

Česká televize
IČO: 00027383

a

ISC Communication Czech a.s.
IČO: 26315521

RÁMCOVÁ DOHODA

č. VER219-00085/2234

Předmět smlouvy: Služba externího call centra

Cena, případně hodnota: **2.000.000,- Kč bez DPH**

Datum uzavření: 13 -12- 2019

Rámcová dohoda o poskytování služeb

(část 2 VZ)

uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), tuto Rámcovou dohodu o poskytování služeb (dále „Dohoda“ nebo „Rámcová dohoda“).

Česká televize

IČO: 00027383, DIČ: CZ00027383

Na Hřebenech II 1132/4, Kavčí hory, 140 70 Praha 4

zřízená zákonem č. 483/1991 Sb. o České televizi, nezapisuje se do obchodního rejstříku

zastoupena: Petrem Dvořákem, generálním ředitelem

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.

číslo účtu: 1540252/0800

(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**Česká televize**“)

a

ISC Communication Czech a.s.

IČ: 26315521 DIČ: CZ26315521

Sídlo: Mladoboleslavská 1108, 197 00 Praha 9

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, sp. značka B9152

zastoupen: [redacted] – předsedou představenstva

bank. spojení: Raiffeisenbank a.s. 5051014851/5500

(dále jen „**Poskytovatel**“)

Objednatel a Poskytovatel se dále společně označují také jako „**smluvní strany**“ či jednotlivě jako „**smluvní strana**“.

PREAMBULE

Tato Dohoda se uzavírá na základě veřejné zakázky vyhlášené Objednatelem dne 14. 10. 2019 pod názvem „**Externí call centrum**“, a to její části 2 s názvem Call centrum pro Divácké centrum. Dohoda se uzavírá na základě a v souladu se zadávací dokumentací Objednatele ze dne 8. 10. 2019 a s nabídkou Poskytovatele ze dne 30. 10. 2019.

1. PŘEDMĚT A ÚČEL DOHODY

- 1.1. Účelem této Rámcové dohody je zajištění Obsluhy Zákazníků prostřednictvím Call centra. **Call centrem** se pro účely této Dohody rozumí místo Poskytovatele, kde jsou přijímány, zpracovávány a vyřizovány telefonické požadavky Zákazníků za podmínek dle této Dohody. Zákazníkem se pro účely této Dohody rozumí osoba kontaktující Objednatele prostřednictvím dále uvedené telefonické linky.
- 1.2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout/poskytovat Objednateli na základě dílčích smluv uzavřených s odkazem a v souladu s ustanoveními této Rámcové dohody na svůj

náklad a nebezpečí služby Call centra v oblasti obsluhy Zákazníků s tím, že poskytování služby zahrnuje zejména:

- kompletní personální zajištění těchto služeb v požadovaném rozsahu
- zajištění prostor pro poskytování služby Call centra
- zajištění požadovaného IT vybavení pro poskytování služby Call centra
- zajištění technologie Call centra a zajištění potřebného napojení této technologie na technologie Objednatele.

Obsahem služby je převážně komunikace s diváky České televize v oblasti poradenství příjmu televizního signálu a vysvětlení problematiky DVB-T2 (Digital Video Broadcasting – Terrestrial).

- 1.3. Poskytovatel bude poskytovat Objednateli níže specifikované služby v oblasti Obsluhy Zákazníků, tj. předmětem dílčích smluv na poskytování služeb Call centra bude Obsluha Zákazníků.
- 1.4. Plnění je Poskytovatel povinen zajišťovat ve svých prostorách prostřednictvím vlastní technologie.
- 1.5. Poskytovatel je zodpovědný i za zajištění ochrany osobních údajů v rámci poskytování plnění dle této Rámcové dohody, resp. dílčích smluv.
- 1.6. Specifikace Plnění, kterou se Poskytovatel zavazuje poskytovat:
 - a) zajištění obsluhy přepadu neobsloužených příchozích hovorů technického charakteru linky Diváckého centra České televize po dobu jejího provozu, tj. v době 8.00 hod. - 20.00 hod. vždy až osmi současně přítomnými operátory (konkrétní počet operátorů bude stanoven výzvou Objednatele dle čl. 2 odst. 2.2 Dohody),
 - b) zajištění obsluhy příchozích hovorů linky Diváckého centra České televize mimo provozní dobu v rozmezí 20.00 hod. – 23.00 hod. a 6.00 – 8.00 hod. vždy až šesti současně přítomnými operátory (konkrétní počet operátorů bude stanoven výzvou Objednatele dle čl. 2 odst. 2.2 Dohody),
 - c) zajištění obsluhy příchozích hovorů linky Diváckého centra České televize mimo provozní dobu v rozmezí 23.00 hod. – 6.00 hod. vždy až dvěma současně přítomnými operátory (konkrétní počet operátorů bude stanoven výzvou Objednatele dle čl. 2 odst. 2.2 Dohody),
 - d) předání jiného typu dotazu než, který odpovídá obsahu dohodnuté služby prostřednictvím ostatních technologií (telefon, e-mail...) Diváckému centru České televize,
 - e) obsloužení hovorů v uvedeném časovém rozmezí v českém a anglickém jazyce,
 - f) poskytování služby v obvyklé kvalitě a v souladu se školeními poskytnutými Českou televizí,
 - g) poskytování služby bude v kvalitě a v souladu s podklady dodanými Českou televizí,
 - h) poskytnutí pravidelného denního reportingu kvality obsluhy outsourcovaných služeb, a to ve lhůtě 1 dne po uplynutí reportovaného dne, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

Každý report ve formě xls dokumentu bude obsahovat minimálně tyto údaje:

- tel. číslo volajícího, jméno, pokud je známé, datum a čas hovoru, délka hovoru přijatých hovorů, počet všech obsloužených hovorů, počet všech ztracených hovorů, průměrná délka hovoru a průměrná délka čekání na obsluhu hovoru,
- i) na vyžádání poskytnutí nahrávek hovorů pro sledování kvality poskytované služby po dobu trvání Dohody, přičemž podrobnosti jsou uvedeny v čl. 10 Dohody,
 - j) umožnit po dobu plnění přítomnost supervizora Diváckého centra České televize,
 - k) harmonogram vypínání DVB-T vysílání je uveden v příloze č. 1.
- 1.7. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli rovněž Výkaz sloužící k vyúčtování poskytovaných služeb s uvedením rozsahu skutečně poskytnutých služeb dle této Dohody, a to za příslušný kalendářní měsíc. Součástí tohoto Výkazu bude odkaz na Dílčí smlouvu, dle které budou konkrétní služby poskytovány, rozsah poskytnutých služeb (vč. zejména počtu operátorů, doba poskytování služeb operátory v hodinách, informaci zda se jedná o obsluhu v pracovní či mimopracovní den, doba poskytování služby).
- 1.8. Objednatel na základě této Dohody bude čerpat plnění minimálně v rozsahu 1 týdne poskytování služeb dle této Dohody. Další rozsah poskytovaných služeb dle této Dohody se bude odvíjet od konkrétních potřeb Objednatele a zájmu Zákazníků. Uzavření této Rámcové dohody mezi shora uvedenými smluvními stranami nezakládá žádnou další povinnost Objednatele uzavřít dílčí smlouvu, tj. uzavřením této Rámcové dohody se Objednatel nezavazuje k odběru dalšího plnění od Poskytovatele. Konkrétní odebrané plnění se bude řídit dílčími smlouvami. Povinnost k odběru plnění vzniká až uzavřením dílčí smlouvy, a to v rozsahu v dílčí smlouvě uvedeném.
- Objednatel předpokládá objednávky na plnění dle této Dohody resp. uzavírání dílčích smluv k pokrytí jednotlivých turnusů vypínání DVB-T dle příslušného harmonogramu vypínání DVB-T (Příloha č. 1 této Dohody).
- 1.9. Předmět plnění dle tohoto článku zejména pak v rozsahu odst. 1.2, 1.3, 1.5, 1.6 a 1.7 je v této Dohodě označován jako „služby“ nebo „Plnění“.

2. DÍLČÍ SMLOUVA

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje provádět Plnění v rozsahu specifikovaném v jednotlivých dílčích smlouvách (dále jen „dílčí smlouvy“), uzavřených s odkazem a v souladu s ustanoveními této Rámcové dohody. Objednatel se zavazuje řádně a včas provedené plnění dle dílčí smlouvy převzít a zaplatit sjednanou cenu.
- 2.2. Objednatel má právo kdykoli po dobu účinnosti této Dohody vystavit a zaslat Poskytovateli písemnou výzvu (objednávku) k dílčímu plnění, a to zpravidla s předstihem 2 dnů před zahájením požadované služby a stanovit, požadavek na konkrétní službu a její rozsah. Písemná objednávka učiněná Objednatelem je návrhem na uzavření dílčí smlouvy a písemné potvrzení této objednávky Poskytovatelem je přijetím návrhu dílčí smlouvy. **V případě, že objednávka (hodnota dílčí smlouvy) je rovna nebo převyšuje hodnotu 50.000,- Kč bez DPH, stane se dílčí smlouva účinnou nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv dle**

zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění (dále jen „zákon o registru smluv“).

- 2.3. Poskytovatel je povinen písemně potvrdit výzvu Objednatele nejpozději do **1 (jednoho)** dne od odeslání výzvy dle odst. 2.2. Dohody.
- 2.4. Poskytovatel je povinen Objednateli nabídnout pro plnění konkrétního dílčího plnění (veřejné zakázky) alespoň takové podmínky, na jejichž základě s ním byla tato Dohoda uzavřena.
- 2.5. Objednatel je oprávněn objednávat služby dle této Dohody až do výše částky 2.000.000,- Kč bez DPH (předpokládaná hodnota Veřejné zakázky).
- 2.6. Pro jednotlivé dílčí smlouvy, které budou uzavřeny s odkazem na tuto Rámcovou dohodu, platí ustanovení této Rámcové dohody. Od ustanovení Rámcové dohody se lze odchýlit pouze v případech touto Rámcovou dohodou stanovených; v takovém případě pak platí ustanovení obsažené v příslušné dílčí smlouvě.
- 2.7. Písemná výzva dle odst. 2.2 Dohody bude obsahovat přinejmenším:
- identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele,
 - číslo Rámcové dohody,
 - specifikaci požadovaného plnění,
 - dobu poskytování plnění,
 - stanovení počátečního rozsahu objednávané služby
 - datum zahájení obsluhy Zákazníků,
 - další požadavky na předmět plnění,
 - označení osoby vystavující dílčí smlouvu, jež je oprávněna jednat jménem Objednatele.

3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Smluvní strany se dohodly, že ceny za poskytnutí služeb dle Dohody resp. Dílčích smluv dle čl. 2 této Dohody jsou stanoveny na základě dále uvedených jednotkových cen:

Cena za služby jednoho operátora v pracovních dnech v době mezi 6 hod. - 8 hod. a 18 hod. – 23 hod. dle této Dohody činí 267,- Kč bez DPH za 1 hodinu.

Cena za služby jednoho operátora v pracovních dnech v době mezi 8.00 hod. – 18.00 hod. dle této Dohody činí 245,- Kč bez DPH za 1 hodinu.

Cena za služby jednoho operátora v pracovních dnech v době mezi 23.00 hod. – 6.00 hod. dle této Dohody činí 285,- Kč bez DPH za 1 hodinu.

Cena za služby jednoho operátora ve dnech pracovního klidu (tj. víkendy a dny státem uznaných za státní svátek¹) v době mezi 6 hod. - 8 hod. a 18 hod. – 23 hod. dle této Dohody činí 329,- Kč bez DPH za 1 hodinu.

Cena za služby jednoho operátora ve dnech pracovního klidu (tj. víkendy a dny státem uznaných za státní svátek) v době mezi 8.00 hod. – 18.00 hod. dle této Dohody činí 310,- Kč bez DPH za 1 hodinu.

¹ dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

Cena za služby jednoho operátora ve dnech pracovního klidu (tj. víkendy a dny státem uznaných za státní svátek) v době mezi 23.00 hod. – 6.00 hod. dle této Dohody činí 339,- Kč bez DPH za 1 hodinu.

