

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

č. _CISLO_SMLOUVY_

Český rozhlas

zřízený zákonem č. 484/1991 Sb., o Českém rozhlasu
nezapisuje se do obchodního rejstříku
se sídlem Vinohradská 12, 120 99 Praha 2
IČO 45245053, DIČ CZ45245053
zastoupený: Mgr. Reném Zavoralem, generálním ředitelem
bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., č. ú.: 1001040797/5500
zástupce pro věcná jednání: Ing. Jiří Jeřábek
tel.: +420 739 539 453
e-mail: jiri.jerabek@rozhlas.cz

(dále jen jako „objednatel“ nebo „Český rozhlas“)

a

[DOPLNIT JMÉNO A PŘÍJMENÍ NEBO FIRMU POSKYTOVATELE]
[DOPLNIT ZÁPIS DO OBCHODNÍHO REJSTŘÍKU ČI DO JINÉHO REJSTŘÍKU]
[DOPLNIT MÍSTO PODNIKÁNÍ/BYDLIŠTĚ/SÍDLO POSKYTOVATELE]
[V PŘÍPADĚ PRÁVNICKÉ OSOBY DOPLNIT ZÁSTUPCE]
[DOPLNIT RČ nebo IČO, DIČ POSKYTOVATELE]
bankovní spojení: [DOPLNIT], č. ú.: [DOPLNIT]
zástupce pro věcná jednání [DOPLNIT]
tel.: +420 [DOPLNIT]
e-mail: [DOPLNIT]

(dále jen jako „poskytovatel“)

(dále společně jen jako „smluvní strany“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2, § 2586 a násl. a § 2631 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), v rámci veřejné zakázky malého rozsahu č. j. **MR42/2021** tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen jako „smlouva“)

I. Předmět smlouvy

1. Smlouvou se poskytovatel zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí pro objednatele služby a objednatel se zavazuje za řádně poskytnuté služby zaplatit poskytovateli sjednanou cenu.
2. Předmětem této smlouvy je povinnost poskytovatele poskytnout objednateli služby call centra (dále jen jako „call centrum“) pro účely realizace komunikační kampaně Českého rozhlasu vztahující se k opouštění pásma AM, a to v termínu od 1. 11. 2021 do 10. 1. 2022, za podmínek dále stanovených v této smlouvě a jejích přílohách (dále také jen „služby“). Povinností objednatele je za služby zaplatit poskytovateli sjednanou cenu dle podmínek stanovených touto smlouvou.

3. Účelem této smlouvy je zajištění informování posluchačů, kteří dosud přijímají vysílání Českého rozhlasu na středních a dlouhých vlnách (AM), o jejich vypínání a nabídnutí přechodu na jiné formy vysílání – zejména digitální vysílání DAB+, FM rádio, online poslech ad. (dále také jen „**kampaň**“). Specifikace služeb, jakož i podmínky jejich provádění jsou blíže konkretizovány v příloze č. 1 této smlouvy.
4. V případě, že je poskytovatel povinen dle specifikace uvedené v příloze této smlouvy jako součást své povinnosti dodat objednateli jakékoliv zboží, je toto dodání zboží součástí služeb (a je zahrnuto v ceně) a bez jeho dodání nejsou služby řádně splněny.
5. Služby dle této smlouvy budou zahrnovat zejména:
 - a) provoz call centra – zřízení jedné bezplatné telefonní linky obslužené adekvátním počtem operátorů, na niž budou moci posluchači volat na základě oznámení ve vysílání ČRo Radiožurnál, ČRo Dvojka a ČRo Plus a zajištění odbavení telefonních hovorů s posluchači volajícími na základě oznámení ve vysílání ČRo Radiožurnál, ČRo Dvojka a ČRo Plus dle scénáře uvedeného v příloze této smlouvy;
 - b) získání informací a údajů od posluchačů v rozsahu uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy a jejich zpracování a předání objednateli formou pravidelného týdenního reportu za podmínek dále uvedených v příloze č. 1 k této smlouvě;
 - c) zajištění nahrávání všech odbavených hovorů a jejich uložení pro účely kontroly kvality služeb.

II. Podmínky poskytování služeb

1. Objednatel bude realizovat komunikační kampaň, tedy vysílání spotu vyzývajícího posluchače k zavolání na bezplatnou telefonní linku zřízenou poskytovatelem pro tento účel, a to v období od 1. 11. 2021 do 10. 1. 2022 (dále jen „**doba kampaně**“), vždy od pondělí do neděle od 6:55 do 18:00 hod., přičemž spot bude vysílán max. 8x za 1 den v období do 14. 12. 2021. V období od 15. 12. 2021 se frekvence vysílání spotu v rámci jednoho dne může zvýšit i nad rámec uvedený v předchozí větě. V době bezprostředně po odvysílání spotu se očekává zvýšený počet příchozích hovorů na call centrum.
2. Poskytovatel se za účelem umožnění řádné realizace kampaně objednatelům zavazuje před zahájením doby kampaně:
 - a) nejpozději do 26. 10. 2021 zřídit jednu bezplatnou telefonní linku a sdělit její telefonní číslo objednateli pro účely jejího užití ve spotu a vyčlenit adekvátní počet operátorů, jenž bude odbavovat telefonáty posluchačů, přičemž poskytovatel je zároveň povinen operativně zajistit příslušný počet operátorů, aby bylo zajištěno plynulé odbavení volajících posluchačů;
 - b) nejpozději do 29. 10. 2021 umožnit objednateli proškolení telefonních operátorů objednatel v rozsahu dále stanoveném, v sídle objednatel nebo v jiném místě dle dohody smluvních stran, popřípadě vzdálenou formou elektronické komunikace pomocí nástroje, na kterém se smluvní strany vzájemně dohodnou (Microsoft Teams apod.);
 - c) nejpozději do 29. 10. 2021 naprogramovat schéma a systém vedení telefonického rozhovoru s posluchači a toto si nechat předem schválit objednatel (schématem se rozumí proces telefonování s posluchači a způsob zápisu poznámek k pozdějšímu reportu za účelem maximální efektivity hovorů).

