

RÁMCOVÁ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ MOBILNÍCH HLASOVÝCH A DATOVÝCH SLUŽEB

č.j. Objednatele: DIA- 9482-17/OEZ-2023

(dále jen „**Rámcová smlouva**“) uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“), zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“) a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o elektronických komunikacích**“) mezi těmito smluvními stranami:


Česká republika – Digitální a informační agentura

IČO: 176 51 921
se sídlem: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
zastoupená: Ing. Martinem Mesršmídem, ředitelem
ID datové schránky: yukd8p7

(dále jen „**DIA**“ nebo „**Objednatel**“)

a

Vodafone Czech Republic a.s.

IČO: 257 88 001
se sídlem: Praha 5 - Stodůlky, náměstí Junkových 2808/2, PSČ 155 00
zapsaná v obchodním rejstříku Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6064
zastoupená: 
bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s., č. ú.: 221217/0300
ID datové schránky: 29acihr

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

OBSAH RÁMCOVÉ SMLOUVY:

1	PŘEDMĚT A ÚČEL RÁMCOVÉ SMLOUVY	2
2	DÍLČÍ SMLOUVY A JEJICH UZAVÍRÁNÍ	3
3	DOBA, MÍSTO A PODMÍNKY PLNĚNÍ	4
4	CENA SLUŽEB.....	5
5	PLATEBNÍ PODMÍNKY	6
6	DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN	7
7	REKLAMACE.....	9
8	POVINNOST MLČENLIVOSTI A OCHRANA DAT	9
9	PODDODAVATELÉ	11
10	NÁHRADA ÚJMY.....	11
11	SANKCE.....	12
12	DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ RÁMCOVÉ SMLOUVY A DÍLČÍCH SMLUV.....	13
13	ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ	15

VZHLEDEM K TOMU, ŽE:

- A) DIA jako veřejný zadavatel realizovala zadávací řízení k nadlimitní veřejné zakázce s názvem „*Rámcová dohoda na poskytování mobilních hlasových, datových a jiných souvisejících služeb*“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“),
- B) DIA realizovala Veřejnou zakázku také jako centrální zadavatel s pověřením příspěvkové organizace Správa státních služeb vytvářejících důvěru, IČO: 191 22 063, se sídlem Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3 (DIA uvedený subjekty dále také společně jako „**Objednatelé**“ a jednotlivě jako „**Objednatel**“),
- C) Účelem Veřejné zakázky bylo získat dodavatele mobilních telekomunikačních služeb pro všechny Objednatele; a
- D) Poskytovatel podal ekonomicky nejvýhodnější nabídku a má zájem zajistit pro Objednatele plnění Veřejné zakázky v souladu s výsledkem zadávacího řízení na Veřejnou zakázku;

SE SMLUVNÍ STRANY DOHODLY NA NÁSLEDUJÍCÍM:

1 PŘEDMĚT A ÚČEL RÁMCOVÉ SMLOUVY

1.1 Účel Rámcové smlouvy

Účelem Rámcové smlouvy je zajištění potřeb Objednatelů využívat služby mobilních komunikací na bázi GSM (Global System for Mobile Communication) a přidružených služeb v rozsahu odpovídajícím potřebám Objednatelů v závislosti na jejich stávající činnosti i budoucím vývoji jejich činnosti.

1.2 Předmět Rámcové smlouvy

Předmětem Rámcové smlouvy je stanovení podmínek pro poskytování všech telekomunikačních služeb v sítích GSM a stanovení postupu při uzavírání jednotlivých dílčích smluv (dále jen „**Dílčí smlouvy**“) na poskytování níže uvedených služeb:

- 1.2.1 zajištění mobilních hlasových služeb a služeb SMS, tzn. zajištění funkčnosti pro telefonní čísla Objednatele (dále jen „**Mobilní hlasové služby**“);
- 1.2.2 zajištění mobilních datových služeb přidružených k Mobilním hlasovým službám, tzn. zajištění internetu v mobilu (dále jen „**Datové přidružené služby**“);
- 1.2.3 zajištění mobilních datových služeb nepřidružených k Mobilním hlasovým službám, tzn. služby spojené s výhradně datovými SIM kartami (dále jen „**Datové služby**“);
(jednotlivě dále jen „**Služba**“ nebo společně jako „**Služby**“).

Služby musí být poskytovány v souladu se specifikací Služeb uvedenou v Příloze č. 1 této Rámcové smlouvy. Součástí plnění Poskytovatele jsou zároveň následující přidružené služby:

- 1.2.4 bezplatné zabezpečení zákaznického servisu v rozsahu přílohy č. 1 této Rámcové smlouvy;
- 1.2.5 bezplatné poskytování SIM karet (Subscriber Identity Modules) pro využití Služeb, včetně jejich výměny při poškození, ztrátě, odcizení apod.;
- 1.2.6 bezplatná migrace stávajících telefonních čísel Objednatele vedených u jiného poskytovatele Služeb k Poskytovateli v souladu se Zákonem o elektronických

komunikacích, a to na žádost Objednatele dle přílohy č. 1 (dále jen „**Migrace telefonních čísel**“).

2 DÍLČÍ SMLOUVY A JEJICH UZAVÍRÁNÍ

2.1 Závaznost pravidel Rámcové smlouvy

Rámcová smlouva stanoví požadavky na Služby, cenové podmínky a další pravidla poskytování Služeb, která jsou závazná pro uzavírání Dílčích smluv. Dojde-li k rozporu mezi ustanoveními této Rámcové smlouvy a Dílčí smlouvy, platí ustanovení uvedená v této Rámcové smlouvě.

2.2 Postup pro uzavření Dílčích smluv

Služby budou poskytovány na základě jednotlivých Dílčích smluv uzavřených na základě písemné výzvy Objednatele (dále jen „**Výzva**“) a písemným potvrzením přijetí Výzvy ze Poskytovatele vůči danému Objednateli (dále jen „**Potvrzení**“).

Poskytovatel učiní Potvrzení nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení Výzvy; případně v téže lhůtě zašle danému Objednateli žádost o doplnění či upřesnění údajů, pokud Výzva nebude obsahovat náležitosti dle čl. 2.4 Rámcové smlouvy.

Potvrzením Poskytovatel vyjadřuje souhlas s obsahem Výzvy a stvrzuje, že nepožaduje její doplnění či upřesnění a jako takovou ji akceptuje. Požádá-li Poskytovatel o doplnění či upřesnění údajů z důvodu, že Výzva nebude splňovat náležitosti dle čl. 2.4 Rámcové smlouvy, staví se lhůta pro Potvrzení a pro potvrzení doplněné či upřesněné Výzvy se použije obdobně postup podle tohoto čl. 2.2 Rámcové smlouvy.

2.3 Využití elektronické komunikace při sjednávání Dílčích smluv

Za písemnou Výzvu se považuje i (i) elektronická zpráva odeslaná kontaktní osobou Objednatele na adresu kontaktní osoby Poskytovatele, nebo (ii) učinění objednávky prostřednictvím elektronického systému provozovaného Poskytovatelem (dále jen „**Zákaznický portál**“).

Za písemné Potvrzení se považuje i elektronická zpráva odeslaná kontaktní osobou Poskytovatele na adresu kontaktní osoby Objednatele.

2.4 Obsah a formální náležitosti Výzvy

Výzva k uzavření Dílčí Smlouvy bude obsahovat minimálně tyto náležitosti:

- 2.4.1 identifikační údaje daného Objednatele a Poskytovatele;
- 2.4.2 označení Rámcové smlouvy. V případě využití Zákaznického portálu je označení Rámcové smlouvy nahrazeno odesláním z uživatelského účtu přiděleného danému Objednateli;
- 2.4.3 specifikaci požadovaných Služeb (včetně případné informace, zda je požadována Migrace telefonních čísel nebo přidělení nového telefonního čísla);
- 2.4.4 požadovaný den začátku poskytování Služeb podle Dílčí smlouvy. Tento den nesmí předcházet dni, do kterého je Poskytovatel povinen doručit návrh Dílčí smlouvy podle čl. 2.5 Rámcové smlouvy; a
- 2.4.5 jméno a podpis kontaktní osoby daného Objednatele. V případě elektronické zprávy kontaktní osoby Objednatele je dostatečný prostý elektronický podpis; v případě využití Zákaznického portálu je podpis nahrazen odesláním z uživatelského účtu přiděleného danému Objednateli.

2.5 Uzavření Dílčí smlouvy

Poskytovatel je povinen předat danému Objednateli podepsaný návrh Dílčí smlouvy k uzavření za podmínek stanovených touto Rámcovou smlouvou, a to nejpozději do šesti (6) pracovních dnů od obdržení řádné Výzvy, pokud Objednatel ve Výzvě výslovně neuvedl lhůtu delší.

