

# Rámcová smlouva

## o poskytování mobilních telekomunikačních služeb pro resort

### MPSV

Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí

se sídlem: Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2  
IČO: 00551023  
zastoupena: Robinem Povšíkem, náměstkem pro řízení sekce řízení úřadu  
bankovní spojení: Česká národní banka, a.s.  
č. ú.: 2229001/0710

(dále jako „**Objednatel**“)

a

**[UCHAZEČ DOPLNÍ PŘESNÉ ZNĚNÍ NÁZVU OBCHODNÍ FIRMY DLE ZÁPISU V OR]**

se sídlem: [DOPLNÍ UCHAZEČ]  
IČO: [DOPLNÍ UCHAZEČ]  
DIČ: CZ[DOPLNÍ UCHAZEČ]  
zastoupen/a: [DOPLNÍ UCHAZEČ]  
zapsán/a v obchodním rejstříku v [DOPLNÍ UCHAZEČ] rejstříku vedeném [DOPLNÍ UCHAZEČ], spisová značka [DOPLNÍ UCHAZEČ]  
bankovní spojení: [DOPLNÍ UCHAZEČ]  
č. ú.: [DOPLNÍ UCHAZEČ]

(dále jako „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále rovněž jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“) a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o veřejných zakázkách**“), tuto Rámcovou smlouvu o poskytování mobilních telekomunikačních služeb pro resort MPSV (dále jen „**Rámcová smlouva**“).

### Preambule

1. Objednatel jako centrální zadavatel ve smyslu ustanovení § 3 odst. 1 písm. b) Zákona o veřejných zakázkách uzavírá tuto Rámcovou smlouvu na účet svůj a rovněž na účet následujících subjektů:

- 1.1 Česká republika - Úřad práce České republiky, IČO: 72496991
- 1.2 Česká republika - Česká správa sociálního zabezpečení, IČO: 00006963
- 1.3 Česká republika - Státní úřad inspekce práce, IČO: 75046962
- 1.4 Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí, IČO: 00025402
- 1.5 Technická inspekce České republiky, IČO: 00638919
- 1.6 Centrum sociálních služeb Tlosovk, IČO: 00640841
- 1.7 Centrum pobytových a terénních sociálních služeb Zbůch, IČO: 00411949
- 1.8 Centrum sociálních služeb pro osoby se zrakovým postižením v Brně - Chřlčích, IČO: 13693131
- 1.9 Centrum Kociánka, IČO: 00093378
- 1.10 Centrum sociálních služeb Hrabyně, IČO: 70630551
- 1.11 Fond dalšího vzdělávání, IČO: 00405698
- 1.12 Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., IČO: 45773009

(dále rovněž jednotlivě jako „**Pověřující zadavatel**“ a společně jako „**Pověřující zadavatelé**“).

2. Pověřující zadavatelé jsou oprávněni přistoupit k této Rámcové smlouvě, a to na základě jednostranného písemného oznámení Pověřujícího zadavatele o přistoupení k Rámcové smlouvě, které je účinné okamžikem prokazatelného doručení takového oznámení Objednateli jako Centrálnímu zadavateli a Poskytovateli prostřednictvím datové schránky, případně jiným vhodným způsobem. Přistoupením k této Rámcové smlouvě vstupují jednotliví přistoupivší Pověřující zadavatelé do závazkových vztahů vyplývajících z této Rámcové smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém Objednatel jako centrální zadavatel uzavřel tuto Rámcovou smlouvu na jejich účet.
3. Pověřující zadavatelé, kteří přistoupí k této Rámcové smlouvě v souladu s předchozím odstavcem, jsou pro účely této Rámcové smlouvy, resp. jednotlivých dílčích smluv považováni vždy za samostatné Objednatele, není-li dále stanoveno jinak. Pro účely této Rámcové smlouvy se Pověřující zadavatelé považují za Objednatele a veškerá práva a povinnosti touto Rámcovou smlouvou sjednané ve vztahu k Objednateli jako centrálnímu zadavateli se vztahují rovněž na Pověřující zadavatele, na jejichž účet je tato Rámcová smlouva Objednatelům jako centrálním zadavatelem uzavírána.
4. Při výkladu obsahu této Rámcové smlouvy jsou Smluvní strany povinny přihlížet k zadávacím podmínkám vztahujícím se k zadávacímu řízení na veřejnou zakázku s názvem „*Mobilní telefonie resortu MPSV*“ uveřejněnou ve Věstníku veřejných zakázek dne 8. 2. 2016 pod evidenčním číslem veřejné zakázky 521779 (dále jen „**Veřejná zakázka**“), k účelu zadávacího řízení Veřejné zakázky a dalším úkonům Smluvních stran učiněným v průběhu zadávacího řízení Veřejné zakázky, jakož i k relevantnímu jednání Smluvních stran o obsahu této Rámcové smlouvy před jejím uzavřením. Ustanovení právních předpisů o výkladu právních jednání tím nejsou nijak dotčena.
5. Tato Rámcová smlouva upravuje způsob uzavírání jednotlivých dílčích smluv, podmínky poskytování jednotlivých služeb ze strany Poskytovatele, jakož i další práva a povinnosti Smluvních stran související s poskytováním jednotlivých služeb na základě této Rámcové smlouvy a navazujících dílčích smluv.

6. Uzavřením této Rámcové smlouvy nevzniká Poskytovateli výhradní právo na plnění předmětu této Rámcové smlouvy. Objednatel je oprávněn plnění požadovat samostatnou veřejnou zakázkou i od jiného dodavatele v případech vymezených touto Rámcovou smlouvou.
7. Objednatel jako centrální zadavatel prohlašuje, že
  - je organizační složkou státu;
  - splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Rámcové smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Rámcovou smlouvu uzavřít na účet svůj i na účet jednotlivých Pověřujících zadavatelů a řádně plnit závazky z ní vyplývající;
  - pokud při popisu požadavků na jednotlivé druhy mobilních telekomunikačních služeb, jejichž poskytování je předmětem plnění této Rámcové smlouvy a navazujících dílčích smluv, uvedl Objednatel odkaz na specifikaci označení zboží či služeb, umožňuje v takových případech použití i jiných, kvalitativně a technicky obdobných řešení.
8. Poskytovatel prohlašuje, že
  - je podnikatelem dle ustanovení § 420 a násl. Občanského zákoníku;
  - se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace Veřejné zakázky včetně všech jejích příloh a které stanovují požadavky na plnění předmětu této Rámcové smlouvy, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Rámcové smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Rámcovou smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky z ní vyplývající;
  - má veškerá povolení a/nebo souhlasy či jakákoliv jiná rozhodnutí nezbytná pro řádné plnění závazků vyplývajících z této Rámcové smlouvy;
  - dle jeho informací s ním nebylo zahájeno insolvenční řízení, není v úpadku, ani nelze dle jeho informací tyto skutečnosti očekávat;
  - podmínky stanovené touto Rámcovou smlouvou mají vždy přednost před obchodními podmínkami Poskytovatele, tzn., že v případě rozporu mezi podmínkami definovanými touto Rámcovou smlouvou a jejími přílohami a obchodními podmínkami Poskytovatele, platí ustanovení uvedená v této Rámcové smlouvě a jejích přílohách a stanovení obchodních podmínek Poskytovatele jsou neplatná.

## **I. Účel a předmět Rámcové smlouvy**

1. Účelem této Rámcové smlouvy je zajištění poskytování hlasových a datových telekomunikačních služeb prostřednictvím GSM sítě mobilního operátora pro Objednatele a Pověřující zadavatele vymezené v odst. 1 Preambule této Rámcové smlouvy.
2. Předmětem této Rámcové smlouvy je stanovení podmínek pro poskytování mobilních telekomunikačních služeb prostřednictvím GSM sítě a stanovení postupu při uzavírání jednotlivých dílčích smluv na poskytování níže uvedených služeb (dále jen „**Dílčí smlouvy**“) Poskytovatelem Objednateli:
  - 2.1 zajištění mobilních hlasových služeb,
  - 2.2 zajištění mobilních datových služeb,
  - 2.3 maximální dostupnost a spolehlivost služby, garance dostupnosti služby,

2.4 zajištění potřebného rozsahu telefonních čísel a

2.5 zabezpečení zákaznické podpory

(dále jen souhrnně jako „**Služby**“).

