# Příkazní smlouva

**č. OLP/****700/2017**

**„Správa a provoz Zákaznického centra Libereckého kraje"**

uzavřená podle § 2430 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších právních předpisů, mezi těmito smluvními stranami:

**Liberecký kraj**

se sídlem Liberec 2, U Jezu 642/2a, 461 80

IČ: 70891508

DIČ: CZ70891508

zastoupený Martinem Půtou, hejtmanem

bankovní spojení:  Komerční banka a.s., Liberec

číslo účtu: 19-7964200287/0100

dále jen „příkazce“

a

**KORID LK, spol. s r.o.**

se sídlem U Jezu 642/2a, 46180 Liberec 2

IČ: 27267351

DIČ:  27267351

osoba oprávněná podepsat smlouvu: Ing. Pavel Blažek, jednatel

bankovní spojení: Komerční banka a.s., Liberec

číslo účtu: 35-5526710237/0100

evidence: vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod sp. zn. C 21625

dále jen „příkazník“

takto:

**Úvodní ustanovení**

1. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje specifikující smluvní strany jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů písemně oznámí druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu. Při změně identifikačních údajů smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke smlouvě dodatek, jedině že o to požádá jedna ze smluvních stran.
2. Společnost KORID LK, spol. s r.o. byla založena jako společnost s ručením omezeným, která se zabývá odborným poradenstvím v oblasti veřejné dopravy a je zaměřena na koordinaci veřejné dopravy na území Libereckého kraje. Jediným vlastníkem společnosti je Liberecký kraj.
3. Příkazník prohlašuje, že je právnickou osobou ve smyslu ust. § 11 odst. 1 zákona
č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění. V případě, že by se po uzavření této smlouvy toto prohlášení ukázalo jako nepravdivé, odpovídá příkazník příkazci za škodu, která by mu tím vznikla, ať již z rozhodnutí soudu či správního orgánu.

**Definice pojmů**

1. Zákaznické centrum je projektem, jehož výstupem je souhrn definic procesů, smluvních a obchodních podmínek a pravidel k poskytování služeb občanům souvisejících s kartou Opuscard a integrovaným dopravním systémem IDOL.
2. Kontaktní místo (KM) je obchodní místo - fyzická přepážka (přepážky), kde jsou poskytovány služby související s veřejnou dopravou. Služby jsou poskytovány dle kategorizace kontaktních míst.

**Článek I.**

**Předmět smlouvy**

1. Příkazník se zavazuje, že pro příkazce zařídí níže specifikovanou záležitost a za tím účelem provede požadované činnosti, nebo činnosti, které vyžaduje povaha obstarávané záležitosti:
2. služby provozování a správy centrálního kontaktního místa v Evropském domě,
3. služby provozování a správy kontaktního místa Frýdlantská 193,
4. řízení sítě kontaktních míst v rámci Libereckého kraje.

**Článek II.**

**Specifikace závazku příkazníka**

1. Příkazník se zavazuje pro příkazce zajišťovat řádné plnění dle čl. I v rozsahu, který je uveden v Příloze č. 1., a ve schváleném Prováděcím projektu Zákaznického centra veřejné dopravy, ver. 3.41.
2. Příkazník se zavazuje plnit dle této smlouvy nepřetržitě od 1. 12. 2017 do zániku závazku dle čl. VI. této smlouvy.