Poskytovatel je oprávněn předat podepsaný návrh Dílčí smlouvy danému Objednateli společně s Potvrzením; zároveň je oprávněn předat podepsaný návrh Dílčí smlouvy v elektronické podobě ve formátu PDF opatřené alespoň uznávaným elektronickým podpisem.

K uzavření Dílčí smlouvy dochází okamžikem podpisu Dílčí Smlouvy. Bude-li Dílčí smlouva obsahovat ujednání v rozporu s Rámcovou smlouvou nebo bude obsahovat dodatečná ujednání, odchylná nebo dodatečná ujednání nebudou pro Objednatele závazná.

2.6 Centrální zadávání

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že kterýkoliv z Objednatelů je oprávněn učinit Výzvu a uzavřít Dílčí smlouvy s Poskytovatelem samostatně. To nevylučuje možnost DIA jako centrálního zadavatele přenechat jí odebírané Služby ostatním Objednatelům.

3 DOBA, MÍSTO A PODMÍNKY PLNĚNÍ

3.1 Doba plnění

Poskytovatel je povinen zahájit poskytování Služeb v souladu s řádně učiněnou Výzvou. Služby budou poskytovány nepřetržitě v režimu dvacet čtyři (24) hodin denně sedm (7) dní v týdnu.

3.2 Místo plnění

Místem poskytování Služeb je území celé České republiky. V případě aktivace roamingových služeb či mezinárodního volání jsou Služby poskytovány rovněž mimo území České republiky.

Pro plnění jiných povinností (než poskytování Služeb) je místem plnění sídlo daného Objednatele. V případě jiné povinnosti vyplývající přímo z této Rámcové smlouvy je místem plnění sídlo DIA.

3.3 Rozsah Služeb

Rozsah poskytovaných Služeb bude dán skutečnými potřebami jednotlivých Objednatelů. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel nemá na základě této Rámcové smlouvy povinnost využívat výhradně Služby Poskytovatele. Poskytovatel se také nemůže vůči Objednateli domáhat jakékoliv Výzvy nebo uzavření Dílčí smlouvy.

3.4 Kvalita Služeb

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby Objednatelům v rozsahu a za podmínek uvedených v této Rámcové smlouvě a příslušných Dílčích smlouvách, minimálně však v kvalitě vyžadované Zákonem o elektronických komunikacích.

3.5 Zákaznický portál

Umožňuje-li Poskytovatel při poskytování Služeb využívání Zákaznického portálu, zašle každému jednotlivému Objednateli přihlašovací údaje a pokyny do jeho přihlášení do datové schránky. Na výzvu daného Objednatele zašle přihlašovací údaje tímto způsobem i opakovaně.

4 CENA SLUŽEB

4.1 Cena

Cena za poskytované Služby bude stanovena jako úhrn cen za jednotlivé Služby skutečně poskytnuté na základě Dílčích smluv danému Objednateli (dále jen „Cena“).

4.2 Jednotková cena

Ceny za jednotlivé Služby se stanoví na základě součinu jednotkových cen částí tvořících danou Službu a objemu (počtu jednotek) skutečně odebrané Služby za účtovací období; tzn. do Ceny nebudou započítávány např. deaktivované Služby.

Obsah, rozměr, velikost a cena jednotky každé Služby jsou definovány v popisu Služby v Příloze č. 1 Rámcové smlouvy a v Příloze č. 2 Rámcové smlouvy. Poskytovatel není oprávněn požadovat uhrazení jakýchkoliv dodatečných poplatků či sazeb nad rámec jednotkových cen.

Jednotková cena konkrétní dané Služby musí být shodná pro všechny Dílčí smlouvy.

4.3 Měna a DPH

Úhrada za poskytnuté plnění bude prováděna v Kč (českých korunách). K Ceně za Služby bude připočítána DPH v zákonem stanovené výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

4.4 Finanční limit Služeb (maximální Cena) a zaručená měsíční fakturace

Součet všech Cen za Služby poskytnuté na základě Dílčích smluv podle této Rámcové smlouvy nemůže překročit částku 5.000.000 Kč bez DPH (dále jen „**Maximální Cena**“).

Součet Cen vůči všem Objednatelům v třetím (3.) kalendářním měsíci po uzavření Rámcové smlouvy se stane základem pro zjištění garantované měsíční fakturace podle Rámcové smlouvy. Pokud má Poskytovatel v kalendářním měsíci nárok na Cenu v součtu vůči všem Objednatelům ve výši méně než 90 % ze základu pro zjištění garantované měsíční fakturace, Poskytovatel je oprávněn za daný kalendářní měsíc vůči DIA požadovat úhradu částky, která odpovídá rozdílu mezi 90 % základu pro zjištění garantované měsíční fakturace a součtem Cen v součtu vůči všem Objednatelům. Základ pro zjištění garantované měsíční fakturace bude bez dalšího změněn s účinky do budoucna na konci března kalendářního roku (počínaje březnem 2025), a to podle výše nároků na Ceny vůči všem Objednatelům za uplynulý měsíc březen.

4.5 Zálohy na Cenu

Objednatel neposkytuje zálohy na Cenu.

4.6 Změny jednotkových cen

Poskytovatel je oprávněn po konci kalendářního roku (počínaje po konci roku 2024) jednostranně navýšit jednotkové ceny, a to písemným oznámením doručeným do datové schránky všech Objednatelů nejpozději do 31. března následujícího kalendářního roku (počínaje rokem 2025). Změna nabyde účinnosti od počátku následujícího kalendářního měsíce od doručení oznámení všem Objednatelům.

Jednotkové ceny mohou být podle předchozího odstavce navýšeny, pouze pokud agregovaná inflace podle meziměsíčního indexu tržních cen služeb souvisejících s bezdrátovými telekomunikačními sítěmi zveřejňovaného Českým statistickým úřadem (klasifikace J612) dosáhne od kalendářního měsíce uzavření Rámcové smlouvy nebo posledního zvýšení jednotkových cen

podle tohoto článku alespoň 7,5 %; jednotkové ceny mohou být navýšeny maximálně o takto určenou inflaci.

Poskytovatel je oprávněn kdykoliv snížit dočasně nebo trvale jednotkové ceny nebo samotnou Cenu, a to zejména pokud dojde k podstatným a trvalým snížením v tržních cenách. Poskytovatel je povinen jednotkové ceny nebo Cenu snížit, pokud v rámci dočasné akce snižuje cenu převážně většině svých zákazníků, kteří jsou rozsahem a objemem odebíraných Služeb podobní Objednateli.

Jiné jednostranné změny jednotkových cen, než uvedené v tomto článku Rámcové smlouvy, nejsou přípustné.

5 PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1 Účtovací období a Výpis Služeb

Účtovacím obdobím je jeden (1) kalendářní měsíc. Poskytovatel je povinen pro každé účtovací období sestavit podrobný elektronický výpis Služeb poskytnutých danému Objednateli (dále jen „**Výpis Služeb**“). Výpis služeb bude poskytnut ve formátu umožňujícím lidskou kontrolu i snadné strojové zpracování (CSV či XLS) společně s popisem struktury dat.

Poskytovatel se zavazuje, že ve Výpisu Služeb budou uvedeny Služby alespoň ve vztahu k jednotlivým SIM kartám využívaných daným Objednatelem, a to včetně uvedení způsobu výpočtu Ceny (tzn. včetně jednotkových cen a jednotek fakturovaných Služeb).

5.2 Fakturace

Platba Ceny za Služby bude prováděna bezhotovostním převodem na základě daňového dokladu (faktury), který bude Poskytovatelem doručen v elektronické podobě do čtrnácti (14) kalendářních dnů po uplynutí předemětného kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby poskytovány.

Poskytovatel vystaví za každý kalendářní měsíc každému jednotlivému Objednateli ve vztahu ke Službám pouze jednu (1) fakturu bez ohledu na počet uzavřených Dílčích Smluv s daným Objednatelem.

5.3 Splatnost a okamžik úhrady

Nárok na uhrazení Ceny je splatný třicátého (30) kalendářního dne od prokazatelného doručení řádně vystavené faktury danému Objednateli.

