



E201200770605

Smlouva o poskytování služeb call centra (dle § 1746 odst. 2 občanského zákoníku)

Smluvní strany:

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví

se sídlem: Roškotova 1225/1, 140 21 Praha 4
zástupce: Ing. Ladislav Friedrich, CSc., generální ředitel
IČ: 47114321
DIČ: CZ47114321
zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A,
vložka 7232
dále jako „objednatel“

a

Europ Assistance s.r.o.

se sídlem: Na Pankráci 1658/121, PSČ 140 00
jednatel: Ing. Vladimír Fuchs, generální ředitel
IČ: 25287851
DIČ: CZ25287851
zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 87094
dále jako „poskytovatel“

uzavírají tuto
Smlouvu o poskytování služeb call centra
(dále jen „smlouva“):

Preambule

Objednatel oslovil několik subjektů Výzvou k podání nabídky k uspokojení poptávky implementace a zajištění služeb call centra pro provoz svého klíčového produktu - Asistenční služby OZP (dále jen AS OZP). Na základě výběru dle stanovených kritérií byla jako nejvhodnější vyhodnocena nabídka poskytovatele.

I. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje za úplaty zabezpečit a provozovat služby telefonického asistenčního centra (tzv. call centra) pro klienty objednatele za níže stanovených podmínek.
2. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za poskytnuté služby cenu stanovenou níže.
3. Rozsah služeb call centra (specifikace předmětu zakázky) je definován přílohou č. 1 k této smlouvě. Ceny za tyto služby jsou stanoveny v příloze č. 2 k této smlouvě.



Vyřizuje: Ing. Ladislav Wagner

Stránka 9 z 19

IČ 47114321 Tel.: 261 105 129
DIČ CZ 47114321 Fax: 261 105 300
Email: ladislav.wagner@ozp.cz

OZP je zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7232

4. Předmětem této smlouvy je zároveň definice rámcového ujednání stran o poskytování služeb nad rámec předešlého odstavce, a to vždy na základě objednávky objednatele zaslané po projednání kontaktních osob poskytovateli. Ceny za tyto služby jsou stanoveny v příloze č. 2 k této smlouvě.

II. Další podmínky

1. Poskytovatel zajistí pro služby poskytované na základě této smlouvy samostatné telefonní číslo a e-mailovou adresu, které budou po celou dobu účinnosti této smlouvy využívány pouze pro účely plnění této smlouvy. Poskytovatel zajistí stejnou kvalitu a rozsah informací bez ohledu na použitý komunikační kanál.
2. Přesné telefonní číslo a e-mailovou adresu poskytovatel průkazně sdělí nejpozději 1. 12. 2014.
3. Provozní doba call centra bude 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, každý den v roce.
4. Poskytovatel je oprávněn pořizovat zvukové záznamy a ukládat e-mailové zprávy v souladu s platnou legislativou tak, aby šetřil práva klientů objednatele.
5. Poskytovatel se zavazuje pravidelně školit své operátory a další zaměstnance komunikující s klienty v efektivní komunikaci s klienty.
6. Poskytovatel umožní objednateli proškolení svých zaměstnanců. Termín školení objednatel sdělí poskytovateli nejméně jeden měsíc předem.

III. Předávání informací

1. Smluvní strany se zavazují nakládat s informacemi klientů s nejvyšší opatrností a v souladu s přílohou č. 3 k této smlouvě.
2. Poskytovatel se zavazuje po každém uskutečněném kontaktu s klientem objednatele zaslat objednateli informace o tomto kontaktu, a to do 15 minut od ukončení tohoto kontaktu. Poskytovatel bude tyto informace poskytovat elektronicky, zabezpečeným e-mailem s ověřeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu na adresu asozp@ozp.cz. Informace budou odeslány v příloze tohoto mailu ve formátu zajišťujícím neporušitelnost zprávy (např. formát PDF). Zpráva bude označena číslem případu poskytovatele. Rozsah předávaných informací dohodnou kontaktní osoby smluvních stran.
3. Smluvní strany se zavazují spolupracovat na propojení svých informačních systémů tak, aby v případě rozhodnutí objednatele byla možná vzájemná výměna informací v reálném čase.

