

Rámcová dohoda
o poskytování mobilních telekomunikačních služeb pro resort
MPSV

(č. 1-293645074528_0)

Vodafone Czech Republic a.s.

se sídlem: Praha - Stodůlky, náměstí Junkových 2808/2, PSČ 155 00
zastoupena: [nezveřejněno], na základě plné moci ze dne 8. 1. 2024
IČO: 25788001
DIČ: CZ25788001
společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíle B, vložka č. 6064
bankovní spojení: [nezveřejněno]
číslo účtu: [nezveřejněno]
ID datové schránky: 29acihr

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí

se sídlem: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
zastoupena: Ing. Stanislavem Klikem, Ph.D., vrchním ředitelem sekce ekonomické a provozní
IČO: 00551023
bankovní spojení: [nezveřejněno]
číslo účtu: [nezveřejněno]
ID datové schránky: sc9aavg

(dále jen „**Centrální zadavatel**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 s přihlédnutím k ustanovení § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“), a v souladu s ustanovením § 131 a násl. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), tuto rámcovou dohodu o poskytování mobilních telekomunikačních služeb pro resort MPSV.

Preambule

1. Centrální zadavatel ve smyslu ustanovení § 9 odst. 1 písm. b) ZZVZ uzavírá rámcovou dohodu o poskytování mobilních telekomunikačních služeb pro resort MPSV (dále jen „**Rámcová dohoda**“) na účet svůj a rovněž na účet a jménem následujících organizací v působnosti resortu práce a sociálních věcí:
 - 1.1 Česká republika - Česká správa sociálního zabezpečení, IČO: 00006963;
 - 1.2 Česká republika - Úřad práce České republiky, IČO: 72496991;
 - 1.3 Česká republika - Státní úřad inspekce práce, IČO: 75046962;
 - 1.4 Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí, IČO: 00025402;
 - 1.5 Technická inspekce České republiky, IČO: 00638919;
 - 1.6 Centrum sociálních služeb Tloskov, IČO: 00640841;
 - 1.7 Centrum pobytových a terénních sociálních služeb Zbůch, IČO: 00411949;
 - 1.8 Centrum sociálních služeb pro osoby se zrakovým postižením v Brně-Chrlicích, IČO: 13693131;
 - 1.9 Centrum Kociánka, IČO: 00093378;
 - 1.10 Centrum sociálních služeb Hrabyně, IČO: 70630551;
 - 1.11 Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., IČO: 45773009 a
 - 1.12 Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v.v.i., IČO: 00025950(dále jen „**Pověřující zadavatelé**“ či jednotlivě jako „**Pověřující zadavatel**“).
2. Centrální zadavatel i každý z Pověřujících zadavatelů jsou pro účely Rámcové dohody, resp. dílčích smluv uzavíraných na jejím základě (dále jen „**Dílčí smlouva**“), považováni vždy za samostatného objednatele, není-li dále stanoveno jinak (dále jen „**Objednatel**“).
3. Při výkladu obsahu Rámcové dohody se smluvní strany zavazují přihlížet k zadávacím podmínkám vztahujícím se k zadávacímu řízení veřejné zakázky s názvem „**Mobilní telefonie resortu MPSV**“, uveřejněné ve Věstníku veřejných zakázek dne 27. 3. 2024 pod evidenčním číslem veřejné zakázky Z2024-012979 (dále jen „**Veřejná zakázka**“), k účelu zadávacího řízení Veřejné zakázky, a dalšímu jednání smluvních stran učiněnému v průběhu zadávacího řízení Veřejné zakázky, jako k relevantnímu jednání smluvních stran o obsahu Rámcové dohody před jejím uzavřením. Ustanovení právních předpisů České republiky o výkladu právních jednání tím nejsou dotčena.
4. Rámcová dohoda upravuje způsob uzavírání jednotlivých Dílčích smluv, podmínky poskytování služeb, jež jsou předmětem Rámcové dohody, ze strany Poskytovatele, jakož i další práva a povinnosti smluvních stran související s poskytováním služeb na základě Rámcové dohody.
5. Smluvní strany sjednávají, že uzavřením Rámcové dohody nevzniká Poskytovateli výhradní právo na plnění předmětu Rámcové dohody.
6. Centrální zadavatel prohlašuje, že je organizační složkou státu, splňuje veškeré podmínky a požadavky v Rámcové dohodě stanovené, je oprávněn Rámcovou dohodou uzavřít na účet svůj i na účet a jménem Pověřujících zadavatelů vymezených v odst. 1 Preambule a řádně plnit závazky v Rámcové dohodě obsažené.

7. Poskytovatel prohlašuje, že je podnikatelem dle ustanovení § 420 a násl. Občanského zákoníku, náležitě se seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace Veřejné zakázky včetně jejích příloh, které stanovují závazné požadavky na plnění předmětu Rámcové dohody a Dílčích smluv, splňuje veškeré podmínky a požadavky v Rámcové dohodě stanovené a je oprávněn Rámcovou dohodou i následné Dílčí smlouvy uzavřít a řádně plnit závazky v nich obsažené. Poskytovatel dále prohlašuje, že má veškerá povolení a/nebo souhlasy či jakákoliv jiná rozhodnutí nezbytná pro řádné plnění závazků vyplývajících z Rámcové dohody a Dílčích smluv a disponuje v okamžiku uzavření Rámcové dohody odbornými personálními kapacitami v dostatečném počtu k řádnému a včasnému plnění Rámcové dohody a Dílčích smluv.

I. Účel a předmět Rámcové dohody

1. Účelem Rámcové dohody je zajištění poskytování hlasových a datových telekomunikačních služeb prostřednictvím GSM sítě mobilního operátora pro potřeby Centrálního zadavatele a Pověřujících zadavatelů vymezených v odst. 1 Preambule Rámcové dohody.
2. Předmětem Rámcové dohody je úprava vzájemných práv a povinností Poskytovatele a Objednatele a stanovení postupu při uzavírání Dílčích smluv na poskytování níže uvedených služeb Poskytovatelem Objednateli:
 - 2.1 zajištění mobilních hlasových služeb;
 - 2.2 zajištění mobilních datových služeb;
 - 2.3 maximální dostupnost a spolehlivost služby, garance dostupnosti služby;
 - 2.4 zajištění potřebného rozsahu telefonních čísel a
 - 2.5 zabezpečení zákaznické podpory(dále souhrnně jen „**Služby**“).
3. Detailní specifikace Služeb, jejichž poskytování je předmětem plnění Rámcové dohody, je uvedena v příloze č. 1 Rámcové dohody, příp. v dalších přílohách Rámcové dohody, které jsou její nedílnou součástí.
4. Rámcová dohoda definuje technické parametry, cenové podmínky a další pravidla poskytování Služeb, která jsou závazná pro uzavírání Dílčích smluv.
5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli za podmínek uvedených v Rámcové dohodě a Dílčích smlouvách Služby ve sjednaném rozsahu, jakosti, ceně a čase a Objednatel se zavazuje zaplatit za Služby skutečně poskytnuté v souladu s Rámcovou dohodou a Dílčími smlouvami sjednanou cenu.
6. Dojde-li k rozporu mezi ustanoveními uvedenými v Rámcové dohodě a Dílčí smlouvě, přednostně platí ustanovení uvedená v Rámcové dohodě, pokud se smluvní strany prokazatelně nedohodnou jinak.
7. Přílohou č. 4 a nedílnou součástí Rámcové dohody jsou všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele, obsahující podmínky dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o elektronických komunikacích**“), zejména podmínky stanovené v ustanovení § 63 uvedeného zákona (dále jen jako „**VOP**“). Dojde-li k rozporu mezi ustanoveními uvedenými v Rámcové dohodě a/nebo Dílčí smlouvě a ustanoveními uvedenými ve VOP Poskytovatele, přednostně platí ustanovení uvedená v Rámcové dohodě a/nebo Dílčí smlouvě, pokud se smluvní strany prokazatelně nedohodnou jinak.

8. Smluvní strany prohlašují, že mají společnou snahu přispět k férovému a etickému prostředí. S cílem kultivovat prostředí tuzemského trhu tak, aby se přiblížilo vyšším standardům v oblasti obchodní, soutěžní a pracovněprávní etiky, smluvní strany učinily přílohou č. 3 a nedílnou součástí Rámcové dohody Etický kodex, v souladu s jehož pravidly se zavazují předmět Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv, plnit.

II. Uzavírání Dílčích smluv

1. Závazek Poskytovatele k poskytování Služeb Objednateli vznikne na základě platné a účinné Dílčí smlouvy. Dílčí smlouvy dle Rámcové dohody budou uzavírány postupem dle ZZVZ na základě výzvy Objednatele k poskytnutí plnění, jež je návrhem na uzavření Dílčí smlouvy, a písemného potvrzení této výzvy Poskytovatelem, jenž je přijetím návrhu Dílčí smlouvy. Výzvou Objednatele k poskytnutí plnění se pro účely Rámcové dohody rozumí zaslání písemného návrhu Dílčí smlouvy podepsaného oprávněným zástupcem Objednatele, jehož přílohou budou požadavky Objednatele na jednotlivé Služby dle Rámcové dohody a jejich příloh. Poskytovatel se zavazuje zasláný návrh Dílčí smlouvy bez zbytečného odkladu písemně potvrdit, příp. písemně Objednateli sdělit připomínky k návrhu Dílčí smlouvy a žádat o zaslání upraveného znění návrhu Dílčí smlouvy. Písemným potvrzením návrhu Dílčí smlouvy Poskytovatelem se pro účely Rámcové dohody rozumí schválení a podepsání návrhu Dílčí smlouvy oprávněným zástupcem Poskytovatele. Dílčí smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy konkrétní návrh Dílčí smlouvy podepíše oprávněný zástupce obou příslušných smluvních stran.
2. Smluvní strany sjednávají, že Objednatel je oprávněn v případě potřeby zajištění služeb, které nejsou výslovně součástí předmětu plnění Rámcové dohody, tj. služeb nespecifikovaných v příloze č. 1 Rámcové dohody a Poskytovatelem nenaceněných v příloze č. 2 Rámcové dohody (dále jen „**Doplňkové Služby**“), požadovat od Poskytovatele jejich zajištění a Poskytovatel se zavazuje konkrétní poptané Doplnkové Služby Objednateli poskytnout, a to za podmínek uvedených v Rámcové dohodě a za cenu sjednanou v souladu s čl. V. odst. 2 Rámcové dohody. Není-li v Rámcové dohodě stanoveno jinak, řídí se poskytování Doplnkových Služeb ustanoveními Rámcové dohody vztahujícími se na Služby vymezené v čl. I. odst. 2 Rámcové dohody a jejími přílohami. Požadavkem Objednatele na zajištění Doplnkových Služeb se pro účely Rámcové dohody rozumí zadání požadavku Objednatele prostřednictvím self-care řešení či jiného elektronického nástroje Poskytovatele nebo jiným vhodným způsobem sjednaným smluvními stranami, zadáním požadavku Objednatele dle předchozí věty se považuje Dílčí smlouva za uzavřenou. Poskytovatel se zavazuje, že jím zpřístupněné self-care řešení či jiný elektronický nástroj pro účely objednávání Doplnkových Služeb Poskytovatele umožní generování adekvátního výstupu pro účely uveřejňování Dílčích smluv v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jako „**Zákon o registru smluv**“). Adekvátním výstupem pro účely uveřejňování v registru smluv se rozumí potvrzení nástroje s rekapitulací Dílčí smlouvy na Doplnkové Služby, která bude obsahovat celý textový obsah objednávky v otevřeném strojově čitelném formátu.
3. Smluvní strany jsou oprávněny uzavírat Dílčí smlouvy na Služby a Doplnkové Služby pouze v době a rovněž na dobu trvání smluvního vztahu založeného Rámcovou dohodou.

III. Místo a termín poskytování plnění

1. Místem plnění Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv, je území České republiky. Roamingové služby a mezinárodní volání a SMS jsou poskytovány mimo území České republiky.

2. Poskytovatel se zavazuje zahájit činnosti za účelem poskytování Služeb neprodleně po nabytí účinnosti Dílčí smlouvy, uzavřené mezi Poskytovatelem a příslušným Objednatelem v souladu s postupem dle čl. II. odst. 1 Rámcové dohody, a zajistit aktivaci SIM karet daného Objednatele a jejich předání danému Objednateli v souladu čl. IV. odst. 2 Rámcové dohody.
3. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Doplnkových Služeb nejpozději následující pracovní den ode dne nabytí účinnosti Dílčí smlouvy, uzavřené mezi Poskytovatelem a příslušným Objednatelem v souladu s postupem dle čl. II. odst. 2 Rámcové dohody.

IV. Podmínky poskytování plnění

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby a Doplnkové Služby v souladu s podmínkami vymezenými Rámcovou dohodou a jejími přílohami a rovněž v souladu s příslušnou Dílčí smlouvou, a to ve sjednané kvalitě a rozsahu, minimálně však v kvalitě vyžadované Zákonem o elektronických komunikacích.
2. Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli veškeré SIM karty nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti Dílčí smlouvy, jejímž předmětem je zajištění poskytování daných Služeb. V případě, že je pro zahájení poskytování Služeb nezbytné provedení migrace, běží lhůta dle předchozí věty ode dne provedení migrace Poskytovatelem za podmínek uvedených v příloze č. 1 Rámcové dohody. Poskytovatel se zavazuje, že na Objednateli předaných SIM kartách budou aktivovány Služby sjednané příslušnou Dílčí smlouvou.
3. Poskytovatel se zavazuje aktivovat dodané SIM karty na vyzvání kontaktní osoby Objednatele do 30 minut, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Vyzvání k aktivaci SIM karty je kontaktní osoba Objednatele oprávněna učinit písemně na e-mail Poskytovatele [nezveřejněno].
4. Poskytovatel se zavazuje změnit tarif související s poskytováním hlasových nebo datových služeb dle Rámcové dohody, resp. Dílčí smlouvy, do 30 minut od vyzvání kontaktní osoby Objednatele, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Vyzvání ke změně tarifu je kontaktní osoba Objednatele oprávněna učinit písemně na e-mail Poskytovatele [nezveřejněno].
5. Poskytovatel se zavazuje zablokovat odcizené či ztracené SIM karty do 10 minut od vyzvání kontaktní osoby Objednatele, není-li ve výzvě Objednatele uvedena lhůta delší. Vyzvání k zablokování SIM karty je kontaktní osoba Objednatele oprávněna učinit písemně na e-mail Poskytovatele [nezveřejněno]. Poskytovatel se zavazuje zaslat Objednateli duplikáty odcizených či ztracených SIM karet do druhého pracovního dne od zablokování, není-li smluvními stranami Dílčí smlouvy dohodnuto jinak.
6. Poskytovatel se zavazuje aktivovat / deaktivovat Služby či jejich část, resp. realizovat požadované změny poskytnutí Služeb dle Dílčí smlouvy, ve lhůtě do 12 hodin od vyzvání kontaktní osoby Objednatele, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Vyzvání k aktivaci / deaktivaci Služby či její části je kontaktní osoba Objednatele oprávněna učinit písemně na e-mail Poskytovatele [nezveřejněno].

V. Cena a platební podmínky

1. Ceny za jednotlivé Služby dle Rámcové dohody, poskytované na základě Dílčích smluv uzavřených v souladu s postupem dle čl. II. odst. 1 Rámcové dohody, jsou stanoveny v příloze č. 2 Rámcové dohody.
2. Ceny za Doplnkové Služby, poskytované na základě Dílčích smluv uzavřených v souladu s postupem dle čl. II. odst. 2 Rámcové dohody, mohou být stanoveny maximálně ve výši ceníku Poskytovatele pro firemní zákazníky, aktuálního ke dni uzavření příslušné Dílčí smlouvy.