3. Po dobu kampaně je poskytovatel povinen odbavit všechny příchozí hovory až do celkového počtu 5 000 hovorů a po tuto dobu zaznamenávat informace o volajících posluchačích a o jejich reakcích na otázky v rámci telefonního rozhovoru vedeného dle scénáře, který je v orientační podobě součástí přílohy č. 1 této smlouvy. Požádá-li o to objednatel, je poskytovatel povinen sdělit objednateli stav odbavených hovorů k požadovanému okamžiku, a to neprodleně po obdržení takového dotazu od objednatele.
4. Poskytovatel je povinen v rámci poskytování služeb na e-mail zástupce pro věcná jednání objednatele dle této smlouvy objednateli dodat deset reportů shrnujících informace získané na základě telefonických rozhovorů s volajícími posluchači, a to v souladu s přílohou č. 1 k této smlouvě. Poskytovatel je povinen zaslat na e-mail zástupce pro věcná jednání objednatele pravidelný týdenní report dle předchozí věty vždy do pondělí do 12:00 hodin (SEČ).
5. Místem poskytování služeb je provozovna poskytovatele na adrese **[DOPLNIT]**.
6. Poskytovatel se dále zavazuje zajistit, že:
 - a) volající posluchači budou v úvodu telefonického rozhovoru informováni o skutečnosti, že se rozhovor nahrává ve znění určeném objednatelům před zahájením kampaně;
 - b) budou-li posluchači poskytovat jakékoli osobní údaje, budou informováni o účelu jejich poskytnutí, o způsobu a účelu jejich zpracování, jakož i o svých zákonných právech coby právech subjektů údajů v souladu s požadavky a instrukcemi objednatele, které mu před započítáním kampaně písemně sdělí, a to ve znění určeném objednatelům před zahájením kampaně;
 - c) operátoři budou hovořit plynule českým jazykem;
 - d) operátoři budou komunikovat v souladu se standardy komunikace, které jsou přílohou č. 3 k této smlouvě.
7. Poskytovatel podpisem této smlouvy prohlašuje, že se dostatečným způsobem seznámil s podmínkami poskytování služeb, a je tak plně způsobilý k řádnému plnění povinností dle této smlouvy.

III. Vyhrazená změna závazku

1. Objednatel může po dobu trvání smlouvy objednat u poskytovatele nejvýše dvakrát opětovně služby, a to vždy za stejných podmínek a v rozsahu ve smyslu čl. II. odst. 3 této smlouvy (tzn. max. 2 x 5 000 hovorů včetně všech dalších podmínek).
2. Objednatel může u poskytovatele objednat opětovně služby dle předchozího odstavce vždy min. 5 pracovních dnů před začátkem poskytování služeb, a to písemnou cestou a za předpokladu, že z obdržených pravidelných týdenních reportů bude vyplývat, že již byl vyčerpán objem 4 000 hovorů v souhrnu za celou dobu poskytování služeb.
3. Celkový objem hovorů na základě shora řečeného může max. činit 15 000 hovorů (čili 5 000 hovorů ve smyslu ustanovení čl. II. odst. 3 této smlouvy a max. 2x navýšení ve smyslu ustanovení čl. III. odst. 1 a odst. 2 této smlouvy).

IV. Cena a platební podmínky

1. Cena za poskytování služeb za základní komplet (tzn. 1x 5 000 hovorů) je dána nabídkou poskytovatele ve veřejné zakázce č. j. **MR42/2021** a činí **[DOPLNIT]**, - Kč bez DPH. K ceně bude připočtena DPH v zákonné výši. Rozpis ceny je uveden v příloze této smlouvy.

2. Cena za poskytování případných opětovných služeb (tzn. na základě vyhrazené změny závazku 1–2x 5 000 hovorů) je dána nabídkou poskytovatele ve veřejné zakázce č. j. **MR42/2021** a činí **[DOPLNIT]**, - **Kč bez DPH** za každých dodatečných 5 000 hovorů. K ceně bude připočtena DPH v zákonné výši. Rozpis ceny je uveden v příloze této smlouvy.
3. Ceny ve smyslu odst. 1 a odst. 2 tohoto článku jsou konečné a zahrnují veškeré náklady poskytovatele související s poskytováním služeb dle této smlouvy (např. doprava apod.). Objednatel neposkytuje jakékoli zálohy.
4. Úhrada ceny bude provedena objednatelům v českých korunách vždy po řádném poskytnutí služeb (tzn. za každých 5 000 hovorů, a to i v případě, kdy je objednatel nevyčerpá v celém rozsahu) na základě daňového dokladu (dále jen „**faktura**“). Poskytovatel má právo na zaplacení ceny okamžikem řádného splnění svého závazku, tedy okamžikem řádného a úplného poskytnutí služeb dle této smlouvy.
5. Splatnost faktury činí 24 dnů od data jejího vystavení poskytovatelem za předpokladu, že k doručení faktury dojde do 3 dnů od data jejího vystavení. V případě pozdějšího doručení faktury činí splatnost 21 dnů od data jejího skutečného doručení objednateli.
6. Faktura musí mít veškeré náležitosti dle platných právních předpisů. Přílohou faktury je protokol o poskytnutí služeb potvrzený oprávněnými zástupci smluvních stran. V případě, že faktura neobsahuje tyto náležitosti nebo obsahuje nesprávné údaje, je objednatel oprávněn fakturu vrátit poskytovateli a ten je povinen vystavit fakturu novou nebo ji opravit. Po tuto dobu lhůta splatnosti neběží a začíná plynout až okamžikem doručení nové nebo opravené faktury objednateli.
7. Poskytovatel zdanitelného plnění prohlašuje, že není v souladu s § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoDPH**“), tzv. nespolehlivým plátcem. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že Český rozhlas jako příjemce zdanitelného plnění bude ručit v souladu s § 109 ZoDPH za nezaplacenou DPH (zejména v případě, že bude poskytovatel zdanitelného plnění prohlášen za nespolehlivého plátce), je Český rozhlas oprávněn odvést DPH přímo na účet příslušného správce daně. Odvedením DPH na účet příslušného správce daně v případech dle předchozí věty se považuje tato část ceny zdanitelného plnění za řádně uhrazenou. Český rozhlas je povinen o provedení úhrady DPH dle tohoto odstavce vydat poskytovateli zdanitelného plnění písemný doklad. Český rozhlas má právo odstoupit od této smlouvy v případě, že poskytovatel zdanitelného plnění bude v průběhu trvání této smlouvy prohlášen za nespolehlivého plátce.

