

číslo Účastnické smlouvy: 3000230041; číslo smlouvy na straně Účastníka: 259/2012/V/4/1/ŘÚSŘM - 133
číslo Rámcové dohody: 398660

ÚČASTNICKÁ SMLOUVA

O POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

A

RÁMCOVÁ DOHODA

O PODMÍNKÁCH POSKYTOVÁNÍ MOBILNÍCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

uzavřená mezi

VOP CZ, s.p.

Dukelská 102

742 42 Šenov u Nového Jičína

IČ: 00000493

DIČ: CZ00000493

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl AXIV, vložka 150

Bankovní spojení:

UniCredit Bank a.s., č.ú.: 5540150520 / 2700

Telefónica Czech Republic, a. s.

Za Brumlovkou 266/2

140 22 Praha 4 - Michle

IČ: 60193336

DIČ: CZ60193336

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322

Bankovní spojení:

UniCredit Bank a.s., č.ú.: 500114004 / 2700

Jejmž jménem jedná:

Ing. Adolf Veřmiřovský,

Ředitel

(dále jen „Účastník“)

Zastupuje:

Mgr. Petr Daněk

Account Manager na základě Pověření

ze dne 22.10.2012

(dále jen „Telefónica“)

I. ÚČASTNICKÁ SMLOUVA

Smluvní strany tímto uzavírají Účastnickou smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**Účastnická smlouva**“) ve smyslu čl. 2 Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Telefónica Czech Republic, a.s. (dále jen „**Všeobecné podmínky**“). Předmětem Účastnické smlouvy je závazek společnosti Telefónica poskytovat Účastníkovi dohodnuté veřejně dostupné služby elektronických komunikací, popřípadě další služby, a závazek Účastníka za uvedené služby zaplatit sjednanou cenu.

Cenové podmínky jednotlivých služeb jsou stanoveny příslušnými ceníky vydávanými společností Telefónica platnými ke dni poskytnutí služby.

Účastník prohlašuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami příslušných služeb a zavazuje se je dodržovat. Všeobecné podmínky v aktuálním znění a další související dokumenty a tiskopisy jsou k dispozici na kontaktních místech společnosti Telefónica a na internetových stránkách www.o2.cz.

Tato smlouva se uzavírá na základě výsledku otevřeného řízení s názvem „Poskytování mobilních hlasových a datových služeb mobilního operátora“, evidenční č. zadavatele 033/2/2012 (dále jen „**Veřejná zakázka**“). Telefónica tímto prohlašuje, že se seznámila se zadávací dokumentací a jejími přílohami (dále jen „**Zadávací dokumentace**“), plně jí porozuměla a akceptuje podmínky v ní stanovené.

Podmínky Účastnické smlouvy a Rámcové dohody vycházejí z nabídky Telefónica (dále jen „**Nabídka**“), která tvoří přílohu této smlouvy.

Telefónica Czech Republic, a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 – Michle Czech Republic www.o2.cz

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl B vložka 2322 IČ 60193336 DIČ CZ60193336

Obchodní tajemství společnosti Telefónica Czech Republic, a.s.





II. RÁMCOVÁ DOHODA

1. Předmět Rámcové dohody

- 1.1 Předmětem této Rámcové dohody (dále též jen „**Rámcová dohoda**“) je na straně jedné závazek společnosti Telefónica poskytovat Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody
- i) služby elektronických komunikací prostřednictvím mobilních sítí společnosti Telefónica (dále též jen „**Služby**“) za zvýhodněných obchodních podmínek, a dále též
 - ii) dodávky mobilních telefonů, příslušenství k mobilním telefonům a dalších produktů společnosti Telefónica (dále též jen „**Zboží**“) za zvýhodněných obchodních podmínek
- a na straně druhé závazek Účastníka odebírat spolu s Dalšími účastníky definovanými v čl. 3 této Rámcové dohody Služby v objemu sjednaném v čl. 4.5 této Rámcové dohody a řádně a včas platit vyúčtování za Služby a Zboží poskytnuté mu dle této Rámcové dohody po celou dobu účinnosti této Rámcové dohody. Služby jsou blíže vymezeny v Zadávací dokumentaci, která je přílohou této Rámcové dohody.
- 1.2 Tato Rámcová dohoda je nedílnou součástí Účastnické smlouvy ve smyslu čl. 2 Všeobecných podmínek. Ukončením účinnosti této Rámcové dohody není dotčena platnost a účinnost Účastnické smlouvy, Účastnická smlouva však neskončí dříve než tato Rámcová dohoda. O zřízení jednotlivých Služeb je Účastník a Další účastník definovaný v čl. 3 této Rámcové dohody oprávněn požádat způsobem stanoveným Všeobecnými podmínkami.
- 1.3 Zboží bude Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody dodáváno na základě jeho dílčích objednávek.
- 1.4 Uzavřením této Rámcové dohody zařazuje Telefónica Účastníka do segmentu zákazníků z oblasti veřejné správy (dále též jen „**VS**“).

2. Ceny

- 2.1 Telefónica se zavazuje účtovat Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody za Služby poskytnuté mu po dobu trvání této Rámcové dohody ceny dle Ceníku pro firemní zákazníky – O2 Mobilní hlasová služba a O2 Mobilní internetové připojení (dále jen „**Ceník**“), včetně přílohy Ceníku pro VS (dále jen „**příslušná příloha**“), vše ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby a dle cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě, nebude-li dohodnuto jinak. Účastník prohlašuje, že byl seznámen s Ceníkem, včetně příslušné přílohy, ve znění účinném ke dni uzavření této Rámcové dohody. Ceník v aktuálním znění a další aktuální dokumenty jsou Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody k dispozici na internetových stránkách společnosti Telefónica. Společnost Telefónica předá Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody na jeho žádost heslo k individuálnímu chráněnému přístupu k aktuálnímu Ceníku a dalším dokumentům.
- 2.2 Telefónica se zavazuje účtovat Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody za Zboží objednané po dobu trvání této Rámcové dohody ceny dle aktuální nabídky společnosti Telefónica upravené dle cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě, nebude-li dohodnuto jinak.
- 2.3 Ceny uvedené v této Rámcové dohodě, resp. ceny uvedené v Nabídce jsou ceny maximální a nepřekročitelné a zahrnují veškeré náklady související s předmětem plnění.
- 2.4 Účastník neposkytuje zálohy.
- 2.5 Úhrada za Služby bude prováděna na základě daňových dokladů - faktur vystavených společností Telefónica. Daňový doklad (faktura) bude vystaven a odeslán Účastníkovi do 10 dnů po skončení daného zúčtovacího období, přičemž zúčtovacím obdobím se rozumí kalendářní měsíc. Telefónica vystaví samostatný souhrnný daňový doklad (fakturu) v členění po jednotlivých lokalitách uvedených v Zadávací dokumentaci a dle členění po jednotlivých poskytovaných službách (tj. hlasové a datové služby).
- Daňové doklady budou vystavovány ve formátu *.pdf a zasílány Účastníkovi prostřednictvím datové schránky, pokud nebude smluvními stranami dohodnuto jinak. Zároveň bude daňový doklad přístupný v elektronické podobě prostřednictvím aplikace podrobný elektronický účet.



