

12. Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu Objednatele oprávněn postoupit práva a povinnosti z této smlouvy na třetí osobu, a to ani na základě institutu postoupení smlouvy ve smyslu § 1895 a násl. občanského zákoníku.
13. V případě výpadku služeb obsluhování KOIC je Poskytovatel povinen hlásit takovýto výpadek bez zbytečného odkladu příslušné kontaktní osobě Objednatele, a to v každém takovém případě. Toto hlášení může být uskutečněno telefonicky za účelem neopožděného předání informací, ale Poskytovatel musí tento výpadek hlásit vždy i na e-mail Objednatele. Porušení tohoto ustanovení je podstatným porušením této smlouvy.
14. V případě nenadálé události, kvůli které nebude možné, aby Poskytovatel provozoval služby na sjednaném místě plnění, je Poskytovatel povinen zajistit provoz v jiném místě, a tuto skutečnost bezodkladně oznámit Objednateli. Toto místo plnění musí splňovat všechny parametry smlouvy pro poskytování služeb ve stejné kvalitě. Porušení tohoto ustanovení je podstatným porušením této smlouvy.

XIII. Pojištění

Poskytovatel se zavazuje mít po dobu trvání této smlouvy platnou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při podnikatelské činnosti s limitem pojistného plnění v minimální výši 50.000.000 Kč (slovy: padesát milionů korun českých) za každý jednotlivý případ pojistné události související s předmětem této smlouvy.

XIV. Sankce

1. V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny za řádné a včasné poskytování služeb stanovené v článku V. této smlouvy je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli zákonný úrok z prodlení.
2. Poskytovatel je povinen poskytovat služby řádně a neprodleně odstranit veškeré vady služeb.
3. V případě porušení ujednání v čl. IX. a X. této smlouvy (Ochrana osobních údajů a Důvěrnost informací) se Poskytovatel zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši 500.000 Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ.
4. V případě porušení poskytování služeb podle čl. III. odst. 1 této smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý jednotlivý den.
5. Poskytovatel je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení, a to zejména v případě, kdy:
 - a) Poskytovatel poruší ustanovení čl. II. odst. 6 této smlouvy;

- b) operátor uskuteční telefonní hovor, při kterém operátor získané informace následně užil pro jiné účely, než účely k zodpovězení dotazu volajícího nebo poskytnutí pomoci volajícímu v rámci agendy KOIC;
 - c) operátor prostřednictvím KOIC bude šířit nepravdivé poplašné zprávy nebo informace, které budou urážet nebo diskriminovat jakékoliv státy, orgány, osoby nebo jiné subjekty;
 - d) Poskytovatel nedodrží jím zaručenou hrubou mzdu pro operátory; výše zaručené hrubé mzdy je stanovena v Příloze č. 1 této smlouvy;
 - e) Poskytovatel resp. operátoři poruší právní nebo vnitřní předpisy Objednatele, se kterými byli Objednatelem seznámeni v souladu s čl. IV. odst. 5 této smlouvy;
 - f) operátoři uskuteční telefonní hovor, při kterém nebude zajištěna audio kvalita tak, aby byl slyšet pouze operátor odbavující hovor podle čl. IV. odst. 7 této smlouvy;
 - g) Poskytovatel nedodrží nepřetržité poskytování služeb, a to za každou započatou hodinu při výpadku poskytování služeb podle čl. XII odst. 13 nebo odst. 14 této smlouvy. Výpadkem poskytování služeb se rozumí nedostupnost ani jednoho operátora pro volající, způsobená například nepřítomností operátorů v SW nebo problémem s technickým vybavením Poskytovatele. Tato smluvní pokuta se neuplatní v případech způsobených vyšší mocí.
6. Poskytovatel je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení čl. II. této smlouvy, a to zejména v případě, kdy:
- a) operátor způsobí zmeškaný hovor, na který nebylo provedeno zpětné volání nebo na které bylo provedeno později než 60 minut od zmeškaného hovoru; toto pravidlo se nevztahuje na zmeškané hovory na linkách, na kterých není zpětné volání vyžadováno;
 - b) operátor plnil zadání služeb v rozporu s předmětem smlouvy nebo v rozporu se školením pro obsluhování KOIC nebo operátor podal volajícímu při odbavovaném hovoru informace zcela v rozporu s obsluhováním KOIC;
 - c) operátor nepřepojil telefonní hovor, který měl přepojit na telefonní čísla pracovníků konzulární služby ČR v zahraničí nebo jiné kontakty dle pokynu Objednatele;
 - d) operátor uskutečnil telefonní hovor, který byl odbaven v rozporu s etickým či profesionálním jednáním, bez ohledu na způsob komunikace volajících;
 - e) operátor uskutečnil telefonní hovor, při kterém je srozumitelnost komunikace operátora ovlivněna zejména konzumací jídla, nápojů, žvýkaček nebo vaporizérů.
7. Poskytovatel je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení čl. II. odst. 3 této smlouvy, když nevyplní záznam o odbaveném telefonním hovoru.
8. Smluvní strana informuje druhou smluvní stranu o uplatnění nároku na uhrazení sankce či úroku z prodlení zasláním písemného oznámení o vzniku nároku na zaplacení sankce či úroku z prodlení obsahujícího stručný popis a časové určení

