**Rámcová zmluva o poskytovaní služieb č.: [●]/2022**

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a podľa zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o elektronických komunikáciách**“) a podľa § 663 a nasl. a 721 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov medzi zmluvnými stranami:

|  |  |
| --- | --- |
| **Objednávateľ:** | |
| obchodné meno: | **Odvoz a likvidácia odpadu a.s. v skratke: OLO a.s.** |
| sídlo: | Ivanská cesta 22, 821 04 Bratislava, Slovenská republika |
| IČO: | 00 681 300 |
| DIČ: | 2020318256 |
| IČ DPH: | SK 2020318256 |
| IBAN: | SK37 7500 0000 0000 2533 2773 |
| SWIFT / BIC: | CEKOSKBX |
| zápis: | Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 482/B |
| kontaktná osoba: |  |
| tel.: |  |
| e-mail: |  |

a

|  |  |
| --- | --- |
| **Poskytovateľ:** | |
| obchodné meno: | **[●]** |
| sídlo: | [●] |
| IČO: | [●] |
| DIČ: | [●] |
| IČ DPH: | [●] |
| IBAN: | [●] |
| SWIFT / BIC: | [●] |
| zápis: | [●] |
| kontaktná osoba: | [●] |
| tel.: | [●] |
| e-mail: | [●] |

(Objednávateľ a poskytovateľ spolu ďalej len **“zmluvné strany”** a každý z nich samostatne len **“zmluvná strana”**)

(ďalej len „**zmluva**“)

**I. Predmet zmluvy**

* 1. Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie služieb podľa špecifikácie:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **špecifikácia služby:** | | | |
| Zmluvné strany sa dohodli na uzatvorení tejto zmluvy v rozsahu a za podmienok ďalej uvedených. Poskytovateľ bol vybraný ako úspešný uchádzač vo verejnom obstarávaní podľa zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o verejnom obstarávaní**“) s predmetom zákazky ***„Dodanie a prevádzkovanie komplexného riešenia VoIP telefónnych služieb s IVR funkcionalitou“***.  Predmetom zmluvy je záväzok poskytovateľa dodať a prevádzkovať pre objednávateľa komplexné riešenia VoIP telefónnych služieb t. j. prenos hlasu prostredníctvom internetového protokolu v zariadení objednávateľa, ktoré pozostáva z virtuálnej „hostovanej“ PBX s IVR menu funkcionalitou „Call centrum“, funkcionalitou záznamu hovorov, archívom zaznamenaných hovorov a SMS bránou, vrátane prenájmu aktívnych prvkov (switchov s PoE podporou, FXS prevodník) a IP telefónnych prístrojov vrátane bezdrôtových náhlavných súprav „headset“ pre „Call Centrum“ a záväzok objednávateľa uhradiť poskytovateľovi za poskytovanie služieb cenu podľa tejto zmluvy.    Podrobná špecifikácia služby je uvedená v prílohe č. 1 Technická špecifikácia, ktorá je neoddeliteľnou časťou tejto zmluvy (ďalej len „**príloha č. 1**“). | | | |
| **lehota poskytovania služby:** | Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne poskytnúť objednávateľovi služby podľa tejto zmluvy najneskôr do 31.07.2022 odo dňa účinnosti tejto zmluvy. Ostatné lehoty poskytovania a prevádzkovania služieb podľa tejto zmluvy sú uvedené v prílohe č. 1. | | |
| **miesto plnenia:** | Uvedené v prílohe č. 1 | | |
| **zmluvná cena:** | Uvedená v prílohe č. 2 Cena | **cena je:** | pevná  ; maximálna podľa rozpočtu |

* 1. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú **Všeobecné obchodné podmienky** objednávateľa(ďalej len „**VOP**“) zverejnené na webovom sídle objednávateľa https://www.olo.sk/vseobecne-obchodne-podmienky/, s ktorými sú zmluvné strany oboznámené a akceptujú ich v plnom rozsahu. Ustanovenia tejto zmluvy vrátane jej príloh majú prednosť pred VOP.

