





# RÁMCOVÁ SMLOUVA

číslo: 20200161

uzavřena podle ustanovení § 1746 odst. 2. a násl. zákona  
č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů  
(dále jen „občanský zákoník“)

**mezi těmito smluvními stranami:**


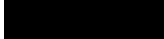
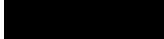

## Česká republika - Správa státních hmotných rezerv

se sídlem: Praha 5 – Malá Strana, Šeříková 616/1, PSČ 150 85  
právně jednající: Ing. Miroslav Basel, ředitel Odboru zakázek  
IČO: 48133990  
DIČ: CZ48133990  
bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha  
č. účtu: 85508881/0710  
kontaktní osoba:   
telefon:   
fax:   
e-mail:   
datová schránka: 4iqaa3x

(dále též „objednatel“)

a

## Obchodní firma

se sídlem: O2 Czech Republic a.s.  
adresa pro doručování: Praha 4 - Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 14022  
*(je-li odlišná od adresy sídla)* -  
spisová značka: B 2322 vedená u Městského soudu v Praze  
zastoupena: Ing. Michalem Brondičem, na základě pověření  
IČO: 60193336  
DIČ: CZ60193336  
bankovní spojení: Komerční banka, a.s.  
číslo účtu: 27-4908440207/0100  
kontaktní osoba:   
telefon:   
fax:   
e-mail:   
datová schránka: d79ch2h

(dále též „poskytovatel“)

(dále také společně „smluvní strany“)

## **Článek I. Účel Rámcové smlouvy**

1. Účelem rámcové smlouvy (dále jen „smlouva“) je poskytnutí služeb spočívajících v zajištění hlasových služeb na pevných linkách a pevného připojení k internetu pro Správu státních hmotných rezerv pro účely a k zajištění zákonné působnosti zadavatele vyplývající ze zákona č. 97/1993Sb., o působnosti Správy státních hmotných rezerv (dále též „Správa“ nebo „zadavatel“), ve znění pozdějších předpisů.
2. Touto smlouvou se realizuje veřejná zakázka, kterou objednatel zadal pod č. j.: 18213/19-SSHR s názvem „19-084 Telekomunikační služby 2020 - 2024“.

## **Článek II. Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je **poskytování hlasových služeb na pevných linkách a pevného připojení k internetu ve vybraných lokalitách objednatele na území České republiky** (dále jen „služba“) dle **Přílohy č. 1 - Technické podmínky předmětu smlouvy**, která je nedílnou součástí této smlouvy.
2. Specifikace věci:  
Kód NIPEZ: 64210000-1 Telefonní služby a přenos dat  
72400000-4 Internetové služby
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli po dobu trvání této smlouvy služby na základě objednávek a za podmínek uvedených v této smlouvě, a to minimálně v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy. Objednatel se zavazuje hradit cenu skutečně poskytnutých služeb dle této smlouvy a plnit další povinnosti vyplývající ze smlouvy.
4. Objednatel má právo kdykoli v průběhu trvání této smlouvy písemně objednat u poskytovatele prostřednictvím jednotlivých objednávek další služby dle Přílohy č. 1 této smlouvy a dle nabídky poskytovatele ze dne 21. 2. 2020, nebo je oprávněn služby již poskytované formou objednávky omezit či zrušit. Objednávku k poskytnutí plnění nebo omezení či zrušení služeb je objednatel oprávněn do doby zahájení plnění poskytovatelem kdykoliv zrušit.
5. Jednotlivé objednávky je možno uskutečňovat prostřednictvím internetového portálu, má-li takovýto poskytovatel k dispozici, nemá-li, tak prostřednictvím e-mailové komunikace na e-mailovou adresu kontaktní osoby, případně adresu zaměstnance objednatele pověřeného dle čl. II. odst. 8 této smlouvy. Povinností poskytovatele je každou jednotlivou objednávku prostřednictvím e-mailu potvrdit nejpozději do 3. pracovního dne, přičemž potvrzení postačí rovněž e-mailem.
6. Objednávka dle odst. 4 tohoto článku bude pokaždé obsahovat následující údaje: specifikaci poptávané nebo ukončené služby a stanovení termínu plnění.
7. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby objednateli v rozsahu a za podmínek uvedených v této smlouvě a v jejích přílohách, a to minimálně v kvalitě vyžadované zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů a objednatel se za tímto účelem zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost, kterou po něm lze spravedlivě požadovat.
8. V rámci plnění předmětu smlouvy je osobou jednající za objednatele kontaktní osoba uvedená v záhlaví smlouvy. Kontaktní osoba objednatele je oprávněna k plnění povinnosti objednatele dle této smlouvy písemně pověřit jiného zaměstnance objednatele. O tomto pověření je kontaktní osoba objednatele povinna informovat (i e-mailem) kontaktní osobu poskytovatele.