porušení smluvní povinnosti, které v souladu s touto smlouvou založilo nárok smluvní strany na zaplacení sankce či úroku z prodlení. Spolu s oznámením zašle smluvní strana druhé smluvní straně odpovídající fakturu na uhrazení sankce či úroku z prodlení s platebními údaji. Faktura je splatná ve lhůtě stanovené v příslušné faktuře, která činí nejméně třicet (30) kalendářních dnů ode dne doručení faktury druhé smluvní straně.

9. Pokud je Poskytovatel v prodlení s uhrazením smluvní pokuty, je Objednatel oprávněn požadovat rovněž uhrazení zákonného úroku z prodlení.
10. Uplatněním sankce smluvní stranou není dotčen její nárok na náhradu škody v plné výši a současně nezaniká závazek druhé smluvní strany splnit povinnost, jejíž plnění bylo sankcionováno.

XV.

Trvání a ukončení smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to šest (6) let, počínaje dnem její účinnosti. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. V případě, že datum podpisu zástupců smluvních stran je různé, je pro platnost této smlouvy rozhodující pozdější datum podpisu. Účinnosti smlouva nabývá 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). Poskytovatel bere na vědomí, že uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
2. Smluvní strany mohou ukončit smlouvu písemnou dohodou včetně sjednání způsobu vypořádání vzájemných nároků.
3. Objednatel může tuto smlouvu bez udání důvodu vypovědět podáním písemné výpovědi s jednoměsíční výpovědní lhůtou, jejíž běh počne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
4. Poskytovatel může tuto smlouvu bez udání důvodu vypovědět podáním písemné výpovědi s dvanáctiměsíční výpovědní lhůtou, jejíž běh počne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
5. Smluvní strany jsou oprávněny písemně odstoupit od smlouvy v případě, kdy druhá smluvní strana poruší podstatným způsobem či opakovaně své povinnosti stanovené právními předpisy nebo touto smlouvou.
6. Za podstatné porušení povinností Objednatelem, jehož důsledkem je právo Poskytovatele odstoupit od smlouvy, se považuje opakované prodlení se zaplacením faktury po dobu delší než 60 (šedesát) dnů po dni splatnosti faktury.
7. Objednatel je oprávněn okamžitě odstoupit od této smlouvy v případě porušení povinností Poskytovatele z této smlouvy podstatným způsobem nebo v případě porušení povinnosti z této smlouvy opakovaně, a to i přes výzvu Objednatele a nezjedná-li nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, a dále je oprávněn okamžitě odstoupit od této smlouvy zejména v případě, že:
 - a) dojde k porušení čl. II odst. 6 této smlouvy;

- b) Poskytovatel nezahájí poskytování služeb podle čl. III. odst. 1 této smlouvy a Přílohy č. 1.
8. Objednatel je oprávněn okamžitě vypovědět tuto smlouvu zejména v případě, že:
- a) dojde k porušení ustanovení v čl. IV. odst. 15 této smlouvy;
 - b) dojde k porušení ustanovení v čl. IX. odst. 4, odst. 5, odst. 6 nebo odst. 7 této smlouvy;
 - c) dojde k porušení ustanovení v čl. X. této smlouvy;
 - d) dojde k porušení ustanovení v čl. XII. odst. 13 nebo 14 této smlouvy.
9. Ukončení smlouvy okamžitou výpovědí nebo okamžitým odstoupením nastává dnem doručení písemného oznámení druhé smluvní straně.
10. Ukončením smlouvy jakýmkoli způsobem nejsou dotčena práva smluvních stran na úhradu smluvních pokut, náhrady škody, úroků z prodlení nebo práva vyplývající z povinnosti mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této smlouvy.

