RÁMCOVÁ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi těmito smluvními stranami

**Město Vsetín**

Se sídlem Svárov 1080, 755 24 Vsetín

IČ: 00304450

DIČ: CZ00304450

Bankovní spojení: ČSOB a.s., pobočka Vsetín

Číslo účtu: 1511697/0300

Zastoupené: Bc. Ivetou Táborskou, starostkou

Kontaktní osoba: Mgr. Alice Kopecká, email: [alice.kopecka@muvsetin.cz](mailto:alice.kopecka@muvsetin.cz), tel: 571 491 218

(dále jako „Objednatel“ na straně jedné)

a

[·]

Se sídlem: [·]

IČ: [·]

DIČ: [·]

Zapsán v obchodním rejstříku vedeném: [·], oddíl [·], vložka [·]

Bankovní spojení: [·]

Číslo účtu: [·]

Jednající: [·]

Kontaktní osoba: [·], email: [·], tel: [·]

(dále jako **„Dodavatel“**,někdy též **„Uchazeč“** či **„Vybraný uchazeč“** na straně druhé)

(Objednatel a Dodavatel jednotlivě jako „Smluvní strana“ a společně jako „Smluvní strany“)

Preambule

Objednatel na základě ustavení systému centralizovaného zadávání uzavřel s pověřujícími zadavateli (pozn. Ve smlouvě o centralizovaném zadávání též „podřazení zadavatelé“ či „veřejní zadavatelé“) uvedenými v příloze č. 1 této Rámcové smlouvy Smlouvu o centralizovaném zadávání.

V souladu s uvedenou Smlouvou o centralizovaném zadávání provedl Objednatel dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o veřejných zakázkách“) zadávací řízení k veřejné zakázce „Poskytování mobilních telekomunikačních služeb pro město Vsetín, právnické osoby a obce mající vztah k městu Vsetín“ (dále jen „veřejná zakázka“) na uzavření této Rámcové smlouvy o poskytování služeb (dále jen „Rámcová smlouva“ nebo „smlouva“).

Dodavatel je podpisem této Rámcové smlouvy srozuměn s tím, že jednotlivé prováděcí smlouvy o poskytování služeb (dále jen „Prováděcí smlouvy“) budou uzavírány (také) s Pověřujícími zadavateli.

Tato Rámcová smlouva vymezuje podmínky týkající se dílčích veřejných zakázek na pořízení opakujících se služeb a postup při uzavírání následných Prováděcích smluv. Prováděcí smlouvou se rozumí smlouva mezi vybraným Dodavatelem a Objednatelem uzavřená postupem dle zákona o veřejných zakázkách a této Rámcové smlouvy, na jejímž základě vybraný Dodavatel provede pro Objednatele sjednanou službu. Objednatelem se rozumí také pověřující zadavatelé, kteří jsou uvedeni v příloze této rámcové smlouvy. Tato Rámcová smlouva dále vymezuje základní smluvní podmínky Prováděcích smluv.



Předmět Smlouvy

Předmětem této Rámcové smlouvy je závazek Dodavatele poskytovat níže uvedené služby v kvalitě a rozsahu specifikovaném v zadávací dokumentaci a v nabídce podané Dodavatelem na veřejnou zakázku a požadovaném touto smlouvou:

Poskytování hlasových a datových telekomunikačních služeb prostřednictvím mobilního operátora bude v tomto v rozsahu:

1. Poskytování hlasových služeb

Dodavatel poskytne hlasové služby se všemi následujícími součástmi:

* základní hlasové služby s pokrytím min. 95 % území ČR
* záznamová schránka
* zmeškané hovory formou SMS na číslo účastníka
* přesměrování hovoru
* signalizace dalšího příchozího hovoru
* přidržení hovoru
* konferenční hovory
* možnost skrytí telefonního čísla
* roaming (hovory mimo území ČR)
* podpora SMS technologie
* podpora MMS technologie
* zabezpečení proti neoprávněnému odposlechu a úniku dat o telekomunikačním provozu zadavatele.

**Speciální hlasové tarify**

Zadavateli budou poskytnuty následující speciální hlasové tarify:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Požadavek/Hlasový tarif | Tarif A | Tarif B | Tarif C | Tarif D | Tarif E |
| Volné minuty | neomezené | neomezené | 200 | 100 | 30 |
| Volné SMS | neomezené | neomezené | 200 | 100 | 30 |
| Volná data | FUP min.2GB\* | - | - | - | - |

\*po vyčerpání FUP/měsíc dojde ke snížení rychlosti bez účtování objemu stažených dat nad uvedený limit

Dodavatel se zavazuje, že účtování hovorů bude realizováno tak, že první minuta odchozího hovoru bude účtována jako celá a poté po sekundách s tím, že cena každé sekundy bude vždy rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu (60+1).

Dodavatel se zavazuje, že jím poskytované služby nebudou účtovány v závislosti na časovém rozmezí (ve špičce, mimo špičku atd.). Uchazeč uvedl v nabídce jednu jednotkovou cenu volání pro celé časové pásmo.