Cena bude Poskytovatelem účtována dle skutečně poskytnutých služeb a bude zaplacená v souladu s dále uvedenými platebními podmínkami.

- 3.2. Poskytovatel výslovně prohlašuje a ujišťuje Objednateli, že cena za služby operátora již v sobě zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním této služby dle této Dohody.
- 3.3. Objednatel výslovně stanoví, že neposkytuje zálohové platby.

4. PLATEBNÍ A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Cena za poskytování služeb dle této Dohody je vždy splatná na základě faktury (daňového dokladu) vystavené Poskytovatelem. Služby dle této Dohody budou fakturovány měsíčně zpětně, a to v rozsahu skutečně poskytnutém. Součástí každé faktury bude příslušný Výkaz dle čl. 1 odst. 1.7. Dohody. Splatnost jednotlivých faktur je stanovena na třicet (30) dní od doručení faktury (daňového dokladu) Objednateli. Poskytovatel odešle fakturu (daňový doklad) Objednateli nejpozději následující pracovní den po vystavení faktury (daňového dokladu).
- 4.2. Všechny faktury (daňové doklady) musí obsahovat veškeré náležitosti požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů účinných v době fakturace, a včetně údajů vyplývajících z ustanovení § 435 Občanského zákoníku, avšak výslovně musí vždy obsahovat následující údaje: označení smluvních stran (Poskytovatel a Objednatel) a jejich adresy, IČO, DIČ, označení Dohody a dílčí smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury (daňového dokladu), den vystavení a lhůta splatnosti faktury (daňového dokladu), označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.
- 4.3. Nebude-li faktura (daňový doklad) obsahovat stanovené náležitosti, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle Dohody, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury (daňového dokladu).
- 4.4. Faktury (daňové doklady) se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře (daňovém dokladu). Veškeré platby dle této Dohody budou probíhat výhradně v českých korunách.
- 4.5. Poskytovatel bude zasílat faktury (daňové doklady) elektronickou poštou, v PDF formátu ze své emailové adresy na emailovou adresu Objednatele dle místa plnění na adresy:
- faktury@ceskatelevize.cz pro místo plnění Česká televize Praha, Praha 4, Kavčí hory, Na Hřebenech II 1132/4, PSČ: 140 70,
- 4.6. Za den doručení faktury (daňového dokladu) Objednateli se považuje den doručení na jeho e-mailovou adresu. Stejný způsob elektronického doručení se použije i v případě, nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedeny údaje a také v případě zasílání opravných daňových dokladů.

- 4.7. V případě, že je Poskytovatel plátcem DPH, musí faktura, kterou vystaví, splňovat náležitosti daňového dokladu podle zákona o DPH.
- 4.8. V případech, kdy může Objednateli vzniknout ručení za nezaplacenou DPH ve smyslu zákona o DPH, je Objednatel bez dalšího oprávněn odvést za Poskytovatele DPH z fakturované ceny plnění přímo příslušnému správci daně ve smyslu zákona o DPH (tj. na účet správce daně). Tímto postupem zanikne Objednateli jeho smluvní závazek zaplatit Poskytovateli částku odpovídající DPH. O takové úhradě bude Objednatel informovat Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou pracovních dnů od jejího provedení.

5. MÍSTO PLNĚNÍ

- 5.1. Smluvní strany se dohodly, že místem poskytování Služeb je místo, v němž je umístěno kontaktní centrum Poskytovatele.

6. DOBA PLNĚNÍ A ÚČINNOST DOHODY

- 6.1. Tato Dohoda nabývá platnosti dnem podpisu poslední smluvní strany. Účinnosti pak tato Dohoda nabývá dnem jejího uveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Účinnost dílčích smluv je upravena v čl. 2 odst. 2.2. Dohody.
- 6.2. Tato Rámcová dohoda se uzavírá na dobu určitou, a na dobu **12 měsíců** od nabytí účinnosti této Rámcové dohody.
- 6.3. Konkrétní plnění bude Poskytovatelem poskytováno v termínech stanovených v jednotlivých dílčích smlouvách.

7. KONTAKTNÍ OSOBY A KONTAKTNÍ ÚDAJE

- 7.1. Pověřenými kontaktními osobami Objednatele v souvislosti s plněním předmětu Dohody jsou:

- i. ve věcech obchodních:

[redacted], vedoucí centrálního nákupu
[redacted]

- ii. ve věcech technických:

[redacted], manažer diváckého centra
[redacted]

- 7.2. Pověřenými kontaktními osobami Poskytovatele v souvislosti s plněním předmětu Dohody jsou:

- i. ve věcech obchodních:

[redacted]
[redacted]

ii. ve věcech technických:



- 7.3. Pověřené osoby a kontakty dle předchozích dvou odstavců Dohody je možné měnit písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně, s účinností ode dne doručení takového oznámení, a to bez nutnosti uzavírat dodatek k Dohodě.

8. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A DŮVĚRNOST INFORMACÍ

- 8.1 Poskytovatel jako Zpracovatel bude zpracovávat pro Objednatele jako Správce osobní údaje Zákazníků (dále jen „Osobní údaje“), které při plnění dle této Rámcové dohody, resp. dílčích smluv, získá a tyto bude dle odst. 1.6 písm. h) této Rámcové dohody předávat Objednateli. Smluvní strany se dle čl. 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 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 „Nařízení“) dohodly na stanovení předmětu a doby trvání zpracování, povaze a účelu zpracování, typu zpracovávaných osobních údajů a vzájemných právech a povinnostech při zpracování osobních údajů.
- 8.2 Smluvní strany jsou zejména povinny dodržovat obecné zásady zpracování Osobních údajů, plnit informační povinnosti vůči Zákazníkům jako subjektům údajů, nepředávat Osobní údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění a respektovat všechna práva subjektů údajů.
- 8.3 Poskytovatel je oprávněn Osobní údaje v rozsahu poskytnutém Zákazníky, tj. jméno, příjmení, telefonní číslo, případně e-mail, adresa bydliště, zpracovávat na základě doložených pokynů Objednatele v souladu s ustanoveními této Rámcové dohody a v souladu s právními předpisy, zejména Nařízením a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále také jen „právní předpisy o ochraně osobních údajů“) pouze za účelem poskytování služeb dle této Rámcové dohody, resp. dílčích smluv, vždy jen po dobu nezbytně nutnou, nejdéle však po dobu účinnosti této Rámcové dohody.
- 8.4 Zpracováním Osobních údajů se rozumí zejména jejich shromažďování, zaznamenání na nosiče informací, uspořádání a uchovávání v evidenci. Zpracování Osobních údajů provádí Poskytovatel v souladu s opatřeními přijatými k zabezpečení ochrany Osobních údajů.
- 8.5 Poskytovatel je povinen s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva subjektů údajů provést vhodná technická a organizační opatření k zajištění úrovně zabezpečení Osobních údajů odpovídající danému riziku. Zohlední přitom rizika, která představuje zpracování, zejména neoprávněný nebo nahodilý přístup k Osobním údajům, změna, zničení nebo ztráta Osobních údajů, neoprávněný přenos nebo neoprávněné zveřejnění nebo zneužití Osobních údajů.
- 8.6 Poskytovatel je povinen zajistit proškolení svých zaměstnanců a dalších pracovníků zapojených do zpracování Osobních údajů a dávat jim odpovídající a úplné pokyny,