### Článek III.

#### Cena za předmět smlouvy, platební a fakturační podmínky

1. Jednotkové ceny za předmět smlouvy uvedené v **Příloze č. 2 – Podrobný rozpis cenové nabídky**, která je součástí této smlouvy, jsou ujednány pevnou částkou. Poskytovatel nemůže žádat změnu ceny proto, že si služby vyžádaly jiné úsilí nebo jiné náklady, než bylo předpokládáno. Cena za předmět smlouvy již zahrnuje veškeré daně, cla, poplatky a veškeré další výdaje spojené s provedením, včetně všech nákladů poskytovatele na dopravu do míst plnění.
2. Jednotkové ceny uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy jsou cenami maximálními a nepřekročitelnými, které zahrnují veškeré náklady spojené s poskytováním služeb dle této smlouvy. K této částce bude připočtena zákonem stanovená sazba DPH platná v době vzniku zdanitelného plnění.
3. Dočasné poskytnutí koncových zařízení nutných pro poskytování služeb připojení internetu dle Přílohy č. 1 této smlouvy (Technické podmínky předmětu smlouvy) je bezúplatné. Poskytovatel nebude objednateli fakturovat cenu zařízení. Náklady na opravy a údržbu zařízení jdou k tíži poskytovatele.
4. Objednatel neposkytuje zálohu na cenu plnění. Cenu skutečně poskytnutých služeb je objednatel povinen hradit měsíčně zpětně, na základě faktur vystavených poskytovatelem.
5. Služby, které budou na základě objednávky objednatele aktivovány, budou poskytovatelem fakturovány pravidelně každý měsíc bez nutnosti dalších objednávek až do doby ukončení jejich poskytování.
6. Právo na zaplacení ceny vzniká poskytovateli tehdy, jsou-li služby řádně provedeny, předány a poskytnuty dle podmínek sjednaných v této smlouvě, zejména dle podmínek uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy.
7. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním způsobu úhrady faktury za služby na účet poskytovatele uvedený v záhlaví smlouvy na základě daňového dokladu (faktury). Za provedené služby každého měsíce bude vystavena souhrnná faktura objednaných služeb předmětného období, která bude objednateli doručena do 14 kalendářních dnů každý následující kalendářní měsíc po provedení objednaných služeb.
8. Jednotlivé faktury je možno vystavovat prostřednictvím internetového portálu, má-li takovýto poskytovatel k dispozici, nemá-li, tak prostřednictvím datové schránky objednatele nebo e-mailem na adresu [epodatelna@sshr.cz](mailto:epodatelna@sshr.cz). Nelze-li použít datovou schránku nebo tuto e-mailovou adresu, bude faktura zaslána prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy. V případě zaslání do datové schránky nebo na uvedenou e-mailovou adresu, bude každá faktura zaslána samostatnou zprávou ve formátu pdf, příp. doc, xls.
9. Lhůta splatnosti faktury je 21 kalendářních dnů od doručení faktury objednateli, přičemž za den zaplacení se považuje den, kdy je fakturovaná částka připsána na účet poskytovatele.
10. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Dále je poskytovatel povinen v daňovém dokladu (faktuře) uvést číslo smlouvy, které vždy určuje objednatel a toto číslo je uvedeno v záhlaví této smlouvy. V případě, že faktura nebude úplná nebo nebude obsahovat zákonem předepsané náležitosti, je objednatel oprávněn ji vrátit poskytovateli s tím, že poskytovatel je následně povinen vystavit novou bezvadnou a úplnou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě počne běžet doručením nové faktury objednateli nová lhůta splatnosti.
11. Poskytovatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví této smlouvy je a po celou dobu trvání smluvního vztahu bude povinným registračním údajem dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