Dodavatel se zavazuje, že speciální hlasové tarify jsou zahrnuty do PPS (privátní podnikové sítě) s bezplatným voláním navzájem. Dodavatel se zavazuje zajistit bezplatné volání v rámci sítě PPS. Za zařazení SIM karty do PPS nebude dodavatel účtovat ani aktivační poplatek ani měsíční paušál (resp. je povinen zahrnout tyto náklady do ceny měsíčního paušálu za SIM kartu). Hovory v rámci PPS nebudou spotřebovávat volné minuty.

Dodavatel navrhl u speciálních hlasových tarifů cenu měsíčního poplatku a ceny hovorného. Ceny a další údaje vyplnil uchazeč do tabulky s tarify – Příloha č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy.

Zadavateli je umožněno, aby mohl po dobu platnosti smlouvy uzavřené s vybraným uchazečem současně využívat také standardní hlasové tarify, které jsou všeobecně dostupné v nabídce vybraného uchazeče a jsou platné Dodavatel se zavazuje, že tyto tarify byly rovněž zahrnuty do PPS.

1. Poskytování datových služeb

Dodavatel v rámci své nabídky předložil návrh řešení přístupu uživatelů služeb k Internetu s využitím mobilního telefonu i modemu – modem se vyžaduje ve formě USB modemu (v případě USB modemu se požaduje design „stick“ – obdobný jako USB „flash“ paměti) - pro připojení k mobilním datovým technologiím, popis nabízených mobilních datových technologií s uvedením maximální rychlosti, připojení, doby odezvy a dostupnosti pokrytí populace (nabízené technologie pro tarif, udávaná teoretická rychlost stahování dat alespoň 512 kb/s, musí být dostupné minimálně pro 95 % území ČR).

Dodavatel se zavazuje, že v místě připojení byla dodavatelem poskytována nabízená služba vždy s nejvyšší možnou dostupnou rychlostí datového připojení.

Dodavatel se zavazuje, že součástí předloženého návrhu řešení byla možnost využití existujících WiFi přístupových bodů jednotlivých uchazečů (HOT SPOTS).

Dodavatel se zavazuje poskytnout vzdálený nepřetržitý přístup ke kompatibilním službám provozovaným na Microsoft Exchange serveru zadavatele – jde o přístup k emailům, kalendáři, kontaktům a úkolům. Zadavatel používá zařízení BlackBerry s vlastní instancí BlackBerry Enterprise Service 10, pro nová zařízení s BB OS10 a BlackBerry Enterprise Server Expres pro starší zařízení s FW7.1.

Dodavatel se zavazuje poskytnout zadavateli pro případ poruchy dodaného přístroje zapůjčení adekvátního náhradního přístroje pro zabezpečení provozu uživatele telekomunikační služby během opravy, servisní pracovník, lze-li to v konkrétním případě provést, provede zálohu dat ze zařízení, případně přehrání dat do náhradního zařízení (po skončení opravy provede nahrání dat zpět), s takto získanými daty nesmí být nakládáno jakýmkoli neoprávněným způsobem.

**Speciální datové tarify v rámci hlasových tarifů**

Zadavateli budou poskytnuty k hlasovým tarifům na vyžádání aktivovat následující datové tarify:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Požadavek/Datový tarif | Tarif D1 | Tarif D2 | Tarif D3 | Tarif D4 | Tarif D5 | Tarif D6 BlackBerry |
| FUP min.\* | 150 MB | 400 MB | 3GB | 10 GB | 30 GB | - |

\* po vyčerpání FUP/měsíc dojde ke snížení rychlosti bez účtování objemu stažených dat nad uvedený limit

Uchazeč navrhl u speciálních datových tarifů v rámci hlasových tarifů cenu měsíčního poplatku. Ceny a další údaje vyplnil uchazeč do tabulky s tarify - příloha č. 2, která je nedílnou součástí zadávací dokumentace a této rámcové smlouvy.

**Speciální datové tarify pro zařízení k přístupu na internet**

Zadavateli budou poskytnuty datové tarify určené pouze pro zařízení k přístupu na internet (notebook, tablet, modem apod.):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Požadavek/Datový tarif | Tarif D7 | Tarif D8 | Tarif D9 |
| FUP min.\* | 3 GB | 10 GB | 30 GB |

\* po vyčerpání FUP/měsíc dojde ke snížení rychlosti bez účtování objemu stažených dat nad uvedený limit

Uchazeč navrhl u speciálních datových tarifů pro zařízení k přístupu na internet cenu měsíčního poplatku. Ceny a další údaje vyplnil uchazeč do tabulky s tarify - příloha č. 2, která je nedílnou součástí zadávací dokumentace a rámcové smlouvy.

1. Roaming (hovory mimo území ČR) a mezinárodní volání

Dodavatel bude dle požadavku této veřejné zakázky poskytovat služby roamingu a mezinárodní volání za alespoň standardních technických podmínek, za kterých dodavatel poskytuje tyto služby třetím subjektům. V rámci roamingu budou dostupné všechny služby, které jsou dostupné na území ČR. Zadavatel požaduje, aby služby roamingu a mezinárodního volání zahrnovaly minimálně všechny evropské státy (včetně nečlenů EU), Ruskou federaci a Spojené státy americké.