IV. Kontrola

1. Poskytovatel po dohodě kontaktních osob zajistí objednateli přístup k záznamům (náslechům) telefonických hovorů a přepis e-mailových zpráv, které se týkají plnění této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje pravidelně vyhodnocovat kvalitu poskytovaných služeb a bude objednateli navrhopvat kroky ke zlepšení úrovně služeb. Za tímto účelem monitoruje, vyhodnocuje a měsíčně elektronicky předává objednateli nejméně:
 - a) informace o průměrné době čekání na telefonní spojení
 - b) informace o průměrné době hovoru s klientem
 - c) informace o počtu nepřijatých / zrušených hovorů
 - d) informace o procentu telefonátů s čekací dobou do 20 sekund
 - e) reporting kontaktů jehož obsah dohodnou kontaktní osoby stran.
3. Poskytovatel je povinen zajistit, aby poskytované služby a informace byly v souladu s pokyny předanými objednatel.



Vyřizuje: Ing. Ladislav Wagner

Stránka 10 z 19

IČ 47114321
DIČ CZ 47114321Tel.: 261 105 129
Fax: 261 105 300
Email: ladislav.wagner@ozp.cz

OZP je zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7232

4. Objednatel je oprávněn kontrolovat a ověřovat kvalitu a rozsah poskytovaných služeb a poskytovatel je povinen mu k tomu zajistit nezbytnou součinnost tak, aby nedošlo k neodůvodněnému omezení jeho provozu.
5. Za účelem plnění tohoto článku se smluvní strany zavazují cestou kontaktních osob nejméně jednou ročně konzultovat průběh poskytování služeb. Právo kterékoli strany svolat pracovní schůzku zástupců stran k vyřešení požadavků a případných nedostatků služeb poskytovaných ve vzájemné spolupráci tím není dotčeno. Zástupci stran mohou také dohodnout rozšíření rozsahu předávaných informací o monitoringu a vyhodnocení.

V. Platební ujednání

1. Cena poskytovaných služeb je stanovena v příloze č. 2 k této smlouvě. K ceně bude účtována DPH v zákonné výši.
2. Cena bude objednatelům hrazena měsíčně vždy na základě daňového dokladu poskytovatele, který bude splňovat náležitosti dle platných právních předpisů. Součástí daňového dokladu bude soupis provedených služeb. Splatnost daňového dokladu bude nejméně 15 dní od doručení objednateli. Je-li na dokladu uvedena splatnost kratší, platí splatnost dle této smlouvy. Cena zahrnuje náklady na provoz telefonních linek poskytovatele, ale nikoli objednatel. V případě objednání doplňkových služeb objednatel uveď poskytovatel na daňovém dokladu číslo objednávky.
3. Platba bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet Zhotovitele uvedený v daňovém dokladu.
4. Pokud nastanou okolnosti, na základě kterých objednatel ručí za nezaplacenou daň z přidané hodnoty zhotovitelem podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, pak je objednatel oprávněn uhradit část odměny zhotovitele ve výši vyúčtované daně z přidané hodnoty na bankovní účet místně příslušného správce daně zhotovitele.
5. Postoupení pohledávky za objednatel zhotovitelem je možné jen s výslovným předchozím písemným souhlasem objednatel.

VI. Sankce

1. Poskytovatel a objednatel se zavazují postupovat dle této smlouvy v souladu s jejím textem, závaznými právními předpisy, výzvou k podání nabídky a nabídkou podanou poskytovatelem. V případě porušení uvedeného závazku nastupují tyto sankce:
 - a) V případě prodlení s úhradou ceny je poskytovatel oprávněn požadovat úroky z prodlení ve výši 0,01 % za každý započatý den prodlení;
 - b) Nebudou-li služby call centra v daném měsíci splňovat níže uvedené parametry, snižuje se cena poskytovaných služeb pro daný měsíc o 10 % za každý nedodržení parametr. Parametry jsou tyto:
 - i. dostupnost centrály minimálně 95 % přijatých hovorů ze 100 % nabídnutých hovorů
 - ii. průměrná čekací doba maximálně 12 s po skončení automatické hlasové odezvy
 - iii. počet odbavených hovorů do 20 s minimálně 80 %
 - iv. písemné vyjádření k písemně či elektronickou poštou podané reklamaci do 2 pracovních dnů.
 - c) V případě, že poskytovatel nedodrží své povinnosti z této smlouvy nebo závazný pokyn objednatel (např. neposkytne přesnou informaci klientovi objednatel), je poskytovatel povinen sjednat bezodkladně nápravu. Při opakování pochybení v obdobné věci zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč za každé jednotlivé opakování



Vyřizuje: Ing. Ladislav Wagner

Stránka 11 z 19

IČ 47114321
DIČ CZ 47114321Tel.: 261 105 129
Fax: 261 105 300Email: ladislav.wagner@ozp.cz

