**Rámcová dohoda na poskytovanie služieb č.** **C-NBS1-000-094-443**

uzatvorená podľa ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka

v znení neskorších predpisov a podľa § 83 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

(ďalej len „rámcová dohoda“)

#### **Článok I.**

#### **Zmluvné strany**

**Objednávateľ:**

Názov: Národná banka Slovenska

Sídlo: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava

Zastúpená: <vyplní verejný obstarávateľ>

IČO: 30844789

DIČ: 2020815654

IČ DPH: SK2020815654

Bankové spojenie: Národná banka Slovenska

Číslo účtu (IBAN): SK07 0720 0000 0000 0000 1919 *–* platí pre domáceho poskytovateľa

SK60 0720 0000 0000 0000 2129 *–* platí pre zahraničného poskytovateľa

Národná banka Slovenska je zriadená zákonom NR SR č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska v znení neskorších predpisov

(ďalej len „objednávateľ“)

a

**Poskytovateľ**:

Obchodné meno: <vyplní uchádzač>

Sídlo: <vyplní uchádzač>

Zastúpený: <vyplní uchádzač>

IČO: <vyplní uchádzač>

DIČ: <vyplní uchádzač>

IČ DPH: <vyplní uchádzač>

Bankové spojenie: <vyplní uchádzač>

Číslo účtu (IBAN): <vyplní uchádzač>

Zapísaný: <vyplní uchádzač>

(ďalej len „poskytovateľ“)

(objednávateľ a poskytovateľ ďalej spolu označovaní ako „zmluvné strany“)

#### **Článok II.**

#### **Preambula**

Túto rámcovú dohodu uzatvárajú zmluvné strany ako výsledok verejného obstarávania podľa § 66 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej ako „ZVO“) za účelom zabezpečenia predmetu zákazky s názvom „**Zabezpečenie prepravy osôb a súvisiacich služieb pri pracovných cestách**“.

#### **Článok III.**

#### **Účel rámcovej dohody a výklad pojmov**

1. Účelom tejto rámcovej dohody je zabezpečiť pre zamestnancov objednávateľa a osoby, ktoré nie sú zamestnancami objednávateľa, ale ktoré sa majú zúčastniť podujatia organizovaného objednávateľom efektívne a zároveň pre objednávateľa hospodárne poskytovanie služieb spočívajúce v zabezpečovaní leteniek, cestovných lístkov, hotelového ubytovania a cestovného poistenia, ktoré sú spojené s asistenčnými a informačnými službami. Cieľom je pre NBS dosiahnuť maximálne dostupné a plynulé poskytovanie služieb s vysokým komfortom pre koncových užívateľov poskytovaných služieb.
2. Na účely výkladu tejto rámcovej dohody sa týmito pojmami uvedenými v tejto rámcovej dohode rozumie:

**Poverená osoba** – zamestnanec objednávateľa resp. osoba v pracovnoprávnom vzťahu
s objednávateľom, ktorý vykonáva činnosti spočívajúce vo výbere vhodného leteckého spojenia, ubytovania, cestovného lístka a poistenia pre osoby, ktoré nie sú zamestnancami objednávateľa alebo ktoré sa majú zúčastniť podujatia organizovaného objednávateľom

a činnosti spočívajúcej vo vystavovaní objednávky na poskytnutie služby v zmysle tejto rámcovej dohody a kontroly správnosti fakturovaných služieb;

**Zamestnanec** – objednávateľov zamestnanec, ktorý je koncový užívateľ poskytovaných alebo sprostredkovaných služieb v zmysle tejto rámcovej dohody;

**Osoba určená objednávateľom** (externista, zahraničná osoba) – osoba, ktorá nie je zamestnancom objednávateľa, ale má jej byť poskytovaný určitý rozsah plnenia v zmysle tejto rámcovej dohody ako koncovému užívateľovi predmetu plnenia;

**Mobilná aplikácia** – je softvérová aplikácia vyvinutá špeciálne na použitie v malých bezdrôtových počítačových zariadeniach, ako sú smartfóny a tablety a nie na stolné alebo prenosné počítače, pričom pre plnenie podľa tejto rámcovej dohody sa má zato,
že poskytovateľ poskytne pre plnenie tejto rámcovej dohody už hotové vyvinuté riešenie aplikácie, ktoré bez programátorských úprav spĺňa požiadavky na ňu kladené podľa tejto rámcovej dohody;

**Webový portál** – webový server, ktorý prináša a prezentuje informácie súvisiace s plnením tejto rámcovej dohody pre objednávateľa jednotným spôsobom a všetky funkcionality požadované objednávateľom podľa tejto rámcovej dohody. Spĺňa základné vlastnosti portálov ako ochranu dát, prístup k dátam, komunikáciu koncového užívateľa, vyhľadávanie, prezentáciu obsahu, zosobnené užívateľské prostredie.

**Rezervačný agent** – pracovník poskytovateľa, prostredníctvom ktorého sa poskytuje predmet rámcovej dohody a ktorý bol predmetom vyhodnocovania ponuky poskytovateľa v predmetnej zákazke.

#### **Článok IV.**

#### **Predmet rámcovej dohody**

# Predmetom rámcovej dohody je poskytovanie komplexných služieb týkajúcich sa zabezpečovania pracovných ciest pre objednávateľa do všetkých svetových destinácií, a to prostredníctvom sprostredkovania prepravy osôb (tiež ich batožiny), ubytovania a poistenia. So zabezpečením prepravných, ubytovacích a poisťovacích služieb je spojené aj poskytovanie asistenčných a informačných služieb.

# Sprostredkovanie prepravných služieb pozostáva zo zabezpečenia cestovných lístkov pre leteckú dopravu (ďalej len „letenky“) a cestovných lístkov pre ostatné druhy dopravy v príslušných cestovných triedach do všetkých svetových destinácií.

# V rámci sprostredkovania **leteckej dopravy** poskytovateľ zabezpečuje pre objednávateľa rezerváciu, kúpu, vystavenie a elektronické doručenie jednosmerných a/alebo spiatočných leteniek (vrátane batožiny) a do destinácií určených objednávateľom. Zabezpečujú sa primárne priame lety a na cieľové letisko s najkratšou časovou dostupnosťou k miestu pracovného podujatia alebo ubytovania. V súvislosti so zabezpečením leteckej dopravy môže na základe požiadaviek objednávateľa resp. zamestnanca alebo poverenej osoby dochádzať aj k zmene rezervácií alebo leteniek alebo k ich stornu. Poskytovateľ informuje objednávateľa o možnostiach storna pri konkrétnej letenke, ktoré stanovuje letecká spoločnosť. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať zmenu rezervácie letenky (napr. zmena letu, zmena miesta alebo trasy, bez obmedzenia až do dňa vystavenia letenky a za podmienok jednotlivých leteckých spoločností). Poskytovateľ sa zaväzuje využívať pre rezerváciu leteniek **minimálne dva globálne distribučné systémy**.

# V rámci sprostredkovania služieb **ostatnej dopravy** poskytovateľ zabezpečuje pre objednávateľa rezerváciu, kúpu a doručenie cestovných lístkov pre verejnú osobnú cestnú alebo železničnú dopravu a pre mestskú hromadnú dopravu (ďalej len „cestovné lístky“). Predmetom rámcovej dohody je zabezpečenie prepravných služieb resp. cestovných lístkov aj pre iné typy dopravy (ako napr. lodná doprava, lanové dráhy, trajekty), a to aj pre skupiny s počtom 10 a viac osôb. V súvislosti so zabezpečením ostatnej dopravy môže na základe požiadaviek objednávateľa resp. zamestnanca alebo poverenej osoby dochádzať aj k zmene rezervácií cestovných lístkov alebo k ich stornu, pričom tieto úkony vykoná poskytovateľ.

# V rámci sprostredkovania **ubytovacích služieb** poskytovateľ zabezpečuje rezerváciu, kúpu hotelového ubytovania pre objednávateľa v destináciách určených objednávateľom a elektronické doručenia potvrdenia o rezervácii objednávateľovi. Zabezpečuje sa ubytovanie v ubytovacích zariadeniach s raňajkami a primárne v čo najkratšej vzdialenosti od miesta pracovného podujatia. V súvislosti so zabezpečením ubytovacích služieb môže na základe požiadaviek objednávateľa resp. zamestnanca alebo poverenej osoby dochádzať aj k zmene rezervácií ubytovania alebo k jeho stornu, pričom tieto úkony vykoná poskytovateľ.

# Predmetom sprostredkovania **poisťovacích služieb** je zabezpečenie komerčného cestovného poistenia na zahraničnú pracovnú cestu alebo tuzemskú pracovnú cestu (ďalej „pracovná cesta“) pre objednávateľa a doručenie cestovného poistenia elektronicky objednávateľovi.

