

# RÁMCOVÁ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB

(číslo smlouvy Objednatele: **310750**)

Smluvní strany:

## **Thomayerova nemocnice**

se sídlem: Praha 4 - Krč, Vídeňská 800, PSČ 14059

IČ: 00064190, DIČ: CZ00064190

státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem zdravotnictví ČR zapsaná v obchodním rejstříku  
vedeném Městským soudem v Praze oddíl Pr, vložka 1043

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., číslo účtu: 3475562/0800

zastoupená: doc. MUDr. Zdeňkem Benešem, CSc., ředitelem nemocnice

(dále jen „**Objednatel**“)

a

## **T-Mobile Czech Republic a.s.**

se sídlem: Tomíčková 2144/1, Praha 4, 148 00

IČ: 64949681, DIČ: CZ64949681

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl B, vložka 3787

bank. spojení: Komerční banka, a.s., č. účtu: 19-2235200217/0100

zastoupená: Ing. Liborem Komárkem a Ing. Petrem Malimánkem, na základě pověření

(dále jen „**Poskytovatel**“)

dnešního dne uzavřely tuto rámcovou smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona  
č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**NOZ**“) a § 11 a § 92 odst. 1 písm. a) zákona č. 137/2006  
Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZVZ**“)

(dále jen „**Smlouva**“)

**Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:**

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

1.1.1 je státní příspěvkovou organizací v přímé řídicí působnosti Ministerstva zdravotnictví ČR zřízenou na základě zřizovací listiny vydané ministrem zdravotnictví ze dne 31. 12. 1990 čj. OP-054-25.11.90, a

1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, resp. oprávněně podnikající fyzickou osobou způsobilou k právním úkonům,

1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a

1.2.3 ke dni podpisu této Smlouvy není v úpadku ani v likvidaci a zavazuje se udržovat toto prohlášení v pravdivosti a Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech, které mohou mít dopad na pravdivost, úplnost nebo přesnost předmětného prohlášení a o změnách v jeho kvalifikaci, kterou prokázal v rámci své nabídky na plnění Veřejné zakázky (jak je tento pojem definován níže v odst. [1.41-4](#)).

1.3 Poskytovatel prohlašuje, že je subjektem oprávněným k zajištění poskytování telekomunikačních služeb, jak jsou tyto podrobně specifikovány v [Příloze č. 1](#) této Smlouvy, a to v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoEK**“). Poskytovatel dále prohlašuje, že je schopen a oprávněn řádně poskytovat plnění, jež je předmětem této Smlouvy.

1.4 Objednatel oznámil dne 5.4.2016 oznámením otevřeného řízení svůj úmysl zadat veřejnou zakázku s názvem „**Poskytování telekomunikačních služeb pro Thomayerovu nemocnici**“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) dle ZVZ. Na základě zadávacího řízení byla pro plnění Veřejné zakázky v souladu s ustanovením § 81 odst. 1 ZVZ vybrána nabídka Poskytovatele.

## 2. ÚČEL SMLOUVY

2.1 Formálním účelem této Smlouvy je realizace Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky, která tvoří pevně nesvázanou přílohu Smlouvy jako její [Příloha č. 5](#) (dále jen „**Zadávací dokumentace**“). Obecné vymezení účelu této Smlouvy a zásady jeho provedení jsou dále stanoveny v Zadávací dokumentaci.

2.2 Materiálním účelem této Smlouvy je stanovení základních rámcových podmínek spolupráce smluvních stran vedoucích k uzavření prováděcích smluv o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „**Prováděcí smlouva**“ nebo „**Prováděcí smlouvy**“) a

Naformát  
text (Calibri)

poskytování těchto služeb tak, aby byl Objednatel schopen řádně vykonávat svou činnost a naplňovat bez omezení své provozní potřeby.

- 2.3 Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
- 2.3.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený v Zadávací dokumentaci,
  - 2.3.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace.
- 2.4 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.

### 3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli na základě Prováděcích smluv uzavřených dle této Smlouvy telekomunikační služby, jejichž výčet a základní charakteristiky jsou uvedeny v [Příloze č. 1](#) (dále jen „**Služby**“), a které zahrnují zejména následující činnosti:
- 3.1.1 zajištění mobilních hlasových služeb,
  - 3.1.2 zajištění mobilních datových služeb,
  - 3.1.3 zajištění začlenění poboček telefonní ústředny Objednatele do Privátní podnikové sítě (dále jen „**PPS**“),
  - 3.1.4 zajištění roamingových služeb pro státy EU i mimo EU pro mobilní telefony a zajištění mezinárodních hovorů a zpráv,
  - 3.1.5 maximální dostupnost a spolehlivost služby, garance dostupnosti služby,
  - 3.1.6 zajištění bezplatného přenesení současných telefonních čísel a dalšího rozsahu telefonních čísel,
  - 3.1.7 zabezpečení zákaznické podpory,
  - 3.1.8 zajištění inicializace služeb.
- 3.2 Jednotlivé Prováděcí smlouvy budou uzavírány po dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy a budou realizovány na základě písemných výzev k poskytnutí plnění ve smyslu ustanovení § 92 odst. 1 písm. a) ZVZ zaslaných ze strany Objednatele ve formě písemné objednávky (výzvy k plnění), které jsou návrhem na uzavření Prováděcí smlouvy a písemného potvrzení objednávky ze strany Poskytovatele, jež je přijetím návrhu Prováděcí smlouvy. Podrobný popis uzavírání Prováděcích smluv stanoví čl. 4 této Smlouvy s tím, že cena bude určena způsobem dohodnutým v čl. 10 a v souladu s [Přílohou č. 2](#) Smlouvy.
- 3.3 V rámci jednotlivých veřejných zakázek bude Poskytovatel na základě Prováděcích smluv poskytovat Objednateli podle jeho konkrétních potřeb Služby, jejichž podrobná specifikace a rozsah budou vždy blíže specifikovány v Objednávce Objednatele (jak je tento pojem definován v odst. 4.2 Smlouvy).

- 3.4 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté Služby ceny dohodnuté v Prováděcích smlouvách v souladu s [Přílohou č. 2](#) této Smlouvy.
- 3.5 Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou k řádnému plnění této Smlouvy a jednotlivých Prováděcích smluv.
- 3.6 Shora vymezený předmět plnění musí být Poskytovatelem realizován prostřednictvím zařízení, která budou při prvotní instalaci u Objednatele nová a nepoužitá. V případě následné instalace (v rámci přesunu zařízení v rámci Objednatele) se může jednat o zařízení, která již byla prvotně nainstalována v rámci plnění této Smlouvy.

#### 4. UZAVÍRÁNÍ PROVÁDĚCÍCH SMLUV

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy na základě Prováděcích smluv uzavíraných Objednatelem v souladu s touto Smlouvou, přičemž fakturace a placení za poskytnuté Služby budou prováděny na základě jednotkových cen obsažených v ceníku, který tvoří [Přílohu č. 2](#) této Smlouvy, a to podle skutečně objednaných a odebraných Služeb. Inicializace Služeb ve smyslu [Přílohy č. 1](#) této Smlouvy bude provedena přímo na základě této Smlouvy (tedy nikoliv na základě Prováděcí smlouvy).
- 4.2 Jednotlivé smlouvy na realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy uzavírané Objednatelem s Poskytovatelem budou uzavírány na základě písemné výzvy Objednatele k poskytnutí plnění, jež je návrhem na uzavření smlouvy (dále jen „**Objednávka**“), a písemného potvrzení této Objednávky Poskytovatelem, jež je přijetím návrhu Prováděcí smlouvy.
- 4.3 Objednatel bude jednotlivé Objednávky doručovat Poskytovateli prostřednictvím elektronické pošty na e-mailovou adresu kontaktní osoby Poskyvatele uvedenou v [Příloze č. 3](#) této Smlouvy, Poskytovatel může jednotlivou Objednávku v případě pochybností ověřit u daného Objednatele.
- 4.4 Každá Objednávka bude obsahovat zejména:
  - 4.4.1 identifikaci stran této Smlouvy;
  - 4.4.2 konkrétní označení Služeb, které mají být poskytovány;
  - 4.4.3 rozsah a požadovanou úroveň poptávaných Služeb;
  - 4.4.4 lokality, ve kterých mají být Služby poskytovány;
  - 4.4.5 termín zřízení Služby;
  - 4.4.6 termín zahájení a minimální dobu, po kterou se Poskytovatel zaváže Služby poskytovat;
  - 4.4.7 cenu za poskytování Služeb stanovenou v souladu s [Přílohou č. 2](#) této Smlouvy.
- 4.5 Poskytovatel je povinen Objednávku Objednatele potvrdit nejpozději do 2 hodin od jejího obdržení. Doručení potvrzení Objednávky Poskytovateli je přijetím návrhu Prováděcí smlouvy a okamžikem jejího uzavření.
- 4.6 Objednatel je oprávněn po dobu trvání této Smlouvy činit Objednávky na poskytování konkrétních Služeb výhradně na základě svého uvážení a dle svých aktuálních potřeb. Odebrání menšího rozsahu Služeb než předpokládaného v zadávacích podmínkách k Veřejné zakázce není porušením povinnosti Objednatele a nezakládá nárok na náhradu

škody. Poskytovatel v takovém případě není oprávněn požadovat po Objednateli jakékoliv sankce či odebrání dalšího plnění.