1. Zákaznická podpora

Dodavatel se zavazuje poskytnout bezplatné nepřetržité zákaznické podpory (24 hod. denně, 7 dní v týdnu) s určením konkrétní osoby uchazeče, která bude určeným partnerem pro zadavatele.

Každý pověřující zadavatel komunikuje s dodavatelem přímo bez zprostředkování centrálního zadavatele.

Dodávky nově objednaných SIM karet, telefonů, datových zařízení a příslušenství budou na náklady dodavatele doručeny kurýrní službou do 2 pracovních dnů od objednání na adresu určenou zadavatelem při objednávce, stejně jako vystavení a výměna vadných SIM karet a dodávky a aktivace náhradních SIM karet včetně jejich doručení zadavateli.

Zadavatel požaduje v případě, že SIM karta bude aktivována nebo odpojena v průběhu kalendářního měsíce, aby uchazeč účtoval poměrnou částku měsíčního paušálu za tarif.

Dodavatel navrhl způsob komunikace s pracovníky zadavatele, odpovědnými za podporu služeb. Povinností dodavatele je poskytnout bezplatný internetový nebo obdobný elektronický přístup k podrobným výpisům z účtů zadavatele s tím, že každý výpis konkrétní měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru uchazeče, ke kterému musí mít pověřené osoby zadavatele zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet. Dále dodavatel popsal možnost pro obměnu mobilních telefonů a zařízení pro připojení k internetu. Dodavatel se zavazuje poskytnout aplikaci umožňující vnitřní přeúčtování dle pravidel zadavatele, možnost tisku souhrnných či podrobných výpisů hovorů, možnost tvorby sestav na míru, možnost nastavení oprávnění dle fakturačních skupin apod.

1. Převedení stávajících služeb v případě volby jiného než stávajícího operátora

**Dodavatel v rámci své nabídky uvedl podrobný popis způsobu změny stávajícího mobilního operátora, a to v souvislosti se zahájením plnění předmětu veřejné zakázky**. Předpokládá se přenos stávajících účastnických čísel k novému operátoru (u některých stávajících čísel postupně po vypršení současného závazku). Vlastní přenos čísla k jinému operátoru se požaduje zdarma, v souladu se současnou obchodní praxí operátorů a platnou legislativou. Přenos telefonních čísel nesmí zásadním způsobem omezit provoz služeb na telefonních číslech zadavatele.

Přenesení telefonních čísel je požadováno bezplatně a nesmí zásadním způsobem omezit provoz služeb na telefonních číslech zadavatele. Případná dočasná nefunkčnost přenášeného telefonního čísla nesmí být delší než 12 hodin.

1. Ostatní provozní potřeby centrálního zadavatele

* výměna SIM zdarma stávajícímu účastníkovi v případě ztráty nebo potřeby novější verze SIM karty
* flexibilní změna SIM karet ve skupinách zdarma (přechod SIM mezi skupinami, příchod nové SIM nebo odchod staré SIM mimo uživatele) - možnost snížení nebo zvýšení počtu SIM karet v jednotlivých skupinách dle aktuální provozní potřeby centrálního zadavatele zdarma. Dodavatel bude i pro tyto případy zadavatelům garantovat nabídnuté jednotkové ceny a neprodleně po oznámení zadavatelem o zřízení nové SIM karty zahájí poskytování jednotlivých služeb na SIM kartu za podmínek sjednaných v rámci této veřejné zakázky. Dodavatel není oprávněn v takovém případě účtovat zadavateli jakékoli poplatky, sazby či náhrady.
* vytvoření fakturačních skupin pro zaměstnance a rodinné příslušníky zadavatele - zasílání faktur na korespondenční adresy jednotlivých fakturačních skupin
* změna fakturačních údajů (např. fakturační adresy, fakturační skupiny apod.)
* blokace a reaktivace MMS, SMS, datových služeb, roamingu, mezinárodních hovorů

1. Rozšířená servisní podpora centrálního zadavatele

V případě poruchy dodaného přístroje vyžaduje centrální zadavatel zapůjčení adekvátního náhradního přístroje pro zabezpečení provozu uživatele během opravy. Servisní pracovník dodavatele, je-li to možné, v takovém případě provede zálohu dat ze zařízení, případně přehrání dat do náhradního zařízení. Po skončení opravy provede nahrání dat zpět. Dodavatel je srozuměn s tím, že s daty takto získanými nebude neoprávněně nakládáno.

**Předmětem smlouvy je též** dodání přístrojů a zařízení používaných v rámci mobilních telekomunikačních služeb (zejména mobilní telefony), tzv. budgetu.