3. Detailní specifikace poskytovaných Služeb je uvedena v Příloze č. 1 a v Příloze č. 2 této Rámcové smlouvy, které jsou nedílnou součástí této Rámcové smlouvy.
4. Tato Rámcová smlouva definuje technické parametry, cenové podmínky a další pravidla poskytování Služeb, která jsou závazná pro uzavírání Dílčích smluv. Dojde-li k rozporu mezi ustanoveními uvedenými v této Rámcové smlouvě a Dílčí smlouvě, přednostně platí ustanovení uvedené v této Rámcové smlouvě, pokud se Smluvní strany prokazatelně nedohodnou jinak.
5. Nedílnou součástí této Rámcové smlouvy jsou Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele obsahující podmínky dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, zejména podmínky stanovené v § 63 uvedeného zákona (dále jen jako „**VOP**“). Dojde-li k rozporu mezi ustanoveními uvedenými v této Rámcové smlouvě nebo Dílčí smlouvě a ustanoveními uvedenými ve VOP Poskytovatele, přednostně platí ustanovení uvedené v této Rámcové smlouvě nebo Dílčí smlouvě.
6. Nedílnou součástí této Rámcové smlouvy je vzorový návrh Dílčí smlouvy zpracovaný Poskytovatelem obsahující konkrétní podmínky poskytování plnění dle této Rámcové smlouvy.
7. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli za podmínek uvedených v této Rámcové smlouvě a Dílčích smlouvách Služby ve sjednaném rozsahu, jakosti, ceně a čase (dále jen jako „**Plnění**“).
8. Objednatel se zavazuje zaplatit za Plnění poskytnuté v souladu s touto Rámcovou smlouvou a Dílčími smlouvami sjednanou cenu.

## II. Dílčí smlouvy a postup jejich uzavření

1. Jednotlivé Dílčí smlouvy dle této Rámcové smlouvy budou uzavírány postupem dle Zákona o veřejných zakázkách a této Rámcové smlouvy, na základě výzvy k poskytnutí plnění, jež je návrhem na uzavření Dílčí smlouvy, a písemného potvrzení této výzvy Poskytovatelem, jež je přijetím návrhu Dílčí smlouvy. Výzvou k poskytnutí plnění se pro účely této Rámcové smlouvy rozumí zaslání návrhu Dílčí smlouvy podepsaného oprávněným zástupcem Objednatele, jehož přílohou budou požadavky Objednatele na jednotlivé Služby dle této Rámcové smlouvy a jejich Příloh. Poskytovatel je povinen zaslaný návrh Dílčí smlouvy bez zbytečného odkladu schválit, zajistit podpis odpovědného zástupce a doručit zpět Objednateli, příp. sdělit Objednateli připomínky k návrhu Dílčí smlouvy a žádat o zaslání upraveného znění návrhu.
2. Písemným potvrzením Poskytovatele se pro účely této Rámcové smlouvy rozumí schválení a podepsání návrhu Dílčí smlouvy odpovědným zástupcem Poskytovatele. Dílčí smlouva je uzavřena pouze tehdy, pokud konkrétní návrh Dílčí smlouvy podepíše odpovědní zástupci obou Smluvních stran. Dojde-li k rozporu mezi ustanoveními uvedenými v této Rámcové smlouvě a Dílčí smlouvě, přednostně platí ustanovení uvedené v této Rámcové smlouvě.
3. Objednatel je oprávněn ve výjimečných případech, kdy aktuální potřebu služeb nebylo možné při uzavření této Rámcové smlouvy předpokládat a není možné tuto potřebu pokrýt ze Služeb

dle této Rámcové smlouvy a její Přílohy č. 1, učinit dle této Rámcové smlouvy a v souladu se Zákonem o veřejných zakázkách výzvy k poskytování jiných služeb (dále jen „**Doplňkové plnění Služeb**“) aktuálně nabízených Poskytovatelem ke dni učinění výzvy. Pro účely této Rámcové smlouvy se návrhem na uzavření Dílčí smlouvy na poskytnutí Doplnkového plnění Služeb rozumí zadání požadavku Objednatele prostřednictvím svého self-care řešení (elektronický nástroj) nebo jiným vhodným způsobem sjednaným Smluvními stranami, a uzavřením Dílčí smlouvy se rozumí okamžik potvrzení zadaného požadavku v rámci self-care řešení Objednatele či jiným vhodným způsobem sjednaným Smluvními stranami. Poskytovatel se v případě uzavření Dílčí smlouvy na Doplnkové plnění Služeb zavazuje poskytnout Doplnkové plnění Služeb za podmínek v této Rámcové smlouvě uvedených. Cena za Doplnkové plnění Služeb bude účtována max. ve výši cen dle ceníku Poskytovatele pro firemní klienty aktuálního ke dni uzavření Dílčí smlouvy.

4. Není-li dále v této Rámcové smlouvě stanoveno jinak, řídí se Doplnkové plnění Služeb ustanoveními vztahujícími se na Služby dle této Rámcové smlouvy.
5. Smluvní strany jsou oprávněny uzavírat Dílčí smlouvy pouze na dobu platnosti a účinnosti této Rámcové smlouvy.

### III. Doba, místo a podmínky plnění

1. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Plnění Služeb nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uzavření Dílčí smlouvy, ne však dříve než od 1. 5. 2016, s tím, že se Poskytovatel zavazuje předat Objednateli veškeré SIM karty s dostatečným předstihem před zahájením poskytování Plnění, nejpozději však do 14 kalendářních dnů ode dne uzavření Dílčí smlouvy.
2. Doplnkové plnění Služeb se Poskytovatel zavazuje poskytovat, resp. zajistit od následujícího pracovního dne ode dne uzavření Dílčí smlouvy (viz čl. II. této Rámcové smlouvy).
3. Místem poskytování Plnění Služeb je místo stanovené dle Dílčí smlouvy, převážně se jedná o území České republiky. Roamingové služby jsou poskytovány mimo území České republiky.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění dle této Rámcové smlouvy v souladu s podmínkami této Rámcové smlouvy a jejími přílohami, zejména Přílohou č. 1 - Specifikace Služeb a Přílohou č. 2 – Návrh realizace a rovněž v souladu s Dílčí smlouvou.
5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění dle této Rámcové smlouvy a Dílčí smlouvy v kvalitě a rozsahu sjednané touto Rámcovou smlouvou a Dílčí smlouvou, min. však v kvalitě vyžadované zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících předpisů, ve znění pozdějších předpisů (dál jen „**Zákon o elektronických komunikacích**“). Poskytovatel se zavazuje řešit případné reklamace na kvalitu a sílu signálu v jednotlivých místech plnění bez zbytečného odkladu od nahlášení a zajistit, aby nedocházelo k výkyvům síly a kvality signálu, které by měly vliv na řádné využívání Služeb dle této Rámcové smlouvy a Dílčích smluv.
6. Poskytovatel se zavazuje zajistit pokrytí signálem a dostupnost hlasových a datových Služeb ve všech budovách Objednatelů uvedených v Příloze č. 4 této Rámcové smlouvy nepřetržitě po 24 hod. denně a dále v budově Poslanecké sněmovny Parlamentu České republiky, Senátu Parlamentu České republiky a Úřadu vlády České republiky, a to v souladu s požadavky uvedenými v kap. 13 Přílohy č. 1 této Rámcové smlouvy.

7. Poskytovatel se zavazuje aktivovat dodané SIM karty na vyzvání kontaktní osoby Objednatele do 30 minut, není-li ve vyzvání uvedena doba delší. Vyzvání k aktivaci SIM karty je kontaktní osoba Objednatele oprávněna učinit telefonicky nebo e-mailem.
8. Poskytovatel se zavazuje změnit tarif související s poskytováním hlasových nebo datových Služeb podle této Rámcové smlouvy do 30 minut od vyzvání kontaktní osoby Objednatele, není-li ve vyzvání uvedeno jinak. Vyzvání ke změně tarifu či aktivaci (deaktivaci) části služby je kontaktní osoba Objednatele oprávněna učinit telefonicky nebo e-mailem.
9. Poskytovatel se zavazuje zablokovat zcizené či ztracené SIM karty do 10 minut od vyzvání kontaktní osoby Objednatele, není-li ve vyzvání uvedeno jinak. Vyzvání ke k zablokování SIM je kontaktní osoba Objednatele oprávněna učinit telefonicky nebo e-mailem. Poskytovatel se zavazuje zaslat duplikáty zcizených SIM karet do druhého pracovního dne od zablokování, není-li dohodnuto jinak.
10. Poskytovatel se zavazuje aktivovat / deaktivovat ostatní Služby, resp. realizovat požadované změny poskytnutí Služeb ve lhůtě do 12 hodin od vyzvání kontaktní osoby Objednatele, není-li ve vyzvání uvedeno jinak. Vyzvání k aktivaci / deaktivaci části Služby je kontaktní osoba Objednatele oprávněna učinit telefonicky nebo e-mailem. Případně-li běh lhůty na sobotu, neděli či jiný státem uznaný svátek, uvedený běh lhůty se přeruší a doběhne v nejbližší následující pracovní den.
11. Objednatel si vyhrazuje právo zřídit oddělenou fakturační adresu na externí organizaci zabezpečující správu mobilní telefonie Objednatele za podmínek uzavřené smlouvy.

