právního předpisu povinností mlčenlivosti. Tyto osoby musí být na důvěrnost údajů upozorněny.

3. Za třetí osoby dle odst. 2 tohoto článku se nepovažují:

- a) zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
- b) orgány smluvních stran a jejich členové,
- c) ve vztahu k důvěrným informacím objednatele subdodavatelé poskytovatele,
- d) ve vztahu k důvěrným informacím poskytovatele externí dodavatelé objednatele, a to i potenciální,

za předpokladu, že se podílejí na plnění této smlouvy nebo plnění spojeném s plněním dle této smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v této smlouvě.

4. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této smlouvy a z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z 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 (dále jen „obecné nařízení“).
5. Smluvní strany se zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této smlouvy.
6. Budou-li informace poskytnuté objednatelem, poskytovatelem nebo třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany dle obecného nařízení, zavazují se smluvní strany plnit všechny povinnosti, které obecné nařízení vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.
7. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímací strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této smlouvy, se smluvní strany zavazují nepublikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředávat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto smlouvu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé smluvní strany jinak, než za účelem plnění této smlouvy.
8. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a provozních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímací stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

9. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.
10. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
  - a) se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
  - b) měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
  - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a to je schopna doložit svými záznamy nebo informacemi, včetně důvěrných, třetí strany,
  - d) po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
  - e) mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci,
  - f) jsou obsaženy v této smlouvě a jsou zveřejněné dle § 219 ZZVZ nebo dle zákona o registru smluv.
11. Každá smluvní strana se zavazuje přijmout technická a organizační vnitřní opatření nezbytná k ochraně důvěrných informací. Poskytovatel je povinen poučit své zaměstnance a členy svých orgánů o povinnosti zachovávat mlčenlivost podle této smlouvy a je povinen zachování mlčenlivosti z jejich strany řádně kontrolovat. Zaměstnanci poskytovatele nesmí důvěrné skutečnosti, které se dozvěděli v souvislosti s touto smlouvou, sdělovat ani jiným zaměstnancům poskytovatele nebo členům orgánů poskytovatele, není-li to nezbytné k plnění jejich pracovních úkolů nebo z hlediska funkčního zařazení.
12. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací dle tohoto článku rovněž všechny poddodavatele, kteří se budou podílet na plnění předmětu veřejné zakázky dle této smlouvy.
13. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na plnění předmětu smlouvy, odpovídá poskytovatel, jako by povinnost porušil sám.
14. Ukončení účinnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku a jeho účinnost přetrvává i po ukončení účinnosti této smlouvy.

#### **Článek VI. Práva duševního vlastnictví**

1. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování plnění dle této smlouvy neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví, že je plně oprávněn disponovat s právy, které touto smlouvou postupuje na objednatele, nebo k jejichž užití poskytuje objednateli dle této smlouvy licenci a zavazuje se za tímto účelem zajistit řádné a nerušené užívání výstupů poskytovaného plnění (dále pro účely tohoto článku jen „dílo“) objednatel, včetně případného zajištění dalších souhlasů a licencí od autorů děl v souladu se autorským zákonem, popř. od nositelů jiných práv duševního vlastnictví v souladu s právními předpisy. Poskytovatel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku porušení povinností dle předchozí věty.