3. Cena za Služby či Doplnkové Služby poskytnuté na základě Rámcové dohody a Dílčích smluv se stanoví na základě součinu jednotkových cen částí tvořících danou Službu či Doplnkovou Službu a objemu (počtu jednotek) odebraného za účtovací období.
4. Účtovacím obdobím se pro účely Rámcové dohody a Dílčích smluv rozumí jeden kalendářní měsíc. K ceně za Služby či Doplnkové Služby bude Poskytovatelem připočítána daň z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**“) ve výši platné a účinné dle právních předpisů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
5. Poskytovatel prohlašuje, že ceny za Služby či Doplnkové Služby stanovené dle tohoto článku Rámcové dohody zahrnují veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním dané Služby či Doplnkové Služby v souladu s Rámcovou dohodou a jejími přílohami a příslušnou Dílčí smlouvou. Sjednané ceny za Služby či Doplnkové Služby jsou konečné a nejvýše přípustné, vyjma případů uvedených v odst. 6 tohoto článku Rámcové dohody.
6. Smluvní strany sjednávají, že cena za Služby či Doplnkové Služby může být snížena dle aktuálního zlevnění poskytovaných Služeb či Doplnkových Služeb či dodatečných slev uplatněných v době uzavírané Dílčí smlouvy. V takovém případě se smluvní strany zavazují v příslušné Dílčí smlouvě výslovně uvést, že je sjednána sleva a v jaké výši, příp. uzavřít k Dílčí smlouvě dodatek.
7. Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel je oprávněn z důvodu inflace jednou za kalendářní rok za podmínek uvedených v Rámcové dohodě navýšit ceny za Služby, a to o částku odpovídající míře inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, který vyjadřuje procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců oproti průměru 12 předchozích měsíců, zveřejněné Českým statistickým úřadem či jeho právním nástupcem v měsíci lednu každého kalendářního roku (dále jen „**Inflace**“). Smluvní strany sjednávají, že k navýšení cen o Inflaci dle tohoto ustanovení dojde pouze v případě, kdy zveřejněná míra Inflace činí 5 procent a více; nižší míra Inflace se na sjednané ceny Služeb nebude aplikovat. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany potvrzují, že navýšení ceny jednotlivých Služeb o Inflaci se aplikuje na cenu individuálně sjednanou, resp. účtovanou, tzn. po případných slevách sjednaných Rámcovou dohodou, resp. Dílčí smlouvou, a zároveň vždy maximálně do výše standardních cen Poskytovatele uvedených v ceníku Poskytovatele pro firemní zákazníky, aktuálního ke dni aplikace inflační doložky. Částka navýšení každé z cen Služeb o Inflaci bude Poskytovatelem zaokrouhlena dle matematických pravidel na dvě desetinná místa. Smluvní strany sjednávají, že navýšení cen Služeb z důvodu Inflace je účinné vždy od prvního účtovacího období Objednatele začínajícího v měsíci březnu téhož kalendářního roku jako měsíc leden, v němž byla Inflace zveřejněna. Cena Služeb navýšená o Inflaci se vždy stává základem pro zohlednění Inflace zveřejněné v následujících letech.
8. Objednatel neposkytuje jakékoliv zálohy na cenu Služeb či Doplnkových Služeb.
9. Objednatel se zavazuje Poskytovateli zaplatit cenu za skutečně poskytnuté Služby dle jednotkových cen uvedených v příloze č. 2 Rámcové dohody či v případě Doplnkových Služeb dle cen sjednaných v souladu s odst. 2 tohoto článku Rámcové dohody.
10. Poskytovatel se zavazuje vystavovat daňové či účetní doklady (dále jen „**Faktura**“) se základními údaji o vyúčtování poskytnutých Služeb či Doplnkových Služeb, a to vždy za účtovací období, ve kterém byly poskytnuty, a zaslat je do datové schránky Objednatele, nebude-li s příslušným Objednatelem dohodnuto odlišně. Nebrání-li k tomu závažné překážky, zavazuje se Poskytovatel na žádost kontaktní osoby Objednatele vystavit Fakturu rozdělenou na SIM karty s plněním hlasových služeb (případně kombinovaných karet), které jsou využívány v mobilních telefonech, a zvláště SIM karty s plněním datových služeb (notebook, modem, tablet).

11. Poskytovatel se zavazuje poskytnout kontaktní osobě Objednatele úplný přehled účtovaných Služeb a Doplňkových Služeb po jednotlivých SIM kartách v XLS či CSV formátu, a to buď cestou jejich zpřístupnění na portálu Poskytovatele, nebo jejich zaslání elektronickou cestou na e-mail kontaktní osoby Objednatele.
12. Objednatel si vyhrazuje právo požadovat samostatné Faktury pro účely platby ceny Služeb či Doplňkových Služeb spolufinancovaných ze strukturálních fondů Evropské unie s tím, že Objednatel předem informuje Poskytovatele, na které SIM karty se výše uvedený požadavek vztahuje.
13. Smluvní strany sjednávají splatnost Faktury v délce 30 kalendářních dnů ode dne doručení Objednateli, nebude-li s konkrétním Objednatelem sjednána splatnost Faktur delší. Splatnost Faktur doručených Objednateli od 11. prosince do 31. ledna následujícího roku bude prodloužena na 60 kalendářních dnů, a to v souvislosti s procesem schvalování státního rozpočtu.
14. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového či účetního dokladu podle právních předpisů České republiky platných a účinných v době jejího vystavení, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o DPH**“), a musí obsahovat název Rámcové dohody, na jejímž základě je fakturováno, identifikaci Dílčí smlouvy, popis fakturovaných Služeb či Doplňkových Služeb, rozsah a jednotkovou a celkovou fakturovanou cenu.
15. Platby za skutečně poskytnuté Služby či Doplňkové Služby budou hrazeny v české měně. V případě, že bude v době platnosti a účinnosti Rámcové dohody, resp. Dílčí smlouvy, závazně stanoven koeficient pro přepočet CZK na EUR, ceny sjednané v CZK budou přepočteny do EUR na základě odpovídajícího koeficientu sjednaného v mezinárodních úmluvách, kterými bude Česká republika vázána, jakož i v souladu s případnou tomu odpovídající vnitrostátní právní úpravou České republiky.
16. Faktura se pro účely Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv, považuje za zaplacenou okamžikem připsání fakturované částky na účet Poskytovatele. Námitky proti údajům uvedeným na Faktuře je Objednatel oprávněn uplatnit v souladu s § 64 odst. 8 Zákona o elektronických komunikacích.,
17. Objednatel si vyhrazuje právo zřídit oddělenou fakturační adresu na externí organizaci zabezpečující správu mobilní telefonie Objednatele. O zřízení oddělené fakturační adresy na externí organizaci se Objednatel zavazuje Poskytovatele písemně informovat.
18. Objednatel prohlašuje, že bude platit přijaté Faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 96 odst. 2 Zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, zaplatí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH zaplatí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob.
19. Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Rámcové dohody nerozhodl, že je Poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 106a Zákona o DPH. V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 106a Zákona o DPH, zavazuje se Poskytovatel o této skutečnosti informovat Centrálního zadavatele do 3 pracovních dnů. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem, zaplatí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem zaplacen až po písemném doložení Poskytovatele o jeho zaplacení příslušnému správci daně.

VI. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně se upozornit bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky bránící řádnému plnění Rámcové dohody a/nebo Dílčí smlouvy a dále se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k jejich odvrácení a překonání.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění závazků Poskytovatele vyplývajících z Rámcové dohody a Dílčích smluv.
3. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost, která se v průběhu plnění závazků Poskytovatele vyplývajících z Rámcové dohody a Dílčích smluv projeví jako potřebná.
4. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli bezplatný přístup k aktuálnímu ceníku všech provozovaných služeb pro firemní zákazníky v elektronické formě na webových stránkách Poskytovatele, a to nejpozději v den nabytí jejich účinnosti. Daná povinnost se vztahuje rovněž na VOP Poskytovatele. V případě aktualizace VOP Poskytovatele nebude uzavírán dodatek k Rámcové dohodě.
5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli bezplatně podrobný výpis všech odchozích spojení za každou 1 SIM kartu, a to v elektronické podobě s tím, že každý výpis za ten který kalendářní měsíc musí být umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru Poskytovatele, ke kterému Poskytovatel umožní kontaktní osobě Objednatele zabezpečený přístup prostřednictvím internetu.
6. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli bezplatně celkový přehled měsíčních nákladů za všechny SIM karty a Služby a Doplnkové Služby Objednatele, a to v elektronické podobě s tím, že každý přehled za ten který kalendářní měsíc musí být umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru Poskytovatele, ke kterému Poskytovatel umožní kontaktní osobě Objednatele zabezpečený přístup prostřednictvím internetu.
7. Smluvní strany sjednávají, že veškeré elektronické výpisy budou poskytovány ve formátu HTML, PDF a XLS.
8. Poskytovatel se zavazuje na základě písemného požadavku informovat bez zbytečného odkladu kontaktní osobu Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran, a zejména o skutečnostech, které mohou být významné pro rozhodování Objednatele ve věcech Rámcové dohody a Dílčích smluv.
9. Poskytovatel se zavazuje postupovat při poskytování Služeb a Doplnkových Služeb v souladu s platnými a účinnými právními předpisy, zejména Zákonem o elektronických komunikacích, v souladu s Rámcovou dohodou a jejími přílohami, Dílčí smlouvou, a to s odbornou péčí a dle nejlepších znalostí a schopností.
10. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby a Doplnkové Služby v souladu se zájmy Objednatele, chránit oprávněné zájmy Objednatele, postupovat v souladu s jeho pokyny a při veškeré své činnosti dbát na dobré jméno Objednatele a nedopustit se jednání, které by mohlo dobré jméno Objednatele jakkoliv ohrozit nebo poškodit.
11. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli veškerou součinnost, kterou po něm lze spravedlivě požadovat a je nezbytná pro řádné a včasné plnění Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv, a kterou bude Objednatel důvodně požadovat.
12. Poskytovatel se zavazuje uchovávat provozní a lokalizační údaje Objednatele ve smyslu ustanovení § 97 Zákona o elektronických komunikacích na území Evropské unie.

13. Poskytovatel se zavazuje vést evidenci Dílčích smluv a jejich plnění, realizovaných na základě Rámcové dohody. Poskytovatel se zavazuje kdykoliv po dobu trvání smluvního vztahu založeného Rámcovou dohodou poskytnout informace z uvedené evidence Centrálnímu zadavateli a/nebo Pověřujícímu zadavateli, a to do 5 pracovních dnů ode dne doručení písemné žádosti.
14. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Centrálnímu zadavateli do 20. 1. kalendářního roku souhrnný údaj o celkovém ročním finančním plnění Rámcové dohody. Poskytovatel se dále zavazuje, že na základě požadavku Centrálního zadavatele poskytne údaje o uzavřených Dílčích smlouvách za jednotlivá kalendářní čtvrtletí, a to do 5 pracovních dnů ode dne doručení žádosti.
15. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby a Doplňkové Služby sám, nebo s využitím poddodavatelů uvedených v nabídce Poskytovatele na plnění Veřejné zakázky. Poskytovatel se zavazuje písemně informovat Centrálního zadavatele o poddodavatelích (včetně jejich identifikačních údajů a o tom, které služby každý z poddodavatelů poskytuje) a o jejich změně, a to nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne, kdy Poskytovatel vstoupil s poddodavatelem ve smluvní vztah či ode dne, kdy nastala změna. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby, jejichž prostřednictvím poskytuje Služby a/nebo Doplňkové Služby dle Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv, byly písemně zavázány k tomu, aby svou činnost vykonávaly za respektování všech ustanovení tak, jak jsou pro Poskytovatele sjednána v Rámcové dohodě a jejich přílohách.
16. Poskytovatel je oprávněn změnit poddodavatele, prostřednictvím kterého prokázal část splnění podmínek kvalifikace v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky jen z vážných objektivních důvodů a s předchozím písemným souhlasem Centrálního zadavatele, přičemž nový poddodavatel musí disponovat minimálně kvalifikací požadovanou Centrálním zadavatelem pro příslušnou část splnění podmínek kvalifikace v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky. Poddodavatel, prostřednictvím kterého Poskytovatel prokázal část splnění podmínek kvalifikace, se zavazuje poskytovat i tomu odpovídající část Služeb a/nebo Doplňkových Služeb. Objednatel není oprávněn souhlas se změnou poddodavatele bez objektivních důvodů odmítnout, pokud mu budou ve lhůtě dle odst. 15 tohoto článku Smlouvy příslušné doklady předloženy.
17. Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 pracovních dnů, písemně informovat Centrálního zadavatele o tom, že se dozvěděl o některé z následujících skutečností:
- 17.1 Poskytovatel nebo jeho poddodavatelé jsou osobami, na které dopadají mezinárodní sankce podle zákona upravujícího provádění mezinárodních sankcí, na základě kterých Objednatel nesmí zadat veřejnou zakázku účastníku zadávacího řízení dle § 48a ZZVZ;
- 17.2 Poskytovatel nebo jeho poddodavatelé jsou osobami, na které dopadají mezinárodní sankce podle zákona upravujícího provádění mezinárodních sankcí, na základě kterých Objednatel nesmí zpřístupnit finanční prostředky za plnění smlouvy.
18. Poskytovatel je podle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s platbou zboží nebo služeb z veřejných výdajů, tj. Poskytovatel se zavazuje umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním Rámcové dohody a Dílčích smluv (tj. originálního vyhotovení smluvních dokumentů včetně jejich dodatků, originálů Faktur a dalších dokladů vztahujících se k plnění Rámcové dohody a Dílčích smluv), a to po dobu danou právními předpisy platnými a účinnými na území České republiky k jejich archivaci.

19. Poskytovatel se zavazuje, vzhledem k spolufinancování plnění dle Rámcové dohody a Dílčích smluv ze strukturálních fondů Evropské unie, umožnit zmocněncům pověřených orgánů provést kontrolu plnění Rámcové dohody a Dílčích smluv, a to jak během plnění Rámcové dohody a Dílčích smluv, tak 10 let po ukončení realizace projektu, z jehož prostředků je plnění spolufinancováno, přičemž tato lhůta začíná běžet 1. ledna následujícího kalendářního roku poté, kdy byla Poskytovateli vyplacena závěrečná platba. Veškerá kontrola bude provedena po předběžné dohodě s Poskytovatelem. Poskytovatel se rovněž zavazuje k poskytnutí nezbytných informací pro účely zpracování monitorovací zprávy a žádosti o platbu předkládané příjemcem finanční podpory.
20. Další práva a povinnosti smluvních stran jsou vymezena v příloze č. 1 Rámcové dohody.

VII. Záruka a odpovědnost za vady

1. Záručním servisem se rozumí činnost Poskytovatele, která předchází vzniku vad a slouží k uchování vlastností poskytovaných Služeb či Doplnkových Služeb.
2. Poskytovatel se zavazuje bezplatně:
 - 2.1 dbát o to, aby Služby a Doplnkové Služby odpovídaly technickým a provozním standardům a dbát o co nejvyšší dostupnost konkrétní služby;
 - 2.2 provádět běžnou údržbu tak, aby závady byly minimalizovány, popřípadě odstraněny bez zbytečného prodloužení po jejich vzniku a
 - 2.3 plánovat veškeré činnosti s omezením kvality nebo dostupnosti Služeb a/nebo Doplnkových Služeb tak, že alespoň 5 pracovních dnů dopředu projedná Poskytovatel omezení provozu s Centrálním zadavatelem a oboustranně domluví dobu nutného omezení kvality nebo dostupnosti.
3. Kontaktní údaje Poskytovatele pro účely technické podpory: [nezveřejněno] nebo [nezveřejněno].
4. Kontaktní údaje Poskytovatele pro účely reklamace: [nezveřejněno] nebo [nezveřejněno].
5. Reklamace poskytovaných Služeb a/nebo Doplnkových Služeb se uplatňuje písemně elektronicky na e-mail kontaktní osoby Poskytovatele uvedený v odst. 4 tohoto článku Rámcové dohody.
6. Poskytovatel se zavazuje, že v případě jakékoli vady nahlášené ze strany uživatele Objednatele, odstraní vadu bez zbytečného odkladu telefonicky či přes e-mail, bude-li to povaha vady připouštět, nebo prostřednictvím servisního technika přímo v sídle či budově Objednatele.
7. V případě reklamace výpadku mobilní hlasové a datové sítě se Poskytovatel zavazuje odstranit technickou nebo provozní závadu, která brání řádnému poskytování Služeb a/nebo Doplnkových Služeb ve lhůtě 6 hodin od okamžiku uplatnění reklamace Objednatele, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
8. Poskytovatel se zavazuje postupovat v případě reklamace za podmínek a ve lhůtách stanovených Zákonem o elektronických komunikacích. O vyřízení reklamace se Poskytovatel zavazuje pořídit písemný záznam, který bude zaslán kontaktní osobě Objednatele, která reklamaci uskutečnila.
9. V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace je Objednatel oprávněn podat námitky u Českého telekomunikačního úřadu.