#### **IV. Cena**

1. Celková cena za Plnění dle této Rámcové smlouvy bude stanovena jako úhrn cen za jednotlivé Služby poskytnuté na základě Dílčích smluv (dále jen jako „**Cena Služeb**“). Ceny za jednotlivé Služby dle této Rámcové smlouvy jsou stanoveny v Příloze č. 3 této Rámcové smlouvy. Ceny za Doplňkové plnění Služeb jsou stanoveny max. ve výši ceníku Poskytovatele pro firemní klienty aktuálního ke dni uzavření Dílčí smlouvy dle čl. II. této Rámcové smlouvy.
2. Ceny za jednotlivé Služby se stanoví na základě součinu jednotkových cen částí tvořících danou Službu a objemu (počtu jednotek) odebrané Služby za účtovací období. Jednotková cena konkrétní dané Služby musí být vždy po celou dobu trvání Rámcové smlouvy, resp. Dílčích smluv shodná, tzn., stejná Služba poskytována na základě různých Dílčích smluv musí mít po celou dobu trvání Rámcové smlouvy vždy totožnou jednotkovou cenu. Obsah a rozsah každé Služby je definován ve specifikaci Plnění v Příloze č. 1 této Rámcové smlouvy a v návrhu realizace v Příloze č. 2 této Rámcové smlouvy. Jednotkové ceny pro každou část tvořící danou Službu jsou definovány v Příloze č. 3 této Rámcové smlouvy či v případě Doplňkového plnění Služeb v ceníku Poskytovatele pro firemní klienty aktuálního ke dni uzavření Dílčí smlouvy dle čl. II. této Rámcové smlouvy.
3. Ceny za jednotlivé Služby stanovené dle předchozího odstavce zahrnují veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním dané Služby dle této Rámcové smlouvy a jejími přílohami. Sjednané ceny za jednotlivé Služby jsou konečné, nejvýše přípustné a nemohou být zvýšeny bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
4. Úctovacím obdobím se pro účely této Rámcové smlouvy a Dílčích smluv rozumí jeden kalendářní měsíc. K Ceně Služeb bude připočítána daň z přidané hodnoty dle příslušných předpisů ve výši platné a účinné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

5. Objednatel neposkytuje jakékoliv zálohy na Cenu Služeb.

## **V. Platební podmínky**

1. Objednatel se zavazuje Poskytovateli zaplatit Cenu Služeb za skutečně poskytnuté Plnění Služeb dle jednotkových cen uvedených v Příloze č. 3 této Rámcové smlouvy či v případě Doplnkových Služeb Plnění dle cen uvedených v ceníku Poskytovatele pro firemní klienty aktuálního ke dni uzavření Dílčí smlouvy dle čl. II. této Rámcové smlouvy.
2. Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel je povinen vystavit daňové doklady se základními údaji o vyúčtování poskytnutého Plnění, vždy za celý kalendářní měsíc, ve kterém byly Služby poskytnuty, a zaslat je v tištěné podobě prostřednictvím držitele poštovní licence na fakturační adresu Objednatele uvedenou v Příloze č. 4 této Rámcové smlouvy. Nebrání-li k tomu závažné překážky, vystaví Poskytovatel na žádost Objednatele fakturu rozdělenou na SIM karty s plněním hlasových služeb (případně kombinovaných karet), které jsou využívány v mobilních telefonech a zvláště SIM karty s plněním datových služeb (notebook, modem, tablet).
3. K daňovému dokladu je Poskytovatel povinen kontaktní osobě Objednatele poskytnout úplný přehled účtovaných služeb po jednotlivých SIM kartách v XLS či CSV formátu, a to buď cestou jejich zpřístupnění na portálu Poskytovatele, nebo jejich zaslání emailem. Zjištěné chybně zaúčtované podklady při kontrole budou následně řešeny dobropisem.
4. Objednatel si vyhrazuje právo požadovat samostatné daňové doklady pro účely platby Ceny Služeb hrazených z projektů EU s tím, že Objednatel předem informuje Poskytovatele, na které SIM karty se výše uvedené vztahuje.
5. Splatnost každého daňového dokladu je 30 kalendářních dnů ode dne doručení na příslušnou adresu pro zasílání daňových dokladů prostřednictvím držitele poštovní licence. Daňový doklad musí být Objednateli doručen nejpozději do 11. 12. příslušného kalendářního roku, aby mohl být proplacen v tomtéž kalendářním roce. V případě nedodání daňového dokladu v uvedeném termínu bude daňový doklad proplacen až v roce následujícím.
6. Daňové doklady vystavené Poskytovatelem musí splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů platných a účinných na území České republiky a musí obsahovat název této Rámcové smlouvy, na jejímž základě je fakturováno, identifikaci Dílčí smlouvy, popis fakturovaného Plnění, rozsah, jednotkovou a celkovou fakturovanou Cenu Služeb.
7. Platby budou uskutečňovány v CZK. V případě, že bude v době platnosti a účinnosti této Rámcové smlouvy a kterékoli Dílčí smlouvy závazně stanoven koeficient pro přepočet CZK na EUR, ceny sjednané v CZK budou přepočteny do EUR na základě odpovídajícího koeficientu sjednaného v mezinárodních úmluvách, kterými bude Česká republika vázána, jakož i v souladu s případnou tomu odpovídající vnitrostátní právní úpravou České republiky.
8. V případě, že daňový doklad nebude vystaven v souladu s touto Rámcovou smlouvou, je Objednatel oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět k doplnění Poskytovateli, aniž se dostane do prodlení s platbou Ceny Služeb. V takovém případě se doba splatnosti staví a nová doba splatnosti daňového dokladu počíná běžet dnem doručení doplněného/opraveného daňového dokladu Objednateli.
9. Smluvní strany sjednávají, že měsíční plnění je vždy samostatným zdanitelným plněním.

10. Smluvní strany sjednávají, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „**zákon o DPH**“), nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Poskytovatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, je příjemce zdanitelného plnění oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a zákona o DPH. Na bankovní účet Poskytovatele bude v tomto případě zaplacená část Ceny Služeb odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Platba Ceny Služeb (základu daně) provedená Objednatel v souladu s ustanovením tohoto odstavce bude považována za řádnou platbu Ceny Služeb poskytnutého dle této Rámcové smlouvy.
11. Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Poskytovatele požadována platba Ceny Služeb, musí být Poskytovatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH. Smluvní strany výslovně sjednávají, že pokud číslo bankovního účtu Poskytovatele, na který bude ze strany Poskytovatele požadována platba Ceny Služeb dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH a Cena Služeb dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Poskytovateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti staví a nová doba splatnosti počíná běžet dnem doručení doplněného/opraveného daňového dokladu s uvedením správného bankovního účtu Poskytovatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně Objednateli.
12. Poskytovatel se zavazuje bezplatně poskytovat podrobný výpis všech odchozích spojení za každou 1 SIM kartu v elektronické formě s tím, že každý výpis za ten který měsíc musí být umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru Poskytovatele, ke kterému Poskytovatel umožní Objednateli zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internetu.
13. Poskytovatel se zavazuje bezplatně poskytovat celkový přehled měsíčních nákladů za všechny SIM karty a služby Objednatele, v elektronické formě s tím, že každý měsíční přehled za ten který měsíc musí být umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru Poskytovatele, ke kterému Poskytovatel umožní Objednateli zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internetu.
14. Poskytovatel se zavazuje na základě požadavku kontaktních osob Objednatele zasílat na jejich e-mailové adresy uvedené v Příloze č. 4 této Rámcové smlouvy aktualizovaný ceník pro firemní klienty. Daná povinnost se vztahuje rovněž na VOP Poskytovatele.
15. Smluvní strany sjednávají, že veškeré elektronické výpisy budou poskytovány ve formátu HTML, PDF a XLS.

## **VI. Práva a povinnosti Smluvních stran**

1. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této Rámcové smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost, která se v průběhu plnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této Rámcové smlouvy projeví jako potřebná pro toto Plnění Služeb.



3. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli bezplatný přístup k aktuálnímu ceníku všech provozovaných služeb pro firemní klienty v elektronické formě na webových stránkách Poskytovatele, a to nejpozději v den nabytí jejich účinnosti. Poskytovatel se rovněž zavazuje umožnit Objednateli bezplatný přístup ke všem jeho ceníkům.
4. Poskytovatel se zavazuje na základě písemného požadavku informovat bez zbytečného odkladu Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků Smluvních stran, a zejména o skutečnostech, které mohou být významné pro rozhodování Objednatele ve věcech této Rámcové smlouvy.
5. Poskytovatel se zavazuje postupovat při Plnění Služeb dle této Rámcové smlouvy a Dílčích smluv v souladu s platnými a účinnými právními předpisy, zejména Zákonem o elektronických komunikacích, v souladu s touto Rámcovou smlouvou a jejími přílohami, Dílčí smlouvou, a to s odbornou péčí a dle nejlepších znalostí a schopností.
6. Poskytovatel se zavazuje svou činnost uskutečňovat v souladu se zájmy Objednatele, chránit oprávněné zájmy Objednatele, postupovat v souladu s jeho pokyny a při veškeré své činnosti dbát na dobré jméno Objednatele a nedopustit se jednání, které by mohlo dobré jméno Objednatele jakkoliv ohrozit nebo poškodit.
7. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli veškerou součinnost, kterou bude Objednatel důvodně požadovat.
8. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby za ceny nikoli vyšší než specifikované v Příloze č. 3 této Rámcové smlouvy a v případě Doplnkových Služeb Plnění za ceny nikoli vyšší než uvedené v ceníku Poskytovatele pro firemní klienty aktuálního ke dni uzavření Dílčí smlouvy dle čl. II. této Rámcové smlouvy.
9. Poskytovatel se zavazuje uchovávat provozní a lokalizační údaje Objednatele ve smyslu ust. § 97 Zákona o elektronických komunikacích na území Evropské unie.
10. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění dle této Rámcové smlouvy sám, nebo s využitím subdodavatelů. Poskytovatel se zavazuje písemně informovat Objednatele o subdodavatelích (včetně jejich identifikačních údajů a o tom, které Služby každý ze subdodavatelů poskytuje) a o jejich změně, a to nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy Poskytovatel vstoupil se subdodavatelem ve smluvní vztah či ode dne, kdy nastala změna. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby, jejichž prostřednictvím poskytuje Plnění dle této Rámcové smlouvy, byly písemně zavázány k tomu, aby svou činnost vykonávaly za respektování všech ustanovení tak, jak jsou pro Poskytovatele sjednána v této Rámcové smlouvě.
11. Poskytovatel je oprávněn změnit subdodavatele, pomocí něhož prokázal část splnění kvalifikace v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky, na základě něhož byla uzavřena tato Rámcová smlouva, jen z vážných objektivních důvodů a s předchozím písemným souhlasem Objednatele, přičemž nový subdodavatel musí disponovat kvalifikací ve stejném či větším rozsahu, kterou původní subdodavatel prokázal za Poskytovatele. Subdodavatel, pomocí kterého Poskytovatel prokázal část splnění kvalifikace Veřejné zakázky, je povinen poskytovat i tomu odpovídající část Plnění. Objednatel není oprávněn souhlas se změnou subdodavatele bez objektivních důvodů odmítnout, pokud mu budou příslušné doklady ve sjednané lhůtě předloženy.
12. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli součinnost pro splnění uveřejňovacích povinností dle ust. § 147a Zákona o veřejných zakázkách.

13. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů, tj. Poskytovatel se zavazuje umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této Rámcové smlouvy (tj. originálního vyhotovení této Rámcové smlouvy včetně jejích dodatků, originálů daňových dokladů a dalších dokladů vztahujících se k plnění této Rámcové smlouvy), a to po dobu danou právními předpisy platnými a účinnými na území České republiky k jejich archivaci.
14. Poskytovatel se zavazuje, vzhledem k spolufinancování Plnění dle této Rámcové smlouvy z prostředků určených pro projekty Evropského sociálního fondu, umožnit zmocněncům pověřených orgánů provést kontrolu plnění této Rámcové smlouvy a Dílčích smluv, a to jak během plnění Rámcové smlouvy a Dílčích smluv, tak 10 let po ukončení realizace projektu, z jehož prostředků je Plnění spolufinancováno, přičemž tato lhůta začíná běžet 1. ledna následujícího kalendářního roku poté, kdy byla Poskytovateli vyplacena závěrečná platba. Veškerá kontrola bude provedena po předběžné dohodě s Poskytovatelem. Poskytovatel se rovněž zavazuje k poskytnutí nezbytných informací pro účely zpracování monitorovací zprávy a žádosti o platbu předkládané příjemcem finanční podpory.
15. Poskytovatel se zavazuje zaplatit Objednateli veškerou škodu či jinou újmu, která mu vznikne při plnění předmětu této Rámcové smlouvy nebo Dílčí smlouvy v případě, že poskytované Plnění se ukáže být nedostatečné, neúplné a/nebo v rozporu s touto Rámcovou smlouvou, Dílčí smlouvou či s platnými a účinnými právními předpisy.

## **VII. Pojištění**

1. Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu trvání této Rámcové smlouvy a Dílčích smluv sjednáno pojištění odpovědnosti za újmy způsobené v souvislosti s touto Rámcovou smlouvou a Dílčími smlouvami Poskytovatelem nebo osobou, za niž Poskytovatel odpovídá, s pojistnou částkou nejméně ve výši 10.000.000,- Kč.
2. Poskytovatel se zavazuje na základě písemné žádosti Objednatele předložit Objednateli pojistnou smlouvu či pojistný certifikát, včetně potvrzení pojistitele o zaplacení pojistného Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje udržovat pojištění v platnosti po celou dobu platnosti a účinnosti této Rámcové smlouvy a Dílčích smluv.

## **VIII. Reklamáce**

1. Poskytovatel se zavazuje postupovat v případě reklamace na poskytování Služby v souladu s Přílohou č. 2 této Rámcové smlouvy, za podmínek a ve lhůtách stanovených Zákonem o elektronických komunikacích.
2. Reklamáce poskytnutých Služeb se uplatňuje písemně (postačí e-mailem) na e-mail kontaktní osoby Poskytovatele uvedený v čl. XIV. odst. 12 této Rámcové smlouvy
3. O vyřízení reklamace se Poskytovatel zavazuje pořídit písemný záznam, který bude zaslán kontaktní osobě Objednatele, která reklamaci uskutečnila.
4. V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace je Objednatel oprávněn podat námitky u Českého telekomunikačního úřadu.

## **IX. Záruční servis**

1. Záručním servisem se rozumí činnost Poskytovatele, která předchází vzniku vad a slouží k uchování vlastností poskytnutého Plnění.
2. Poskytovatel se zavazuje bezplatně:
  - a) dbát o to, aby Služba odpovídala technickým a provozním standardům a dbát o co nejvyšší dostupnost Služby;
  - b) provádět běžnou údržbu tak, aby závady byly minimalizovány, popřípadě odstraněny bez zbytečného prodlení po jejich vzniku;
  - c) plánovat veškeré činnosti s omezením kvality nebo dostupnosti Služeb tak, že alespoň 7 kalendářních dnů dopředu projedná Poskytovatel omezení provozu s Objednatel a oboustranně domluví dobu nutného omezení kvality nebo dostupnosti.
3. Kontaktní údaje pro účely technické podpory: tel.: [DOPLNÍ UCHAZEČ], Helpdesk: [DOPLNÍ UCHAZEČ].
4. Poskytovatel se zavazuje, že v případě jakékoli vady nahlášené ze strany uživatelů Objednatele, odstraní vadu bez zbytečného odkladu telefonicky či přes e-mail, bude-li to povaha vady připouštět, nebo prostřednictvím servisního technika přímo v sídle Objednatele.

## **X. Náhrada škody či jiné újmy**

1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod či jiné újmy. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu či jinou újmu dle platných a účinných právních předpisů a této Rámcové smlouvy. Poskytovatel odpovídá za škodu či jinou újmu rovněž v případě, že část Plnění poskytuje prostřednictvím subdodavatele.
2. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za škodu či jinou újmu vzniklou porušením povinnosti z této Rámcové smlouvy, prokáže-li, že jí ve splnění takové povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smlouvené povinnosti povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští. Smluvní strany se zavazují vzájemně se upozornit bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky bránící řádnému plnění této Rámcové smlouvy a dále se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k jejich odvrácení a překonání.
3. Škoda se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené strany v konkrétním případě.

## **XI. Smluvní sankce**

1. V případě nesplnění závazku Poskytovatele dle čl. III. odst. 4 a/nebo odst. 5 této Rámcové smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý případ porušení.
2. V případě nesplnění závazku Poskytovatele zajistit pokrytí signálem a dostupnost hlasových a datových služeb dle čl. III. odst. 6, resp. kap. 13 Přílohy č. 1 této Rámcové smlouvy v některé z lokalit uvedených v Příloze č. 4 této Rámcové smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý i započatý měsíc a za každý

případ porušení. Objednatel je oprávněn od nároku na vymáhání smluvní pokuty ustoupit v případě, že Poskytovatel Objednateli prokáže dostatečným způsobem, že činí veškeré možné kroky za účelem zjednáání nápravy tak, aby pokrytí signálem a dostupnost hlasových a datových služeb v daném místě plnění byly zajištěny v co nejbližším možném termínu a v kvalitě požadované Objednatелеm.