**Článek III.**

**Práva a povinnosti smluvních stran**

1. Příkazník je povinen zařídit sjednanou záležitost s odbornou péčí, podle pokynů příkazce, v souladu s podklady k veřejné zakázce a v souladu se zájmy příkazce, které příkazník zná nebo musí znát.
2. Příkazník je povinen po celou dobu provádění plnění podle této smlouvy disponovat potřebnou kvalifikací. Příkazník je na žádost příkazce povinen existenci skutečností prokazujících potřebnou kvalifikaci prokázat ve lhůtě stanovené příkazcem a způsobem dle požadavku příkazce.
3. Příkazník se zavazuje neprodleně informovat příkazce o všech skutečnostech, které by mu mohly způsobit finanční, nebo jinou újmu, o překážkách, které by mohly ohrozit termíny stanovené touto smlouvou.
4. Příkazník je povinen oznámit příkazci všechny okolnosti, které zjistil při zařizování záležitosti a jež mohou mít vliv na změnu jeho pokynů.
5. Příkazník se zavazuje podat příkazci zprávu o postupu plnění této smlouvy, kdykoli o to příkazce požádá, a to způsobem, v rozsahu a ve lhůtě dle požadavku příkazce.
6. Příkazník se zavazuje, že bez předchozího souhlasu příkazce se neodchýlí od příkazcových pokynů.
7. Příkazník je povinen upozornit příkazce bez zbytečného odkladu na nevhodnost jeho pokynů, jestliže mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení odborné péče.
8. Příkazník se zavazuje, že bez zbytečného odkladu oznámí příkazci potřebu uskutečnění právního jednání. K tomu mu příkazce vystaví plnou moc.
9. Příkazník se zavazuje bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 dnů, předat příkazci všechny věci, které za něho převzal nebo obstaral při vyřizování sjednané záležitosti. Požaduje-li to jedna ze smluvních stran, sepíší smluvní strany o předání věci předávací protokol, který musí být podepsán oprávněnými zástupci smluvních stran.
10. Sjednanou záležitost může příkazník zařídit prostřednictvím subdodavatelů, odpovídá však, jako by plnil sám.
11. Příkazník je povinen mít po celou dobu provádění plnění podle této smlouvy sjednané pojištění odpovědnosti za škodu s pojistným plněním ve výši nejméně 2.000.000,-- Kč (slovy: dvamiliony\_korun českých) na pojistnou událost. Příkazník je na žádost příkazce povinen předložit doklad o existenci pojištění ve lhůtě stanovené příkazcem.
12. Příkazce se zavazuje zajistit pro obsluhu Zákaznického centra veřejné dopravy uživatelskou podporu systému KCLK.
13. Příkazník je povinen do 28. února 2018 předložit příkazci vypracovanou základní dokumentace potřebné pro soulad zpracování osobních údajů s Nařízením 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“). Základní dokumentace potřebné pro soulad zpracování osobních údajů s GDPR kterou je příkazce povinen si nechat vypracovat, musí mít minimálně následující rozsah:
* vstupní a rozdílová analýza na požadavky GDPR,
* posouzení vlivu jednotlivých zpracování na ochranu osobních údajů (DPIA),
* návrh smluvního rámce na ochranu osobních údajů Zákaznického centra veřejné dopravy,
* vzory smluv pro zpracovatele osobních údajů v rámci OPUSCARD,
* návrh úpravy formulářů OPUSCARD,
* text vnitřních směrnic příkazce s definovaným rozsahem, odpovědnostmi a důvodu zpracování osobních údajů.