Veškeré účetní doklady musí mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je Účastník oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět společnosti Telefónica k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladů. Daňový doklad (faktura) musí být označen číslem smlouvy.

- 2.6 Doba splatnosti daňových dokladů činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu Účastníkovi.

3. Další účastníci Rámcové dohody

- 3.1 Za podmínek stanovených níže tímto článkem mohou k této Rámcové dohodě přistoupit i subjekty, které jsou ve vztahu k Účastníkovi osobami propojenými ve smyslu ustanovení § 66a odst. 9 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, nebo které jsou Účastníkem zřízeny či Účastníkovi podřízeny (dále též jen „Další účastníci“).
- 3.2 Předpokladem pro přistoupení Dalšího účastníka k této Rámcové dohodě je
- i) písemné potvrzení Dalšího účastníka, že přistupuje k této Rámcové dohodě, že se seznámil s právy a povinnostmi touto Rámcovou dohodou založenými, bez výhrad s nimi souhlasí a zavazuje se je dodržovat,
 - ii) souhlas Účastníka s přistoupením Dalšího účastníka k této Rámcové dohodě, a
 - iii) písemný souhlas společnosti Telefónica s přistoupením Dalšího účastníka k této Rámcové dohodě.

Splněním všech shora uvedených podmínek vzniká mezi společností Telefónica a Dalším účastníkem smluvní vztah, jehož obsah, tj. práva a povinnosti, je určen touto Rámcovou dohodou. Přistoupením Dalšího účastníka k této Rámcové dohodě se její ustanovení stávají nedílnou součástí Účastnické smlouvy Dalšího účastníka. Přistoupením k této Rámcové dohodě zmocňuje Další účastník Účastníka, aby jeho jménem sjednával změny či doplnění této Rámcové dohody a uzavíral k této Rámcové dohodě tomu odpovídající dodatky. Seznam Dalších účastníků a formulář pro přistoupení Dalšího účastníka je obsahem přílohy č. 3 této Rámcové dohody.

- 3.3 Přestane-li Další účastník splňovat podmínky dle čl. 3.1, je povinen o tom společnost Telefónica bezodkladně písemně informovat. Společnost Telefónica je oprávněna smluvní vztah s tímto Dalším účastníkem, založený dle čl. 3.2 této Rámcové dohody, vypovědět. Výpovědní doba činí 5 (pět) dní od doručení této výpovědi Dalšímu účastníkovi. Po ukončení účinnosti této Rámcové dohody ve vztahu k Dalšímu účastníkovi, budou takovému Dalšímu účastníkovi všechny Služby a Zboží účtovány v běžných cenách, tj. dle Ceníku bez příslušné přílohy a cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě a dle aktuální nabídky Zboží společnosti Telefónica. Dotčený Další účastník je povinen si do 5 (pěti) pracovních dnů od ukončení účinnosti této Rámcové dohody ve vztahu k Dalšímu účastníkovi písemně zvolit nový tarifní plán Služeb dle aktuálního Ceníku bez příslušné přílohy. Neoznámí-li Další účastník ve výše uvedené lhůtě písemně společnosti Telefónica nové tarifní plány Služeb, které si zvolil, vyhrazuje si Telefónica právo přidělit Dalšímu účastníkovi nový tarifní plán Služeb dle aktuálního Ceníku, a to pro všechny jeho Služby. Smluvní vztah dle této Rámcové dohody mezi společností Telefónica a Dalším účastníkem, resp. Dalšími účastníky, končí nejpozději ukončením této Rámcové dohody mezi společností Telefónica a Účastníkem.

4. Práva a závazky stran dohody

- 4.1 Účastník a Další účastník se zavazují zmocnit kontaktní osobu, která bude v rozsahu svěřených kompetencí oprávněna jednat se společností Telefónica a zastupovat Účastníka, resp. Dalšího účastníka, v záležitostech souvisejících s touto Rámcovou smlouvou, Účastnickou smlouvou, a jednotlivými Službami a Zbožím (dále jen „Kontaktní osoba“). Kontaktní osoba bude zmocněna formulářem „Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby“. V případě zániku zmocnění Kontaktní osoby je Účastník, resp. Další účastník, povinen bezodkladně o tom společnost Telefónica písemně informovat a formulářem „Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby“ zmocnit novou Kontaktní osobu. Zmocní-li Účastník nebo Další účastník více Kontaktních osob, je každá z nich oprávněna jednat za Účastníka či Dalšího účastníka v rozsahu svěřených kompetencí samostatně. Ustanovením tohoto odstavce není dotčena povinnost Účastníka a Dalšího účastníka k ochraně obchodního tajemství společnosti Telefónica dle čl. 4.3 této Rámcové dohody; zmocnit Kontaktní osobu, která není členem statutárního orgánu Účastníka, resp. Dalšího účastníka, nebo zaměstnancem Účastníka, resp. Dalšího účastníka, je Účastník nebo Další účastník oprávněn (s ohledem na ochranu obchodního tajemství společnosti Telefónica) jen s předchozím písemným souhlasem společnosti Telefónica.