# Predmetom **asistenčných a informačných služieb** je:

# poskytovanie kompletného poradenstva súvisiaceho s manažmentom rezervácií (rezervácia, zmena, storno, zabezpečenie náhradného cestovného lístka alebo ubytovania spracovanie náhradných plánov v prípade vzniku nepredvídateľných situácií),

# poskytovanie telefonickej a emailovej podpory operátora v slovenskom alebo českom jazyku 24 hodín denne a 365 dní v roku (ďalej ako „24/7“) počas celého trvania rámcovej dohody (a vo vzťahu k objednaným službám aj po skončení rámcovej dohody),

# poskytovanie predcestovnej, technickej a administratívnej asistencie v slovenskom alebo českom jazyku (zahŕňajúcej informácie o destináciách, o podmienkach vstupu do krajiny (vízových, bezpečnostných, zdravotných a pod.), presný časový a geografický plán cesty, a to dátum a miesto požadovaného odletu a príletu s uvedením prípadného prestupu a dĺžky letu, informácie o zmenách času odletu/príletu, o prestupoch, o spôsobe dopravy z letiska alebo na letisko, informácie o dopravcovi a ubytovacom zariadení a o vzniku nepredvídateľných situácií, znemožňujúcich alebo ohrozujúcich uskutočnenie pracovnej cesty osôb objednávateľa),

1. zabezpečenie bezodkladného informovania o štrajkoch leteckých spoločností a s tým súvisiacimi obmedzeniami v leteckej doprave,

# riešenie urgentných situácií počas ciest objednávateľa resp. zamestnancov a osôb určených objednávateľovom,

# pomoc pri riešení reklamácii s dopravcami a ubytovacími zariadeniami v súvislosti so službami podľa tejto rámcovej dohody,

# pomoc a súčinnosť pri riešení poistných udalostí v súvislosti so službami podľa tejto rámcovej dohody,

# zabezpečenie poskytnutia prístupu do webového portálu a mobilnej aplikácie,

# poskytovanie informácií o presnej štruktúre ceny letenky alebo cestovného lístka,

# spravovanie kont objednávateľa v korporátnych benefičných programoch a využívanie benefitov v prospech objednávateľa,

# vyhotovenie súhrnnej správy o službách poskytnutých podľa tejto rámcovej dohody za 12 mesiacov a jej predloženie objednávateľovi resp. poverenej osobe objednávateľa,

# poskytovanie podkladov pre výpočet uhlíkovej stopy za služby poskytnuté podľa tejto rámcovej dohody,

# poradenstvo a konzultácie pri tvorbe cestovnej politiky objednávateľa v slovenskom alebo českom jazyku,

# možnosť zmeny alebo úpravy letenky, možnosť zmeny ubytovania.

# Predmetom tejto rámcovej dohody je zároveň záväzok poskytovateľa poskytnúť objednávateľovi po dobu trvania tejto rámcovej dohody prístup do webového portálu a mobilnej aplikácie resp. sprístupniť na použitie min. v rozsahu plnenia tejto rámcovej dohody webový portál a mobilnú aplikáciu najneskôr do 30 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto rámcovej dohody a zabezpečiť do nej prístup pre objednávateľa resp. zamestnanca a poverenú osobu, pričom im webový portál a mobilná aplikácia budú slúžiť na flexibilný a operatívny výber najmä vhodných leteckých spojení a ubytovaní. Okrem webového portálu a mobilnej aplikácie sa predmet rámcovej dohody poskytuje aj priamo prostredníctvom rezervačného agenta.

# Webový portál:

# musí fungovať v bežných internetových prehliadačoch: Google Chrome, Firefox, Opera, Edge,

# slúži ako rezervačný systém, v ktorom si objednávateľ resp. zamestnanec a poverená osoba vyhľadá najmä vhodné letecké spojenie podľa pravidiel určených objednávateľom resp. zamestnancom a poverenou osobou, zároveň mu webový portál umožní bližšiu špecifikáciu letenky (jednosmerná/spiatočná, s/bez batožiny, ranný/večerný let, s/bez prestupu a podobne). Podľa zadania uvedených požiadaviek portál vygeneruje ponuku všetkých dostupných leteckých spojení s určením ceny, prípadne podmienok prestupov, zmien letenky alebo storna letenky. Výsledná ponuka ponúknutá webovým portálom bude zohľadňovať všetky preferencie objednávateľa resp. zamestnanca a poverenej osoby, ktoré si vo vyhľadávaní s použitím filtrov zvolí. Po potvrdení vybranej ponuky webový portál zašle objednávateľovi resp. zamestnancovi, poverenej osobe alebo osobe určenej objednávateľom e-mail obsahujúci všetky informácie s vybranými letmi na spracovanie. Objednávateľ resp. poverená osoba bude mať osobitný prístup do webového portálu, čím sa myslí, že má prístup v rozsahu funkcionalít a informácií nevyhnutných pre kontrolu poskytovaných služieb a správnosti faktúr,

# okrem ponuky vyhľadávania vhodných leteckých spojení ponúkne aj možnosti ubytovania rovnako ako pri výbere letenky podľa pravidiel preferencie objednávateľa resp. zamestnanca a poverenej osoby s/bez raňajok, vzdialenosť od miesta podujatia, s/bez parkovania),

# umožňuje bezhotovostné úhrady ubytovania, aj na základe faktúry zasielanej na určené e-mailovú faktúru (umožní sa úhrada podľa zadaného čísla platobnej karty v profile, prípadne vystavenie faktúry a jej zaslanie),

# umožňuje tvorby reportov minimálne v rozsahu: meno, priezvisko, termín, destinácia, letecká spoločnosť, trieda letenky, počet nocí, cena, musí mať svoju jazykovú mutáciu/verziu v slovenskom alebo českom jazyku,

# umožňuje vyhľadávanie a rezerváciu aj iných služieb podľa tejto rámcovej dohody.

#  Mobilná aplikácia:

# musí fungovať v mobilných telefónoch iOS aj Android s použitím bežných internetových prehliadačov: Google Chrome, Firefox, Opera, Edge,

# slúži ako rezervačný systém, v ktorom si objednávateľ resp. zamestnanec a poverená osoba vyhľadá vhodné letecké spojenie podľa pravidiel určených objednávateľom resp. zamestnancom a poverenou osobu a zároveň mu mobilná aplikácia umožní bližšiu špecifikáciu letenky (jednosmerná/spiatočná, s/bez batožiny, ranný/večerný let, s/bez prestupu a podobne). Podľa zadania uvedených požiadaviek mobilná aplikácia vygeneruje ponuku všetkých dostupných leteckých spojení s určením ceny, prípadne podmienok prestupov, zmien letenky alebo storna letenky. Výsledná ponuka ponúknutá mobilnou aplikáciou bude zohľadňovať všetky preferencie objednávateľa resp. zamestnanca a poverenej osoby, ktoré si vo vyhľadávaní s použitím filtrov zvolí. Po potvrdení vybranej ponuky mobilná aplikácia zašle objednávateľovi e-mail obsahujúci všetky informácie s vybranými letmi na spracovanie. Objednávateľ resp. poverená osoba bude mať osobitný prístup do mobilnej aplikácie, čím sa myslí, kontrola poskytovaných služieb a správnosti faktúr. Mobilná aplikácia umožňuje prístup k letenke pre zamestnanca, poverenú osobu alebo osobu určenú objednávateľom,

# okrem ponuky vyhľadávania vhodných leteckých spojení ponúkne aj možnosti ubytovania, rovnako ako pri výbere letenky podľa pravidiel preferencie objednávateľa resp. zamestnanca a poverenej osoby (s/bez raňajok, vzdialenosť od miesta podujatia, s/bez parkovania),

# umožňuje bezhotovostné úhrady ubytovania, aj na základe faktúry zasielanej na určené e-mailovú faktúru (umožní sa úhrada podľa zadaného čísla platobnej karty v profile, prípadne vystavenie faktúry a jej zaslanie),

# umožňuje tvorby reportov minimálne v rozsahu: meno, priezvisko, termín, destinácia, letecká spoločnosť, trieda letenky, počet nocí, cena,

# musí mať svoju jazykovú mutáciu/verziu v slovenskom alebo českom jazyku,

* umožňuje vyhľadávanie a rezerváciu aj iných služieb podľa tejto rámcovej dohody.

# Predmetom tejto rámcovej dohody je aj poskytovanie služby pre objednávateľa, ktorú nie je možné objednať prostredníctvom webového portálu alebo mobilnej aplikácie, a to:

# 11.1. Služba concierge delegáta, ktorá je poskytovaná 24/7 telefonicky a e-mailom za účelom:

# výberu konkrétneho letu z viacerých možných,

# získania informácií o počte voľných miest a ich triede v konkrétnom lete,

# získania informácií o možnostiach poskytovania stravovania počas letu,

# bezodkladného vybavenia reklamácií, podnetov a dopytov adresovaných leteckým spoločnostiam najmä v prípade storna letenky, straty batožiny, zrušenia letu a poskytnutia náhradného letu,

# rezervácie leteniek, cestovných lístkov s väčším časovým odstupom (rádovo v jednotkách mesiacov) s možnosťou opakovaného prerezervovania t. j. zmeny v rezerváciách aj po vystavení leteniek, cestovných lístkov, tesne pred odletom, ak to letové spojenie umožňuje,

# sprostredkovania ubytovania, pričom rezerváciu vykonáva poverená osoba, alebo po vzájomnej dohode podľa konkrétnej požiadavky poskytovateľ,

# sprostredkovania služby lokálnych sprievodcov a služby lokálnych cestovných kancelárií v anglickom jazyku,

# sprostredkovania transportu väčšieho počtu osôb prostredníctvom minivanov a pod.

# Požiadavku na poskytnutie služby concierge delegáta zadáva poverená osoba. Kontaktnou osobu pre poskytovanie služby concierge delegáta je poverená osoba a koncovým užívateľom je vedenie objednávateľa v počte rádovo v desiatkach osôb a osoba určená objednávateľom.

# Služby, ktoré nie je možné objednať prostredníctvom webového portálu alebo mobilnej aplikácie bude e-mailom u poskytovateľa objednávateľ resp. zamestnanec alebo poverená osoba, ak nie v tejto rámcovej dohode upravené inak.

# Predmetom rámcovej dohody je aj záväzok objednávateľa za riadne a včas poskytnuté služby zaplatiť cenu stanovenú v súlade s čl. VII rámcovej dohody.

# Poskytovateľ prehlasuje, že disponuje vybavením a oprávneniami nevyhnutným pre plnenie rámcovej dohody.

# Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že koncovým poskytovateľom služieb sa pre účely tejto rámcovej dohody v rámci jednotlivých druhov služieb rozumejú letecká spoločnosť, dopravca, ubytovacie zariadenie, poisťovňa atď. (ďalej len „koncový poskytovateľ služieb“), pričom ide o subjekty, prostredníctvom ktorých poskytovateľ plní služby podľa tejto rámcovej dohody.

