

Rámcová dohoda o poskytnutí služieb Call centra

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a ustanovení 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 1 Účastníci dohody

1.1 Objednávateľ: Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky

Sídlo: Špitálska 4,6,8, 816 43 Bratislava
Zastúpený: Mgr. Boris Ažaltovič, generálny tajomník služobného úradu
IČO: 00 681 156
DIČ: 2020796338
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu:

(ďalej len „objednávateľ“)

1.2 Poskytovateľ:

Sídlo:
Zastúpený:
IČO:
DIČ:
IČ DPH:
Zapísaný v
Bankové spojenie:
Číslo účtu:

(ďalej len „poskytovateľ“)

(objednávateľ a poskytovateľ ďalej spoločne len „účastníci dohody“)

1.3 Účastníci dohody uzatvárajú za nižšie uvedených podmienok túto rámcovú dohodu ako výsledok nadlimitného verejného obstarávania v zmysle § 81 písm. c) 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“) na predmet obstarávania „Poskytnutie služby Call centra – mimoriadna situácia**”.**

Článok 2

Predmet rámcovej dohody

- 2.1 Predmetom tejto rámcovej dohody je záväzok poskytovateľa poskytovať objednávateľovi služby Call centra špecifikované v Prílohe č. 1: Špecifikácia služieb Call centra (ďalej len „Príloha č. 1“) za podmienok dohodnutých v tejto rámcovej dohode (ďalej len „služby“) a tomu zodpovedajúci záväzok objednávateľa zaplatiť za riadne poskytnutú službu dohodnutú cenu podľa článku 4 tejto rámcovej dohody.
- 2.2 Call centrum je miesto poskytovateľa vybavené príslušnou technickou infraštruktúrou, prostredníctvom ktorého objednávateľ zabezpečuje komunikáciu s fyzickými osobami, právnickými osobami a inými subjektmi (ďalej len „klienti“) vo veci opatrení prijatých na zníženie dopadov spôsobených šírením ochorenia COVID-19 patriacich do kompetencie objednávateľa.

Článok 3

Podmienky poskytovania služieb

- 3.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi služby na základe objednávky v rozsahu podľa Prílohy č. 1 tejto rámcovej dohody, riadne, včas, samostatne, na profesionálnej úrovni a s odbornou starostlivosťou, spôsobom a za podmienok určených v tejto rámcovej dohode, a to po dobu trvania tejto rámcovej dohody alebo do vyčerpania finančného limitu uvedeného v bode 4.1 rámcovej dohody.
- 3.2 Poskytovateľ je povinný najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto rámcovej dohody predložiť objednávateľovi finálny zámer poskytovania služieb podľa bodu 2.1 tejto rámcovej dohody (ďalej len „zámer“) na schválenie tak, aby boli služby poskytované v súlade s touto rámcovou dohodou a s požiadavkami objednávateľa. Objednávateľ je oprávnený do 2 pracovných dní odo dňa predloženia zámeru tento zámer schváliť alebo písomne predložiť poskytovateľovi výhrady voči predloženému zámeru. Poskytovateľ sa zaväzuje písomné výhrady objednávateľa zapracovať do zámeru a opätovne predložiť zámer objednávateľovi na schválenie v lehote do 2 pracovných dní odo dňa doručenia výhrad objednávateľa voči zámeru. Zámer sa považuje za schválený okamihom podpísania Akceptačného protokolu, ktorý tvorí Prílohu č. 2 k tejto rámcovej dohode (ďalej len „Akceptačný protokol“) oboma účastníkmi dohody. Opakované neschválenie zámeru objednávateľom je dôvodom na odstúpenie ktoréhokolvek účastníka dohody od rámcovej dohody.
- 3.3 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby podľa bodu 2.1 tejto rámcovej dohody deň nasledujúci po podpise Akceptačného protokolu oboma účastníkmi dohody, ktorým sa schválil zámer podľa bodu 3.2 tejto rámcovej dohody.
- 3.4 Objednávateľ je oprávnený vystaviť a doručiť poskytovateľovi vždy novú e-mailovú objednávku na nasledujúci kalendárny mesiac, v ktorom žiada poskytovanie služieb, a to najneskôr 5 dní pred začiatkom kalendárneho mesiaca, v ktorom majú byť služby poskytované. V prípade, ak objednávateľ nedoručí poskytovateľovi e-mailovú objednávku podľa predchádzajúcej vety, poskytovateľ je povinný ukončiť poskytovanie služieb podľa tejto rámcovej dohody v nasledujúcom kalendárnom

mesiaci a objednávateľ nie je povinný za poskytnuté služby, ktoré neboli objednané, zaplatiť cenu za poskytnutie služieb v zmysle tejto rámcovej dohody.