3. V případě prodlení Poskytovatele s plněním povinností dle čl. III. odst. 7 a/nebo odst. 8 této Rámcové smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50,- Kč za každou i započatou minutu prodlení za každou jednotlivou SIM kartu vyjma případů, kdy Poskytovatel prokáže, že nedodržení tohoto termínu je způsobeno okolnostmi, které nemohl ovlivnit.
4. V případě prodlení Poskytovatele s plněním povinností dle čl. III. odst. 9 této Rámcové smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši Poskytovatel ve výši nákladů, které daná SIM karta vygeneruje od okamžiku uplynutí lhůty pro její řádné zablokování.
5. V případě prodlení Poskytovatele s plněním povinností dle čl. III. odst. 10 této Rámcové smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50,- Kč za každou započatou hodinu prodlení za každou jednotlivou SIM kartu vyjma případů, kdy Poskytovatel prokáže, že nedodržení tohoto termínu je způsobeno okolnostmi, které nemohl ovlivnit.
6. V případě nesplnění závazku Poskytovatele zabezpečit údaje požadované Objednatелеm dle čl. V. odst. 11, odst. 12 a/nebo odst. 13 této Rámcové smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý případ porušení.
7. Za každé jednotlivé porušení závazku Poskytovatele uvedeného v čl. VI. této Rámcové smlouvy, vyjma odst. 8 se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý případ porušení.
8. V případě nesplnění závazku Poskytovatele zajistit uchování provozních a lokalizačních údajů dle čl. VI. odst. 9 této Rámcové smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý případ porušení.
9. Za každé jednotlivé porušení závazku Poskytovatele týkajícího se ochrany důvěrných informací či osobních údajů dle čl. XII. této Rámcové smlouvy, se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč.
10. V případě prodlení Poskytovatele se zřízením služby VPS ve lhůtě dle kap. 2 Přílohy č. 1 této Rámcové smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
11. V případě prodlení Poskytovatele se zabezpečením prioritního odbavení spojení v mobilní síti dle kap. 4 Přílohy č. 1 této Rámcové smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
12. V případě prodlení Poskytovatele s aktivací a deaktivací roamingových hlasových služeb dle kap. 5 Přílohy č. 1 této Rámcové smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i započatý den prodlení.
13. V případě prodlení Poskytovatele s aktivací a deaktivací roamingových datových služeb dle kap. 6 Přílohy č. 1 této Rámcové smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i započatý den prodlení.

14. V případě prodlení Poskytovatele se zřízením služby hromadného rozesílání SMS ve lhůtě dle kap. 8 Přílohy č. 1 této Rámcové smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
15. V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním Služby bezplatné migrace telefonních čísel dle čl. 11 Přílohy č. 1 této Rámcové smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50,- Kč za každý započatý den prodlení za každou jednotlivou SIM kartu vyjma případů, kdy Poskytovatel prokáže, že nedodržení tohoto termínu je způsobeno okolnostmi, které nemohl ovlivnit.
16. Zaplacením smluvní pokuty není jakkoliv dotčen nárok Objednatele na náhradu škody či jiné újmy. Nárok na náhradu škody je Objednatel oprávněn uplatnit vedle smluvní pokuty v plné výši. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno splnění povinnosti, která je prostřednictvím smluvní pokuty zajištěna.
17. Smluvní pokutu je Objednatel oprávněn jednostranně započíst jako slevu z Ceny formou jednostranného zápočtu proti jakékoliv splatné i nesplatné pohledávce Poskytovatele vůči Objednateli.
18. V případě prodlení Objednatele s platbou za poskytnuté Služby je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení zákonného úroku z prodlení podle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, ve znění platném a účinném.
19. Smluvní pokuty a úroky z prodlení jsou splatné do 30 kalendářních dnů ode dne jejich doručení Smluvní straně.
20. Smluvní pokuty mohou být libovolně kombinovány, tzn., že uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžné uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty.

## **XII. Ochrana důvěrných informací**

1. Smluvní strany sjednávají, že veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se Smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se Smluvní strany seznámí v souvislosti s plněním předmětu této Rámcové smlouvy a Dílčích smluv, jsou obchodním tajemstvím. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o uvedených skutečnostech a informacích, které označí jako důvěrné, a to až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti.
2. Smluvní strany se zavazují, že informace uvedené povahy jiným subjektům nesdělí, nepředají, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Smluvní strany se dále zavazují zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům, kteří jsou pověřeni plněním této Rámcové smlouvy a Dílčích smluv a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
3. Za porušení daného závazku se považuje i využití získaných skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Poskytovatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody.

4. V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu § 2985 Občanského zákoníku, použijí Smluvní strany prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži.
5. Povinnost dle tohoto článku Rámcové smlouvy se nevztahuje na informace, které:
  - a) byly písemným souhlasem obou Smluvních stran zproštěny těchto omezení,
  - b) byly v době, kdy byly Smluvní straně poskytnuty, veřejně známé,
  - c) se stanou veřejně známými poté, co byly Smluvní straně poskytnuty, s výjimkou případů, kdy se tyto informace stanou veřejně známými v důsledku porušení závazků Smluvní strany dle této Rámcové smlouvy,
  - d) byly Smluvní straně prokazatelně známy před jejich poskytnutím,
  - a) je Smluvní strana povinna sdělit oprávněným osobám na základě platných a účinných právních předpisů (např. na vyžádání soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona),
  - b) Smluvní strana je sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
6. S odkazem na zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, se Poskytovatel zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí na plnění jeho závazků vyplývajících z této Rámcové smlouvy a Dílčích smluv, zachovávaly mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a datech (osobních či jiných), o nichž se dozví při výkonu své práce, včetně těch, které jsou evidovány pomocí výpočetní techniky či jinak.
7. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení platnosti a účinnosti této Rámcové smlouvy, resp. Dílčích smluv.
8. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele zveřejnit informaci o spolupráci s Objednatelem, ať již formou sdělení informace, tiskovým prohlášením, užitím v reklamě, prezentaci, prodejních materiálech nebo jiným způsobem.

### **XIII. Řešení sporů**

1. Smluvní strany prohlašují, že případné spory vzniklé z titulu uzavření této Rámcové smlouvy budou řešeny na úrovni kontaktních osob uvedených v Příloze č. 4 této Rámcové smlouvy, dále na úrovni vedoucích zaměstnanců, případně na úrovni statutárních orgánů Smluvních stran. Řešení sporů cestou rozhodčího řízení se vylučuje.

### **XIV. Závěrečná ustanovení**

1. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Rámcovou smlouvou výslovně neupravená se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, Zákona o elektronických komunikacích, a rovněž zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
2. Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel na sebe ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku přebírá nebezpečí změny okolností.
3. V případě, že kterékoli ustanovení této Rámcové smlouvy nebo jeho část je nebo se stane neplatným či nevynutitelným, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této Rámcové smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této Rámcové smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu. V takovém případě se Smluvní strany zavazují neúčinné

a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a významem co nejblíží ustanovení této Rámcové smlouvy, jež má být nahrazeno.

4. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Smluvními stranami a uzavírá se na dobu určitou v délce 48 měsíců.
5. Smluvní strany sjednávají a výslovně souhlasí s tím, že zánikem této Rámcové smlouvy zanikají Dílčí smlouvy uzavřené za podmínek této Rámcové smlouvy. Platnost a účinnost Dílčích smluv uzavřených na základě této Rámcové smlouvy nesmí být sjednána na dobu delší než je platnost a účinnost této Rámcové smlouvy.
6. Tuto Rámcovou smlouvu lze ukončit dohodou Smluvních stran nebo odstoupením v případech podstatného porušení Rámcové smlouvy ve smyslu ustanovení § 2002 Občanského zákoníku v případě Objednatele dále v případě, že:
  - a) Poskytovatel bude déle než 5 kalendářních dnů v prodlení s poskytnutím Plnění;
  - b) Poskytovatel opakovaně, tj. nejméně dvakrát, nepotvrdí návrh Dílčí smlouvy podepsaný oprávněným zástupcem Objednatele dle čl. II odst. 1 této Rámcové smlouvy;
  - c) Poskytovatel není schopen poskytovat jakoukoliv ze Služeb dle této Rámcové smlouvy;
  - d) kvalita či jakost poskytnutého Plnění opakovaně, tj. nejméně dvakrát, vykáže nižší než smlouvenou kvalitu či jakost, není-li kvalita či jakost smlouvena, pak kvalitu či jakost obvyklou;
  - e) Poskytovatel je v prodlení s poskytováním jakékoli ze Služeb dle této Rámcové smlouvy po dobu delší než 48 hodin;
  - f) Poskytovatele nezajistit pokrytí signálem dle s čl. III. odst. 6 této Rámcové smlouvy po dobu delší než 60 kalendářních dnů anebo
  - g) Poskytovatel je v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení.
7. Odstoupení je účinné okamžikem jeho prokazatelného doručení Poskytovateli a v případě písm. c) předchozího odstavce okamžikem doručení písemného prohlášení Poskytovatele Objednateli, že není schopen některou ze Služeb dle této Rámcové smlouvy poskytovat.
8. Tuto Rámcovou smlouvu lze ukončit rovněž jednostrannou výpovědí Objednatele jako centrálního zadavatele, a to i bez udání důvodů. Délka výpovědní lhůty činí 3 měsíce a začíná běžet okamžikem prokazatelného doručení Poskytovateli. Smluvní strany sjednávají, že Objednatel je oprávněn tuto Rámcovou smlouvu vypovědět nejdříve po uplynutí 33 měsíců ode dne nabytí platnosti a účinnosti.
9. Pro případ, že tato Rámcovou smlouva není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Rámcová smlouva nebude uzavřena, pokud bude Poskytovatelem podepsána s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem.
10. Tato Rámcová smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech s platností originálu, z nichž Objednatel obdrží 3 stejnopisy a Poskytovatel 1 stejnopis.
11. Kontaktní osoba Objednatele jako centrálního zadavatele a kontaktní osoby Pověřujících zadavatelů jsou uvedeny v Příloze č. 4 této Rámcové smlouvy.
12. Kontaktní osoba Poskytovatele ve věcech smluvních: [UCHAZEČ DOPLNÍ JMÉNO, PŘÍJMENÍ, E-MAIL, TELEFON]

13. Smluvní strany s obsahem této Rámcové smlouvy souhlasí, rozumí ji a zavazují se k jejímu plnění a jako důkaz připojují své podpisy a prohlašují, že tato Rámcová smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle prosté tísňe.