# Poskytovateľ poskytne úvodné školenie zamestnancom objednávateľa v maximálnom predpokladanom počte 100 osôb online alebo fyzicky osobne, k používaniu webového portálu a mobilnej aplikácie, vrátane predstavenia manuálu, ktorý je zamestnancom poskytnutý poskytovateľom.

#### **Článok V.**

#### **Záväzky zmluvných strán**

# Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby riadne a včas, s náležitou odbornou starostlivosťou, podľa pokynov objednávateľa resp. zamestnanca a poverenej osoby a v súlade so záujmami objednávateľa ako aj v súlade so všeobecne záväzným právnymi predpismi. Pokiaľ má poskytovateľ pochybnosť o tom, či zamýšľaný úkon je alebo nie je v prospech objednávateľa, je povinný o tejto skutočnosti (pochybnosti) poverenú osobu bezodkladne informovať a vyžiadať si jej stanovisko, ako ďalej postupovať. V prípade, že pokyny objednávateľa resp. zamestnanca alebo poverenej osoby budú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, je poskytovateľ povinný na túto skutočnosť objednávateľa resp. poverenú osobu upozorniť. Pokiaľ bude objednávateľ resp. zamestnanec alebo poverená osoba na pokyne, ktorý je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi trvať, poskytovateľ je oprávnený splnenie takéhoto pokynu odmietnuť.

# Zmluvné strany sú povinné poskytovať si náležitú súčinnosť a vzájomne sa informovať o všetkých okolnostiach dôležitých pre riadne a včasné plnenie rámcovej dohody a objednávok z nej vyplývajúcich.

# Poskytovateľ je povinný najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto rámcovej dohody písomne oznámiť objednávateľovi resp. poverenej osobe zoznam kontaktných osôb poskytovateľa, vrátane ich kontaktných údajov v rozsahu: meno a priezvisko, telefónne číslo, e-mailová adresa (ďalej len „oprávnené osoby poskytovateľa“), zodpovedných za poskytovanie služieb podľa rámcovej dohody, a telefonický kontakt a e-mailový kontakt na nahlasovanie požiadavky objednávateľa resp. zamestnanca a poverenej osoby. Každá zmena v zozname oprávnených osôb poskytovateľa, ako aj každá zmena telefonického kontaktu a/alebo e-mailového kontaktu na nahlasovanie požiadavky objednávateľa resp. zamestnanca a poverenej osoby musí byť písomne oznámená objednávateľovi resp. poverenej osobe najneskôr do piatich dní pred vykonaním zmien.

# Poskytovateľ je oprávnený zmeniť subdodávateľa uvedeného v Prílohe č. 1 tejto rámcovej dohody počas doby plnenia tejto rámcovej dohody bez potreby uzatvoriť dodatok k tejto rámcovej dohode len na základe predchádzajúceho písomného oznámenia a následného písomného odsúhlasenia objednávateľom, pričom objednávateľ si vyhradzuje právo odmietnuť subdodávateľa, a to v prípade, ak existuje dôvodný predpoklad, že plnenie záväzkov subdodávateľa podľa rámcovej dohody je ohrozené a v prípade, ak subdodávateľ nespĺňa požiadavky na odborno-technickú spôsobilosť vo vzťahu k tej časti predmetu rámcovej dohody, ktorá má byť subdodávateľom plnená. V prípade zmeny subdodávateľa je poskytovateľ povinný písomne oznámiť objednávateľovi údaje o navrhovanom subdodávateľovi a o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia.

# Pri realizácií predmetu rámcovej dohody subdodávateľom má poskytovateľ zodpovednosť tak, akoby ho realizoval sám. Plnenia subdodávateľa sú považované za plnenia poskytovateľa.

# Zoznam subdodávateľov a údaje o nich v súlade s § 41 ods. 3 ZVO tvorí prílohu tejto rámcovej dohody. Poskytovateľ je povinný zamýšľanú zmenu subdodávateľa vopred oznámiť objednávateľovi prostredníctvom písomného oznámenia o zmene subdodávateľa, ktoré bude obsahovať minimálne: - identifikačné údaje o subdodávateľovi (minimálne obchodné meno/názov, sídlo, IČO), - údaje o osobe poverenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno, priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia.

# Poskytovateľ je povinný v plnom rozsahu dodržiavať zákon č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 82/2005 Z. z.“). Poskytovateľ vyhlasuje, že neporušuje a počas trvania tejto dohody nebude porušovať zákaz nelegálneho zamestnávania v zmysle zákona č. 82/2005 Z. z. V prípade, ak sa vyhlásenie poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety preukáže za nepravdivé a kontrolný orgán uloží objednávateľovi pokutu za porušenie zákazu prijať prácu alebo službu podľa § 7b ods. 5 zákona č. 82/2005 Z. z., tak sa poskytovateľ zaväzuje uhradiť objednávateľovi dohodnú pokutu v sume rovnajúcej sa pokute uplatnenej kontrolným orgánom u objednávateľa, a to do 7 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia u poskytovateľa objednávateľom. Porušenie povinnosti poskytovateľa podľa prvej vety tohto bodu sa považuje za podstatné porušenie tejto rámcovej dohody.

# Objednávateľ sa zaväzuje za riadne a včas poskytnuté služby zaplatiť poskytovateľovi cenu za služby podľa čl. VII rámcovej dohody.

# Poskytovateľ sa zaväzuje oznamovať objednávateľovi resp. zamestnancovi, poverenej osobe objednávateľa a osobe určenej objednávateľom bez zbytočného odkladu všetky skutočnosti (akékoľvek zmeny v cestovných poriadkoch, v ubytovaní, letoch, vo vopred objednaných službách), ktoré by mohli ovplyvniť alebo zmeniť pokyny, či záujmy objednávateľa resp. zamestnanca, poverenej osoby. Ak poskytovateľ zistí, že pokyny zamestnanca alebo poverenej osoby sú nevhodné alebo neúčelné pre poskytovanie služieb podľa rámcovej dohody, je povinný na to zamestnanca a poverenú osobu objednávateľa upozorniť.

# Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby v súlade s rámcovou dohodou a požiadavkami z nej vyplývajúcimi (vrátane všetkých eventuálnych príloh). V prípade rozporu vymenovaných podkladov majú prednosť ustanovenia rámcovej dohody (vrátane jej príloh). V prípade rozporu príloh a rámcovej dohody majú prednosť ustanovenia rámcovej dohody. Pre vylúčenie pochybnosti sa zmluvné strany dohodli, že pokiaľ má poskytovateľ vlastné obchodné podmienky, nemajú tieto obchodné podmienky prednosť pred ustanoveniami rámcovej dohody, ani jej prílohami a použijú sa iba za predpokladu, že sa tak zmluvné strany výslovne písomne dohodnú.

# Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne informovať objednávateľa resp. zamestnanca, poverenú osobu a osobu určenú objednávateľom o poskytovateľovi známych skutočnostiach emailom, telefonicky, SMS s ohľadom na danú situáciu, ktoré môžu ohroziť úspešný priebeh zabezpečovanej cesty (napr. štrajk zamestnancov koncového poskytovateľa služieb).

# Poskytovateľ sa zaväzuje počas celej doby trvania tejto rámcovej dohody byť členom IATA (The International Air Transport Association – Medzinárodné združenie leteckých dopravcov), porušenie tohto záväzku sa považuje za podstatné porušenie tejto rámcovej dohody.

# Objednávateľ je povinný najneskôr do piatich dní odo dňa nadobudnutia účinnosti rámcovej dohody oznámiť poskytovateľovi kontaktné údaje poverenej osoby, vrátane jej kontaktných údajov v rozsahu: meno a priezvisko, telefónne číslo, e-mailová adresa, zodpovednej za plnenie záväzkov objednávateľa pri realizácii predmetu rámcovej dohody.

# Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať predmet rámcovej dohody počas celej doby trvania rámcovej dohody prostredníctvom osôb – rezervačných agentov, ktoré sú uvedené v Prílohe č. 2 tejto rámcovej dohody, pričom porušenie tohto záväzku sa považuje za podstatné porušenie rámcovej dohody. Počas trvania rámcovej dohody je poskytovateľ oprávnený zmeniť osoby podľa tohto bodu rámcovej dohody iba na základe písomného dodatku k tejto zmluve, pričom nová osoba musí mať minimálne rovnocennú alebo lepšiu odbornú spôsobilosť (počet rokov odbornej praxe) a rovnaký alebo vyšší počet skúseností než má nahradzovaná osoba podľa Prílohy č. 2 rámcovej dohody. Na posúdenie toho, či nová osoba spĺňa tieto podmienky, je poskytovateľ povinný bezodkladne pri plánovanej zmene poskytnúť objednávateľovi všetky podklady, ktorými má uvedené podmienky objednávateľovi preukázať. Objednávateľ si vyhradzuje právo odmietnuť nahradenie pôvodnej osoby novou osobou, ak má dôvodne za to, že navrhovaná nová osoba nemá minimálne rovnocennú odbornú spôsobilosť (počet rokov odbornej praxe) alebo rovnaký počet skúseností než má nahradzovaná osoba.

#### **Článok VI.**

#### **Miesto, čas a spôsob plnenia predmetu rámcovej dohody**

# Rámcová dohoda sa uzatvára na obdobie 24 mesiacov alebo do vyčerpania jej maximálneho rámca podľa čl. VII ods. 1 tejto rámcovej dohody. Objednávateľ nie je povinný z rámcovej dohody čerpať, nestanovuje sa minimálny objem objednávky a ani minimálny počet objednávok.

# Miestom plnenia predmetu rámcovej dohody je sídlo objednávateľa uvedené v záhlaví, ak v príslušnej požiadavke nie je uvedené inak alebo ak z povahy príslušnej služby nevyplýva inak.

# Poskytovanie služieb bude prebiehať na základe požiadaviek po celú dobu trvania rámcovej dohody (vo vzťahu k objednaným službám aj po skončení trvania rámcovej dohody), a to za použitia odborných znalostí poskytovateľa a za dodržania podmienok stanovených rámcovou dohodou a všeobecne záväznými právnymi predpismi.