- 3.5 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť na poskytovanie služieb podľa tejto rámcovej dohody operátorov, personál zabezpečujúci obsluhu Call centra, ako aj samotnú telefónnu ústredňu a pracoviská operátorov (priestory, technické a iné vybavenie a pod.).
- 3.6 Objedávateľ je povinný bezodkladne oboznamovať poskytovateľa so všetkými novými skutočnosťami, ktoré môžu mať vplyv na poskytovanie služieb a plnenie záväzkov vyplývajúcich z tejto rámcovej dohody.
- 3.7 V prípade, ak zo strany poskytovateľa nebude možné poskytovať služby alebo nastane výpadok v poskytovaní služby, je povinný túto skutočnosť bezodkladne písomne oznámiť objednávateľovi.
- 3.8 Objedávateľ sa zaväzuje poskytovať poskytovateľovi pri poskytovaní služieb všetku potrebnú súčinnosť. Objedávateľ je oprávnený v prípade potreby počas poskytovania služieb na základe tejto rámcovej dohody, dávať poskytovateľovi upresňujúce pokyny.
- 3.9 Poskytovateľ poskytuje služby v súlade s príslušnou dokumentáciou bezpečnostných opatrení v zmysle 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 (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

Článok 4 **Cena a platobné podmienky**

- 4.1 Účastníci dohody sa dohodli, že maximálna celková cena za služby poskytnuté na základe tejto rámcovej dohody je vo eur bez DPH (slovom eur), t.j. eur s DPH (slovom (..... eur). Poskytovateľ je/nie je platiteľ DPH.
Objedávateľ si vyhradzuje právo objednávať služby podľa reálnej potreby a nie je teda povinný vyčerpať finančný limit plnenia uvedený v tomto bode rámcovej dohody.
- 4.2 Jednotkové ceny za poskytnutie služieb sú nasledovné:

Druh služby	Jednotková cena v EUR bez DPH
cena za zrealizovaný prichádzajúci hovor	
cena za zrealizovaný odchádzajúci hovor	

- 4.3 Dohodnuté jednotkové ceny za poskytnutie služieb sú konečné, záväzné a zahŕňajú všetky náklady, ktoré poskytovateľovi vzniknú v súvislosti s realizáciou jeho záväzku podľa tejto rámcovej dohody.
- 4.4 Podkladom pre úhradu ceny za riadne poskytnuté služby podľa tejto rámcovej dohody je faktúra s podpornými dokladmi vystavená poskytovateľom a riadne doručená objednávateľovi na adresu sídla uvedenú v bode 1.1 rámcovej dohody. Fakturovaná cena sa vypočíta v súlade s bodom 4.2 rámcovej dohody v závislosti od množstva hovorov uskutočnených poskytovateľom v zúčtovacom období.
- 4.5 Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru mesačne do 10 dní po skončení kalendárneho mesiaca, v ktorom boli služby poskytované na základe objednávky. Za správne vyčíslenie sadzby DPH podľa zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov zodpovedá poskytovateľ v plnom rozsahu.
- 4.6 Účastníci dohody berú na vedomie, že faktúru je možné vystaviť a doručiť podľa tejto rámcovej dohody ako aj v zmysle zákona č. 215/2019 Z.z. o zaručenej elektronickej fakturácii a centrálnom ekonomickom systéme a o doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 215/2019 Z.z.“). Takto vystavená a doručená faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa § 2 ods. 2 písm. a) až m) zákona č. 215/2019 Z.z.
- 4.7 Splatnosť faktúry je 30 kalendárnych dní od doručenia faktúry objednávateľovi v listinnej forme. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom odpísania platby z bankového účtu objednávateľa. Ak nastane omeškanie platby faktúry z dôvodov na strane Štátnej pokladnice, nie je objednávateľ po túto dobu v omeškaní so zaplatením fakturovanej sumy.
- 4.8 Faktúra musí okrem zákonných náležitostí uvedených v § 74 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov obsahovať tieto náležitosti:
- označenie účastníkov dohody,
 - číslo rámcovej dohody a číslo objednávky vystavenej v účtovnom systéme objednávateľa,
 - deň splatnosti faktúry,
 - označenie peňažného ústavu a číslo účtu poskytovateľa vo forme IBAN,
 - fakturovanú sumu v EUR,
 - podpis oprávnených osôb účastníkov dohody a odtlačok pečiatky poskytovateľa,
 - prílohy, ktorými sú Výkaz zrealizovaných hovorov za kalendárny mesiac potvrdený poskytovateľom a príslušná objednávka objednávateľa.
- 4.9 Ak faktúra neobsahuje zákonné náležitosti alebo náležitosti v zmysle tejto rámcovej dohody, objednávateľ je oprávnený vrátiť takúto faktúru objednávateľovi s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. Objednávateľ sa v tomto prípade nedostáva do omeškania s úhradou faktúry a nová lehota splatnosti začína plynúť dňom riadneho doručenia opravenej faktúry objednávateľovi.
- 4.10 Poskytovateľ berie na vedomie, že dohodnutá cena, resp. jej časť, je prostriedkom vyplateným zo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky. Na použitie týchto prostriedkov, na kontrolu ich použitia a vymáhanie ich neoprávneného použitia