14. Nedílnou součástí této Rámcové smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace Služeb

Příloha č. 2 – Návrh realizace [UCHAZEČ PŘEDLOŽÍ V NABÍDCE]

Příloha č. 3 – Specifikace cen [UCHAZEČ PŘEDLOŽÍ PŘÍLOHU Č. 1 ZADÁVACÍ DOKUMENTACE DOPLNĚNOU O NABÍDKOVÉ CENY]

Příloha č. 4 – Seznam míst plnění vč. fakturačních adres a kontaktních osob (samostatná příloha na CD)

Příloha č. 5 – VOP Poskytovatele [UCHAZEČ PŘEDLOŽÍ V NABÍDCE]

Příloha č. 6 – Vzorový návrh Dílčí smlouvy [UCHAZEČ PŘEDLOŽÍ V NABÍDCE]

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

V Praze, dne \_\_\_\_\_

V [DOPLNÍ UCHAZEČ], dne \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Robin Povšík**

\_\_\_\_\_  
[DOPLNÍ UCHAZEČ]

náměstek pro řízení sekce řízení úřadu

[DOPLNÍ UCHAZEČ]

**Česká republika – Ministerstvo práce  
a sociálních věcí**

[DOPLNÍ UCHAZEČ]



## Specifikace Plnění Služeb

Veškeré níže uvedené technické podmínky poskytování mobilních telekomunikačních služeb (dále jen jako „**služby**“) představují minimální úroveň poskytovaných služeb, která musí být Poskytovatelem zajištěna po celou dobu platnosti a účinnosti Rámcové smlouvy a Dílčích smluv.

Celkový předpokládaný počet poptávaných hlasových SIM karet a datových služeb je dohromady 10 434 ks. Jedná se o objem plnění, který je odvozen z údajů o průměrném množství služeb odebraných Objednateli za uplynulé období a jejich následně provedené modelové aproximaci na období plnění Rámcové smlouvy.

Hlasové služby tvoří nyní téměř 60% z objemu celkových finančních nákladů poptávaných služeb mobilní telefonie.

Celková struktura vnitrostátního provozu hlasových SIM karet u Objednatelů je následující:

Tab. 2

Terminace hovorů	Počet min. měsíčně	Počet min. za 48 měsíců
V rámci VPS	215 119	10 325 712
Do mobilní sítě Vodafone Czech Republic a.s.	271 138	13 014 624
Do mobilní sítě O2 Czech Republic a.s.	432 495	20 759 760
Do mobilní sítě T-Mobile Czech Republic a.s.	327 583	15 723 984
CELKEM do mobilních sítí v ČR	1 246 334	59 824 032
CELKEM do pevných sítí v ČR	107 745	5 171 760

Celkový objem požadovaných služeb, který je předmětem plnění Rámcové smlouvy a Dílčích smluv, je blíže specifikován v Příloze č. 3 Rámcové smlouvy – Specifikace cen.

### KAP. 1: POŽADOVANÉ HLASOVÉ TARIFY

Objednatel požaduje zajištění dvou níže specifikovaných tarifů.

V případě, že SIM karta bude používána jen část měsíce (např. aktivace v průběhu měsíce nebo odpojení na prázdniny apod.), je Poskytovatel povinen účtovat poměrnou částku měsíční paušální platby za příslušný tarif.

Objednatel je oprávněn využívat níže uvedené tarify podle vlastních komunikačních potřeb.

#### 1.1 TARIF BEZ VOLNÝCH MINUT A SMS

Objednatel požaduje hlasový tarif bez volných minut a SMS, v jehož rámci se nepřipouští žádné volné minuty ani volné SMS či jiné volné jednotky pro SIM karty.

Objednatel hradí pouze rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami příslušné služby + měsíční paušální poplatek spojený s tarifem.

U vnitrostátního volání (kategorie volání do sítě Vodafone Czech Republic a.s., O2 Czech Republic a.s., T-Mobile Czech Republic a.s. a volání do standardně tarifovaných pevných sítí) je stanovena jednotná minutová sazba.

V rámci uvedeného tarifu jsou Poskytovatelem garantovány jednotkové ceny (paušál a jednotná minutová sazba) uvedené v Příloze č. 3 Rámcové smlouvy – Specifikace cen, a to po celou dobu platnosti a účinnosti Rámcové smlouvy a Dílčích smluv.

Poskytovatel garantuje účtování hovorů tak, že první minuta odchozího hovoru bude účtována jako celá minuta a poté po vteřinách s tím, že cena každé vteřiny je vždy rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu.

V nabídce hlasového tarifu nejsou služby Poskytovatele účtovány v závislosti na časovém rozmezí (ve špičce, mimo špičku apod.), tj. je sjednána jedna jednotková cena volání bez ohledu na časové rozmezí.

## **1.2. TARIF S NEOMEZENÝM VNITROSTÁTNÍM PROVOZEM**

V rámci tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem je stanovena **jednotná paušální měsíční cena tarifu** za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS.

Nad rámec paušální měsíční ceny tarifu Objednatel hradí pouze rozsah dalších skutečně odebraných služeb – tzv. Doplňkové Plnění Služeb (viz čl. II. odst. 3 Rámcové smlouvy) oceněných jednotkovými cenami Poskytovatele (např. MMS, speciální barevné linky, hlasový roaming, datový roaming, mezinárodní volání a SMS atd. běžně nabízených Poskytovatelem), a to nejvýše za ceny uvedené v aktuálně platném ceníku služeb Poskytovatele pro firemní klienty.

V rámci uvedeného paušálního měsíčního tarifu Poskytovatel garantuje cenu uvedenou v Příloze č. 3 Rámcové smlouvy - Specifikace cen, a to po celou dobu platnosti a účinnosti Rámcové smlouvy a Dílčích smluv.

V případě, že SIM karta bude používána jen část měsíce, je Poskytovatel povinen účtovat poměrnou část měsíční paušální platby za příslušný tarif.

## **KAP. 2: BEZPLATNÉ ZŘÍZENÍ A POSKYTOVÁNÍ VIRTUÁLNÍ PRIVÁTNÍ SÍTĚ (VPS)**

Poskytovatel se zavazuje propojit všechny SIM karty Objednatele (centrálního zadavatele a Pověřujících zadavatelů) do jedné virtuální sítě (VPS).

Poskytovatel garantuje zřízení VPS za nulové zřizovací poplatky do 30 kalendářních dnů ode dne uzavření Rámcové smlouvy.

Poskytovatel garantuje bezplatné volání v rámci VPS pro všechny SIM karty Objednatele a pro neomezený objem volání v rámci VPS.

Celkový počet minut provolaných v rámci VPS činí v současné době 17% z celkového objemu odchozích hovorů do všech sítí v České republice.

Objednatel si vyhrazuje právo množství provolaných minut v rámci VPS po dobu platnosti a účinnosti Rámcové smlouvy a Dílčích smluv modifikovat dle svých aktuálních komunikačních potřeb

Paušální poplatek za užívání služby VPS je zahrnout do obou výše uvedených hlasových tarifů (podkapitoly 1.1 a 1.2).

### **KAP. 3: ZAJIŠTĚNÍ PŘÍMÉHO PŘIPOJENÍ Z PEVNÉ SÍTĚ DO SÍTÍ MOBILNÍCH OPERÁTORŮ**

Zajištěním přímého připojení z pevné sítě do sítě mobilních operátorů se rozumí připojení pobočkových ústředen v místě sídel Objednatele (příp. sídel pracovišť Objednatele) k ústředně GSM mobilní telekomunikační sítě Poskytovatele, a to za účelem ekonomicky výhodnějšího vnitrostátního volání do všech GSM mobilních sítí z pevné telefonní sítě Objednatele.

Požadovaná kapacita přímého připojení je celkem 150 hlasových kanálů, a to buď prostřednictvím technologie SIP trunk nebo ISDN30 (upřesněno níže u jednotlivých lokalit).