#### **Článek IV. Doba, místo a podmínky plnění**

1. Doba plnění předmětu smlouvy je stanovena na 48 měsíců, a to **od 1. 4. 2020 do 31. 3. 2024**. Smlouva zaniká uplynutím této doby.
2. Místa plnění služby jsou pracoviště, střediska a pobočky objednatele, jejichž seznam a adresy jsou uvedeny v **Příloze č. 2** této smlouvy – **Podrobný rozpis cenové nabídky**.  
Objednatel si vyhrazuje právo seznam míst plnění v závislosti na aktuální situaci v průběhu plnění smlouvy měnit.
3. Poskytnutí služby se uskuteční na základě podmínek uvedených v této smlouvě v souladu s požadavky uvedenými v **Příloze č. 1** této smlouvy – **Technické podmínky předmětu smlouvy**.
4. Neposkytnutí služby za podmínek uvedených v této smlouvě se považuje za podstatné porušení smlouvy a objednatel má právo od této smlouvy odstoupit. Poskytovatel nebude oprávněn požadovat od objednatele úhradu nákladů souvisejících s plněním služby, u které došlo k porušení povinností poskytovatele s následkem odstoupení od této smlouvy.
5. **Příloha č. 3 - Popis přechodu k jinému operátorovi**, jenž je nedílnou součástí této smlouvy, definuje poskytovatelem požadované úkony, které musí objednatel učinit a stanovuje data, do kdy toto musí objednatel splnit, aby byl poskytovatel technicky schopen v případě převodu telefonních čísel zajistit poskytování smlouvených služeb od 1. 4. 2020.
6. Poskytovatel garantuje v případě přechodu od stávajícího operátora zachování úrovně poskytovaných služeb.
7. Kontakt na poskytovatele pro potřeby komunikace:  
██████████

#### **Článek V. Práva z vadného plnění**

1. Poskytování služby je vadné, jestliže je poskytovatelem poskytována jiná služba než ta, která je stanovena touto smlouvou.
2. Vady poskytování služby je objednatel povinen uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, a to písemným sdělením v souladu s čl. VIII. odst. 5. této smlouvy. Vadu předmětu smlouvy může uplatnit kontaktní osoba objednatele nebo osoba pověřená dle čl. II. odst. 8 této smlouvy i na e-mailové adrese poskytovatele: ██████████. Poskytovatel se zavazuje odstranit uplatněné vady při reklamaci služby v přiměřené lhůtě stanovené objednatelem.
3. Uplatní-li objednatel právo z vadného plnění, potvrdí mu poskytovatel písemně, kdy toto právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání. Nepotvrzení uplatnění práva z vadného plnění poskytovatelem do 1 pracovního dne ode dne sdělení uplatnění vad je důvodem pro odstoupení objednatele od této smlouvy.

#### **Článek VI. Smluvní pokuta**

1. Za vadné plnění služby uhradí poskytovatel smluvní pokutu ve výši 5 % z ceny poskytnuté služby postižené vadným plněním fakturované za jeden měsíc, a to za každý započatý den vadného plnění.
2. V případě, že bude poskytovatel v prodlení s termínem provedení služby stanoveným touto smlouvou, uhradí poskytovatel smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý započatý den prodlení, a v případě prodlení služeb krizové komunikace dle § 18 odst. 1 zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému, uhradí poskytovatel smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.