OZP je zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7232

- pochybení. Právo na náhradu škody či na úroky z prodlení tím není dotčeno. Smluvní pokuta je splatná do patnácti dnů od doručení výzvy k jejímu zaplacení poskytovateli.
2. Nebude-li poskytovatelem zajištěn nepřetržitý provoz odbavování hovorů a budou-li v důsledku toho dle této smlouvy pro objednatele nedostupné déle než 3 kalendářní dny ze 7 po sobě jdoucích, je poskytovatel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 4.000,- Kč za každý započatý den nedostupnosti služeb. Právo na náhradu škody tím není dotčeno. Smluvní pokuta je splatná do patnácti dnů od doručení výzvy k jejímu zaplacení poskytovateli.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Práva a povinnosti stran, které nejsou upraveny touto smlouvou, se řídí občanským zákoníkem a dalšími právními předpisy České republiky.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. 12. 2018 včetně. Plnění dle této smlouvy bude poskytováno od 1. 1. 2015 včetně.
3. Tuto smlouvu lze písemně vypovědět před uplynutím doby dle předchozího odstavce, a to i bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba začíná běžet dnem doručení výpovědi druhé smluvní straně na adresu zapsanou v obchodním rejstříku nebo do datové schránky. Výpověď se považuje za doručenou nejpozději třetím dnem jejího uložení na poště nebo desátým dnem od dodání do datové schránky.
4. Od této smlouvy lze odstoupit v případech stanovených zákonem a v případě přerušení poskytování služeb na dobu delší než 10 pracovních dní nebo v případě prodlení se zaplacením pohledávky dle této smlouvy po dobu delší než 1 měsíc.
5. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom.
6. Strany prohlašují, že si smlouvu přečetli, souhlasí s ní a na důkaz toho oprávněné osoby připojují své podpisy.

Seznam příloh:

Příloha č. 1 – Rozsah služeb

Příloha č. 2 – Ceny

Příloha č. 3 – Pravidla pro zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích

V Praze dne: 19. 11. 2014

.....
Ing. Ladislav Friedrich, CSc.,
generální ředitel
**Oborová zdravotní pojišťovna
zaměstnanců bank, pojišťoven a
stavebnictví**

V Praze dne: 10. 11. 2014

.....
Ing. Vladimír Fuchs
generální ředitel
Europ Assistance s.r.o.



Vyřizuje: Ing. Ladislav Wagner

IČ 47114321
DIČ CZ 47114321

Tel.: 261 105 129
Fax: 261 105 300

Email: ladislav.wagner@ozp.cz

Stránka 12 z 19

OZP je zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7232

Příloha č. 1 - Rozsah služeb**19. ČASOVÝ ROZSAH SLUŽEB**

Zajištění služeb call centra 24 hodin denně, 7 dní v týdnu v době od 1. 1. 2015 až 31. 12. 2018, a to nejméně ve všech případech níže uvedených základních požadavků na služby.

20. ROZSAH VYUŽITÍ

Předpokládaný rozsah vyřízení call centra je 6.000 – 20.000 kontaktů ročně (vyjma e-mailové korespondence a marketingové komunikace).

21. ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA SLUŽBY

- j) Schopnost přijímat požadavky telefonicky i elektronickou poštou (e-mailem)
- k) Telefonický a e-mailový kontakt s klientem a schopnost rozlišování skupin klientů (pojištěnců i smluvních poskytovatelů zdravotních služeb).
- l) Přijímání telefonických a e-mailových požadavků (a jejich zapisování do informačního systému, včetně archivace záznamů) na:
 - objednání k lékaři,
 - konzultaci s lékařem či koordinátorem Asistenční služby OZP v oblasti základních i specializovaných medicínských dotazů,
 - objednání dopravní zdravotní služby na základě doporučení lékaře či pro samoplátce,
 - objednání klienta ke smluvním partnerům poskytujícím celoplošné preventivní programy z nabídky OZP,
 - konzultace obecných dotazů v oblasti léků s lékařem či odborným pracovníkem v této oblasti,
 - poskytnutí obecných informací klientům propuštěným z hospitalizace,
 - nahlášení problémů s dostupností k zákonně a smluvně garantovaným zdravotním službám a reklamací úrovně poskytnutých zdravotních služeb.
- m) Poskytnutí obecné informace (včetně potřebného ověření aktuálnosti této informace):
 - vyhledání nejbližšího smluvního poskytovatele zdravotních služeb OZP,
 - nejbližší lékárny,
 - pohotovostního poskytovatele zdravotních služeb,
 - informace o nadstandardních službách OZP.
- n) Odborné medicínské informace:
 - encyklopedické informace,