# Objednávanie leteniek, ubytovania a prípadne aj cestovných lístkov a poistenia podľa článku IV rámcovej dohody bude prebiehať prioritne prostredníctvom webového portálu alebo mobilnej aplikácie, a to tak, že zamestnanec alebo poverená osoba vyberie jednu alebo viac služieb na účely zabezpečenia príslušnej pracovnej cesty. Webový portál a mobilná aplikácia tak budú slúžiť ako rezervačný systém, v ktorom je možné vyhľadať vhodné letecké spojenie podľa pravidiel určených zamestnancom, poverenou osobou a zároveň umožnia bližšiu špecifikáciu letenky (jednosmerná/spiatočná, trieda, s/bez batožiny, ranný/večerný let, s/bez prestupu a podobne). Podľa zadania uvedených požiadaviek portál a aplikácia vygenerujú ponuku všetkých dostupných leteckých spojení s určením ceny, prípadne podmienok prestupov, zmien letenky alebo storna letenky. Výsledná cena ponúknutá webovým portálom a aplikáciou bude zohľadňovať všetky preferencie zamestnanca, poverenej osoby, ktoré si vo vyhľadávaní s použitím filtrov zvolí. Okrem ponuky vyhľadávania vhodných leteckých spojení webový portál a mobilná aplikácia ponúknu aj možnosti ubytovania, rovnako ako pri výbere letenky podľa preferencie zamestnanca, poverenej osoby (s/bez raňajok, vzdialenosť od miesta podujatia, s/bez parkovania). Webový portál a mobilná aplikácia rovnako umožnia aj vykonanie zmien, zrušenia, či refundáciu už objednaných leteniek, ubytovania a prípadne aj poistenia, a to v závislosti od podmienok koncového poskytovateľa služieb.

# Po potvrdení vybranej rezervácie webový portál a mobilná aplikácia zašlú zamestnancovi, poverenej osobe a osobe určenej objednávateľom email obsahujúci všetky informácie s vybranými službami na spracovanie. Poverená osoba bude mať osobitný prístup do webového portálu a aplikácie, v rámci ktorého sa jej predmetná rezervácia zobrazí. Poskytovateľ je povinný požiadavku bezodkladne, najneskôr v lehote dvoch hodín od jej doručenia potvrdiť. Webový portál a mobilná aplikácia zasielajú aj upozornenia na neočakávané udalosti (napr. počasie, štrajky v leteckej doprave), ktoré môžu významnou mierou ovplyvniť už objednaný rozsah služieb pre zamestnanca, poverenú osobu alebo osobu určenú objednávateľom a tiež musia poskytnúť variantné možnosti riešenia.

# Pokiaľ nedošlo k objednaniu služieb podľa odsekov 4 a 5 tohto článku rámcovej dohody, zamestnanec, poverená osoba objednávateľa môže služby podľa rámcovej dohody objednať aj prostredníctvom písomnej požiadavky zaslanej emailom oprávnenej osobe poskytovateľa. Za týmto účelom poverená osoba zašle oprávnenej osobe poskytovateľa najneskôr jeden deň pred termínom plnenia, napr. termínom pracovnej cesty emailom písomnú požiadavku, ktorá musí obsahovať najmä:

# špecifikáciu jednotlivých požadovaných služieb a ich rozsah, vrátane uvedenia požadovaných termínov a destinácie (vrátane typu špeciálnej stravy počas letu, leteckej triedy, potrieb na prepravu, úroveň ubytovacieho zariadenia a pod.); je možné uviesť aj požiadavku na určitú konkrétnu letenku, konkrétne ubytovanie či konkrétny cestovný lístok alebo inú požadovanú službu;

# identifikačné údaje objednávateľa a údaje o osobách, pre ktoré sa služby majú poskytnúť.

# ​Na základe požiadavky poskytovateľ spracuje ponuku obsahujúcu službu alebo kombináciu služieb, ktorá je pre zamestnanca, poverenú osobu alebo osobu určenú objednávateľom najhospodárnejšia (ďalej len „ponuka“). V ponuke budú vyšpecifikované všetky náležitosti požadovaných služieb, pričom poskytovateľ v ponuke najmä uvedie:

# variantnú ponuku požadovaných služieb (ak je možná a ide o služby prepravy osôb alebo ubytovania), pričom variantná ponuka musí zahŕňať minimálne dve možnosti každej z požadovaných služieb, t. j. dostupných leteniek, ubytovania a cestovných lístkov; prvá časť vety sa neuplatní v prípade, keď zamestnanec, poverená osoba požaduje iba určitú konkrétnu letenku, konkrétne ubytovanie, či konkrétny cestovný lístok, ako je uvedené v odseku 6 písm. a) v zátvorke. Zamestnanec, poverená osoba si môže vyhradiť, aby vo variantnej ponuke bola k priamemu letu uvádzaná aj alternatíva s prestupom. Ak je to možné a účelné, súčasťou variantnej ponuky pre leteckú prepravu bude alternatíva využitia nízkonákladových leteckých prepravcov na iné letisko/letiská v okolí požadovanej destinácie a návrh vhodného spôsobu dopravy z letiska do miesta pracovného podujatia. V rámci variantnej ponuky pre leteckú prepravu, poskytovateľ na zabezpečenie dopravy na pracovnú cestu ponúkne na výber aj možnosti cestovania vlakom, ak jednosmerná cesta vlakom zo železničnej stanice pri pracovisku objednávateľa na železničnú stanicu v cieľovej adrese je najviac šesť hodín podľa cestovného poriadku pre najrýchlejšie spojenie, alebo vzdialenosť od pracoviska objednávateľa k cieľovej adrese je najviac 500 km.

# cenovú kalkuláciu v eurách za požadované služby, pričom poskytovateľ garantuje najvýhodnejšie cenové podmienky leteniek od leteckých prepravcov (vrátane uvedenia ponúk nízkonákladových prepravcov), ostatných vo výzve požadovaných služieb s tým, že poskytovateľ vždy poskytne zamestnancovi, poverenej osobe služby aj v rámci variantnej ponuky podľa písm. a) za najnižšie ceny koncového poskytovateľa služby pri dodržaní podmienok požadovanej kvality a rozsahu požadovaných služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje garantovať výber cenových ponúk leteniek prinajmenšom od všetkých leteckých spoločností nachádzajúcich sa aktuálne v medzinárodnom rezervačnom systéme poskytovateľa, ktoré zabezpečujú leteckú prepravu osôb do dopytovanej destinácie v požadovanom termíne.

# Poskytovateľ je povinný zaslať ponuku emailom zamestnancovi a poverenej osobe objednávateľa obratom, pričom maximálna lehota na doručenie ponuky nesmie prekročiť v pracovnej dobe objednávateľa (t. j. v pracovné dni od 7:30 hod. do 16:00 hod.) (ďalej len „pracovná doba“) 2 hodiny od zadania rezervácie zamestnancom alebo poverenou osobu, pokiaľ to umožňujú pravidlá a podmienky koncových poskytovateľov služieb, prípadne v tej istej lehote zaslať žiadosť o doplnenie alebo upresnenie údajov v prípade, že ponuka nebude obsahovať náležitosti podľa odseku 6 tohto článku rámcovej dohody. Ak poskytovateľ požiada o doplnenie či upresnenie relevantných údajov, lehota na predloženie ponuky do zaslania riadneho doplnenia ponuky neplynie.

# Zamestnanec a poverená osoba sa zaväzuje posúdiť súlad ponuky s požiadavkou a rámcovou dohodou v lehote štyroch hodín počítaných v pracovnej dobe od okamihu doručenia ponuky. Zamestnanec alebo poverená osoba je povinná vykonať v rámci variantnej ponuky uvedenej v ponuke konečný výber daných služieb, t. j. výber letenky, ubytovania, cestovného lístka alebo akejkoľvek služby uvedenej vo variantnej ponuke (s výnimkou prípadov, kedy je objednávateľom priamo vo výzve vyžadovaná konkrétna letenka, konkrétne ubytovanie, konkrétny cestovný lístok a pod.). V prípade súladu ponuky s požiadavkou a rámcovou dohodou zamestnanec alebo poverená osoba požiadavku potvrdí emailom oprávnenej osobe poskytovateľa.

# Poverená osoba poskytovateľa sa zaväzuje prijať požiadavku doručenú podľa predchádzajúceho odseku a v lehote dvoch hodín od doručenia požiadavky túto požiadavku zamestnanca alebo poverenej osoby písomne potvrdiť, ak sa zmluvné strany nedohodnú na inom spôsobe potvrdzovania požiadavky. Pokiaľ od odoslania ponuky preukázateľne došlo k navýšeniu cenových podmienok na strane koncových poskytovateľov služieb zvolených v požiadavke, je zamestnanec, poverená osoba oprávnená ponuku odmietnuť. V takom prípade je poskytovateľ v lehote podľa prvej vety tohto odseku povinný o zmene cenových podmienok informovať zamestnanca alebo poverenú osobu a zaslať mu novú ponuku.

# Na základe ponuky odsúhlasenej oboma zmluvnými stranami sa poskytovateľ zaväzuje poskytnúť objednávateľovi služby v termínoch uvedených a špecifikovaných v požiadavke a podľa špecifikácie v požiadavke.