2. Je-li výsledkem činnosti poskytovatele dle této smlouvy anebo součástí předaného díla výtvar, který je předmětem práv autorských, práv souvisejících či předmětem práv pořizovatele k jím pořízené databázi, a nejde přitom ve smyslu odst. 6 tohoto článku o dílo anebo jeho části vytvořené jako zaměstnanecké dílo (dále pro účely tohoto článku souhrnně jen „Předměty ochrany podle autorského zákona“), náleží od okamžiku předání díla dle této smlouvy objednateli pro území celého světa včetně České republiky výhradní neomezené právo k užití těchto Předmětů ochrany podle autorského zákona, a to na dobu trvání práva k Předmětům ochrany podle autorského zákona, resp. na zákonnou dobu ochrany. Poskytovatel touto smlouvou poskytuje objednateli oprávnění k výkonu uvedeného výhradního práva k užití předmětů ochrany podle autorského zákona (licence) bez časového, územního a množstevního omezení a pro všechny způsoby užití. Objednatel je oprávněn Předměty ochrany podle autorského zákona užit v původní nebo jiným zpracované či jinak změněné podobě, samostatně nebo v souboru anebo ve spojení s jiným dílem či prvky. Oprávnění k užití Předmětů ochrany podle autorského zákona získává objednatel jako převoditelná s právem podlicence a dále postupitelná. Postoupení licence nebo její části na třetí osobu nevyžaduje souhlas poskytovatele a objednatel není povinen postoupení licence nebo její části na třetí osobu poskytovateli oznamovat. Toto právo objednatel k Předmětům ochrany podle autorského zákona se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, úpravy a překlady Předmětů ochrany podle autorského zákona dodané poskytovatelem. Objednatel není povinen výše uvedenou licenci využít. Dohodou smluvních stran se stanoví, že cena za užití Předmětů ochrany podle autorského zákona dle tohoto odstavce je součástí ceny dle čl. IV odst. 1 této smlouvy.
3. Je-li výsledkem činnosti poskytovatele dle této smlouvy anebo součástí předaného díla výtvar, který je předmětem práv průmyslového vlastnictví, avšak dosud nebyl k ochraně nebo na základě přihlášky zapsán či udělen anebo se jeho zápis nevyžaduje, zejména vynález, užitný vzor či průmyslový vzor (dále pro účely tohoto článku souhrnně jen „Nezapsané předměty průmyslových práv“), převádí poskytovatel na objednatel od okamžiku předání díla dle této smlouvy veškerá práva na Nezapsané předměty průmyslových práv, zejména pak právo na patent, právo na užitný vzor a právo na průmyslový vzor. Objednatel je oprávněn zejména Nezapsané předměty průmyslových práv přihlásit k ochraně na území České republiky a jiných teritoriích a neomezeně je i po jejich zápisu využívat na území celého světa včetně České republiky. Toto právo objednatel k Nezapsaným předmětům průmyslových práv se automaticky vztahuje i na všechny nové verze a úpravy Nezapsaných předmětů průmyslových práv dodaných poskytovatelem na základě této smlouvy. Poskytovatel je o takovémto výtvaru povinen objednatel neprodleně informovat. Dohodou smluvních stran se stanoví, že cena za převod práv k Nezapsaným předmětům průmyslových práv je součástí ceny dle čl. IV odst. 1 této smlouvy.
4. Je-li výsledkem činnosti poskytovatele dle této smlouvy anebo součástí předaného díla výtvar, který je již chráněn zapsaným či uděleným právem z průmyslového vlastnictví, zejména udělený či zapsaný vynález, užitný vzor či průmyslový vzor (dále pro účely tohoto článku souhrnně jen „Zapsané předměty průmyslových práv“), náleží objednateli od okamžiku předání díla podle této smlouvy k Zapsaným předmětům průmyslových práv výhradní neomezené právo k užití těchto Zapsaných předmětů průmyslových práv, a to pro území celého světa včetně České republiky. Poskytovatel touto smlouvou opravňuje objednatel k výkonu uvedených výhradních práv k Zapsaným předmětům průmyslových práv, a to bez časového, územního a množstevního omezení a pro všechny způsoby užití. Oprávnění k užití Zapsaných předmětů průmyslových práv získává objednatel jako převoditelná s právem podlicence a dále postupitelná. Toto právo objednatel k Zapsaným předmětům průmyslových práv se automaticky vztahuje i na všechny nové verze a úpravy Zapsaných předmětů průmyslových práv dodaných poskytovatelem, ať již budou přihlášeny k ochraně či nikoliv. Poskytovatel je o takovémto výtvaru povinen objednatel neprodleně informovat. Poskytovatel je dále povinen učinit veškeré nezbytné úkony a poskytnout objednateli veškerou nezbytnou součinnost směřující k zápisu uvedené licence k Zapsaným předmětům průmyslových práv do příslušných rejstříků. Poskytovatel rovněž poskytuje objednateli právo upravovat a modifikovat Zapsané předměty průmyslových práv, včetně práva objednatel zadat vývoj a provedení těchto úprav a modifikací třetím osobám.

Dohodou smluvních stran se stanoví, že cena za převod práv k Zapsaným předmětům průmyslových práv je součástí ceny dle č. IV odst. 1 této smlouvy.