- vysvětlení odborných termínů,
 - informace o prevenci a profylaxi,
 - obecné informace o léčivých přípravcích a medicínských postupech,
 - informace o očkování.
- o) Odborná konzultace s lékařem:
- konzultace aktuálního zdravotního stavu klienta, nebo jeho nezletilého dítěte s lékařem, s doporučením dalšího postupu,
 - nesmí suplovat linku 155 či 112,
 - vysvětlení výsledků vyšetření a laboratorních testů,
 - poradenství o konkrétních lécích a jejich interakcích,
 - vysvětlení konkrétních postupů,
 - preferované obory - 001 nebo 101 pro dospělého klientelu, 002 nebo 301 pro dětskou klientelu, 206 klinický farmakolog pro všechny věkové kategorie.
- p) Obecné informace o systému zdravotnictví v ČR, včetně s tím související právní terminologie:
- o veřejném zdravotním pojištění včetně souvisejících právních předpisů,
 - o systému poskytování zdravotních služeb,
 - o úhradách za léky a poskytnuté zdravotní služby,
 - o regulačních poplatcích,
 - informace plátcům pojistného,
 - podmínky pracovní neschopnosti,
 - ochrana osobních údajů a práv pacienta,
 - poskytování zdravotních služeb v zahraničí, včetně podmínek jejich úhrady z prostředků českého veřejného zdravotního pojištění, apod.
- q) Spolupráce při vytváření nových (i regionálně omezených) komerčních produktů a jejich prodej.
- r) Spolupráce při vytváření společných elektronických a ostatních systémů administrace kontaktů.

22. DOPLŇKOVÉ SLUŽBY (POUZE TY OZNAČENÉ KŘÍŽKEM)

- i) Poskytování dalších informací dle potřeb zadavatele (po proškolení):
☒ ano
- j) Konzultace s dalšími lékařskými odborníky:
- * ortopedem
 - * stomatologem
 - * gynekologem
 - * dermatologem
 - ☐ urologem



Vyrizuje: Ing. Ladislav Wagner

Stránka 14 z 19

IČ 47114321
DIČ CZ 47114321Tel.: 261 105 129
Fax: 261 105 300Email: ladislav.wagner@ozp.cz

OZP je zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7232

☒ další ☐ konzultace poskytovaná formou druhého názoru (second opinion)

k) Konzultace s dalšími nelékařskými odborníky:

☐ psychologem
☐ odborníkem na medicínské právo
* rehabilitačním odborníkem
☒ další ☐ konzultace poskytovaná formou druhého názoru (second opinion)

l) Zajištění dopravní zdravotní služby DRNR:

☒ ano

m) Nové typy služeb z oblasti asistence nad rámec základních požadavků (uveďte výčet):

☒ ano Péče o nemocného potomka, zajištění nadstandardního ubytování, organizace nákupu léků, organizace nákupu potřeb do domácnosti, doprava ze zdravotnického zařízení, doprovod pojištěného k lékaři.

n) Schopnost komunikace v cizích jazycích (uveďte výčet jazyků):

☒ ano anglický jazyk
dále v denních hodinách: němčina, chorvatština, francouzština, ruština, polština a španělština

o) Certifikace kvality (uveďte typ):

☒ ano ISO 9001:2001

p) Schopnost náboru nových klientů OZP, příp. jejích dceřiných společností:

☒ ano

23. KVALITA SLUŽEB A JEJÍ OVĚŘENÍ

Výše uvedené služby musí poskytovat proškolení operátoři s minimálně středním zdravotnickým vzděláním nebo praxí v poskytování zdravotní asistence a další pracovníci (lékaři apod.), schopní komunikovat, vést rozhovor, klienta uklidnit, odpovědět uspokojivě na jeho dotazy a působit celkově profesionálním dojmem. U dotazů předávaných pro finální zodpovězení musí být operátoři připraveni zjistit od klienta všechny podstatné informace.

Všechny telefonní hovory musí být zpřístupnitelné k náslechu zadavateli, minimálně po dobu 3 měsíců od jejich uskutečnění. Datové záznamy o telefonních hovorech budou archivovány poskytovatelem nejméně po dobu platnosti smlouvy, minimálně však po dobu nutnou pro skartaci těchto záznamů danou interními pravidly zadavatele, o kterých bude na vyžádání informovat kontaktní osoba. V případě potřeby poskytovatel předá zadavateli na vyžádání záznamy hovorů.