3. Smluvní strany výslovně sjednávají, že kupující je oprávněn započíst smluvní pokuty stanovené dle odst. 1. a 2. tohoto článku na úhradu služeb fakturovaných následující měsíc, resp. následující měsíce, a to vzhledem k výši smluvní pokuty.
4. Pro výpočet výše uvedených smluvních pokut se použije cena bez DPH fakturovaná za měsíc, ve kterém došlo k vadnému plnění služby.
5. Smluvní pokuta bude splatná do 14 dnů od doručení jejího vyúčtování prodávajícímu, na účet kupujícího uvedený v záhlaví této smlouvy, není-li změněn písemným dodatkem podepsaným oběma smluvními stranami podle této smlouvy, nebo o tuto částku bude ponížena faktura za poskytnuté služby následujícího, eventuálně následujících období.
6. Poskytovatel prohlašuje, že všechny smluvní pokuty dle této smlouvy včetně jejich výše považuje vzhledem k významu povinností (závazků), k jejichž zajištění byly dohodnuty, za přiměřené
7. Poskytovatel se zavazuje k provádění plnění předmětu této smlouvy tak, aby nebyla ohrožena realizace těch činností objednatele, pro jejichž podporu je předmět této smlouvy určen.
8. Objednatel a poskytovatel si vzájemně zaručují, že smlouvou a plněním objednatelem podle smlouvy nebudou porušena práva třetích stran.
9. Objednatel předá a bude předávat poskytovateli všechny potřebné informace a údaje, které má objednatel a které jsou nutné, aby poskytovatel mohl poskytovat plnění podle smlouvy.
10. Úhradou smluvní pokuty nebude dotčeno právo objednatele na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, v plné výši.

## **Článek VII. Odstoupení od smlouvy**

1. Kromě důvodů pro odstoupení od smlouvy objednatelem uvedených v jiných ustanoveních této smlouvy nebo v občanském zákoníku je objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě prodlení s plněním služby delším než 10 pracovních dnů oproti lhůtám stanoveným v Příloze č. 1 této smlouvy (Technické podmínky předmětu smlouvy).
2. Objednatel je též oprávněn odstoupit od smlouvy z důvodu probíhajícího insolvenčního řízení vůči poskytovateli.
3. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy i v případě porušení povinnosti poskytovatele dle čl. III. odst. 11 této smlouvy.
4. Smluvní strany se dohodly, že při prodlení objednatele se zaplacením ceny za provedení služby má poskytovatel právo od této smlouvy odstoupit.
5. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemným sdělením v souladu s čl. VIII. odst. 5. této smlouvy. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
6. Odstoupení od této smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, ani práva na náhradu škody.
7. V případě odstoupení od smlouvy se odstoupení nevztahuje na smluvními stranami již poskytnuté vzájemné plnění.

## **Článek VIII. Závěrečná ujednání**

1. Smluvní strany se dohodly, že další skutečnosti touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zejména smluvní strany akceptují, že odchýlná ujednání ve smlouvě mají před zněním obchodních podmínek přednost v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 občanského zákoníku.