**Článek IV.
Odměna a platební podmínky**

1. Odměnu příkazníka tvoří paušální odměny podle odstavců 2, 3 a 4, a dále pohyblivá částka, která se sestává z plateb a poplatků hrazených jednotlivými držiteli karet Opuscard, které jsou uvedeny v Ceníku poplatků, který je Přílohou č. 5 této smlouvy, která tvoří její nedílnou součást.
2. Odměna za přípravu zahájení provozu střediska v souladu se schváleným Projektovým záměrem Zákaznického centra veřejné dopravy do 31.12.2017 je smluvními stranami sjednána ve výši:
* 970.000,- Kč (slovy: devětsetsedmdesát tisíc korun českých) bez DPH,
* 1.173.700,- Kč (slovy: jedenmilionstosedmdesáttřitisícsedmset korun českých) včetně DPH, jejíž sazba ke dni uzavření této smlouvy činí 21%.
1. Odměna za předložení základní dokumentace potřebné pro soulad zpracování osobních údajů s GDPRveřejné dopravy, dle čl. V. odst. 13. této smlouvy je smluvními stranami sjednána ve výši:
* 600.000,- Kč (slovy: šestsettisíc korun českých) bez DPH
* 726.000 Kč (slovy:sedmsetdvacetšesttisíc korun českých) včetně DPH, jejíž sazba ke dni uzavření této smlouvy činí 21%.
1. Měsíční odměna za zařízení sjednané záležitosti je smluvními stranami sjednána ve výši:
* 177.000,- Kč (slovy: Jednostosedmdesátsedmtisíc korun českých) bez DPH,
* 214.170,- Kč (slovy: dvěstěčtrnácttisícstosedmdesát korun českých) včetně DPH, jejíž sazba ke dni uzavření této smlouvy činí 21%.
1. Odměny dle odst. 2, 3 a 4 uvedené bez DPH jsou stanoveny jako konečné a nepřekročitelné a zahrnují veškeré náklady nezbytné k řádnému splnění závazků příkazníka, včetně inflace, a dále zahrnují veškeré náklady a škody, které příkazníkovi vzniknou při provádění plnění dle této smlouvy. Odměna dle odst. 2 zahrnuje všechny implementačními náklady k zahájení provozu střediska. Odměna dle odst. 3 zahrnuje všechny náklady k vypracování základní dokumentace potřebné pro soulad zpracování osobních údajů s GDPR dle čl. V. odst. 13. této smlouvy.
2. Příkazník je oprávněn fakturovat odměnu takto:
* odměnu dle odst. 2 po nabytí účinnosti smlouvy, přičemž součástí faktury bude podepsané potvrzení s přehledem o provedených implementačních činnostech,
* odměnu dle odst. 3 po schválení základní dokumentace potřebné pro soulad zpracování osobních údajů s GDPR, dle čl. V. odst. 13. této smlouvy, přičemž součástí faktury musí být podepsaná akceptace vypracované dokumentace,
* odměnu dle odst. 4 od 1. 1. 2018 měsíčně po obstarání sjednané záležitosti a po té, co předá příkazci všechny věci, které za něho převzal, nebo obstaral, přičemž součástí předložené faktury bude podepsané potvrzení s přehledem o provedené činnosti dle této smlouvy za fakturované období.
1. Faktura (daňový doklad) je splatná ve lhůtě 30 dnů od vystavení a musí být doručena příkazci.
2. Faktura (daňový doklad) musí obsahovat zejména:
* označení osoby příkazníka včetně uvedení sídla a IČ (DIČ),
* označení osoby příkazce včetně uvedení sídla, IČ a DIČ,
* evidenční číslo faktury a datum vystavení faktury,
* rozsah a předmět plnění (nestačí pouze odkaz na evidenční číslo této smlouvy),
* den uskutečnění plnění,
* označení této smlouvy včetně uvedení jejího evidenčního čísla,
* lhůtu splatnosti v souladu s předchozím odstavcem,
* označení banky a číslo účtu, na který má být odměna poukázána.
1. Kromě náležitostí uvedených v předchozím odstavci musí faktura (daňový doklad) obsahovat náležitosti dle příslušných právních předpisů.
2. Jestliže faktura (daňový doklad) nebude obsahovat dohodnuté náležitosti, nebo náležitosti dle příslušných právních předpisů, nebo bude mít jiné vady, je příkazce oprávněn ji vrátit příkazníkovi s uvedením vad. V takovém případě se přeruší lhůta splatnosti a počne běžet znovu ve stejné délce vystavením opravené faktury (daňového dokladu).
3. Dohodnutou odměnu uhradí příkazce na základě faktury (daňového dokladu), která obsahuje všechny náležitosti stanovené touto smlouvou a příslušnými právními předpisy, bezhotovostním převodem na účet příkazníka uvedený v této smlouvě nebo na účet, který příkazník příkazci písemně sdělí po uzavření této smlouvy.
4. V případě, že se příkazníkovi nepodaří dosáhnout výsledku vymezeného v článku II. této smlouvy, pak mu místo odměny uhradí příkazce pouze poměrnou část odměny a náklady, které příkazník v souvislosti s plněním této smlouvy účelně vynaložil. Účelně vynaložené náklady musí příkazník příkazci doložit.
5. V případě, že se příkazníkovi nepodaří dosáhnout výsledku vymezeného v článku II. této smlouvy v důsledku porušení svých povinností, pak příkazníkovi nenáleží odměna ani úhrada jakýchkoli nákladů, které příkazník v souvislosti s plněním této smlouvy vynaložil. Toto neplatí, bylo-li porušení způsobeno zásahem vyšší moci nebo neposkytnutím součinnosti příkazce.