Vyřizuje: Ing. Ladislav Wagner

Stránka 15 z 19

IČ 47114321
DIČ CZ 47114321

Tel.: 261 105 129
Fax: 261 105 300
Email: ladislav.wagner@ozp.cz

OZP je zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7232

Zadavatel musí mít možnost osobně proškolit operátory poskytovatele.

Odborné medicínské služby zajišťují v rámci svých odborností lékaři poskytovatele ve stejném časovém rozsahu jako operátoři poskytovatele.

24. INFORMAČNÍ SYSTÉM

Telefonisté musí reagovat na telefonní hovory tak, aby klient zadavatele neměl pochybnost, že se dovolal na správné telefonní číslo.

Informační systém zájemce musí být propojitelný s objednávkovým systémem zadavatele, aby bylo možno zadávat požadavky na objednání a konzultace ve formě druhého názoru. Informační systém zájemce musí být schopen rozlišovat jednotlivé skupiny klientů a jejich nároky.



Vyřizuje: Ing. Ladislav Wagner

Stránka 16 z 19

IČ 47114321
DIČ CZ 47114321

Tel.: 261 105 129
Fax: 261 105 300
[Email:ladislav.wagner@ozp.cz](mailto:ladislav.wagner@ozp.cz)

OZP je zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7232

Příloha č. 2 - Ceny

Číslo položky	Obsah	Cena bez DPH
1	Měsíční paušální poplatek za 600 přijatých a 150 odchozích kontaktů dle specifikace předmětu zakázky	21 750 CZK
2	Jeden příchozí kontakt dle specifikace předmětu zakázky nad rámec paušálu	30 CZK
3	Jeden odchozí kontakt dle specifikace předmětu zakázky nad rámec paušálu	29 CZK
4	Jeden příchozí kontakt mimo specifikaci předmětu zakázky (CRM hovor mimo telemarketing)	29 CZK
5	Jeden odchozí kontakt mimo specifikaci předmětu zakázky (CRM hovor mimo telemarketing)	29 CZK
6	Jeden odchozí kontakt mimo specifikaci předmětu zakázky (telemarketing)	27 CZK

Kontaktem se rozumí telefonický hovor nebo zpráva elektronické pošty.

Součástí nabídkové ceny jsou veškeré náklady související s vyřízením kontaktu (zejména vč. telekomunikačních poplatků).



Vyřizuje: Ing. Ladislav Wagner

Stránka 17 z 19

IČ 47114321
DIČ CZ 47114321

Tel.: 261 105 129
Fax: 261 105 300

[Email:ladislav.wagner@ozp.cz](mailto:ladislav.wagner@ozp.cz)

OZP je zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7232

Příloha č. 3 - Pravidla pro zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích**I. Důvěrné informace**

1. Za důvěrné informace se považují veškerá data a informace získané v souvislosti s plněním předmětu smlouvy bez ohledu na způsob jejich poskytnutí, zaznamenání nebo uchovávání, s výjimkou:
 - a) dat a informací, které byly v době jejich poskytnutí veřejně známy nebo veřejně dostupné. V pochybnostech je povinen tuto skutečnost prokázat ten, kdo tyto informace použil;
 - b) dat a informací, které získá smluvní strana od osob, které jsou na základě předchozího nebo následného souhlasu smluvní strany oprávněny k jejich poskytování nebo šíření. V pochybnostech prokazuje oprávnění ten, kdo tyto informace použil;
 - c) dat a informací, o nichž smluvní strana výslovně sdělí, že je nepovažuje za důvěrné ve smyslu této smlouvy. Převzetí takovýchto dat a informací bude písemně potvrzeno.
2. Pro účely této smlouvy se důvěrné informace považují za obchodní tajemství chráněné občanským zákoníkem.