alebo zadržania sa vzťahuje režim upravený v osobitných predpisoch (najmä zákon č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 394/2012 Z. z. o obmedzení platieb v hotovosti).

Článok 5

Poruchy a zodpovednosť za vady

- 5.1 Poskytovateľ zodpovedá za kvalitu a úplnosť ním poskytnutých služieb. Poskytovateľ je zodpovedný za technickú funkčnosť Call centra a funkčnosť hardvérového a softvérového vybavenia na operátorských miestach v rozsahu štandardnej úrovne služieb.
- 5.2 V prípade, ak nastane porucha spôsobujúca obmedzenie alebo výpadok činnosti Call centra alebo porucha vo funkčnosti hardvérového a/alebo softvérového vybavenia poskytovateľa potrebného pre zabezpečenie poskytovania služieb podľa rámcovej dohody, poskytovateľ je povinný zabezpečiť jej odstránenie bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 2 hodín, a zároveň zabezpečiť dovolateľnosť na linku Call centra objednávateľa.
- 5.3 V prípade, ak objednávateľ zistí počas trvania tejto rámcovej dohody vady na poskytovaných službách, je poskytovateľ povinný tieto vady bezplatne odstrániť, a to najneskôr do 2 hodín od oznámenia vady služieb objednávateľom poskytovateľovi, pričom reakčný čas poskytovateľa je maximálne 1 hodina od oznámenia vady služieb poskytovateľovi. Objednávateľ je povinný oznámiť vady služieb poskytovateľovi odoslaním písomného oznámenia prostredníctvom elektronickej pošty.
- 5.4 Ak na strane poskytovateľa vznikne potreba vykonania plánovaných alebo neplánovaných servisných zásahov, zaväzuje sa vykonať ich mimo prevádzkových hodín Call centra uvedených v Prílohe č. 1 tak, aby poskytovanie služieb Call centra nebolo prerušené.
- 5.5 Poskytovateľ nezodpovedá za neposkytnutie, oneskorenie alebo prerušenie poskytovania služieb Call centra, ak bolo spôsobené nepredvídateľnými a neodvrátiteľnými udalosťami (*vis maior*), ktoré v čase vzniku záväzku podľa tejto rámcovej dohody nebolo možné predvídať. V prípade vzniku prekážky v plnení z dôvodu vzniku okolností vylučujúcimi zodpovednosť alebo v dôsledku vyššej moci je poskytovateľ povinný túto skutočnosť ihneď oznámiť a preukázať objednávateľovi.