V. Řádné poskytnutí služeb

1. Smluvní strany potvrdí řádné a včasné poskytnutí služeb ze strany poskytovatele v ujednaném rozsahu a kvalitě písemně prostředky elektronické komunikace (např. prostřednictvím e-mailové korespondence na adresy zástupců pro věcná jednání uvedených v záhlaví). Kopie tohoto vzájemného potvrzení poskytnutí služeb musí být součástí faktury. Objednatel je oprávněn reklamovat poskytnutí služeb (či jednotlivé části), které není v souladu s touto smlouvou nebo pokud objednatel zjistí, že služby vykazují vady či nedodělky. V takovém případě smluvní strany v rámci elektronické komunikace uvedenou a vzájemně si potvrdí všechny výhrady, a to v rozsahu, v jakém došlo ke skutečnému převzetí řádné a včas poskytnutých služeb objednatel, a ohledně vadné části uvedou všechny rozhodné skutečnosti a další důležité okolnosti. Smluvní strany dále uvedou, jaké vady či nedodělky služby vykazovaly a společně se dohodnou na výši slevy z ceny služeb, která bude reflektovat uvedený rozsah vadného plnění. Poskytovatel splnil řádně svou povinnost z této smlouvy až okamžikem poskytnutím kompletních služeb bez vad a nedodělků, pokud si strany písemně nedohodnou něco jiného.

2. Má-li být dokončení služeb prokázáno provedením ujednaných zkoušek, považuje se poskytnutí služeb za dokončené úspěšným provedením zkoušek. K účasti na nich poskytovatel objednatele včas písemnou a prokazatelně doručenou formou přizve. Výsledek zkoušky se zachytí v zápisu, který je poskytovatel povinen objednateli předat.
3. Služby jsou provedeny až okamžikem poskytnutí služeb bez jakýchkoliv vad a nedodělků. Rozhodující je podpis protokolu o poskytnutí služeb bez vad a nedodělků oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

VI. Kvalita služeb

1. Poskytovatel prohlašuje, že služby jsou poskytovány bez faktických a právních vad a odpovídají této smlouvě a platným právním předpisům, mj. v oblasti ochrany osobních údajů. Poskytovatel je povinen při poskytování služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy.
2. Na základě této smlouvy dochází ke zpracování osobních údajů posluchačů volajících na infolinku. Za účelem stanovení práv a povinností smluvních stran při zpracování osobních údajů se uzavírá smlouva o zpracování osobních údajů, která je součástí této smlouvy jako její příloha č. 2.
3. Poskytovatel podpisem této smlouvy přebírá odpovědnost za to, že služby budou po dobu poskytování služeb způsobilé ke svému užití, jejich kvalita bude odpovídat této smlouvě a zachová si vlastnosti touto smlouvou vymezené, popř. obvyklé.
4. Poskytovatel je povinen po dobu účinnosti této smlouvy bezplatně odstranit vady služeb, které se na službách objeví, a to nejpozději do 6 hodin od jejího oznámení objednatelům. V případě, že bude poskytovatel v prodlení s odstraněním vady, je objednatel oprávněn:
 - a) vadu odstranit sám na náklady poskytovatele, který se mu je zavazuje neprodleně uhradit,
 - b) požadovat přiměřenou slevu z ceny.
5. Veškeré hovory uskutečněné prostřednictvím infolinky jsou nahrávány a uloženy u poskytovatele, který je povinen na žádost objednatele mu poskytnout záznam pro účely kontroly kvality poskytnutých služeb.
6. Poskytovatel je povinen zajistit dodržení minimálních standardů komunikace operátorů dle přílohy č. 3 k této smlouvě. V případě, že daný operátor nesplňuje uvedené komunikační standardy, je objednatel oprávněn požadovat jeho okamžitou výměnu a poskytovatel je povinen ji zajistit.

VII. Změny smlouvy

1. Tato smlouva může být změněna pouze písemnými dodatky vzestupně číslovanými počínaje číslem 1 a podepsanými oprávněnými osobami obou smluvních stran.
2. Jakékoliv jiné dokumenty zejména zápisy, protokoly, přejímky apod. se za změnu smlouvy nepovažují.
3. Smluvní strany v rámci zachování právní jistoty sjednávají, že jakákoli jejich vzájemná komunikace (provozní záležitosti nemění podmínky této smlouvy, konkretizace plnění, potvrzování si podmínek plnění, upozorňování na podstatné skutečnosti týkající se vzájemné

spolupráce apod.) bude probíhat výhradně písemnou formou, a to vždy minimálně formou e-mailové korespondence mezi zástupci pro věcná jednání smluvních stran dle této smlouvy.

4. Pokud by některá ze smluvních stran změnila svého zástupce pro věcná jednání dle této smlouvy a/nebo jeho kontaktní údaje, je povinna písemně vyznamenal druhou smluvní stranu do 5 dnů po takové změně. Řádným doručením tohoto oznámení dojde ke změně osoby zástupce pro věcná jednání a/nebo jeho kontaktních údajů bez nutnosti uzavření dodatku k této smlouvě.