II. Nakládání s důvěrnými informacemi

1. Smluvní strany se zavazují, že pokud získají jakýmkoli způsobem a v jakékoli formě důvěrné informace, o kterých jim bylo druhou smluvní stranou sděleno, že jsou důvěrné, anebo vzhledem k jejich povaze bylo lze předpokládat, že na jejich utajení má druhá smluvní strana oprávněný zájem, a které nejsou v obchodních kruzích dostupné, budou s těmito informacemi nakládat jako s vlastním obchodním tajemstvím, aniž by bylo nutné tyto informace jednotlivě označovat jako důvěrné.
2. Smluvní strany se zavazují, že:
 - a) uchovají v tajnosti obsah této smlouvy a to, že byla uzavřena;
 - b) bez předchozí písemné dohody neučiní žádné tiskové prohlášení, veřejné nebo jiné oznámení týkající se této smlouvy a jejího plnění;
 - c) bez předchozího písemného souhlasu neposkytnou nebo neumožní získat důvěrné informace jakékoli jiné osobě. To se nevztahuje na právní, účetní nebo jiné odborné poradce či spolupracující třetí osoby, které se podílejí na plnění této smlouvy, s tím, že tyto osoby budou dbát ochrany těchto informací a tyto informace budou označeny jako důvěrné;
 - d) učiní veškerá opatření, která od nich lze rozumně požadovat, aby nedošlo k vyzrazení důvěrných informací, jakož i k možnosti neoprávněného přístupu k nim, nebo jejich použití jinou osobou;
 - e) nepoužijí důvěrné informace jinak, než pro účely plnění této smlouvy;
 - f) neučiní vůči jiným osobám žádné prohlášení týkající se správnosti nebo jiných aspektů důvěrných informací;
 - g) nepoužijí důvěrné informace ke své vlastní podnikatelské, investiční nebo jiné činnosti, s výjimkou činností prováděných v souvislosti s realizací této smlouvy;
 - h) budou s důvěrnými informacemi nakládat jako s vlastním obchodním tajemstvím;
 - i) budou ohledně důvěrných informací zachovávat mlčenlivost.
3. V případě, že smluvní strana zjistí, že došlo nebo může dojít k prozrazení důvěrných informací, resp. k jejich získání neoprávněnou osobou, zavazuje se neprodleně (nejpozději den následující po dni, kdy takovou skutečnost zjistí) písemně informovat druhou smluvní stranu a podniknout veškeré kroky potřebné k zabránění vzniku škody, nebo k jejímu maximálnímu omezení.
4. Za porušení této smlouvy se nepovažuje, pokud smluvní strana poskytne důvěrné informace v souladu se zákonem na žádost oprávněných orgánů veřejné správy. V takovém případě smluvní strana vyrozumí



Vyřizuje: Ing. Ladislav Wagner

Stránka 18 z 19

IČ 47114321
DIČ CZ 47114321Tel.: 261 105 129
Fax: 261 105 300
Email: ladislav.wagner@ozp.cz

OZP je zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7232

- druhou smluvní stranu neprodleně (nejpozději do druhého dne) o obdržení takové žádosti, a pokud to bude možné, požádá druhou smluvní stranu o stanovisko před poskytnutím informací.
5. Smluvní strany zajistí, aby všichni jejich zaměstnanci a smluvně vázaní externí spolupracovníci, jakož i všechny další osoby vykonávající činnosti dle této smlouvy, které přijdou do styku s důvěrnými informacemi, s nimi nakládaly výlučně v souladu s touto smlouvou, a to i po případném ukončení smluvních vztahů. Smluvní strany zajistí ochranu důvěrných informací ve smlouvách se třetími osobami, jakož i poučení těchto osob o důvěrné povaze jim předávaných informací.
 6. V případě porušení ustanovení této smlouvy a přílohy subjektem, který smluvní strana použila k činnosti podle této smlouvy, odpovídá za toto porušení dotyčná smluvní strana stejně, jako by tento závazek porušila sama.
 7. Smluvní strany jsou oprávněny provádět prověrky ochrany důvěrných informací a povinny umožnit tuto prověrku druhé smluvní straně.

III. Sankční ustanovení

Pokud smluvní strana poruší svou povinnost dle této přílohy a takto způsobí druhé straně škodu nebo způsobí, že ona, nebo třetí osoba získá na základě takové skutečnosti majetkový prospěch, bude mít druhá smluvní strana vůči porušiteli nárok na náhradu veškeré jí vzniklé škody, nárok na zaplacení částky odpovídající majetkovému prospěchu a nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 250.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení. Smluvní pokutou není dotčeno právo na náhradu škody. Splatnost smluvní pokuty je 15 dní od doručení výzvy k jejímu zaplacení.



Vyřizuje: Ing. Ladislav Wagner

Stránka 19 z 19

IČ 47114321
DIČ CZ 47114321

Tel.: 261 105 129
Fax: 261 105 300

Email: ladislav.wagner@ozp.cz

OZP je zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7232