VIII. Náhrada škody či jiné újmy

1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod či jiné újmy. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu či jinou újmu dle platných a účinných právních předpisů a Rámcové dohody. Poskytovatel odpovídá za škodu či jinou újmu rovněž v případě, že část Služeb a/nebo Doplnkových Služeb poskytuje prostřednictvím poddodavatele.
2. Poskytovatel se zavazuje zaplatit Objednateli veškerou škodu či jinou újmu, která mu vznikne při plnění Rámcové dohody a/nebo Dílčí smlouvy v případě, že poskytování Služeb a/nebo Doplnkových Služeb se ukáže být nedostatečné, neúplné a/nebo v rozporu s Rámcovou dohodou, Dílčí smlouvou či s platnými a účinnými právními předpisy. To neplatí pro případy předvídané v ustanovení § 64 odst. 11 a 12 Zákona o elektronických komunikacích.
3. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu či jinou újmu vzniklou porušením závazku vyplývajícího z Rámcové dohody a/nebo Dílčí smlouvy, prokáže-li, že jí ve splnění 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 smluveného závazku v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smluveného závazku povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě škody či jiné újmy nezproští.
4. Škoda se hradí v penězích, nebo je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené strany v konkrétním případě.

IX. Sankce

1. V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním Služeb dle čl. III. odst. 2 a/nebo Doplnkových Služeb odst. 3 Rámcové dohody se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.500 Kč, a to za každý i započatý den prodlení.
2. V případě nesplnění závazku Poskytovatele dle čl. IV. odst. 1 Rámcové dohody se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ.
3. V případě prodlení Poskytovatele s plněním povinností dle čl. IV. odst. 2 Rámcové dohody se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 Kč, a to za každý i započatý den prodlení za každou jednotlivou SIM kartu, vyjma případů, kdy Poskytovatel prokáže, že nedodržení tohoto termínu je způsobeno okolnostmi, které nemohl ovlivnit.
4. V případě prodlení Poskytovatele s plněním povinností dle čl. IV. odst. 3 a/nebo odst. 4 Rámcové dohody se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 Kč, a to za každou i započatou minutu prodlení za každou jednotlivou SIM kartu, vyjma případů, kdy Poskytovatel prokáže, že nedodržení tohoto termínu je způsobeno okolnostmi, které nemohl ovlivnit.
5. V případě prodlení Poskytovatele s plněním povinností dle čl. IV. odst. 5 Rámcové dohody se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši nákladů, které daná SIM karta vygeneruje od okamžiku uplynutí lhůty pro její řádné zablokování.
6. V případě prodlení Poskytovatele s plněním povinností dle čl. IV. odst. 6 Rámcové dohody se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 Kč, a to za každou započatou hodinu prodlení za každou jednotlivou SIM kartu, vyjma případů, kdy Poskytovatel prokáže, že nedodržení tohoto termínu je způsobeno okolnostmi, které nemohl ovlivnit.

7. V případě nesplnění závazku Poskytovatele dle čl. V. odst. 11 Rámcové dohody se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč, a to za každý jednotlivý případ.
8. V případě nesplnění jakéhokoliv závazku Poskytovatele dle čl. VI. Rámcové dohody, vyjma závazků výslovně uvedených v tomto článku Rámcové dohody, se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ.
9. V případě nesplnění závazku Poskytovatele dle čl. VI. odst. 4, odst. 5 a/nebo odst. 6 Rámcové dohody se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.500 Kč, a to za každý jednotlivý případ.
10. V případě nesplnění závazku Poskytovatele dle čl. VI. odst. 12 Rámcové dohody se Poskytovatel zavazuje zaplatit Centrálnímu zadavateli smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ.
11. V případě prodlení Poskytovatele s plněním povinností dle čl. VI. odst. 13 Rámcové dohody se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč, a to za každý jednotlivý případ a za každý i započatý den prodlení.
12. V případě prodlení Poskytovatele s plněním povinností dle čl. VI. odst. 14 Rámcové dohody se Poskytovatel zavazuje zaplatit Centrálnímu zadavateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč, a to za každý jednotlivý případ a za každý i započatý den prodlení.
13. V případě nesplnění závazku Poskytovatele dle čl. VI. odst. 15 a/nebo odst. 16 Rámcové dohody se Poskytovatel zavazuje zaplatit Centrálnímu zadavateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ.
14. V případě nesplnění závazku Poskytovatele dle čl. VI. odst. 17 Rámcové dohody se Poskytovatel zavazuje zaplatit Centrálnímu zadavateli smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každý jednotlivý případ.
15. V případě nesplnění závazku Poskytovatele dle čl. VI. odst. 18 a/nebo odst. 19 Rámcové dohody se Poskytovatel zavazuje zaplatit Centrálnímu zadavateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ.
16. V případě prodlení Poskytovatele s plněním povinností dle čl. VII. odst. 7 Rámcové dohody se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč, a to za každou započatou hodinu prodlení, vyjma případů, kdy Poskytovatel prokáže, že nedodržení tohoto termínu je způsobeno okolnostmi, které nemohl ovlivnit.
17. V případě nesplnění závazku Poskytovatele týkajícího se ochrany Důvěrných informací dle čl. X. Rámcové dohody, se Poskytovatel zavazuje zaplatit Centrálnímu zadavateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ.
18. V případě nesplnění závazku Poskytovatele týkajícího se ochrany osobních údajů dle čl. X. Rámcové dohody se Poskytovatel zavazuje zaplatit Centrálnímu zadavateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ, a současně se Poskytovatel zavazuje zaplatit sankce případně uložené z tohoto důvodu Objednateli ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiným správním orgánem, který bude v budoucnu vykonávat působnost Úřadu pro ochranu osobních údajů.
19. V případě nesplnění závazku Poskytovatele mít sjednané pojištění odpovědnosti v požadované výši dle čl. XIII. odst. 7 Rámcové dohody, se Poskytovatel zavazuje zaplatit Centrálnímu zadavateli smluvní pokutu ve výši 30.000 Kč.

- 20.V případě prodlení Poskytovatele se zřízením služby VPN ve lhůtě dle přílohy č. 1 Rámcové dohody se Poskytovatel zavazuje zaplatit Centrálními zadavateli smluvní pokutu ve výši 20.000 Kč, a to za každý i započatý den prodlení.
- 21.V případě prodlení Poskytovatele se zabezpečením prioritního odbavení spojení v mobilní síti dle přílohy č. 1 Rámcové dohody se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč, a to za každý i započatý den prodlení.
- 22.V případě prodlení Poskytovatele s aktivací a deaktivací roamingových hlasových a/nebo datových služeb nebo mezinárodního volání dle přílohy č. 1 Rámcové dohody se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč, a to za každý i započatý den prodlení.
- 23.V případě prodlení Poskytovatele se zřízením služby hromadného rozesílání SMS ve lhůtě dle přílohy č. 1 Rámcové dohody se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000 Kč, a to za každý i započatý den prodlení.
- 24.V případě prodlení Poskytovatele se zajištěním bezplatné migrace telefonních čísel dle přílohy č. 1 Rámcové dohody se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši dle § 34 odst. 11 Zákona o elektronických komunikacích a vyhláškou č. 529/2021 Sb..
- 25.V případě nesplnění závazku Poskytovatele zajistit, aby si Objednatel při ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem bezúplatně ponechal svá telefonní čísla dle přílohy č. 1 Rámcové dohody, a to bez ohledu na nového poskytovatele mobilních telekomunikačních služeb, se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ, tj. za každé jednotlivé telefonní číslo, vyjma případů, kdy Poskytovatel prokáže, že nesplnění dané podmínky je způsobeno okolnostmi, které jsou nezávislé na jeho vůli a které nemohl ovlivnit.
- 26.V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitého závazku se tato smluvní strana zavazuje zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení v zákonné výši počítaný z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 27.Smluvní pokutu se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy bude Objednatel o nároku na zaplacení smluvní pokuty a její výši písemně informován a vyzván k jejímu zaplacení.
- 28.Smluvní pokuty mohou být libovolně kombinovány, tzn., uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžné uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty.
- 29.Uplatněním smluvní pokuty dle Rámcové dohody není dotčen nárok smluvní strany na náhradu škody či jiné újmy ze stejného důvodu, vyjma případů, u kterých takový postup vylučuje Zákon o elektronických komunikacích. Úhradou smluvní pokuty uplatněné dle Rámcové dohody nezaniká povinnost smluvní strany ke splnění smluvní povinnosti zajištěné smluvní pokutou.

X. Ochrana informací a zpracování osobních údajů

1. Poskytovatel se zavazuje zachovat jako důvěrné veškeré informace, o kterých se dozví v souvislosti s poskytováním Služeb a Doplnkových Služeb dle Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv (dále jako „**Důvěrné informace**“). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena.

2. Poskytovatel se zavazuje neuvolnit, nesděliti ani nezpřístupnit jakékoliv třetí osobě Důvěrné informace získané od Objednatele bez jeho předchozího písemného souhlasu, a to v jakékoliv formě, a podniknout všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto Důvěrných informací proti odcizení nebo jinému zneužití. Závazek mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací zůstává v platnosti neomezeně dlouho i po ukončení trvání smluvního vztahu založeného Rámcovou dohodou, resp. Dílčí smlouvou.
3. Závazek zachovávat mlčenlivost dle tohoto článku Rámcové dohody se nevztahuje na informace:
 - 3.1 které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením ustanovení tohoto článku Rámcové dohody ze strany Poskytovatele;
 - 3.2 které jsou Poskytovateli známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele;
 - 3.3 které budou následně Poskytovateli sděleny bez závazku mlčenlivosti třetích osob, jež rovněž nejsou ve vztahu k nim nijak vázány; a
 - 3.4 jejichž sdělení vyžadují platné a účinné právní předpisy České republiky.
4. Poskytovatel se zavazuje svého případného poddodavatele zavázat povinnostmi mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele dle tohoto článku nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v závazkovém vztahu zavázán sám. Za porušení závazku mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací dle tohoto článku Rámcové dohody poddodavatelem odpovídá Objednateli přímo Poskytovatel.
5. Smluvní strany se zavazují postupovat v souvislosti s poskytováním Služeb a Doplňkových Služeb dle Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv, v souladu s platnými a účinnými právními předpisy na ochranu osobních údajů. V případě, že při poskytování Služeb a/nebo Doplňkových Služeb dle Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv, dojde ke zpracování osobních údajů, je Rámcová dohoda zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 34 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o zpracování OÚ**“) a smluvní strana se zavazuje v této souvislosti postupovat v souladu s čl. 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**GDPR**“).
6. Poskytovatel bude ve smyslu čl. 4 bodu 2 GDPR pro Objednatele zpracovávat osobní údaje obsažené v datech koncových uživatelů či osob evidovaných Poskytovatelem v souvislosti s plněním Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv, a dále osobní údaje, které Objednatel získal nebo získá jako zaměstnavatel, objednatel anebo nadřízený orgán v roli správce osobních údajů svých zaměstnanců, dodavatelů, spolupracovníků podřízených organizací a jiných subjektů anebo které pro Objednatele za tímto účelem získá samotný Poskytovatel (dále jen „**Subjekt údajů**“), a to v rámci plnění povinností Poskytovatele vyplývajících z Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv.
7. Za účelem plnění Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv, je Poskytovatel oprávněn osobní údaje v nezbytném rozsahu získávat, shromažďovat, zaznamenávat, uspořádat je, prohlížet, jakož s nimi vykonávat i další operace, které jsou nezbytné k plnění Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv. Poskytovatel bude zpracovávat následující kategorie osobních údajů Subjektů údajů:
 - 7.1 jméno a příjmení;
 - 7.2 kontaktní adresa;
 - 7.3 e-mail a telefonní číslo;
 - 7.4 pracovní zařazení;

- 7.5 funkci (název pozice);
- 7.6 další údaje dostupné v rámci dokumentů předaných anebo vyřizovaných v rámci plnění Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv.
8. V případě, že Objednatel Poskytovateli poskytne nebo Poskytovateli budou jinak v souvislosti s plněním Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv, zpřístupněny i jiné osobní údaje Subjektů údajů nebo Poskytovateli budou poskytnuty osobní údaje jiných subjektů údajů, Poskytovatel se zavazuje zpracovávat a chránit i tyto osobní údaje v souladu s požadavky vyplývajícími z GDPR, ze Zákona o zpracování OÚ a z Rámcové dohody.
9. Poskytovatel se při zpracování osobních údajů zavazuje postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby nezpůsobil nic, co by mohlo představovat porušení GDPR, zejména čl. 25 a 32 GDPR ve spojení s čl. 28 GDPR, nebo porušení Zákona o zpracování OÚ. Poskytovatel se výslovně zavazuje, že splní veškeré povinnosti vymezené GDPR a při zpracování osobních údajů v souvislosti s plněním Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv, mimo jiné:
- 9.1 nezapojí do zpracovávání osobních údajů dalšího zpracovatele bez předchozího souhlasu Centrálního zadavatele a pokud dalšího zpracovatele zapojí, zajistí z jeho strany plnění veškerých povinností, které GDPR ukládá jemu samotnému;
- 9.2 vymaže či vrátí v souladu s rozhodnutím Objednatele veškeré osobní údaje po ukončení jejich zpracování v souvislosti s plněním Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv;
- 9.3 informuje Objednatele o všech okolnostech nutných k ověření souladu činnosti Poskytovatele v souvislosti s plněním Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv, s požadavky GDPR na zpracování osobních údajů;
- 9.4 poskytne součinnost k provádění auditů nebo inspekcí ze strany Objednatele nebo jím pověřených osob za účelem kontroly dodržování závazků Poskytovatele vyplývajících z GDPR;
- 9.5 v souladu s čl. 82 GDPR bude dbát, aby žádný Subjekt údajů Objednatele neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života Subjektů údajů;
- 9.6 být nápomocen Objednateli při plnění povinnosti správce ve smyslu GDPR reagovat na žádosti o výkon práv Subjektů údajů Objednatele, zejména na žádost o přístup k osobním údajům, o opravu či výmaz osobních údajů, o omezení zpracování či na přenositelnost osobních údajů;
- 9.7 ve smyslu čl. 28 odst. 3 písm. h) věty druhé GDPR neprodleně Objednatele informuje, pokud zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti vyplývající pro něj z GDPR.
10. Bude-li se kterýkoliv Subjekt údajů Objednatele domnívat, že Objednatel a/nebo Poskytovatel zpracovává jeho osobní údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Subjektu údajů nebo v rozporu se Zákonem o zpracování OÚ či GDPR, zejména budou-li dle Subjektu údajů osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a tento Subjekt údajů ve smyslu čl. 15 GDPR požádá Poskytovatele o vysvětlení, opravu vzniklého stavu dle čl. 16 GDPR nebo výmaz osobních údajů dle čl. 17 GDPR, zavazuje se Poskytovatel o tom neprodleně informovat Objednatele.
11. Poskytovatel v souladu s čl. 33 odst. 2 GDPR informuje Objednatele o každém případě ztráty či úniku osobních údajů, neoprávněné manipulace s osobními údaji nebo jiného porušení zabezpečení osobních údajů (dále jen „**Porušení zabezpečení osobních údajů**“), a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od vzniku Porušení zabezpečení osobních údajů nebo i pouhé hrozby, jestliže Poskytovatel mohl o tomto Porušení zabezpečení osobních údajů či i o hrozbě vzniku Porušení zabezpečení osobních údajů vědět při vynaložení odborné péče;

nemohl-li Poskytovatel zjistit případ skutečného či hrozícího Porušení zabezpečení osobních údajů. Před uplynutím lhůty dle předchozí věty tohoto odstavce, informuje Poskytovatel Objednatele nejpozději do 24 hodin od okamžiku, kdy se o vzniku Porušení zabezpečení osobních údajů nebo jeho hrozbě dozví. Poskytovatel se i po poskytnutí informace následně zavazuje být maximálně nápomocen při řešení Porušení zabezpečení osobních údajů, resp. při přijímání opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů a zabránění vzniku obdobných situací v budoucnu. Informace dle tohoto odstavce musí obsahovat minimálně:

- 11.1 popis povahy daného případu Porušení zabezpečení osobních údajů včetně, pokud je to možné, kategorií a přibližného počtu dotčených Subjektů údajů a kategorií a přibližného množství dotčených záznamů osobních údajů;
 - 11.2 popis pravděpodobných důsledků Porušení zabezpečení osobních údajů; a
 - 11.3 popis opatření, která Poskytovatel přijal nebo navrhl k přijetí s cílem vyřešit dané Porušení zabezpečení osobních údajů, včetně případných opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů.
12. Poskytovatel se ve smyslu čl. 32 GDPR zavazuje, že přijme s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob veškerá technická a organizační opatření k zabezpečení ochrany osobních údajů způsobem uvedeným v GDPR a Zákonu o zpracování OÚ či jiných právních předpisech k vyloučení možnosti neoprávněného nebo nahodilého přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů s tím, že tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů. Poskytovatel se zavazuje zejména, nikoliv však výlučně, že přijme následující organizační a technická opatření:
- 12.1 v případě zpracování osobních údajů prostřednictvím vlastních zaměstnanců Poskytovatel pověří touto činností pouze své vybrané zaměstnance, které zaváže povinností mlčenlivosti ohledně osobních údajů a zaváže dodržovat další povinnosti, které jsou povinni dodržovat tak, aby nedošlo k porušení GDPR a tohoto článku Rámcové dohody, a to například v rámci interního předpisu Poskytovatele, dohodě o mlčenlivosti či v pracovní smlouvě zaměstnance;
 - 12.2 bude používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem, který vyloučí neoprávněný či nahodilý přístup k osobním údajům ze strany jiných osob než pověřených osob Poskytovatele ve smyslu bodu 11.1 tohoto článku Rámcové dohody;
 - 12.3 bude osobní údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech;
 - 12.4 osobní údaje v elektronické podobě bude uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby Poskytovatele na základě přístupových kódů či hesel;
 - 12.5 zabezpečí dálkový přenos osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích;
 - 12.6 písemné dokumenty obsahující osobní údaje bude uchovávat na zabezpečeném místě, přičemž bude vést řádnou evidenci o pohybu takových písemných dokumentů;
 - 12.7 bude v co největší míře zpracovávat pouze pseudonymizované a šifrované osobní údaje, je-li takové opatření vhodné a nezbytné ke snížení rizik plynoucích ze zpracování osobních údajů;
 - 12.8 zabezpečí neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování.