VIII. Sankce, zánik smlouvy

1. Bude-li poskytovatel v prodlení se splněním povinností uvedených v čl. II., odst. 2 této smlouvy, zavazuje se zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den prodlení. Smluvní pokutou není dotčen nárok objednatele na náhradu případné škody v plné výši z téhož právního důvodu.
2. Bude-li poskytovatel v prodlení s odbavováním telefonních hovorů (tzn. že služby nebudou poskytovány v daném časovém rozmezí dle technické specifikace) v době kampaně, nebo bude v prodlení se splněním povinnosti k okamžité výměně operátora dle čl. V odst. 6 této smlouvy, zavazuje se zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 2.500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení. Smluvní pokutou není dotčen nárok objednatele na náhradu případné škody v plné výši z téhož právního důvodu.
3. Bude-li poskytovatel v prodlení s dodáním 1., 2. a 3. reportu (zahrnuje dodání reportu s vadami), zavazuje se zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den prodlení a každý jeden případ prodlení. Smluvní pokutou není dotčen nárok objednatele na náhradu případné škody v plné výši z téhož právního důvodu.
4. Bude-li poskytovatel v prodlení s odstraněním vady služeb, zavazuje se zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den prodlení. Smluvní pokutou není dotčen nárok objednatele na náhradu případné škody v plné výši z téhož právního důvodu.
5. Bude-li objednatel v prodlení se zaplacením ceny služeb, zavazuje se zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
6. Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit zejména
 - a) v případě prodlení poskytovatele se zřízením bezplatné telefonní linky nebo sdělení telefonního čísla této linky objednateli o více než 7 dní;
 - b) v případě opakovaného prodlení s odbavováním telefonních hovorů (tzn. že služby nebudou poskytovány v daném časovém rozmezí dle technické specifikace) v době kampaně nebo opakovaného (alespoň 3x) prodlení s poskytováním služeb dle této smlouvy ve smluvené kvalitě;
 - c) v případě prodlení dodání 1., 2. nebo 3. reportu delším než 3 dny, jež nebylo odstraněno ani po písemné výzvě objednatele a marném uplynutí dodatečné lhůty k plnění;
 - d) v případě, že poskytovatel opakovaně (nejméně dvakrát) porušuje smluvní povinnosti či poskytuje služby v rozporu s pokyny objednatele, touto smlouvou nebo platnými právními předpisy a nezjedná nápravu ani v přiměřené náhradní lhůtě poskytnuté objednatel.
 - e) v případě, že poskytovatel porušuje povinnosti při zpracování osobních údajů stanovené touto smlouvou nebo platnými právními předpisy.

IX. Další ustanovení

1. Smluvní strany pro vyloučení možných pochybností uvádí následující:
 - a) je-li k poskytnutí služeb nutná součinnost objednatele, určí mu poskytovatel písemnou a prokazatelně doručenou formou přiměřenou lhůtu k jejímu poskytnutí. Uplyne-li lhůta marně, nemá poskytovatel právo zajistit si náhradní plnění na účet objednatele, má však právo, upozornil-li na to objednatel, odstoupit od smlouvy;
 - b) příkazy objednatele ohledně způsobu poskytování služeb je poskytovatel vázán, odpovídá-li to povaze plnění; pokud jsou příkazy objednatele nevhodné, je poskytovatel povinen na to objednatel písemnou a prokazatelně doručenou formou upozornit;
 - c) smluvní strany uvádí, že nastane-li zcela mimořádná nepředvídatelná okolnost, která podstatně ztěžuje poskytnutí služeb, není kterákoli smluvní strana oprávněna požádat soud, aby podle svého uvážení rozhodnout o spravedlivém zvýšení ceny za služby, anebo o zrušení smlouvy a o tom, jak se strany vypořádají. Tímto smluvní strany přebírají nebezpečí změny okolností.

X. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
2. Práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou neupravená se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. OZ
3. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom stejnopise.
4. Pro případ sporu vzniklého mezi smluvními stranami se v souladu s ustanovením § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, sjednává jako místně příslušný soud obecný soud podle sídla objednatele.
5. Smluvní strany uvádí, že nastane-li zcela mimořádná nepředvídatelná okolnost, která plnění z této smlouvy podstatně ztěžuje, není kterákoli smluvní strana oprávněna požádat soud, aby podle svého uvážení rozhodl o spravedlivé úpravě ceny za plnění dle této smlouvy, anebo o zrušení smlouvy a o tom, jak se strany vypořádají. Tímto smluvní strany přebírají ve smyslu ustanovení § 1765 a násl. OZ nebezpečí změny okolností.
6. Smluvní strany tímto výslovně uvádí, že tato smlouva je závazná až okamžikem jejího podepsání oběma smluvními stranami. Poskytovatel tímto bere na vědomí, že v důsledku specifického organizačního uspořádání objednatele smluvní strany vylučují pravidla dle ustanovení § 1728 a 1729 OZ o předmluvní odpovědnosti a poskytovatel nemá právo ve smyslu § 2910 OZ po objednateli požadovat při neuzavření smlouvy náhradu škody.
7. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je jako zadavatel veřejné zakázky oprávněn v souladu s § 219 ZZVZ uveřejnit na profilu zadavatele tuto smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků, výši skutečně uhrazené ceny za plnění veřejné zakázky a seznam poddodavatelů poskytovatele veřejné zakázky.
8. Tato smlouva včetně jejích příloh a případných změn bude uveřejněna objednatelem v registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv. Pokud smlouvu uveřejní v registru smluv

poskytovatel, zašle objednateli potvrzení o uveřejnění této smlouvy bez zbytečného odkladu. Tento odstavec je samostatnou dohodou smluvních stran oddělitelnou od ostatních ustanovení smlouvy.