jak Osobní údaje zpracovávat, včetně povinnosti zachovávat mlčenlivost o těchto Osobních údajích a o technických a organizačních opatřeních k zabezpečení ochrany Osobních údajů.

- 8.7 Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany Osobních údajů v souladu s platnými právními předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá za:
- a) plnění pokynů pro zpracování Osobních údajů a udělení přístupu pouze oprávněným osobám,
 - b) zamezení neoprávněnému přístupu k Osobním údajům, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících Osobní údaje,
 - c) opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly Osobní údaje předány, kým byly zpracovány, pozměněny nebo smazány,
 - d) obnovu dostupnosti Osobních údajů a přístup k nim včas v případě jakýchkoliv bezpečnostních incidentů,
 - e) proces pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.
- 8.8 Poskytovatel je povinen při zpracování dodržovat zásady zpracování Osobních údajů podle čl. 5 Nařízení, postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby nezpůsobil nic, co by mohlo představovat porušení ochrany Osobních údajů a zásah do práv subjektů údajů.
- 8.9 Poskytovatel je povinen na písemnou žádost Objednatele zejména:
- a) aktualizovat, opravit nebo vymazat Osobní údaje nejpozději do 3 pracovních dnů, pokud právní předpisy nestanoví jinak;
 - b) poskytnout Objednateli požadované Osobní údaje nejpozději do 3 pracovních dnů, omezit zpracování Osobních údajů nejpozději do 3 pracovních dnů na dobu určenou Objednatelem;
 - c) po ukončení poskytování služeb na základě Rámcové dohody postupovat dle instrukcí a v souladu s požadavky Objednatele a vymazat veškeré Osobní údaje ze všech svých systémů či databází včetně všech zálohových kopií nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne ukončení smluvního vztahu.
- 8.10 Smluvní strany se zavazují poskytovat si vzájemně nezbytnou součinnost pro splnění povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů. V případě, že kterýkoliv subjekt údajů v souvislosti se zpracováním Osobních údajů uplatní u Poskytovatele námitky nebo jakoukoliv žádost nebo stížnost, zavazuje se Poskytovatel o tom neprodleně, nejpozději do tří (3) pracovních dnů, informovat Objednatele a poskytnout mu potřebné informace a podklady pro vyřízení žádosti nebo stížnosti.
- 8.11 Poskytovatel je povinen neprodleně a úplně reagovat na veškeré dotazy ze strany Objednatele nebo jiného orgánu veřejné moci nebo Úřadu pro ochranu osobních údajů týkající se zpracování nebo ochrany Osobních údajů. Poskytovatel je povinen oznámit Objednateli do dvaceti čtyř (24) hodin, že obdržel předvolání nebo soudní nebo správní příkaz orgánu veřejné moci požadující přístup k Osobním údajům nebo jejich předložení.
- 8.12 Smluvní strany se zavazují neprodleně, nejpozději do dvaceti čtyř (24) hodin, se informovat o všech podstatných změnách při zpracování Osobních údajů a o jakýchkoli okolnostech týkajících se závažného porušení povinností při zpracování a ochraně Osobních údajů, zejména o porušení zabezpečení Osobních údajů, jejich

zneužití, ztrátě, zveřejnění nebo neoprávněném přístupu k Osobním údajům. V takovém případě jsou smluvní strany povinny spolupracovat při řešení vzniklé situace a odstranění následků porušení zabezpečení.

- 8.13 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli na základě jeho písemné žádosti informace a podklady prokazující plnění povinností při zpracování Osobních údajů a umožnit provedení auditu a inspekci Objednatelem nebo auditorem, kterého Objednatel pověří, a to v rozsahu nutném k ověření plnění povinností stanovených touto Smlouvou a právními předpisy o ochraně osobních údajů.
- 8.14 Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli, případně třetím osobám, škodu, která vznikne v důsledku jeho porušení některé povinnosti, a to včetně škody způsobené uložením pokuty Úřadem pro ochranu osobních údajů Objednateli. V případě závažného porušení povinnosti je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých), přičemž uhrazením smluvní pokuty není nijak dotčen nárok Objednatele na náhradu škody.
- 8.15 Smluvní strany se dále vzájemně zavazují, že budou chránit a utajovat před třetími osobami důvěrné informace a skutečnosti tvořící obchodní tajemství (dále jen souhrnně „důvěrné informace“), které byly vzájemně smluvními stranami poskytnuty s odkazem na tuto Rámcovou dohodu či dílčí smlouvu či k nimž získaly smluvní strany v rámci plnění přístup. Důvěrnými informacemi jsou zejména informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s Rámcovou dohodou či dílčí smlouvou, které se týkají smluvních stran a Zákazníků anebo informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení.
- 8.16 Povinnost ochrany a utajení trvá po celou dobu trvání důvěrnosti informací. Porušení této povinnosti je podstatným porušením této Rámcové dohody.
- 8.17 Stejným způsobem budou smluvní strany chránit skutečnosti tvořící obchodní tajemství a důvěrné informace třetí osoby, které mají být chráněny a utajovány a které byly touto třetí osobou některé ze smluvních stran poskytnuty se svolením jejich dalšího použití.
- 8.18 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím smluvní strana,
 - b) měla přijímající smluvní strana k dispozici před uzavřením této Rámcové dohody či dílčí smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající smluvní strana dospěje nezávisle na informacích získaných od druhé smluvní strany a je to schopna doložit svými záznamy,
 - d) po podpisu této Rámcové dohody či dílčí smlouvy poskytne přijímající smluvní straně třetí osoba bez závazku jejich ochrany,
 - e) příslušná smluvní strana písemně označí jako informace, na které se ustanovení tohoto článku Rámcové dohody nadále nevztahují.

9. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ PLNĚNÍ

- 9.1. Poskytovatel se zavazuje zajistit potřebný počet pracovníků (v Dohodě též „operátor“), prostřednictvím kterých budou služby dle této Rámcové dohody poskytovány.
- 9.2. Služby dle této Rámcové dohody jsou poskytovány v českém a anglickém jazyce. Operátoři Poskytovatele, kteří budou služby dle této Rámcové dohody poskytovat, musí ovládat plynule český a anglický jazyk; operátoři nesmí mít vadu řeči. Objednatel je oprávněn požadovat nahrazení operátora poskytujícího služby dle této Rámcové dohody, který neovládá plynule český a anglický jazyk, přičemž Poskytovatel se zavazuje takového operátora nahradit ve lhůtě 2 dnů od výzvy Objednatele k jeho nahrazení.
- 9.3. Pracovníci Poskytovatele, prostřednictvím kterých jsou služby dle této Rámcové dohody poskytovány, musí před započítáním poskytování plnění absolvovat vstupní školení organizované Objednatelem. Školení pracovníků zajistí Objednavatel na místě poskytování Služeb a to s minimálním týdenním předstihem před zahájením poskytované Služby. Doba školení se předpokládá 3 dny.
- 9.4. Školení nových pracovníků, které bude Poskytovatel využívat až po proběhlém vstupním školení, zaškolí Poskytovatel samostatně na základě vstupního školení a podkladů poskytnutých Objednatelem.

10. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 10.1. Poskytovatel je povinen poskytovat plnění Objednateli dle čl. 1 této Rámcové dohody v rozsahu uvedeném v této Rámcové dohodě a dílčí smlouvě uzavřené dle čl. 2 této Dohody.
- 10.2. Poskytovatel je povinen poskytovat plnění dle této Rámcové dohody a dílčích dohodách s odbornou péčí.
- 10.3. Poskytovatel je povinen pro veškeré činnosti související s poskytováním plnění dle této Rámcové dohody a dílčích smlouvách využívat výhradně informací obdržených od Objednatele.
- 10.4. Poskytovatel je povinen zajistit sjednaný rozsah poskytovaných služeb v rámci konkrétní dílčí smlouvy.
- 10.5. Poskytovatel je povinen zajistit zvukový záznam hovorů uskutečněných se zákazníky Objednatele v rámci plnění dílčí smlouvy. Tyto záznamy bude uchovávat v souladu s právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů (zejména v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a 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). Poskytovatel je povinen uchovávat zvukové záznamy hovorů po celou dobu trvání Rámcové dohody.
Poskytovatel zajistí realizaci požadavku na výmaz konkrétní nahrávky hovoru, pokud o to Objednatel požádá, a to v souladu s touto Dohodou.
- 10.6. Poskytovatel zajistí přístup k nahrávkám hovorů, které zaznamenal a uložil ve vlastní technologii v souvislosti s Plněním dle této Rámcové dohody, a možnost jejich poslechu a stažení záznamů pro pověřené pracovníky Objednatele.

- 10.7. Záznam každého hovoru musí být ve formátu MP3, v kvalitě minimálně 16kbps. Poskytovatel je povinen zajistit, aby každý záznam hovoru dle této Rámcové dohody byl opatřen jednoznačnou identifikací, tzn. min. datum a čas pořízení záznamu hovoru, telefonní číslo, ze kterého bylo voláno. Každá nahrávka bude mít svoje ID.
- 10.8. Poskytovatel se zavazuje nejpozději k ve lhůtě dle čl. 8 odst. 8.9. písm. c) Dohody, předat Objednateli na datovém nosiči veškeré záznamy hovorů pořízené Poskytovatelem v souvislosti s Plněním dle této Rámcové dohody. Datový nosič s předávanými záznamy musí být zabezpečen proti zneužití třetími osobami.
- 10.9. Poskytovatel se zavazuje nejpozději k ve lhůtě dle čl. 8 odst. 8.9. písm. c) Dohody, bezodkladně, nejpozději pak do třiceti (30) dnů smazat všechny záznamy hovorů uložené na zařízeních Poskytovatele, a nejpozději ve stejné lhůtě zaslat Objednateli písemné prohlášení Poskytovatele, že provedl výmaz všech záznamů hovorů uložených na zařízeních Poskytovatele.
- 10.10. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli přístup na místo plnění (v případě více míst Plnění na všechna místa plnění) dle této Rámcové dohody za účelem kontroly poskytovaných služeb a plnění povinností vyplývajících z této Dohody a dílčích smluv.
- 10.11. Poskytovatel se zavazuje po ukončení této Rámcové dohody vrátit Objednateli veškeré předané podklady, dokumentaci, převzaté materiální vybavení, pokud je vzhledem k jejich povaze nespotřeboval při poskytování služeb dle této Rámcové dohody, a to nejpozději do 10 - ti dnů ode dne ukončení účinnosti této Rámcové dohody, resp. ukončení plnění dle poslední uzavřené dílčí smlouvy, přesáhne-li její účinnost délka plnění této dílčí smlouvy účinnost Rámcové dohody.
- 10.12. Poskytovatel je povinen dodržovat požadované rozložení nasazení svých kapacit dle požadavku zasláního Objednatelem.
- 10.13. Objednatel je oprávněn kontrolovat kdykoli během plnění této Dohody kvalitu poskytovaných Služeb, tj. zda jsou poskytovány řádně, včas a v rozsahu stanoveném touto Dohodou. Zjistí-li Objednatel jakoukoli vadu či vady poskytovaných Služeb či jednotlivé Služby, je oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli (jeho oprávněné osobě dle této Dohody) jejich reklamaci, a to buď písemně, nebo elektronicky formou emailu se zaručeným elektronickým podpisem. Poskytovatel je v takovém případě povinen odstranit reklamovanou vadu do 3 dnů od data přijetí reklamace, a současně informovat oprávněnou osobu Objednatele dle této Dohody o způsobu vyřešení reklamace, a to buď písemně, nebo elektronicky formou emailu se zaručeným elektronickým podpisem. Opakované porušení povinnosti Poskytovatele odstranit reklamovanou vadu v termínu dle tohoto odstavce je důvodem pro odstoupení Objednatele od této Dohody.
- 10.14. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost pro napojení telefonie Objednatele na telefonii Poskytovatele, která je potřebná pro realizaci poskytované služby. Potřebnou součinností se rozumí zejména předání informací potřebných pro nastavení telefonie Objednatele a Poskytovatele, spolupráci na testování funkčnosti propojení telefonie Poskytovatele a Objednatele.
- 10.15. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této Dohody výhradně proškolenými operátory, kteří mají min. dvou letou zkušenost s prováděním přímého a interaktivního marketingu se zaměřením na telekomunikační služby. Objednatel je oprávněn vyzvat Poskytovatele k prokázání této skutečnosti a Poskytovatel se