- 4.2 Společnost Telefónica si vyhrazuje právo aktualizovat a měnit přílohu č. 2 této Rámcové dohody. Každou aktualizaci nebo změnu je společnost Telefónica povinná Účastníkovi a Dalším účastníkům oznámit.
- 4.3 Účastník a Další účastník je oprávněn obsah této Rámcové dohody zpřístupnit v souladu s ustanovením zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách.
- 4.4 Účastník bere na vědomí, že zvýhodněné obchodní podmínky poskytované mu na základě této Rámcové dohody jsou vyváženy jeho závazkem řádně a včas hradit ceny uvedených Služeb.
- 4.5 Účastník se zavazuje odebírat Služby po celou dobu trvání této Rámcové dohody v takovém minimálním objemu, aby výše jeho měsíčního vyúčtování za tyto Služby bez DPH, včetně vyúčtování za Služby odebrané Dalšími účastníky, neklesla pod minimální částku: 0,- Kč (dále jen „Minimální částka“).
- 4.6 – text tohoto odstavce úmyslně vypuštěn bez náhrady -
- 4.7 – text tohoto odstavce úmyslně vypuštěn bez náhrady -
- 4.8 – text tohoto odstavce úmyslně vypuštěn bez náhrady -
- 4.9 Ocítne-li se Účastník nebo Další účastník v prodlení s úhradou vyúčtování Služeb nebo Zboží, je společnost Telefónica oprávněna po dobu uvedeného prodlení účtovat úrok z prodlení v zákonné výši.
- 4.10 – text tohoto odstavce úmyslně vypuštěn bez náhrady -
- 4.11 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 4.12 Účastník je oprávněn změnit tarif hlasových či datových služeb jedenkrát v kalendářním měsíci.
- 4.13 Telefónica se zavazuje zajistit Účastníkovi výměnu SIM karet zdarma v případě ztráty. Výměna SIM karty při ztrátě je možná u jednoho uživatele max. dvakrát ročně.
- Telefónica se zavazuje provádět flexibilní změnu počtu SIM karet mezi skupinami zdarma. Flexibilní výměnou mezi skupinami se rozumí převod SIM karet mezi jednotlivými tarify, příchod nové SIM karty, odchod SIM karty uživatele mimo režim Účastníka.
- Účastník je oprávněn snížit nebo zvýšit počet SIM karet v jednotlivých skupinách dle jeho aktuální provozní potřeby. Telefónica se zavazuje zajistit uvedené zdarma.
- V případě, že Telefónica přidělí na žádost Účastníka nové telefonní číslo, po ukončení platnosti smlouvy zůstává telefonní číslo včetně SIM karty ve vlastnictví Účastníka.
- 4.14 Telefónica je povinná zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč v případě, že nezajistí převod všech stávajících telefonních čísel ve lhůtě do 30 dnů od podpisu smlouvy
- 4.15 Telefónica se zavazuje zajistit pro Účastníka zákaznickou podporu v rozsahu 24 hodin/7 dní v týdnu.
- Telefónica určuje coby kontaktní osobu pro Účastníka Mgr. Petra Daňka, tel. 720751843 e-mail: petr.danek@o2.com. Popis zákaznické podpory je uveden v Příloze č.6.
- 4.16 Za předpokladu, že součástí Služeb bude rovněž poskytnutí telefonních mobilních přístrojů k užívání a přístroj dodaný společností Telefónica bude mít vady, je Telefónica povinná zapůjčit náhradní přístroj během opravy. Servisní pracovník zajistí, pokud to připadá v úvahu, zálohu dat v přístroji, případně přetažení dat do náhradního přístroje; po skončení opravy bude servisní pracovník povinen zajistit nahrání dat zpět do opraveného přístroje.
- 4.17 Telefónica se zavazuje nediskriminačním způsobem nabízet Účastníkovi výhody blíže popsané v Nabídce. Pro vyloučení pochybností platí, že výhodou podle tohoto odst. se rozumí výhoda, která je určena pro všechny srovnatelné účastníky daného segmentu.
- 4.18 Telefónica prohlašuje, že ke dni podpisu této smlouvy mají obě smluvní strany k dispozici kompletní zadávací dokumentaci k zakázce a nabídku Telefónica. Oba dokumenty tvoří přílohy této Rámcové dohody.
- 4.19 Telefónica poskytne Účastníkovi potřebnou součinnost tak, aby Účastník po celou dobu plnění veřejné zakázky mohl kontrolovat soulad plnění s podmínkami uvedenými v zadávací dokumentaci.
- 4.20 Telefónica se zavazuje zajišťovat veškeré plnění svým jménem s potřebnou odbornou péčí a v požadované kvalitě při respektování oprávněných zájmů Účastníka.



5. Závěrečná ustanovení

- 5.1 Tato Rámcová dohoda se uzavírá na dobu určitou od 01.01.2013 do 31.12.2014. Tato Rámcová dohoda nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu.

Předpokládaný termín zahájení plnění je 01.01.2013, přičemž termín zahájení je podmíněn řádným ukončením zadávacího řízení a podepsáním této smlouvy. Účastník je oprávněn jednostranně změnit termín zahájení plnění veřejné zakázky.

Telefónica se zavazuje zahájit plnění předmětu Veřejné zakázky nejpozději do 30 kalendářní dnů ode dne podpisu smlouvy, nejdříve však od 1.1.2013. V případě, že Účastník posune datum zahájení plnění, prodlužuje se datum trvání této smlouvy tak, aby neskončilo dříve než 24 měsíců ode dne zahájení plnění.

- 5.2 Účastník a Telefónica mohou ukončit smluvní vztah formou vzájemné písemné dohody. Pro případ předčasného ukončení smluvního vztahu nebude Telefónica vůči Účastníkovi uplatňovat žádnou sankci ve formě smluvní pokuty nebo nároku na náhradu škody z titulu předčasného ukončení. V rámci dohody o ukončení smlouvy si však strany mohou dohodnout odstupné.

Účastník je oprávněn odstoupit od smlouvy pokud:

- Telefónica nebude předmět plnění Veřejné zakázky zajišťovat v souladu s ustanoveními této smlouvy, a zároveň nebude sjednána náprava ani po písemném upozornění Účastníkem, který stanoví lhůtu, ve které je povinen poskytovatel nápravu sjednat,
- Telefónica poruší jiné smluvní povinnosti definované ustanoveními smlouvy,
- Telefónica při plnění předmětu smlouvy nedodrží platné právní předpisy,
- vůči majetku Telefónica probíhá insolvenční řízení, případně v průběhu platnosti smlouvy insolvenční řízení probíhat bude.