Článok 6

Sankcie a zodpovednosť za škodu

- 6.1 V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúry po uplynutí jej splatnosti je poskytovateľ oprávnený uplatniť si voči objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,022% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
- 6.2 V prípade nefunkčnosti alebo celkového výpadku linky Call centra počas prevádzkových hodín je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa

zmluvnú pokutu vo výške 200,- eur za každú aj začatú hodinu, počas ktorej nie je zabezpečená dovolateľnosť na linku Call centra.

- 6.3 Ak poskytovateľ nesplní svoju povinnosť podľa tejto rámcovej dohody poskytnúť služby v súlade s podmienkami rámcovej dohody alebo ak neposkytne služby v dohodnutom rozsahu, riadne a včas alebo ich neposkytne vôbec s výnimkou povinnosti uvedenej v bode 6.2 rámcovej dohody, objednávateľ je oprávnený uplatniť si voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,5% z ceny bez DPH uvedenej v bode 4.1 tejto rámcovej dohody za každé takéto porušenie rámcovej dohody.
- 6.4 Zmluvnú pokutu a úroky z omeškania sú účastníci dohody povinní uhradiť do desiatich pracovných dní odo dňa doručenia písomnej výzvy na zaplatenie sankcie doručenej druhému účastníkovi dohody v listinnej podobe na adresu jeho sídla.
- 6.5 Zaplatením zmluvnej pokuty nie sú dotknuté nároky účastníkov dohody na náhradu škody podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka. Zaplatenie sankcie nemá vplyv na trvanie záväzkov účastníkov dohody.

Článok 7

Ochrana osobných údajov a dôverných informácií

- 7.1 Poskytovateľ berie na vedomie, že v rámci plnenia tejto rámcovej dohody získa on alebo jeho zamestnanci či zmluvní partneri prístup k osobným údajom fyzických osôb ako aj k dôverným informáciám objednávateľa alebo tretích osôb – klientov objednávateľa volajúcich na linku Call centra.
- 7.2 Účastníci dohody zodpovedajú za ochranu osobných údajov získaných pri plnení z tejto rámcovej dohody. Účastníci dohody sú povinní pri spracovaní osobných údajov postupovať 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 nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 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).
- 7.3 Dôvernou informáciou sa rozumie informácia, ktorú objednávateľ alebo klient označuje ako dôvernú, vrátane informácií, týkajúcich sa činnosti podnikateľov a právnických osôb, obchodných údajov, osobných údajov zamestnancov alebo údajov o produktoch, materiáloch a metodológií, know-how.
- 7.4 Účastníci dohody sú povinní zaistiť ochranu získaných dôverných informácií spôsobom obvyklým pre ochranu takýchto informácií, ak nie je výslovne dojednané inak. Účastníci dohody sú povinní zaistiť ochranu dôverných informácií aj u svojich zamestnancov, pracovníkov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.
- 7.5 Účastníci dohody sa zaväzujú, že zabezpečia dostatočné poučenie pre všetky osoby, ktoré sa na ich strane budú zúčastňovať na plnení predmetu tejto rámcovej dohody, o podstate dôvernej informácie a osobných údajov v zmysle tejto rámcovej dohody a príslušných právnych predpisov a nevyhnutnosti ich utajenia v súlade s touto rámcovou dohodou. Prístup k dôverným informáciám a osobným údajom je obmedzený na tých zamestnancov účastníkov dohody a osoby zúčastňujúce sa na

plnení tejto rámcovej dohody, ktorí tieto informácie potrebujú poznať na účely a v rozsahu vymedzenom touto rámcovou dohodou. Splnenie tejto povinnosti je príslušný účastník konania povinný preukázať, ak ho o to druhý účastník dohody požiada.