5. Je-li výsledkem činnosti poskytovatele dle této smlouvy anebo součástí předaného díla výtvar, který může být předmětem majetkových práv, vyjma v předchozích odstavcích tohoto článku a odst. 6 tohoto článku uvedených Předmětů chráněných podle autorského zákona a předmětů průmyslového vlastnictví požívajících zvláštní ochrany, přičemž jde zejména o know-how či nezapsaná označení (dále pro účely tohoto článku souhrnně jen „Ostatní předměty duševního vlastnictví“), převádí poskytovatel na objednatele od okamžiku předání díla veškerá práva k Ostatním předmětům duševního vlastnictví. Objednatel je oprávněn zejména Ostatní předměty duševního vlastnictví neomezeně využívat na území celého světa včetně České republiky. Toto právo objednatele k Ostatním předmětům duševního vlastnictví se automaticky vztahuje i na všechny nové verze a úpravy Ostatních předmětů duševního vlastnictví dodaných poskytovatelem. Poskytovatel je o takovémto výtvaru povinen objednatel neprodleně informovat. Dohodou smluvních stran se stanoví, že cena za užití Ostatních předmětů duševního vlastnictví dle tohoto odstavce je součástí ceny dle čl. IV odst. 1 této smlouvy.
6. Je-li výsledkem nebo součástí díla i zaměstnanecké či kolektivní dílo, které je předmětem autorských práv, práv souvisejících s právem autorským či práv pořizovatele k jím pořízené databázi, poskytovatel jako zaměstnavatel či osoba, z jejíhož podnětu a pod jejímž vedením je dílo vytvářeno a pod jejímž jménem je dílo uváděno na veřejnost, ke dni předání díla dle této smlouvy postupuje právo výkonu majetkových práv k dílu na objednatele, přičemž výše odměny za postoupení je již zahrnuta v ceně dle čl. IV odst. 1 této smlouvy. Objednatel se tím stává ve vztahu ke všem částem díla i dílu jako celku vykonavatelem autorských práv majetkových v pozici zaměstnavatele se všemi souvislostmi včetně oprávnění vyplývajících z omezení osobnostních práv původních autorů v plném rozsahu dle § 58 autorského zákona, přičemž právo výkonu majetkových práv autorských získává objednatel jako dále postupitelné. Objednatel je tak především oprávněn dílo i jeho části bez dalšího sám jakýmkoli způsobem užit v původní, zpracované či jinak změněné podobě a udělit třetím osobám oprávnění (licenci) k výkonu práva dílo a jeho části užit. Objednatel je dále oprávněn nehotové anebo nedostatečně podrobné části díla dokončit, a to bez ohledu na podmínky podle ustanovení § 58 odst. 5 autorského zákona. Poskytovateli ani původním autorům nenáleží nárok na přiměřenou dodatečnou odměnu podle ustanovení § 58 odst. 6 autorského zákona. Objednatel je oprávněn dílo anebo jeho části zveřejnit, upravovat, zpracovávat včetně překladu, spojit s jiným dílem, zařadit do díla souborného a uvádět je na veřejnost pod vlastním jménem.
7. Poskytovatel je povinen předat objednateli bezodkladně veškeré informace, doklady a dokumentaci potřebné pro výkon práv dle tohoto článku.

#### **Článek VII.**

#### **Sleva z ceny, smluvní pokuta, úrok z prodlení**

1. V případě prodlení poskytovatele se zahájením služby dle čl. II odst. 1 této smlouvy nebo zaškolením operátorů dle čl. II odst. 2, a to i v případě nepřevzetí plnění objednatelem z titulu jeho vad poskytovatel poskytne objednateli slevu ve výši 500 Kč vč. DPH za každý započatý den prodlení.
2. V případě, že poskytovatel nedodrží lhůtu pro odstranění vad plnění podle čl. II odst. 5 nebo čl. III odst. 3 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 200 Kč vč. DPH za každý započatý den prodlení.
3. V případě, že poskytovatel nedodrží povinnosti uvedené v čl. I odst. 3 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý jednotlivý případ.
4. V případě, že poskytovatel poruší povinnosti uvedené v čl. V této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý jednotlivý případ.