Telefónica je oprávněna odstoupit od smlouvy pokud:

- bude Účastník déle než 30 dnů v prodlení s úhradou daňových dokladů (faktur),
- Účastník opakovaně neposkytne součinnost nezbytnou pro řádné plnění Veřejné zakázky, a to i přesto, že na prodlení byl písemně upozorněn a nebude sjednána náprava ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě,

- 5.3 Po ukončení účinnosti této Rámcové dohody, budou Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi všechny Služby a Zboží účtovány v běžných cenách, tj. dle Ceníku bez příslušné přílohy a bez cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě a dle aktuální nabídky Zboží společnosti Telefónica. Účastník a Další účastník je povinen si do pěti (5) pracovních dnů od ukončení účinnosti této Rámcové dohody písemně zvolit nový tarifní plán Služeb dle aktuálního Ceníku bez příslušné přílohy. Neoznámí-li Účastník či Další účastník ve výše uvedené lhůtě písemně společnosti Telefónica nové tarifní plány Služeb, které si zvolil, vyhrazuje si Telefónica právo přidělit Účastníkovi a/nebo Dalšímu účastníkovi nový tarifní plán Služeb dle aktuálního Ceníku, a to pro všechny jeho Služby.
- 5.4 Podmínky poskytování Služeb neupravené touto Rámcovou dohodou se řídí Účastnickou smlouvou, Všeobecnými podmínkami a Provozními podmínkami platnými pro Služby, ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby. V případě rozporu mezi touto Rámcovou dohodou a Všeobecnými podmínkami anebo příslušnými Provozními podmínkami Služeb má tato Rámcová dohoda přednost.
- 5.5 Tato Rámcová dohoda se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů a dalšími relevantními právními předpisy České republiky. K řešení sporů z této Rámcové dohody jakožto nedílné součásti Účastnické smlouvy je Český telekomunikační úřad, a to včetně námitek proti vyřízení reklamace. V případě pochybností o místní příslušnosti si strany sjednaly místní příslušnost odboru Českého telekomunikačního úřadu pro oblast dle sídla společnosti Telefónica.
- 5.6 Tato Rámcová dohoda je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom. Změny, dodatky a doplnění této Rámcové dohody mohou být prováděny pouze písemnými, pořadově číslovanými dodatky, podepsanými odpovědnými zástupci obou smluvních stran; tímto není dotčeno ustanovení čl. 4.2 této Rámcové dohody. Změny Všeobecných podmínek, Provozních podmínek a Ceníku se řídí Všeobecnými podmínkami.

Telefónica Czech Republic, a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 – Michle Czech Republic www.o2.cz

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl B vložka 2322 IČ 60193336 DIČ CZ60193336

Obchodní tajemství společnosti Telefónica Czech Republic, a.s.

- 5.7 Tato Rámcová dohoda a její přílohy představují úplnou dohodu smluvních stran týkající se předmětu této Rámcové dohody a plně nahrazují Rámcovou smlouvu č. 276351 uzavřenou mezi společností Telefónica a Účastníkem dne 1.1.2011.
- 5.7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Rámcovou dohodu přečetly a na výraz souhlasu s jejím obsahem připojují níže svůj podpis.

V Šenově u Nového Jičína dne 20. 12. 2012



VOP CZ s.p.
Dukelská 102
742 02 Šenov u Nového Jičína
DIČ: CZ00000493
IČ: 000 00 493

42

Ing. Adolf Vermeřovský
Ředitel

za VOP CZ, s.p.

V Praze dne

17. 12. 2012

Telefónica Czech Republic, a.s.
Za Brumlovkou 266/2
140 22 Praha 4
DIČ: CZ 60193336

1248

Mgr. Petr Daněk
Account Manager
na základě Pověření ze dne 22.10.2012
za Telefónica Czech Republic, a.s.

Přílohy:

- č. 1 – Zvláštní ujednání
- č. 2 – Kontaktní informace
- č. 3 – Seznam Dalšíh účastníků
- č. 4 – Zadávací dokumentace
- č. 5 – Nabídka
- č. 6 – Popis činnosti zákaznické podpory
- č. 7 – Všeobecné podmínky



Příloha č. 1

Zvláštní ujednání

a) Individuální nabídka

1. Individuální nabídka pro : **VOP CZ, s.p.**

Telefónica poskytne Účastníkovi následující individuální podmínky:

- standardní měsíční poplatek za VPN službu O2 Team Nonstop se sníží na 1,- Kč bez DPH/SIM
- standardní pravidelný poplatek za službu Podrobný elektronický účet se sníží na 1,- Kč /měs./SIM bez DPH
- standardní cena za dotovaný/nedotovaný aktivační poplatek bude snížena na 1,- Kč /SIM včetně DPH
- Telefónica bude účastníkovi účtovat za tarif O2 Optimum Profi Promo cenu 65,- Kč bez DPH/měs.
- účastníkovi bude nad rámec tarifu O2 Optimum Profi Promo poskytnuto 150 volných minut/měs./SIM
- sazba volání směr mobilní síť O2 bude v rámci tarifu O2 Optimum Profi Promo snížena na konečných 0,80 Kč/min bez DPH
- sazba volání směr pevná síť a ostatní operátoři bude v rámci tarifu O2 Optimum Profi Promo snížena na konečných 1,10 Kč/min bez DPH
- účastníkovi bude nad rámec tarifu O2 Optimum Profi Promo poskytnuto 150 volných SMS/měs./SIM
- Telefónica bude účastníkovi účtovat 0,700 Kč /SMS bez DPH v rámci tarifu O2 Optimum Profi Promo
- Telefónica bude účastníkovi účtovat za tarif O2 Bronz cenu 30,- Kč bez DPH/měs.
- sazba volání směr mobilní síť O2 bude v rámci tarifu O2 Bronz snížena na konečných 2,05 Kč/min bez DPH
- sazba volání směr pevná síť a ostatní operátoři bude v rámci tarifu O2 Bronz snížena na konečných 2,15 Kč/min bez DPH
- účastníkovi bude nad rámec tarifu O2 Bronz poskytnuto 50 volných SMS/měs./SIM
- Telefónica bude účastníkovi účtovat 0,70 Kč /SMS bez DPH v rámci tarifu O2 Bronz
- Telefónica bude účastníkovi účtovat za tarif O2 Silver cenu 60,- Kč bez DPH/měs.
- sazba volání směr mobilní síť O2 bude v rámci tarifu O2 Silver snížena na konečných 1,20 Kč/min bez DPH

Telefónica Czech Republic, a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 – Michle Czech Republic www.o2.cz

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl B vložka 2322 IČ 60193336 DIČ CZ60193336

Obchodní tajemství společnosti Telefónica Czech Republic, a.s.