zavazuje tuto skutečnost ve lhůtě 2 dní od doručení žádosti Objednateli prokázat. Prokázání bude provedeno předložením profesního životopisu operátorů.

11. POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 11.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost pro napojení telefonie Objednatele na telefonii Poskytovatele, která je potřebná pro realizaci poskytované služby. Potřebnou součinností se rozumí zejména předání informací potřebných pro nastavení telefonie Poskytovatele a Objednatele, spolupráci na testování funkčnosti propojení telefonie Poskytovatele a Objednatele.
- 11.2. Objednatel se zavazuje hradit Poskytovateli za poskytování služeb v souladu s touto Rámcovou dohodou a dílčí smlouvu cenu dle této Rámcové dohody.
- 11.3. Objednatel se zavazuje poskytnout na své náklady školitele, který zajistí školení pracovníků Poskytovatele dle této Rámcové dohody.
- 11.4. Objednatel se zavazuje Poskytovateli oznámit veškeré jemu známé skutečnosti, které by mohly mít nepříznivý vliv na řádné poskytování služeb dle této Rámcové dohody.
- 11.5. Dojde-li z jakéhokoli důvodu (např. legislativních změn) k nutnosti změny sjednaných pravidel při poskytování služeb dle této Dohody, zavazuje se Objednatel neprodleně o této skutečnosti Poskytovatele informovat a poskytnout mu součinnost při implementaci změn v nastavení jednotlivých procesů.

12. NÁHRADA ŠKODY

- 12.1. Smluvní strana odpovídá za újmu, jež vznikla druhé smluvní straně, a to porušením povinností vyplývajících z této Rámcové dohody či dílčích smluv. Náhrada újmy se řídí ustanoveními § 2894 a násl. občanského zákoníku. Smluvní strany tímto výslovně sjednávají povinnost náhrady nemajetkové újmy (např. poškození dobrého jména).
- 12.2. Obě smluvní strany se zavazují přijmout všechna jim dostupná opatření k tomu, aby se předešlo vzniku škod a aby případné vzniklé škody byly co nejmenší.
- 12.3. Nárok na náhradu škody vzniká vedle nároku na smluvní pokuty sjednané dle článku č. 13. této Rámcové dohody.
- 12.4. Žádná ze smluvních stran nebude považována za odpovědnou za nesplnění některého ustanovení této Rámcové dohody či dílčí smlouvy, budou-li příčinou okolností nebo událostí, které jsou nezávislé na vůli povinné strany ve smyslu ust. § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (dále též jako „vyšší moc“). V případě, že okolnosti vyšší moci trvají déle než 3 měsíce, mají obě smluvní strany právo jednostranně odstoupit od Rámcové dohody či dílčí smlouvy.
- 12.5. Smluvní strana, která porušuje svou povinnost nebo která s přihlédnutím ke všem okolnostem má vědět, že poruší svou povinnost založenou Rámcovou dohodou či dílčí smlouvou, nebo která se dozví o okolnosti vyšší moci, bránící plnění povinnosti dle Rámcové dohody či dílčí smlouvy, je povinna oznámit písemně druhé smluvní straně povahu překážky, která jí brání nebo bude bránit v plnění povinnosti, a o jejích důsledcích. Zpráva musí být podána bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů poté, kdy se povinná smluvní strana o překážce dověděla nebo při náležité péči mohla dovědět. Druhá smluvní strana je povinna přijetí takové zprávy

bez zbytečného odkladu písemně potvrdit. Stejným způsobem musí být obeznamenána druhá smluvní strana o ukončení okolností vyšší moci bránících splnění povinností vyplývajících z této Rámcové dohody či dílčí smlouvy.