2. Poskytovatel souhlasí s tím, aby tato smlouva, včetně jejích případných dodatků, byla uveřejněna na internetových stránkách objednatele. Údaje ve smyslu § 218 odst. 3. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, budou znečitelněny (ochrana informací a údajů dle zvláštních právních předpisů). Smlouva se vkládá do registru smluv vedeného 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. Uveřejnění smlouvy zajišťuje objednatel.
3. Poskytovatel souhlasí, aby objednatel poskytl část nebo celou tuto smlouvu v případě žádosti o poskytnutí informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
4. Veškeré změny nebo doplňky této smlouvy (včetně změn v záhlaví smlouvy: bankovního spojení, sídla, zastoupení atd.) jsou vázány na souhlas smluvních stran a mohou být provedeny, včetně změn příloh, po vzájemné dohodě obou smluvních stran pouze formou písemného dodatku k této smlouvě. Smluvní dodatky musí být řádně označeny, pořadově vzestupně očíslovány, datovány a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Nemůže jít k tíži smluvní strany, které nebyl v souladu s touto smlouvou zaslán dodatek ohledně změny údajů v záhlaví smlouvy, že i nadále užívá při komunikaci s druhou smluvní stranou údaje původně uvedené. Jiná ujednání jsou neplatná.
5. Smluvní strany sjednávají pravidla pro doručování vzájemných písemností tak, že písemnosti se zasílají v elektronické podobě do datových schránek. Nelze-li použít datovou schránku, zasílají se prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy. Pro případ uvedený v čl. II. odst. 8 této smlouvy sjednávají smluvní strany komunikaci prostřednictvím e-mailových adres kontaktních osob uvedených v záhlaví smlouvy. Jednotlivé dílčí průběžné objednávky je možno uskutečňovat postupem dle čl. II. odst. 5 a faktury dle čl. III. odst. 8 této smlouvy. Vady služby lze uplatit rovněž způsobem uvedeným v čl. V. odst. 2 této smlouvy.
6. Tato smlouva nabude platnosti dnem, kdy podpis připojí smluvní strana, která ji podepisuje jako poslední.
7. Smluvní strany prohlašují, že se s obsahem této smlouvy před jejím podpisem řádně seznámily a na důkaz toho připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.
8. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:
  - Příloha č. 1 – Technické podmínky předmětu smlouvy
  - Příloha č. 2 – Podrobný rozpis cenové nabídky
  - Příloha č. 3 - Popis přechodu k jinému operátorovi
  - Příloha č. 4 - Pověření

V Praze dne: 12. 3. 2020

Za objednatele:

**Česká republika –  
Správa státních hmotných rezerv**

V Praze dne: 12. 3. 2020

Za poskytovatele:

**O2 Czech Republic a.s.**

.....  
**Ing. Miroslav Basel**  
ředitel Odboru zakázek

.....  
**Ing. Michal Brondič**  
Key Account Manager, na základě pověření



## Příloha č. 1 – Technické podmínky předmětu smlouvy

### A. Základní požadavky na služby

#### 1. Asymetrické připojení internetu

Seznam linek pro asymetrické připojení internetu je uvedený v Příloze č. 2 této smlouvy – Podrobný rozpis cenové nabídky.

Poskytovatel pro realizaci asymetrického připojení internetu objednateli **poskytne koncová zařízení** včetně instalace a oprav.

Poskytovatel může zvolit libovolnou přenosovou technologii splňující následující požadované vlastnosti:

- a) minimální přenosová rychlost downloadu 4 Mbps, minimální přenosová rychlost uploadu 1 Mbps;
- b) garance dostupnosti služby 99,5 %;
- c) v případě použití technologie ISDN2 jsou objednatelem požadována čísla přenositelná od- /k- následujícímu poskytovateli; všechny komunikační linky s hlasovými službami budou zařazeny do vlastní VPN;
- d) ke každému asymetrickému připojení je požadována pevná IP adresa, kromě položky ISDN připojení k nastavování TÚ Šeříková;
- e) hovorné bude účtováno podle standardní sazby (tarif 60+1 bez poskytovaných volných minut); objednatelem je vyžadován podrobný výpis hovorů v elektronické formě dostupný na internetovém portálu poskytovatele.

Přesměrování hovorů, čekajícího hovoru, omezení odchozích hovorů a identifikace zlomyslných volání **není objednatelem požadováno.**

#### 2. ISDN2

Seznam ISDN2 linek je uvedený v Příloze č. 2 této smlouvy – Podrobný rozpis cenové nabídky.