- sazba volání směr pevná síť a ostatní operátoři bude v rámci tarifu O2 Silver snížena na konečných 1,50 Kč/min bez DPH
- účastníkovi bude nad rámec tarifu O2 Silver poskytnuto 50 volných SMS/měs./SIM
- Telefónica bude účastníkovi účtovat 0,70 Kč /SMS bez DPH v rámci tarifu O2 Silver
- Telefónica bude účastníkovi účtovat za tarif O2 Business Nonstop cenu 500,- Kč bez DPH/měs.
- sazba volání směr ostatní operátoři bude v rámci tarifu O2 Business Nonstop snížena na konečných 0,- Kč/min bez DPH
- účastníkovi bude nad rámec tarifu O2 Business Nonstop poskytnuto 100 volných SMS/měs./SIM
- Telefónica bude účastníkovi účtovat 0,70 Kč /SMS bez DPH v rámci tarifu O2 Business Nonstop
- Účastník této Rámcové dohody získává 40% slevu na mezinárodní hovory. Sleva platí pro všechny tarify uvedené v Ceníku a příslušné příloze Ceníku. Sleva se počítá z ceny dle aktuálního Ceníku.
- zákazníkovi se poskytuje sleva ve výši 40% na volání v rámci služby Net Call. Sleva platí pro všechny tarify GSM. Sleva se počítá z ceny dle aktuálního Ceníku pro firemní zákazníky O2 Mobilní hlasová služba, O2 Mobilní internetové připojení
- Telefónica se zavazuje účastníkovi po dobu trvání této dohody účtovat za odchozí/příchozí roaming v zemích uvedených v níže připojené tabulce cenu podle níže uvedené tabulky:

O2 EUROTARIF		
Země	Volání v rámci zóny a do ČR	Příchozí hovory
	bez DPH	bez DPH
EU	2,00	1,00
Zbytek Evropy	10,00	10,00
Ostatní	18,00	18,00

Ceny jsou v Kč za 1 min. bez DPH, 1 odchozí SMS/MMS. Ceny za odchozí/příchozí roaming v zemích v tabulce neuvedených se řídí platným ceníkem společnosti Telefónica

- standardní měsíční poplatek za službu O2 Internet v mobilu S se sníží na 50,- Kč /SIM bez DPH
- standardní měsíční poplatek za službu O2 Mobilní Internet XL se sníží na 149,- Kč /SIM bez DPH
- standardní měsíční poplatek za službu O2 Mobilní Internet XXL se sníží na 249,- Kč /SIM bez DPH
- standardní měsíční poplatek za službu O2 Internet v mobilu XL se sníží na 149,- Kč /SIM bez DPH
- standardní měsíční poplatek za službu O2 Internet v mobilu XXL se sníží na 249,- Kč /SIM bez DPH
- Telefónica a Účastník se dohodli, že zapůjčení mobilního telefonu po dobu reklamace prostřednictvím portálu www.firemnitelefony.cz bude zdarma
- V případě reklamace se společnost Telefónica zavazuje zdarma zálohovat data a kontakty u reklamovaného mobilního telefonu

Telefónica Czech Republic, a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 – Michle Czech Republic www.o2.cz

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl B vložka 2322 IČ 60193336 DIČ CZ60193336

Obchodní tajemství společnosti Telefónica Czech Republic, a.s.



b) NEPOUŽÍJE SE

c) Prodloužení splatnosti vyúčtování Služeb

Splatnost vyúčtování Služeb se prodlužuje z 18 na 30 dnů.

Prodloužení splatnosti vyúčtování Služeb nabývá účinnosti druhým zúčtovacím obdobím následujícím po uzavření této Rámcové dohody.

V případě, že účastník neuhradí vyúčtování Služeb v prodloužené lhůtě splatnosti, je Telefónica oprávněna jednostranně oznámit Účastníkovi, že pro všechna další vyúčtování Služeb následujících po porušení povinnosti uhradit vyúčtování Služeb řádně a včas se prodloužená lhůta splatnosti bez dalšího zrušuje, přičemž v takovém případě se nadále bude uplatňovat lhůta splatnosti vyúčtování Služeb 18 dní.

d) NEPOUŽÍJE SE



Příloha č. 3

Seznam Dalšíh účastníků

NEPOUŽÍJE SE

Telefónica Czech Republic, a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 – Michle Czech Republic www.o2.cz

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl B vložka 2322 IČ 60193336 DIČ CZ60193336

Obchodní tajemství společnosti Telefónica Czech Republic, a.s.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Smit', located in the bottom right corner of the page.



Příloha č. 4

Zadávací dokumentace (samostatně)

Telefónica Czech Republic, a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 – Michle Czech Republic www.o2.cz

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl B vložka 2322 IČ 60193336 DIČ CZ60193336

Obchodní tajemství společnosti Telefónica Czech Republic, a.s.



Příloha č. 5

Nabídka

Telefónica Czech Republic, a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 – Michle Czech Republic www.o2.cz

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl B vložka 2322 IČ 60193336 DIČ CZ60193336

Obchodní tajemství společnosti Telefónica Czech Republic, a.s.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Spud' or similar, located in the bottom right corner of the page.

g NABÍDKOVÝ CENÍK

Celková nabídková cena obsahuje veškeré náklady Uchazeče spojené s plněním předmětu veřejné zakázky. Ceny stanovené v nabídkovém ceníku (tabulka níže) jsou stanoveny jako ceny nejvýše přípustné. V případě, že Uchazeč bude nabízet třetím subjektům zvýhodněné cenové nabídky ve srovnání s cenovými podmínkami nabídnutými v zadávacím řízení zadavateli, předloží Uchazeč takovou nabídku Zadavateli, který může této nabídky využít.