Předpokládaná výše budgetu bude činit 10 % z roční předpokládané hodnoty veřejné zakázky, tj. 180.000,- Kč bez DPH za 1 rok. Jeho skutečná výše však bude vypočítána za jednotlivé měsíce, a to tímto způsobem: skutečná cena vyfakturovaná zadavatelům za jeden měsíc (tj. 1/12 roku) v Kč bez DPH bude vynásobena patřičnými procenty (tj. 10 %). Takto vypočítaná částka bude k dispozici zadavatelům pro využití od následujícího měsíce. Uvedený postup se bude každý měsíc opakovat. Budget bude poskytován dle nacenění uvedeného v katalogu dodavatele, jenž byl součástí nabídky dodavatele. V průběhu doby plnění veřejné zakázky bude moct být katalog aktualizován s ohledem na měnící se podmínky v oblasti mobilní telefonie, tyto aktualizace však nesmí být k tíži zadavatelů. Není stanovena lhůta, během které musí zadavatelé tento budget využít.

2. Objednatel je oprávněn vyzvat Dodavatele k poskytnutí plnění v souladu s touto Rámcovou smlouvou. Objednatel není povinen tuto výzvu učinit.

3. Dodavatel, se kterým bude uzavřena Prováděcí smlouva, se zavazuje provádět pro Objednatele služby za podmínek uvedených v této Rámcové smlouvě a následně uzavřené Prováděcí smlouvě.

4. Objednatel se zavazuje zaplatit za poskytované služby v souladu s touto Rámcovou smlouvou a Prováděcí smlouvou cenu sjednanou v příslušné Prováděcí smlouvě.

1. Bližší specifikace a požadavky Objednatele na služby budou vymezeny v písemné výzvě k poskytnutí plnění.
2. Dodavatel je povinen sdělit centrálnímu zadavateli objem plnění, který byl realizován na základě této rámcové smlouvy a k ní uzavřených prováděcích smluv za příslušné období (čtvrtletí či rok), aby jej centrální zadavatel mohl uveřejnit na věstníku veřejných zakázek, jak mu ukládá zákon o veřejných zakázkách.

Prováděcí smlouvy a postup jejich uzavření

1. Na základě Prováděcí smlouvy poskytuje Dodavatel dílčí plnění z rámce sjednaného touto Rámcovou smlouvou. Počet Prováděcích smluv je neomezený, celková předpokládaná cena plnění dle Prováděcích smluv činí 3.600.000,- Kč bez DPH za 24 měsíců plnění. Plnění zadávaná dle Prováděcích smluv jsou veřejnými zakázkami ve smyslu zákona o veřejných zakázkách a budou v souladu s ustanovením § 89 odst. 6 písm. a) zákona o veřejných zakázkách uzavírány postupem podle ustanovení § 92 odst. 1. písm. a) zákona o veřejných zakázkách.
2. Tato Rámcová smlouva bude plněna na základě písemných výzev k poskytnutí plnění v podobě závazného vzoru Prováděcí smlouvy, který tvoří Přílohu č. 3 této Rámcové smlouvy.
3. Návrh prováděcí smlouvy je Dodavatel povinen ve lhůtě do 7 pracovních dnů od jejího obdržení podepsat osobou oprávněnou jednat jménem či za uchazeče a doručit Objednateli. Návrh bude v souladu s podmínkami obsaženými v rámcové smlouvě a nabídkou dodavatele, kterou učinil v prvotním zadávacím řízení.

Cena za plnění dle Prováděcích smluv

1. Celková cena za poskytování služeb byla stanovena v maximální výši 3.600.000**,-** Kč bez DPH, kterou Objednatel není povinen vyčerpat v plném rozsahu (dále jen „celková cena“). Cena za služby poskytované Dodavatelem dle konkrétní Prováděcí smlouvy bude odpovídat cenám uvedeným v Příloze č. 2 této Rámcové smlouvy. Ceny zde uvedené jsou stanoveny jako ceny závazné, nejvýše přípustné a nepřekročitelné.
2. Dodavatel výslovně prohlašuje a ujišťuje Objednatele, že ceny služeb dle konkrétní Prováděcí smlouvy již v sobě budou zahrnovat nejen veškeré režijní náklady Dodavatele spojené s plněním dle této Rámcové smlouvy a Prováděcí smlouvy, ale také i dostatečnou míru zisku zajišťující řádné plnění této Rámcové smlouvy a Prováděcí smlouvy z jeho strany. Cena za služby dle konkrétní Prováděcí smlouvy bude cenou konečnou, nejvýše přípustnou a nemůže být změněna. Součástí ceny jsou také veškeré úpravy poskytování služeb související s jakýmikoliv zákonnými požadavky v návaznosti na přijaté legislativní změny.
3. Cena plnění bude upravena o případnou zákonnou procentní změnu DPH, a to ode dne účinnosti změny.
4. Objednatel má právo cenu plnění přiměřeně snížit v případě, že mu nebude plnění poskytnuto v celém rozsahu.