|  |  |
| --- | --- |
| **osobitné zmluvné podmienky sa:** | neuplatňujú  ; uplatňujú |
| **text osobitných zmluvných podmienok (ak sa uplatňujú):** | |
| 1. Poskytovateľ a objednávateľ sa zaväzujú uzatvoriť osobitnú zmluvu o spracovaní osobných údajov, v prípade, ak budú počas plnenia tejto zmluvy poskytnuté osobné údaje objednávateľa poskytovateľovi. 2. Poskytovateľ vyhlasuje, že má všetky potrebné súhlasy, povolenia, licencie, ktoré sú potrebné v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov na poskytnutie služieb podľa tejto zmluvy, pričom poskytovateľ o tieto súhlasy požiadal a boli poskytovateľovi udelené pred uzatvorením tejto zmluvy. V prípade, ak sa preukáže opak, poskytovateľ zodpovedá za náhradu škody spôsobenú objednávateľovi. 3. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky úkony poskytovateľa budú v súčinnosti s objednávateľom vykonané tak, aby došlo k plynulému prechodu poskytovania služieb od súčasného poskytovateľa služieb k poskytovaniu služieb poskytovateľom. Dátum skončenia poskytovania služieb súčasným poskytovateľom je 31.07.2022. 4. Poskytovateľ berie na vedomie, že všetky náklady za prípadnú portáciu/prenos telefónnych čísiel objednávateľa znáša poskytovateľ na vlastné náklady. 5. Zmluvné strany sa dohodli, že vplyvom technického pokroku je poskytovateľ povinný poskytované služby v zmysle tejto zmluvy doplniť alebo nahradiť o nové, technicky vyspelejšie služby, a to za rovnakú alebo nižšiu cenu, ako je cena za služby uvedená v prílohe č. 2 tejto zmluvy, ktorá je novou službou doplnená alebo nahradená a ktoré poskytovateľ v danom čase bude ponúkať svojim zákazníkom vo svojom aktuálne platnom štandardnom cenníku. 6. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť informovanie objednávateľa o plánovaných výlukách minimálne päť (5) dní vopred a o neplánovaných výlukách alebo výpadkoch telekomunikačných služieb bezodkladne, najneskôr do jedného (1) dňa, a to elektronicky a telefonicky kontaktnej osobe objednávateľa. 7. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť vyradenie niektorej z dodatočných služieb do piatich (5) dní odo dňa doručenia objednávky na zrušenie alebo vyradenie z poskytovania služieb elektronicky kontaktnej osobe poskytovateľa. Žiadosť o zrušenie alebo vyradenie služieb sa týka najmä, ale nie výlučne, vyradenia klapky, zrušenie agenta pre Call centrum, výpoveď z nájmu telefónnych prístrojov a pod. Objednávateľ uhradí cenu za tieto služby, o ktorých vyradenie alebo zrušenie požiadal do konca kalendárneho mesiaca, v ktorom bola žiadosť o zrušenie alebo vyradenie zo služieb doručená poskytovateľovi. 8. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť vady počas trvania zmluvy na vlastné náklady do štyroch (4) hodín od nahlásenia vady objednávateľom, alebo v čase určenom objednávateľom vrátane poskytnutia náhradného zariadenia pevnej linky (telefónneho prístroja), alebo sieťového prvku (switch, prevodník) v prípade, ak sa vyskytne vada zariadenia, ktorú nie je možné odstrániť do štyroch (4) hodín. 9. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby bez obmedzení týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania a bez obmedzení na používanie poskytovateľom dodaných koncových zariadení objednávateľovi. 10. Objednávateľ nedáva súhlas so zverejnením osobných údajov, najmä ale nie výlučne údajov v rozsahu titul, meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu a telefónne číslo zamestnanca v telefónnom zozname podľa zákona o elektronických komunikáciách. | |

* 1. Táto zmluva sa považuje za odstávkovú zmluvu podľa bodu 6.7. VOP: **áno**  ; **nie**
  2. Poskytovateľ podpisom tejto zmluvy výslovne **súhlasí**  / **nesúhlasí**  s osobitnými ustanoveniami o zasielaní faktúry v elektronickej podobe v zmysle bodu 5.13 VOP.
  3. Zmluvné strany sa dohodli, že táto zmluva je zmluvou rámcovou a ustanovenia tejto zmluvy nemožno vykladať ako povinnosť objednávateľa objednať si u poskytovateľa služby. Predpokladané množstvo služieb uvedené v tejto zmluve nie je pre objednávateľa záväzné. Skutočne objednané množstvo služieb počas trvania tejto zmluvy môže byť nižšie alebo vyššie ako predpokladané množstvo služieb a objednávateľ si vyhradzuje právo neobjednať služby. Predmetom fakturácie budú len skutočne poskytnuté služby.
  4. Skratky a pojmy neuvedené v tejto zmluve majú význam, ako je uvedené vo VOP.