- 4.7 Objednatel je oprávněn realizovat požadavky na jednotlivá plnění nerovnoměrně, a to jak pokud jde o termíny objednávání, tak i pokud jde o konkrétní objednávané Služby a jejich objem. Tyto skutečnosti bere Poskytovatel na vědomí, souhlasí s nimi a zavazuje se jednotlivé objednávky Objednatele realizovat plně v souladu s budoucími požadavky a potřebami Objednatele.

## 5. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

- 5.1 Služby dle této Smlouvy budou poskytovány na celém území České republiky, přičemž služby roamingu budou poskytovány celosvětově.
- 5.2 Objednatel je oprávněn učinit Objednávku dle odst. 4.2 této Smlouvy kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy dle jejího odst. 19.1.
- 5.3 Prováděcí smlouvy budou vždy uzavírány na dobu určitou vymezenou v příslušné Prováděcí smlouvě, nejdéle však do dne ukončení této Rámcové smlouvy.
- 5.4 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v časech a termínech uvedených v Prováděcích smlouvách. Ustanovení odst. 8.2 Smlouvy tímto není dotčeno.

## 6. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje:
- 6.1.1 poskytovat Služby řádně a včas s náležitou odbornou péčí odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby bez zavinění Objednatele či v důsledku okolností vylučujících odpovědnost za škodu po dobu delší než pět (5) dnů, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou a Poskytovatel nemá nárok na úhradu jakékoliv platby za Služby, s jejichž poskytováním je v prodlení a za dobu, po kterou byl v prodlení.
- 6.1.2 poskytovat Služby v kvalitě a minimální úrovni odpovídající popisu jednotlivých Služeb dle této Smlouvy a příslušné Prováděcí smlouvy; v případě, že Poskytovatel provozuje vlastní systém monitoringu kvality či rozsahu poskytovaných Služeb, zavazuje se umožnit Objednatelovi přístup k takovému monitoringu v online režimu nejméně v rozsahu read-only (přičemž takový monitoring může mít časové prodlení v řádu do 10 minut), přičemž náklady na takový přístup jsou součástí ceny za Služby,
- 6.1.3 včas písemně upozorňovat Objednatele na všechny hrozící i nastalé vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné, a řádně dle svých možností provést přiměřená opatření, která riziko vad plnění zcela vyloučí nebo sníží,
- 6.1.4 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy,

- 6.1.5 upozornit Objednatele na rizika vzniku škod a řádně dle svých možností provést přiměřená opatření, přičemž Poskytovatel bere na vědomí, že Objednateli může vzniknout škoda v případě, že kterákoliv Služba nebude Poskytovatelem poskytována v souladu s jejími parametry ujednanými v této Smlouvě a v příslušné Prováděcí smlouvě,
  - 6.1.6 při poskytování plnění podle této Smlouvy aplikovat procesy „best practice“,
  - 6.1.7 v případě ukončení poskytování kterékoliv Služby odstranit neprodleně veškerá svá zařízení umístěná v prostorách užívaných Objednatelem a uvést tyto prostory do původního stavu, a to vždy při zajištění nezbytné součinnosti Objednatele, pokud se Poskytovatel s Objednatelem písemně nedohodnou jinak;
  - 6.1.8 chránit vlastnická práva a práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob,
  - 6.1.9 chránit osobní a jiné údaje zaměstnanců Objednatele,
  - 6.1.10 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran,
  - 6.1.11 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy,
  - 6.1.12 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele,
  - 6.1.13 udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu trvání účinnosti této Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 50.000.000,- Kč a míra spoluúčasti Poskytovatele vyšší než 10 % z celkové částky pojistného plnění. Poskytovatel je povinen Objednateli prokázat existenci takové pojistné smlouvy, a to do 5 pracovních dnů od obdržení žádosti Objednatele o takové prokázání.
  - 6.1.14 oznámit Objednateli zahájení trestního stíhání ve lhůtě nejpozději 5 pracovních dnů od okamžiku, kdy se Poskytovatel dozvěděl, že bylo proti němu zahájeno trestní stíhání pro podezření ze spáchání trestného činu dle zákona o trestní odpovědnosti právnických osob.
- 6.2 V případě, že je součástí plnění Poskytovatele poskytnutí software, zavazuje se Poskytovatel poskytnout nebo zajistit poskytnutí práva k výkonu práva užití příslušného software (licenci) způsobem nezbytným pro naplnění účelu poskytnutí software ve smyslu této Smlouvy a příslušné Prováděcí smlouvy, na dobu poskytování Služeb a s územním rozsahem stanoveným alespoň pro Českou republiku.
- 6.3 V rámci Služeb zabezpečení zákaznické podpory dle odst. 3.1.7 této Smlouvy je Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli nepřetržitou zákaznickou podporu (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) pro zadávání řešení technických problémů na Helpdesk Poskytovatele (možnost nahlášení poruchy telefonicky, e-mailem, faxem nebo přímý přístup do rozhraní Helpdesku prostřednictvím sítě internet) bez nutnosti instalace dalšího SW u Objednatele.

- 6.4 V případě, že dojde k výběru nového poskytovatele Služeb v rozsahu obdobném rozsahu Služeb dle této Smlouvy, který bude odlišný od Poskytovatele, nebo Objednatel zahájí výběr takového poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou nezbytně potřebnou součinnost, dokumentaci a informace za účelem plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to minimálně po dobu dvou (2) měsíců po uplynutí platnosti této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle tohoto odstavce, jehož rozsah nepřekročí 20 člověkodnů práce pracovníků Poskytovatele, je součástí ceny za poskytování Služeb dle této Smlouvy.

## 7. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 7.1 Objednatel se zavazuje:
- 7.1.1 poskytnout Poskytovateli na jeho vyžádání podklady a informace, jakož i přímou součinnost potřebnou pro poskytování Služeb v rozsahu definovaném v této Smlouvě či Prováděcích smlouvách,
  - 7.1.2 ustanovit odpovědnou osobu pro kontakt pracovníků Poskytovatele s pracovníky Objednatele.

## 8. PŘEDÁNÍ OBJEDNANÝCH SLUŽEB

- 8.1 Poskytovatel je povinen zřídit Služby v kvalitě specifikované v této Smlouvě a jednotlivých Prováděcích smlouvách a umožnit jejich případné převzetí k termínu stanovenému v příslušné Prováděcí smlouvě.
- 8.2 Poskytovatel bere na vědomí, že poskytování dosavadních služeb elektronických komunikací, s jejichž využitím zajišťuje Objednatel služby svým zaměstnancům a své provozní potřeby, a které mají být nahrazeny Službami podle této Smlouvy (dále jen „**Dosavadní služby**“), bude ukončeno 31. 7. 2016. Poskytovatel se zavazuje provést v souladu s Přílohou č. 1 inicializaci Služeb nejpozději do 60 kalendářních dní ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 8.3 Smluvní strany se dohodly, že převzetí jednotlivých nově zřizovaných Služeb bude předcházet akceptační procedura (dále jen „**Akceptace**“). Objednatel není povinen akceptovat Služby, které v době Akceptace nesplňují podmínky výslovně uvedené v příslušné Prováděcí smlouvě.
- 8.4 Akceptace zahrnuje ověření, zda byly Služby Poskytovatelem řádně zřízeny a bylo zahájeno jejich plnohodnotné poskytování v souladu s touto Smlouvou. Součástí Akceptace je měření požadované úrovně parametrů zřizované Služby stanovených v této Smlouvě a příslušné Prováděcí smlouvě za účasti k tomu oprávněných osob obou smluvních stran.
- 8.5 V případě, že by mělo dojít k Akceptaci Služeb, které spolu vzájemně tvoří funkční celek (dále jen „**Funkční celek**“), nebude možno zřizovaný Funkční celek Akceptovat dle této Smlouvy, dokud nebude ověřen soulad poskytování poslední ze Služeb tvořících Funkční celek s touto Smlouvou. Objednatel je oprávněn svým jednostranným oznámením zaslaným Poskytovateli kdykoliv do okamžiku akceptace příslušné Služby dle relevantní Prováděcí smlouvy určit, že v Prováděcí smlouvě definované Služby tvoří Funkční celek s dalšími Službami.

- 8.6 O výsledku Akceptace Služeb či Funkčního celku sepíše smluvní strany písemný akceptační protokol (dále jen „**Akceptační protokol**“). Akceptační protokol bude vyhotoven ve (2) stejnopisech, přičemž každá ze stran dostane po jednom (1) vyhotovení. Oběma stranami podepsaný Akceptační protokol je předpokladem pro fakturaci dané Služby.
- 8.7 Podpisem Akceptačního protokolu oběma smluvními stranami dle odst. 8.6 se Služby považují za řádně zřízené a převzaté Objednatelem. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn odmítnout převzetí Služeb, resp. podpis Akceptačního protokolu v případě, že ze strany Poskytovatele nebude dodržen postup sjednaný v souladu s touto Smlouvou, resp. že při měření parametrů nebudou Služby splňovat parametry definované touto Smlouvou a příslušnou Prováděcí smlouvou.