V případě technologie SIP trunk Objednatel požaduje splnit tyto parametry pro připojení rezortního systému IP telefonie do mobilních sítí:

- protokol SIP;
- hlasový kodek G.729;
- telefonní služby:
  - Basic Call
  - Hold
  - Consultation
  - Toggle
  - Call Waiting
  - Music on Hold
  - Transfer
  - Conference
  - DTMF
  - CLIP/CLIR, COLP/COLR;
- připojení k rezortnímu systému IP telefonie Unify OpenScape Voice V8 prostřednictvím Unify OpenScape Session Border Controller V8 (pro připojení telefonního systému zadavatel zajistí odpovídající součinnost ze strany dodavatele/správce telefonního systému);
- samostatná datová přípojka pro SIP trunk ukončená zařízením operátora (routerem) s Ethernet rozhraním;
- specifikace použití SIP trunku:
  - pouze pro odchozí hovory do mobilních sítí;
  - příchozí volání na 950 1xx xxx musí být směrováno na odpovídající ISDN přípojky geograficky rozmístěné po celé České republice;
- garantovaná dostupnost služby 99,5%.

Celkový modelový počet takto provolaných odchozích minut z pevné PbX Objednatele do GSM mobilních sítí je 80.000 měsíčně. Detailní struktura volání je následující:

- |  |                      |
|--|----------------------|
| ▪ do mobilní sítě O2 Czech Republic a.s.       | 31.000 min./měsíčně; |
| ▪ do mobilní sítě T-Mobile Czech Republic a.s. | 27.000 min./měsíčně; |
| ▪ do mobilní sítě Vodafone Czech Republic a.s. | 22.000 min./měsíčně. |

Objednatel si vyhrazuje právo toto množství po dobu platnosti a účinnosti Rámcové smlouvy a Dílčích smluv modifikovat dle svých aktuálních komunikačních potřeb a s ohledem na technologický vývoj telekomunikačních služeb.

Poskytovatel garantuje účtování hovorů tak, že první minuta odchozího hovoru bude účtována jako celá minuta a poté po vteřinách s tím, že cena každé vteřiny musí být vždy rovna 1/60 ceny

odchozího hovoru za minutu.

Instalaci požadovaných připojení je Poskytovatel povinen provést bezplatně na adresách pobočkových ústředen v místě sídel Objednatele. Konkrétní adresy poboček pro přímé připojení pevné sítě do sítě mobilního operátora:

- Datové centrum MPSV, Sokolovská 855, 190 00 Praha 9 – 120 hlasových kanálů: SIP trunk;
- Křížová 25, 225 08 Praha 5 – 30 hlasových kanálů: ISDN30.

Poskytovatel garantuje jednotnou minutovou sazbou za odchozí volání z pevné sítě do sítí mobilních operátorů do všech GSM mobilních sítí v České republice, a to bez ohledu na časová pásma (ve špičce, mimo špičku apod.) a rovněž garantuje, že uvedená sazba obsahuje veškeré náklady spojené s provozem požadované služby.

Objednatel si vyhrazuje právo rozúčtovat provoz v lokalitě Datové centrum MPSV, Sokolovská 855, 190 00 Praha 9 na 2 různé organizace, které toto připojení budou využívat, tj. na Objednatele a na Úřad práce České republiky.“

Poskytovatel garantuje nulové zřizovací náklady.

#### **KAP. 4: ZABEZPEČENÍ PRIORITNÍHO ODBAVENÍ SPOJENÍ V MOBILNÍ SÍTI**

Vzhledem k plnění správních funkcí Objednatel požaduje zabezpečení prioritního odbavení spojení v rámci mobilní sítě, přednostní odbavení požadavku na spojení v případě lokálního přetížení sítě v krizových situacích, a to systémem „eMLPP“ (enhanced Multi Level Precedence and Pre-emption), případně jiným kvalitativně a technicky obdobným systémem.

Poskytovatel je povinen poskytnout tuto službu nejpozději do 90 kalendářních dnů ode dne uzavření Rámcové smlouvy.

Poskytovatel garantuje, že cena uvedené služby je plně zahrnuta v ceně uvedené Poskytovatelem v Příloze č. 3 Rámcové smlouvy - Specifikace cen.

Objednatel požaduje, aby uchazeč zabezpečil prioritizaci na platformě své sítě.

Požadavek na prioritizaci se týká pouze vybraných cca 200ks SIM karet Objednatele.

Objednatel si vyhrazuje právo toto množství po dobu platnosti a účinnosti Rámcové smlouvy a Dílčích smluv modifikovat dle svých aktuálních komunikačních potřeb, max. však o cca 100 ks.

#### **KAP. 5: HLASOVÝ ROAMING**

Roamingové hlasové služby Objednatel požaduje rozdělit do 2 zón, a to EU a zbytek světa.

V každé z uvedených zón musí být cena požadované služby tvořena 3 položkami:

- jednotná minutová sazba za odchozí hovory;
- jednotná minutová sazba za příchozí hovory;
- cena odchozí SMS.

Objednatel požaduje možnost aktivace a deaktivace roamingu na všech užívaných SIM kartách, jeho zapojení a vypojení během lhůty 2 hodin na žádost kontaktní osoby Objednatele, nejdéle však do 24 hodin od přijetí požadavku.

V rámci uvedených služby hlasového roamingu Poskytovatel garantuje ceny uvedené v Příloze č. 3 Rámcové smlouvy - Specifikace cen, a to po celou dobu platnosti a účinnosti Rámcové smlouvy a Dílčích smluv.

#### **KAP. 6: DATOVÝ ROAMING**

Roamingové datové služby zadavatel požaduje rozdělit do 2 zón, a to EU a zbytek světa., v každé z těchto zón musí být nabídková cena tvořena toliko cenou za přenos 1 MB dat.

Objednatel požaduje možnost aktivace a deaktivace roamingu na všech užívaných SIM kartách, jeho zapojení a vypojení během lhůty 2 hodin na žádost kontaktní osoby Objednatele, nejdéle však do 24 hodin od přijetí požadavku.

V rámci uvedených služby datového roamingu Poskytovatel garantuje ceny uvedené v Příloze č. 3 Rámcové smlouvy - Specifikace cen, a to po celou dobu platnosti a účinnosti Rámcové smlouvy a Dílčích smluv.

#### **KAP. 7: MOBILNÍ DATOVÉ SLUŽBY**

Objednatel požaduje, aby u všech SIM karet byla aktivace datových služeb volitelně nastavitelná a aby veškeré datové služby byly standardně deaktivovány.

Objednatel požaduje poskytování 5 základních typů datových mobilních služeb za **fixní měsíční paušální platbu**, lišící se toliko limitem objemu přenesených dat, tj. FUP:

- s měsíčním FUP 200 MB,
- s měsíčním FUP 1,5 GB
- s měsíčním FUP 3 GB,
- s měsíčním FUP 10 GB,
- s měsíčním FUP 20 GB.

Po vyčerpání FUP dojde ke zpomalení rychlosti přenosu dat.

Objednatel požaduje zabezpečení pokrytí LTE technologií minimálně 75 % území České republiky a minimální průměrnou rychlost 20 Mb/s a LTE pásmo 2x 10 MHz.

Popis rozsahu a technických parametrů celého portfolia datových služeb je uveden v Příloze č. 2 Rámcové smlouvy – Návrh realizace.

Objednatel si vyhrazuje právo úplného zamezení datových přenosů u vybraných jednotlivých uživatelů jak na území České republiky, tak i v zahraničí při roamingu.

#### **KAP. 8: SLUŽBA HROMADNÉHO ROZESÍLÁNÍ SMS**

Objednatel požaduje zajištění služby SMS brány pro hromadné rozesílání SMS zpráv podle potřeb Objednatele přes webové rozhraní. Objednatel požaduje zabezpečit pro 2 pracoviště (ČSSZ a ÚP) hromadné rozesílání SMS zpráv. Minimální garantovaná rychlost přenosu SMS není stanovena. Způsob servisního zajištění kapacity přenosu je uveden v Příloze č. 2 Rámcové smlouvy – Návrh realizace.

Služba bude připojena přímo k aplikacím, které již Objednatel používá, nebo ke zcela novým aplikacím vyhovujícím potřebám Objednatele v SMS komunikaci.

Poskytovatel garantuje nulové zřizovací poplatky a zřízení služby do 30 kalednářních dnů ode dne uzavření předmětné dílčí smlouvy na toto plnění veřejné zakázky.

Poskytovatel je povinen zajistit fungování služby s těmito vlastnostmi odesílání SMS:

- propustnost zpráv 5 SMS/s;
- funkce hromadného adresáta;
- možnost dvou čísel k jedné aplikaci;
- zaslání doručenký – potvrzení o doručení zprávy adresátovi.

Výše uvedené související služby Poskytovatel garantuje v rámci základní služby bezplatně.

Celkový modelový počet hromadně odeslaných SMS je 33.000 měsíčně. Detailní struktura odeslaných SMS je následující:

- |  |                     |
|--|---------------------|
| ▪ do mobilní sítě O2 Czech Republic a.s.       | 11.500 SMS/měsíčně; |
| ▪ do mobilní sítě T-Mobile Czech Republic a.s. | 12.500 SMS/měsíčně; |
| ▪ do mobilní sítě Vodafone Czech Republic a.s. | 9.000 SMS/měsíčně.  |

Objednatel si vyhrazuje právo toto množství po dobu platnosti a účinnosti Rámcové smlouvy a Dílčích smluv modifikovat dle svých aktuálních komunikačních potřeb a s ohledem na technologický vývoj telekomunikačních služeb.