**II. Trvanie zmluvy**

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, do 31.07.2026 odo dňa účinnosti tejto zmluvy alebo do vyčerpania stanoveného finančného limitu v rozsahu [●] EUR *(slovom: [●])* bez DPH podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.

**IV. Záverečné ustanovenia**

* 1. Objednávateľ ako prevádzkovateľ osobných údajov týmto informuje poskytovateľa, že jeho osobné údaje, resp. osobné údaje jeho štatutárneho orgánu a jeho kontaktných osôb podľa tejto zmluvy ako dotknutých osôb, spracúva v rozsahu: titul, meno, priezvisko, funkcia, podpis, email, telefónne číslo, na účel uzatvorenia a plnenia tejto zmluvy. Osobné údaje objednávateľ spracúva na základe oprávneného záujmu podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia 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, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a § 13 ods. 1 písm. f) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov na riadnom a včasnom plnení tejto zmluvy. Osobné údaje môžu byť poskytnuté orgánom verejnej moci na základe osobitných predpisov; v iných prípadoch sa osobné údaje neposkytujú, ak osobitný zákon neustanoví inak alebo dotknutá osoba na to neudelí dobrovoľný súhlas. Osobné údaje budú spracúvané a uchovávané po dobu trvania zmluvného vzťahu a do uplynutia lehoty na uchovávanie dokumentov podľa Zákona o verejnom obstarávaní. Získané osobné údaje nepodliehajú profilovaniu ani automatizovanému rozhodovaniu. Objednávateľ nezamýšľa prenos osobných údajov do tretej krajiny, ani do medzinárodnej organizácie. Dotknutá osoba má na základe písomnej žiadosti alebo osobne u objednávateľa právo:
     1. žiadať o prístup k svojim osobným údajom a o opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania svojich osobných údajov;
     2. namietať spracúvanie svojich osobných údajov;
     3. na prenosnosť osobných údajov;
     4. podať návrh na začatie konania na Úrade na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky. Ďalšie informácie o spracúvaní osobných údajov je možné nájsť aj na webovom sídle objednávateľa (ďalej len „**Informácie o ochrane osobných údajov**“).
  2. Poskytovateľ podpisom zmluvy potvrdzuje že:
     1. správnosť a pravdivosť osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a sú uvedené v tejto zmluve;
     2. mu boli poskytnuté Informácie o ochrane osobných údajov;
     3. v rozsahu ustanovenom všeobecne záväznými právnymi predpismi informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov iné osoby, ktorých osobné údaje poskytol objednávateľovi v súvislosti s uzatvorením tejto zmluvy (napr. kontaktné osoby, zamestnanci, zástupcovia, subdodávatelia).
  3. Poskytovateľ je povinný počas plnenia tejto zmluvy zabezpečiť dodržiavanie Zásad práce a správania sa zamestnancov dodávateľa.
  4. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú nasledovné prílohy:

|  |  |
| --- | --- |
| **Zoznam príloh:** | |
| 1. | Technická špecifikácia |
| 2. | Cena |
| 3. | Zásady práce a správania sa zamestnancov dodávateľa |

* 1. Táto zmluva je vyhotovená v troch (3) rovnopisoch, z toho dve (2) pre objednávateľa a jeden (1) rovnopis pre poskytovateľa.

|  |  |
| --- | --- |
| V ........................... dňa ............................ | V ........................... dňa ............................ |
| **Objednávateľ:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Odvoz a likvidácia odpadu a.s. v skratke: OLO a.s.**  [meno, priezvisko a funkcia] | **Poskytovateľ:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **[obchodné meno]**  [meno, priezvisko a funkcia] |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Odvoz a likvidácia odpadu a.s. v skratke: OLO a.s.**  [meno, priezvisko a funkcia] | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **[obchodné meno]**  [meno, priezvisko a funkcia] |