5. V případě, že poskytovatel poruší povinnosti uvedené v čl. VI této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý jednotlivý případ.
6. V případě prodlení objednatele se zaplacením faktury poskytovatele je poskytovatel oprávněn účtovat mu úroky z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý den prodlení.
7. Poskytovatel se zavazuje řádně a včas plnit své povinnosti vztahující se ke správě DPH po dobu trvání této smlouvy, zejména tuto daň řádně a včas zaplatit. Pokud v důsledku porušení tohoto závazku příslušný finanční úřad vyzve objednatele k zaplacení DPH z důvodu jeho ručení, zavazuje se poskytovatel zaplatit objednateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši DPH vztahující se k porušení závazku poskytovatele řádně a včas zaplatit DPH (včetně příslušenství), s níž je spojeno ručení objednatele.
8. Smluvní pokuta nebo úroky z prodlení jsou splatné do 21 dnů ode dne doručení oznámení o uložení smluvní pokuty objednatelem poskytovateli nebo oznámení o započítání s účtováním úroků z prodlení poskytovatelem objednateli. Pro případ pochybností o doručení oznámení o uložení smluvní pokuty nebo oznámení o započítání s účtováním úroků z prodlení se sjednává, že se oznámení považuje za doručené druhé straně třetím dnem od podání zásilky k poštovní přepravě.
9. Celková výše smluvních pokut není omezena jakýmkoliv limitem a smluvní pokuty mohou být kombinovány (tzn., že uplatnění jedné smluvní pokuty nevyklučuje souběžné uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty).
10. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno splnění povinnosti, která je prostřednictvím smluvní pokuty zajištěna a nárok smluvních stran na náhradu škody.

### **Článek VIII. Ukončení smluvního vztahu**

1. Smluvní vztah vzniklý na základě této smlouvy lze ukončit těmito způsoby:
  - a) odstoupením od smlouvy:
    - i. za podmínek uvedených v § 2002 a násl. občanského zákoníku v případě porušení smlouvy druhou smluvní stranou podstatným způsobem,
    - ii. v případech, které si smluvní strany ujednaly dále v tomto článku smlouvy,
  - b) dohodou smluvních stran,
  - c) výpovědí
2. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě:
  - a) prodlení poskytovatele se zahájením služby delšího než 15 dnů, a to i v případě nepřevzetí plnění objednatelem z titulu jeho vad,
  - b) prodlení poskytovatele s odstraněním vad plnění podle čl. II odst. 5 nebo čl. III odst. 3 této smlouvy delšího než 10 dnů.
3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě prodlení objednatele se zaplacením ceny delšího než 30 dnů.
4. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně. Pro případ pochybností o doručení odstoupení se sjednává, že se odstoupení považuje za doručené druhé straně třetím dnem od podání zásilky k poštovní přepravě.
5. Odstoupením od smlouvy nebo výpovědí není dotčen případný nárok na zaplacení sjednaných smluvních pokut nebo úroků z prodlení ani případný nárok na náhradu škody.

6. Tuto smlouvu může vypovědět kterákoliv ze smluvních stran písemnou výpovědí, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Pro případ pochybností o doručení výpovědi se sjednává, že se výpověď považuje za doručenu druhé straně třetím dnem od podání zásilky k poštovní přepravě.
7. Práva a povinnosti smluvních stran, z jejichž povahy je zřejmé, že mají být zachována i po splnění závazků z této smlouvy vyplývajících, zůstávají zachována i po zániku těchto závazků.

#### **Článek IX.**

##### **Vyhrazená změna závazku ze smlouvy**

1. Objednatel si obdobně podle § 100 ZZVZ vyhrazuje po celou dobu trvání smlouvy změnu rozsahu prováděného plnění, a to poskytnutí služeb integrovaných aplikací (sociálních sítí) uvedených v čl. I odst. 1 písm. g) této smlouvy v případě aktuálních provozních potřeb objednatele.
2. Uplatnění tohoto práva je objednatel oprávněn realizovat prostřednictvím návrhu na změnu smlouvy zaslanou poskytovateli. Cena tohoto dalšího požadovaného plnění, bude stanovena dle jednotkových cen integrovaných aplikací uvedených v čl. IV odst. 1 této smlouvy. Změna závazku ze smlouvy je účinná uzavřením písemného dodatku podepsaného oběma smluvními stranami a uveřejněného v Registru smluv..