## 9. SLEDOVÁNÍ PARAMETRŮ SLUŽEB

- 9.1 Poskytovatel se zavazuje, že bude Služby poskytovat v souladu s kvalitativními a kvantitativními parametry dle specifikace uvedené v této Smlouvě, zejména její [Příloze č. 1](#), a příslušných Prováděcích smlouvách.
- 9.2 Kvalita poskytovaných Služeb bude vyhodnocována zejména prostřednictvím systému Helpdesk Poskytovatele či jinými nástroji pro monitorování kvality Služeb v souladu s ustanoveními Prováděcí smlouvy (dále jen „**Monitoring**“). Objednatel je oprávněn ve vztahu k jím určeným Službám provozovat vlastní systém Monitoringu, který bude považován za podpůrný důkaz ohledně dosažené úrovně kvality Služeb a vyhodnocení příslušných parametrů SLA uvedených v této Smlouvě (zejména v její [Příloze č. 1](#)) a příslušných Prováděcích smlouvách. Poskytovatel je oprávněn ověřit správnost Monitoringu prováděného Objednatelem před zahájením poskytování Služeb.
- 9.3 Výsledky Monitoringu bude vyhodnocovat Poskytovatel. Záznamy o vyhodnocení Monitoringu budou obsahovat přehledné a kompletní výkazy a výsledky Monitoringu obsahující údaje o výpadcích používaných technologií a jejich rozsahu, standardní výpisy volání a přehled poskytnutých služeb (včetně počtu dodaných SIM karet). (dále jen „**Reporty**“). Smluvní strany se dohodly, že jednotlivé Reporty budou obsahovat minimálně následující údaje:
- 9.3.1 popis poskytované Služby, k níž se Monitoring vztahuje;
  - 9.3.2 označení období prováděného Monitoringu;
  - 9.3.3 vyhodnocení kvality Služeb a sankčních parametrů ve smyslu této Smlouvy a příslušné Prováděcí smlouvy (je-li to relevantní);
  - 9.3.4 údaj o tom, zda poskytovaná Služba kvalitativně i kvantitativně odpovídá specifikaci takovéto Služby sjednané v této Smlouvě a příslušné Prováděcí smlouvě.
- 9.4 Poskytovatel bude Reporty zasílat ihned po jejich zpracování Objednateli tak, aby Objednateli byly doručeny nejpozději do pátého (5.) dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byly monitorované Služby poskytnuty. V případě, že Objednatel nebude s údaji uvedenými v Reportu souhlasit, e-mailovou zprávou sdělí veškeré své připomínky Poskytovateli do pěti (5) kalendářních dnů ode dne obdržení příslušného Reportu. Poskytovatel je v takovém případě povinen do dvou (2) kalendářních dnů ode dne obdržení výhrad Objednatele zaslat Objednateli Report upravený v souladu s výhradami Objednatele nebo jinak vyjádřit nesouhlas s výhradami Objednatele



s přesným uvedením údajů, s nimiž nesouhlasí, a důvod nesouhlasu. Pokud Poskytovatel sdělí Objednatelovi svůj nesouhlas s jeho výhradami, zahájí strany vzájemná jednání ohledně správnosti předmětného Reportu, přičemž smluvní strany se zavazují vynaložit všechno úsilí, které po nich může být spravedlivě požadováno, k nalezení shody ohledně obsahu příslušných Reportů do tří (3) pracovních dnů ode dne zahájení příslušného jednání.

- 9.5 Případný rozpor mezi výsledky Monitoringu, který nebude vyřešen postupem dle předchozího odstavce, bude řešen společným jmenováním znalce z oboru kybernetika smluvními stranami. Smluvní strany se zavazují znalce jmenovat nejpozději ve lhůtě do pěti (5) pracovních dnů ode dne uplynutí lhůty pro ukončení jednání stran dle předchozího odstavce.
- 9.6 Poskytovatel se zavazuje vystavit upravený Report na základě výsledků znalcem provedeného měření parametrů Služeb dle odst. 9.5 této Smlouvy do tří (3) pracovních dnů ode dne jeho provedení. Smluvní strany se dohodly, že náklady na příslušného znalce ponese ta smluvní strana, jejíž výsledky Monitoringu budou znalcem vyvráceny, přičemž za vyvrácení se považuje sdělení údajů ověřených znalcem s významnými odchylkami oproti výsledkům daného Monitoringu. Pro vyloučení pochybností platí, že sdělení údajů znalcem s pouze nevýznamnými odchylkami oproti výsledkům Monitoringu se považuje za potvrzení výsledků Monitoringu. V případě, že znalcem nebudou potvrzeny resp. vyvráceny výsledky Monitoringu žádné ze smluvních stran, ponесou smluvní strany náklady znalce v poměrné výši.
- 9.7 Report je považován za akceptovaný Objednatelům pokud:
- 9.7.1 Objednatel nevnёsł žádné své výhrady k Poskytovatelem vyhotovenému Reportu ve stanovené lhůtě;
  - 9.7.2 Poskytovatel zaslal Objednateli upravený Report dle jeho výhrad;
  - 9.7.3 Poskytovatel upravil a doručil Objednateli Report vyhotovený v souladu se znalcem provedeným měřením parametrů Služeb;
- přičemž pokud se důvody, pro které nedošlo k akceptaci Reportu, vztahují pouze k části Služeb poskytovaných v příslušném měsíci a uvedených v určitém Reportu, považuje se zbývající část Reportu za akceptovanou.

## 10. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 10.1 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytnutí Služeb cenu stanovenou podle cen za jednotlivé Služby dle příslušné Prováděcí smlouvy, a to v souladu s ceníkem jednotlivých Služeb, který je uveden v [Příloze č. 2](#) této Smlouvy (dále jen „Cena“).
- 10.2 Cena za Služby, jejichž cenovou jednotkou ve smyslu [Přílohy č. 2](#) této Smlouvy je 1 minuta, bude Poskytovatelem Objednateli účtována po vteřinách, přičemž cena za 1 vteřinu Služby odpovídá 1/60 ceny za minutu dané Služby.
- 10.3 Cena Služeb poskytnutých v kalendářním měsíci je splatná na základě daňového dokladu (dále jen „faktura“) vystaveného Poskytovatelem vždy za všechny Služby poskytnuté v předcházejícím kalendářním měsíci, a to na základě skutečného počtu jednotek dané Služby poskytnutých Objednateli v uplynulém kalendářním měsíci. To však nevylučuje, aby Poskytovatel vystavil více faktur na různé okruhy odebíraných Služeb (např. budou sdružovat několik telefonních čísel, a podobně), avšak vždy ve

svém souhrnu budou pokrývat všechny Služby poskytnuté v předchozím kalendářním měsíci, a to dle písemného požadavku Objednatele.

- 10.4 Poskytovatel je povinen v každé faktuře zohlednit případnou slevu z ceny Služeb dle oboustranně akceptovaného Reportu za daný měsíc. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel vůči fakturované ceně Služeb vždy započítá uplatněné (i nesplatné) nároky Objednatele na smluvní pokuty, které bude mít Objednatel ke dni vystavení příslušné faktury, přičemž případné sporné nároky Poskytovatel s Objednatelem předem projedná. Pokud Objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu na základě Reportu, považuje se taková smluvní pokuta za uplatněnou okamžikem akceptace Reportu Objednatelem.
- 10.5 Poskytovatel je povinen vystavit fakturu vždy do pěti (5) kalendářních dnů od skončení příslušného kalendářního měsíce. V případě, že Poskytovatel vystaví fakturu dříve, než dojde k oboustranné akceptaci Reportu za daný kalendářní měsíc, který je předmětem vystavené faktury, a na základě takového Reportu vznikne Objednatelovi nárok na slevu z ceny a/nebo smluvní pokutu, je Poskytovatel povinen neprodleně, nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů vystavit opravný daňový doklad k vystavené faktuře, ve kterém takovou slevu z ceny a/nebo smluvní pokutu zohlední, a doručit tento opravný daňový doklad bez zbytečného prodlení Objednatelovi.
- 10.6 Všechny daňové doklady musí splňovat náležitosti řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČ, DIČ (je-li přiděleno), údaj o tom, že vystavovatel daňového dokladu je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo daňového dokladu, den vystavení a lhůtu splatnosti daňového dokladu, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku. Nejpozději v den doručení faktury Objednateli musí být Objednateli současně doručeny také příslušný Report vztahující se k fakturovaným službám. Nebude-li daňový doklad obsahovat výše uvedené náležitosti, nebo nebude-li Objednateli v uvedené lhůtě doručeny příslušný Report, má Objednatel právo fakturu vrátit ve lhůtě splatnosti dle odst. 10.7 k opravě a doplnění. Ode dne doručení opraveného daňového dokladu počíná Objednateli běžet nová lhůta splatnosti dle odst. 10.7 této Smlouvy.
- 10.7 Splatnost oprávněně a řádně vystavených faktur se sjednává na šedesát (60) dnů ode dne jejich vystavení Objednateli, přičemž Poskytovatel je povinen zajistit doručení faktury Objednateli nejpozději do deseti (10) dnů po skončení kalendářního měsíce, za nějž je faktura vystavována. Adresa pro doručování faktur Objednateli je: Thomayerova nemocnice, Vídeňská 800, 140 59 Praha 4 – Krč.
- 10.8 Poskytovatel se zavazuje nepenalizovat Objednatele, pokud je Objednatel ve zpoždění s úhradou ceny plnění kratším než 60 dní po lhůtě splatnosti.
- 10.9 Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odesání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.
- 10.10 Smluvní strany se dohodly, že celková finanční hodnota veškerého plnění poskytnutého dle této Smlouvy nepřevyšuje částku 16.000.000,- Kč bez DPH; ustanovení odst. 11.1 Smlouvy tímto není dotčeno.