- 7.6 Účastníci dohody môžu poskytnúť tieto dôverné informácie a osobné informácie len svojim zamestnancom alebo osobám zúčastňujúcim sa na plnení predmetu tejto rámcovej dohody v rozsahu nutnom pre riadne plnenie tejto rámcovej dohody a za účelom realizácie a zabezpečenia opatrení na zamedzenie šírenia ochorenia COVID-19 v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie.
- 7.7 Účastníci dohody sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o všetkých osobných údajoch, dôverných informáciách, o ktorých sa dozvedeli v súvislosti s plnením tejto rámcovej dohody, ak v tomto článku rámcovej dohody stanovené inak.
- 7.8 Povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na informácie,
- a) ktoré sú alebo sa stanú všeobecne známymi alebo verejne dostupnými inak, ako porušením povinností vyplývajúcich z tejto rámcovej dohody,
 - b) ktoré prijímajúca strana doloží ako informácie ňou legálne vlastnené v čase ich poskytnutia alebo ktoré boli prijímajúcou stranou nezávisle odvodené a vytvorené bez využitia dôvernej informácie, ktorú táto dostala od poskytovajúcej strany,
 - c) ktoré prijímajúca strana doloží ako informácie získané zákonnou cestou od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula, a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie,
 - d) ktorých zverejnenie je vyžadované všeobecne záväzným právnym predpisom alebo nariadené rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci,
 - e) na ktorých poskytnutie tretej strane dala poskytujúca strana strane prijímajúcej vopred písomný súhlas.

Článok 8 **Trvanie rámcovej dohody**

- 8.1 Táto rámcová dohoda sa uzatvára na dobu určitú, a to na 6 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto rámcovej dohody alebo do vyčerpania maximálnej celkovej ceny za poskytnuté služby podľa bodu 4.1 rámcovej dohody, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 8.2 Účastníci dohody sa dohodli, že platnosť tejto rámcovej dohody môže zaniknúť aj pred uplynutím doby uvedenej v bode 8.1 tejto rámcovej dohody, a to písomnou dohodou účastníkov dohody alebo písomnou výpoveďou objednávateľa alebo odstúpením od rámcovej dohody jedným z účastníkov dohody.
- 8.3 Objednávateľ je oprávnený rámcovú dohodu písomne vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná doba je 2 mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená poskytovateľovi.
- 8.4 Účastníci dohody sú oprávnení od rámcovej dohody odstúpiť v prípade podstatného porušenia ustanovení rámcovej dohody druhým účastníkom dohody, z dôvodu nemožnosti plnenia rámcovej dohody alebo ak tak stanovuje táto rámcová dohoda.

Účinky odstúpenia od rámcovej dohody nastávajú dňom doručenia odstúpenia od rámcovej dohody druhému účastníkovi dohody. Odstúpením od rámcovej dohody nie je dotknuté právo účastníkov dohody na úhradu dohodnutých sankcií a na náhradu škody.

- 8.5 Za podstatné porušenie rámcovej dohody zo strany objednávateľa sa považuje neuhradenie splatnej faktúry vystavenej poskytovateľom v súlade s rámcovou dohodou (s výnimkou uvedenou v bodoch 4.7 a 4.9 tejto rámcovej dohody), a to v lehote dlhšej ako 30 kalendárnych dní.
- 8.6 Za podstatné porušenie rámcovej dohody zo strany poskytovateľa sa považuje porušenie povinností poskytovateľa uvedených v článku 5 rámcovej dohody a opakované nepodstatné porušenie povinností poskytovateľa vyplývajúcich z tejto rámcovej dohody.

Článok 9 **Pravidlá využitia a zmeny subdodávateľov**

- 9.1 Poskytovateľ sa zaväzuje, že najmenej 3 dni pred zámerom využiť subdodávateľa alebo pred zámenou známeho subdodávateľa doručí objednávateľovi na odsúhlasenie návrh na zmenu subdodávateľa, ktorý bude obsahovať obchodné meno navrhovaného subdodávateľa, jeho IČO a sídlo/miesto podnikania, meno a priezvisko, adresu pobytu a dátum narodenia osoby oprávnenej konať za subdodávateľa.
- 9.2 V prípade, že zamieňaný subdodávateľ preukázal v dotknutom verejnom obstarávaní za poskytovateľa podmienky účasti podľa § 33 alebo 34 zákona o verejnom obstarávaní alebo ďalšie požiadavky, je poskytovateľ povinný súčasne predložiť doklady navrhovaného subdodávateľa, ktorými preukáže splnenie týchto podmienok účasti a požiadaviek.
- 9.3 Poskytovateľ sa zaväzuje, že navrhne objednávateľovi len takého subdodávateľa, ktorý je zapísaný v registri partnerov verejného sektora v zmysle článku 10 rámcovej dohody, ak v súvisi s plnením tejto rámcovej dohody spĺňa podmienky na zápis v registri partnerov verejného sektora.
- 9.4 Zoznam známych subdodávateľov tvorí Prílohu č. 4 tejto rámcovej dohody. Poskytovateľ sa zaväzuje, že oznámi objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov známeho subdodávateľa najneskôr do 3 dní od uskutočnenia tejto zmeny údajov.