#### **Článek X.**

##### **Vyšší moc**

1. Smluvní strany jsou zproštěny odpovědnosti za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků, jestliže k němu došlo v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se pro účel smlouvy považují mimořádné události nebo okolnosti, které nemohla žádná ze smluvních stran před uzavřením této smlouvy předvídat ani jí předejít přijetím preventivního opatření, která je mimo jakoukoliv kontrolu kterékoliv smluvní strany a která podstatným způsobem ztěžuje nebo znemožňuje plnění povinností dle této smlouvy kteroukoliv ze smluvních stran.
2. Za vyšší moc se dále považují zejména válka, nepřátelské vojenské akce, teroristické útoky, povstání, občanské nepokoje, vzpoury, vyhlášení nouzového stavu, omezení pohybu osob, přítomnost ionizujícího nebo radioaktivního záření, požár, výbuch, záplava a jiné živelné nebo přírodní katastrofy.
3. Pro účely této smlouvy se za vyšší moc dále považují i situace, které na základě rozhodnutí objednatele znemožní poskytovateli přístup do prostor objednatele.
4. Výslovně se stanovuje, že vyšší mocí není stávka zaměstnanců poskytovatele nebo jeho poddodavatelů, ani hospodářské poměry smluvních stran.
5. V případě, že nastane vyšší moc, prodlužuje se lhůta ke splnění smluvních povinností o dobu, během níž vyšší moc trvá a neuplatní se sankce dle čl. VII odst. 1 a 2 této smlouvy.
6. V případě, že některá smluvní strana nebude schopna plnit své závazky ze smlouvy v důsledku vyšší moci, bude povinna neprodleně a písemně o této skutečnosti vyrozumět druhou smluvní stranu. Obdobně poté, co účinky vyšší moci pominou, bude smluvní strana, jež byla vyšší mocí dotčena, povinna neprodleně a písemně vyrozumět druhou smluvní stranu o této skutečnosti.

## **Článek XI. Závěrečná ustanovení**

1. Vztahy mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z této smlouvy a jí výslovně neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem.
2. Jednotlivá ustanovení smlouvy jsou oddělitelná v tom smyslu, že neplatnost některého z nich nepůsobí neplatnost smlouvy jako celku. Pokud jakýkoli závazek dle smlouvy nebo kterékoliv ustanovení smlouvy je nebo se stane neplatným či nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních závazků a ustanovení dle smlouvy a smluvní strany se zavazují takovýto neplatný nebo nevymahatelný závazek či ustanovení nahradit novým, platným a vymahatelným závazkem, nebo ustanovením, jehož předmět bude nejlépe odpovídat předmětu a ekonomickému účelu původního závazku či ustanovení.
3. Pokud by se v důsledku změny právní úpravy některé ustanovení smlouvy dostalo do rozporu s českým právním řádem (dále jen „kolidující ustanovení“) a předmětný rozpor by působil neplatností smlouvy jako takové, bude smlouva posuzována, jako by kolidující ustanovení nikdy neobsahovala a vztah smluvních stran se bude v této záležitosti řídit obecně závaznými právními předpisy, pokud se smluvní strany nedohodnou na znění nového ustanovení, jež by nahradilo kolidující ustanovení tak, aby vystihovalo co nejpřesněji podstatu původního ujednání a aby co nejlépe odpovídalo duchu smlouvy.
4. V případě, že je potřeba během plnění přijetí licenčních podmínek, bez ohledu na to, zda takové přijetí licenčních podmínek provede poskytovatel nebo objednatel, má vždy v případě jakéhokoliv rozporu přednost znění smlouvy před zněním takto přijatých licenčních podmínek.
5. Poskytovatel tímto dává objednateli výslovný souhlas se zpracováním a uchováváním, popř. uveřejněním (pokud takové uveřejnění zvláštní právní předpisy vyžadují) osobních údajů dle obecného nařízení, a to v rozsahu, v jakém poskytovatel poskytl tyto údaje objednateli v rámci výběrového řízení (zejména jména a kontaktní údaje pověřených a kontaktních osob zastupujících poskytovatele, jména skutečných vlastníků právnických osob, údajů, jejichž předložení si objednatel vyhradil jako podmínku uzavření smlouvy atd.) a v rozsahu, v jakém jsou nezbytně nutné pro plnění zákonných povinností ze strany objednatele vztahujících se k výběrovému řízení, užívání licencí a plnění smluvních povinností ze strany poskytovatele.
6. Tato smlouva je v případě jejího listinného vyhotovení vyhotovena ve 4 vyhotoveních s platností originálu, z nichž 3 vyhotovení obdrží objednatel a 1 vyhotovení obdrží poskytovatel.
7. Uzavřenou smlouvu lze měnit nebo zrušit pouze po dohodě smluvních stran, která musí mít formu písemných, číslovaných a datovaných dodatků, které musí být podepsány oběma smluvními stranami.
8. Obě smluvní strany podpisem této smlouvy vylučují, aby nad rámec jejich výslovných ustanovení a ustanovení jejich příloh byla jakákoliv jejich práva či povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami, resp. ze zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu této smlouvy.
9. Poskytovatel převzal na sebe nebezpečí změny okolností po uzavření této smlouvy, a proto mu nepřísluší domáhat se práv uvedených v § 1765 odst. 1 občanského zákoníku.
10. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou poskytnutého plnění z veřejných výdajů.