Platební podmínky

* 1. Úhrada za poskytnuté služby včetně SIM karet bude hrazena Dodavateli vždy jednou měsíčně zpětně za uplynulý kalendářní měsíc (zúčtovací období) na základě faktur (daňových dokladů) vystavených Dodavatelem a to dle seznamu SIM karet (telefonních čísel), případně obdobných zařízení, užívaných Objednatelem.
  2. Daňový doklad musí obsahovat číslo této Rámcové smlouvy, číslo konkrétní Prováděcí smlouvy a náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona o dani z přidané hodnoty a zákona o účetnictví v platném znění. V případě, že daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystaven v souladu s touto Rámcovou smlouvou, je Objednatel oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět k doplnění Dodavateli, aniž se dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného daňového dokladu Objednateli.
  3. Fakturu (daňový doklad) vztahující se k pověřujícím zadavatelům bude zasílána Dodavatelem zasílat na adresy konkrétních pověřujících zadavatelů, se kterými Dodavatel uzavře Prováděcí smlouvu. Uvedená faktura bude těmito pověřujícími zadavateli hrazena. Faktura bude obsahovat přílohy po jednotlivých telefonních číslech (telefonní číslo, zúčtovací období, celková částka bez DPH). Měsíční plnění je vždy samostatným zdanitelným plněním.
  4. Splatnost daňového dokladu vystaveného Dodavatelem je třicet (30) kalendářních dní ode dne jeho doručení Objednateli, spolu s veškerými požadovanými dokumenty. Faktura se považuje za uhrazenou dnem, kdy je částka odepsána z účtu subjektu, který je povinen ji dle výše uvedených ustanovení zaplatit.
  5. Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy na cenu a to ani v souvislosti s poskytováním SIM karet.

1. Objednatel je povinen hradit pouze služby skutečně poskytnuté Dodavatelem.
2. Dodavatel se zavazuje poskytnout součinnost spočívající v podrobné specifikaci jednotlivých součástí realizace plnění předmětu zakázky, která budou součástí příslušného daňového dokladu (faktury) a to tak, aby byla v souladu s platnými účetními a daňovými předpisy a všichni Pověřující zadavatelé ji takto mohli zahrnout do svého účetnictví zejména za účelem řádného vedení evidence majetku v souladu s těmito právními předpisy.

Doba, podmínky poskytování služeb dle Prováděcích smluv

1. Dodavatel je povinen poskytovat služby sjednané v příslušné Prováděcí smlouvě Objednateli po dobu 24 měsíců.
2. O poskytování služeb je Dodavatel povinen vypracovat rozpis dílčích úhrad a rozpis poskytnutých služeb, které budou přílohou každého vyúčtování.
3. Při předání služby předá Dodavatel Objednateli i veškeré návody (manuály) k použití, doklady a dokumenty, které se ke službě či se službou dodanému zboží vztahují a jež jsou obvyklé, nutné či vhodné k využití služby či se službou dodaného zboží. Veškeré návody (manuály) k použití, doklady a dokumenty budou v českém jazyce a okamžikem jejich předání Objednateli se stávají jeho výlučným vlastnictvím.
4. Pokud bude součástí služby dodávka zboží, bude toto zboží zabaleno způsobem obvyklým pro takové zboží s přihlédnutím k místu dodání zboží a způsobu přepravy tak, aby bylo zajištěno uchování, ochrana a jakost zboží a zboží bylo zajištěno proti poškození mechanickými a atmosférickými vlivy. Na obalu musí být vhodným způsobem vyznačen druh zboží a jeho množství, popř. další sjednané či obvyklé údaje.
5. Spolu s případně dodávaným zbožím budou Objednateli předány veškeré návody (manuály) k použití, doklady a dokumenty (např. prohlášení o shodě), které se ke zboží vztahují a jež jsou obvyklé, nutné či vhodné k převzetí a k užívání zboží. Veškeré návody (manuály) k použití, doklady a dokumenty budou v českém jazyce a okamžikem jejich předání Objednateli se stávají jeho výlučným vlastnictvím.

Záruční podmínky, odpovědnost za vady

Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

Dodavatel zaručuje Objednateli, že poskytované služby:

1. budou plně funkční a způsobilé pro použití k určenému či obvyklému účelu,
2. budou odpovídat sjednané specifikaci,
3. budou splňovat veškeré nároky a požadavky českého právního řádu.

Reklamaci vyúčtovaných služeb může Objednatel uplatnit písemně na kontaktní adresu Dodavatele za podmínek a ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejích zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „zákon o elektronických komunikacích).

Dodavatel je povinen reklamaci vyřídit nejpozději ve lhůtě stanovené zákonem o elektronických komunikacích. V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace ze strany Dodavatele, je Objednatel oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.

VII.

Záruční servis

1. Záručním servisem se rozumí taková činnost Dodavatele, která předchází vzniku vad a slouží k uchování vlastností poskytnutého plnění.
2. Dodavatel se dále zavazuje bezplatně:
   1. dbát o to, aby služba odpovídala technickým a provozním standardům a dbát o co nejvyšší dostupnost služby;
   2. provádět běžnou údržbu tak, aby závady byly minimalizovány, popřípadě odstraněny bez zbytečného prodlení po jejich vzniku;
   3. plánovat veškeré činnosti s omezením kvality nebo dostupnosti služeb tak, že min. 7 dní dopředu projedná Dodavatel omezení provozu s Objednatelem a oboustranně domluví dobu nutného omezení kvality nebo dostupnosti;
   4. na žádost Objednatele nabídnout, projednat a popřípadě uzavřít smlouvu o vyšší dostupnosti a kvalitě služeb.
3. Kontaktní údaje:
   1. Zákaznické centrum: tel.: [·], Helpdesk: [·]
   2. Technická podpora: tel.: [·], helpdesk: [·]

Dodavatel se zavazuje, že v případě jakékoli vady nahlášené ze strany uživatelů Objednatele, odstraní vadu bez zbytečného odkladu po telefonicky či přes e-mail, bude-li to povaha vady připouštět, nebo prostřednictvím servisního technika přímo v sídle Objednatele.