13. Za zpracování osobních údajů nenáleží Poskytovateli zvláštní odměna, resp. odměna je zahrnuta v rámci ceny za Služby sjednané Rámcovou dohodou.
14. Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti plynoucí z GDPR či Zákona o zpracování OÚ vedoucí zejména k předejití jakémukoliv neoprávněnému nakládání s osobními údaji do doby, než dle pokynů Objednatele a v souladu s Rámcovou dohodou tyto osobní údaje Poskytovatel předá Objednateli nebo provede jejich výmaz. Závazek zachovat důvěrnost osobních údajů zůstává v platnosti neomezeně dlouho i po ukončení trvání smluvního vztahu založeného Rámcovou dohodou.
15. V případě, že Objednatel na základě provedení posouzení vlivu na ochranu osobních údajů podle článku 35 GDPR dojde k závěru, že je nezbytné provést další opatření v Rámcové dohodě nestanovené, Poskytovatel se zavazuje taková opatření provést, přičemž Poskytovatel se zavazuje na potřebu přijetí nových opatření Objednatele upozornit. Obdobně se smluvní strany zavazují postupovat v případě rozhodnutí Úřadu pro ochranu osobních údajů o přijetí vzorových smluvních klauzulí o ochraně osobních údajů nebo kodexu chování. Zavedení dalších opatření ve smyslu tohoto odstavce není podmíněno uzavřením dodatku k Rámcové dohodě.

XI. Doba trvání smluvního vztahu

1. Rámcová dohoda je uzavřena na dobu určitou 48 měsíců ode dne nabytí účinnosti dle čl. XII. odst. 2 Rámcové dohody, nebo do doby dosažení finančního limitu ve výši 40.000.000 Kč bez DPH, a to dle toho, která z daných skutečností nastane dříve. Poskytovatel se zavazuje informovat Centrálního zadavatele s dostatečným předstihem před dosažením finančního limitu Rámcové dohody dle přechozí věty, nejpozději v okamžiku dosažení částky 35.000.000 Kč bez DPH. Dílčí smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to do splnění závazků vyplývajících z dané Dílčí smlouvy, avšak v souladu s čl. II. odst. 3 Rámcové dohody maximálně na dobu trvání smluvního vztahu založeného Rámcovou dohodou. Tímto nejsou dotčena práva a povinnosti vyplývající z Rámcové dohody a/nebo Dílčí smlouvy, která mají z jejich povahy trvat i po ukončení trvání smluvního vztahu založeného Rámcovou dohodou a/nebo Dílčí smlouvou.
2. Smluvní strany sjednávají a výslovně souhlasí s tím, že ukončením smluvního vztahu založeného Rámcovou dohodou zanikají rovněž smluvní vztahy založené Dílčími smlouvami uzavřenými na jejím základě.
3. Objednatel si vyhrazuje právo odstoupit od Dílčí smlouvy, jejíž je smluvní stranou, v případě, že:
 - 3.1 Poskytovatel bude déle než 5 kalendářních dnů v prodlení s poskytnutím Služeb či Doplnkových Služeb;
 - 3.2 kvalita či jakost Poskytovatelem poskytovaných Služeb a/nebo Doplnkových Služeb opakovaně, tj. nejméně dvakrát, vykáže nižší než sjednanou kvalitu či jakost, není-li kvalita či jakost sjednána, pak kvalitu či jakost obvyklou;
 - 3.3 Poskytovatel je v prodlení s poskytováním jakékoli ze Služeb či Doplnkových Služeb sjednaných Dílčí smlouvou po dobu delší než 48 hodin;
 - 3.4 Poskytovatel není schopen dlouhodobě, tj. po dobu delší než 10 pracovních dnů, poskytovat jakoukoliv ze Služeb či Doplnkových Služeb sjednanou Dílčí smlouvou;

4. Centrální zadavatel si vyhrazuje právo odstoupit od Rámcové dohody v případě, že:
 - 4.1 Poskytovatel opakovaně, tj. nejméně dvakrát, bez objektivního důvodu nepotvrdí Objednateli návrh Dílčí smlouvy podepsaný oprávněným zástupcem Objednatele dle čl. II. odst. 1 Rámcové dohody;
 - 4.2 Poskytovatel opakovaně, tj. nejméně dvakrát, bez objektivního důvodu nezajistí poskytování Doplnkových Služeb požadovaných Objednatelem v souladu s čl. II. odst. 2 Rámcové dohody;
 - 4.3 Poskytovatel není schopen dlouhodobě, tj. po dobu delší než 10 pracovních dnů, poskytovat jakoukoliv ze Služeb či Doplnkových Služeb sjednanou Rámcovou dohodou, resp. Dílčí smlouvou;
 - 4.4 Poskytovatel poruší závazek dle čl. XIII. odst. 6 Rámcové dohody;
 - 4.5 Poskytovatel je v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek Poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení nebo
 - 4.6 Poskytovatel jako právnická osoba či některý ze členů statutárního orgánu Poskytovatele byl pravomocně odsouzen pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.
5. Bez ohledu na odst. 3 a odst. 4 tohoto článku Rámcové dohody je kterákoli ze smluvních stran oprávněna od Rámcové dohody a/nebo Dílčí smlouvy odstoupit za podmínek stanovených Občanským zákoníkem. Odstoupení od Rámcové dohody a/nebo Dílčí smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
6. Smluvní strany sjednávají, že odstoupit od Rámcové dohody je oprávněn na straně Objednatelů pouze Centrální zadavatel s tím, že odstoupení Centrálního zadavatele od Rámcové dohody je účinné rovněž ve vztahu k Pověřujícím zadavatelům. Rámcová dohoda nemůže být ukončena samostatně jednotlivými Pověřujícími zadavateli.
7. V případě odstoupení Centrálního zadavatele od Rámcové dohody nebo Dílčí smlouvy, jejíž je smluvní stranou, nebo Pověřujícího zadavatele od Dílčí smlouvy, jejíž je smluvní stranou, má Centrální zadavatel a/nebo Pověřující zadavatel nárok na náhradu nákladů, které prokazatelně vznikly či vzniknou v souvislosti se zajištěním náhradního plnění. Odstoupením od Rámcové dohody nebo Dílčí smlouvy není dotčen nárok na smluvní pokutu platně vzniklý v době před odstoupením od Rámcové dohody nebo Dílčí smlouvy.
8. Poskytovatel je oprávněn jednostranně písemně vypovědět Rámcovou dohodu, a to i bez udání důvodu. Smluvní vztah založený Rámcovou dohodou zanikne uplynutím výpovědní doby, která činí 9 měsíců a počíná běžet den následující po prokazatelném doručení písemné výpovědi Rámcové dohody Centrálnímu zadavateli.
9. Centrální zadavatel je oprávněn jednostranně písemně vypovědět Rámcovou dohodu, a to i bez udání důvodu. Smluvní vztah založený Rámcovou dohodou zanikne uplynutím výpovědní doby, která činí 3 měsíce a počíná běžet den následující po prokazatelném doručení písemné výpovědi Rámcové dohody Poskytovateli. Smluvní strany sjednávají, že Centrální zadavatel je oprávněn Rámcovou dohodu vypovědět nejdříve po uplynutí 24 měsíců ode dne nabytí její účinnosti.

10. Objednatel je oprávněn jednostranně písemně vypovědět Dílčí smlouvu, jejíž je smluvní stranou, a to i bez udání důvodu. Smluvní vztah založený Dílčí smlouvou zanikne uplynutím výpovědní doby, která činí 3 měsíce a počíná běžet den následující po prokazatelném doručení písemné výpovědi Dílčí smlouvy Poskytovateli. Smluvní strany sjednávají, že Objednatel je oprávněn vypovědět Dílčí smlouvu, jejíž je smluvní stranou, nejdříve po uplynutí 9 měsíců ode dne nabytí její účinnosti.

XII. Platnost a účinnost Rámcové dohody a Dílčí smlouvy

1. Rámcová dohoda nabývá platnosti vůči Poskytovateli, Centrálnímu zadavateli i všem Pověřujícím zadavatelům dnem jejího podpisu ze strany Centrálního zadavatele a Poskytovatele. V případě, že k podpisu smluvními stranami nedojde v jednom dni, nabývá Rámcová dohoda platnosti dnem, kdy je podepsána poslední smluvní stranou.
2. Rámcová dohoda nabývá účinnosti vůči Poskytovateli, Centrálnímu zadavateli i všem Pověřujícím zadavatelům dnem uveřejnění v registru smluv dle Zákona o registru smluv. Rámcovou dohodu se zavazuje uveřejnit v registru smluv Centrální zadavatel. Centrální zadavatel oznámí Poskytovateli i Pověřujícím zadavatelům uveřejnění Rámcové dohody v registru smluv nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne uveřejnění.
3. Dílčí smlouva nabývá platnosti vůči Poskytovateli a Objednateli dnem jejího podpisu ze strany Poskytovatele a příslušného Objednatele. V případě, že k podpisu smluvními stranami nedojde v jednom dni, nabývá Dílčí smlouva platnosti dnem, kdy je podepsána poslední smluvní stranou.
4. Pokud celková cena Služeb či Doplnkových Služeb sjednaných Dílčí smlouvou převyšuje 50.000 Kč bez DPH, nabývá příslušná Dílčí smlouva účinnosti nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv dle Zákona o registru smluv. Dílčí smlouvu se zavazuje zveřejnit v registru smluv Objednatel, a to bez zbytečného odkladu od uzavření, nebude-li dohodnuto v konkrétním případě jinak. Objednatel oznámí uveřejnění Dílčí smlouvy v registru smluv Poskytovateli nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne uveřejnění, za předpokladu, že v rámci formuláře pro zveřejnění Dílčí smlouvy v registru smluv neoznačí Poskytovatele jako smluvní stranu, čímž dojde k odeslání potvrzení o zveřejnění Dílčí smlouvy v registru smluv i do datové schránky Poskytovatele.
5. Pokud celková cena Služeb či Doplnkových Služeb sjednaných Dílčí smlouvou nepřevyšuje 50.000 Kč bez DPH, nabývá příslušná Dílčí smlouva účinnosti dnem podpisu poslední smluvní stranou, příp. dnem pozdějším dle ujednání dané Dílčí smlouvy.

XIII. Závěrečná ustanovení

1. Rámcovou dohodu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky označovanými a číslovanými vzestupnou řadou a podepsanými oprávněnými zástupci Centrálního zadavatele a Poskytovatele. Jiným způsobem provedené změny Rámcové dohody jsou neplatné.
2. Kontaktní osoba Centrálního zadavatele pro účely plnění Rámcové dohody je [nezveřejněno], e-mail: [nezveřejněno], tel.: [nezveřejněno]. Kontaktní osoby jednotlivých Objednatelů budou uvedeny v Dílčích smlouvách.
3. Kontaktní osoba Poskytovatele pro účely plnění Rámcové dohody a Dílčích smluv je [nezveřejněno], e-mail: [nezveřejněno], tel.: [nezveřejněno].
4. Smluvní strany sjednávají, že vztahy mezi smluvními stranami Rámcovou dohodou výslovně neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména Občanským zákoníkem.

5. Smluvní strany sjednávají, že k rozhodování případných sporů, vzniklých ze závazkových vztahů založených Rámcovou dohodou, resp. Dílčími smlouvami, jsou věcně a místně příslušné soudy České republiky.
6. Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel není oprávněn činit jednostranná započtení svých pohledávek vzniklých na základě Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv, či v souvislosti s ní vůči jakýmkoliv pohledávkám Objednatele. Pohledávky a nároky Poskytovatele vzniklé na základě Rámcové dohody a/nebo Dílčích smluv, či v souvislosti s nimi nesmějí být Poskytovatelem postoupeny třetím osobám, zastaveny, nebo s nimi jinak disponováno bez předchozího písemného souhlasu Objednatele (včetně zákazu Poskytovatele postoupit Dílčí smlouvu a/nebo Rámcovou dohodu jako celek). Jakékoliv právní jednání učiněné Poskytovatelem v rozporu s tímto ustanovením Rámcové dohody bude považováno za příčí se dobrým mravům a spojené s oprávněním Objednatele odstoupit od Dílčí smlouvy či oprávněním Centrálního zadavatele odstoupit od Rámcové dohody.
7. Poskytovatel prohlašuje, že má a bude mít po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Objednateli (tj. Centrálnímu zadavateli a/nebo Pověřujícímu zadavateli) při výkonu podnikatelské činnosti na základě Rámcové dohody s limitem pojistného plnění ve výši nejméně 10.000.000 Kč. Tuto skutečnost se Poskytovatel zavazuje prokázat kdykoliv po dobu trvání tohoto smluvního vztahu na základě písemné výzvy Objednatele (tj. Centrálního zadavatele nebo Pověřujícího zadavatele) tím, že doručí a předá Objednateli pojistnou smlouvu (originál či úředně ověřenou kopii) či obdobný doklad o trvání pojištění do 7 kalendářních dnů od doručení této výzvy.
8. Smluvní strany prohlašují, že případné spory vzniklé z titulu uzavřené Rámcové dohody budou řešeny na úrovni kontaktních osob uvedených v odst. 2 a odst. 3 tohoto článku Rámcové dohody, dále na úrovni vedoucích zaměstnanců, případně na úrovni oprávněných zástupců smluvních stran.
9. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
10. Smluvní strany sjednávají, že před podpisem Rámcové dohody bude předmětem dohody smluvních stran, jaké informace uvedené v Rámcové dohodě a jejích přílohách, které Poskytovatel označil jako své obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku, budou uveřejněny v registru smluv. Předmět dohody smluvních stran ve vztahu k obchodnímu tajemství dle přechozí věty se bude rovněž vztahovat na Dílčí smlouvy, které budou uzavírány mezi Poskytovatelem a jednotlivými Objednateli na základě Rámcové dohody. Za označení údajů za obchodní tajemství v rozporu s ustanovením § 504 Občanského zákoníku nese odpovědnost Poskytovatel.
11. Smluvní strany sjednávají, že nad rámec výslovných ustanovení Rámcové dohody nesmí být jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění Rámcové dohody. Vedle shora uvedeného smluvní strany prohlašují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
12. Poskytovatel souhlasí s uveřejněním Rámcové dohody na profilu Centrálního zadavatele jako veřejného zadavatele a bere na vědomí uveřejnění Rámcové dohody a Dílčích smluv v registru smluv dle Zákona o registru smluv.

