

Obsah

Použité zkratky	IX
O autorech	XI
Předmluva	XIII
Úvod	XV
Kapitola 1 Pojem outsourcingu	1
1.1 „Na počátku bylo slovo“	1
1.2 Užívané definice outsourcingu	2
1.3 Analýza sémantická	4
1.4 Analýza systematická	6
1.5 Analýza funkční	32
Kapitola 2 Účel (cíle) outsourcingu	36
Kapitola 3 Základní filozofie outsourcingové smlouvy	39
3.1 Oboustranně výhodné podmínky	39
3.2 Jasně a srozumitelně formulovaná pravidla	39
3.3 Odborné zpracování smlouvy	40
3.4 Soulad s právním řádem	41
3.5 Předvídání problémů	43
Kapitola 4 Příprava na uzavření outsourcingové smlouvy	44
4.1 Příprava na straně zákazníka	44
4.2 Příprava na straně dodavatele	45
4.3 Due diligence	46
4.4 Vytváření a negociace smlouvy	48
4.5 Návrh smlouvy vytvářený zákazníkem	49
4.6 Návrh smlouvy vytvářený dodavatelem	50
4.7 Návrh smlouvy vycházející z obchodních podmínek zákazníka	51
Kapitola 5 Forma outsourcingové smlouvy	52

Kapitola 6 Členění outsourcingové smlouvy	54
6.1 Definice	55
6.2 Úvodní ustanovení	58
6.3 Účel smlouvy	59
6.4 Předmět smlouvy	60
6.5 Doba trvání smlouvy	61
6.6 Fáze vytvoření podmínek	64
6.6.1 První milník	64
6.6.1.1 Převzetí prostředků používaných pro poskytování služeb	64
6.6.1.2 Převzetí zaměstnanců	65
6.6.1.3 Převzetí smluv s třetími stranami	65
6.6.2 Druhý milník	66
6.7 Fáze poskytování stávajících služeb	67
6.8 Vyhodnocení a schválení plnění	70
6.9 Exit a ukončení	73
6.10 Minimální objem služeb	76
6.11 Přechod zaměstnanců	79
6.12 Ochrana informací	85
6.13 Ochrana zaměstnavatelských práv	88
6.14 Cena a způsob placení	89
6.15 Benchmarking	92
6.15.1 Úhrada nákladů spojených s benchmarkingem	92
6.15.2 Časová účinnost změny	93
6.15.3 Identifikace subjektu, který bude benchmarking provádět	94
6.15.4 Četnost benchmarkingu	94
6.15.5 Stanovení podmínek pro benchmarkera	95
6.15.6 Využití benchmarkingu pro změnu smlouvy	96
6.15.7 Alternativní způsoby úpravy smluvních podmínek	96
6.16 Práva duševního vlastnictví	99
6.16.1 Autorská díla zhotovená na zakázku	100
6.16.2 Standardní autorské dílo	100
6.16.3 Autorská díla třetích stran	101
6.17 Governance (řízení projektu)	105
6.18 Prohlášení smluvních stran	113
6.19 Záruka za kvalitu, odpovědnost za vady	113

6.19.1	Vymezení, kdy je plnění považováno za porušení smlouvy	114
6.19.2	Způsob určení, zda je služba považována za vadnou	115
6.19.3	Určení povinností poskytovatele v případě, že služba je poskytována vadně	116
6.20	Odpovědnost za škodu	117
6.21	Zajištění	120
6.21.1	Záruka mateřské společnosti	121
6.21.2	Rating společnosti poskytovatele	121
6.21.3	Zajištění nefinančních nároků zákazníka	122
6.21.4	Smluvní pokuty	122
6.22	Smluvní sankce	123
6.23	Řešení sporů	124
6.24	Ukončení smlouvy	126
6.24.1	Řádné ukončení smlouvy	127
6.24.2	Předčasné ukončení smlouvy	127
6.24.3	Pozastavení plnění části povinností ze smlouvy	128
6.25	Závěrečná ustanovení	131
6.25.1	Omezení změn personálních podmínek	132
6.25.2	Ochrana zaměstnanců	133
6.25.3	Možnost použití subdodavatelů	133
6.25.4	Zpracování osobních údajů	135
6.25.5	Soulad s předpisy	135
6.25.6	Jazyk smlouvy a vzájemná komunikace	136

Kapitola 7	Řešení sporů v outsourcingu	138
7.1	Specifika řešení sporů v oblasti outsourcingu	138
7.2	Efektivní řešení sporů	138
7.3	Možné způsoby řešení sporů a jejich význam	139
7.4	Řízení před soudem	139
7.4.1	Formulace podání k soudu	141
7.4.2	Dokazování v řízení před soudem	141
7.4.3	Rozhodnutí v soudním řízení	145
7.5	Rozhodčí řízení	147
7.6	Další alternativní způsoby řešení sporu	152
7.6.1	Podstata alternativního řešení sporu	152
7.6.2	Mediace, conciliace	153

7.6.3	Med-arb	155
7.6.4	Nezávazné rozhodčí řízení	156
7.6.5	Mini-trial	157

Závěr	158
Summary	159
Seznam literatury	160
Rejstřík	162