VIII.

Sankce

1. V případě prodlení Dodavatele s aktivací či deaktivací roamingu na užívaných SIM kartách, (jeho zapojení a vypojení během lhůty 2 hodin na žádost kontaktní osoby Objednatele, nejdéle však do 24 hodin od přijetí požadavku), je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu, která je stanovena ve výši 500,- Kč za každý, byť jen započatý den prodlení či nedodání výše uvedené služby, a to za každý případ prodlení samostatně.
2. V případě, že je Dodavatel v prodlení s poskytnutím služby zabezpečení prioritního volání v mobilní síti déle než 90 dnů od zahájení plnění předmětu smlouvy, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý započatý den prodlení.
3. V případě prodlení Objednatele (konkrétního povinného subjektu) s úhradou řádně vystavených a doručených faktur (daňových dokladů), je Objednatel povinen uhradit Dodavateli úrok z prodlení v zákonné výši.
4. Dodavatel se zavazuje provádět migrace telefonních čísel zdarma. Telefonní číslo bez závazku požaduje zmigrovat ve lhůtě do 60 kalendářních dnů od podpisu smlouvy na plnění této veřejné zakázky. Pokud Dodavatel tento termín nesplní, tak Objednatel požaduje smluvní pokutu ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení za každou jednotlivou SIM kartu kromě případů, kdy Dodavatel prokáže, že nedodržení tohoto termínu je způsobeno okolnostmi, které nemohl ovlivnit. Telefonní čísla se závazkem budou migrována po jejich vypršení.
5. V případě porušení závazku Dodavatele podle čl IX. odst. 2 této Smlouvy, je dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč.
6. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé škody a ušlý zisk v celém rozsahu způsobené škody.
7. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 15 dnů od dne písemné výzvy strany oprávněné k jejímu uhrazení straně povinné.
8. Jakékoli další sankce Dodavatele vůči Objednateli jsou nepřípustné.

IX.

Subdodavatelé

Dodavatel může pověřit plněním této Rámcové smlouvy jinou osobu, jestliže z povahy plnění nevyplývá nic jiného. Dodavatel písemně sdělí nejpozději před uzavřením Prováděcí smlouvy Objednateli všechny případné části plnění, které budou dodávat subdodavatelé a identifikační údaje těchto subdodavatelů. Objednatel si současně vyhrazuje právo předem písemně odsouhlasit či neodsouhlasit subdodavatele a subdodávky s tím, že se zavazuje takový souhlas bezdůvodně neodepřít. V případě jeho odepření, však není Dodavatel oprávněn pověřit plněním této Rámcové smlouvy jinou osobu. Za plnění subdodavatelů Dodavatel odpovídá jako za své plnění, včetně odpovědnosti za důsledky vzniklé při porušení smluvních závazků.

Dodavatel musí plnit povinnost vyplývající z ustanovení § 147a zákona o veřejných zakázkách.

X.