- 10.11 Nad rámec fakturace popsané v tomto čl. 10 Smlouvy je Poskytovatel povinen zajistit pro Objednatele také vyúčtování plateb v elektronické podobě, a to prostřednictvím elektronického nástroje, k němuž Poskytovatel poskytne Objednateli přístup v rámci ceny Služeb. Elektronický nástroj musí být schopen pracovat s nákladovými středisky Objednatele, musí umožnit přiřazování zaměstnance k jednotlivým SIM kartám a musí umožňovat export do formátu MS Excel. Elektronické vyúčtování ceny Služeb prostřednictvím takového elektronického nástroje bude obsahovat minimálně následující údaje: celkovou cenu za Služby v daném kalendářním měsíci, rozdělení této ceny a odebraných jednotek Služeb na jednotlivé SIM a jednotlivé Služby. Elektronické vyúčtování musí být Objednateli, resp. jím určené kontaktní osobě dostupné nejpozději do 5 kalendářních dnů po skončení kalendářního měsíce, k němuž se toto vyúčtování vztahuje.

## 11. OPČNÍ PRÁVO

- 11.1 Objednateli je vyhrazeno opční právo ve smyslu § 99 ZVZ na poskytování Služeb ve výši 4.800.000,- Kč bez DPH. Předmět opčního práva bude stejný s předmětem této Smlouvy. Opční právo může být využito až po té, co celková hodnota Služeb dodaných dle této Rámcové smlouvy dosáhne částky uvedené v odst. ~~10.1010.10~~ Smlouvy.
- 11.2 Veřejná zakázka týkající se opčního práva bude zadána ve smyslu ustanovení § 92 odst. 1 ZVZ. V případě, že se Objednatel rozhodne realizovat opční právo, je Poskytovatel povinen uzavřít s Objednatelem dodatek k této Smlouvě, jehož předmětem bude realizace opčního práva.

## 12. SANKCE

- 12.1 V případě prodlení Poskytovatele potvrdit Objednávku Objednatele dle odst. 4.5 Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 2.000,- Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každý započatý den takového prodlení.
- 12.2 V případě prodlení Poskytovatele poskytnout veškerou nezbytně potřebnou součinnost, dokumentaci a informace za účelem plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele dle odst. 6.4 Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých).
- 12.3 V případě prodlení Poskytovatele se zřízením a zahájením poskytování Služeb dle odst. 8.2 Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý započatý den takového prodlení.
- 12.4 V případě prodlení Poskytovatele převést ve stanoveném termínu od obdržení výzvy Objednatele telefonní číslo v souladu s [Přílohou č. 1](#) této Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 2.000,- Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každý započatý den takového prodlení.
- 12.5 V případě prodlení Poskytovatele udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu trvání účinnosti této Smlouvy pojistnou smlouvu dle odst. 6.1.13 Smlouvy a prokázat existenci takové pojistné smlouvy, a to do 5 pracovních dnů od obdržení žádosti Objednatele, vzniká Objednateli nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý započatý den takového prodlení.
- 12.6 V případě, že Poskytovatel nezajistí ve lhůtě do 60 kalendářních dnů 100% dostupnost Služeb uvedených v bodech 3.1.1 a 3.1.2. této Smlouvy uvnitř objektů Objednatele

specifikovaných v [Příloze č. 1](#) této Smlouvy od zahájení poskytování Služeb na základě Prováděcí smlouvy na poskytování Služeb uzavřené v souladu s touto Smlouvou, vzniká objednateli nárok na nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za objekt a každý započatý den takového prodlení.

- 12.7 V případě, že Poskytovatel odmítne uzavření dodatku k této Smlouvě na realizaci opčního práva dle odst. 11.2 Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 1.000.000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých).
- 12.8 Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací dle článku 13 této Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 1.000.000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých) za každé nikoliv nepodstatné porušení takové povinnosti.
- 12.9 V případě porušení povinnosti Poskytovatele oznámit Objednateli zahájení trestního stíhání ve lhůtě nejpozději 5 pracovních dnů od okamžiku, kdy se Poskytovatel dozvěděl, že bylo proti němu zahájeno trestní stíhání pro podezření ze spáchání trestného činu dle zákona o trestní odpovědnosti právnických osob, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých).
- 12.10 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitě částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčeno ustanovení odst. 10.8 Smlouvy. Zaplacením úroku z prodlení není dotčen ani omezen nárok oprávněné strany na náhradu vzniklé škody.
- 12.11 V případě prodlení Poskytovatele s dodržением minimální úrovně poskytovaných Služeb (SLA) dle [Přílohy č. 1](#) vzniká Objednateli nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši stanovené v souladu s [Přílohou č. 1](#) této Smlouvy. V případě, že minimální úroveň poskytovaných Služeb v rámci jednoho pokračujícího výpadku Služeb, který zasáhne do dvou bezprostředně po sobě následujících měsíců, poklesne kumulovaně pod minimální úroveň stanovenou dle [Přílohy č. 1](#), považuje se pokračující výpadek pro účely splnění minimální úrovně poskytovaných Služeb za skončený v kalendářním měsíci, ve kterém započal. Maximální celková výše smluvních pokut za nedodržení SLA dle [Přílohy č. 1](#) v daném kalendářním měsíci nepřekročí celkovou cenu všech Služeb poskytnutých Poskytovatelem v daném měsíci.
- 12.12 V případě prodlení Poskytovatele s provedením Inicializace Služeb dle [Přílohy č. 1](#) této Smlouvy ve lhůtě 60 kalendářních dnů, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý i započatý den takového prodlení.
- 12.13 Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.
- 12.14 Objednatel je kterýkoliv svůj splatný nárok na úhradu smluvní pokuty oprávněn započítat vůči nároku Poskytovatele na úhradu ceny plnění ve formě slevy z ceny plnění.
- 12.15 Smluvní pokuty jsou splatné patnáctý (15.) den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
- 12.16 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezabavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.

### 13. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 13.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
- 13.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),
  - 13.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 13.2 Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci či jakékoliv jiné informace vztahující se k této Smlouvě nebo s touto Smlouvou související se pro účely této Smlouvy považují výlučně za důvěrné informace Objednatele.
- 13.3 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 13.4 Za třetí osoby podle odst. 13.3 této Smlouvy se nepovažují:
- 13.4.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
  - 13.4.2 orgány smluvních stran a jejich členové,
  - 13.4.3 ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele subdodavatelé Poskytovatele,
  - 13.4.4 ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,
- za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeným s plněním dle této Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v této Smlouvě.
- 13.5 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 13.6 Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.
- 13.7 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním

zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.

- 13.8 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- 13.9 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.
- 13.10 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 13.10.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
  - 13.10.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
  - 13.10.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
  - 13.10.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
  - 13.10.5 mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci.
- 13.11 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 13.4, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 13.12 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku 13 Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

## 14. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 14.1 Každá smluvní strana jmenuje oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu v záležitostech souvisejících s plněním Smlouvy. Oprávněné osoby oprávněné zastupovat smluvní strany v záležitostech příslušné Prováděcí smlouvy budou uvedeny v Prováděcí smlouvě. Oprávněná osoba stanoví svého zástupce. Vystupuje-li zástupce za oprávněnou osobu, má stejné pravomoci jako oprávněná osoba.

- 14.2 Obě smluvní strany jsou oprávněny změnit jimi jmenované oprávněné osoby nebo jejich zástupce, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit (doporučeným dopisem nebo elektronicky). Tato změna je účinná, až když se o ní druhá smluvní strana dozví.
- 14.3 Ustanovením tohoto článku Smlouvy není dotčeno postavení osob oprávněných zastupovat smluvní strany.
- 14.4 Seznam kontaktních údajů včetně e-mailových adres oprávněných osob smluvních stran zastupujících smluvní strany v záležitostech souvisejících s plněním Smlouvy tvoří [Přílohu č. 3](#) této Smlouvy.
- 14.5 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.