Cena požadované služby je tvořena 2 položkami:

1. jednotná sazba za odeslanou SMS do všech GSM mobilních sítí v České republice;
2. potvrzení o doručení odeslané SMS.

Poskytnutí číselných dodatků (Suffixů) Poskytovatel garantuje bezplatně.

#### **KAP. 9: DOPLŇKOVÉ SLUŽBY**

Objednatel požaduje možnost bezplatné aktivace (resp. deaktivace) a používání níže uvedených doplňkových služeb na všech využívaných SIM kartách (myšleno hlasových, není-li uvedeno jinak):

- identifikace volajícího;
- konferenční hovory minimálně pro 6 členů celkem;
- přesměrování na jiný mobilní telefon;
- přesměrování do hlasové schránky;
- notifikace zmeškaných volání (způsob notifikace zmeškaných volání je ponecháno na uvážení Poskytovatele).

#### **KAP. 10: ADMINISTRATIVNÍ ÚKONY**

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel poskytl následující služby – administrativní úkony bezplatně, příp. jejich nacenění zahrnul do cen výše uvedených hlasových a datových tarifů:

- změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy);
- poplatek za elektronický detailní výpis;
- aktivační poplatek<sup>1</sup>;

---

<sup>1</sup> Aktivační poplatek uvedený výše představuje jednorázovou platbu spojenou s novou aktivací každé jednotlivé SIM karty.

- blokáce a reaktivace po ztrátě či krádeži;
- blokáce a reaktivace roamingu, MMS, mezinárodních hovorů, mezinárodních SMS, datových služeb apod.;
- výměna SIM karty (po ztrátě, krádeži, z důvodů zvýšení paměťové kapacity apod.);
- výměna SIM karty za mikro/nano SIM kartu;
- výměna SIM karty za novou;
- převod SIM pod smlouvu Objednatele (včetně přenesení tel. čísla);
- převod SIM mimo smlouvu Objednatele (včetně uvolnění tel. čísla);
- změna tarifu;
- blokování služeb třetích stran;
- odpojení SIM karty z provozu z důvodu dočasného nevyužívání služeb;
- aktivace SIM karty po ukončení dočasného nevyužívání služeb;
- aktivace a deaktivace hlášky „voláte do sítě jiného operátora“.

#### **KAP. 11: PŘENESENÍ TELEFONNÍCH ČÍSEL A MIGRACE SLUŽEB**

Současným mobilním operátorem Objednatele je Vodafone Czech Republic a.s., vyjma Objednatele Centrum sociálních služeb Tlokov a Centrum sociálních služeb pro osoby se zrakovým postižením v Brně - Chrlících, které využívají služeb mobilního operátora T-Mobile Czech Republic, a.s..

V případě relevance, Objednatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel tak, aby Poskytovatel zajistil „přenositelnost“ současných telefonních čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

Konkrétní návrh postupu migrace včetně termínovaného harmonogramu je uveden v Příloze č. 2 Rámcové smlouvy – Návrh realizace.

Poskytovatel garantuje provedení migrace bezplatně, u telefonních čísel bez závazku ve lhůtě max. 60 kalendářních dnů ode dne uzavření konkrétní dílčí smlouvy. Telefonní čísla se závazkem budou migrována po jejich vypršení.

Poskytovatel je povinen ke dni zahájení plnění dané SIM karty na vyžádání ze strany Objednatele provést bezplatně odblokování všech stávajících blokováných mobilních telefonů z důvodů jejich dalšího používání v mobilní síti Poskytovatele s možností využití všech požadovaných služeb vymezených zadávacími podmínkami Veřejné zakázky. Poskytovatel je zároveň povinen poskytnout součinnost při přenášení dat (zejména kontaktů) ze stávajících na nové SIM karty.

Pokud se Objednatel rozhodne ke změně dodavatele na základě ukončení smlouvy v souladu s obchodními podmínkami, je uchazeč Poskytovatel povinen zajistit, aby si Objednatel mohl bezúplatně ponechat svá telefonní čísla bez ohledu na nového poskytovatele mobilních telekomunikačních služeb.

#### **KAP. 12: ÚROVEŇ ZÁKAZNICKÉ PODPORY**

Pro komunikaci při využívání veškerých služeb Poskytovatel po dobu platnosti a účinnosti Rámcové smlouvy a Dílčích smluv garantuje, že má k dispozici min.:

- obchodní zástupce k dispozici pro osobní jednání v místě sídel Objednatele (dojezd obchodního zástupce do místa sídla Objednatele v opodstatněných případech);



- jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky s možností zadávání požadavků, nahlašování poruch a uplatňování reklamací prostřednictvím e-mailu, telefonicky nebo přímého přístupu do rozhraní operátora, popř. faxu;
- přístup k zadávání požadavků na helpdesk operátora 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (možnost zablokování SIM, aktivace a deaktivace roamingu apod.);
- veškerá zákaznická podpora bude vedena ze strany zaměstnanců Poskytovatele v českém jazyce a osobami s prokazatelnou praxí u obdobně velkého subjektu minimálně 3 roky (Poskytovatel je povinen předložit na vyžádání přehled profesní praxe konkrétního zaměstnance či zaměstnanců zajišťujících péči o zákazníky).

Poskytovatel je povinen zajistit:

- aktivování dodané SIM karty na základě žádosti administrátorů Služeb Objednatele nebo konkrétních zaměstnanců Objednatele, a to bez zbytečného odkladu poté, co se o této skutečnosti dozví, nejpozději však do 30 minut od takového oznámení;
- změnit tarif související s poskytováním hlasových nebo datových služeb na základě žádosti administrátorů Služeb Objednatele nebo konkrétních zaměstnanců Objednatele, a to bez zbytečného odkladu poté, co se o této skutečnosti dozví, nejpozději však podle do 30 minut od takového oznámení;
- zablokování užívání SIM karet pro odchozí hovor u ztracených či odcizených mobilních telefonů na základě žádosti administrátorů Služeb Objednatele nebo konkrétních zaměstnanců Objednatele, a to bez zbytečného odkladu poté, co se o této skutečnosti dozví, nejpozději však do 10 minut od takového oznámení;
- aktivaci/reaktivaci ostatních Služeb, resp. realizaci požadované změny poskytnutí Služeb;
- na základě žádosti administrátorů Služeb Objednatele nebo konkrétních zaměstnanců Objednatele, a to bez zbytečného odkladu poté, co se o této skutečnosti dozví, nejpozději však do 12 hodin od takového oznámení. Případně-li běh lhůty na sobotu, neděli či jiný státem uznaný svátek, uvedený běh lhůty se přeruší a doběhne v nejbližší následující pracovní den.

Způsob řešení dodávek SIM karet na jednotlivá pracoviště Objednatelů, počty a lokality zákaznických prodejen Poskytovatele a spolupracujících organizací v oblasti zákaznické podpory (dealeři, partneři atd.) vč. způsobu uplatňování a vypořádání reklamací jsou uvedeny v Příloze č. 2 Rámcové smlouvy – Návrh realizace.

#### **KAP. 13: OSTATNÍ POŽADAVKY ZADAVATELE**

Poskytovatel je povinen zajistit **pokrytí signálem a dostupnost hlasových a datových služeb ve všech nadzemních částech budov a prostor centrálního zadavatele a pověřujících zadavatelů (viz Příloha č. 4 Rámcové smlouvy) nepřetržitě**, tj. 24 hod. denně, 7 dní v týdnu a dále v budovách Poslanecké sněmovny Parlamentu České republiky, Senátu Parlamentu České republiky a Úřadu vlády České republiky.

V rámci dalších služeb je Poskytovatel povinen zajistit:

- možnost blokovat Premium SMS a služby třetích stran (audiotext);



- informace o stavu účtu – Objednatel preferuje tuto funkcionalitu postavit na individuálních cenách, tj. cenách realizovaných na základě tohoto zadávacího řízení, nikoliv ve standardních ceníkových cenách;
- Objednatel požaduje v průběhu trvání smluvního vztahu veškerou součinnost ze strany Poskytovatele, kterou bude Objednatel důvodně požadovat (např. při zavádění funkcí Správy mobilních zařízení MDM – Mobile Device Management apod.);
- uchovávání provozních a lokalizačních údajů ve smyslu ust. § 97 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů na území Evropské unie.

## **Návrh realizace**

**[UCHAZEČ PŘEDLOŽÍ V NABÍDCE]**

## **Specifikace cen**

**[UCHAZEČ PŘEDLOŽÍ PŘÍLOHU Č. 1 ZADÁVACÍ DOKUMENTACE DOPLNĚNOU O NABÍDKOVÉ  
CENY]**

**Seznam míst plnění vč. fakturačních adres a kontaktních osob**

(samostatná příloha na CD)

## **VOP Poskytovatele**

**[UCHAZEČ PŘEDLOŽÍ V NABÍDCE]**

## **Vzorový návrh Dílčí smlouvy**

**[UCHAZEČ PŘEDLOŽÍ V NABÍDCE]**