XVI.

Závěrečná ustanovení

1. Práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy se řídí výhradně českým právem. Veškeré případné spory mezi stranami vyplývající nebo související s ustanoveními této smlouvy budou řešeny nejprve dohodou. Pokud dohody nebude dosaženo, všechny spory z této smlouvy a v souvislosti s ní budou řešeny věcně a místně příslušným soudem v ČR. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
2. Jakákoli změna smlouvy musí mít písemnou formu a musí být podepsána osobami oprávněnými jednat jménem či za smluvní strany. Při změnách smlouvy musí smluvní strany respektovat příslušná ustanovení zákona o zadávání veřejných zakázek, především § 222 tohoto zákona.
3. Smluvní strany prohlašují, že smlouva neobsahuje informace, které nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím a může být uveřejněna v souladu s platnými právními předpisy.
4. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 – Zadávací dokumentace veřejné zakázky
5. Tato smlouva je vyhotovena v pěti (5) originálních stejnopisech, z nichž tři (3) obdrží Objednatel a dva (2) Poskytovatel. Každý z uvedených výtisků má platnost originálu.
6. Smluvní strany prohlašují, že smlouvu uzavírají svobodně a vážně, že považují obsah smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jim známy všechny skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující.

V Praze dne

Za Objednatele:

Česká republika

Ministerstvo zahraničních věcí

.....

(uvést jméno, funkce)

V dne

Za Poskytovatele:

.....

(uvést jméno, funkce, popř. plná moc)

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Já, níže podepsaný

jméno a příjmení

trvale bytem

číslo občanského průkazu, příp. cestovního dokladu:

jako oprávněná osoba jednající jménem dodavatele:

obchodní firma:

sídlo:

IČO:

tímto čestně prohlašuji,

- že není dána ruská účast dodavatele, jehož jménem jednám, překračující omezení stanovená v čl. 5k nařízení Rady (EU) č. 833/2014 ze dne 31. července 2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, v platném znění.

Zejména prohlašuji, že

- (a) dodavatel, jehož jménem jednám, (ani žádná ze společností, které jsou členem našeho konsorcia) není ruským státním příslušníkem, fyzickou osobou s bydlištěm v Rusku či právnickou osobou, subjektem nebo orgánem usazeným v Rusku;
- (b) dodavatel, jehož jménem jednám (ani žádná ze společností, které jsou členy našeho konsorcia), není právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, jehož vlastnická práva přímo nebo nepřímo vlastní z více než 50 % ruský státní příslušník, fyzická osoba s bydlištěm v Rusku či právnická osoba, subjekt nebo orgán usazený v Rusku;
- (c) ani já, ani dodavatel, jehož jménem jednám, nejsme fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem nebo orgánem jednajícím v zastoupení nebo na pokyn ruského státního příslušníka, fyzické osoby s bydlištěm v Rusku či právnické osoby, subjektu nebo orgánu usazeného v Rusku nebo osoby jimi přímo či nepřímo vlastněné z více než 50 %;
- (d) zakázka nebude uskutečněna subdodavateli či jinými subjekty, jejichž kapacity dodavatel, jehož jménem jednám, využívá a na které by se vztahovala písmena a), b) nebo c) výše, v rozsahu překračujícím 10 % celkové hodnoty zakázky.

Potvrzuji, že jsem si vědom povinnosti hlásit bez zbytečného odkladu veškeré změny ohledně skutečností uvedených pod písmeny a) až d) výše, o nichž jsem se dozvěděl po datu podpisu tohoto čestného prohlášení.

- že neobchoduji se sankcionovaným zbožím, které se nachází v Rusku nebo Bělorusku či z Ruska nebo Běloruska pochází a nenabízí takové zboží v rámci plnění veřejné zakázky,
- že se na mě nevztahují sankční režimy přijaté nařízením Rady (EU) č. 269/2014, nařízením rady (EU) č. 208/2014 a nařízením Rady (ES) č. 765/2006, která stanovují mimo jiné i individuální finanční sankce pro fyzické nebo právnické osoby, subjekty či orgány uvedené na sankčním seznamu.

Dále prohlašuji, že údaje v tomto prohlášení obsažené jsou úplné, pravdivé a nezkreslené a že jsem si vědom právních následků jejich nepravdivosti, neúplnosti či zkreslenosti. Rovněž jsem si vědom případné odpovědnosti trestněprávní či správně právní, a to zejména dle zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů.