13. Rámcová dohoda je uzavírána v elektronické podobě, tj. prostřednictvím uznávaného elektronického podpisu ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, opatřeného časovým razítkem minimálně ze strany Centrálního zadavatele. Ustanovení dle předchozí věty se vztahuje rovněž na uzavírání Dílčích smluv, nebude-li v konkrétním případě dohodnuto mezi Poskytovatelem a Objednatelem jinak.
14. Smluvní strany prohlašují, že Rámcová dohoda je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech člancích Rámcové dohody připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.
15. Nedílnou součástí Rámcové dohody tvoří tyto přílohy:
- Specifikace Služeb jako příloha č. 1;
 - Položkový rozpočet jako příloha č. 2;
 - Etický kodex jako příloha č. 3 a
 - VOP Poskytovatele jako příloha č. 4.

Za Poskytovatele:

Za Centrálního zadavatele:

V Praze dne 5. 9. 2024

V Praze dne 9. 9. 2024

Příloha č. 1: Specifikace Služeb

POJMY

ARPU (Average Revenue per User) – v přeneseném významu průměrné náklady na uživatele;

Časová pásma – časová rozmezí pro tarifikaci plateb za služby operátora, v tomto zadávacím řízení hlasové i datové, služby mobilního operátora nebudou účtovány v závislosti na časovém rozmezí, ve kterém se uskuteční, Centrální zadavatel požaduje časové rozmezí od 00.00 hodin do 24.00 hodin;

CBR (Call Block Rate) – indikátor používaný k určení procentuálního poměru neuskutečněných hovorů pro přetížení sítě vůči počtu úspěšně realizovaným;

CDR (Call Drop Rate) – indikátor používaný k určení procentuálního poměru navázaných hovorů, které byly ztraceny („neukončeny“) vinou technických problémů sítě, vůči počtu úspěšně ukončeným;

GSM (Global System for Mobile Communications) – světový standard pro mobilní komunikace;

FUP (Fair User Policy) - pravidla, zajišťující stejnou a rovnocennou dostupnost a kvalitu služeb pro všechny účastníky, kteří si takovou službu objednají, jedná se o dočasné snižování přenosové rychlosti v závislosti na objemu přenesených dat v daném časovém období, případně omezení přenosové rychlosti na vybrané komunikační protokoly;

Hlasová schránka – služba umožňující volajícímu zanechat hlasovou zprávu pro volaného;

LTE (Long Term Evolution) – technologie určená pro vysokorychlostní internet v mobilních sítích;

Měsíční paušální platba – pravidelně měsíčně účtovaný poplatek za měsíční tarif;

MMS (Multimedia Messaging Service) – multimediální zpráva;

PbX – telefonní ústředna;

Roaming – služba mobilního operátora, která umožňuje používat mobilní telefon a služby mobilního operátora v zahraničí;

SMS (Short Message Services) – text složený z písmen, číslic, znaků apod.

Tarif, paušál – soubor služeb poskytovaných mobilním operátorem měsíčně v rámci 1 SIM karty za měsíční paušální platbu;

Volné minuty – minuty zdarma, které se uplatňují v průběhu měsíčního zúčtovacího období na vnitrostátních odchozích hovorech do všech sítí v rámci měsíční paušální platby za tarif;

Volné SMS – SMS zdarma, které se uplatňují při odeslání SMS z mobilního telefonu v České republice a Evropské unii prostřednictvím mobilní sítě českého mobilního operátora;

VPN (Virtual Private Network) – virtuální privátní síť, která představuje řešení interní komunikace v rámci Objednatele, virtuální privátní síť spojuje zaměstnance do jedné sítě s jednotným číslovacím plánem;

Služby třetích stran (označované rovněž někdy jako audiotext) - volání na čísla začínající předčíslem 90 s vyšší minutovou sazbou, jedná se většinou o volání na erotické linky, volání do soutěží a na dárcovské linky apod.

VYMEZENÍ PŘEDMĚTU A ROZSAHU PLNĚNÍ RÁMCOVÉ DOHODY

Předmětem plnění Rámcové dohody je poskytování hlasových a datových telekomunikačních služeb prostřednictvím mobilního operátora v rozsahu specifikovaném níže.

Poskytováním telekomunikačních služeb prostřednictvím GSM sítě mobilního operátora se rozumí zejména poskytování níže uvedených mobilních telekomunikačních hlasových a datových služeb v dále uvedeném rozsahu:

- zajištění mobilních hlasových služeb;
- zajištění mobilních datových služeb;
- maximální dostupnost a spolehlivost služby, garance dostupnosti služby;
- zajištění potřebného rozsahu telefonních čísel;
- zabezpečení zákaznické podpory.

Veškeré níže uvedené technické podmínky poskytování mobilních telekomunikačních služeb (dále jen „**Služby**“) představují minimální úroveň poskytovaných Služeb, která musí být Poskytovatelem zajištěna po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného Rámcovou dohodou, resp. Dílčími smlouvami.

Celkový předpokládaný počet poptávaných hlasových a datových SIM karet je **cca 10 tis. ks**.

V případě, že bude SIM karta používána jen část měsíce, bude účtována pouze alikvótní částka.

▪ POŽADOVANÉ HLASOVÉ TARIFY

Centrální zadavatel a Pověřující zadavatelé (dále jen „**Objednatel**“) jsou oprávněni využívat níže uvedené tarify podle vlastních komunikačních potřeb.

TARIF S NEOMEZENÝM VNITROSTÁTNÍM PROVOZEM

V rámci tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem Objednatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené volání a SMS v rámci České republiky a Evropské unie.

Objednatel bude povinen platit vždy poměrnou část paušální měsíční ceny tarifu, a to dle skutečného počtu dní čerpání předmětného tarifu.

TARIF BEZ VOLNÝCH JEDNOTEK

Objednatel požaduje hlasový tarif bez volných minut a SMS, v jehož rámci se nepřipouští žádné volné minuty ani volné SMS či jiné volné jednotky pro SIM karty.

Objednatel bude povinen platit pouze rozsah poskytnutých Služeb oceněných jednotkovými cenami příslušné Služby.

U vnitrostátního volání (kategorie volání do sítě Vodafone Czech Republic a.s., O2 Czech Republic a.s., T-Mobile Czech Republic a.s. a volání do standardně tarifovaných pevných sítí) se Poskytovatel zavazuje účtovat jednotnou minutovou sazbu.

Poskytovatel se zavazuje, že v rámci hlasového tarifu nebudou Služby účtovány v závislosti na časovém rozmezí (ve špičce, mimo špičku apod.). Poskytovatel se zavazuje stanovit pouze jednu jednotkovou cenu volání bez ohledu na časové rozmezí.

Objednatel požaduje, aby účtování hovorů probíhalo tak, že první minuta odchozího hovoru bude účtována jako celá minuta a poté po vteřinách s tím, že cena každé vteřiny musí být vždy rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu.

Nad rámec paušální měsíční ceny tarifu bude Objednatel hradit pouze rozsah dalších skutečně odebraných služeb – tzv. Doplnkové Služby viz čl. II. odst. 2 Rámcové dohody (např. volání na barevné linky, možnost koupě jízdenek atd.).

▪ **BEZPLATNÉ ZŘÍZENÍ A POSKYTOVÁNÍ VIRTUÁLNÍ PRIVÁTNÍ SÍTĚ (VPN)**

Poskytovatel se zavazuje propojit všechny SIM karty Centrálního zadavatele a Pověřujících zadavatelů vymezených v odst. 1 Preambule Rámcové dohody do jedné virtuální sítě (VPN).

Objednatel požaduje nulové zřizovací poplatky a zřízení VPN do 30 kalendářních dnů ode dne nabytí účinnosti Rámcové dohody. Poskytovatel se zavazuje neprodleně písemně oznámit zřízení VPN kontaktní osobě Centrálního zadavatele uvedené v čl. XIII. odst. 2 Rámcové dohody.

Objednatel požaduje bezplatné volání v rámci VPN pro všechny SIM karty Centrálního zadavatele a Pověřujících zadavatelů vymezených v odst. 1 Preambule Rámcové dohody a pro neomezený objem volání v rámci VPN.

Služba bude za každou SIM kartu kryta pouze měsíčním paušálním poplatkem za tarif, bez ohledu na konkrétní druh tarifu.

▪ **ZAJIŠTĚNÍ PŘÍMÉHO PŘIPOJENÍ Z PEVNÉ SÍTĚ DO SÍTÍ MOBILNÍCH OPERÁTORŮ**

Zajištěním přímého připojení z pevné sítě do sítě mobilních operátorů se rozumí připojení pobočkových ústředí v místě sídel Objednatelů (příp. sídel pracovišť Objednatele) k ústředně GSM mobilní telekomunikační sítě Poskytovatele, a to za účelem ekonomicky výhodnějšího vnitrostátního volání do všech GSM mobilních sítí z pevné telefonní sítě Objednatele.

Požadovaná kapacita přímého připojení je celkem 850 kanálů prostřednictvím technologie SIP trunk, a to při min. konektivitě 30 Mbit/s.

Objednatel požaduje splnění níže uvedených parametrů pro připojení resortního systému IP telefonie do mobilních sítí:

- protokol SIP;
- hlasový kodek G.729, G.711 nebo G722;
- připojení k resortnímu systému IP telefonie Unify OpenScape Voice V8 prostřednictvím Unify OpenScape Session Border Controller V8 (pro připojení telefonního systému Objednatel zajistí odpovídající součinnost ze strany dodavatele/správce telefonního systému);
- samostatná datová přípojka pro SIP trunk ukončená zařízením operátora (routerem) s Ethernet rozhraním;
- specifikace použití SIP trunku:
 - pouze pro odchozí hovory do mobilních sítí;
- garantovaná dostupnost služby 99,5 %.

Objednatel požaduje, aby účtování hovorů probíhalo tak, že první minuta odchozího hovoru bude účtována jako celá minuta a poté po vteřinách s tím, že cena každé vteřiny musí být vždy rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu.

Poskytovatel se zavazuje zajistit instalaci požadovaných připojení bezplatně na adresách pobočkových ústředí v místě sídel Objednatelů. Konkrétní adresy poboček pro přímé připojení pevné sítě do sítě mobilního operátora:

- **Datové centrum DDCA MPSV**, Sokolovská 855, 190 00 Praha 9 – **850** hlasových kanálů (645 kanálů pro potřeby Úřadu práce České republiky + 205 hlasových kanálů pro potřeby Ministerstva práce a sociálních věcí): **SIP trunk**

přímé napojení telefonní ústředny – hlasového komunikačního systému MITEL UNIFY OSV (OpenScape Voice) do mobilní sítě přes SIP trunk, 850 hlasových kanálů, tel. číslo: 950 19xxxx (konkrétně 950 191 xxx – 950 196 xxx) a ÚPČR 950 101xxx – 950 180 xxx

- **Datové centrum DDCB MPSV**, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2 – **redundantně 850** hlasových kanálů (645 kanálů pro potřeby Úřadu práce České republiky + 205 hlasových kanálů pro potřeby Ministerstva práce a sociálních věcí): **redundantní SIP trunk**

Objednatel požaduje jednotnou minutovou sazbu za odchozí volání z pevné sítě do sítí mobilních operátorů do všech GSM mobilních sítí v České republice a Evropské unii, a to bez ohledu na časová pásma (ve špičce, mimo špičku apod.) a jednotnou měsíční paušální sazbu za zajištění dané služby ve vztahu ke každé jednotlivé lokalitě.

Objednatel požaduje nulové zřizovací náklady.

Objednatel požaduje možnost rozúčtování provozu v lokalitě Datové centrum MPSV, Sokolovská 855, 190 00 Praha 9 na 2 různé organizace, které toto připojení budou využívat, tj. na Ministerstvo práce a sociálních věcí a na Úřad práce České republiky.

▪ ZABEZPEČENÍ PRIORITNÍHO ODBAVENÍ SPOJENÍ V MOBILNÍ SÍTI

Vzhledem k plnění správních funkcí Objednatel požaduje zabezpečení prioritního odbavení spojení v rámci mobilní sítě, přednostní odbavení požadavku na spojení v případě lokálního přetížení sítě v krizových situacích, a to systémem „eMLPP“ (enhanced Multi Level Precedence and Pre-emption), případně jiným kvalitativně a technicky obdobným systémem, a to v souladu s § 99 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

Poskytovatel se zavazuje poskytnout tuto službu nejpozději do 90 kalendářních dnů ode dne nabytí účinnosti Rámcové dohody.

Poskytovatel se zavazuje zabezpečit prioritizaci na platformě své sítě. Požadavek na prioritizaci se týká pouze vybraných cca 200 ks SIM karet Objednatele. Objednatel si vyhrazuje právo toto množství SIM karet po dobu účinnosti Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv, modifikovat dle svých aktuálních komunikačních potřeb, max. však o cca 100 ks.

▪ MMS ZPRÁVY

Objednatel požaduje možnost aktivace a deaktivace odesílání a příjmu multimediálních zpráv MMS na všech SIM kartách.

Účtována bude cena za skutečně odeslané MMS zprávy, a to bez ohledu na síť příjemce zprávy.

▪ ROAMING V ZEMÍCH EHP

Objednatel požaduje hlasový roaming v zemích Evropského hospodářského prostoru (EU, Island, Lichtenštejnsko a Norsko) a SMS roaming v souladu s Prováděcím nařízením Komise (EU) 2016/2286 a uplatněním principu „roaming za domácích podmínek“ (RLAH — Roam like at home).

▪ ROAMING V OSTATNÍCH ZEMÍCH

Objednatel požaduje hlasový roaming a SMS roaming v ostatních zemích světa.

Cena za roamingové služby v ostatních zemích je tvořena 3 položkami:

- jednotná minutová sazba za odchozí hovory;
- jednotná minutová sazba za příchozí hovory;
- cena odchozí SMS.

Objednatel požaduje možnost aktivace a deaktivace roamingu na všech užívaných SIM kartách, jeho zapojení a vypojení během lhůty 2 hodin na žádost kontaktní osoby Objednatele, nejdéle však do 24 hodin od přijetí požadavku.

▪ MEZINÁRODNÍ VOLÁNÍ A SMS

Mezinárodní volání a SMS do zemí EHP

Objednatel požaduje mezinárodní volání a SMS do zemí Evropského hospodářského prostoru (EU, Island, Lichtenštejnsko a Norsko).

Objednatel požaduje mezinárodní volání do zemí Evropy mimo Evropský hospodářský prostor a rovněž do ostatních zemí světa.

Objednatel požaduje možnost aktivace a deaktivace roamingu a mezinárodního volání na všech užívaných SIM kartách, jeho zapojení a vypojení během lhůty 2 hodin, nejdéle však do 24 hodin od přijetí požadavku.

▪ DATA V ZAHRANIČÍ – DATOVÝ ROAMING V ZEMÍCH EHP A DATOVÝ ROAMING V OSTATNÍCH ZEMÍCH

Objednatel požaduje poskytování služby datového mobilního roamingu v zemích Evropského hospodářského prostoru (EU, Island, Lichtenštejnsko a Norsko) v souladu s Prováděcím nařízením Komise (EU) 2016/2286 a uplatněním principu „roaming za domácích podmínek“ (RLAH — Roam like at home).

Objednatel požaduje poskytování služby datového mobilního roamingu mimo EU v rámci Evropy a datový roaming pro zbytek světa v podobě zahraničních datových balíčků (s blokací zahraničních datových přenosů po vyčerpání balíčku) nebo formou účtování za skutečně přenesená data s pevně stanovenou cenou za 1 MB. Poskytovatel se zavazuje umožnit výběr těchto balíčků ze své nabídky.

Pro datový roaming v ostatních zemích světa budou Poskytovatelem nabízené balíčky roamingu a jejich ceny za 1 MB přenesených dat stanoveny dle platného ceníku Poskytovatele pro firemní zákazníky.

Poskytovatel se zavazuje zajistit možnost aktivace limitu přenesených roamingových mobilních dat v zahraničí, který bude stanoven zvolenou maximální finanční částkou nebo zvoleným objemem přenesených dat, po jejichž vyčerpání dojde k úplné blokaci datových přenosů v zahraničí.