Cena je považována za uhrazenou odepsáním příslušné částky k úhradě z účtu daného Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

5.4 Náležitosti daňového dokladu

Daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem musí splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů platných a účinných na území České republiky a musí obsahovat nebo k ní být přiloženy tyto údaje a dokumenty:

5.4.1 označení Rámcové smlouvy a všech Dílčích Smluv, za které je Cena fakturována; a

5.4.2 Výpis Služeb (pouze u elektronické faktury).

5.5 Elektronická faktura

Elektronické faktury se Poskytovatel zavazuje doručovat ze své datové schránky do datové schránky Objednatele (včetně Výpisu Služeb), a to ve formátu PDF nebo ve formátu, který je v souladu s

evropským standardem elektronické faktury.

5.6 Vady daňových dokladů

V případě, že faktura neobsahuje náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o DPH**“), případně dle jiného platného a účinného obecně závazného právního předpisu, je daný Objednatel oprávněn tento daňový doklad (fakturu) vrátit Poskytovateli a požadovat odstranění těchto nedostatků daňového dokladu (faktury). Do doby odstranění vad daňového dokladu (faktury) není Objednatel v prodlení s úhradou příslušného daňového dokladu. Po odstranění těchto vad daňového dokladu (faktury) běží ode dne jeho doručení Objednateli nová lhůta splatnosti.

Bankovní účet Dodavatele uvedený na faktuře musí být Dodavatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 a § 98 Zákona o DPH. Pokud číslo bankovního účtu Dodavatele nebude tímto způsobem zveřejněno a cena přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat fakturu zpět Dodavateli k opravě. Lhůta splatnosti se v takovém případě zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem doručení takto opravené faktury Objednateli.

5.7 Nespolehlivý plátcce DPH a ručení příjemce

Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Rámcové smlouvy nerozhodl, že je Poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a Zákona o DPH ani nejsou dány jiné důvody pro ručení Objednatele ve smyslu § 109 Zákona o DPH. Nastane-li taková situace, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do tří (3) pracovních dnů; a Objednatel je zároveň oprávněn uhradit Poskytovateli pouze základ daně a samotnou výši DPH uhradit přímo správci daně.

5.8 Vystavení fakturace na konci kalendářního roku

Při doručení jakékoliv faktury (i nového daňového dokladu) po patnáctém (15.) dni posledního měsíce kalendářního roku po 10:00 hodině nelze fakturu v tomto kalendářním roce proplatit. Doba splatnosti takovéto faktury se při doručení po termínu uvedeném v předchozí větě prodlužuje na šedesát (60) kalendářních dní ode dne doručení řádné faktury danému Objednateli.

6 **DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

6.1 Součinnost

Smluvní strany se zavazují poskytnout si veškerou součinnost potřebnou k plnění povinností dle této Rámcové smlouvy a příslušných Dílčích smluv.

6.2 Informační povinnost

Objednatel poskytne Poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění povinností Poskytovatele.

Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění povinností Smluvních stran plynoucích z této Rámcové smlouvy a příslušných Dílčích smluv, a to zejména o skutečnostech, které mohou být významné pro rozhodování Objednatele ve věcech této Rámcové smlouvy a příslušných Dílčích smluv.

6.3 Povinnost odborné péče

Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění předmětu Rámcové smlouvy a příslušných Dílčích smluv s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny a pokyny jím pověřených osob. Za tímto účelem je Poskytovatel povinen vynaložit maximální možné úsilí.

6.4 Ochrana dobrého jména Objednatele

Poskytovatel se zavazuje svou činnost uskutečňovat v souladu se zájmy Objednatele a při veškeré své činnosti dbát na dobré jméno Objednatele a nedopustit se jednání, které by mohlo dobré jméno Objednatele jakkoliv ohrozit nebo poškodit.

6.5 Prohlášení poskytovatele

Poskytovatel prohlašuje, že:

- 6.5.1 má veškerá povolení, souhlasy, oprávnění či jakákoliv jiná rozhodnutí nezbytná pro řádné plnění jeho povinností vyplývajících z této Rámcové smlouvy a poskytování Služeb;
- 6.5.2 mu nejsou známy žádné okolnosti, které by bránily uzavření této Rámcové smlouvy, navazujících Dílčích smluv a plnění povinností z ní plynoucích; a
- 6.5.3 s ním nebylo zahájeno insolvenční řízení, exekuční řízení, řízení o výkonu rozhodnutí a že není v úpadku, ani nelze dle jeho informací tyto skutečnosti očekávat.

6.6 Přenositelnost telefonních čísel

Poskytovatel se zavazuje při ukončení Dílčí smlouvy zajistit bezplatně přenositelnost telefonních čísel používaných Objednatelem na případného nového poskytovatele telekomunikačních služeb, a to v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích. Poskytovatel není odpovědný za neposkytnutí součinnosti druhé Smluvní strany nebo další poskytovatele při zajišťování přenositelnosti.

Poskytovatel se zároveň zavazuje, že zajistí přenositelnost telefonních čísel provozovaných za podmínek této Rámcové smlouvy i mezi jednotlivými Objednateli.

6.7 Zákaz postoupení

Poskytovatel nemá právo bez souhlasu DIA postoupit Rámcovou smlouvu a bez souhlasu daného Objednatele Dílčí smlouvu, jakož i jednotlivá práva a povinnosti ani pohledávky vzniklé v souvislosti s nimi na třetí osoby, ani učinit jakékoliv právní jednání, v jehož důsledku by došlo k převodu či přechodu práv či povinností vyplývajících z této Rámcové smlouvy nebo Dílčí smlouvy.

6.8 Finanční kontrola

Poskytovatel je ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů (dále „ZFK“), osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů nebo z veřejné finanční podpory, tj. Poskytovatel je povinen podle § 13 ZFK poskytnout požadované informace a dokumentaci kontrolním orgánům (Řídicímu orgánu Operačního programu Technická pomoc Ministerstva pro místní rozvoj ČR, Ministerstvu financí ČR, Evropské komisi, Evropskému účetnímu dvoru, Evropskému úřadu pro boj proti podvodům, Nejvyššímu kontrolnímu úřadu, příslušnému

finančnímu úřadu a dalším oprávněným orgánům) a vytvořit kontrolním orgánům podmínky k provedení kontroly vztahující se k Veřejné zakázce a poskytnout jim součinnost.

6.9 Pojištění

Poskytovatel je povinen mít po celou dobu trvání Rámcové smlouvy a Dílčích smluv uzavřené pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou jeho činností v důsledku plnění Rámcové smlouvy a Dílčích smluv Objednatelům, případně třetím osobám, a to s výší pojistného plnění minimálně 5.000.000,- Kč (slovy: pět milionů korun českých).

Poskytovatel je povinen na základě písemné žádosti Objednatele předložit Objednateli potvrzení pojistitele o existenci požadovaného pojištění.

7 REKLAMACE

7.1 Režim reklamací

Reklamacie poskytnutých Služeb se uplatňují za podmínek a ve lhůtách stanovených Zákonem o elektronických komunikacích.

7.2 Uplatnění reklamací

Reklamacie poskytnutých Služeb se uplatňují písemně, přičemž postačí uplatnění reklamace prostřednictvím Zákaznického portálu nebo e-mailem zaslaným kontaktní osobě Poskytovatele.

7.3 Vyřízení reklamací

Poskytovatel je povinen reklamaci na vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti (30) dnů ode dne doručení reklamace.

V případě reklamace výpadku mobilní hlasové a datové sítě je Poskytovatel povinen odstranit technickou nebo provozní závadu, která brání řádnému poskytování Služeb ve lhůtě šesti (6) hodin od okamžiku uplatnění reklamace libovolným Objednatelem, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

O vyřízení reklamace sepíše Poskytovatel záznam, který bude ve lhůtě stanovené pro vyřízení reklamace zaslán prostřednictvím elektronické pošty kontaktní osobě Objednatele.

7.4 Nesouhlas s vyřízením reklamace

V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace je Objednatel oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.

7.5 Práva z vadného plnění

Tímto článkem Rámcové smlouvy nejsou dotčena práva Objednatele z vadného plnění.

8 POVINNOST MLČENLIVOSTI A OCHRANA DAT

8.1 Neveřejné informace

Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech informacích neveřejné a důvěrné povahy (dále jen „**Neveřejné informace**“). Neveřejnými informacemi se rozumí:

8.1.1 veškeré informace poskytnuté Poskytovateli Objednatelem v souvislosti s plněním Rámcové smlouvy;

- 8.1.2 informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti; a
- 8.1.3 veškeré další informace, které budou Poskytovatelem označeny jako důvěrné ve smyslu ustanovení § 218 ZZVZ.

Jako s Neveřejnými informacemi musí být nakládáno také s veškerými informacemi získanými od jakékoliv třetí strany, pokud se týkají Objednatele či plnění této Rámcové smlouvy, a to i když byly získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele.