# Poskytovateľ sa bez ohľadu na spôsob objednania služieb podľa tejto rámcovej dohody zaväzuje zasielať bezodkladne prostredníctvom emailu zamestnancovi, poverenej osobe alebo osobe určenej objednávateľom potvrdenie o rezervácii leteniek, ubytovania, cestovný lístok a potvrdenie o zabezpečení ďalších služieb špecifikovaných v danej požiadavke. Poskytovateľ je povinný oznámiť zamestnancovi, poverenej osobe alebo osobe určenej objednávateľom bez zbytočného odkladu všetky zmeny času, dátumu, zrušenia rezervácie leteniek, ubytovania alebo cestovného lístka. Poskytovateľ v rámci predcestovnej asistencie zamestnancovi, poverenej osobe alebo osobe určenej objednávateľom podľa potreby zašle aj dôležité informácie o destinácii, podmienkach vstupu do krajiny, prestupoch alebo o možnosti vzniku situácií, znemožňujúcich alebo ohrozujúcich uskutočnenie cesty.

# Ak je to možné, poskytovateľ sa zaväzuje doručiť všetky doklady potrebné na riadne využitie zabezpečených služieb (ďalej len „doklady“) na svoje náklady bez zbytočného odkladu, najneskôr do 12:00 hod. pracovného dňa predchádzajúceho dňu dňom vycestovania poskytovaným na základe potvrdenej požiadavky, a to prostredníctvom emailu zaslanému zamestnancovi, poverenej osobe alebo osobe určenej objednávateľom. V prípade, že doklady budú vydané v listinnej podobe a na poskytnutie zabezpečenej služby bude potrebné predloženie ich originálu, poskytovateľ ich doručí na adresu sídla objednávateľa uvedenú v záhlaví tejto rámcovej dohody alebo na miesto určené v požiadavke, a to takým spôsobom a v časovej lehote, aby sa predišlo znemožneniu realizácie predmetných služieb.

# Ustanovenia odsekov 3 až 13 tohto článku rámcovej dohody sa primerane vzťahujú aj na zmenu alebo storno uskutočnenej rezervácie, ak nie je medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak.

# Zmluvné strany sa dohodli, že k objednávaniu služieb môže dochádzať aj iným spôsobom, pokiaľ to vyžadujú osobitné okolnosti prípadu alebo pokiaľ to ustanovuje dohoda zmluvných strán. Postup podľa predchádzajúcej vety sa uplatní najmä v prípadoch urgentnej potreby zmeny, storna alebo uskutočnenia novej rezervácie z dôvodu nepredvídateľných okolností, keď z časových dôvodov (napr. z dôvodu potreby rýchleho vykonania zmeny alebo z dôvodu, času mimo obvyklých pracovných hodín objednávateľa) alebo inak z povahy veci nie je možné postupovať tak, ako je uvedené vyššie.

# Poskytovateľ sa počas celej doby trvania rámcovej dohody (a vo vzťahu k objednaným službám aj po skončení trvania rámcovej dohody) zaväzuje objednávateľovi poskytovať asistenčné a informačné a služby podľa čl. IV ods. 7 rámcovej dohody. Poskytovanie 24/7 podpory bude uskutočňované prostredníctvom tel. čísla <vyplní uchádzač> a emailovej adresy <vyplní uchádzač> a slúži najmä na riešenie urgentných situácií pre zamestnanca, poverenú osobu alebo osobu určenú objednávateľom podľa tejto rámcovej dohody. Porušenie tohto záväzku po dobu dlhšiu ako 2 hodín (v prípade viacnásobného porušenia sa berie do úvahy kumulatívna hodnota všetkých porušení) počas celého trvania tejto rámcovej dohody sa považuje za podstatné porušenie rámcovej dohody.

# Poskytovateľ sa zaväzuje zamestnancovi a poverenej osobe poskytovať pomoc pri vybavovaní reklamácií služieb zabezpečených podľa rámcovej dohody, ktoré neboli poskytnuté, boli uskutočnené len čiastočne alebo neboli poskytnuté riadne. Poskytovateľ na tieto účely vznáša reklamačné nároky dotknutému dopravcovi, prevádzkovateľovi ubytovacieho zariadenia alebo poisťovateľovi, pričom postupuje podľa pokynov zamestnanca alebo poverenej osoby .

# Poskytovateľ sa zaväzuje zamestnancovi, poverenej osobe alebo osobe určenej objednávateľom poskytovať pomoc pri riešení poistných udalostí súvisiacich s poskytovateľom sprostredkovaným poistením. Poskytovateľ na tieto účely uplatňuje v prospech objednávateľa nároky z poistenia, pričom postupuje podľa pokynov zamestnanca alebo poverenej osoby.

# Poskytovateľ sa zaväzuje spravovať kontá objednávateľa v bonusových programoch dopravcov, ubytovacích zariadení a v rezervačných systémoch na účet objednávateľa, za uskutočnené rezervácie zbierať body, míle, resp. akékoľvek podklady pre výhody a po dohode s poverenou osobou objednávateľa aj získané výhody v mene objednávateľa uplatňovať (napr. na úhradu letenky alebo jej časti).

# Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť zamestnancovi, poverenej osobe podľa rámcovej dohody prístup do webového portálu a mobilnej aplikácie bezodplatne. Webový portál a mobilná aplikácia musia umožňovať neobmedzený časový (24/7) a teritoriálny prístup a musia umožňovať výber vhodného leteckého spojenia a ubytovania z akéhokoľvek miesta a s použitím filtrov a poskytovať služby notifikácie o vzniku nepredvídateľných situácií, znemožňujúcich alebo ohrozujúcich uskutočnenie pracovnej cesty (napr. výluky, zrušenie leteckého spojenia, nepriaznivé počasie). V prípade ubytovania webový portál a mobilná aplikácia umožňujú aj vyhľadávanie dostupných ubytovaní podľa lokalizácie osoby (napr. v prípade neočakávanej udalosti počas pracovnej cesty). Nezabezpečenie prístupu do webového portálu a mobilnej aplikácie v súlade s touto dohodou sa považuje za podstatné porušenie povinností poskytovateľa podľa tejto rámcovej dohody.

# Poskytovateľ sa zaväzuje pre poverenú osobu objednávateľa vyhotovovať súhrnnú správu o službách poskytnutých podľa tejto rámcovej dohody za 12 mesiacov a predložiť ju poverenej osobe objednávateľa najneskôr do 30 dní po ukončení rámcovej dohody. Súhrnná správa bude obsahovať najmä:

* + zoznam uskutočnených ciest na základe rámcovej dohody,
	+ druh dopravného prostriedku (napr. auto, vlak, autobus, lietadlo, vrátane ich kombinácií),
	+ údaje o uhlíkovej stope uvádzané prepravcom alebo ubytovacím zariadením; pokiaľ takéto údaje nie sú dostupné,
	+ správa obsahuje najmä dĺžku a vzdialenosť letu, triedu letenky, číslo letu, pri vlakoch údaj o tom, či ide o vnútroštátny, medzinárodný, a ak ide ubytovanie, najmä typ ubytovacieho zariadenia, počet strávených nocí, lokalitu a prípadne aj jeho kapacitu.

#### **Článok VII.**

#### **Cena a platobné podmienky**

# Maximálny rámec stanovený touto rámcovou dohodou je **1 800 000 eur bez DPH**.

# Cena za služby podľa tejto rámcovej dohody je zložená z čiastkových cien za jednotlivé služby a je odvodená od množstva a druhu poskytnutých služieb v rámci požiadaviek (ďalej len „cena za služby“). Cena za služby sa odvíja od skutočne poskytnutých služieb.

# K cene za služby bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty (ďalej len „DPH“) v zákonom stanovenej výške ku dňu uskutočnenia zdaniteľného plnenia, v prípade, že sa na niektoré z plnení podľa rámcovej dohody bude uplatňovať.

# Čiastkové ceny za jednotlivé služby sú určené nasledovne:

## Cena za kúpu letenky sa skladá z poskytovateľom preukázanej nákupnej ceny letenky vrátane letiskových a ďalších poplatkov podľa podmienok uvedených v medzinárodných rezervačných systémoch a prípadne aj z ceny poistenia letenky, navýšenej o paušálnu čiastku vo výške (P1) <vyplní uchádzač> eur bez DPH (navýšenie ďalej ako „poplatok za kúpu letenky“, všetko ďalej len „cena za kúpu letenky “).

## Cena za zmenu letenky (ďalej len „cena za zmenu letenky“) a zrušenie letenky (ďalej len „cena za zrušenie letenky“) predstavuje vždy poskytovateľom preukázanú cenu, ktorú si účtuje konečný poskytovateľ príslušnej služby (t. j. leteckých prepravných služieb) bez navýšenia o paušálnu čiastku.

## Cena za zabezpečenie ubytovania sa skladá z poskytovateľom preukázanej nákupnej ceny ubytovania navýšenej o prípadné bankové poplatky preukázateľne zaplatené poskytovateľom pri platbe alebo záruke kreditnou alebo platobnou kartou poskytovateľa navýšenej o paušálnu čiastku vo výške (P2) <vyplní uchádzač> eur bez DPH (navýšenie ďalej len „poplatok za zabezpečenie ubytovania“) (všetko ďalej len „cena za zabezpečenie ubytovania“).

## Cena za zmenu ubytovania (ďalej len „cena za zmenu ubytovania“) a cena za zrušenie ubytovania (ďalej len „cena za zrušenie ubytovania“) predstavuje vždy poskytovateľom preukázanú cenu, ktorú si účtuje konečný poskytovateľ príslušnej služby, t. j. ubytovania bez navýšenia o paušálnu čiastku.

## Cena za kúpu cestovného lístka predstavuje poskytovateľom preukázanú cenu, ktorú si účtuje konečný poskytovateľ príslušnej prepravnej služby a ktorá je navýšená o paušálnu čiastku vo výške (P3) <vyplní uchádzač> eur bez DPH (navýšenie ďalej ako „poplatok za kúpu cestovného lístka“) (všetko ďalej len „cena za kúpu cestovného lístka“).

## Cena za zmenu cestovného lístka (ďalej len „cena za zmenu cestovného lístka“) či cena za zrušenie cestovného lístka (ďalej len „cena za zrušenie cestovného lístka“) predstavuje vždy poskytovateľom preukázanú cenu, ktorú si účtuje konečný poskytovateľ príslušnej služby bez navýšenia o paušálnu čiastku.