Závazky smluvních stran při plnění dle Prováděcích smluv

1. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Dodavatele během plnění předmětu této Rámcové smlouvy, je-li to nezbytné, přístup na příslušná pracoviště Objednatele a součinnost nezbytnou k provedení předmětu plnění. Dodavatel se zavazuje dodržovat v objektech Objednatele příslušné vnitřní pokyny a směrnice stanovující provozně technické a bezpečnostní podmínky pohybu osob v objektech Objednatele. Při plnění této Rámcové smlouvy v objektech Objednatele musí Dodavatel v maximální míře respektovat nutnost zajištění nerušeného užívání objektů jejich uživateli.
2. Dodavatel je povinen postupovat při plnění této Rámcové smlouvy svědomitě a s řádnou a odbornou péčí. Dodavatel je povinen pověřit plněním závazků z této Rámcové smlouvy pouze ty své zaměstnance, kteří jsou k tomu odborně způsobilí. Při poskytování služeb je Dodavatel vázán touto Rámcovou smlouvou, zákony, obecně závaznými právními předpisy a pokyny Objednatele, pokud tyto nejsou v rozporu s těmito normami nebo zájmy Objednatele. Dodavatel potvrzuje, že Objednatel mu před podpisem této Rámcové smlouvy předal všechny podklady nutné k řádnému provedení služeb. Dodavatel je povinen při výkonu své činnosti včas písemně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů, jejichž následkem může vzniknout škoda nebo nesoulad se zákony nebo obecně závaznými právními předpisy. Pokud Objednatel navzdory tomuto upozornění trvá na svých pokynech, Dodavatel neodpovídá za jakoukoli škodu vzniklou v této příčinné souvislosti.
3. Dodavatel se zavazuje, že při své činnosti bude dbát, aby nebyla poškozena dobrá obchodní pověst a obchodní firma Objednatele. Při poskytování služeb musí Dodavatel vždy sledovat zájmy Objednatele. Dodavatel se zavazuje nevyvíjet jakékoliv aktivity, a to jak přímo, tak zprostředkovaně, které jsou v rozporu se zájmy Objednatele ve všech oblastech jeho činnosti.
4. Při plnění této Rámcové smlouvy je Dodavatel vázán touto Rámcovou smlouvou, zákony, obecně závaznými právními předpisy a pokyny Objednatele, pokud tyto nejsou v rozporu s těmito normami nebo zájmy Objednatele. Dodavatel je povinen včas písemně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů, jejichž následkem může vzniknout škoda nebo nesoulad se zákony nebo obecně závaznými právními předpisy. Pokud Objednatel navzdory tomuto upozornění trvá na svých pokynech, Dodavatel neodpovídá za jakoukoli škodu vzniklou v této příčinné souvislosti.
5. Dodavatel se zavazuje:
   1. informovat neprodleně Objednatele o všech skutečnostech majících vliv na plnění dle této Rámcové smlouvy,
   2. plnit řádně a ve stanoveném termínu své povinnosti vyplývající z této Rámcové smlouvy,
   3. požádat včas Objednatele o potřebnou součinnost za účelem řádného plnění této Rámcové smlouvy,
   4. na vyžádání Objednatele se zúčastnit osobní schůzky, pokud Objednatel požádá o schůzku nejpozději 5 pracovních dnů předem. V mimořádně naléhavých případech je možno tento termín po dohodě obou smluvních stran zkrátit.
6. Smluvní strany konstatují, že označily při jednání o uzavření této smlouvy všechny informace týkající se činnosti, postupu, strategických plánů a záměrů, know-how, účetních a daňových skutečností smluvních stran jako důvěrné.
7. Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích a ochrany důvěrných informací podle této smlouvy se vztahuje na smluvní strany i na všechny třetí osoby, které některá ze smluvních stran přizve podle této smlouvy nebo s předchozím písemným souhlasem strany druhé, byť i k parciálnímu jednání, nebo které se vzájemně si sdělovanými skutečnostmi jinak seznámí.
8. Smluvní strana je oprávněna sdělit důvěrné informace třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany s tím, že tento souhlas je vázán na povinnost zavázat tuto třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s důvěrnými a na souhlas této třetí osoby, že závazek přijímá, a to alespoň v rozsahu stanoveném touto smlouvou; tím nejsou dotčeny povinnosti smluvních stran stanovené právními předpisy pro nakládání s informacemi označenými těmito předpisy za důvěrné.
9. Důvěrnými informacemi nejsou nebo přestávají být:
   1. informace, které byly v době, kdy byly smluvní straně poskytnuty, veřejně známé,
   2. informace, které se stanou veřejně známými poté, co byly smluvní straně poskytnuty, s výjimkou případů, kdy se tyto informace stanou veřejně známými v důsledku porušení závazků smluvní strany podle této dohody,
   3. informace, které byly smluvní straně prokazatelně známé před jejich poskytnutím,
   4. informace, které je smluvní strana povinna sdělit oprávněným osobám na základě platných právních předpisů.
10. Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé smluvní strany, předmětu plnění této smlouvy nebo s předmětem plnění související. Veškeré takové skutečnosti jsou považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství.
11. S odkazem na zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, se dodavatel dále zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a datech (osobních či jiných), o nichž se dozvěděly při výkonu své práce, včetně těch, které dodavatelé evidují pomocí výpočetní techniky, či jinak. Za porušení tohoto závazku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch dodavatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými. Za porušení tohoto závazku je dodavatel povinen zaplatit druhé smluvní straně v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 100 000,-Kč,
12. Závazky smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.

XI.

Doba trvání této Rámcové smlouvy

* + 1. Tato Rámcová smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Smluvními stranami této Rámcové smlouvy.
    2. Tato Rámcová smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 24 měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy. Tímto není dotčeno právo ukončit trvání smluvního vztahu rovněž na základě příslušných ustanovení obecně závazných právních předpisů z důvodu porušení povinnosti některou ze smluvních stran.
    3. Tato Rámcová smlouva zaniká zčásti předčasně před sjednanou dobou trvání ze zákonných důvodů, písemnou dohodou Smluvních stran, nebo z důvodů uvedených v této Rámcové smlouvě a dále výpovědí v případě, že:

a. Dodavatel není schopen poskytovat jakoukoli ze služeb;

* 1. výpadek poskytovaných služeb bude trvat déle než 48 hodin;
  2. nedojde-li během 90 dní ke změně v reklamované službě, a pokud Dodavatel neprokáže, že vynaložil maximální úsilí ke zlepšení její kvality.