## 15. SUBDODAVATELÉ

- 15.1 Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám, nebo s využitím subdodavatelů uvedených v [Příloze č. 4](#) této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby subdodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného subdodavateli musí být předem písemně schválena Objednatelem, ledaže by plnění původně svěřené subdodavateli realizoval Poskytovatel sám. Smluvní strany výslovně uvádějí, že při poskytování plnění prostřednictvím jakékoliv třetí osoby dle tohoto odstavce má Poskytovatel odpovědnost, jako by plnění poskytoval sám.
- 15.2 Objednatel může kdykoli uložit Poskytovateli, aby bezodkladně odvolal subdodavatele, který není způsobilý nebo je nedbalý v řádném plnění svých povinností. Poskytovatel se zavazuje bezodkladně zajistit nápravu. Doručením této žádosti Objednatele nebudou změněny termíny poskytnutí, cena ani jiné parametry Služeb.
- 15.3 Objednatel je oprávněn písemně požádat Poskytovatele, aby odvolal z poskytování Služeb jakoukoli osobu zaměstnanou a/nebo zajištěnou Poskytovatelem nebo jeho subdodavateli, která dle Objednatele zneužívá své funkce nebo je nezpůsobilá nebo je nedbalá v řádném plnění svých povinností. Poskytovatel je povinen provést nezbytná opatření a nahradit takto odvolanou osobu v co nejkratším možném termínu osobou jinou, schválenou Objednatelem.
- 15.4 Veškeré žádosti nebo požadavky subdodavatelů na poskytnutí součinnosti Objednatele budou Objednateli předávány prostřednictvím Poskytovatele. Objednatel není povinen tuto součinnost poskytnout, bude-li o ni požádán přímo subdodavatelem Poskytovatele.

## 16. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 16.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 16.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

- 16.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle článku 14 této Smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
- 16.4 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím faxu nebo e-mailu na čísla a adresy uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 16.5 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, faxového čísla nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.

## 17. NÁHRADA ŠKODY

- 17.1 Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 17.2 Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 17.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost.
- 17.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 17.5 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, a to v celém rozsahu.

## 18. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 18.1 Spory řešené mimo soudní nebo správní řízení budou řešeny v souladu s odst. 9.5 a odst. 9.6 Smlouvy.
- 18.2 Spory mezi smluvními stranami, které svou povahou spadají do rozhodovací kompetence Českého telekomunikačního úřadu, budou řešeny v souladu s § 129 ZoEK.
- 18.3 Veškeré spory, které vzniknou ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, postupem dle odst. 9.5 a odst. 9.6 Smlouvy, nebo které nebudou řešeny postupem dle odst. 18.2 Smlouvy, budou rozhodovány



obecnými soudy v souladu se zákonem č. 99/1963 Sb., občanským soudním řádem, ve znění pozdějších předpisů.

## 19. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 19.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího uzavření, tj. dnem jejího podpisu osobami oprávněnými zastupovat smluvní strany. Tato Smlouva je uzavírána na dobu určitou 4 let ode dne nabytí její účinnosti nebo do doby poskytnutí Služeb Objednateli o celkové souhrnné hodnotě dle odst. 10.10 Smlouvy, a to podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve. Tím není dotčeno oprávnění Objednatele realizovat opční právo ve smyslu čl. 11 Smlouvy.
- 19.2 Objednatel je oprávněn dle svého uvážení odstoupit od této Smlouvy nebo Příslušné smlouvy v případě, že:
- 19.2.1 Poskytovatel nezačíná poskytování Služeb do 10 kalendářních dnů od termínu, v němž mělo dojít k započatí poskytování Služeb;
  - 19.2.2 Poskytovatel je v prodlení s poskytováním Služeb v úplném rozsahu po dobu delší než 5 kalendářních dnů a nezjedná nápravu ani do 2 kalendářních dnů od doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení;
  - 19.2.3 Poskytovatel plní závazek v rozporu se zadávacími podmínkami Veřejné zakázky nebo v přímém rozporu s pokyny Objednatele či platnými právními předpisy, technickými normami nebo rozhodnutími příslušných orgánů, zejména orgánů státní správy, které je povinen při plnění závazku založeného touto Smlouvou dodržovat;
  - 19.2.4 dojde k nikoli nepodstatnému porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele,
  - 19.2.5 dosáhne-li výše smluvních pokut, na jejichž zaplacení vznikl Objednateli nárok, 10 % z ceny dosud fakturovaných Služeb dle této Smlouvy, nejméně však 1.000.000,- Kč;
  - 19.2.6 na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek, Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení,
  - 19.2.7 Poskytovatel vstoupí do likvidace,
  - 19.2.8 Poskytovatel přestane splňovat kvalifikaci ve smyslu odst. 20.8 Smlouvy.
- Účinky odstoupení nastávají poslední den měsíce následujícího po měsíci, kdy bylo oznámení o odstoupení doručeno Poskytovateli.
- 19.3 Objednatel je oprávněn Prováděcí smlouvy na realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy ukončit před uplynutím doby uvedené v odst. 5.3 výpovědí, a to i bez uvedení důvodu kdykoli během jejího trvání s výpovědní lhůtou 6 měsíců, která počne běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bude výpověď Poskytovateli doručena.
- 19.4 Objednatel je oprávněn Prováděcí smlouvu na realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy ukončit před uplynutím doby uvedené v odst. 5.3 odstoupením v případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s plněním předmětu konkrétní Prováděcí smlouvy po dobu delší než 14 kalendářních dnů nebo v případě, že Služby poskytované Poskytovatelem neodpovídají požadavkům Objednatele specifikovaným v této Prováděcí smlouvě a jejích přílohách, nebo v případě, že Poskytovatel neplní jiné

povinnosti vyplývající z Prováděcí smlouvy na realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy nebo z této Smlouvy.

- 19.5 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s placením peněžitých částek Poskytovateli dle této Smlouvy a toto prodlení trvá po dobu delší než 120 kalendářních dnů a nezjedná nápravu ani do 30 kalendářních dnů od doručení písemného oznámení Poskytovatele o takovém prodlení.
- 19.6 Odstoupením od této Smlouvy Objednatel zároveň odstupuje od všech Prováděcích smluv, které měly být realizovány v době po účinnosti odstoupení.
- 19.7 Předčasné ukončení Smlouvy nemá vliv na ta práva a povinnosti smluvních stran, u nichž z jejich povahy či kontextu této Smlouvy vyplývá, že mají zůstat v účinnosti i po dni ukončení účinnosti Smlouvy nebo mají vzniknout ke dni ukončení účinnosti Smlouvy.
- 19.8 Zánikem účinnosti této Smlouvy není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto a bylo již akceptováno dle této Smlouvy před účinností odstoupení, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající.

## 20. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 20.1 Právní vztahy vzniklé z této Smlouvy a touto Smlouvou blíže neupravené se řídí platnými a účinnými právními předpisy České republiky, zejména občanským zákoníkem.
- 20.2 Výrazům, které nejsou v těle této Smlouvy výslovně definovány, je třeba připisovat stejný význam, jako je jim připisován jejími přílohami.
- 20.3 V případě rozporu mezi jednotlivými ustanoveními této Smlouvy se pro výklad Smlouvy uplatní obecná interpretační pravidla.
- 20.4 V případě rozporů ustanovení těla Smlouvy a jejich jednotlivých příloh budou mít přednost ustanovení těla Smlouvy, a následně jednotlivé smluvní přílohy sestupně dle jejich číslování.
- 20.5 V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je či se stane neplatným anebo neúčinným či bude shledáno zdánlivým, zůstávají ostatní ustanovení Smlouvy v platnosti. Smluvní strany ujednávají, že nahradí toto neplatné, neúčinné či zdánlivé ustanovení jiným platným ustanovením, které svým obsahem a smyslem nejlépe odpovídá obsahu a smyslu původního nahrazeného ustanovení.
- 20.6 Dojde-li za dobu účinnosti této Smlouvy ke zrušení ZVZ a jeho nahrazení novým právním předpisem věcně se dotýkajícím předmětu plnění této Smlouvy a bude-li mít tato změna podstatný dopad na podmínky plnění této Smlouvy, zavazují se smluvní strany zahájit jednání o uzavření dodatku, jehož předmětem bude úprava vzájemných smluvních vztahů tak, aby byl v maximální možné míře zachován předmět, účel a obsah této Smlouvy a aby bylo vyhověno podmínkám stanoveným navazující normou dle tohoto odstavce. V rámci tohoto jednání nebude Poskytovatel vznášet požadavky na navýšení ceny za poskytování Služeb s výjimkou případů, kdy takové navýšení bude objektivně a prokazatelně nezbytné k zachování předmětu, účelu a obsahu této Smlouvy. I v takovém případě však Poskytovateli nevzniká bez dalšího nárok na sjednání navýšení jakékoli položky ceny za poskytování Služeb. Celkové cenové navýšení, bude-li dle tohoto odstavce sjednané, nesmí překročit maximální přípustnou hodnotu opčního práva dle odst. 11.1 této Smlouvy.