13. SMLUVNÍ POKUTY, ÚROK Z PRODLENÍ

- 13.1. Smluvní strany sjednávají smluvní pokutu pro níže uvedené případy.
- 13.2. V případě prodlení Poskytovatele s potvrzením výzvy dle odst. 2.3 Dohody výhradně z důvodů ležících na straně Poskytovatele vzniká Objednateli za nedodržení této povinnosti Poskytovatele nárok na smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý i započatý den tohoto prodlení.
- 13.3. V případě prodlení Objednatele s úhradou splatné faktury je Poskytovatel oprávněn požadovat a Objednatel je povinen Poskytovateli zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,03% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 13.4. V případě porušení povinnosti Poskytovatele uvedené v čl.1 odst. 1.6 písm. h) této Rámcové dohody je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý takový případ neposkytnutí reportu.
- 13.5. V případě porušení povinnosti Poskytovatele uvedené v čl. 10 odst. 10.8 této Rámcové dohody je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý takový případ.
- 13.6. V případě porušení povinnosti Poskytovatele uvedené v čl. 10 odst. 10.13 této Rámcové dohody, tj. neodstranění vady ve stanovené lhůtě, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou vadu a každý den prodlení.
- 13.7. V případě porušení povinnosti Poskytovatele uvedené v čl. 9 odst. 9.2 této Rámcové dohody, tj. nenahrazení operátora, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 2.500,- Kč za každý den prodlení a každý případ.
- 13.8. V případě porušení povinnosti Poskytovatele uvedené v čl. 10 odst. 10.15 této Rámcové dohody, tj. nepředložením profesního životopisu operátora do dvou dnů od žádosti Objednatele, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 2.500,- Kč za každý den prodlení a každý případ.
- 13.9. Smluvní pokuta je splatná do 30 (třicet) dní ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení.
- 13.10. Úhradu smluvní pokuty lze provést započtením smluvní pokuty proti splatným pohledávkám Objednatele vůči Poskytovateli z jakéhokoli smluvního stranu uzavřeného mezi nimi.
- 13.11. Nedotčena zůstávají práva Objednatele i Poskytovatele na náhradu škody a ušlý zisk nad rámec smluvní pokuty podle příslušných ustanovení Občanského zákoníku. Poskytovatel má v případě prodlení Objednatele podle čl. 13 odst. 13.3 Dohody nárok na náhradu škody a ušlý zisk pouze v případě, není-li tato náhrada škody kryta úroky z prodlení.
- 13.12. Smluvní strany konstatují, že výše smluvní pokuty není nepřiměřená a že smluvní pokuta není v rozporu s dobrými mravy.

14. UKONČENÍ RÁMCOVÉ DOHODY ČI DÍLČÍ SMLOUVY A ODSTOUPENÍ OD RÁMCOVÉ DOHODY ČI DÍLČÍ SMLOUVY

14.1. Účinnost Dohody zaniká výhradně:

- 14.1.1. uplynutím doby, na kterou byla uzavřena;
- 14.1.2. Objednatelovým uhrazením částky 2.000.000,- Kč bez DPH Poskytovateli;
- 14.1.3. dohodou smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
- 14.1.4. písemným odstoupením od Dohody v případě podstatného porušení Dohody jednou ze smluvních stran, které je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

14.2. Podstatným porušením Dohody se rozumí zejména

- 14.2.1. prodlení smluvní strany s plněním závazků podle Dohody po dobu delší než deset (10) dnů, pokud tato smluvní strana nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, která jí byla druhou smluvní stranou poskytnuta na základě písemné výzvy ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než patnáct (7) dnů od doručení takovéto výzvy;
- 14.2.2. jestliže bylo vůči Poskytovateli zahájeno řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů nebo jestliže vstoupil Poskytovatel do likvidace;
- 14.2.3. případ, když Poskytovatel uvedl v nabídce do výběrového řízení, na základě kterého byla uzavřena tato Dohoda, informace nebo doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výsledek výběrového řízení.

14.3. Odstoupení od Dohody se stane účinným jeho doručením druhé smluvní straně. V ostatním se odstoupení od Dohody řídí § 2001 a násl. občanského zákoníku.

14.4. Smluvní strana je oprávněna z výše uvedených důvodů pro odstoupení od Dohody odstoupit i jen od dílčí smlouvy dle čl. 2 Dohody.

14.5. Objednatel je oprávněn vypovědět tuto Dohodu bez udání důvodu. Vypovědní lhůta činí 1 (jeden) měsíc a začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena Poskytovateli.

14.6. V případě odstoupení od Rámcové dohody, resp. dílčí smlouvy, má Poskytovatel právo na zaplacení části ceny odpovídající poskytnutému plnění této Rámcové dohody či dílčí smlouvy až do okamžiku odstoupení.

14.7. V případě ukončení jednotlivé dílčí smlouvy zůstává platnost a účinnost této Rámcové dohody nedotčena, v případě ukončení této Rámcové dohody pozbývají platnosti a účinnosti veškeré dosud nesplněné dílčí smlouvy. Pokud se však jedná o ukončení této Rámcové dohody uplynutím doby, platí pro tento případ, že jednotlivé dílčí smlouvy zůstávají v platnosti a účinnosti a pro plnění vymezená v jednotlivých dílčích smlouvách, která přesahují stanovenou dobu, zůstává tato Rámcová dohoda v platnosti, a to až do termínu předání a převzetí plnění specifikovaného v jednotlivých dílčích smlouvách.

- 14.8. Ukončení Rámcové dohody či dílčí smlouvy se nedotýká nároku na zaplacení smluvních pokut, náhrady škody, ujednání o způsobu řešení sporů, ochrany obchodního tajemství a důvěrných informací a dalších ustanovení této Rámcové dohody, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení Rámcové dohody či dílčí smlouvy.

15. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

- 15.1. Jestliže vznikne na straně Poskytovatele nemožnost plnění ve smyslu § 2006 občanského zákoníku, Poskytovatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu o této skutečnosti a její příčině Objednateli. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatel, bude Poskytovatel pokračovat v realizaci svých závazků vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit.
- 15.2. Při plnění této Dohody je Poskytovatel vázán touto Dohodou, zákony, obecně závaznými právními předpisy a pokyny Objednatele, pokud tyto pokyny nejsou v rozporu s těmito normami nebo zájmy Objednatele. Poskytovatel je povinen včas písemně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů, jejichž následkem může vzniknout škoda nebo nesoulad se zákony nebo obecně závaznými právními předpisy. Pokud Objednatel navzdory tomuto upozornění trvá na svých pokynech, Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli škodu vzniklou v této příčinné souvislosti.
- 15.3. Poskytovatel není oprávněn použit ve svých dokumentech, prezentacích či reklamě odkazy na obchodní firmu Objednatele nebo jakýkoliv jiný odkaz, který by mohl být i nepřímo vést k identifikaci Objednatele, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 15.4. Poskytovatel se zavazuje
- a) informovat neprodleně Objednatele o všech skutečnostech majících vliv na plnění dle této Dohody,
 - b) plnit řádně a ve stanoveném termínu své povinnosti vyplývající z této Dohody,
 - c) požádat včas Objednatele o potřebnou součinnost za účelem řádného plnění této Dohody,
 - d) na vyžádání Objednatele se zúčastnit osobní schůzky, pokud Objednatel požádá o schůzku nejpozději 3 dny předem. V mimořádně naléhavých případech je možno tento termín po dohodě obou Smluvních stran zkrátit.
- 15.5. Poskytovatel se zavazuje, že při plnění Dohody pro Objednatele neumožní výkon nelegální práce vymezenou v ustanovení § 5 písm. e) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění (dále jen „ZoZ“).