## Cena za poistenie predstavuje poskytovateľom preukázanú cenu, ktorú si účtuje konečný poskytovateľ príslušnej poisťovacej služby, ktorá je navýšená o paušálnu čiastku vo výške (P4) <vyplní uchádzač> eur bez DPH (navýšenie ďalej ako „poplatok za poistenie“) (všetko ďalej len „cena za poistenie“).

# Cena za služby v rámci danej požiadavky vždy zahŕňa aj cenu za doručenie príslušných dokladov a lístkov v rámci požadovaných služieb.

# Cena za asistenčné a informačné služby podľa tejto rámcovej dohody (vrátane zabezpečovania bonusových programov, 24/7 podpory) je zahrnutá v cenách za služby v rámci konkrétnej požiadavky a cena za službu concierge delegáta je zahrnutá v cene za kúpu letenky, v cene za zabezpečenie ubytovania a v cene za kúpu cestovného lístka.

# Poskytovateľ sa zaväzuje ponúkať objednávateľovi ceny za jednotlivé služby podľa ods. 4 tohto článku podľa aktuálneho cenníka koncových poskytovateľov služieb pri dodržaní ustanovení čl. IV ods. 7 písm. b) rámcovej dohody. Poverená osoba objednávateľa je oprávnená vykonávať kontrolu cien za jednotlivé služby koncových poskytovateľov služieb fakturovaných poskytovateľom objednávateľovi.

# Poskytovateľ sa zaväzuje pri zabezpečení služieb pre objednávateľa započítavať do čiastkových cien za jednotlivé služby prípadné zľavy poskytnuté koncovými poskytovateľmi služieb poskytovateľovi, vrátane prípadných zliav z bonusových programov poskytovaných v rámci Služieb.

# Vyššie uvedené ceny za jednotlivé služby sú stanovené dohodou v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhláškou Ministerstva financií SR č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov, ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov zmluvných strán a vychádzajú z ponuky poskytovateľa, ako úspešného uchádzača vo verejnom obstarávaní.

# Poskytovateľ vyhlasuje, že je/nie je <uchádzač vyberie jednu možnosť> platiteľom DPH.

# Poskytovateľ sa zaväzuje fakturovať cenu za poskytnuté a sprostredkované služby podľa tejto rámcovej dohody vždy k 15. dňu a k poslednému dňu v príslušnom kalendárnom mesiaci, v ktorom bola poskytnutá, resp. sprostredkovaná služba podľa tejto rámcovej dohody.

# Objednávateľ na služby podľa rámcovej dohody môže po vzájomnej dohode s poskytovateľom poskytnúť preddavky.

# Faktúra je splatná do 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi. Úhrada faktúry sa bude realizovať bezhotovostným prevodom na účet poskytovateľa. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu objednávateľa v prospech poskytovateľa. Každá faktúra musí obsahovať číslo príslušnej objednávky objednávateľa. Za správne vyčíslenie výšky DPH zodpovedá v plnom rozsahu poskytovateľ.

# V prípade, že faktúra nebude po vecnej a/alebo formálnej stránke správne vyhotovená, objednávateľ je oprávnený ju vrátiť poskytovateľovi bez zaplatenia na doplnenie (prepracovanie), pričom nová lehota splatnosti faktúry začne plynúť dňom doručenia správne doplnenej (prepracovanej) faktúry objednávateľovi.

# Poskytovateľ sa zaväzuje, že uvedenú daň na faktúre odvedie správcovi dane v lehote ustanovenej v § 78 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o dani z pridanej hodnoty“). Porušenie tejto daňovej povinnosti vyplývajúcej zo všeobecne záväzného právneho predpisu je podstatným porušením tejto rámcovej dohody. <text tohto bodu platí len pre domáceho uchádzača, zahraničný uchádzač text tohto bodu odstráni>

# Zmluvné strany sa dohodli a výslovne súhlasia s tým, že poskytovateľ bude zasielať len elektronické faktúry z emailovej adresy poskytovateľa <vyplní uchádzač> na e-mailovú adresu objednávateľa faktury.ofr@nbs.sk vo formáte PDF. Zmluvné strany vyhlasujú, že majú výlučný prístup k uvedeným emailovým adresám. Zmluvné strany sú poverené zmeniť e-mailové adresy, a to len písomne s uvedením novej e-mailovej adresy, pričom z dôvodu tejto zmeny nie je potrebné uzatvoriť dodatok k tejto rámcovej dohode. Poskytovateľ nie je povinný podpísať elektronickú faktúru kvalifikovaným elektronickým podpisom. Elektronická faktúra musí spĺňať všetky náležitosti faktúry podľa § 74 zákona o dani z pridanej hodnoty.

# Zmluvné strany sú povinné bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu kontaktnej emailovej adresy.

# Poskytovateľ je povinný objednávateľovi na základe žiadosti poverenej osoby objednávateľa zaslanej prostredníctvom emailovej správy predložiť doklady o svojich vynaložených nákladoch na obstaranie leteniek, cestovných lístkov, ubytovania alebo poistenia od koncového poskytovateľa služieb, príp. koncových poskytovateľov služieb, a to v lehote 5 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti. Doklady o vynaložených nákladoch sa na účely tejto rámcovej dohody rozumejú doklady alebo ich kópie, ktoré obsahujú kompletnú cenu od koncového poskytovateľa služieb. V prípade použitia špeciálnych/zvýhodnených taríf, pri ktorých nie je kompletná cena súčasťou príslušného dokladu, sa na doloženie dokladu o vynaložených nákladoch používa rámcová dohoda poskytovateľa s koncovým poskytovateľom služieb, ktorá príslušnú cenu alebo špeciálnu/zvýhodnenú tarifu stanovuje alebo je možné cenu alebo tarifu z tejto rámcovej dohody jednoznačne určiť. Porušenie povinnosti poskytovateľa podľa tohto bodu sa považuje za podstatné porušenie tejto rámcovej dohody.

# Poskytovateľ je povinný riadne uchovávať všetky originály účtovných dokladov a originály ďalších dokumentov súvisiacich touto rámcovou dohodou.

# <text tohto bodu platí pre zahraničného uchádzača, domáci uchádzač text odstráni> Poskytovateľ najneskôr do doby vyhotovenia prvej faktúry predloží Objednávateľovi originál potvrdenia o mieste svojej daňovej rezidencie, alebo jeho úradne overenú fotokópiu. Počas trvania tejto Dohody Poskytovateľ predmetné potvrdenie predloží Objednávateľovi na začiatku každého nového zdaňovacieho obdobia. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v prípade vzniku stálej prevádzkarne na území Slovenskej republiky počas trvania tejto Dohody bude o tejto skutočnosti Objednávateľa bezodkladne písomne informovať.

# Poskytovateľ nie je oprávnený previesť práva a povinnosti vyplývajúce pre neho z tejto rámcovej dohody, ani ich časti, na inú osobu. Poskytovateľ ďalej nie je oprávnený postúpiť a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky voči objednávateľovi vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto rámcovou dohodou alebo s plnením záväzkov podľa tejto rámcovej dohody. Poskytovateľ nie je oprávnený jednostranne započítať akúkoľvek svoju pohľadávku voči objednávateľovi vzniknutú z akéhokoľvek dôvodu proti pohľadávke objednávateľa voči poskytovateľovi vzniknutej na základe alebo v súvislosti s touto rámcovou dohodou. Porušenie tohto záväzku sa považuje za podstatné porušenie rámcovej dohody.

#### **Článok VIII.**

#### **Zmluvné pokuty**

1. V prípade omeškania poskytovateľa s plnením podľa [čl. VI ods. 19](#článok6_19) alebo [čl. VI ods. 20](#článok6_20) alebo [čl. VII ods. 18](#článokVIIbod18) rámcovej dohody má objednávateľ právo uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 200 eur bez DPH, a to za každý aj začatý deň omeškania.
2. V prípade omeškania poskytovateľa s plnením podľa [čl. V ods. 3](#článokVbod3), [čl. VI ods. 21](#článok6bod21) rámcovej dohody má objednávateľ právo uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 50 eur bez DPH, a to za každý aj začatý deň omeškania.
3. V prípade omeškania poskytovateľa s plnením v lehotách podľa [čl. VI ods. 5](#článok6bod5) (v zmysle omeškania s potvrdením požiadavky), [čl. VI ods. 8](#článok6bod8), [čl. VI ods. 10](#článok6bod10) alebo [čl. VI ods. 16](#článok6bod16)
(v zmysle omeškania s dostupnosťou 24/7 podpory) rámcovej dohody má objednávateľ právo uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 50 eur bez DPH,
a to za každú aj začatú hodinu omeškania.
4. V prípade omeškania poskytovateľa s plnením v lehote podľa [čl. VI ods. 13](#článok6_13) rámcovej dohody má objednávateľ právo uplatniť voči poskytovateľovi pokutu vo výške 500 eur za každý jednotlivý prípad neskorého dodania dokladov. Pokiaľ dôsledkom omeškania poskytovateľa bude neuskutočnenie cesty objednávateľ má navyše právo voči poskytovateľovi uplatniť zmluvnú pokutu vo výške trojnásobku hodnoty súvisiacej požiadavky bez DPH.
5. V prípade porušenia povinnosti poskytovateľa podľa [čl. V ods. 1](#článok5_1), [čl. V ods. 9](#článok5_9) alebo [čl. V ods. 11](#článok5_11), [čl. VII ods. 7](#článok7_7), [čl. VII ods. 8](#článok7_8) alebo [čl. VII ods. 18](#článok7_18) rámcovej dohody alebo má objednávateľ právo uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 50 eur za každý jednotlivý prípad porušenia.
6. V prípade, že poskytovateľ poruší povinnosť podľa [čl. V ods. 6](#článok5_6), alebo [čl. V ods. 13](#článok5_13) rámcovej dohody, má objednávateľ právo požadovať úhradu zmluvnej pokuty vo výške 500 eur za každý jednotlivý prípad porušenia.
7. V prípade, že poskytovateľ poruší zmluvnú povinnosť stanovenú v [čl. VII ods. 19](#článok7_19) rámcovej dohody, má objednávateľ právo uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5 000 eur za každý jednotlivý prípad porušenia.
8. Ak poskytovateľ poruší zmluvný záväzok jednotlivo upravený v článku [XIII bod 1](#článok13_1) rámcovej dohody, tak má objednávateľ právo uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 16 600 eur bez DPH, a to za každé takéto porušenie.
9. V prípade omeškania platby za poskytnuté služby má poskytovateľ právo fakturovať objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.
10. Zmluvná pokuta je splatná v lehote 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni doručenia písomnej výzvy oprávnenej zmluvnej strany zmluvnej strane povinnej zo zmluvnej pokuty.
11. Objednávateľ je oprávnený uplatňovať voči poskytovateľovi všetky zmluvné pokuty,
na ktoré mu bude z porušenia tejto rámcovej dohody poskytovateľom vyplývať nárok,
t.j. aj v prípade kumulácie zmluvných pokút.
12. Uplatnením nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo poškodenej zmluvnej strany domáhať sa náhrady škody v plnej výške.
13. Zaplatenie zmluvnej pokuty nezbavuje poskytovateľa povinnosti splniť záväzok, z ktorého zmluvná pokuta vznikla.