9. Nedílnou součástí této smlouvy je její:

Příloha č. 1 - Specifikace služeb

Příloha č. 2 - Smlouva o zpracování osobních údajů

Příloha č. 3 – Standardy komunikace operátora

V [DOPLNIT] dne [DOPLNIT]

V [DOPLNIT] dne [DOPLNIT]

Za objednatele
[DOPLNIT JMÉNO A PŘÍJMENÍ]
[DOPLNIT FUNKCI]

Za poskytovatele
[DOPLNIT JMÉNO A PŘÍJMENÍ]
[DOPLNIT FUNKCI]

Příloha č. 1 – Specifikace služeb

Veřejná zakázka – Služby call centra pro komunikaci vypínání středních vln AM

Popis:

Cílem komunikační kampaně realizované v období **1. listopadu 2021 – 10. ledna 2022** je informovat posluchače, kteří dosud přijímají vysílání ČRo Radiožurnál, ČRo Dvojka a ČRo Plus na středních a dlouhých vlnách (dále jen AM), o plánu na jejich definitivní opuštění ke dni 31. prosince 2021 a nabídnout jim možnost přechodu na jiné formy vysílání – digitální vysílání DAB+, FM rádio (tzv. krátké vlny), online poslech apod.

Českým rozhlasem byla zvolena metoda cíleného oslovení posluchačů stanic pouze na vysílačích středních a dlouhých vln (AM) formou zvukových oznámení (rozhlasové spoty a smyčky), které obsahují výstražné oznámení o opuštění pásma AM, vč. termínu a dalších doplňujících informací, jako je možnost zavolání na bezplatné telefonní číslo, kde budou posluchačům zodpovězeny jejich dotazy týkající se možnosti přechodu na jiné distribuční platformy rozhlasu.

Bezplatné číslo bude dodáno a obsluhováno dodavatelem veřejné zakázky. Od posluchačů, kteří takto zavolají na uvedené bezplatné číslo, je cílem získat zpětnou reakci na základě připraveného scénáře, informovat je o možnostech řešení a případně získat také kontaktní údaje pro následnou komunikaci, bude-li třeba dotaz řešit s odborníky (např. technické parametry přístrojů, neúspěšné naladění stanic na jiných distribučních platformách z technických důvodů apod.).

Zásadní informace k projektu:

- Četnost vysílání oznámení (rozhlasového spotu): max. 8x denně, v čase 6:55 – 18:00 hodin, a to od pondělí do neděle v období od 1. 11. 2021 do 10. 1. 2022. Přesné časy vysílání anoncí budou dodavateli předány nejpozději dva pracovní dny před zahájením kampaně.
- Fázování vysílání nebude obsahovat jen spoty, ale bude prostřednictvím zvukových smyček také výrazně zasahovat do podoby vysílání. Pro posluchače může být tento stav vnímán jako výrazný diskomfort, nicméně zájmem ČRo je nabýt jistoty, že všichni posluchači se v dostatečném předstihu a jednoznačnou formou dozví o definitivním opuštění pásma AM a tedy potřebě konkrétních kroků z jejich strany (přeladění na jinou distribuční platformu, koupě nového přístroje atd.) Přesný harmonogram „narušení vysílání“ bude znám v průběhu listopadu. Nyní lze předpokládat, že s blížícím se datem konce vysílání na AM bude intenzita nasazení zvukových smyček narůstající. Pravděpodobně od 15. prosince by pak vysílání bylo zcela nebo z výrazné části obsazeno zvukovou smyčkou.

- V období od 1. 1. 2022 nebude možné signál AM naladit a nebude tedy na konkrétních frekvencích žádný zvuk, ani oznámení.
- V případě obsazení linky bude posluchači umožněno zanechat své telefonní číslo na záznamníku dodavatele veřejné zakázky, příp. e-mailovou adresu, a operátor bude posluchače následně telefonicky kontaktovat (v případě uvedení pouze emailové adresy bude tato adresa v reportu předána zadavateli k další komunikaci).

Ukázka obsahu oznámení (rozhlasových spotů) – vysílání pouze na středních vlnách (změna vyhrazena)

Varianta 1

Pozor, důležité sdělení! Vysílání na této frekvenci končí. Naladte si Dvojku/Plus/Radiožurnál jinde. Více na www.vypinaniam.cz. Děkujeme.

Varianta 2

Vážení posluchači, vysílání Dvojky/Plus/Radiožurnálu na této frekvenci končí. Naladte si nás jinde. Více na www.vypinaniam.cz. Děkujeme.

Varianta 3

Vážení posluchači, právě posloucháte Český rozhlas Dvojka/Plus/Radiožurnál na středních vlnách. 31. prosince dojde k vypnutí těchto středovlnných vysílačů. Nečekejte a informujte se ihned, jak můžete naladit Dvojku/Plus/Radiožurnál od nového roku. Všechny informace najdete na www.vypinaniam.cz. Zajistěte si poslech svojí oblíbené stanice i v budoucnu! Děkujeme!

Do oznámení (rozhlasových spotů) by byla včleněna informace o telefonním čísle na call centrum dodavatele, které bude posluchačům k dispozici.

Požadavky na call centrum:

- Reakce spočívající v odbavování telefonických hovorů posluchačů coby reakcí na komunikační kampaň objednatele po dobu od 1. 11. 2021 do 10. 1. 2022 dní (včetně sobot a nedělí) v rozsahu až do 3x 5 000 odbavených hovorů (kontaktů) po celou dobu trvání kampaně.
- Výjimka platí v termínu 24. - 26. 12. 2020, kdy call centrum funguje v režimu „mimo pracovní dobu“ tj. kontakty přijímá pouze záznamník. Na telefonní čísla je voláno po 27. 12. 2021.
- Zřízení jednoho bezplatného telefonního čísla a jeho sdělení objednateli pro účely naprogramování celého schématu a systému pro odbavení hovorů, a to nejpozději 26. října 2021.