Poskytovatel se zavazuje zajistit možnost úplného znemožnění (vypnutí) zahraničních datových přenosů u jednotlivých SIM karet.

Objednatel požaduje možnost aktivace a deaktivace roamingu na všech užívaných SIM kartách, jeho zapojení a vypojení během lhůty 2 hodin na žádost kontaktní osoby Objednatele, nejdéle však do 24 hodin od přijetí požadavku.

▪ MOBILNÍ DATOVÉ SLUŽBY

Objednatel požaduje, aby u všech SIM karet byla aktivace datových služeb volitelně nastavitelná a aby veškeré datové služby byly standardně deaktivovány.

Objednatel požaduje poskytování 5 základních typů datových mobilních služeb za fixní měsíční paušální platbu, lišící se toliko limitem objemu přenesených dat, tj. FUP:

- s měsíčním FUP 3 GB;
- s měsíčním FUP 10 GB;
- s měsíčním FUP 30 GB;
- s měsíčním FUP 50 GB;
- s měsíčním FUP 100 GB;
- bez FUP.

Objednatel požaduje minimální provozní rychlost mobilních datových služeb 10 Mbit/s.

Objednatel požaduje datový tarif s měsíčním limitem na objem přenesených dat viz výše a bez aplikace jiných FUP. V případě vyčerpání nastaveného datového limitu nebude snížena rychlost datových přenosů než na průměrnou rychlost 64 kb/s (download) a 32 kb/s (upload). Úplná blokáce datových přenosů po vyčerpání FUP limitu nebude připuštěna.

Po vyčerpání FUP dojde ke zpomalení rychlosti přenosu dat s tím, že bude dána možnost dokoupit další z 5 výše uvedených základních typů datových mobilních služeb, a to za sjednanou fixní měsíční paušální platbu.

V případě, že bude datový tarif bez FUP aktivován jen část měsíce, bude účtována pouze alikvótní částka.

V rámci datového tarifu bude požadována možnost využívání více alternativních technologií dle standardu 3G, LTE, 5G. Povinnost podle předchozí věty se neuplatní, pokud již dotyčná technologie nebude z důvodu její překonanosti pro Poskytovatele dodavatele dostupná.

Objednatel požaduje právo úplného zamezení datových přenosů u vybraných jednotlivých uživatelů jak na území České republiky a Evropské unie, tak i v zahraničí při roamingu.

▪ SLUŽBA HROMADNÉHO ROZESÍLÁNÍ SMS

Objednatel požaduje zajištění služby SMS brány pro hromadné rozesílání SMS zpráv podle potřeb Objednatele přes webové rozhraní, příp. přes API rozhraní. Objednatel požaduje zabezpečit pro pracoviště vybraných organizací (Ministerstvo práce a sociálních věcí, Česká správa sociálního zabezpečení a Úřad práce České republiky) hromadné rozesílání SMS zpráv. Minimální garantovaná rychlost přenosu SMS není stanovena.

Služba bude připojena přímo k aplikacím, které již příslušní Objednatelé používají, nebo ke zcela novým aplikacím vyhovujícím potřebám zadavatelů v SMS komunikaci.

Objednatel požaduje nulové zřizovací poplatky a zřízení služby do 30 kalednářních dnů ode dne uzavření příslušné Dílčí smlouvy, kterou bude daná služba sjednána.

Poskytovatel se zavazuje zajistit fungování služby s těmito vlastnostmi odesílání SMS:

- propustnost zpráv 5 SMS/s;
- funkce hromadného adresáta;
- možnost dvou čísel k jedné aplikaci;

- zaslání doručanky – potvrzení o doručení zprávy adresátovi.

Výše uvedené související služby se Poskytovatel zavazuje v rámci základní služby zajistit bezplatně.

Celkový modelový počet hromadně odeslaných SMS je 21.500 měsíčně.

Objednatel si vyhrazuje právo toto množství po dobu účinnosti Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv, modifikovat dle svých aktuálních komunikačních potřeb a s ohledem na technologický vývoj telekomunikačních služeb.

Cena požadovaných služeb představuje jednotnou sazbu za odeslanou SMS do všech GSM mobilních sítí v České republice a jednotnou měsíční sazbu za zajištění dané služby ve vztahu ke každému jednotlivému Objednateli.

Číselné dodatky (Suffixy) se Poskytovatel zavazuje poskytnout bezplatně.

▪ **DALŠÍ SLUŽBY**

Objednatel požaduje možnost bezplatné aktivace (resp. deaktivace) a používání níže uvedených dalších služeb na všech využívaných SIM kartách (myšleno hlasových, není-li uvedeno jinak), příp. jejich nacenění zahrnul do cen za zajištění hlasových či datových tarifů:

- identifikace volajícího;
- konferenční hovory minimálně pro 6 členů celkem;
- přesměrování na jiný mobilní telefon;
- přesměrování do hlasové schránky;
- notifikace zmeškaných volání (způsob notifikace zmeškaných volání je ponecháno na uvážení Poskytovatele).

▪ **ADMINISTRATIVNÍ ÚKONY**

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel zajistil bezplatné poskytování následujících služeb – administrativních úkonů, příp. jejich nacenění zahrnul do cen za zajištění hlasových či datových tarifů:

- změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy);
- poplatek za elektronický detailní výpis;
- aktivační poplatek¹;
- blokace a reaktivace po ztrátě či krádeži;
- blokace a reaktivace roamingu, MMS, mezinárodních hovorů, mezinárodních SMS, datových služeb apod.;
- výměna SIM karty (po ztrátě, krádeži, z důvodů zvýšení paměťové kapacity apod.);
- výměna SIM karty za mikro/nano SIM kartu nebo e-SIM kartu;
- výměna SIM karty za novou;
- převod SIM pod smlouvu Objednatele (včetně přenesení tel. čísla);
- převod SIM mimo smlouvu Objednatele (včetně uvolnění tel. čísla);
- změna tarifu;

¹ Aktivační poplatek uvedený výše představuje jednorázovou platbu spojenou s novou aktivací každé jednotlivé SIM karty.

- blokování služeb třetích stran;
- odpojení SIM karty z provozu z důvodu dočasného nevyužívání služeb;
- aktivace SIM karty po ukončení dočasného nevyužívání služeb;
- aktivace a deaktivace hlášky „voláte do sítě jiného operátora“.

▪ **PŘENESENÍ TELEFONNÍCH ČÍSEL A MIGRACE SLUŽEB**

Současným mobilním operátorem Objednatele je Vodafone Czech Republic a.s.

V případě relevance Objednatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel tak, aby Poskytovatel zajistil „přenositelnost“ současných telefonních čísel v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích.

Konkrétní postup migrace, časová etapizace a věcné rozdělení tohoto procesu bude předmětem návrhu Poskytovatele. Tímto nesmí být v žádném případě zásadně omezen provoz a funkce Objednatele, v případě omezení vyplývajících z výše uvedené migrace se Poskytovatel zavazuje příslušného Objednatele informovat.

Objednatel požaduje provedení migrace bezplatně, u telefonních čísel bez závazku ve lhůtě max. 35 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti konkrétní Dílčí smlouvy.

Pokud se některý z Objednatelů rozhodne ke změně dodavatele na základě ukončení smlouvy v souladu s obchodními podmínkami, zavazuje se Poskytovatel zajistit, aby si Objednatel mohl bezúplatně ponechat svá telefonní čísla bez ohledu na nového poskytovatele mobilních telekomunikačních služeb.

▪ **ÚROVEŇ ZÁKAZNICKÉ PODPORY**

Poskytovatel se zavazuje zajistit pro komunikaci při využívání služeb po dobu účinnosti Rámcové dohody, resp. Dílčích smluv, min.:

- obchodní zástupce k dispozici pro osobní jednání v místě sídel Objednatelů (dojezd obchodního zástupce do místa sídla Objednatele v opodstatněných případech);
- jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky s možností zadávání požadavků, nahlásování poruch a uplatňování reklamací prostřednictvím e-mailu, telefonicky nebo přímého přístupu do rozhraní operátora;
- přístup k zadávání požadavků na helpdesk operátora 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu (možnost zablokování SIM, aktivace a deaktivace roamingu apod.);
- zákaznickou podporu vedenou ze strany zaměstnanců Poskytovatele v českém jazyce a osobami s prokazatelnou praxí u obdobně velkého subjektu minimálně 3 roky (Poskytovatel se zavazuje předložit na vyžádání přehled profesní praxe konkrétního zaměstnance či zaměstnanců zajišťujících péči o zákazníky).

▪ **OSTATNÍ POŽADAVKY OBJEDNATELE**

Poskytovatel se zavazuje zajistit:

- možnost blokovat Premium SMS a služby třetích stran (audiotext), „dárcovské“ SMS apod.
- možnost aktivovat a nastavit placené melodie pro vyzvánění

- možnost aktivovat jakékoli zpoplatněné zpravodajské služby poskytované formou zasílání SMS/MMS zpráv (jako např. zprávy iDnes; iHNed; svátky; dopravní situace; jízdní řády MHD; autobusové, vlakové dopravy; zprávy ČTK)
- informace o stavu účtu a
- poskytnout Objednateli součinnost, kterou bude Objednatel důvodně požadovat (např. při zavádění funkcí Správy mobilních zařízení MDM – Mobile Device Management apod.).

▪ SPECIFIKACE POKRYTÍ

- a) pokrytí základním signálem GSM na území České republiky minimálně na úrovni 96 % území České republiky (platí pro hlasové i datové služby), kde za pokryté se má území s hodnotami signálu od -94dBm; datové služby musí být v rámci daného pokrytí zajištěny minimálně na úrovni technologií GPRS a EDGE2;
- b) pokrytí signálem 4G/LTE minimálně 95 % populace České republiky³.

Pokrytím se rozumí provozování veřejné sítě elektronických komunikací s využitím vlastních přidělů rádiových kmitočtů, která je schopna poskytovat službu vysokorychlostního přístupu k internetu s minimální požadovanou rychlostí při 75 % pravděpodobnosti vnitřního příjmu bez využití externí antény. Minimální požadovaná rychlost služby závazná pro splnění podmínky pokrytí je Objednatelem stanovena na úrovni 5 Mbit/s (download).

Pokrytí lze zajistit i prostřednictvím jiného dodavatele (např. formou velkoobchodní nabídky, národního roamingu), který podmínky podle výše uvedené definice pokrytí splňuje.

Závazek Poskytovatele na zajištění pokrytí se bude považovat za splněný, vyplývá-li tak z výsledků měření a výpočtů provedených ze strany Českého telekomunikačního úřadu s uveřejněním na webovém portálu <http://lte.ctu.cz/>.

▪ POUŽITÍ SIM KARTY V LIBOVOLNÝCH TECHNICKÝCH ZAŘÍZENÍCH

Objednatel požaduje možnost použít SIM karty v libovolných technických zařízeních, ledaže by Poskytovatel prokázal, že použití v konkrétním zařízení je v rozporu s právními předpisy ČR.

Objednatel prohlašuje, že SIM karty nebudou použity jako náhrada fixní konektivity, ani v zařízeních primárně určených ke sdílení služby nebo v zařízeních s vysokou datovou spotřebou (např. kamery apod.), či v GSM a SMS branách nebo jiných službách a systémech určených k automatickému provozu.

² Požadavek lze splnit i zajištěním datových služeb lepší technologií (např. LTE nebo 5G).

³ Požadavek lze splnit i zajištěním datových služeb lepší technologií (např. 5G).

Příloha č. 2: Položkový rozpočet

Druh požadovaných služeb	Jednotka	Cena za jednotku bez DPH	Předpokládaný počet jednotek	Cena za předpokládaný počet jednotek bez DPH za měsíc
Hlasový tarif s neomezeným vnitrostátním provozem				
měsíční tarif s neomezeným voláním a SMS	SIM	[nezveřejněno]	2 900,00 Kč	[nezveřejněno]
Hlasový tarif bez volných jednotek				
měsíční tarif bez volných jednotek	SIM	[nezveřejněno]	6 200	[nezveřejněno]
volání do všech mobilních a pevných sítí bez ohledu na síť příjemce	minuta	[nezveřejněno]	650 000	[nezveřejněno]
odeslání 1 SMS	SMS	[nezveřejněno]	100 000	[nezveřejněno]
Služby MMS				
odeslání 1 MMS	MMS	[nezveřejněno]	400	[nezveřejněno]
Datové služby				
mobilní připojení s měsíčním FUP 3 GB	SIM	[nezveřejněno]	1 950	[nezveřejněno]
mobilní připojení s měsíčním FUP 10 GB	SIM	[nezveřejněno]	1 750	[nezveřejněno]
mobilní připojení s měsíčním FUP 30 GB	SIM	[nezveřejněno]	415	[nezveřejněno]
mobilní připojení s měsíčním FUP 50 GB	SIM	[nezveřejněno]	90	[nezveřejněno]
mobilní připojení s měsíčním FUP 100 GB	SIM	[nezveřejněno]	100	[nezveřejněno]
mobilní připojení bez FUP (neomezený tarif)	SIM	[nezveřejněno]	10	[nezveřejněno]
Roaming v zemích mimo EHP				

odchozí volání	minuta	[nezveřejněno]	40	[nezveřejněno]
příchozí volání	minuta	[nezveřejněno]	30	[nezveřejněno]
odeslání SMS	SMS	[nezveřejněno]	70	[nezveřejněno]
datový provoz účtovaný po MB	MB	[nezveřejněno]	560	[nezveřejněno]
Mezinárodní volání a SMS				
volání do zemí EHP	minuta	[nezveřejněno]	1 350	[nezveřejněno]
odeslání SMS do zemí EHP	SMS	[nezveřejněno]	30	[nezveřejněno]
volání do zemí Evropy mimo EHP	minuta	[nezveřejněno]	15	[nezveřejněno]
volání do ostatních zemí (mimo Evropy a EHP)	minuta	[nezveřejněno]	35	[nezveřejněno]
Hromadné rozesílání SMS				
měsíční poplatek za službu	organizace	[nezveřejněno]	3	[nezveřejněno]
SMS do všech vnitrostátních mobilních sítí	SMS	[nezveřejněno]	21 500	[nezveřejněno]
Přímé připojení z pevné sítě do sítě mobilních operátorů				
měsíční poplatek za službu - DDCA MPSV Praha 9 (SIP trunk)	lokalita	[nezveřejněno]	1	[nezveřejněno]
měsíční poplatek za službu - DDCB MPSV Praha 2 (SIP trunk)	lokalita	[nezveřejněno]	1	[nezveřejněno]
vnitrostátní odchozí hovory do mobilních sítí	minuta	[nezveřejněno]	11 000	[nezveřejněno]
CENA ZA 1 MĚSÍC BEZ DPH				812 522,00 Kč
CENA ZA 48 MĚSÍCŮ BEZ DPH				39 001 056,00 Kč

Příloha č. 3: Etický kodex

FÉROVÁ HOSPODÁŘSKÁ SOUTĚŽ

Smluvní strany se tímto společně hlásí k hodnotám férové hospodářské soutěže, vedené etickými postupy a prostředky a odmítají chování mající charakter pletich, zjednávání výhod, přijímání či poskytování úplatků v jakékoliv formě (finanční prostředky, dary, výhody, aj.), a to bez ohledu na skutečnost, dosahuje-li intenzity relevantní z pohledu trestního práva.

STŘET ZÁJMŮ

Smluvní strany se zavazují předcházet jakémukoliv střetu zájmů při navazování obchodních vztahů, a to v jakékoliv formě, čímž se rozumí zejména propojení členů managementu, ať už na úrovni rodinné, bez ohledu na stupeň příbuzenství, politické, přátelské či jiné. Kromě prokazatelného střetu zájmů se smluvní strany zavazují v maximální možné míře předcházet i vzniku důvodného podezření, které má potenciál, aby dalo vzniknout negativnímu obrazu dotčených v mínění široké veřejnosti.

PŘIJATELNÉ PRACOVNÍ PODMÍNKY

Smluvní strany se hlásí k hodnotám zajištění důstojných pracovních podmínek osob podílejících se na plnění dle Rámcové kupní smlouvy, a to zejména jedná-li se o nízko kvalifikované profese (vyloučeny však nejsou ani jakékoliv jiné skupiny zaměstnanců). Smluvní strany se zavazují zejména striktně dodržovat veškerá ustanovení právních předpisů, která se týkají minimální i zaručené mzdy, bezpečnosti práce, přijatelných pracovních podmínek a poskytování spravedlivé odměny za práci. Součástí společně přejatého závazku je i to, že se smluvní strany vyvarují jakékoliv snahy, ať už zjevné či skryté, která by směřovala k obcházení pracovněprávních předpisů.