11. Objednatel je povinným subjektem ve smyslu zákona o registru smluv. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním této smlouvy, včetně všech jejích případných dodatků, především na profilu zadavatele a v Registru smluv. Splnění této zákonné povinnosti není porušením důvěrnosti informací. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že uveřejněno bude úplné znění této smlouvy, včetně všech identifikačních a kontaktních údajů osob, které poskytovatel uvedl v textu této smlouvy. Je-li podle obecného nařízení k uveřejnění těchto údajů potřebný souhlas dotčených osob, poskytovatel výslovně prohlašuje, že takový souhlas všech dotčených osob zajistil. Smluvní strany se dohodly, že smlouvu zašle správci Registru smluv k uveřejnění objednatel a bude poskytovatele písemně informovat o uveřejnění smlouvy v Registru smluv. Poskytovatel je povinen zkontrolovat, že smlouva byla v Registru smluv řádně uveřejněna. V případě, že poskytovatel zjistí jakékoliv nepřesnosti či nedostatky, je povinen bez zbytečného odkladu o nich objednatel informovat.
12. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv.
13. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tuto smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah této smlouvy za určitý a srozumitelný, a že jsou jí známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují smluvní strany k této smlouvě své podpisy.

V ..... dne .....

V Praze dne .....

.....  
za **bude doplněno před podpisem smlouvy**

**bude doplněno před podpisem smlouvy**  
**bude doplněno před podpisem smlouvy**

.....  
za Českou republiku – Úřad vlády České republiky

JUDr. Mgr. Igor Blahušiak, Ph.D.  
ředitel Odboru komunikace o evropských záležitostech

**Dodavatel není povinen v nabídce předkládat návrh smlouvy.**

## Smlouva o zpracování osobních údajů

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“) a čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „Nařízení“)

### Česká republika – Úřad vlády České republiky

kterou zastupuje: JUDr. Mgr. Igor Blahušiak, Ph.D., ředitel Odboru komunikace o evropských záležitostech

Se sídlem: nábř. E. Beneše 128/4, Praha 1- Malá Strana, PSČ 118 01

IČO: 00006599

DIČ: CZ00006599

(dále jen „**Správce**“)

a

**bude doplněno před podpisem smlouvy**

kterou zastupuje: **bude doplněno před podpisem smlouvy**

Se sídlem: **bude doplněno před podpisem smlouvy**

IČO: **bude doplněno před podpisem smlouvy**

zapsaná v obchodním rejstříku u **bude doplněno před podpisem smlouvy**, oddíl **bude doplněno před podpisem smlouvy**, vložka **bude doplněno před podpisem smlouvy**

(dále jen „**Zpracovatel**“)

(dále společně jen „**Smluvní strany**“)

Smluvní strany uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o zpracování osobních údajů

### Preambule

- (A) Smluvní strany uzavřely dne **bude doplněno před podpisem smlouvy** smlouvu o poskytnutí služby virtuálního call centra informační linky Eurofonu 800 200 200, ev. č. **bude doplněno před podpisem smlouvy** (dále jen „smlouva o poskytování Služeb“), na základě které se Zpracovatel zavázal poskytovat Správci služby spočívající provozu call centra, a to především záznam všech hovorů do cloudu po dobu 3 měsíců, uchovávání metadat o uskutečněných hovorech a poskytování chatu (dále jen „Služby“).
- (B) Řádné poskytování Služeb vyžaduje mimo jiné i zpracování osobních údajů zaměstnanců Správce a třetích osob (dále jen „**Osobní údaje**“), které bude pro Správce provádět Zpracovatel.