- 20.7 Poskytovatel je povinen předložit Objednateli seznam subdodavatelů v souladu § 147a odst. 4 ZVZ. Seznam bude Objednateli předkládán ve lhůtách stanovených § 147a odst. 5 ZVZ.
- 20.8 Poskytovatel je povinen po dobu plnění této Rámcové smlouvy splňovat veškeré základní kvalifikační předpoklady dle § 53 odst. 1 ZVZ, či obdobné předpoklady nebo podmínky dle normy, která nahradí stávající ZVZ. V případě, že Poskytovatel přestane splňovat jakýkoliv z těchto předpokladů, je povinen nejpozději do 7 pracovních dnů tuto skutečnost Objednateli ohlásit s tím, že do 10 pracovních dnů od oznámení této skutečnosti doloží veškeré potřebné doklady k opětovnému prokázání splnění těchto předpokladů.
- 20.9 Tuto Smlouvu lze měnit, doplňovat nebo rušit pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných smluvními stranami. Dodatky nabývají platnosti a účinnosti nejdříve v den, kdy byly podepsány oběma smluvními stranami.
- 20.10 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy.
- 20.11 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, přičemž dva stejnopisy obdrží Objednatel a dva stejnopisy obdrží Poskytovatel.
- 20.12 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č. 1: Specifikace Služeb a SLA
  - Příloha č. 2: Cena Služeb
  - Příloha č. 3: Oprávněné osoby
  - Příloha č. 4: Seznam subdodavatelů
  - Příloha č. 5: Zadávací dokumentace

20.14 Tato Smlouva je uzavřena ve třech (3) stejnopisech, z nichž Objednatel obdrží jedno (1) vyhotovení a Poskytovatel dvě (2).

**Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.**

**Objednatel**

**Poskytovatel**

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

V Praze dne

.....  
**Thomayerova nemocnice**

doc. MUDr. Zdeněk Beneš, CSc., ředitel  
nemocnice

.....  
**T-Mobile Czech Republic a.s.**

Ing. Libor Komárek, Senior manažer prodeje  
státní správě

**Poskytovatel**

V Praze dne

.....  
**T-Mobile Czech Republic a.s.**

Ing. Petr Malimánek, Ředitel prodeje  
strategickým zákazníkům

**Příloha č. 1**  
**Specifikace Služeb a SLA**

<b>Specifikace Služeb</b>	<b>jednotka</b>
<b>1. Tarif HLAS – ÚČTOVANÝ</b>	
- měsíční poplatek za tarif bez volných minut a SMS	1 SIM
- vnitrostátní odchozí hovory do všech sítí	1 minuta
- příchozí roaming <sup>1</sup> v EU	1 minuta
- odchozí roaming v EU	1 minuta
- příchozí roaming mimo EU	1 minuta
- odchozí roaming mimo EU	1 minuta
- mezinárodní hovory <sup>2</sup> v EU	1 minuta
- mezinárodní hovory mimo EU	1 minuta
- odchozí textová zpráva SMS vnitrostátní (délka do 160 znaků)	1 SMS
- odchozí multimediální zpráva MMS vnitrostátní	1 MMS
- odchozí textová zpráva SMS v rámci roamingu v EU (délka do 160 znaků)	1 SMS
- odchozí textová zpráva SMS v rámci roamingu mimo EU (délka do 160 znaků)	1 SMS
- odchozí multimediální zpráva MMS v rámci roamingu v EU	1 MMS
- odchozí multimediální zpráva MMS v rámci roamingu mimo EU	1 MMS
- odchozí textová zpráva SMS mezinárodní v EU (délka do 160 znaků)	1 SMS
- odchozí textová zpráva SMS mezinárodní mimo EU (délka do 160 znaků)	1 SMS
- odchozí multimediální zpráva MMS mezinárodní v EU	1 MMS
- odchozí multimediální zpráva MMS mezinárodní mimo EU	1 MMS
<b>2. Tarif HLAS – PAUŠÁL (neomezené volání a SMS v CZ)</b>	
- měsíční poplatek za tarif s neomezeným vnitrostátním voláním a SMS	1 SIM
- příchozí roaming v EU	1 minuta
- odchozí roaming v EU	1 minuta
- příchozí roaming mimo EU	1 minuta
- odchozí roaming mimo EU	1 minuta

<sup>1</sup> Roaming příchozí / odchozí – SIM karta, ze které je uskutečňováno volání, se fyzicky nachází ve státě mimo ČR

<sup>2</sup> Mezinárodní hovory – SIM karta, ze které je uskutečňováno volání, se fyzicky nachází v ČR, volání je uskutečňováno do země mimo ČR

- mezinárodní hovory v EU	1 minuta
- mezinárodní hovory mimo EU	1 minuta
- odchozí textová zpráva SMS v rámci roamingu v EU (délka do 160 znaků)	1 SMS
- odchozí textová zpráva SMS v rámci roamingu mimo EU (délka do 160 znaků)	1 SMS
- odchozí multimediální zpráva MMS v rámci roamingu v EU	1 MMS
- odchozí multimediální zpráva MMS v rámci roamingu mimo EU	1 MMS
- odchozí multimediální zpráva MMS vnitrostátní	1 MMS
- odchozí textová zpráva SMS mezinárodní v EU (délka do 160 znaků)	1 SMS
- odchozí textová zpráva SMS mezinárodní mimo EU (délka do 160 znaků)	1 SMS
- odchozí multimediální zpráva MMS mezinárodní v EU	1 MMS
- odchozí multimediální zpráva MMS mezinárodní mimo EU	1 MMS
<b>3. Tarif DATA PLUS (bez omezení rychlosti/technologie) bez FUP</b>	
- měsíční poplatek za tarif	1 SIM
<b>4. Služba DATA (rychlost min 384 kb/s) s FUP 300 MB k tarifu HLAS (k 1. i 2.)</b>	
- měsíční poplatek za službu	1 SIM
<b>5. Služba DATA PLUS (bez omezení rychlosti/technologie) bez FUP k tarifu HLAS (k 1. i 2.)</b>	
- měsíční poplatek za službu	1 SIM
<b>6. Doplnky k datovým tarifům a službám (k 3., 4., 5.)</b>	
- GPRS/EDGE internet roaming v EU	kB
- GPRS/EDGE WAP roaming v EU	kB
- GPRS/EDGE internet roaming mimo EU	kB
- GPRS/EDGE WAP roaming mimo EU	kB
<b>7. Připojení (standardní i redundantní) PBX Objednatele do sítě mobilního operátora</b>	
- zajištění připojení PBX	1 měsíc
- připojení PBX	jednorázově
<b>8. SMS/MMS brána</b>	
- zřízení SMS/MMS brány	jednorázově

- cena za SMS	1 SMS
- měsíční poplatek za službu	1 měsíc

V rámci poskytování shora uvedených služeb Tarifu HLAS – PAUŠÁL, a v rámci shora uvedené ceny za tyto služby, zajistí poskytovatel také následující služby:

- zřízení (aktivace) tarifu,
- neomezené vnitrostátní odchozí hovory do všech sítí,
- neomezenou komunikaci se záznamovou službou,
- neomezené odchozí textové zprávy SMS vnitrostátní.

V rámci poskytování všech Služeb uvedených shora v tabulce, a v rámci ceny za tyto shora uvedené Služby, zajistí poskytovatel také následující služby:

- aktivace každé nové SIM karty,
- převod SIM karet od stávajícího poskytovatele tak, aby k požadovanému dni převodu (lhůta k převodu nebude kratší než 60 kalendářních dní) bylo již připraveno (realizováno) a odzkoušeno připojení PBX k Poskytovateli, a aby bylo zároveň konfigurováno posílání hromadných SMS a MMS přes PBX Objednatele,
- neomezené užívání služby PPS pro SIM kartu,
- neomezené hovorné a SMS v rámci PPS,
- zřízení (aktivace) a administrace vnitropodnikové sítě Objednatele (Privátní podniková síť – PPS),
- na vyžádání Objednatele změnu fakturačních údajů,
- na vyžádání Objednatele odpojení z důvodu krádeže,
- na vyžádání Objednatele odpojení – z důvodu prázdnin/dovolené,
- na vyžádání Objednatele reaktivaci po krádeži,
- na vyžádání Objednatele reaktivaci po odpojení – prázdniny/dovolená,
- měsíční zasílání elektronických podrobných výpisů,
- na vyžádání Objednatele zaslání tištěného podrobného výpisu, vč. jeho doručení,
- na vyžádání Objednatele výměna SIM karty (z důvodu ztráty, po krádeži, z důvodu zvýšení paměťové kapacity nebo z důvodu potřeby novější verze apod.),
- na vyžádání Objednatele zajištění připojení poboček PBX do Privátní podnikové sítě Objednatele tak, aby bylo možné z poboček PBX Objednatele volat za shora uvedených podmínek na mobilní telefony Objednatele a naopak, a to bez dodatečných nákladů,
- zajištění Privátní podnikové sítě (PPS) v rozsahu specifikovaném Smlouvou a touto Přílohou č. 1,
- na vyžádání Objednatele zajištění přenesení stávajících telefonních čísel ze stávajícího poskytovatele služeb obdobných Službám na Poskytovatele, přičemž telefonní číslo bez závazku je Poskytovatel povinen převést ve lhůtě do 30 kalendářních dnů od obdržení výzvy Objednatele k takovému převedení. Doba, po kterou nebude Objednateli během procesu přenesení telefonního čísla na tomto čísle poskytována veřejně dostupná konkrétní Služba, nesmí přesáhnout jeden pracovní den.