**Článek V.
Dohoda o smluvní pokutě, úrok z prodlení, náhrada škody a započtení**

1. V případě, že příkazník nebude řádně plnit činnosti, ke kterým se zavázal v článku II. této smlouvy (popř., které jsou uvedeny v příloze této smlouvy), zavazuje se příkazník uhradit příkazci smluvní pokutu ve výši 0,5 % z odměny dle článku IV. odst. 4 včetně DPH za každý případ.
2. V případě, že příkazník nedodrží termíny vyplývající z této smlouvy, které souvisí s přípravou zahájení provozu Centrálního pracoviště, zavazuje se příkazník uhradit příkazci smluvní pokutu ve výši 0,5 % z odměny dle článku IV. odst. 2 včetně DPH za každý započatý den prodlení. V případě, že příkazník nedodrží termíny vyplývající z této smlouvy, které souvisí s předložením příkazci vypracované základní dokumentace potřebné pro soulad zpracování osobních údajů s GDPR, zavazuje se příkazník uhradit příkazci smluvní pokutu ve výši 0,5 % z odměny dle článku IV. odst. 4 včetně DPH za každý započatý den prodlení. V případě, že příkazník nedodrží jakékoliv další termíny vyplývající z této smlouvy nebo stanovené příkazcem na základě této smlouvy, které souvisí s přípravou zahájení provozu střediska, zavazuje se příkazník uhradit příkazci smluvní pokutu ve výši 0,5 % z odměny dle článku IV. odst. 4 včetně DPH za každý započatý den prodlení.
3. V případě, že příkazník nesplní pokyn udělený příkazcem na základě této smlouvy, zavazuje se příkazník uhradit příkazci smluvní pokutu ve výši 0,5 % z odměny dle článku IV. odst. 4 včetně DPH za každé nesplnění pokynu.
4. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 10 dnů ode dne zániku povinnosti, kterou utvrzuje. Příkazník je povinen na výzvu příkazce uhradit dosud vzniklou část smluvní pokuty i před zánikem utvrzené povinnosti, v takovém případě je vzniklá část smluvní pokuty splatná ve lhůtě 10 dnů od doručení písemné výzvy příkazníkovi.
5. Smluvní pokuta je za účelem jejího započtení proti pohledávce příkazníka na zaplacení odměny splatná ihned po zániku utvrzené povinnosti. Úrok z prodlení vzniklý v důsledku včasného neuhrazení smluvní pokuty je za účelem jeho započtení proti pohledávce příkazníka na zaplacení odměny splatný ihned po jeho vzniku.
6. Příkazce se zavazuje při prodlení se zaplacením faktury zaplatit příkazníkovi úrok z prodlení ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý den prodlení.
7. Příkazce má právo na náhradu škody způsobené porušením jakékoli povinnosti příkazníkem vztahující se k této smlouvě. Vznikne-li škoda v důsledku porušení povinnosti, která je utvrzena smluvní pokutou, má příkazce právo na náhradu škody, která dohodnutou smluvní pokutu převyšuje. Příkazník rovněž odpovídá příkazci za škodu, která mu vznikne v důsledku jednání příkazníka, kterým je porušen platný zákon o zadávání veřejných zakázek.
8. Příkazce je oprávněn započíst svoji pohledávku, kterou má za příkazníkem, proti pohledávce příkazníka za příkazcem, a to za podmínek stanovených touto smlouvou a občanským zákoníkem. Pokud příkazník poruší některou ze svých povinností a v důsledku toho vznikne příkazci nárok na smluvní pokutu, prohlašuje příkazník, že v takovém případě nebude považovat pohledávku příkazce za nejistou nebo neurčitou a souhlasí s tím, aby si ji příkazce započetl proti nároku příkazníka na uhrazení faktury, popř. proti jiné pohledávce příkazníka za příkazcem.