V dne

.....



V Praze dne 21. prosince 2023

Odpověď na žádost o vysvětlení zadávací dokumentace č. 1

Česká republika – Ministerstvo zahraničních věcí (dále jen „Zadavatel“) obdrželo, v rámci zadávání veřejné zakázky s názvem „Poskytování služeb konzulárního operačního a informačního centra Ministerstva zahraničních věcí ČR“, dne 19. prosince 2023 žádost o vysvětlení zadávací dokumentace následujícího znění:

Otázka č. 1

Non-stop pokrytí dvěma operátory tj. 24/7/365. To znamená průměrně v měsíci 30,5 dne * 24 * 2 = 1 464 hodin linky měsíčně - je to tak správně?

Odpověď č. 1

Zadavatel požaduje pokrytí operátory v souladu s čl. 4 zadávací dokumentace. Zadavatel nepožaduje v nabídce dodavatele přepočítání nabídky na měsíční mzdu nebo celkovou hodnotu za dobu plnění, ale hodnotícím kritériem je „Hodinová sazba operátora bez DPH“. Tato hodinová sazba pak bude účtována dle skutečnosti. Výpočet hodin v měsíci je individuální, jelikož každý z měsíců má jiný počet dnů.

Otázka č. 2

Zaručený hrubý hodinový náklad - má to být MINIMÁLNĚ 180 BEZ všech bonusů, příplatků, benefitů. Tedy základní fixní mzda? Je to tak správně?

Co je to ta "hodina" - jinými slovy, vezmeme základ a vydělíme čím? Průměrným počtem hodin v měsíci? Nebo nějak ponížených o absenci?

Tzn. počet hodin v měsíci je 14 (směn) * 12 (délka směny) = 168hod, je to tak správně?

Odpověď č. 2

Zadavatel definoval Zaručenou hrubou hodinovou mzdu v čl. 14.4 zadávací dokumentace viz.

„Mzdou za hodinu se rozumí základní hodinové peněžité plnění poskytované každému operátorovi bez dalších plnění, osobních ohodnocení, odměn za práci v sobotu, neděli nebo ve státní svátek, odměn za práci ve zhoršených pracovních podmínkách, ročních bonusů a dalších příplatků. „

Zadavatel stanovil zaručenou minimální hodinovou mzdu operátora na 180,- Kč. Tato částka musí být dodržena pro všechny operátory a pro všechny typy směn, bez ohledu na to, kolik hodin měsíčně operátor odpracuje.





V Praze dne 21. prosince 2023

Odpověď na žádost o vysvětlení zadávací dokumentace č. 2

Česká republika – Ministerstvo zahraničních věcí (dále jen „Zadavatel“) obdrželo, v rámci zadávání veřejné zakázky s názvem „Poskytování služeb konzulárního operačního a informačního centra Ministerstva zahraničních věcí ČR“, dne 21. prosince 2023 žádost o vysvětlení zadávací dokumentace následujícího znění:

Otázka č. 1

V příloze č. 4 – Čestné prohlášení – Seznam operátorů KOIC se odkazujete na čl. 10.3.2 zadávací dokumentace, tento bod ovšem v zadávací dokumentaci není. Bylo myšleno odkazování na čl. 9.3.2 zadávací dokumentace?

Odpověď č. 1

Zadavatel omylem uvedl chybně odkaz na znění bodu zadávací dokumentace. Ty samé chyby se vyskytují i v samotné zadávací dokumentaci, kde je uvedeno:

„Zadavatel stanovuje, že dodavatel je oprávněn v nabídce ve smyslu § 86 odst. 2 zákona nahradit čestným prohlášením doklady prokazující splnění technické kvalifikace dle čl. 10. 3. 2 této ZD – Seznam operátorů KOIC.

Vzor čestného prohlášení je přílohou č. 4 této ZD.

Dodavatel, který se umístí jako první v pořadí, bude vyzván k předložení seznamu 10-ti operátorů včetně potřebných dokumentů v souladu s čl. 10.3.2 této ZD. Lhůta pro předložení bude 7 kalendářních dnů. „

Zadavatel upřesňuje, že se jedná o administrativní chybu, kdy správně mají být uvedeny odkazy na čl. 9.3.2 zadávací dokumentace.

Zadavatel upravil znění Přílohy č. 4 zadávací dokumentace.