#### **Článok IX.**

#### **Zodpovednosť za vady**

# Poskytovateľ zodpovedá za to, že ním poskytnuté služby zodpovedajú všetkým podmienkam stanoveným v rámcovej dohode a v príslušnej požiadavke objednávateľa. V opačnom prípade majú tieto služby vady, za ktoré poskytovateľ zodpovedá v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov a ustanovení tejto rámcovej dohody.

# Objednávateľ vady (reklamácie) služieb poskytovateľovi písomne oznámi bez zbytočného odkladu po ich zistení. V prípade poskytnutia služieb s vadami je objednávateľ oprávnený podľa vlastnej úvahy:

# požadovať odstránenie vád poskytnutím náhradných služieb,

# požadovať primeranú zľavu z ceny služieb, alebo

# odstúpiť od rámcovej dohody.

# Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť vadu ním poskytovaných služieb ihneď, najneskôr do dvoch pracovných dní od uplatnenia reklamácie, ak povaha poskytnutej služby nevyžaduje okamžité odstránenie vady. Týmto postupom nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody. Pre vylúčenie pochybností sa zmluvné strany dohodli, že doba, počas ktorej bude poskytovateľ zaisťovať náhradné plnenie podľa tohto odseku, nemá vplyv na termíny plnenia uvedené v príslušnej požiadavke.

# V prípade, ak si objednávateľ uplatní u poskytovateľa nárok na odstránenie vád a poskytovateľ neodstráni vadu v lehote podľa bodu 3 tohto článku, objednávateľ je oprávnený túto vadu odstrániť sám alebo tým poveriť tretiu osobu a sumu týmto vzniknutých nákladov si uplatniť priamo u poskytovateľa.

#### **Článok X.**

#### **Vyššia moc**

# Pre účely tejto rámcovej dohody sa za vyššiu moc považujú udalosti, ktoré nie sú závislé od vôle zmluvných strán a tieto ich ani nemôžu nijak ovplyvniť, napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy (požiar, záplavy) a pod.

# Ak sa z dôvodu vyššej moci stane plnenie tejto rámcovej dohody nemožným do troch mesiacov od vyskytnutia sa udalosti považovanej za vyššiu moc v zmysle bodu 1 tohto článku rámcovej dohody, zmluvná strana, ktorá sa bude chcieť odvolať na predmetnú udalosť, požiada druhú dohodnú stranu o úpravu rámcovej dohody vo vzťahu k predmetu, k cene a času rámcovej dohody. Pokiaľ nepríde k dohode zmluvných strán, má zmluvná strana, ktorá sa na prípad vyššej moci odvolala, právo odstúpiť od rámcovej dohody.

#### **Článok XI.**

#### **Doba trvania a zánik rámcovej dohody**

# Táto rámcová dohoda je uzavretá na dobu určitú, a to na obdobie 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.

# Táto rámcová dohoda zaniká pred uplynutím doby trvania rámcovej dohody:

# vyčerpaním maximálneho rámca uvedeného v článku VII ods. 1 rámcovej dohody;

# písomnou dohodou zmluvných strán;

# písomnou výpoveďou objednávateľa, a to aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je trojmesačná a začína plynúť v prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola výpoveď preukázateľne doručená adresátovi. Počas plynutia výpovednej lehoty sú zmluvné strany povinné dodržiavať podmienky tejto rámcovej dohody v plnom rozsahu;

# písomným odstúpením od tejto rámcovej dohody jednou zo zmluvných strán v prípade podstatného porušenia tejto rámcovej dohody druhou zmluvnou stranou, z dôvodov podľa Obchodného zákonníka v platnom znení, z dôvodov označených za podstatné porušenie povinností zmluvnej strany v tejto rámcovej dohode, v prípadoch ustanovených touto rámcovou dohodou alebo z dôvodov podľa § 19 ZVO. Právne účinky odstúpenia od rámcovej dohody nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od rámcovej dohody druhej zmluvnej strane;

# ak bol na majetok poskytovateľa podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo poskytovateľ vstúpil do likvidácie.

# V prípade nepodstatného porušenia tejto rámcovej dohody je druhá zmluvná strana oprávnená odstúpiť od tejto rámcovej dohody len v prípade, ak zmluvná strana, ktorá je v omeškaní, nesplní svoju dohodnú povinnosť ani napriek písomnému upozorneniu a poskytnutiu dodatočnej primeranej lehoty, ktorá jej bola na to poskytnutá. V písomnom upozornení musí byť podrobne špecifikované porušenie zmluvnej povinnosti ako aj upozornenie na právo odstúpiť od tejto rámcovej dohody v prípade neodstránenia porušenia ani v dodatočnej lehote. V prípade neodstránenia porušenia ani v dodatočnej lehote má zmluvná strana právo odstúpiť od tejto rámcovej dohody.

# Platnosť rámcovej dohody nie je závislá od platnosti alebo účinnosti akejkoľvek požiadavky z nej vyplývajúcej.

# Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od požiadavky aj v prípade, ak poskytovateľ neposkytne služby v termínoch podľa konkrétnej požiadavky, ibaže by omeškanie poskytovateľa bolo zavinené objednávateľom v dôsledku porušenia jeho povinností vyplývajúcich z požiadavky alebo z rámcovej dohody. Pre vylúčenie pochybností sa zmluvné strany dohodli, že v prípade odstúpenia objednávateľa od požiadavky objednávateľ nie je povinný uhradiť žiadne storno poplatky spojené so službami v rámci danej požiadavky.

# Zánikom tejto rámcovej dohody zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z tejto rámcovej dohody, s výnimkou nárokov na náhradu škody, nárokov na zmluvné, resp. zákonné sankcie a úroky z omeškania, záväzok mlčanlivosti ako aj licenčné podmienky. Zánikom tejto rámcovej dohody však nie sú dotknuté práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z už jednotlivých potvrdených požiadaviek.

#### **Článok XII.**

#### **Povinnosť mlčanlivosti**

1. Obe zmluvné strany berú na vedomie, že v súvislosti s plnením tejto rámcovej dohody prídu do styku s dôvernými informáciami (ktorými sa rozumejú najmä všetky informácie poskytnuté v rámci plnenia tejto rámcovej dohody a nie sú verejne prístupné) a údajmi druhej zmluvnej strany. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať utajenie týchto informácií
a údajov a zároveň zamedziť ich zneužitiu vo svoj prospech alebo prospech tretích osôb. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby v súvislosti s realizáciou predmetu rámcovej dohody nedošlo k sprístupneniu tretím stranám a zneužitiu dát objednávateľa a rovnako sa zaväzuje k takému konaniu, ktoré bude minimalizovať kontakt s dátami na mieru čo najnižšiu, avšak postačujúcu k riadnemu plneniu tejto rámcovej dohody. Povinnosť mlčanlivosti nezaniká ani po ukončení tejto rámcovej dohody, nie je možné sa jej nijako zbaviť. V prípade porušenia tohto záväzku je poskytovateľ povinný uhradiť objednávateľovi preukázanú škodu. V prípade, že škodu nie je možné finančne vyjadriť (napr. § 17, § 44 Obchodného zákonníka), je poskytovateľ povinný uhradiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 16 600 eur za každý preukázaný prípad sprístupnenia alebo zneužitia dôverných informácií a údajov. Táto zmluvná pokuta je splatná do 30 dní od písomného oznámenia objednávateľa o zistení porušenia záväzku podľa tohto bodu rámcovej dohody. Poskytovateľ zodpovedá za porušenie záväzku mlčanlivosti tretími osobami, ktoré použil na plnenie tejto rámcovej dohody.
2. Týmto záväzkom mlčanlivosti nie je dotknuté zverejnenie tejto rámcovej dohody ako povinne zverejňovanej zmluvy.

#### **Článok XIII.**

#### **Ochrana osobných údajov**

1. Poskytovateľ sa týmto zaväzuje, že pri svojej činnosti sa bude riadiť a činnosť vykonávať podľa jemu známych pokynov objednávateľa a v súlade s podmienkami tejto rámcovej dohody. Poskytovateľ počas trvania tejto rámcovej dohody, ani po jej skončení nezverejní ani nepoužije žiadne informácie a skutočnosti, týkajúce sa objednávateľa, jeho zamestnancov alebo osôb určených objednávateľom, nebude tieto informácie reprodukovať, zverejňovať ani poskytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať. Poskytovateľ bude pri spracovávaní osobných údajov dodržiavať všetky povinnosti podľa platnej právnej úpravy ochrany osobných údajov.