Neveřejné informace může Poskytovatel užít pouze za účelem plnění Rámcové smlouvy, k jinému použití je třeba písemného souhlasu Objednatele.

Za Neveřejnou informaci se nepovažují položkové ceny za jednotlivé Služby.

8.2 Výjimka z povinnosti mlčenlivosti

Povinnost zachovávat mlčenlivost, uvedená v čl. 8.1 Rámcové smlouvy, se nevztahuje na:

- 8.2.1 informace, které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů nebo dle jiného právního předpisu;
- 8.2.2 informace, které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením právních povinností ze strany některé ze Smluvních stran;
- 8.2.3 informace, u nichž je Smluvní strana schopna prokázat, že jí byly známy ještě před přijetím těchto informací od druhé Smluvní strany, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů; a
- 8.2.4 informace, které budou Smluvní straně po uzavření Rámcové smlouvy sděleny třetí stranou, která není ve vztahu k daným informacím vázána povinností mlčenlivosti.

8.3 Rozsah povinnosti mlčenlivosti

Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele všechny osoby, kterým umožní jakkoliv se s Neveřejnými informacemi seznámit, včetně svého případného poddodavatele, a to nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je zavázán Poskytovatel sám.

8.4 Trvání povinnosti mlčenlivosti

Povinnost mlčenlivosti podle tohoto čl. 8 Rámcové smlouvy trvá i po skončení všech smluvních vztahů založených na základě této Rámcové smlouvy bez ohledu na zánik ostatních povinností z Rámcové smlouvy.

8.5 Ochrana osobních údajů

Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování Služeb bude jakožto správce osobních údajů dodržovat všechny povinnosti a obvyklé standardy související s využíváním Služeb pracovníky Objednatele a dalšími fyzickými osobami.

Pokud by plnění Rámcové smlouvy nebo Dílčí smlouvy vyžadovalo zpracování osobních údajů ze strany Objednatele jako zpracovatele, Poskytovatel se zavazuje o tomto Objednatele bezodkladně informovat a uzavřít s ním smlouvu o zpracování osobních údajů obsahující pouze náležitosti vyžadované právními předpisy, popř. obsahující další důvodné požadavky Objednatele.

9 PODDODAVATELÉ

9.1 Poddodavatelské plnění

Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle této Rámcové smlouvy sám, nebo s využitím poddodavatelů. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o všech svých poddodavatelích (včetně jejich identifikačních údajů a o tom, které služby pro něj v rámci předmětu plnění každý z poddodavatelů poskytuje) a o jejich změně, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne, kdy Poskytovatel vstoupil s poddodavatelem ve smluvní vztah či ode dne, kdy nastala předmětná změna.

Poskytovatel je povinen zajistit, aby osoby, které použije k plnění této Rámcové smlouvy a Dílčích smluv, byly písemně zavázány k tomu, aby svou činnost vykonávaly za respektování všech ustanovení této Rámcové smlouvy a Dílčích smluv.

9.2 Změna poddodavatele

Poskytovatel je oprávněn změnit poddodavatele, pomocí něhož prokázal část splnění kvalifikace v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky, na jehož základě byla uzavřena Rámcová smlouva, jen z vážných objektivních důvodů a s předchozím písemným souhlasem Objednatele, přičemž nový poddodavatel musí disponovat kvalifikací ve stejném či větším rozsahu, kterou původní poddodavatel prokázal za Poskytovatele.

Poddodavatel, pomocí kterého Poskytovatel prokázal část splnění kvalifikace Veřejné zakázky, bude poskytovat i tomu odpovídající část plnění. Objednatel nesmí souhlas se změnou poddodavatele bez objektivních důvodů odmítnout, pokud mu budou příslušné doklady v ujednané lhůtě předloženy.

10 NÁHRADA ÚJMY

10.1 Odpovědnost za újmu podle Zákona o elektronických komunikacích

Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli veškerou újmu, která Objednateli vznikne při realizaci Rámcové smlouvy a Dílčích smluv v případě, že poskytované plnění se ukáže být v rozporu s touto Rámcovou smlouvou, Dílčí smlouvou či s obecně závaznými právními předpisy; s výjimkou případů podle § 64 odst. 12 Zákona o elektronických komunikacích.

10.2 Vyšší moc

Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za újmu vzniklou porušením povinnosti z této Rámcové smlouvy nebo Dílčí smlouvy, prokáže-li, že jí ve splnění takové povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smluvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smluvené povinnosti povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezprostí.

Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky bránící řádnému plnění Rámcové smlouvy či Dílčí smlouvy a dále se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k jejich odvrácení a překonání.

11 SANKCE

11.1 Povinnost Poskytovatele zaplatit smluvní pokutu

Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli (kterého se porušení povinnosti týká) smluvní pokutu, pokud:

- 11.1.1 nedodrží lhůtu pro provedení Potvrzení dle čl. 2.2 Rámcové smlouvy, a to ve výši 500,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 11.1.2 nepředloží návrh Dílčí smlouvy ve lhůtě dle čl. 2.5 Rámcové smlouvy, a to ve výši 3.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 11.1.3 nevyřídí reklamaci ve lhůtách dle čl. 7 Rámcové smlouvy, a to ve výši 1.000,- Kč za každou i započatou hodinu (60 minut), jde-li o případ porušení povinnosti podle druhého odstavce čl. 7.3 a za každý započatý den prodlení v ostatních případech;
- 11.1.4 nedodrží termín pro zahájení poskytování Služby dle čl. 3.1 Rámcové smlouvy, a to ve výši 1.000,- Kč za každou takto postiženou SIM kartu a za každý i započatý den prodlení;
- 11.1.5 nesplní povinnost dodat SIM karty dle Přílohy č. 1 Rámcové smlouvy Rámcové smlouvy, a to ve výši 1.000,- Kč za každou takto postiženou SIM kartu a za každý i započatý den prodlení;
- 11.1.6 nesplní povinnost aktivovat SIM kartu dle Přílohy č. 1 Rámcové smlouvy Rámcové smlouvy, a to ve výši 1.000,- Kč za každou i započatou hodinu (60 minut) prodlení;
- 11.1.7 nesplní povinnost změnit tarif či aktivovat (deaktivovat) části Služby související s poskytováním hlasových nebo datových Služeb podle Přílohy č. 1 Rámcové smlouvy Rámcové smlouvy, a to ve výši 500,- Kč za každou i započatou hodinu (60 minut) prodlení;
- 11.1.8 nesplní povinnost zablokovat odcizené SIM karty v souladu s Přílohou č. 1 Rámcové smlouvy Rámcové smlouvy, a to ve výši 500,- Kč za každou i započatou hodinu (60 minut) prodlení;
- 11.1.9 bude v prodlení s přenesením telefonních čísel a provedením migrace SIM karet ve lhůtě dle Přílohy č. 1 Rámcové smlouvy ve výši 500,- Kč za každou takto postiženou SIM kartu za každý i započatý den prodlení;
- 11.1.10 změní poddodavatele, jehož prostřednictvím prokazoval kvalifikaci, bez souhlasu Objednatele dle čl. 9.2 Rámcové smlouvy, a to ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení;
- 11.1.11 poruší zákaz postoupení Rámcové smlouvy nebo Dílčí smlouvy nebo práva a povinností z nich vyplývajících dle čl. 6.7 Rámcové smlouvy, a to ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení;
- 11.1.12 poruší povinnost mít pojištění odpovědnosti za škodu podle čl. 6.9 Rámcové smlouvy, a to ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 11.1.13 poruší povinnost mlčenlivosti dle čl. 8 Rámcové smlouvy, a to ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení;
- 11.1.14 bude v prodlení se splněním informační povinnosti dle čl. 12.3 Rámcové smlouvy, a to ve výši 100.000,- Kč, a to za každý případ porušení informační povinnosti;

- 11.1.15 poruší povinnost zajistit pokrytí signálem pro Služby uvedené v čl. 1.2.1, 1.2.2 a 1.2.3 Rámcové smlouvy na území ČR v rozsahu dle Přílohy č. 1 Rámcové smlouvy ve výši 50.000,- za každou jednu desetinu (1/10) procentního bodu, o kterou bude skutečné pokrytí signálem pro tyto Služby nižší než stanovená hodnota;
- 11.1.16 poruší povinnost zajistit dostupnost Služeb v rozsahu dle Přílohy č. 1 Rámcové smlouvy ve výši 50.000,- za každou jednu desetinu (1/10) procentního bodu, o kterou bude skutečná dostupnost Služeb nižší než stanovená hodnota.