S ohledem na výše uvedené Smluvní strany uzavírají v režimu Nařízení a ve spojení se zákonem o zpracování osobních údajů následující smlouvu o zpracování osobních údajů (dále jen „**Smlouva**”).

## **Článek I.**

### **Předmět a účel Smlouvy**

1. Předmětem této Smlouvy je úprava vzájemných práv a povinností Smluvních stran při zpracování Osobních údajů, které Zpracovatel získá v souvislosti s poskytováním svých Služeb.
2. Účelem této Smlouvy je ochrana Osobních údajů při jejich zpracování Zpracovatelem v rámci poskytování služby virtuálního call centra informační linky Eurofonu 800 200 200, zejména pak při zpracování a třídění metadat o uskutečněných hovorech a chatů.
3. Ze strany Správce a Zpracovatele nedochází k automatickému individuálnímu rozhodování ve smyslu čl. 22 Nařízení.

## **Článek II.**

### **Zpracování osobních údajů**

1. Osobní údaje, ke kterým bude mít Zpracovatel přístup a bude je zpracovávat, jsou zpracovávány Správcem v rozsahu:
  - a) Osobní údaje zaměstnanců Správce jsou zpracovány v rozsahu:
    - jméno, příjmení a titul,
    - údaje o pracovním zařazení,
    - e-mailová adresa,
    - telefonní číslo.
  - b) Osobní údaje třetích osob jsou zpracovány v rozsahu:
    - jméno, příjmení a titul,
    - e-mailová adresa,
    - telefonní číslo.
2. Předmětem zpracování Osobních údajů na základě této Smlouvy nejsou citlivé údaje ve smyslu Nařízení.
3. Zpracováním Osobních údajů ve smyslu této Smlouvy se rozumí zejména přístup k osobním údajům Správce a seznamování se s nimi, jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace s využitím manuálních a automatizovaných prostředků v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného poskytování Služeb.
4. Osobní údaje budou zpracovány po dobu poskytování Služeb s tím, že ukončením smlouvy o poskytování Služeb bez dalšího zaniká i tato Smlouva. Ukončením této Smlouvy nezanikají povinnosti Zpracovatele týkající se bezpečnosti a ochrany Osobních údajů až do okamžiku jejich protokolární úplné likvidace či protokolárnímu předání jinému zpracovateli.
5. Smluvní strany se dohodly, že zpracování Osobních údajů na základě této Smlouvy bude bezplatné, přičemž Zpracovatel nemá nárok na náhradu nákladů spojených s plněním této Smlouvy. Tím není dotčen nárok Zpracovatele na odměnu za poskytování Služeb.