1. Poskytovateľ má právo vykonávať spracovateľské operácie s osobnými údajmi spracúvanými v informačných systémoch poskytovateľa výlučne v súlade s právnym základom, od ktorého poskytovateľ odvodzuje oprávnenie spracúvať osobné údaje, a to len v rozsahu a spôsobom, ktorý je nevyhnutný na dosiahnutie ustanoveného alebo vymedzeného účelu spracúvania podľa tejto rámcovej dohody a je v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a zákona
č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
2. Právnym základom spracúvania osobných údajov poskytovateľa je nevyhnutnosť splnenia zmluvných povinností a ochrana oprávnených záujmov poskytovateľa
a sprostredkovateľa.

#### **Článok XIV.**

####  **Register partnerov verejného sektora**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje počas celej doby trvania tejto rámcovej dohody byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora, a to v prípade, ak má túto povinnosť podľa zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 315/2016 Z. z.“). U subdodávateľa táto povinnosť platí, ak mu takáto povinnosť v zmysle zákona
č. 315/2016 Z. z. vzniká, pričom za jej splnenie zodpovedá poskytovateľ.
2. V prípade, ak poskytovateľ poruší povinnosť v zmysle bodu 1 tohto článku tejto rámcovej dohody, a teda bude rámcová dohoda plnená (resp. budú na jej plnení participovať) subdodávateľmi, ktorí si riadne nesplnili svoju zákonnú povinnosť zápisu (resp. jeho udržiavania) do registra partnerov verejného sektora, má objednávateľ právo na zmluvnú pokutu od poskytovateľa vo výške 3 000,- eur bez DPH za každé jednotlivé porušenie stanovenej povinnosti.
3. V prípade, ak poskytovateľ poruší svoj záväzok byť počas celej doby trvania tejto rámcovej dohody zapísaný v registri partnerov verejného sektora, ak má túto povinnosť podľa zákona č. 315/2016 Z. z., má objednávateľ právo na zmluvnú pokutu
od poskytovateľa vo výške 5000,- eur bez DPH.
4. Poskytovateľ sa môže odvolávať na objednávateľa vo svojich verejných materiáloch v tom zmysle, že ide o zákazníka poskytovateľa, s písomným súhlasom objednávateľa.

#### **Článok XV.**

#### **Doručovanie písomností**

# Ak táto rámcová dohoda neurčuje inak, akékoľvek oznámenia, žiadosti, súhlasy, požiadavky alebo iná komunikácia predpokladaná alebo povolená touto rámcovou dohodou bude mať e-mailovú alebo listinnú formu a bude doručená druhej zmluvnej strane. Ak táto rámcová dohoda požaduje na určitý úkon výslovne listinnú formu, v takomto prípade je e-mailová komunikácia vylúčená.

# Pre doručovanie e-mailov medzi zmluvnými stranami súvisiacich s predmetom tejto rámcovej dohody platí, ak táto rámcová dohoda neurčuje inak, že obsah e-mailu sa považuje za doručený v prípade, že odosielateľ e-mailu dostane od adresáta e-mailu manuálnu odpoveď na zaslaný e-mail v deň doručenia tejto manuálnej odpovede, alebo v deň doručenia automatickej odpovede o doručení e-mailu. V prípade, ak nebude odosielateľovi e-mailu do 2 hodín od odoslania e-mailu doručená manuálna odpoveď na zaslaný e-mail a ani automatická odpoveď o doručení e-mailu, e-mail sa považuje za doručený uplynutím 2 hodín od jeho odoslania.

# Pre doručovanie písomností, ktoré zmluvné strany nedoručujú e-mailom ani prostredníctvom mobilnej aplikácie ani webového portálu, platí, že písomnosť sa považuje za doručenú dňom jej faktického doručenia druhej zmluvnej strane. Písomnosť sa tiež považuje za doručenú dňom, keď márne uplynie lehota na prevzatie si zásielky na pošte, a to aj v prípade, že sa adresát o uložení nedozvedel. V prípade, ak adresát odmietne písomnosť prevziať, považuje sa písomnosť za doručenú dňom odmietnutia písomnosť prevziať.

# V prípade zmeny ktoréhokoľvek z údajov uvedených v záhlaví tejto rámcovej dohody údajov, týkajúcich sa kontaktných osôb a údajov uvedených v záverečných ustanoveniach rámcovej dohody, je príslušná zmluvná strana, ktorej sa zmena týka, povinná túto skutočnosť bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane. Ak zmluvné strany nesplnia svoju oznamovaciu povinnosť, má sa zato, že platia posledné známe identifikačné údaje alebo údaje vyplývajúce z príslušného verejne dostupného registra.

#### **Článok XVI.**

#### **Záverečné ustanovenia**

# Rámcová dohoda je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, jeden rovnopis je určený pre poskytovateľa a tri rovnopisy sú určené pre objednávateľa. Všetky rovnopisy sú považované za rovnocenné.

# Akékoľvek zmeny rámcovej dohody je možné vykonať len písomnými dodatkami k nej podpísanými obidvoma zmluvnými stranami a v súlade s § 18 ZVO.

# Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť vzniknuté spory predovšetkým dohodou. Ak dohoda nie je možná, o spore rozhodne príslušný súd.

# Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú postupovať v súlade s oprávnenými záujmami druhej zmluvnej strany, a že vykonajú všetko pre realizáciu predmetu rámcovej dohody.

# Zmluvné strany vyhlasujú, že v čase uzavretia tejto rámcovej dohody im nie sú známe žiadne okolnosti, ktoré by bránili alebo vylučovali uzavretie takejto rámcovej dohody, resp. ktoré by mohli byť vážnou prekážkou jej plnenia.

# Právne vzťahy výslovne neupravené rámcovou dohodou sa riadia Obchodným zákonníkom a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa dohodli, že rámcová dohoda a ich vzájomné majetkové vzťahy vzniknuté z tejto dohody sa budú spravovať právnym poriadkom Slovenskej republiky.

# Rámcová dohoda (vrátane jej prípadných dodatkov) patrí medzi povinne zverejňované dohody podľa ustanovení § 5a zákona o slobodnom prístupe k informáciám (zákona č. 211/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov) v spojení s ustanoveniami § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka (zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov) a ustanoveniami § 47a Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov). Poskytovateľ berie na vedomie zverejnenie tejto rámcovej dohody (vrátane jej dodatkov) a faktúr poskytovateľa doručených objednávateľovi v zmysle § 5a ods. 1, 6 a 9 a § 5b zákona o slobodnom prístupe k informáciám.

# Rámcová dohoda nadobúda platnosť a je pre zmluvné strany záväzná odo dňa jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán; ak oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán nepodpíšu rámcovú dohodu v ten istý deň, tak rozhodujúci je deň neskoršieho podpisu. Táto rámcová dohoda nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom sídle (internetovej stránke) objednávateľa [§ 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka v spojení s § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka a s § 5a ods. 1, 6 a 9 zákona o slobodnom prístupe k informáciám].

# Objednávateľ pri spracúvaní osobných údajov dotknutých osôb poskytovateľa pre účely plnenia tejto rámcovej dohody postupuje v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES. Informácia o podmienkach spracúvania osobných údajov dotknutých osôb je zverejnená na webovom sídle objednávateľa: https://www.nbs.sk/sk/ochrana-osobnych-udajov.

# Neoddeliteľnou súčasťou rámcovej dohody sú jej prílohy :

##### Príloha č. 1 – Zoznam subdodávateľov

##### Príloha č. 2 – Tím pracovníkov

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **Za objednávateľa:** |  | **Za poskytovateľa:** |
| V Bratislave, dňa .............................. |  | V Bratislave, dňa .............................. |
| ..........................................................................<vyplní verejný obstarávateľ> |  | ........................................................................<vyplní uchádzač> |

**Príloha č. 1 – Zoznam poskytovateľových subdodávateľov**

*(V prípade plnenia predmetu rámcovej dohody subdodávateľom vyplní úspešný uchádzač podľa § 41 zákona o verejnom obstarávaní)*

V súlade s ustanovením § 41 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní verejný obstarávateľ požaduje od úspešného uchádzača (poskytovateľa), aby najneskôr v čase uzavretia tejto dohody uviedol:

1. údaje všetkých známych subdodávateľoch v rozsahu obchodné meno, sídlo, IČO, zápis do príslušného obchodného registra
2. údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia.

Úspešný uchádzač môže pridať toľko riadkov v tabuľke koľko potrebuje.

V prípade, ak úspešný uchádzač nebude mať subdodávateľov uvedie túto skutočnosť v tejto prílohe.

|  |  |
| --- | --- |
| Subdodávateľ | Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa |
| 1. | <vyplní uchádzač> | <vyplní uchádzač> |

**Príloha č. 2 – Tím pracovníkov**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Člen tímu** | **Meno a priezvisko** | **Počet skúseností\*** | **Počet rokov odbornej praxe\*\*** |
| **Rezervačný agent 1** | <vyplní uchádzač> | Minimálne 1 | <vyplní uchádzač> |
| **Rezervačný agent 2** | <vyplní uchádzač> | Minimálne 1 | <vyplní uchádzač> |
| **Rezervačný agent 3** | <vyplní uchádzač> | Minimálne 1 | <vyplní uchádzač> |

\*rezervačný agent má minimálne jednu osobnú praktickú skúsenosť s poskytovaním služieb rezervačného agenta v zákazke rovnakého alebo obdobného rozsahu ako je predmet tejto rámcovej dohody, ktorá má hodnotu minimálne 100 000 eur bez DPH pre odberateľa; za obdobný charakter zákazky sa rozumie poskytovanie služieb pre odberateľa, ktorých predmetom je zabezpečenie leteniek do svetových destinácií, cestovných lístkov a s tým spojených služieb ako ubytovanie a poistenie. Preukazuje profesijným životopisom.

\*\*preukazuje profesijným životopisom