ZÁKAZ DISKRIMINACE A ZAJIŠTĚNÍ ROVNÝCH PŘÍLEŽITOSTÍ

Smluvní strany se hlásí k hodnotám odsuzujícím diskriminaci v jakékoliv podobě, resp. k hodnotám zajišťujícím rovné příležitosti všech skupin osob bez ohledu na rozdíly mezi nimi, čímž se rozumí zejména potírání nerovného zacházení vznikajícího na základě rasy, etnického původu, pohlaví, sexuální orientace, přesvědčení či světového názoru. Za nežádoucí a nepřijatelné jednání je považováno rovněž i neposkytování rovných příležitostí ve vedení společnosti a jiných řídicích funkcí a při odměňování.

EKONOMICKÉ ASPEKTY

Smluvní strany se hlásí k hodnotám odsuzujícím jednání nežádoucí z ekonomického hlediska, čímž se rozumí zejména snaha o praní špinavých peněz, snaha o legalizaci nezákonných a neetických zisků, důvěryhodnost Poskytovatele z hlediska sídla podnikání a realizace finančních transakcí (sídlo Poskytovatele nebo platební instituce, kterou používá, se nesmí nacházet v zemi zapsané na seznamu zemí nespolupracujících daňových jurisdikcí vytvořených Evropskou unií). Poskytovatel se zavazuje, že všem svým obchodním partnerům v pod-dodavatelském řetězci zajistí férové smluvní podmínky, tím se rozumí zejména nastavení stejné nebo kratší splatnosti faktur (a její dodržování), jaká je ujednána v Rámcové dohodě, resp. podpora malých a středních podniků.

EKOLOGICKÉ ASPEKTY

Smluvní strany se hlásí k hodnotám odsuzujícím jednání nežádoucí z ekologického hlediska, čímž se rozumí zejména jakékoliv jednání, které je v rozporu se správním či trestním právem a jehož cílem, vedlejším efektem či konečným nebo dílčím důsledkem je poškozování životního prostředí v jakékoliv formě, ať už z hlediska ekologické zátěže, udržitelnosti, nežádoucího vlivu na lidský organismus či živou a neživou přírodu, vypouštění zplodin do ovzduší, nebo jakoukoliv obdobnou činnost.

Příloha č. 4: VOP Poskytovatele

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb společnosti Vodafone Czech Republic a. s.



Vážený zákazníku,

děkujeme za důvěru, kterou nám svým zájmem o služby elektronických komunikací a další služby společnosti Vodafone Czech Republic a.s. projevujete.

Vzhledem k tomu, že některá práva a povinnosti se v našich smluvních vztazích opakují, připravili jsme tento dokument označený jako Všeobecné podmínky pro poskytování služeb společnosti Vodafone Czech Republic a.s., jehož cílem je jasným a srozumitelným způsobem shrnout základní práva a povinnosti, kterými se při poskytování našich služeb řídíme.

Všeobecné podmínky jsou součástí smlouvy o poskytování služeb.

Pokud budete mít ke Všeobecným podmínkám jakékoliv dotazy, neváhejte se obrátit na některé z našich obchodních míst, rádi vám vše vysvětlíme.

Aktuální znění Všeobecných podmínek je dostupné na naší internetové stránce www.vodafone.cz, sekce Dokumenty ke stažení, nebo na našich obchodních místech.

Těšíme se na spolupráci.

Vodafone Czech Republic a.s.

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb společnosti Vodafone Czech Republic a. s.



1. Obecná ustanovení

1.1 Všeobecné podmínky pro poskytování služeb upravují práva a povinnosti společnosti **Vodafone Czech Republic a.s.**, se sídlem náměstí Junkovských 2808/2, 155 00 Praha 5 – Stodůlky, IČO: 25788001, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6064 (dále jen „**Vodafone**“), jako poskytovatele **služeb elektronických komunikací a dalších služeb** (dále společně jen „**služby**“), a práva a povinnosti vás jako **účastníka a uživatele** těchto služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).

1.2 Služby můžete užívat, pouze pokud s námi uzavřete **smlouvu o poskytování služeb** (dále jen „**smlouva**“), jejíž část je určena těmito Všeobecnými podmínkami.

2. Smlouva o poskytování služeb

2.1 Smlouvu můžete uzavřít osobně v obchodním místě Vodafone, nebo s využitím prostředků komunikace na dálku přes Internetovou stránku, telefonicky s operátorem Vodafone nebo prostřednictvím Internetové samoobsluhy.

2.2 V některých případech můžeme způsoby uzavření smlouvy omezit, nebo určit, že smlouvu lze uzavřít pouze písemně. Pokud budeme vyžadovat váš podpis na smlouvě, může být nahrazen jinými technickými prostředky, na jejichž využití se dohodneme.

2.3 Smlouva je uzavřena, jakmile si ujednáme její obsah a zpravidla není uzavírána v písemné formě. Není-li smlouva písemná, pak její obsah tvoří vždy náš návrh smlouvy přijatý způsobem, který tento návrh umožňoval. Případné potvrzení smlouvy, které byste nám následně zaslali/a, nemá na její obsah žádný vliv, stejně tak ani jiné podmínky, pokud je výslovně písemně nepřijmeme.

2.4 Vzhledem k tomu, že se pro vás snažíme zjednodušit proces uzavření smlouvy a podle toho jsme upravili i proces zpracování uzavřené smlouvy, nemůžeme přijmout žádnou odchylku ani doplnění našeho návrhu smlouvy, s výjimkou vyplnění námi požadovaných údajů, pokud se na tom předem výslovně nedohodneme písemně.

2.5 Pro uzavření smlouvy potřebujeme vaše údaje, které ověříme zpravidla podle občanského průkazu a se kterými nakládáme v souladu s **Informací pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů** (dále jen „**Informace pro zákazníka**“). V souladu s Informací pro zákazníka musíme také ověřit, zda uzavření smlouvy není v rozporu s našimi právy chráněnými zájmy. Dále je třeba ověřit vaši platební historii v registru dlužníků či veřejných rejstřících a vaše právo k místu instalace služby, pokud služba takovou instalaci vyžaduje (např. prokázáním souhlasu vlastníka domu a bytu s instalací). Pokud zjistíme, že existují důvody, které nám brání v uzavření smlouvy, budeme vás o nich informovat. Dojde-li k jakémukoli změně vašich údajů, je vaší povinností nás o tom informovat nejpozději do 7 dnů od data změny. Na změny, o kterých nebudeme v souladu se smlouvou informováni, nemůžeme a nebudeme brát ohled.

2.6 K zajištění plnění vašich finančních povinností ze smlouvy po vás můžeme požadovat jistinu, o jejíž výši bychom vás informovali ještě před samotným uzavřením smlouvy.

2.7 Před uzavřením smlouvy se prosím seznámte s podmínkami návrhu smlouvy, jednotlivých marketingových akcí, podmínkami jednotlivých služeb jednotlivých služeb, ceníkem služeb, platnými Všeobecnými podmínkami a Informací pro zákazníka, neboť i tyto dokumenty tvoří součást smlouvy. Pokud by mezi uvedenými dokumenty vznikl rozpor, má přednost uzavřená smlouva a dále ten dokument, který je v předchozí větě uveden před dokumentem, se kterým je v rozporu.

2.8 Služby vám aktivujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho týdne od převzetí SIM karty či stažení jejího profilu (eSIM), v případě provozování koncového místa (tzn. účastnické zásuvky) v místě instalace pak nejpozději do 40 dnů od uzavření smlouvy a úhrady jistiny. V podmínkách jednotlivých služeb mohou být stanoveny i jiné lhůty.

2.9 Smlouvu s vámi uzavíráme na dobu neurčitou a bude účinná ode dne aktivace služeb.

2.10 Pokud budete chtít převést smlouvu na někoho jiného, je nezbytné, abychom s takovým převodem souhlasili. Stačí podat písemnou žádost, na základě které vyjádříme náš souhlas. Žádost bezdůvodně neodmítneme. V této souvislosti vás upozorňujeme, že bez našeho předchozího písemného souhlasu nemůžete ani prodát nebo převést práva k jakémukoli ze služeb (jednálo by se o nedovolený předprodej našich služeb).

2.11 Pokud s vámi jako spotřebitelem uzavíráme smlouvu s využitím prostředků komunikace na dálku nebo mimo obchodní místo Vodafone, můžete i bez uvedení důvodu od smlouvy odstoupit, o čemž nás musíte informovat do 14 dnů od jejího uzavření (můžete využít vzorový formulář, který je dostupný na Internetové stránce). Pokud ale přes odstoupení od smlouvy využijete některé služby, jsme oprávněni po vás požadovat jejich úhradu.

3. Změna smlouvy o poskytování služeb

3.1 Změnu smlouvy (např. změnu nastavení jednotlivých tarifů, rozšíření portfolia užívaných služeb) jste oprávněni navrhnout kdykoliv. Při změně smlouvy budeme postupovat stejně, jako při jejím uzavírání, tedy v souladu s čl. 2 Všeobecných podmínek.

3.2 Změnu smlouvy nemusíme přijmout, pokud budete mít dlužné částky po splatnosti, či omezené nebo přerušené poskytování služeb. Pokud budou splněny podmínky pro provedení požadované změny smlouvy, je nutné uzavřít dohodu o změně smlouvy a úhradě dodatečné jistiny (pokud bude s ohledem na podmínky požadované služby dodatečná jistina požadována). Změnu provedeme zpravidla do jednoho týdne od uzavření dohody podle předchozí věty, pokud se nedohodneme jinak nebo pokud jiná lhůta nevyplyvá z povahy služby.

3.3 Také v případě změny smlouvy můžete jako spotřebitel od změny smlouvy i bez uvedení důvodu odstoupit, pokud byla tato změna uzavřena prostředky komunikace na dálku nebo mimo obchodní místo Vodafone. I v tomto případě je nutné nás o odstoupení informovat do 14 dnů od změny smlouvy. Pokud i přes odstoupení od změny smlouvy využijete některé služby, jsme oprávněni po vás požadovat jejich úhradu. Upozorňujeme, že na základě odstoupení od změny smlouvy vám nastavíme služby tak, jak byly nastaveny před změnou smlouvy, pokud to bude technicky možné a pokud se nedohodneme jinak.

3.4 Vzhledem k rozvoji služeb, změnám právních předpisů, zavádění nových služeb a technologií, změnám obchodní strategie Vodafonu (včetně změn tarifů, cen a způsobů účtování), změnám podmínek na trhu služeb nebo na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu si vyhražujeme právo změnit smlouvu v následujících ujednáních:

- ceny služeb;
- způsob a podmínky vyúčtování;
- způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb;
- způsob a podmínky plateb za služby;
- rozsah povinností Vodafonu;
- způsob reklamace vyúčtování či služeb;
- odpovědnost za škodu;
- podmínky a způsob ukončení smlouvy;
- způsob komunikace se zákazníkem;
- podmínky zpracování údajů.

3.5 O změnách smlouvy a o uveřejnění změny smlouvy vás budeme informovat, a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy v obchodním místě Vodafonu, prostřednictvím Internetové stránky a prostřednictvím Internetové samoobsluhy (například ve vyúčtování), a případně také prostřednictvím SMS či e-mailu.

4. Ukončení smlouvy o poskytování služeb

4.1. Smlouva zaniká dohodou, odstoupením za podmínek stanovených zákonem, výpovědí, smrtí nebo, v případě právnických osob, zánikem bez právního nástupce. Ke dni účinnosti ukončení smlouvy vám přestaneme poskytovat služby.

Ukončení z vaší strany

4.2 Výpověď smlouvy nám prosím doručte na adresu sídla Vodafonu, nebo ji učiňte osobně v obchodním místě Vodafonu, nebo s využitím prostředků komunikace na dálku (telefonicky s operátorem Vodafonu nebo přes Internetovou samoobsluhu). S ohledem na vaši ochranu si vyhražujeme právo vaši totožnost ověřit nejen heslem, ale i jiným způsobem. Pokud máme důvodné podezření, že výpověď smlouvy nebyla učiněna oprávněnou osobou, začne plynout výpovědní doba pro ukončení smlouvy až od ověření vaší totožnosti.

4.3 Smlouva bude ukončena uplynutím 1 měsíce od doručení vaší výpovědi, pokud se s vámi nedohodneme jinak. V případě, že požádáte o přenos telefonního čísla k jinému poskytovateli, bude smlouva nebo příslušná část smlouvy ukončena dle Podmínek služby přenositelnosti telefonních čísel, které jsme zveřejnili na Internetové stránce, v den přenosu telefonního čísla.

4.4 Smlouvu můžete ukončit bez sankce výpovědí také v případě, že nebudete souhlasit se změnou smlouvy podle čl. 3.4 Všeobecných podmínek. V takovém případě nám svou výpověď s uvedením tohoto nesouhlasu doručte nejpozději do dne účinnosti nabytí změny smlouvy. V takovém případě bude smlouva ukončena ke dni účinnosti změny. Jestliže v této lhůtě navrženou změnu výslovně neodmítnete, stává se nově znění smlouvy závazným. Smlouvu však můžete bezplatně výpovědět pouze v případě, nejsou-li pro vás navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud jsme změny provedli na základě požadavku právního předpisu.

Ukončení z naší strany

4.5 Od smlouvy můžeme odstoupit:

- a) porušíte-li povinnost stanovenou ve smlouvě nebo právních předpisech (např. jste soustavně opožděni platit/a nebo soustavně neplatil/a cenu služeb ve vyúčtování po splatnosti, přičemž soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny);
- b) je-li proti vám zahájeno insolvenční řízení nebo byla zahájena exekuce na váš majetek;
- c) poskytnete-li nám nesprávné údaje nebo nepravdivé prohlášení, případně nenahlásíte-li změnu svých údajů.

Smlouva bude ukončena doručením odstoupení do Internetové samoobsluhy, pokud se s vámi nedohodneme jinak. Bude-li to možné, zašleme vám oznámení o odstoupení také prostřednictvím SMS.

5. Služby

Služby elektronických komunikací

5.1 Můžeme vám poskytovat následující základní služby elektronických komunikací:

- a) telefonní službu, která umožňuje běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů a zahrnuje rovněž bezplatná tísňová volání;
- b) službu přenosu dat a přístupu k síti internet;
- c) službu krátkých textových zpráv (SMS) a službu multimediálních zpráv (MMS);
- d) službu přenosu rozhlasových a televizních signálů po kabelu (kabelová televize).

5.2 Služby vám budeme poskytovat v oblastech pokrytých příslušným rádiovým signálem nebo ve zprovozněných koncových bodech sítě, a to nepřetržitě a v co nejvyšší kvalitě za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy. Vznikne-li v rámci sítě nějaká závada, odstraníme ji co nejdříve.

5.3 Oblasti pokryté rádiovým signálem a oblasti, kde je technicky možné poskytovat mobilní služby na území České republiky, jsou graficky znázorněny v aktuální orientační mapě pokrytí dostupné na Internetové stránce. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln a k omezeným možnostem grafického zobrazení negarantujeme, že vždy dosáhnete připojení k síti i v oblastech, které jsou dle orientační mapy označeny jako pokryté signálem. Případné zhoršení kvality přenosu způsobené fyzikálními vlivy nemůžeme ovlivnit. Nedostupnost signálu nebo zhoršená kvalita signálu v některých oblastech není s ohledem na výše uvedené vadou služby.