Datové Služby poskytované „bez FUP“ budou poskytovány bez omezení rychlosti a celkového objemu přenášených dat.

Bude-li dosaženo shora uvedených limitů FUP, bude rychlost snížena na 64/32 kb/s (DOWN/UP).

### **Inicializace Služeb**

Poskytovatel je povinen nejpozději do 60 kalendářních dní ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy ve smyslu jejího odst. 19.1 provést inicializaci všech Služeb tak, aby poskytování kterékoliv Služby dle této Smlouvy mohlo být následně zahájeno na základě Objednatelem vystavené Objednávky, a to v termínu příslušnou objednávkou stanoveným (dále jen „**Inicializace Služeb**“). Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o dokončení Inicializace Služeb nejpozději následující pracovní den poté, co k dokončení Inicializace Služeb dojde.

Objednatel je oprávněn vystavit první Objednávku ve smyslu odst. 4.2 této Smlouvy neprodleně po ukončení Inicializace Služeb, nebo po uplynutí 60 kalendářních dní ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy, podle toho, která z uvedených skutečností nastane dříve.

Inicializace Služeb zahrnuje zejména instalaci připojení z PBX Objednatele do sítě mobilních operátorů prostřednictvím ústředny mobilní telekomunikační sítě;

### **Další podmínky poskytování Služeb**

Celkový počet SIM karet Objednatele, k nimž se budou vztahovat Služby dle této Smlouvy, nepřesáhne 3.000 kusů v prvním roce trvání této Smlouvy. V následujících letech trvání této Smlouvy může dojít k navýšení počtu SIM karet, k nimž budou Služby poskytovány, vždy však maximálně o 20 % oproti předešlému roku.

Smluvní strany stanoví, že nejsou stanoveny zvláštní podmínky pro obnovení a ukončení Služeb, včetně podmínek minimálního využívání služby, které musí být splněny, aby bylo možné využívat výhod z propagačních nabídek.

Smluvní strany dále stanoví, že způsob uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit je vymezen akceptační procedurou dle čl. 8 a sledováním kvality Služeb dle čl. 9 Smlouvy a sankcemi vázanými na nedodržení této kvality a rozsahu poskytnutých Služeb v souladu s čl. 12 Smlouvy.

S ohledem na ustanovení odst. 20.9 Smlouvy strany nestanoví zvláštní způsob vyrozumění Objednatele o změně smluvních podmínek.

Druhy opatření, která může Poskytovatel přijmout v případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti jsou následující:

Na dostatečnou průchodnost a odolnost komunikační sítě a kvalitu poskytovaných služeb jsou zaměřeny procesy už v oblasti rozvoje, plánování a strategie sítě. Kritické prvky sítě jsou geograficky zálohovány tak, aby výpadek jedné lokality nenarušil provoz v telekomunikační síti. Zálohována je též páteřní přenosová síť.

Včasně odhalení zranitelnosti, ohrožení či narušení bezpečnosti a integrity sítě či bezpečnosti služeb zajišťuje proces "Správa incidentů", který se stará o nepřetržité monitorování provozu (detekce závad, sledování jejich nárůstu a průběhu jejich řešení). Dohledové centrum (24/7) sleduje kompletní síť na informačních panelech, kam se sbíhají informace z jednotlivých dohledových systémů. Další zpracování probíhá elektronicky ve specializované aplikaci pro správu služeb, kde se řeší veškeré



technologické závady a výpadky systémů. Na základě pravidel pro notifikace a eskalace jsou informováni příslušní zaměstnanci, kteří se starají o obnovu provozu, předávání informací potřebným týmům, úřadům, záchranným složkám, zákazníkům a zaměstnancům.

V případě velmi závažných incidentů a za krizových stavů je společnost řízena krizovým štábem TMCZ, a jelikož je poskytování telekomunikačních služeb hlavním předmětem podnikání, je zajištění dostupnosti těchto služeb pro krizový štáb prvořadým úkolem.

Plány kontinuity podnikání, plány pro nepředvídané situace (contingency) a havarijní plány (disaster recovery) řeší komunikaci, informace, lidské zdroje, budovy, potřebné technologie a kritické dodavatele.

Společnost má kromě obecných systémů kvality certifikován také systém řízení kontinuity podnikání a systém řízení bezpečnosti informací, viz <https://www.t-mobile.cz/certifikaty-iso-a-ostatni>.

### **Privátní podniková síť (PPS)**

Ke dni uzavření této Smlouvy je u Objednatele implementováno řešení, které sjednocuje volání mezi linkami pobočkové telefonní ústředny (dále jen „PBX“) a firemními mobily do jedné společné PPS a umožňuje volání mezi nimi „zcela zdarma“. Objednatel ke dni podpisu této Smlouvy používá čtyřmístná telefonní čísla PBX v rozsahu 0000 - 9999.

Poskytovatel zajistí převod současné předvolby 22678xxxx a 10000 v rozsahu čísel poboček.

Poskytovatel zajistí připojení PBX Objednatele do telekomunikační sítě přes rozhraní ISDN PRI se signalizací DSS1. Kapacita pro hlasové služby bude 1xE1 (2Mb/s), tedy 30 hovorových kanálů.

Na straně Objednatele bude administrace společné PPS zajišťována pouze prostřednictvím jedné osoby – administrátora PPS, který je uveden v [Příloze č. 3](#) této Smlouvy. Poskytovatel není oprávněn akceptovat požadavky, které se týkají společné PPS, pokud jsou sděleny jinou osobou.

Poskytovatel je povinen zajistit redundantní připojení PBX Objednatele pomocí technologie odlišné od standardního připojení. U těchto připojení požaduje Objednatel nezávislost přístupových tras jednotlivých ISDN30 včetně nezávislých typů přenosového media (optická, metalická či bezdrátová) z páteřního bodu sítě Poskytovatele (plně redundantního) do požadovaného místa předání (místo plnění, budova C, místnost PBX Objednatele). Tato připojení budou realizována jako 1 x ISDN30 na optickém přenosovém mediu, 1 x ISDN30 realizované na metalickém přenosovém mediu a nebo 1 x ISDN30 realizované vzduchem pomocí radiového pojítka v licencovaném frekvenčním pásmu. Možnost souběhu optické a metalické trasy z páteřního bodu sítě Poskytovatele do požadovaného místa předání (místo plnění, budova C, místnost PBX Objednatele) je vyloučena. Varianta technického řešení na bázi VoIP (IP protokol) je vyloučena. Připojení PBX bude zajištěno pomocí klasické telefonní technologie založené na přepínání okruhů, tj. časovém multiplexingu (TDM – Time Division Multiplexing). Požadavky uvedené v tomto odstavci popisují stávající stav PPS Objednatele ke dni podpisu Smlouvy a Poskytovatel se zavazuje realizovat plnění tak, aby zachoval uvedené parametry.

Úhrady všech Služeb realizovaných v rámci společné PPS, které se vztahují ke konkrétním Prováděcím smlouvám, např. aktivace služby PPS, používání PPS a úkony spojené s administrací PPS jsou zahrnuty do paušální částky za hlasové služby.

### **Zajištění přímého Připojení PBX Objednatele do sítě mobilního operátora**

Zajištěním přímého připojení z pevné sítě do sítě mobilních operátorů se rozumí připojení ústředny v místě sídla Objednatele k ústředně GSM mobilní telekomunikační sítě Poskytovatele, a to za účelem ekonomicky výhodnějšího volání v rámci PPS .

Příslušné linky PBX budou zařazeny do PPS Objednatele se všemi ostatními mobilními čísly Objednatele.

Poskytovatel je povinen zajistit standardní i redundantní připojení telefonní ústředny Objednatele pomocí technologie odlišné od standardního připojení ve smyslu umožnění hlasové komunikace z ústředny Objednatele do mobilní sítě. Součástí plnění Poskytovatele bude zřízení fyzického standardního i redundantního připojení z ústředny do mobilní sítě.

Požadovaná kapacita přímého připojení odpovídá kapacitě uvedené shora pro připojení PPS, a to jak pro standardní, tak i redundantní připojení.

Instalaci požadovaných připojení je Poskytovatel povinen provést na adrese ústředny v místě sídla Objednatele. Konkrétní adresa pro přímě připojení pevné sítě do sítě mobilního operátora: Vídeňská 800 Praha 4 Krč 140 59, pavilon C, serverovna, rozvaděč telefonních rozvodů.

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.), přičemž tato sazba se bude shodovat se sazbou pro vnitrostátní odchozí hovory do všech sítí dle Přílohy č. 2 Smlouvy.

#### **Požadavek na pokrytí signálem v budovách**

Poskytovatel zajistí na vlastní náklady a bez použití datové infrastruktury Objednatele 100% dostupnost Služeb uvedených v bodech 3.1.1 a 3.1.2. Smlouvy uvnitř objektů Objednatele uvedených v následujícím přehledu, a to ve lhůtě do 60 kalendářních dnů od zahájení poskytování Služeb na základě Prováděcí smlouvy na poskytování Služeb uzavřené v souladu se Smlouvou:

- budovy v areálu Objednatele na adrese Vídeňská 800, Praha 4 s výjimkou speciálních odstíněných prostor
- budovy Dětského centra na adrese Sulická 120, Praha 4 – Krč.