Uchazeč akceptuje, že informace o počtech jednotek za období jednoho měsíce uvedené v nabídkovém ceníku jsou pouze informativního charakteru a nijak nezavazují Zadavatele k jejich dodržení a odběru právě tohoto množství jednotek. Tyto informace slouží pouze pro stanovení celkové nabídkové ceny a vyhodnocení nabídek uchazečů.

Nabídková cena je stanovena v souladu se zadávacími podmínkami definovanými v zadávací dokumentaci.

Uchazeč akceptuje požadavek Zadavatele, že reálný objem odebraných služeb (na základě smlouvy o poskytování služeb uzavřené v tomto zadávacím řízení) a finanční kalkulace za tyto odebrané služby, se může od uvedené předpokládané hodnoty veřejné zakázky lišit. To však nemá žádný vliv na jednotkovou cenu za předmět plnění. V návrhu smlouvy, který je součástí této nabídky, není Uchazečem stanoven limit minimálního povinného plnění.

Identifikační údaje uchazeče:

Název/jméno:

Sídlo/místo podnikání:

IČ:

Telefónica Czech Republic a.s.

Mgr. Petr Daněk

Za Brumlovkou 266/2, Praha 4

60193336

Hlasové tarify

	Název tarifu
Tarif 1	Business Nonstop
neomezené volání:	ČR pevné sítě
	ČR vlastní mobilní síť
	ČR ostatní sítě
100 volných SMS k jakémukoliv operátorovi:	

cena tarifu/měsíc	Nabídková cena v Kč bez DPH	Zákonná sazba DPH	Nabídková cena v Kč včetně DPH	Počet SIM	Počet jednotek za měsíc	Cena za 12 měsíců v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč bez DPH za 24 měsíců
	500,00	20%	600,00	2	-	12 000,00	24 000,00
cena 1 SMS nad rámec volných SMS	0,70	20%	0,84		10	84,00	168,00

	Název tarifu
Tarif 2	Oprimum profi Promo+IVM
300 volných min	ČR pevné sítě
	ČR vlastní mobilní síť
	ČR ostatní sítě
100 volných SMS k jakémukoliv operátorovi:	
FUP 200 MB/měsíc	internet v mobilu

cena tarifu/měsíc	Nabídková cena v Kč bez DPH	Zákonná sazba DPH	Nabídková cena v Kč včetně DPH	Počet SIM	Počet jednotek za měsíc	Cena za 12 měsíců v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč bez DPH za 24 měsíců
cena minuty v Kč nad limit volných minut	1,10	20%	1,32	60	100	82 800,00	165 600,00
cena minuty v Kč nad limit volných minut	0,80	20%	0,96			960,00	1 920,00
cena minuty v Kč nad limit volných minut	1,10	20%	1,32			1 320,00	2 640,00
cena 1 SMS nad rámec volných SMS	0,70	20%	0,84		10	84,00	168,00

	Název tarifu
Tarif 3a	Silver+IVM
100 volných min	ČR pevné sítě
	ČR vlastní mobilní síť
	ČR ostatní sítě
50 volných SMS k jakémukoliv operátorovi:	
FUP 200 MB/měsíc	internet v mobilu

cena tarifu/měsíc	Nabídková cena v Kč bez DPH	Zákonná sazba DPH	Nabídková cena v Kč včetně DPH	Počet SIM	Počet jednotek za měsíc	Cena za 12 měsíců v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč bez DPH za 24 měsíců
cena minuty v Kč nad limit volných minut	1,50	20%	1,80	25	60	33 000,00	66 000,00
cena minuty v Kč nad limit volných minut	1,20	20%	1,44			864,00	1 728,00
cena minuty v Kč nad limit volných minut	1,50	20%	1,80			1 080,00	2 160,00
cena 1 SMS nad rámec volných SMS	0,70	20%	0,84		10	84,00	168,00

	Název tarifu
Tarif 3b	Silver
100 volných min	ČR pevné sítě
	ČR vlastní mobilní síť
	ČR ostatní sítě
50 volných SMS k jakémukoliv operátorovi:	

cena tarifu/měsíc	Nabídková cena v Kč bez DPH	Zákonná sazba DPH	Nabídková cena v Kč včetně DPH	Počet SIM	Počet jednotek za měsíc	Cena za 12 měsíců v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč bez DPH za 24 měsíců
cena minuty v Kč nad limit volných minut	1,50	20%	1,80	25	60	18 000,00	36 000,00
cena minuty v Kč nad limit volných minut	1,20	20%	1,44			864,00	1 728,00
cena minuty v Kč nad limit volných minut	1,50	20%	1,80			1 080,00	2 160,00
cena 1 SMS nad rámec volných SMS	0,70	20%	0,84		10	84,00	168,00

	Název tarifu
Tarif 4	Bronz

cena tarifu/měsíc	Nabídková cena v Kč bez DPH	Zákonná sazba DPH	Nabídková cena v Kč včetně DPH	Počet SIM	Počet jednotek za měsíc	Cena za 12 měsíců v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč bez DPH za 24 měsíců
	30,00	20%	36,00	50	30	18 000,00	36 000,00

Název veřejné zakázky:

Poskytování mobilních hlasových a datových služeb mobilního operátora

[Signature]

30 volných min	ČR pevné síť
	ČR vlastní mobilní síť
	ČR ostatní síť
50 volných SMS k jakémukoliv operátorovi:	

cena minuty v Kč nad limit volných minut	2,15	20%	2,58		774,00	1 548,00
cena minuty v Kč nad limit volných minut	2,05	20%	2,46		738,00	1 476,00
cena minuty v Kč nad limit volných minut	2,15	20%	2,58		774,00	1 548,00
cena 1 SMS nad rámec volných SMS	0,70	20%	0,84	10	84,00	168,00

Datové služby - poskytovány v ČR

Tarif s FUP (omezený)

FUP max 30 GB/měsíc

teoretická rychlost 1024 kbit/s,
minimální reálná rychlost nesmí
klesnout pod 100 kbit/s