- Operátoři budou v adekvátním počtu schopném odbavit předpokládaný počet telefonátů a budou hovořit plynně česky.
- Neobsloužené (nevyřízené) hovory budou vyřízeny neodkladně v rámci zpětného zavolání v době volné kapacity operátorů. Pokud na sebe zanechá volající pouze emailovou adresu, bude tato adresa předána zadavateli v pravidelném týdenním reportu k zajištění kontaktu s volajícím.
- Součinnost při školení operátorů realizované objednatelem zahrnující zejm. seznámení s technickými parametry AM a FM vysílání pro účely úspěšného odbavení telefonátů a možnostmi poslechu stanic Českého rozhlasu na jiných platformách – např. FM, DAB+, internet, aplikace mujRozhlas, televize apod.
- Získání zpětných reakcí volajících pro účely průzkumu (sběr telefonních čísel, obce, věk, pohlaví volajících, a obsah dotazu a navržené řešení) a kontaktní údajů volajících budou-li mít zájem o zpětné zavolání.
- Hlasový automat (záznamník) v případě obsazenosti linky - čekající info/hudba dle výběru objednatele, možnost zanechání svého telefonního čísla, případně emailu, pro zpětné zavolání.
- Provoz 6:55-18:00 (včetně sobot, nedělí a svátků), výjimkou je období 24.-26.12.2012, kdy bude fungovat pouze záznamník.
- Týdenní report v excelové tabulce – vždy v pondělí po sedmi kalendářních dnech kampaně do 14:00 na email: jiri.jerabek@rozhlas.cz a marketa.bouchalova@rozhlas.cz.
- Při naplnění objemu 4 000 hovorů se předpokládá automatické navýšení objemu o dalších 5 000 hovorů. Celkový objem veřejné zakázky lze tak realizovat jako max. 5 000 hovorů + navýšení o 2x 5 000 hovorů, tj. celkem 15 000 hovorů
- Rozšíření o prvních 5 000 dodatečných hovorů tedy nastane automaticky při dosažení objemu 4 000 obsloužených hovorů. O druhých 5 000 hovorů dojde k automatickému navýšení při dosažení 9 000 obsloužených hovorů.

Minimální požadavky na obsah reportů ze strany dodavatele veřejné zakázky:

- Excelová tabulka s uvedenými údaji: datum a čas přijatého hovoru, telefonní číslo volajícího, obec poslechu ČRo Dvojka/Radiožurnál/Plus na středních vlnách, věk a pohlaví volajícího (bude-li ochoten sdělit), obsah dotazu a další informace, jejichž sdělení je požadováno v rámci scénáře telefonního hovoru.
- Reporty budou v českém jazyce.
- Reporty budou předávány zadavateli vždy v pondělí po sedmi dnech kampaně do 14:00 na email: jiri.jerabek@rozhlas.cz a marketa.bouchalova@rozhlas.cz.

Časový harmonogram plnění:

zřízení bezplatného telefonního čísla a doladění scénáře rozhovoru (scriptu) – do 26. 10. 2021

školení operátorů - 28. - 29. 10. 2021 (v jeden vybraný den)

informační callcentrum - reakce na komunikační kampaň - 1. 11. 2021 - 10. 1. 2022 (včetně sobot a nedělí, v době 24. – 26. 12. pouze záznamník)

Orientační scénář rozhovoru – scénář bude dopracován na základě jednání s vítězem veřejné zakázky

Dobrý den, dovolali jste se do call centra Českého rozhlasu. Tady je operátor Jan Novák. Rádi vám pomůžeme s příjmem stanic Českého rozhlasu. Upozorňujeme, že následující rozhovor bude monitorován, telefonát je zdarma.

Jak Vám můžeme pomoci?

Do scénáře bude ještě na začátku doplněna ochrana osobních údajů, co se s údaji volajících stane (slouží k marketingovému výzkumu a budou uloženy po dobu 5 let pro potřeby Českého rozhlasu) a dotaz na souhlas s jejich zpracováním.

Zaznamenat čas, telefonní číslo

Odkud nám voláte? Prosíme o přesnou adresu. Potřebujeme to vědět, abychom mohli ověřit možnosti poslechu ve vašem regionu.

.....

Možnosti poslechu ve vašem regionu jsou...(FM, DAB+ a další dle <https://portal.rozhlas.cz/vysilace>)

Odpověď na dotaz dle F&Q, případně zaznamenání dotazu a předání do ČRo (Pokud si operátor neví rady s odpovědí).

Smlouva o zpracování osobních údajů(dále jen „**Smlouva**“)**Český rozhlas**

IČO: 452 45 053,

se sídlem Praha 2, Vinohrady, Vinohradská 1409/12, PSČ 120 00,

zřízený zákonem č. 484/1991 Sb., o Českém rozhlasu,

(dále jen „**Správce**“)

a

.....

Se sídlem:

IČO:

DIČ:

Zapsána u

(dále jen „**Zpracovatel**“)**Preamble**

- a) Zpracovatel poskytuje na základě smlouvy o poskytování služeb call centra pro komunikaci vypínáme AM Správci služby spočívající v provozu call centra pro účely realizace infocentra ke komunikační kampani Českého rozhlasu vztahující se k vypínání AM v termínu od 23. 11. do 13. 12. 2020 (dále jen „**Služby**“).
- b) Služby zahrnují činnosti, při kterých dochází ke zpracování osobních údajů Zpracovatelem pro Správce, a to konkrétně k osobním údajům volajících posluchačů v podobě osobních údajů, které jsou obsahem telefonátů, které jsou v rámci Služeb nahrávány a ukládány (dále jen „**Osobní údaje**“).
- c) Na základě obecně závazných právních předpisů je Správce povinen uzavřít se Zpracovatelem písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů.
- d) Vzhledem k výše uvedenému smluvní strany uzavřely tuto Smlouvu a dohodly se na níže uvedených pravidlech a podmínkách nakládání s osobními údaji, které se zavazují dodržovat.
- e) Po ukončení poskytování Služeb Zpracovatelem pro Správce nezanikají povinnosti Zpracovatele k zabezpečení a ochraně osobních údajů, povinnost mlčenlivosti ani povinnosti vztahující se k ukončení činnosti zpracovatele, jakož i nároky Správce z důvodu porušení takových povinností.