- 5.4** V pohraničních oblastech České republiky se vaše zařízení může připojit k mobilní síti zahraničního poskytovatele a vy tak začnete využívat služby zahraničního poskytovatele (roaming), ačkoliv budete stále na území České republiky.
- 5.5** S využitím mobilních sítí zahraničních poskytovatelů vám umožňujeme užívat datové služby také mimo území České republiky. Více informací a aktuální ceny najdete na Internetové stránce. Máte možnost kdykoliv využít datových služeb jiného poskytovatele pro zajištění regulovaných datových roamingových služeb, odděleně od domácích a neregulovaných roamingových služeb poskytovaných ze strany Vodafone, a to bez poplatku a bez nutnosti změnit své telefonní číslo nebo SIM kartu – tzv. oddělený prodej datových roamingových služeb. Podmínky a další informace jsou k dispozici na Internetové stránce.
- 5.6** V souladu s roamingovou regulací máme možnost uplatňovat jistá omezení spočívající v neposkytování služeb regulovaného roamingu nebo v omezení čerpání národních jednotek v rámci podmínek některých tarifů.
- 5.7** Poskytujeme také možnost volat bezplatně na čísla tísňového volání. Při volání na tato čísla, případně na vyžádání příslušného pracoviště pro příjem tísňových volání, zároveň v souladu s právními předpisy poskytujeme příslušnému pracovišti pro příjem tísňových volání údaje o lokalizaci volajícího.
- 5.8** Pokud k užívání služby bude nezbytné zprovoznění koncového místa (tzn. účastnické zásuvky) v místě instalace, typicky v případě služby kabelové televize, je potřeba nám takové místo za účelem instalace a řádného provozu služby na naši žádost zpřístupnit. V opačném případě nebude možné vám službu poskytovat.
- Další služby**
- 5.9** Služby třetích stran jsou upraveny ve zvláštních podmínkách pro tyto služby a jsou dostupné prostřednictvím speciálních telefonních čísel, včetně zkrácených telefonních čísel, a to jak pomocí volání, tak pomocí SMS.
- 5.10** Část služeb třetích stran představuje zároveň platební služby ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.11** Mezi naše další služby patří např. poskytování převzatého rozhlasového a televizního vysílání, poskytování audiovizuální služby na vyžádání či pronájem zařízení.

6. Cena za služby

- 6.1** Cenu za služby vám budete hradit od okamžiku účinnosti smlouvy. Po skončení každého zúčtovacího období vám vystavíme vyúčtování, ve kterém vám naučujeme cenu služeb poskytnutých v uplynulém zúčtovacím období, případně dalších služeb, které již byly poskytnuty, ale nebyly dosud vyúčtovány (zejména v případě roamingu a služeb třetích stran).
- 6.2** Vyúčtování vám doručíme v elektronické podobě do vaší Internetové samoobsluhy nejpozději do tří dnů od data vystavení. Pokud o to požádáte, můžeme vám za úplaty poslat vyúčtování také v papírové podobě. Pokud vyúčtování neobdržíte, bez zbytečného odkladu nás o tom prosím informujte.
- 6.3** Vyúčtování uhradíte nejpozději do 18 dnů od data jeho vystavení, pokud není na vyúčtování uvedeno jiné datum splatnosti. Platební údaje (číslo účtu a variabilní symbol) najdete na vyúčtování.
- 6.4** Pokud vyúčtování řádně a včas neuhradíte, upozorníme vás na to prostřednictvím SMS či jiným způsobem a poskytneme vám v souladu se zákonem náhradu lhůtu k plnění v délce 1 týdne ode dne doručení upozornění. Jestliže v této lhůtě vyúčtování neuhradíte, můžeme přistoupit k omezení poskytovaných služeb. Pokud ani toto opatření nepovede k nápravě, můžeme smlouvu vypovědět nebo převést vámi užívané služby na služby předplacené. Dále můžeme požadovat náhradu poplatků a nákladů spojených s vymáháním pohledávky. Jedná se o poplatek za zaslání upomínky v případě prodlení se zaplacením vyúčtování, administrativní poplatky spojené s předáním pohledávky inkasní agentuře k vymáhání, jakož i náklady na správní a soudní poplatky, odměnu advokátů a soudních exekutorů. Tyto poplatky jste povinni uhradit.
- 6.5** Jistinu nebo finanční plnění bez uvedení variabilního symbolu můžeme použít na úhradu vašeho dluhu.
- 6.6** Kdykoli nás můžete požádat o vrácení přelátku (v případě pochybností si vyhražujeme právo ověřit, že o přelatek žádá oprávněná osoba). Přelatek vám vrátíme způsobem, který sami zvolíte, a to buď poštou na území České republiky (za poplatek dle ceníku služeb), převodem na bankovní účet vedený v České republice, nebo jej můžeme použít k úhradě pohledávek v následujícím či následujících vyúčtovacích vystavených. Pokud si způsob vrácení přelátku nezvolíte, použijeme jej na úhradu vyúčtování. Přelatek vám vrátíme ve lhůtě 30 dnů ode dne ukončení smlouvy (zákaznického účtu), případně od obdržení vaší žádosti o jeho vrácení. Výše uvedeným není dotčeno naše právo na započtení pohledávek.

7. Reklamacce

- 7.1** Pokud nesouhlasíte s vyúčtováním nebo nejste spokojeni/a s kvalitou poskytnuté služby, můžete podat reklamaci písemnou formou na adresu Vodafone Czech Republic a.s., Reklamační oddělení, se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, nebo elektronickou formou prostřednictvím reklamačního formuláře dostupného na Internetové stránce anebo osobně v kterémkoliv obchodním místě Vodafone. V případě pochybností si vyhražujeme právo ověřit, že reklamaci podala oprávněná osoba. Reklamaci vyúčtování můžete uplatnit do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování a reklamaci poskytnuté služby můžete uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby.
- 7.2** Přestože uplatníte reklamaci, musíte uhradit reklamované vyúčtování, pokud se nedohodneme jinak nebo pokud o odkladném účinku vaší reklamacce nerozhodne Český telekomunikační úřad.
- 7.3** Vaši reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího doručení, případně do 2 měsíců, vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním provozovatelem. Pokud bude reklamacce shledána oprávněnou a nedohodneme se jinak, započteme vám přelatek nebo zaplacenou cenu služeb oproti našim pohledávkám v následujícím nebo následujících vystavených vyúčtovacích.
- 7.4** Pokud s výsledkem reklamačního řízení nesouhlasíte, máte právo do 1 měsíce od jeho oznámení podat námitku proti vyřízení reklamacce k Českému telekomunikačnímu úřadu.
- 7.5** Reklamaci služeb třetích stran a platebních služeb uplatněte prosím u poskytovatele těchto služeb.

8. Omezení služeb a ochrana sítě

- 8.1** Ztrátu či odcizení SIM karty vám ihned telefonicky oznámte a vyžádejte si vydání nové SIM karty (za niž můžeme požadovat úplatu). Nejpozději do 60 minut od obdržení vašeho oznámení provedeme blokaci SIM karty a od té chvíle přestáváte odpovídat za užití služeb nad rámec svého tarifu prostřednictvím této SIM karty.
- 8.2** V některých případech se může stát, že vám omezíme či přerušíme poskytování služeb (částečně či úplně), aniž bychom vás o tom stihli předem informovat. Například:

- a) porušíte-li povinnost stanovenou ve smlouvě nebo v právních předpisech;
 - b) neuhradíte-li včas a řádně vyúčtování ani přesto, že vás na to upozorníme prostřednictvím SMS zprávy nebo jiným způsobem; po uhrazení dlužného vyúčtování vám bude poskytování služeb obnoveno (pokud došlo k úhradě před ukončením smlouvy);
 - c) dojde-li v průběhu zúčtovacího období k neobvykle vysokému provozu, tzn. pokud provoz dosáhne výše stanovené v Internetové samoobsluze (Volací limit);
 - d) poskytnete-li nám nesprávné údaje či nepravdivé prohlášení, případně nenahlásíte-li změnu svých údajů;
 - e) v případě důvodného podezření na zneužívání služeb (například pokud jsou služby využívány k distribuci nevyžádaných nebo komerčních sdělení) či v případě užívání služeb způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz sítě či jakékoli její části (strojově generované služby);
 - f) vznikne-li podezření, že jste uzavřeli/a smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo jste ji uzavřel/a s úmyslem neplatit za odebrané služby či zboží odebrané současně se službami, anebo vznikne důvodná obava, že nebudete hradit své závazky ze smlouvy řádně a včas (např. zahájení insolvenčního řízení, exekuce na váš majetek);
 - g) v případě narušení bezpečnosti či integrity naší sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.
- Omezení poskytování služeb vám z důvodu na vaše smluvní povinnosti. Jakmile odpadne důvod pro přerušení nebo omezení poskytování služeb, bez zbytečného odkladu je obnovíme.

8.3 Omezit nebo přerušit poskytování služeb vám na nezbytně nutnou dobu můžeme i ze závažných provozních či technických důvodů nebo na základě rozhodnutí státních orgánů či v období krizových stavů nebo z důvodu jiného obecného zájmu.

8.4 Ve výjimečných případech vám z technických nebo provozních důvodů můžeme změnit vaše telefonní číslo či heslo nebo nastavení tarifu i bez vašeho souhlasu. O této změně vás samozřejmě budeme informovat, a to nejméně 5 pracovních dnů předem, bude-li to možné.

8.5 Abychom zabránili naplnění kapacity připojení či jejímu překročení, používáme následující postupy:

- a) přednostně jsou poskytovány hlasové služby před datovými službami;
- b) v případě naplnění kapacity připojení (zejména u základnové stanice) nelze zahájit nový hovor s výjimkou volání na čísla tísňového volání, probíhající hovory mohou být v takovém případě ovlivněny či ukončeny;
- c) v případě naplnění kapacity připojení u datových služeb (zejména u základnové stanice) dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě;
- d) u datových služeb se dále uplatní příslušná pravidla na ochranu sítě (např. můžeme stanovit povolený objem dat pro jednotlivé služby, abychom tak předešli přetížení kapacity sítě).

8.6 Vezměte na vědomí, že nesmíte:

- a) jakkoliv zasahovat do našich zařízení a měnit jejich nastavení bez našeho předchozího souhlasu;
 - b) uskutečňovat zlomyslná nebo obtěžující volání;
 - c) použít SIM kartu/službu v rozporu se smlouvou či se zákonem nebo za účelem porušení smlouvy či zákona nebo ji použít jiným způsobem, než pro jaký je SIM karta/služba určena (zejména ne pro komerční ukončení hovorů prostřednictvím GSM brány apod.);
 - d) poškodit nebo pozměnit software na SIM kartě (nebo se o to pokusit), zejména kopírováním nebo klonováním (v této souvislosti upozorňujeme, že SIM karta je vlastnictvím Vodafone);
 - e) užit službu nebo služby třetích stran způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz naší sítě či jakékoli její části, či užit služby způsobem zakládajícím důvodné podezření, že zneužíváte nebo jste zneužil/a službu (např. způsob vašeho užívání služby vykazuje charakteristiky strojového generování provozu nebo nestandardního užití).
- 8.7** K užívání služeb můžete použít pouze telekomunikační koncové zařízení, které splňuje technické požadavky pro provoz v České republice a které současně splňuje technické specifikace pro užívání služeb. Pokud máte nějaké pochybnosti ohledně možnosti použití konkrétního telekomunikačního koncového zařízení, kontaktujte nás.

9. Odpovědnost

- 9.1** Naše odpovědnost za škodu je ze zákona omezena. Nevyplyvá-li z příslušných právních předpisů jinak, nejsme odpovědní například za škody způsobené v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby, uvedením nesprávných údajů z vaší strany, viry (tzv. mobile malware), prozrazením či zneužitím hesla nebo PINu, popř. jiných kódů, ztrátou, odcizením nebo poškozením SIM karty.
- 9.2** Neodpovídáme ani za kvalitu služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů v rámci roamingu, stejně tak ani za kvalitu služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána naše síť. Je třeba, abyste své smluvní povinnosti plnili/a i při přerušení poskytování služeb, nezajištění pokrytí, špatné kvalitě přenosu nebo zpracování nepřesných osobních či jiných údajů. Upozorňujeme též na to, že ze zákona neodpovídáme za obsah přenášených zpráv ani za data uložená na SIM kartě.
- 9.3** Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závalu technického nebo provozního charakteru na naší straně, zajistíme odstranění závady a poskytneme vám přiměřenou slevu z ceny služby, nebo po dohodě poskytneme službu náhradním způsobem.

10. Komunikace

- 10.1** K naší vzájemné komunikaci, kterou s vámi povedeme v českém jazyce, můžeme používat poskytovatele poštovních služeb nebo osobní doručení dokumentů, případně elektronické formy komunikace, jako je např. SMS, e-mail, telefon, online komunikace prostřednictvím Internetové stránky, komunikace v Internetové samoobsluze a další. Některé typy požadavků lze uplatnit pouze konkrétními komunikačními prostředky, zejména prostřednictvím k tomu určeného formuláře dostupného na Internetové stránce (např. žádost o identifikaci obtěžujícího a zlomyslného volání).
- 10.2** S operátorem Vodafone na zákaznické lince můžete volat bezplatně; pokud nejste v zahraničí.
- 10.3** Při uzavření smlouvy vám vygenerujeme heslo, které doporučujeme bezodkladně změnit. Heslo budete potřebovat při komunikaci s námi. Každého, kdo se prokáže vaším heslem, budeme považovat za osobu oprávněnou za vás jednat. S ohledem na vaši ochranu však nemůžeme provést požadované jednání, pokud budeme mít podezření na zneužití vašeho hesla. V takovém případě můžeme požadovat jiný způsob ověření

(zejména předložení dokladu totožnosti). V případě, že si nebudete pamatovat své heslo, souhlasíte s tím, že vás můžeme identifikovat jiným způsobem stanoveným Vodafone. Své heslo si dobře chraňte a v případě podezření z jeho prozrazení či zneužití si ho ve vlastním zájmu co nejdříve změňte. Pokud vaše heslo nebude odpovídat bezpečnostním standardům, můžeme ho změnit sami, o čemž vás budeme bez zbytečného odkladu informovat.

10.4 Stejným způsobem jako heslo chraňte i svůj PIN a PUK kód. PIN kód si můžete změnit, PUK nikoli. Proto pokud neoprávněná osoba zjistí váš PUK kód, co nejdříve nám to telefonicky oznamte.

10.5 Veškeré relevantní informace týkající se smlouvy, včetně nastavení jednotlivých služeb, změn smlouvy, vyúčtování a reklamací, jsou vám přístupné v Internetové samoobsluze po celou dobu trvání smlouvy a po dobu nejméně 6 měsíců po ukončení smlouvy. Proto Internetovou samoobsluhu pravidelně kontrolujte.

10.6 Písemnosti vám budeme zasílat prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na adresu, kterou si zvolíte jako korespondenční, jinak na vámi uvedenou adresu trvalého bydliště, místa podnikání nebo sídla, popř. také do Internetové samoobsluhy. Korespondenční adresou může být i e-mail (elektronická adresa), který nám za účelem doručování oznámení sdělíte, jestliže o tento způsob doručování požádáte nebo s ním vyslovíte souhlas.

10.7 Oznámení zasláné prostřednictvím SMS či e-mailu je považováno za doručené okamžikem jeho doručení, nejpозději však následující den po jeho odeslání na vaše telefonní číslo nebo e-mailovou adresu.

10.8 Za doručení se považují i oznámení (včetně vyúčtování), která zpřístupníme v Internetové samoobsluze, a to okamžikem zpřístupnění. Vezměte v této souvislosti prosím na vědomí, že v případě doručení prostřednictvím Internetové samoobsluhy nemusíme zasílat písemné oznámení.

10.9 Internetovou samoobsluhu se rozumí váš zákaznický účet na portálu Můj Vodafone, který je přístupný po zadání vašeho hesla.

10.10 Internetovou stránkou se rozumí internetová stránka www.vodafone.cz, sekce Dokumenty ke stažení.

10.11 Hlasovou samoobsluhu se rozumí telefonní linka obsluhovaná automatizovaným systémem na telefonním čísle *77 (ze sítě Vodafone) nebo 800 77 00 77. Každý, kdo využije Hlasovou samoobsluhu z telefonního čísla v síti Vodafone, je považován za účastníka oprávněného využívat takové telefonní číslo, přesto ale může být vyzván k ověření heslem.

11. Právní předpisy a orgány dohledu

11.1 Smlouva se řídí také zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů

11.2 O případných sporech mezi Vodafone a vámi rozhoduje soud nebo Český telekomunikační úřad. Pokud jste uzavřel/a smlouvu v postavení spotřebitele, můžete v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, řešit spory vyplývající ze smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního arbitra (www.finarbitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (www.coi.cz).

12. Účinnost

12.1 Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 1. 2022. Od tohoto data pozbývají účinnosti předchozí Všeobecné podmínky ze dne 1. 10. 2020.