**Článek VI.**

**Zánik závazku**

1. Příkazce je oprávněn příkaz kdykoli odvolat. Pouze v případě, že důvodem pro odvolání není porušení povinností vyplývající z této smlouvy ze strany příkazníka, má příkazník právo na úhradu nákladů, které v souvislosti s plněním této smlouvy účelně vynaložil a na poměrnou část odměny přiměřenou vynaložené námaze.
2. Příkazník je oprávněn kdykoli příkaz vypovědět. Příkazník je v takovém případě povinen uhradit příkazci škodu, která mu tím vznikla, jedině, že by důvod výpovědi spočíval v porušení povinností vyplývajících z této smlouvy ze strany příkazce.

**Článek VII.**

**Zástupci smluvních stran a doručování písemností**

1. Ve věcech plnění této smlouvy je zástupcem a kontaktní osobou na straně příkazce:

* Ing. Pavel Tvrzník, tel.: 485 226 502, e-mail: pavel.tvrznik@kraj-lbc.cz
* Ing. Jan Čáp tel. 485 226 596, e-mail: jan.cap@kraj-lbc.cz
1. Ve věcech plnění této smlouvy je zástupcem a kontaktní osobou na straně příkazníka:
* Ing. Jiří Hruboň, tel.: 603 155 885, e-mail: jiri.hrubon@korid.cz
1. Určení zástupci smluvních stran jednají za smluvní strany ve všech věcech souvisejících s plněním této smlouvy, zejména podepisují zápisy z jednání smluvních stran a doklad o předání věcí. Určený zástupce příkazce je též oprávněn udělovat příkazníkovi pokyny.
2. Změna určení výše uvedených zástupců smluvních stran nevyžaduje změnu této smlouvy. Smluvní strana, o jejíhož zástupce jde, je však povinna takovou změnu bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
3. Kromě jiných způsobů komunikace dohodnutých mezi stranami se za účinné považují osobní doručování, doručování doporučenou poštou, datovou schránkou či elektronickou poštou. Pro doručování platí kontaktní údaje smluvních stran a jejích zástupců uvedené v této smlouvě nebo kontaktní údaje, které si smluvní strany po uzavření této smlouvy písemně oznámily.
4. Oznámení správně adresovaná se považují za uskutečněná v případě osobního doručování anebo doručování doporučenou poštou okamžikem doručení.

**Článek VIII.**

**Zveřejnění smlouvy a obchodní tajemství**

1. Příkazník bere na vědomí, že smlouvy s hodnotou předmětu převyšující 50.000 Kč bez DPH včetně dohod, na základě kterých se tyto smlouvy mění, nahrazují nebo ruší, zveřejní příkazce v **registru smluv** zřízeném jako informační systém veřejné správy na základě zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.Příkazník výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva včetně případných dohod o její změně, nahrazení nebo zrušení byly v plném rozsahu v registru smluv příkazcem zveřejněny.
2. Příkazník prohlašuje, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažuje za obchodní tajemství a uděluje svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

**Článek IX.**

**Ostatní ustanovení**

1. Příkazník není oprávněn postoupit třetí straně bez souhlasu příkazce žádnou pohledávku, kterou vůči němu má a která vyplývá z této smlouvy.
2. Příkazník na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 občanského zákoníku.
3. Není-li v této smlouvě ujednáno jinak, vztahuje se na vztahy z ní vyplývající občanský zákoník.