1. Účel Smlouvy

- 1.1 Smluvní strany se v rámci poskytování Služeb dohodly, že Zpracovatel bude pro Správce zajišťovat Služby, při kterých dochází ke zpracování osobních údajů.
- 1.2 Účelem této Smlouvy je zajištění ochrany Osobních údajů při jejich zpracování v rámci poskytování Služeb.

2. Předmět Smlouvy

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je vymezení vzájemných práv a povinností při zpracování Osobních údajů, ke kterému dochází v důsledku poskytování Služeb Zpracovatelem.

3. Specifické podmínky zpracování osobních údajů

- 3.1 Osobní údaje jsou pro Správce zpracovávány Zpracovatelem tak, aby byly splněny povinnosti Zpracovatele dle dohodnutých podmínek poskytování Služeb.
- 3.2 Smluvní strany se dohodly, že:
- předmět a doba trvání zpracování - nahrávání hovorů a zpracování informací o posluchačích, které jsou obsahem těchto hovorů; zpracování probíhá po dobu trvání spolupráce /smlouvy, na základě které zpracovatel poskytuje Služby
 - povaha a účel zpracování – oprávněný zájem správce na řádném informování posluchačů a poskytování služeb dle z. č. 484/1991 Sb., o Českém rozhlasu
 - kategorie subjektů údajů - posluchači volající na infolinku
 - typ Osobních údajů - osobní údaje, které jsou obsahem telefonického hovoru

4. Způsoby zpracování osobních údajů

- 4.1 Zpracovatel zpracovává Osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Správce. Zpracovatel zpracovává osobní údaje subjektů údajů výhradně prostřednictvím svých zaměstnanců.
- 4.2 Zpracovatel je povinen zajistit, aby s Osobními údaji bylo nakládáno výhradně v souladu s účelem jejich zpracování, který je uveden v předchozím článku.
- 4.3 Zpracovatel je povinen po skončení této Smlouvy smazat všechny Osobní údaje zpracované po dobu poskytování Služeb (s výjimkou situací, kde je Zpracovatel povinen data uchovat podle zákona nebo na základě zvláštních žádostí správních orgánů. Zpracovatel je povinen bezodkladně, nejpozději však do 10 dnů od ukončení poskytování Služeb nahrané hovory a osobní údaje zlikvidovat a ze svých serverů či jiných umístění smazat a stejně tak je povinen je zlikvidovat, pokud je má i v jiné než elektronické podobě).

5. Pravidla pro osoby podílející se na zpracování

- 5.1 Jakákoliv osoba, která jedná z pověření Zpracovatele a má přístup k Osobním údajům, může tyto Osobní údaje zpracovávat pouze na pokyn Správce, ledaže jí jejich zpracování ukládají právní předpisy. Zpracovatel přijme opatření pro zajištění tohoto požadavku.
- 5.2 Zpracovatel zajistí, aby se jeho zaměstnanci a další osoby, které se podílejí na zpracování Osobních údajů, zavázaly k povinnosti mlčenlivosti dle obecně závazných právních předpisů po celou dobu trvání závazku z této Smlouvy, jakož i po jeho zániku, a aby byli poučeni o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
- 5.3 Zpracovatel je oprávněn pověřit zpracováním dalšího zpracovatele jen s předchozím písemným souhlasem Správce. Pokud Zpracovatel zapojí dalšího zpracovatele, aby

jménem Správce provedl určité činnosti zpracování Osobních údajů, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy nebo jiného právního aktu stejné povinnosti na ochranu Osobních údajů, jaké jsou dohodnuty mezi Správcem a Zpracovatelem, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování Osobních údajů splňovalo požadavky právních předpisů a pravidla a podmínky nakládání s osobními údaji, které se smluvní strany zavázaly dodržovat.

- 5.4 Zpracovatel je povinen 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.
- 5.5 Zpracovatel je povinen zajistit, že jeho zaměstnanci budou zpracovávat Osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Zpracovatelem stanoveném a odpovídajícím této Smlouvě a Rámcové dohodě.

6. Záruky o technickém a organizačním zabezpečení ochrany Osobních údajů

- 6.1 S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování Osobních údajů i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob provede Zpracovatel vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku.
- 6.2 Zpracovatel zohlední rizika, která představuje zpracování Osobních údajů, zejména náhodné nebo protiprávní zničení, ztráty, pozměňování, neoprávněné zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných Osobních údajů, nebo neoprávněný přístup k nim.
- 6.3 Zpracovatel vede záznamy o všech kategoriích činností zpracování Osobních údajů prováděných pro Správce, jež obsahují:
- jméno a kontaktní údaje Zpracovatele nebo dalších zpracovatelů a Správce, a případného zástupce Zpracovatele a pověřence pro ochranu Osobních údajů;
 - kategorie zpracování Osobních údajů prováděného pro Správce;
 - informace o případném předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, včetně identifikace této třetí země či mezinárodní organizace, a resp. doložení vhodných záruk;
 - popis technických a organizačních bezpečnostních opatření.

Záznamy se vyhotovují písemně, v to počítaje i elektronickou formu. Povinnosti k záznamům nemá Zpracovatel zaměstnávající méně než 250 osob, ledaže zpracování Osobních údajů, které provádí, pravděpodobně představuje riziko pro práva a svobody subjektů údajů, zpracování není příležitostné, nebo zahrnuje zpracování zvláštních kategorií údajů nebo Osobních údajů týkajících se rozsudků v trestních věcech a trestných činů uvedených.

- 1.1 Zpracovatel chrání údaje před přístupem nepovolaných osob zamezením přístupu neoprávněných osob do jeho prostor, jakož i náležitou ochranou software i hardware. Zpracovatel není oprávněn ukládat Osobní údaje na veřejná úložiště.