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1. Dohoda představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu Dohody, přičemž Dohodu je možné měnit výlučně písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků Dohody, oboustranně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 16.2. V případě, že se ke kterémukoli ustanovení této Dohody či k jeho části podle občanského zákoníku jako ke zdánlivému právnímu jednání nepřihlíží, nebo že kterékoli ustanovení této Dohody či jeho část je nebo se stane neplatným, neúčinným

a/nebo nevymahatelným, oddělí se v příslušném rozsahu od ostatních ujednání této Dohody a nebude mít žádný vliv na platnost, účinnost a vymahatelnost ostatních ujednání této Dohody. Smluvní strany se zavazují nahradit takové zdánlivé, nebo neplatné, neúčinné a/nebo nevymahatelné ustanovení či jeho část ustanovením novým, které bude platné, účinné a vymahatelné a jehož věcný obsah a ekonomický význam bude shodný nebo co nejvíce podobný nahrazovanému ustanovení tak, aby účel a smysl této Dohody zůstal zachován. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z Dohody přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.

- 16.3. Tato Dohoda se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 16.4. Smluvní strany se zavazují nepřevést jako postupitelé svá práva a povinnosti z Dohody nebo z její části třetí osobě.
- 16.5. Smluvní strany se dohodly, že § 577 občanského zákoníku se nepoužije. Určení množstevního, časového, územního nebo jiného rozsahu v této Dohodě je pevně určeno autonomní dohodou smluvních stran a soud není oprávněn dohodu smluvních stran v tomto smyslu měnit.
- 16.6. Dle § 1765 občanského zákoníku na sebe Poskytovatel převzal nebezpečí změny okolností. Před uzavřením Dohody strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností Dohody. Poskytovatel není oprávněn domáhat se změny Dohody v tomto smyslu u soudu.
- 16.7. Veškerá oznámení podle této Dohody musí být učiněna písemně a zaslána kontaktní osobě druhé smluvní strany prostřednictvím elektronické pošty, faxu nebo doporučenou poštou, případně předána osobně, není-li v Dohodě výslovně uvedeno jinak.
- 16.8. Smluvní strany se dohodly, že zvyklosti nemají přednost před ustanoveními této Dohody ani před ustanoveními zákona.
- 16.9. Smluvní strany berou na vědomí, že Dohoda podléhá povinnosti uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“).
- 16.10. Smluvní strany berou na vědomí, že v souladu s ustanovením § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, budou Dohoda a další skutečnosti dle uvedeného ustanovení uveřejněny na profilu zadavatele.
- 16.11. Smluvní strany prohlašují, že vymezení předmětu Dohody a ceny, případně hodnoty předmětu Dohody na titulní straně této Dohody nemá normativní význam a uvádí se zde pouze pro účely provedení uveřejnění této Dohody v registru smluv.
- 16.12. Poskytovatel tímto prohlašuje, že ke dni podpisu této Dohody plní veškeré povinnosti vyplývající ze zákona č. 348/2005 Sb., o rozhlasových a televizních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRTVP“), zejména § 7 a 9 ZRTVP, a zavazuje se tyto povinnosti plnit po celou dobu účinnosti této Dohody. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli na vyžádání součinnost a informace k prokázání plnění povinnosti podle tohoto odstavce, a to zejména sdělením variabilního symbolu nebo jiného identifikátoru, pod nímž Poskytovatel hradí televizní poplatek či uvedením zákonného důvodu osvobození od úhrady televizního poplatku.
- 16.13. Dohoda je vypracována v 5 (pěti) stejnopisech, z nichž 3 (tři) stejnopisy obdrží Objednatel a 2 (dva) stejnopisy obdrží Poskytovatel.

- 16.14. Smluvní strany prohlašují, že si Dohodu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.
- 16.15. Nedílnou součástí této Rámcové dohody jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 - Harmonogram vypínání DVB-T

Objednatelv *PRAZE* dne *13-12-2019***Česká televize**
Petr Dvořák
generální ředitel**Poskytovatel**v *Praze* dne *12.12.2019*

předseda představenstva

Harmonogram vypínání DVB-T vysílání

1) Praha, Střední Čechy

Datum vypnutí vysílače: **27. listopad 2019**

Období podpory obsluhy hovorů: 28.11.2019 – 4.12.2019

2) Východní Čechy + Votice

Datum vypnutí vysílače: **7. leden 2020**

Období podpory obsluhy hovorů: 7.1.2020 – 13.1.2020

3) Severozápadní Čechy – Ústecko

Datum vypnutí vysílače: **30. leden 2020**

4) Západní Čechy – Plzeňsko

Datum vypnutí vysílače: **4. února 2020**

5) Západní Čechy – Karlovarsko

Datum vypnutí vysílače: **12. února 2020**

Období podpory obsluhy hovorů: 30.1.2020 – 18.2.2020

6) Severní Čechy – Liberecko + Sušice

Datum vypnutí vysílače: **26. února 2020**

Období podpory obsluhy hovorů: 26.2.2020 – 3.3.2020

7) Jižní Čechy

Datum vypnutí vysílače: **19. březen 2020**

Období podpory obsluhy hovorů: 19.3.2020 – 25.3.2020

8) Jižní Morava

Datum vypnutí vysílače: **31. března 2020**

Období podpory obsluhy hovorů: 31.3.2020 – 5.4.2020

9) Severní Morava – Ostravsko, Jesenicko + Pardubicko + Jihlavsko

Datum vypnutí vysílače: **30. duben 2020**

Období podpory obsluhy hovorů: 30.04.2020 – 6.5.2020

10) Zlínsko

Datum vypnutí vysílače: **31. května 2020**

Období podpory obsluhy hovorů: 31.05.2020 – 5.6.2020