Ve výše uvedených případech výpovědní lhůta činí 3 měsíce, v případě písm. a) a písm. b) se jedná o podstatné porušení smlouvy a Objednatel může vypovědět smlouvu okamžitě, resp. dnem následujícím po dni doručení písemné výpovědi Dodavateli.

4. Objednatel má právo vypovědět i příslušnou Prováděcí smlouvu z výše uvedených důvodů.

1. Výpovědí nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany informací, náhrady škody a ustanovení týkajících se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že trvají i po skončení smlouvy.

**XII.**

**Závěrečná ustanovení**

1. Objednatel je od Dodavatele, po uplynutí každého roku účinnosti této Rámcové smlouvy oprávněn požadovat, maximálně v rozsahu, který byl požadován v Zadávacím řízení na uzavření této Rámcové smlouvy, prokázání kvalifikace nebo její části. Objednatel je povinen Dodavateli pro účely prokázání splnění kvalifikace poskytnout lhůtu alespoň v rozsahu, v jakém byla stanovena lhůta pro prokazování splnění kvalifikace při zadávání této Rámcové smlouvy. Pokud Dodavatel, neprokáže splnění požadované kvalifikace, není Objednatel oprávněn vyzvat k poskytnutí plnění nebo k podání nabídky do doby prokázání požadované kvalifikace.

1. Dodavatel prohlašuje, že ke dni podpisu této smlouvy není nespolehlivým plátcem DPH dle § 106 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, platném znění, a není veden v registru nespolehlivých plátců DPH. Dodavatel se dále zavazuje uvádět pro účely bezhotovostního převodu pouze účet, či účty, které jsou správcem daně zveřejněny způsobem umožňujícím dálkový přístup dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V případě, že se Dodavatel stane nespolehlivým plátcem DPH, je povinen tuto skutečnost oznámit objednateli nejpozději do 5 pracovních dní ode dne, kdy tato skutečnost nastala, přičemž oznámením se rozumí den, kdy objednatel předmětnou informaci prokazatelně obdržel.
2. V případě, že Všeobecné obchodní podmínky Dodavatele jsou dodavatelem k této (rámcové) Smlouvě dodány, se použijí na práva a povinnosti smluvních stran dle (rámcové) Smlouvy pouze v případě, že je to pro Objednatele příznivější.
3. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva nepodléhá obchodnímu tajemství, pokud si to smluvní strany výslovně nedohodnou; smluvní strany souhlasí s tím, aby veškeré informace obsažené v této smlouvě, včetně jejího úplného textu, byly poskytnuty třetím osobám na jejich žádost v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
4. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Dodavatel výslovně souhlasí se zveřejněním smlouvy po jejím podpisu oběma stranami.
5. Dodavatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží a služeb z veřejných výdajů. K řešení případných sporů, pokud nedojde k dohodě, bude věcně příslušný soud podle sídla Objednatele.
6. Dodavatel se dále zavazuje poskytovat Objednateli v souvislosti s plněním dle této Rámcové smlouvy součinnost, aby Objednatel mohl dostát svým povinnostem dle § 147a zákona o veřejných zakázkách, zejména mu na jeho žádost poskytne seznam subdodavatelů podílejících se na plnění.
7. Tato Rámcová smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku a zákona o veřejných zakázkách, zákonem o elektronických komunikacích, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Veškeré spory mezi Smluvními stranami vzniklé z této Rámcové smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou řešeny pokud možno nejprve smírně.
8. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
9. Smluvní strany tímto prohlašují, že neexistuje žádné ústní ujednání, smlouva či řízení některé Smluvní strany, které by nepříznivě ovlivnilo výkon jakýchkoliv práv a povinností dle této Rámcové smlouvy. Zároveň potvrzují svým podpisem, že veškerá ujištění a dokumenty dle této Rámcové smlouvy jsou pravdivé, platné a právně vymahatelné.
10. Tato Rámcová smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každý bude považován za prvopis. Každá Smluvní strana obdrží po dvou stejnopisech této Rámcové smlouvy.
11. Na důkaz toho, že Smluvní strany s obsahem této Rámcové smlouvy souhlasí, rozumí jí a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tato Rámcové smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle prosté tísně.

**XIII.**

**Kontaktní osoby Dodavatele:**

Kontaktní osoba

Jméno: [·]

Adresa: [·]

Telefon: [·]

E-mail: [·]

Kontaktní osoba

Jméno: [·]

Adresa: [·]

Telefon: [·]

E-mail: [·]

V případě změny kontaktní osoby je povinen Dodavatel i Objednatel se navzájem písemně informovat bez zbytečného odkladu poté, co ke změně této osoby dojde.

V ............... dne ........................ V..................... dne .........................

....................................... .......................................

Objednatel Dodavatel

Město Vsetín Označení dodavatele

Bc. Iveta Táborská Jméno, příjmení, titul

starostka funkce

Seznam příloh:

Příloha č. I Seznam pověřujících zadavatelů

Příloha č. II Tabulka s tarify (vyplněná dodavatelem) s uvedením cen

Příloha č. III Prováděcí smlouva o poskytnutí služeb (včetně jejich příloh)