Článok 10 **Práva a povinnosti súvisiace s registrom partnerov verejného sektora**

- 10.1 Poskytovateľ a jeho subdodávatelia, ktorí sú povinní byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „register“) musia byť zapísaní v registri, a to počas celej doby trvania tejto rámcovej dohody. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie rámcovej dohody a dôvodom, ktorý oprávňuje objednávateľa na odstúpenie od rámcovej dohody.

- 10.2 Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne informovať objednávateľa o zmene jeho zápisu v registri alebo o výmaze z registra a zmene zápisu alebo výmaze z registra známeho subdodávateľa.

Článok 11 **Osobitné ustanovenia**

- 11.1 Na účely tejto rámcovej dohody platí, že zásielka sa považuje za doručení dňom jej prevzatia adresátom. V prípade, ak adresát zásielku neprevzal, zásielka sa považuje za doručení dňom vrátenia nedoručenej alebo nedoručiteľnej zásielky odosielateľovi alebo dňom odmietnutia prijatia zásielky adresátom.
- 11.2 Účastníci dohody sa zaväzujú, že akúkoľvek zmenu identifikačných údajov uvedených v článku 1 tejto rámcovej dohody bezodkladne písomne oznámia druhému účastníkovi dohody. Ak účastníci dohody nesplnia oznamovaciu povinnosť uvedenú v tomto bode rámcovej dohody, má sa za to, že platia posledné známe identifikačné údaje účastníkov dohody.

Článok 12 **Záverečné ustanovenia**

- 12.1 Táto rámcová dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch účastníkov dohody a účinnosť nadobúda dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv v súlade s § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
- 12.2 Táto rámcová dohoda podlieha povinnému zverejneniu v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky v súlade so zákonom č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 12.3 Akékoľvek zmeny alebo doplnenia tejto rámcovej dohody je možné uskutočniť výlučne formou očíslovaných písomných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami oboch účastníkov dohody a za dodržania podmienok ustanovených zákonom o verejnom obstarávaní.
- 12.4 Vzťahy výslovne neupravené touto rámcovou dohodou sa spravujú príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky predovšetkým ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 12.5 V prípade, že niektoré ustanovenie tejto z rámcovej dohody je alebo sa stane neplatným alebo neúčinným, ostatné ustanovenia rámcovej dohody nie sú touto neplatnosťou alebo neúčinnosťou dotknuté a ostávajú naďalej v platnosti. Namiesto neplatného alebo neúčinného ustanovenia rámcovej dohody sa vzťahy účastníkov dohody spravujú platnými právnymi predpismi.
- 12.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto rámcovej dohody sú:
Príloha č. 1: Špecifikácia služieb Call centra
Príloha č. 2: Akceptačný protokol
Príloha č. 3: Zoznam známych subdodávateľov

- 12.7 Rámcová dohoda je vyhotovená v šiestich rovnopisoch, z ktorých objednávateľ dostane štyri rovnopisy a poskytovateľ dostane dva rovnopisy.
- 12.8 Účastníci dohody vyhlasujú, že si túto rámcovú dohodu pred jej podpísaním prečítali, jej obsahu porozumeli a že túto rámcovú dohodu uzatvárajú na základe ich slobodnej, vážnej, určitej a zrozumiteľnej vôle, že rámcová dohoda nebola uzatvorená pod nátlakom, v tiesni, ani za nápadne nevýhodných podmienok a na znak toho ju podpisujú.

Za objednávateľa:

V Bratislave dňa

Za poskytovateľa:

V dňa

Mgr. Boris Ažaltovič
generálny tajomník služobného úradu
Ministerstvo práce, sociálnych vecí
a rodiny Slovenskej republiky

podpis štatutárneho zástupcu