	Nabídková cena v Kč bez DPH	Zákonná sazba DPH	Nabídková cena v Kč včetně DPH	Počet SIM	Cena za 12 měsíců v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč včetně DPH	Cena celkem v Kč bez DPH za 24 měsíců
cena tarifu/měsíc	249,00	20%	298,80	15	44820	53 784,00	89 640,00

Tarif s FUP (omezený)

FUP max 3 GB/měsíc

teoretická rychlost 1024 kbit/s,
minimální reálná rychlost nesmí
klesnout pod 100 kbit/s

	Nabídková cena v Kč bez DPH	Zákonná sazba DPH	Nabídková cena v Kč včetně DPH	Počet SIM	Cena za 12 měsíců v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč včetně DPH	Cena celkem v Kč bez DPH za 24 měsíců
cena tarifu/měsíc	149,00	20%	178,80	15	26820	32 184,00	53 640,00

Mezinárodní hovory

Níže uvedené ceny platí pro všechny tarify.

Uvedené jednotky za měsíc jsou pouze orientační a jejich počet se
předpokládá pro všechny dosavadní SIM karty zadavatele.

Roaming - odchozí

Slovensko

Rakousko

Německo

Velká Británie

Ostatní státy EU

Evropské státy mimo EU

Ruská federace

USA

Ostatní státy

	Nabídková cena v Kč bez DPH	Zákonná sazba DPH	Nabídková cena v Kč včetně DPH	Počet jednotek za měsíc	Cena za 12 měsíců v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč včetně DPH	Cena celkem v Kč bez DPH za 24 měsíců
cena minuty v Kč bez DPH/min	2,00	20%	2,40	10	240,00	288,00	480,00
cena minuty v Kč bez DPH/min	2,00	20%	2,40	10	240,00	288,00	480,00
cena minuty v Kč bez DPH/min	2,00	20%	2,40	10	240,00	288,00	480,00
cena minuty v Kč bez DPH/min	2,00	20%	2,40	10	240,00	288,00	480,00
cena minuty v Kč bez DPH/min	2,00	20%	2,40	5	120,00	144,00	240,00
cena minuty v Kč bez DPH/min	10,00	20%	12,00	5	600,00	720,00	1 200,00
cena minuty v Kč bez DPH/min	10,00	20%	12,00	5	600,00	720,00	1 200,00
cena minuty v Kč bez DPH/min	18,00	20%	21,60	5	1 080,00	1 296,00	2 160,00
cena minuty v Kč bez DPH/min	18,00	20%	21,60	5	1 080,00	1 296,00	2 160,00

Roaming - příchozí

Slovensko

Rakousko

Německo

Velká Británie

Ostatní státy EU

	Nabídková cena v Kč bez DPH	Zákonná sazba DPH	Nabídková cena v Kč včetně DPH	Počet jednotek za měsíc	Cena za 12 měsíců v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč včetně DPH	Cena celkem v Kč bez DPH za 24 měsíců
cena minuty v Kč bez DPH/min	1,00	20%	1,20	10	120,00	144,00	240,00
cena minuty v Kč bez DPH/min	1,00	20%	1,20	10	120,00	144,00	240,00
cena minuty v Kč bez DPH/min	1,00	20%	1,20	10	120,00	144,00	240,00
cena minuty v Kč bez DPH/min	1,00	20%	1,20	10	120,00	144,00	240,00
cena minuty v Kč bez DPH/min	10,00	20%	12,00	5	600,00	720,00	1 200,00

Název veřejné zakázky:

Poskytování mobilních hlasových a datových služeb mobilního operátora

Spina

Evropské státy mimo EU

Ruská federace

USA

Ostatní státy

cena minuty v Kč bez DPH/min							
10,00	20%	12,00	5	600,00	720,00	1 200,00	
10,00	20%	12,00	5	600,00	720,00	1 200,00	
18,00	20%	21,60	5	1 080,00	1 296,00	2 160,00	
18,00	20%	21,60	5	1 080,00	1 296,00	2 160,00	

Mezinárodní hovory

Slovensko

Rakousko

Německo

Velká Británie

Ostatní státy EU

Evropské státy mimo EU

Ruská federace

USA

Ostatní státy

	Nabídková cena v Kč bez DPH	Zákonná sazba DPH	Nabídková cena v Kč včetně DPH	Počet jednotek za měsíc	Cena za 12 měsíců v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč včetně DPH	Cena celkem v Kč bez DPH za 24 měsíců
cena minuty v Kč bez DPH/min	4,50	20%	5,40	10	540,00	648,00	1 080,00
cena minuty v Kč bez DPH/min	4,50	20%	5,40	10	540,00	648,00	1 080,00
cena minuty v Kč bez DPH/min	4,50	20%	5,40	10	540,00	648,00	1 080,00
cena minuty v Kč bez DPH/min	4,50	20%	5,40	10	540,00	648,00	1 080,00
cena minuty v Kč bez DPH/min	4,50	20%	5,40	5	270,00	324,00	540,00
cena minuty v Kč bez DPH/min	9,50	20%	11,40	5	570,00	684,00	1 140,00
cena minuty v Kč bez DPH/min	9,50	20%	11,40	5	570,00	684,00	1 140,00
cena minuty v Kč bez DPH/min	4,50	20%	5,40	5	270,00	324,00	540,00
cena minuty v Kč bez DPH/min	9,50	20%	11,40	5	570,00	684,00	1 140,00

Nabídková cena celkem v Kč bez DPH

z toho hlasové služby
z toho datové služby
z toho roaming

522 168,00
352 308,00
143 280,00
26 580,00

V Praze
Dne

20.11.2012

Mgr. Petr Daněk, Account Manager
na základě Pověření ze dne 22.10.2012

Telefónica Czech Republic, a.s.
Za Brumlovkou 266/2
140 22 Praha 4
DIČ: CZ 60193336

1248

Janek

Janek

m PŘEDMĚT PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Předmětem plnění této veřejné zakázky je poskytování mobilních telekomunikačních služeb Uchazeče zejména ve všech níže uvedených místech plnění definovaných zadavatelem:

Místem plnění (lokality) předmětu veřejné zakázky jsou zejména:

- sídlo zadavatele, tj. VOP CZ, s.p., Dukelská 102, 742 42 Šenov u Nového Jičína
- VOP CZ, s.p., odštěpný závod VTÚO Brno, Veslařská 230, 637 00 Brno
- VOP CZ, s.p., lokalita Šternberk, Olomoucká 1841/175, 742 42 Šternberk

Součástí plnění je zajištění všech činností souvisejících s požadovanými službami prostřednictvím identifikačních telefonních karet SIM (dále jen „SIM“).