**Článek X.
Závěrečná ustanovení**

1. Tuto smlouvu je možno měnit pouze písemně na základě vzestupně číslovaných dodatků a to prostřednictvím osob oprávněných k uzavření této smlouvy.
2. Tato smlouva je vyhotovena ve třech vyhotoveních, které mají platnost a závaznost originálu. Příkazce obdrží dvě vyhotovení a jedno vyhotovení obdrží příkazník.
3. Tato smlouva nabývá účinnosti podpisem poslední smluvní strany. V případě, že bude zveřejněna příkazcem v registru smluv, nabývá však účinnosti nejdříve tímto dnem, a to i v případě, že bude v registru smluv zveřejněna protistranou nebo třetí osobou před tímto dnem.
4. Smluvní strany prohlašují, že souhlasí s textem této smlouvy. Smlouva byla schválena usnesením Rady Libereckého kraje č. ze dne

1. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
* Příloha č. 1 - Rozsah plnění
* Příloha č. 2 - Podmínky pro vydávání a užívání karty Opuscard
* Příloha č. 3 – Žádost o vydání karty OPUSCARD
* Příloha č. 4 – Souhlas se zpracováním osobních údajů
* Příloha č. 5 – Ceník poplatků

6. V případě, že nelze vedle sebe aplikovat ustanovení této smlouvy a její přílohu tak, aby mohly být užity vedle sebe, pak mají přednost ustanovení této smlouvy.

V Liberci dne V Liberci dne

……………………………… …………………………

Martin Půta, hejtman Ing. Pavel Blažek, jednatel

**Příloha č. 1. Rozsah plnění**

**Centrální přepážka**

* Provoz centrální přepážky v prostorách Evropského domu na vlastní náklady v obsazení min. 2 osobami v pracovní dny v rozsahu 44 hodin týdně. Provozovatel může upravit provozní dobu či tuto dobu jednorázově zkrátit v důsledku provozní odstávky po předchozím písemném souhlasu příkazce.
* Řešení všech životních situací držitelů karet a žadatelů o kartu, zejména pořízení dat ze žádostí o kartu a z osobních dokladů, změny dat držitelů a příprava podkladů pro personalizaci karet.
* Výroba osobních karet z podkladů v režimu dávkovém i na počkání.
* Výroba přenosných (anonymních) karet.
* Registrace jiných nosičů identity a jízdného mimo kartu Opuscard
* Prodej všech tarifních produktů IDOL a zboží v souvislosti s IDOL a OPUSCARD.
* Potvrzování nároku na zlevněné jízdné z dodaných podkladů a změna profilu
* Helpdesk a call centrum pro partnery (dopravce, instituce) a občany:
	+ Online služby nepřetržitě 7 dní v týdnu 24 hodin
	+ Telefonní služby v režimu 7 dní v týdnu, 4:00 – 24:00
	+ E-mailové služby v pracovní dny s odpovědí do druhého pracovního dne

**Kontaktní místo Frýdlantská ulice**

* Provoz přepážky v prostorách ve Frýdlantské ulici č.p. 193 na vlastní náklady v obsazení min. 2 osobami v pracovní dny v rozsahu 40 hodin týdně. Provozovatel může upravit provozní dobu či tuto dobu jednorázově zkrátit v důsledku provozní odstávky po předchozím písemném souhlasu příkazce.
* Řešení všech životních situací držitelů karet a žadatelů o kartu, zejména pořízení dat ze žádostí a z osobních dokladů, změny dat držitelů a příprava podkladů pro personalizaci karet.
* Výroba osobních karet z podkladů na počkání.
* Registrace jiných nosičů identity a jízdného mimo kartu Opuscard.
* Prodej všech tarifních produktů IDOL a zboží v souvislosti s IDOL a OPUSCARD.