Objednatel požaduje následující:

- a) garance dostupnosti služby 99,5 %;
- b) čísla přenositelná od- /k- následujícímu poskytovateli se 4 hlasovými kanály;
- c) všechny komunikační linky s hlasovými službami budou zařazeny do vlastní VPN;
- d) hovorné bude účtováno podle standardní sazby (tarif 60+1 bez poskytovaných volných minut); objednatelem je vyžadován podrobný výpis hovorů v elektronické formě dostupný na internetovém portálu poskytovatele.

Přesměrování hovorů, čekajícího hovoru, omezení odchozích hovorů a identifikace zlomyslných volání **není objednatelem požadováno.**

#### 3. Analogové telekomunikační linky

Seznam analogových linek je uvedený v Příloze č. 2 této smlouvy – Podrobný rozpis cenové nabídky.

Objednatel **nepožaduje žádná koncová zařízení.**

Objednatel požaduje následující:

- a) garance dostupnosti služby 99,5 %;
- b) linky bez provolby s čísly přenositelnými od- /k- následujícímu poskytovateli;
- c) všechny komunikační linky s hlasovými službami budou zařazeny do vlastní VPN;

- d) hovorné bude účtované podle standardní sazby (tarif 60+1 bez poskytovaných volných minut); objednatel je vyžadován podrobný výpis hovorů v elektronické formě dostupný na internetovém portálu poskytovatele.

Přesměrování hovorů, čekajícího hovoru, omezení odchozích hovorů a identifikace zlomyslných volání **není objednatelem požadováno**.

#### 4. ISDN 30

Seznam linek ISDN 30 je uvedený v Příloze č. 2 této smlouvy – Podrobný rozpis cenové nabídky.

Objednatel požaduje následující:

- a) garance dostupnosti služby 99,5 %;
- b) čísla přenositelná od- /k- následujícímu poskytovateli s přiděleným rozsahem 1.000 čísel s 30 hlasovými kanály;
- c) všechny komunikační linky s hlasovými službami budou zařazeny do vlastní VPN;
- d) hovorné bude účtované podle standardní sazby (tarif 60+1 bez poskytovaných volných minut); objednatel je vyžadován podrobný výpis hovorů v elektronické formě dostupný na internetovém portálu poskytovatele.

Přesměrování hovorů, čekajícího hovoru, omezení odchozích hovorů a identifikace zlomyslných volání **není objednatelem požadováno**.

### **B. Služba elektronického vyúčtování**

Objednatel požaduje, aby se poskytovatel smluvně zavázal zabezpečit přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby přes internet odděleně za objednatelem definované skupiny telefonních čísel.

Základní požadavky objednatele na obsah elektronického vyúčtování:

- a) elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur),
- b) rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů do souhrnů za jednotlivé pevné linky,
- c) podrobný výpis veškerých uskutečněných spojení a použitých služeb obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení nebo počet jednotek, cenu spojení a účtovanou cenu spojení.

Požadavky objednatele k vlastnostem a funkcím elektronického vyúčtování:

- a) připojení zabezpečeným typem komunikace (SSL),
- b) export dat ve formátu XML,
- c) uchovávání detailních výpisů po dobu nejméně 6 měsíců,
- d) archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců,
- e) poskytnutí informace objednateli o případné změně struktury poskytovaných dat v dostatečném předstihu (minimálně 2 měsíce).

### **C. Požadavky na zákaznické služby**

Požadavky objednatele v oblasti zákaznických služeb:

- a) dostupnost speciální zákaznické linky, kterou budou používat výhradně určené kontaktní osoby objednatele v režimu 7/24,
- b) zabezpečení odezvy na požadavky ke změnám nastavení služeb (realizace požadované změny) do 3 pracovních dnů,



- c) zabezpečení odezvy na požadavky odstranění nefunkčnosti služeb do 60 minut,
- d) určení oprávněné osoby poskytovatele zplnomocněné pro řešení požadavků ve všech oblastech spolupráce (čl. IV odst.7 této smlouvy),
- e) objednatel má právo si vyžádat předvedení vybraných funkcionalit.