### **Článek III.**

#### **Povinnosti Smluvních stran**

1. Správce je při plnění této Smlouvy povinen:
  - a) zajistit, že Osobní údaje budou zpracovány vždy v souladu s Nařízením a zákonem o zpracování osobních údajů, že tyto údaje budou aktuální, přesné a pravdivé, jakož i to, že tyto údaje budou odpovídat stanovenému účelu zpracování;
  - b) přijmout vhodná opatření, aby poskytl subjektům údajů stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace a učinil veškerá sdělení požadovaná Nařízením a zákonem o zpracování osobních údajů.
2. Zpracovatel je při plnění této Smlouvy povinen:
  - a) nezapojit do zpracování Osobních údajů žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Správce;
  - b) zpracovávat Osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Správce, včetně v otázkách předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci;
  - c) zohledňovat povahu zpracování Osobních údajů a být Správci nápomocen pro splnění Správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, jakož i pro splnění dalších povinností ve smyslu Nařízení;
  - d) zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování Osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby, které budou mít přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
  - e) zajistit, že zpracovávat Osobní údaje budou pouze oprávněné osoby za Zpracovatele dle smlouvy o poskytování Služeb;
  - f) zajistit, že jeho zaměstnanci budou zpracovávat Osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Zpracovatelem stanoveném a odpovídajícím této Smlouvě;
  - g) na žádost Správce kdykoliv umožnit provedení auditu či inspekce týkající se zpracování Osobních údajů;
  - h) po skončení této Smlouvy protokolárně odevzdat Správci nebo nově pověřenému zpracovateli všechny Osobní údaje zpracované po dobu poskytování Služeb.
3. Smluvní strany jsou při plnění této Smlouvy povinny:
  - a) zavést technická, organizační, personální a jiná vhodná opatření ve smyslu Nařízení, aby zajistily a byly schopny kdykoliv doložit, že zpracování Osobních údajů je prováděno v souladu s Nařízením a zákonem o zpracování osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům a k datovým nosičům, které tyto údaje obsahují, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, a tato opatření podle potřeby průběžně revidovat a aktualizovat;
  - b) vést a průběžně revidovat a aktualizovat záznamy o zpracování Osobních údajů ve smyslu Nařízení;
  - c) řádně a včas ohlašovat případná porušení zabezpečení Osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a spolupracovat s tímto úřadem v nezbytném rozsahu;
  - d) navzájem se informovat o všech okolnostech významných pro plnění předmětu této Smlouvy;
  - e) zachovávat mlčenlivost o Osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů, a to i po skončení této Smlouvy;
  - f) postupovat v souladu s dalšími požadavky Nařízení a zákona o ochraně osobních údajů, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační

povinnosti, nepředávat Osobní údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost.

#### **Článek IV.**

##### **Odpovědnost za škodu**

Zpracovatel odpovídá Správci za škodu, která vznikne Správci v důsledku porušení povinností Zpracovatele. Za škodu se považují i sankce uložené Správci správními orgány v důsledku porušení povinností při ochraně osobních údajů Zpracovatelem.

#### **Článek V.**

##### **Závěrečná ustanovení**

1. Tato Smlouva a právní poměry z ní vzešlé a s ní související se řídí Nařízením a právními předpisy České republiky. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z této smlouvy a jí výslovně neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména Občanských zákoníkem.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem podpisu oběma Smluvními stranami.
3. Tato Smlouva je v případě jejího listinného vyhotovení vyhotovena v 5 vyhotoveních s platností originálu, z nichž 4 vyhotovení obdrží Správce a 1 vyhotovení obdrží Zpracovatel.
4. Tuto Smlouvu lze měnit, doplňovat nebo zrušit pouze písemně, nikoliv ovšem prostřednictvím elektronických zpráv bez kvalifikovaného elektronického podpisu ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. června 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES (eIDAS).
5. Odchylně od ustanovení § 573 Občanského zákoníku Smluvní strany pro účely doručování výslovně sjednávají, že dokument odeslaný doporučenou zásilkou nebo zásilkou na doručenkou nebo jiným obdobným způsobem prostřednictvím držitele poštovní licence na adresu Smluvní strany uvedenou v této Smlouvě, na adresu sídla zapsanou v obchodním rejstříku nebo na jinou písemně sdělenou adresu pro doručování je doručen 3. (třetí) den následující po předání takové zásilky k přepravě, ledaže bude prokázán dřívější den doručení. Tato fikce doručení se za splnění podmínek uvedených v tomto ustanovení uplatní též v případě, že se zásilka z jakéhokoliv důvodu vrátí zpět odesílateli jako nedoručená nebo nedoručitelná, a to včetně důvodu, že byla adresátem nepřevzata, odmítnuta nebo nevyzvednuta po uložení anebo že se adresát v místě nezdržuje. Tím není dotčena možnost doručení dokumentů jinými prostředky.
6. Každá ze Smluvních stran prohlašuje, že tuto Smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah této Smlouvy za určitý a srozumitelný, a že jsou jí známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této Smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují Smluvní strany k této smlouvě své podpisy.

V ..... dne .....

V Praze dne .....

Za .....

Za Českou republiku  
Úřad vlády České republiky

.....

.....

.....

JUDr. Mgr. Igor Blahušiak, Ph.D.  
ředitel Odboru komunikace o evropských  
záležitostech