11.2 Uhrazení smluvní pokuty

Uhrazení smluvní pokuty nezavazuje povinnou Smluvní stranu její povinnosti závazek splnit a vznikem práva na smluvní pokutu není dotčeno právo na náhradu újmy v rozsahu, v jakém vzniklá újma převyšuje smluvní pokutu.

11.3 Liberace

Smluvní strana se povinnosti uhradit smluvní pokutu sprostí, pokud prokáže splnění podmínek čl. 10.2 Rámcové smlouvy.

11.4 Splatnost smluvní pokuty

Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany povinné Smluvní straně.

11.5 Započtení

Objednatelé si vyhrazují právo jednostranně započíst své nároky vůči Poskytovateli na Cenu, a to za podmínek stanovených právními předpisy

12 DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ RÁMCOVÉ SMLOUVY A DÍLČÍCH SMLUV

12.1 Doba trvání

Rámcová smlouva se uzavírá na dobu **čtyřiceti osmi (48) měsíců** ode dne účinnosti Rámcové smlouvy, nebo do vyčerpání Maximální ceny.

Dílčí smlouvy budou vždy uzavřeny na dobu trvání této Rámcové smlouvy, nebo do vyčerpání Maximální ceny. V případě ukončení Rámcové smlouvy uplynutím doby trvání bez vyčerpání Maximální ceny se Dílčí smlouvy automaticky prodloužují opakovaně vždy o jeden (1) kalendářní měsíc, ledaže (i) již uplynulo dvanáct (12) měsíců od ukončení Rámcové smlouvy, (ii) došlo k vyčerpání Maximální ceny, nebo (iii) daný Objednatel sdělil Poskytovateli alespoň jeden (1) měsíc předem, že na dalším prodloužení doby trvání Dílčí smlouvy nemá zájem.

12.2 Výpověď

DIA je oprávněna vypovědět Rámcovou smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní doba činí tři (3) kalendářní měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno Poskytovateli.

Každý Objednatel je oprávněn vypovědět jím uzavřenou Dílčí smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní doba činí tři (3) kalendářní měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno Poskytovateli.

12.3 Odstoupení Objednatelem

DIA je oprávněna od Rámcové smlouvy a Objednatel je oprávněn od Dílčí smlouvy odstoupit také pro tyto důvody:

- 12.3.1 Poskytovatel podá insolvenční návrh ohledně své osoby, bude pravomocně rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
- 12.3.2 vůči Poskytovateli bude zahájeno exekuční řízení, řízení o výkonu rozhodnutí nebo jiné řízení s obdobnými účinky;
- 12.3.3 Poskytovatel bude pravomocně odsouzen za úmyslný majetkový nebo hospodářský trestný čin; nebo
- 12.3.4 Poskytovatel vstoupí do likvidace nebo bude zahájen jiný postup s obdobnými účinky.

Nastane-li některý ze zde uvedených případů, Poskytovatel je povinen informovat o této skutečnosti všechny Objednatele písemně do tří (3) pracovních dnů od jeho vzniku, společně s informací o tom, o kterou ze skutečností jde a s uvedením bližších údajů, které by Objednatel mohl v této souvislosti potřebovat pro své rozhodnutí o odstoupení.

12.4 Zákonné důvody pro ukončení

Práva na odstoupení ujednaná v této Rámcové smlouvě nevylučují právo kterékoliv Smluvní strany odstoupit od smlouvy podle právních předpisů. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že za stranu Objednatelů je oprávněna od Rámcové smlouvy odstoupit pouze DIA.

12.5 Podstatná porušení smlouvy

Za podstatné porušení Rámcové smlouvy (či Dílčí smlouvy) Smluvní stranou se považuje zejména situace, ve které:

- 12.5.1 Poskytovatel opakovaně (nejméně dvakrát) neprovede Potvrzení ve lhůtě stanovené touto Smlouvou nebo nezašle návrh na uzavření Dílčí smlouvy;
- 12.5.2 Poskytovatel v průběhu trvání této Smlouvy poruší povinnosti v souvislosti s pojištěním odpovědnosti dle čl. 6.9 Rámcové smlouvy;
- 12.5.3 Poskytovatel opakovaně (více než pětkrát) poruší podmínky poskytování Služeb, neposkytuje objednané Služby dle specifikace a za podmínek stanovených Rámcovou smlouvou (včetně jejích Příloh), případně za podmínek stanovených příslušnou Dílčí smlouvou, nebo nedodrží lhůty pro odstranění vad reklamovaných Služeb;
- 12.5.4 Poskytovatel nedodrží povinnost stanovenou v čl. 12.3 Rámcové smlouvy;
- 12.5.5 Objednatel je v prodlení s úhradou Ceny o více než třicet (30) kalendářních dnů a tu neuhradí ani do pěti (5) kalendářních dní od dodatečné písemné výzvy Poskytovatele.

12.6 Forma předčasného ukončení

Oznámení o předčasném ukončení Rámcové smlouvy nebo Dílčí smlouvy (odstoupení, výpověď) musí být písemné. Oznámení je účinné ode dne, kdy bylo doručeno Smluvní straně, jíž se odstoupení týká.

12.7 Práva a povinnosti nedotčené ukončením Rámcové smlouvy

Ukončením Rámcové smlouvy není dotčen nárok na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, právo na náhradu škody vzniklé porušením smluvní povinnosti, povinnost mlčenlivosti, práva z odpovědnosti za vady, ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po ukončení této Rámcové smlouvy.

12.8 Mimořádné pokračování Služeb

Je-li předčasně ukončena Rámcová smlouva ze strany DIA nebo Dílčí smlouva ze strany Objednatele, DIA/Objednatel je oprávněn v rámci oznámení o ukončení vyzvat Poskytovatele, aby nadále pokračoval v poskytování sjednaných Služeb.

V případě takové výzvy je Poskytovatel nadále povinen poskytovat Služby (za podmínek této Rámcové smlouvy), a to až do (i) dne určeného Objednatelem, (ii) uplynutí šesti (6) měsíců od ukončení Rámcové smlouvy nebo dané Dílčí smlouvy, nebo (iii) okamžiku, ve kterém by uplynula řádná doba trvání této Rámcové smlouvy; a to podle toho, který z uvedených okamžiků podle (i)-(iii) nastane nejdříve.

13 ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

13.1 Platnost, účinnost a zveřejnění

Rámcová smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Poskytovatele a DIA.

Účinnosti nabývá Rámcová smlouva dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem 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 (dále jen „**Zákon o registru smluv**“). Uveřejnění Rámcové smlouvy v souladu se Zákonem o registru smluv zajistí DIA.

13.2 Platnost a účinnost Dílčích smluv

Pro platnost a účinnost Dílčích smluv se použije obdobně čl. 13.1 Rámcové smlouvy. Nevztahuje-li se na Dílčí smlouvu povinnost uveřejnění dle Zákonu o registru smluv, nabývá tato Dílčí smlouva účinnosti dnem jejího potvrzení oběma Smluvními stranami. Případné zveřejnění Dílčí smlouvy zajistí Objednatel.

13.3 Souhlas s uveřejněním Rámcové smlouvy a Dílčích smluv

Smluvní strany souhlasí, že Rámcová smlouva, včetně příloh, a Dílčí smlouvy mohou být v elektronické podobě uveřejněny na internetových stránkách Objednatele a v registru smluv ve smyslu Zákonu o registru smluv, případně také na jiném místě, bude-li k tomu Objednatel povinen, a to bez časového omezení.

13.4 Dodatky

Rámcovou smlouvu lze změnit pouze formou písemného dodatku podepsaného Poskytovatelem a DIA, a to za dodržení pravidel ZZVZ.

13.5 Písemná forma

Oznámení nebo jiná sdělení podle Rámcové smlouvy a Dílčích smluv musí být učiněna písemně v českém jazyce, není-li v Rámcové smlouvě nebo Dílčí smlouvě výslovně dohodnuto jinak.

Oznámení nebo jiná sdělení podle Rámcové smlouvy a Dílčích smluv budou primárně činěna

emailem nebo prostřednictvím Zákaznického portálu; mohou být ale obecně činěny také předáním krátkou cestou (osobně), poštou, kurýrem nebo prostřednictvím datové schránky (není-li v Rámcové smlouvě nebo Dílčí smlouvě výslovně dohodnuta konkrétní forma).

Oznámení nebo jiná sdělení se považují za řádně učiněná emailem, pokud jsou činěny z a na emaily Smluvních stran k tomu uvedené v Rámcové smlouvě, Dílčí smlouvě nebo jinak předem písemně sdělené Objednatel nebo Poskytovatelem druhé Smluvní straně. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Objednatel i Poskytovatel může jednostranně zrušit či změnit kontaktní email/osobu písemným oznámením doručeným druhé Smluvní straně. Poskytovatel je povinen mít vždy aktivní alespoň jeden (1) kontaktní email/osobu.