7. Součinnost zpracovatele

- 7.1 Zpracovatel poskytuje Správci součinnost prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů.
- 7.2 Zpracovatel poskytuje Správci součinnost při zajišťování souladu s povinnostmi k zabezpečení Osobních údajů, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Zpracovatel k dispozici.
- 7.3 Zpracovatel poskytne Správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti, a umožní audity prováděné Správcem nebo jiným auditorem, kterého Správce pověřil.
- 7.4 Zpracovatel informuje neprodleně Správce v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn Správce porušuje právní předpisy týkající se ochrany Osobních údajů.
- 7.5 Zpracovatel neprodleně informuje Správce v případě jakýchkoliv potíží při plnění povinností v otázce ochrany Osobních údajů a o všech okolnostech týkajících se porušení povinností při zpracování a ochraně Osobních údajů. V takovém případě Zpracovatel přijme v nejkratším možném termínu veškerá nezbytná opatření k zajištění ochrany Osobních údajů a následně postupuje v souladu s pokyny Správce, budou-li mu sděleny.
- 7.6 Zpracovatel poskytne Správci na jeho vyžádání důkazy o přijatých a provedených technických a organizačních opatřeních k zajištění ochrany Osobních údajů.
- 7.7 V případě, že v souvislosti se zpracováním Osobních údajů Zpracovatelem bude zahájeno řízení ze strany orgánu, Zpracovatel poskytne Správci v těchto řízeních veškerou potřebnou součinnost.
- 7.8 Zpracovatel pravidelně prověřuje funkčnost a dostatečnost svých systémů vnitřní kontroly a řízení rizik včetně řízení rizika výskytu mimořádných událostí, které by mohly mít významný negativní vliv na řádný výkon zpracování Osobních údajů.
- 7.9 Správce má právo na získání detailních informací o bezpečnostních politikách/normách a architektuře aplikace od Zpracovatele a možnost provedení externího auditu nebo penetračního testování.
- 7.10 Správce je oprávněn kontrolovat dodržování plnění povinností u Zpracovatele, resp. na jiném místě, kde dochází ke zpracování Osobních údajů. Zpracovatel za tímto účelem zajistí osobám, které budou k provedení kontroly Správcem pověřeni, přístup ke všem relevantním informacím a na příslušná místa a k hodnocení oprávněnosti zpracování Osobních údajů. Správce má právo bez předchozího ohlášení provádět prověření nenarušující provoz sítě Zpracovatele. Důkladnější prověření sítě a fyzickou kontrolu Zpracovatele má Správce právo provádět na místě po oznámení zaslaném s předstihem tří (3) dnů.
- 7.11 Zpracovatel musí mít implementovány politiky pro přístup k operačnímu systému, databázím a aplikacím, kde dochází ke zpracování Osobních údajů.
- 7.12 Zpracovatel zajistí, že k systémům, na kterých je provozována aplikace Správce, mohou mít přístup jen ověření a oprávnění uživatelé. Zpracovatel zajistí, že přístup do aplikace Správce může být poskytnut jen uživatelům, kteří tento přístup mají ze strany Správce schválený. Správce může požadovat seznam osob, které mají přístup, včetně jejich oprávnění.

- 7.13 Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci potřebnou součinnost při vyřizování žádostí Subjektů údajů a provést dle pokynu Správce likvidaci, výmaz, opravu osobních údajů. Zpracovatel je povinen provést likvidaci osobních údajů, jakmile pomine účel, pro který byly osobní údaje zpracovány, nebo na základě žádosti subjektu údajů.
- 7.14 Zpracovatel zpřístupní a poskytne Správci veškeré informace o zpracování Osobních údajů a umožní správnímu orgánu vykonávat dohled nad Správcem, i pokud je sídlo Zpracovatele nebo další místo nebo místa výkonu zpracování Osobních údajů v zahraničí.

8.Odpovědnost zpracovatele a Důsledky porušení povinnosti při zpracování osobních údajů

- 8.1 Pokud Zpracovatel poruší tuto Smlouvu tím, že určí účely a prostředky zpracování Osobních údajů, považuje se ve vztahu k takovému zpracování za Správce se všemi z toho vyplývajícími důsledky.
- 8.2 Pokud bude Správci v souvislosti s prokazatelným porušením povinnosti Zpracovatele spojené s nakládáním s Osobními údaji uložena povinnost zaplatit pokutu nebo nahradit škodu či poskytnout peněžité zadostiučinění, Zpracovatel poskytne Správci odškodnění v plné výši uložené pokuty nebo uložené náhrady škody či peněžitého zadostiučinění.

9. Doba trvání a ukončení Smlouvy

- 9.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu poskytování Služeb. Tím nejsou dotčeny povinnosti plynoucí z bodu e) Preambule.
- 9.2 Správce je oprávněn převést výkon zpracování Osobních údajů na jinou osobu nebo zpět na sebe.

Standardy komunikace pro operátora call centra

1. operátor je povinen poskytovat pravdivé a úplné informace
2. operátor je povinen být vstřícný, příjemný, empatický, slušný
3. hovor nesmí sklouznout do familierností nebo vulgárností, není doporučené projevovat příliš velké emoce
4. na nestandardní chování volajícího nelze reagovat „stejnou notou“;
intonace operátora musí být vstřícná a nesmí vyznívat znuděně, odmítavě, podrážděně, povýšeně nebo unaveně (např. na základě již více odbavených hovorů);
při hovoru operátor musí vycházet z toho, že volající nezná technické detaily
v případě odkazování na webové stránky je nutné volajícího navigovat, kde konkrétní věc nalezne,
5. volající nesmí slyšet případnou interní komunikaci v průběhu hovoru,
je nutné věnovat pozornost odhadu povahy volajícího, předvídat konflikt a snažit se mu zamezit. V případě použití vulgarit ze strany volajícího je možné hovor s odkazem na nepřijatelnost vulgarit s pozdravem ukončit. Za vulgarity lze považovat výraz, který vyjadřuje negativní a silně emotivní postoj k operátorovi, nikoliv vůči Českému rozhlasu.