#### **SMS/MMS Brána**

Tato služba je určena pro hromadné rozesílání velkého množství SMS/MMS zpráv, zejména v případě krizových situací.

Poskytovatel poskytne Objednateli službu SMS/MMS brány pro hromadné rozesílání SMS/MMS zpráv podle potřeb Objednatele přes webové rozhraní v rámci PPS. Služba bude připojena přímo k aplikacím, které již Objednatel používá, nebo ke zcela novým aplikacím vyhovujícím potřebám Objednatele v SMS/MMS komunikaci.

Tuto službu ke dni podpisu Smlouvy zajišťuje v rámci PBX SW modul OpenScape Xpressions V7 SMS Provider, který komunikuje protokolem SMPP/UCP.

Cena za poskytování této služby je uvedena v rámci ceny Služeb uvedené v tabulce shora. Poskytovatel zřídí službu do 30 dnů od zahájení poskytování Služeb na základě Prováděcí smlouvy na poskytování Služeb uzavřené v souladu se Smlouvou. Poskytovatel je povinen zajistit fungování služby s těmito vlastnostmi odesílání SMS:

- propustnost zpráv 1 SMS(MMS)/s;
- funkce hromadného adresáta;
- možnost dvou čísel k jedné aplikaci;
- zaslání doručky – potvrzení o doručení zprávy adresátovi.

**SLA**

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v následující minimální úrovni, přičemž v případě nedodržení kteréhokoliv z níže uvedených minimálních parametrů vzniká Objednateli nárok na úhradu smluvní pokuty ve stanovené výši:

Parametr	Popis	Minimální úroveň	Sankce za nedodržení minimální úrovně
Dostupnost Služeb GSM	Doba, po kterou je garantována dostupnost Služeb uvedených shora ad bod 1. (Tarif HLAS – Účtovaný), ad bod. 2 (Tarif HLAS – PAUŠÁL) s výjimkou roamingových služeb, pokud byla jejich nedostupnost způsobena okolnostmi mimo sféru Poskytovatele	7 x 24 x 365	2.000,- Kč za každou započatou minutu prodlení Poskytovatele s dodržáním stanovené minimální úrovně
Dostupnost Služeb GSM ve specifikovaných lokalitách	Dostupnost sítě Služeb GSM (tj., Služeb Tarif HLAS – Účtovaný a Tarif HLAS – PAUŠÁL) v lokalitách specifikovaných touto Smlouvou s výjimkou roamingových služeb, pokud byla jejich nedostupnost způsobena okolnostmi mimo sféru Poskytovatele	99,5 %	10.000,- Kč za každé 0,1 % pod stanovenou minimální úroveň
Dostupnost datových Služeb	Dostupnost Služeb uvedených shora ad bod 3. (Tarif DATA PLUS), bod 4	7 x 24 x 365	2.000,- Kč za každou započatou minutu prodlení Poskytovatele s dodržáním stanovené minimální

	(Služba DATA), bod 5. (Služba DATA PLUS) a bod 6. (Doplňky k datovým tarifům a službám) v objemu a rychlosti stanovených touto Smlouvou s výjimkou roamingových služeb, pokud byla jejich nedostupnost způsobena okolnostmi mimo sféru Poskytovatele		úrovně
Dostupnost datových Služeb ve specifikovaných lokalitách	Dostupnost datových Služeb (tj., Služeb uvedených shora ad bod 3. – 6.) v lokalitách specifikovaných touto Smlouvou a v objemu a rychlosti stanovených touto Smlouvou	99,5 %	10.000,- Kč za každé 0,1 % pod stanovenou minimální úroveň
Kapacita pro hlasové služby PPS	Kapacita pro hlasové služby Privátní podnikové sítě	1xE1 (2Mb/s), 30 hovorových kanálů	2.000,- Kč za každý nedostupný hovorový kanál 1.000,- Kč za každých 100 kb pod stanovenou rychlost
Propustnost SMS/MMS brány	Propustnost zpráv SMS/MMS v rámci SMS/MMS brány	5 zpráv/s	2.000,- Kč za každý případ nedodržení stanovené propustnosti
Dostupnost Helpdesk	Dostupnost služeb Helpdesk dle odst. 6.3 této Smlouvy, a to kterýmkoliv z uvedených	min. 99. 9%	10.000,- Kč za každé 0,1 % pod stanovenou minimální úroveň

	komunikačních kanálů (tj., telefonicky, e-mailem, faxem nebo přímým přístupem do rozhraní Helpdesku prostřednictvím sítě internet) v průběhu zaručené provozní doby dle odst. 6.3 této Smlouvy.		
Max. doba servisní odezvy	<p>Max. dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam ve středisku zákaznické podpory (Help Desk) pro řešení technických problémů.</p> <p>Doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (hodinách).</p>	2 hodiny	10.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení Poskytovatele s dodržáním stanovené minimální úrovně
Max. doba odstranění vady	<p>Max. dobou odstranění vady je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen odstranit vadu, která byla oznámena v rámci zaručené provozní doby Helpdesk.</p> <p>Doba odstranění vady je</p>	4 hodiny	10.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení Poskytovatele s dodržáním stanovené minimální úrovně

	<p>vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).</p> <p>Vadou je jakákoliv okolnost, v jejímž důsledku kterákoliv Služba nespĺňuje parametry dle této Smlouvy. Vady budou hlášeny prostřednictvím Helpdesk.</p> <p>Vada se považuje za odstraněnou v případě, že dojde k potvrzení odstranění vady Poskytovatelem a uzavření záznamu v Helpdesk.</p>		
--	--	--	--

**Příloha č. 2**

**Cena Služeb**

*(tvoří samostatnou volnou přílohu)*



**Příloha č. 3**  
**Oprávněné osoby**

**Za Objednatele:**

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	[BUDE DOPLNĚNO] <u>Mgr. Jana Nováková</u>
Adresa	[BUDE DOPLNĚNO] <u>Vídeňská 800, Praha 4 Krč, 14059</u>
E-mail	[BUDE DOPLNĚNO] <u>j.novakova@ftn.cz</u>
Telefon	[BUDE DOPLNĚNO] <u>734 786 742</u>

ve věcech technických a realizačních (ve věcech Objednávek):

Jméno a příjmení	[BUDE DOPLNĚNO] <u>Ing. Martin Gonda</u>
Adresa	[BUDE DOPLNĚNO] <u>Vídeňská 800, Praha 4 Krč, 14059</u>
E-mail	[BUDE DOPLNĚNO] <u>martin.gonda@ftn.cz</u>
Telefon	[BUDE DOPLNĚNO] <u>733 164 332</u>

Jméno a příjmení	[BUDE DOPLNĚNO] <u>Jana Hladíková</u>
Adresa	[BUDE DOPLNĚNO] <u>Vídeňská 800, Praha 4 Krč, 14059</u>
E-mail	[BUDE DOPLNĚNO] <u>jana.hladikova@ftn.cz</u>
Telefon	[BUDE DOPLNĚNO] <u>731 643 061</u>

ve věcech PPS (Administrátor PPS):

Jméno a příjmení	[BUDE DOPLNĚNO] <u>Jana Hladíková</u>
Adresa	[BUDE DOPLNĚNO] <u>Vídeňská 800, Praha 4 Krč, 14059</u>
E-mail	[BUDE DOPLNĚNO] <u>jana.hladikova@ftn.cz</u>
Telefon	[BUDE DOPLNĚNO] <u>731 643 061</u>

**Za Poskytovatele**

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Michael Mejsnar
Adresa	Tomíčková 2144/1, Praha 4, 148 00
E-mail	Michael.mejsnar@t-mobile.cz
Telefon	603606531

ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	Bc. Roman Vitvar
Adresa	Tomíčková 2144/1, Praha 4, 148 00
E-mail	roman.vitvar@t-mobile.cz
Telefon	603 607 677

Jméno a příjmení	Osobní Konzultant Zákaznického centra
Adresa	Tomíčková 2144/1, Praha 4, 148 00
E-mail	<a href="mailto:business@t-mobile.cz">business@t-mobile.cz</a>
Telefon	800737333

**Příloha č. 4**  
**Seznam subdodavatelů**

1)

**Název:** -

**Sídlo:** -

**Právní forma:** -

**Identifikační číslo:** -

**Rozsah plnění Smlouvy:** -

2)

**Název:** -

**Sídlo:** -

**Právní forma:** -

**Identifikační číslo:** -

**Rozsah plnění Smlouvy:** -

3)

**Název:** -

**Sídlo:** -

**Právní forma:** -

**Identifikační číslo:** -

**Rozsah plnění Smlouvy:** -

**atd.** Uchazeč provede plnění Smlouvy bez subdodavatelů.

**Příloha č. 5**

**Zadávací dokumentace**

*(zadávací dokumentace bez závazného vzoru smlouvy bude k této Rámcové smlouvě přiložena před jejím podpisem s vybraným uchazečem)*