Dílčí smlouvy, jejich dodatky, jakož i Rámcová smlouva a její dodatky musí být písemné, a sice v listinné podobě nebo elektronické podobě.

Jakékoliv úkony směřující k ukončení této Rámcové smlouvy nebo Dílčích smluv musí být doručeny příslušné Smluvní straně datovou schránkou nebo formou doporučeného dopisu.

13.6 Oddělitelnost

Pokud kterékoliv ujednání obsažené v Rámcové smlouvě, potažmo jeho část, je nebo se stane neplatným či nevynutitelným, nebude mít tato jeho neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ujednání obsažených v Rámcové smlouvě nebo jejich částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu Rámcové smlouvy, že toto ujednání nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu. V takovém případě se Smluvní strany zavazují, že neúčinné a/nebo neplatné ujednání nahradí novým ujednáním, které je svým účelem a významem co nejlépe ujednání Rámcové smlouvy, jež má být nahrazeno.

13.7 Rozhodné právo

Rámcová smlouva a Dílčí smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a Zákona o elektronických komunikacích.

13.8 Stejnopisy

Rámcová smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu. Po jednom (1) stejnopisu Rámcové smlouvy obdrží každá ze Smluvních stran. Pokud je Rámcová smlouva uzavřena elektronicky, platnost originálu má verze opatřená elektronickými podpisy Poskytovatele a DIA.

13.9 Přílohy

Nedílnou součástí této Rámcové smlouvy tvoří následující přílohy:

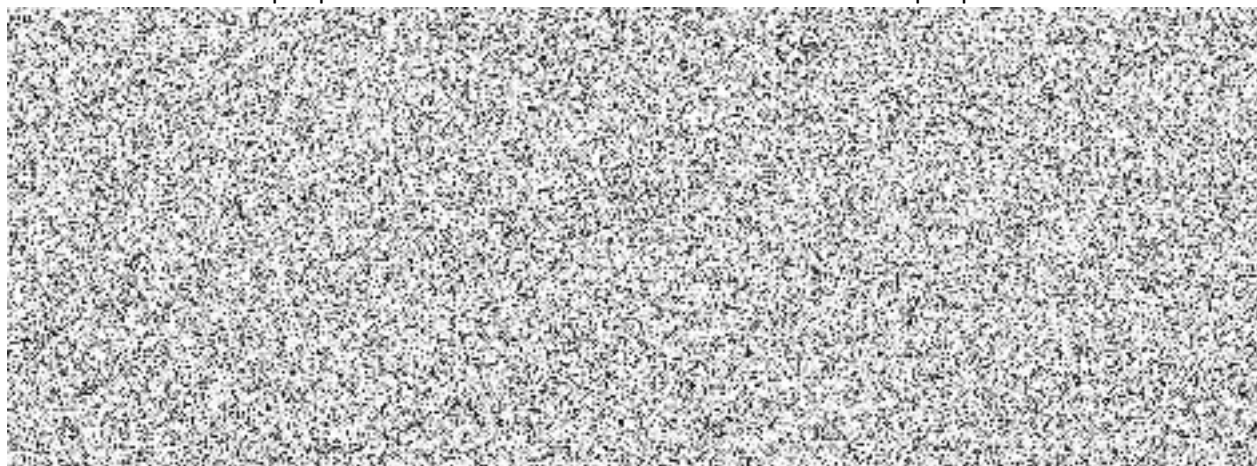
Příloha č. 1 – Specifikace Služeb

Příloha č. 2 – Specifikace cen

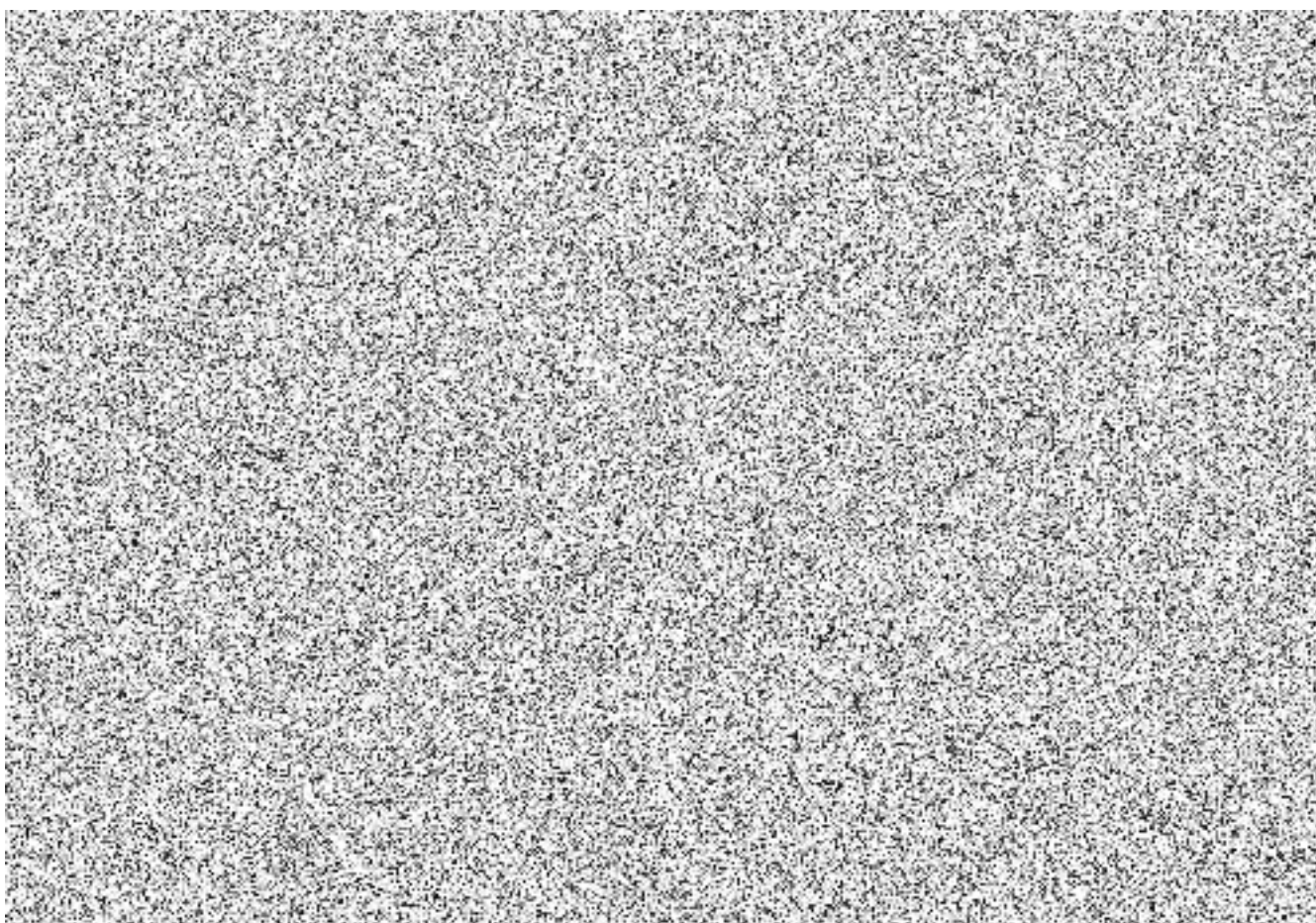
NÁSLEDUJÍ PODPISY SMLUVNÍCH STRAN

V Praze dne dle el. podpisu

V Praze dne dle el. podpisu



Příloha č. 1 – Specifikace Služeb



Ostatní související služby (např. zprávy MMS, roamingová a mezinárodní volání) zajistí Poskytovatel pro tento tarif za jednotkové ceny ujednané podle Přílohy č. 2 pro tarif A.1.