**Síť kontaktních míst**

* Udržování a rozvoj sítě kontaktních míst všech kategorií úrovně poskytovaných služeb provozovaných dopravci, obcemi a dalšími institucemi (dále jen „provozovatelé kontaktních míst“).
* Příkazník odpovídá, že provoz těchto kontaktních míst bude prováděn v souladu s Podmínkami pro vydávání a užívání karty OPUSCARD, které jsou Přílohou č. 2 této smlouvy.
* Metodické řízení sítě kontaktních míst formou franšízy.
* Příkazník je povinen předložit příkazci kopii smlouvy o zajištění provozu kontaktního místa, kterou s provozovateli kontaktních míst uzavřel, a to nejpozději do 14 dní od jejího podpisu.
* Školení obsluhy kontaktních míst včetně aplikace Zákona na ochranu osobních údajů.
* V rámci udržování a rozvoje sítě kontaktních míst je příkazník povinen předkládat příkazci návrhy smluv o zpracování osobních údajů s provozovateli kontaktních míst. Tyto smlouvy bude s provozovateli kontaktních míst uzavírat příkazce.

**Logistika**

* Zásobování sítě kontaktních míst zbožím souvisejícím s IDOL a OPUSCARD.
* Zásobování sítě kontaktních míst spotřebním materiálem pro výrobu karet a tiskopisy.
* Vytváření a aktualizace podkladů (žádostí) o osobní kartu a tarifní produkty s důrazem na jednoduchost.
* Výroba a distribuce tiskopisů v síti KM.
* Vedení příruční spisovny pro veškeré dokumenty související s kartou Opuscard. Činnosti a procesy spojené se Spisovnou, zejména archivaci a skartaci, zajišťuje příkazce.

**Marketing a propagace**

* Analýzy zákaznických segmentů, jejich chování.
* Poskytnutí anonymizovaných statistických údajů dle požadavků příkazce
* Odbourávání bariér při využívání elektronických nástrojů OPUSCARD v tarifu IDOL.
* Tvorba obsahu a distribuce propagačních materiálů a informací k OPUSCARD a IDOL včetně obsahu portálu [www.opuscard.cz](http://www.opuscard.cz) a [www.mojeopuscard.cz](http://www.mojeopuscard.cz). Webové portály provozuje příkazce.

**Projektové řízení a rozvoj**

* Trvalý rozvoj projektu Zákaznického centra a aplikace impulsů ke změně.

**Příruční spisovna Zákaznického centra veřejné dopravy**

* + Příkazník předá zástupci příkazce, vedoucímu odboru informatiky, veškeré vyplněné formuláře žádostí o karty, souhlasy se zpracováním osobních údajů, jejichž vzory jsou obsahem příloh č. 3 a 4 této smlouvy, které tvoří její nedílnou součást, případně i další dokumenty, které vzniknou při poskytování služeb Zákaznického centra veřejné dopravy (předávací protokoly karet apod.) a to vždy za uzavřený měsíc. Uzavřeným měsícem se rozumí, že u všech žádostí v daném měsíci byl ukončen proces vydávání karty.
	+ Po uplynutí skartačních lhůt provede příkazce skartaci písemných nosičů osobních údajů a anonymizaci osobních údajů v záznamu o vydané kartě.

**Kvantifikace poskytovaných služeb**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Činnost** | **Kritérium** | **Kvantita** |
| Provoz centrálního kontaktního místa | Personál | 2+vedoucí zam. |
|  | Provozní doba | 44 hodin/týden |
| Provoz kontaktního místa Frýdlantská | Personál | 2 zaměstnanci |
|  | Provozní doba | 40 hodin/týden |
| Řízení sítě kontaktních míst včetně logistiky (karty, materiál) | Kategorie A | min. 2 |
|  | Kategorie B | min. 4 |
|  | Kategorie C | min. 5 |
| Provoz online služeb 24/7 | Helpdesk B2C | 1 |
|  | Helpdesk B2B | 1 |
|  | Účet karty | 1 |
|  | Portál Opuscard | 1 |
|  | Portál IDOL | 1 |
| Vydávané a registrované karty a jiná média | Nosič | min. 20 000/rok |