Variabilní nastavení tarifů

Poskytovatel umožní dle požadavků Objednatele bezplatně variabilní nastavení alespoň následujících parametrů a služeb u každého jednotlivého telefonního čísla využívajícího tarif Mobilních hlasových služeb. Není-li ve Výzvě uvedeno jinak, nové telefonní číslo bude mít vždy základní nastavení uvedené v hranatých závorkách:

- aktivace / deaktivace odeslání zpráv MMS [základní nastavení = *DEAKTIVOVÁNO*];
- aktivace / deaktivace notifikace zmeškaných volání [základní nastavení = *AKTIVOVÁNO*];
- aktivace / deaktivace roamingu (volání a SMS ze zahraničí) pro země Evropské unie a Evropského hospodářského prostoru [základní nastavení = *DEAKTIVOVÁNO*];
- aktivace / deaktivace roamingu (volání a SMS ze zahraničí) pro cizí země mimo Evropskou unii a Evropský hospodářský prostor [základní nastavení = *DEAKTIVOVÁNO*];
- aktivace / deaktivace mezinárodního volání (volání do zahraničních pevných a mobilních sítí). [základní nastavení = *DEAKTIVOVÁNO*];
- aktivace / deaktivace odchozích volání na linky se zvláštním (vyšším) cenovým tarifem, a to včetně textových služeb (Premium SMS a Dárcovské SMS) a služeb třetích stran [základní nastavení = *DEAKTIVOVÁNO*];

- aktivace / deaktivace skrytí čísla volajícího [základní nastavení = *DEAKTIVOVÁNO*];
- aktivace / deaktivace konferenčních hovorů [základní nastavení = *AKTIVOVÁNO*];
- aktivace / deaktivace přesměrování na jiné telefonní číslo [základní nastavení = *DEAKTIVOVÁNO*];
- aktivace / deaktivace přesměrování do hlasové schránky [základní nastavení = *DEAKTIVOVÁNO*];
- blokace přichozích nebo odchozích volání dle telefonního čísla.

Změnu variabilního nastavení je Poskytovatel povinen zajistit do dvanácti (12) hodin od požadavku Objednatele zadaného prostřednictvím kontaktní osoby Objednatele nebo Zákaznického portálu. Případně-li běh lhůty na sobotu, neděli či jiný státem uznaný svátek, běh lhůty se přerušuje a doběhne v nejbližší následující pracovní den.

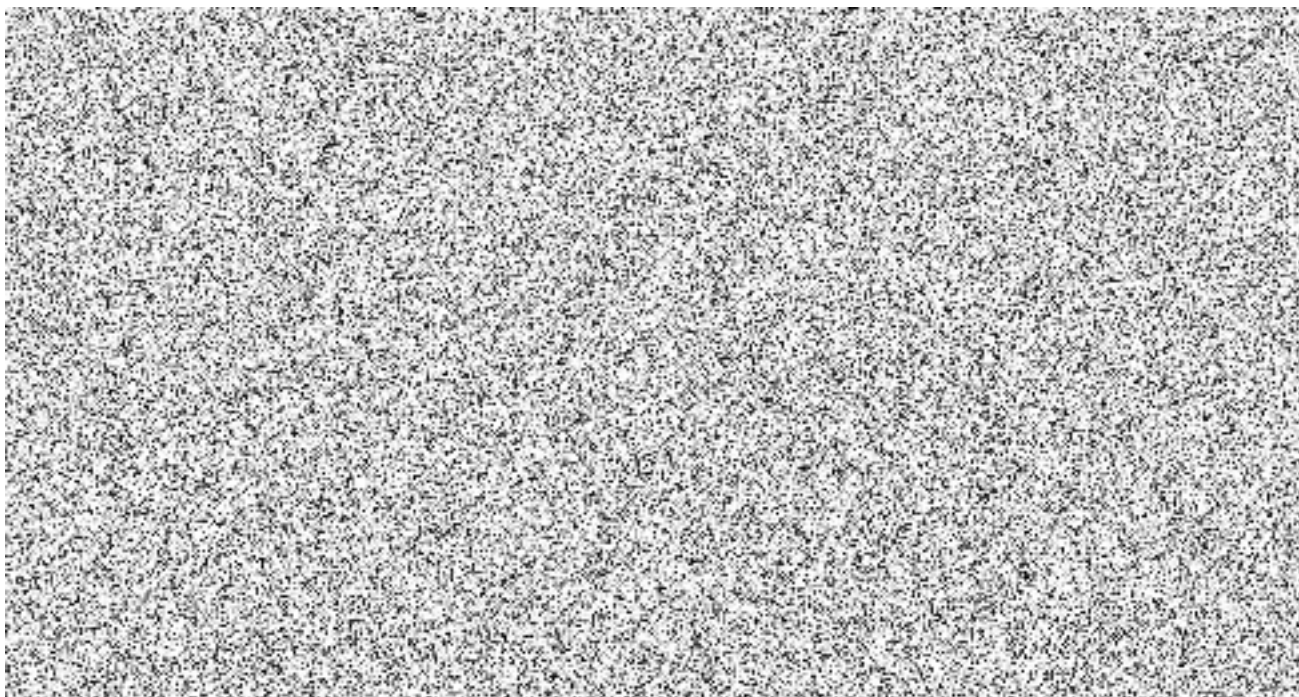
Při požadavku na aktivaci roamingu nebo aktivaci mezinárodního volání musí být změna provedena do dvou (2) hodin od požadavku Objednatele. Případně-li běh lhůty na sobotu, neděli, jiný státem uznaný svátek nebo na noc (od 19:00 do 7:00), lhůta neběží.

Virtuální privátní síť

Poskytovatel zajistí zřízení a provoz jednotné virtuální privátní sítě (dále jen „**VPS**“) s připojením všech telefonních čísel provozovaných na základě Rámcové smlouvy do této VPS. Volání a SMS mezi telefonními čísly v rámci VPS se účtuje sazbou 0 Kč. Přesměrování hovorů v rámci VPS se účtuje sazbou 0 Kč. VPS musí být uvedena do provozu a všechna telefonní čísla Objednatele provozovaná podle této Rámcové smlouvy, resp. příslušné Dílčí smlouvy, musí být do této VPS začleněna nejpozději do deseti (10) dnů ode dne uzavření příslušné Dílčí smlouvy.

Zřízení VPS a uvedení do provozu zajistí Poskytovatel na vlastní náklady.

B. DATOVÉ PŘIDRUŽENÉ SLUŽBY



Překročení datového limitu

Po překročení objemu přenesených dat v daném kalendářním měsíci je Poskytovatel oprávněn omezit další datové přenosy v režimu FUP (účinnost takového omezení se vztahuje pouze na daný kalendářní měsíc, ve kterém došlo k vyčerpání limitu).

Poskytovatel musí umožnit Objednateli navýšit objem přenášených dat pro daný kalendářní měsíc, a to nanejvýš za cenu uvedenou v Příloze č. 2.

Technologie datových služeb

Poskytovatel v rámci datového tarifu zajistí možnost využívání více alternativních technologií dle standardů, a to GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, CDMA, HSPA, LTE a dalších technologií zavedených v době platnosti Rámcové smlouvy, resp. Dílčí smlouvy, tak, aby v závislosti na výhodnosti jejich použití vzhledem k místním podmínkám uživatel měl v daném místě a čase k dispozici připojení technologií s nejvyšší rychlostí nebo propustností sítě

Variabilní nastavení tarifů (datových balíčků)

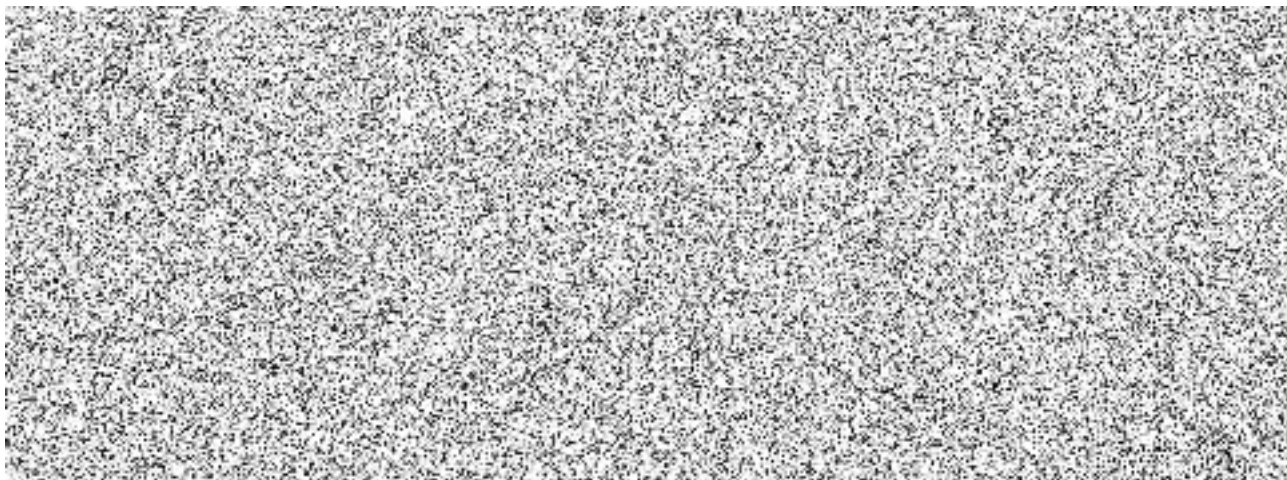
Poskytovatel umožní dle požadavků Objednatele bezplatně variabilní nastavení alespoň následujících parametrů u každé jednotlivého telefonního čísla využívajícího Datové přidružené služby (či SIM karty bez Mobilních hlasových služeb). Není-li ve Výzvě uvedeno jinak, nové telefonní číslo (nová SIM karta bez Mobilních hlasových služeb) bude mít vždy základní nastavení uvedené v hranatých závorkách:

- aktivace / deaktivace Datové přidružené služby na území České republiky [základní nastavení = *AKTIVOVÁNO*];
- aktivace / deaktivace roamingu (využívání datových přenosů v zahraničí) pro země Evropské unie a Evropského hospodářského prostoru [základní nastavení = *DEAKTIVOVÁNO*];
- aktivace / deaktivace roamingu (využívání datových přenosů v zahraničí) pro cizí země mimo Evropskou unii a Evropský hospodářský prostor [základní nastavení = *DEAKTIVOVÁNO*];

Změnu variabilního nastavení je Poskytovatel povinen zajistit do dvanácti (12) hodin od požadavku Objednatele zadaného prostřednictvím kontaktní osoby Objednatele nebo Zákaznického portálu. Případně-li běh lhůty na sobotu, neděli či jiný státem uznaný svátek, běh lhůty se přerušuje a doběhne v nejbližší následující pracovní den.

Při požadavku na aktivaci roamingu musí být změna provedena do dvou (2) hodin od požadavku Objednatele. Případně-li běh lhůty na sobotu, neděli, jiný státem uznaný svátek nebo na noc (od 19:00 do 7:00), lhůta neběží.

C. DATOVÉ SLUŽBY



Překročení datového limitu

Pro Datové služby se totožně uplatní podmínky pro překročení datového limitu uvedené výše u B. DATOVÉ PŘIDRUŽENÉ SLUŽBY, Objednatel však nutně nevyžaduje limit ve FUP režimu.

Technologie datových služeb

Pro Datové služby se totožně uplatní podmínky pro technologie datových služeb uvedené výše u B. DATOVÉ PŘIDRUŽENÉ SLUŽBY.

Variabilní nastavení tarifů (datových balíčků)

Pro Datové služby se totožně uplatní podmínky pro variabilní nastavení uvedené výše u B. DATOVÉ PŘIDRUŽENÉ SLUŽBY.

D. SPOLEČNÉ POŽADAVKY NA SLUŽBY

Migrace telefonních čísel

Poskytovatel zajistí přenesení telefonních čísel, která na základě dřívějších smluv používá Objednatel společně se SIM kartami ve svých zařízeních – mobilních telefonech, modemech a podobně. Přenesení telefonních čísel musí splňovat požadavky Zákona o elektronických komunikacích.

Přenesení telefonních čísel provede Poskytovatel na vlastní náklady nejpozději do třiceti (30) kalendářních dní od zahájení poskytování Služby na základě Dílčí smlouvy na poskytování Služby uzavřené v souladu s Rámcovou smlouvou. Způsob realizace přenesení telefonních čísel nesmí zásadním způsobem ohrozit nebo omezit provoz Objednatele. Objednatel je oprávněn pozastavit realizaci přenesení telefonních čísel, pokud by navržené řešení mohlo zásadním způsobem ohrozit jeho činnost. Pozastavení realizace Objednatelem má odkladný účinek ve vztahu ke splnění lhůty k přenesení telefonních čísel.

Při Migraci telefonního čísla budou zachovány nastavení spojených s danou Službou (např. aktivaci roamingů, blokace určitých čísel), ledaže přenos takového nastavení není z technických nebo jiných důvodů možné.

Za jeden (1) kalendářní týden lze ze strany Objednatele požadovat migraci nanejvýš 300 telefonních čísel.

SIM karty

Poskytovatel je povinen nejpozději společně s předáním návrhu Dílčí smlouvy dle čl. 2.52.3 Rámcové smlouvy předat na adresu sídla Objednatele bez dodatečné ceny i věcné plnění související s konkrétní Dílčí smlouvou – tzn. zejména SIM karty; není-li ve Výzvě či Dílčí smlouvě uvedeno jiné místo či čas dodání.

Aktivace SIM karet

Poskytovatel je povinen aktivovat dodané SIM karty na vyzvání Objednatele do třiceti (30) minut, není-li ve Výzvě uvedena pozdější zahájení poskytování Služby ve vztahu k dané SIM kartě. Vyzvání k aktivaci SIM karty může být učiněno i prostřednictvím Zákaznického portálu, telefonicky nebo e-mailem zaslaným kontaktní osobě Poskytovatele.

Aktivace a deaktivace rozsahu Služeb

Poskytovatel je povinen změnit tarif či aktivovat (deaktivovat) části Služby na vyzvání Objednatele do třiceti (30) minut. Vyzvání k aktivaci či deaktivaci může být učiněno i prostřednictvím Zákaznického portálu, telefonicky nebo e-mailem zasláným kontaktní osobě Poskytovatele.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Objednatel takto může požadovat např. i úplnou deaktivaci telefonního čísla či SIM karty, tzn. zúžit rozsah Služeb poskytovaných na základě Dílčí Smlouvy.

Zablokování SIM karty a zaslání nové SIM karty

Poskytovatel se zavazuje zablokovat ztracené či odcizené SIM karty do deseti (10) minut od vyzvání, které může být učiněno i prostřednictvím Zákaznického portálu, telefonicky nebo e-mailem zasláným kontaktní osobě Poskytovatele.

Poskytovatel se zavazuje zaslat na adresu uvedenou na příslušné Dílčí smlouvě duplikáty ztracených či odcizených SIM karet do druhého (2.) pracovního dne od zablokování podle předchozího odstavce, není-li Smluvními stranami dohodnuto jinak.

Úroveň zákaznické podpory

Poskytovatel zajistí pro Objednatele v souvislosti s poskytováním Služeb alespoň následující úroveň Zákaznické podpory:

- obchodního zástupce Poskytovatele, který je povinen se na vyzvání Objednatele dostavit v přiměřené době do sídla Objednatele;
- jediné centrální pracoviště Zákaznické podpory pro významné zákazníky s možností zadávání požadavků, nahlašování poruch a uplatňování reklamací telefonicky a prostřednictvím e-mailu nebo přímého přístupu do rozhraní operátora;
- přístup k zadávání požadavků na helpdesk Poskytovatele 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (možnost zablokování SIM, aktivace a deaktivace roamingu apod.). Tato povinnost je splněna umožněním Objednateli využívat Zákaznický portál, který umožňuje zadávat takové požadavky;
- aktivaci/reaktivaci ostatních Služeb (s výjimkou služeb upravených v této Rámcové smlouvě odlišně), resp. realizaci požadované změny poskytnutí služeb ve lhůtě do dvanácti (12) hodin od doručení požadavku Objednatele Poskytovateli. Případně-li běh lhůty uvedené v předchozích bodech na sobotu, neděli či jiný státem uznaný svátek, uvedený běh lhůty se přerušuje a dobehne v nejbližší následující pracovní den.

Doplňkové služby a administrativní úkony

Poskytovatel dále bezplatně poskytne následující služby:

- změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy);
- odpojení SIM karty z důvodů ztráty, odcizení či jiných důvodů;
- reaktivace SIM karty po odpojení – ztráty, odcizení či jiných důvodů;
- převod SIM karty pod Rámcovou smlouvu (včetně přenesení tel. čísla);
- převod SIM karty mimo Rámcovou smlouvu (včetně uvolnění tel. čísla);
- výměna SIM karty (při ztrátě, odcizení, z důvodů zvýšení paměťové kapacity apod.).

Požadované pokrytí a dostupnost sítě

Poskytovatel garantuje nepřetržité pokrytí signálem pro Služby uvedené v čl. 1.2.1, 1.2.2 a 1.2.3 Rámcové smlouvy na území ČR minimálně na úrovni 95 % populace (platí pro hlasové i datové služby)

včetně služeb spojených s Datovými službami), kde za pokryté se má území s hodnotami signálu od -94 dBm.

Poskytovatel garantuje dostupnost Služeb na úrovni minimálně 99,6 % měsíčně.

Příloha č. 2 – Specifikace cen

Předloha pro zpracování ceny plnění

Ceník