Uchazeč akceptuje požadavek Zadavatele, že počet SIM karet není předem pevně stanoven a během doby plnění může být jejich počet měněn s ohledem na konkrétní potřeby Zadavatele. Uchazeč dále akceptuje právo Zadavatele zvolit míru aktivity využití SIM karet, které bude mít na základě uzavřeného smluvního vztahu s Uchazečem v užívání, dle své vlastní vůle, dle svých nároků a potřeb. V aktivitě zohlednit počty zaměstnanců, kterým bude SIM karta přidělena k užívání. Na vůli Zadavatele bude, jestli využije všechny Uchazečem poskytované služby. Na základě této skutečnosti nebude Uchazeč uskutečňovat vůči Zadavateli povinné finanční plnění. Všechny zúčastněné strany budou povinny akceptovat sjednané obchodní podmínky.

Zadavatel bude přistupovat do smluvního vztahu s Uchazečem postupně po ukončení svých smluvních závazků ke svému stávajícímu mobilnímu operátorovi.

Zadavatel není povinen převést k novému operátorovi SIM karty, jestliže v dané lokalitě nemá Uchazeč požadované pokrytí.

Předpokládaná doba plnění veřejné zakázky se stanovuje na dobu určitou, s délkou doby trvání 2 roky od podpisu smlouvy o poskytování služeb:

Od 01.01.2013 do 31.12.2014. Nebude-li možné uzavřít smlouvu o poskytování služeb k 01.01.2013, období účinnosti smlouvy bude adekvátně posunuto.

m.1 POSKYTOVÁNÍ HLASOVÝCH SLUŽEB

Uchazeč garantuje zajištění poskytování hlasových služeb dle následujících požadavků Zadavatele:

- Základní hlasové služby s pokrytím 98,1 % území ČR, přičemž v tomto minimálním rozsahu jsou zahrnuta místa plnění veřejné zakázky.

Mapa pokrytí území ČR signálem je uvedena v kapitole h). Aktuální podrobná interaktivní mapa pokrytí signálem je rovněž na webových stránkách Uchazeče na adrese: <http://www.o2.cz/osobni/199436-mapa-pokryti-a-prodejen/>

- Hlasová schránka;
- Zmeškané hovory formou SMS na číslo účastníka;

- Přesměrování hovoru;
- Signalizace dalšího příchozího hovoru;
- Přidržení hovoru;
- Konferenční hovory;
- Možnost skrytí telefonního čísla, pouze na základě žádosti zadavatele;
- Roaming (hovory mimo území ČR), a to v rozsahu min. evropských zemí, včetně států mimo EU, Ruské federace a USA. Počet a Seznam roamingových partnerů je uveden v kapitole i).
- Podpora MMS technologie.

m.2 POSKYTOVÁNÍ DATOVÝCH SLUŽEB

Uchazeč nabízí datové služby ve své mobilní síti GSM technologie (*GPRS, EDGE, CSD*). Uchazeč dále provozuje nejmodernější vysokorychlostní mobilní datové sítě 3. generace *UMTS (HSDPA/HSUPA)* a *CDMA EVDO*. Všechny sítě nabízejí možnost přístupu do internetu včetně zabezpečeného přístupu k aplikacím, e-mailům a do firemních sítí.

m.2.1 Možnosti připojení jednotlivými technologiemi

Přístup do veřejné sítě Internet při možnosti využití pouze mobilního telefonu

- **CSD** je historicky nejstarší technologie datové komunikace na bázi vytáčeného spojení, vzhledem ke způsobu účtování (platí se za dobu připojení a nikoli za objem přenesených dat) tuto technologii navrhujeme používat jen pro speciální řešení a nedoporučujeme ji využívat pro předmět plnění této veřejné zakázky
- **GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA/HSUPA**

Přístup do veřejné sítě Internet při využití mobilního modemu v interním (PCMCIA) nebo externím (přes USB) provedení

- **CDMA** je bezdrátová datová síť založená na technologii CDMA2000 EV-DO v pásmu 450 MHz.
- **GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA/HSUPA**

Uchazeč navrhuje využít stávajících CDMA a EDGE/UMTS modemů. Tato zařízení budou zanesena do systémů Uchazeče, aby dle zvoleného tarifu mohla poskytovat požadované služby. V případě CDMA modemů se jedná pouze o nastavení v síti Uchazeče a v případě standardních GSM/3G zařízení je toto definováno použitou SIM kartou v zařízení. Pokud Zadavatel disponuje zařízením, které umožňuje kombinaci obou přístupových technologií, Uchazeč je připraven umožnit i toto kombinované připojení. V případě požadavku Zadavatele je Uchazeč schopný nabídnout aktuální koncová zařízení.

m.2.2 Typy technologií

Uchazeč umožňuje výběr z více technologií mobilního přenosu dat – CSD, GPRS/EDGE, UMTS, HSDPA, HSUPA, CDMA a LTE. Tyto technologie se navzájem liší způsobem přenosu dat a jejich využívání musí podporovat vaše koncové zařízení (mobilní telefon / mobilní modem).

Tabulka 1 – Typy technologií datových mobilních služeb

Technologie	Maximální rychlost (downlink)	Maximální rychlost (uplink)
CSD	14,4 kbps	14,4 kbps
GPRS	53,6 kbps	26,6 kbps
EDGE	236,8 kbps	236,8 kbps
UMTS	384 kbps	384 kbps
HSDPA	3600 kbps	384 kbps
HSUPA	7200 kbps	1800 kbps
LTE	60000 kbps	20000 kbps
CDMA rev. 0	2000 kbps	153 kbps
CDMA rev. A	3100 kbps	1800 kbps

Tabulka 2 – Doba odezvy u jednotlivých technologií

Technologie	RTT
EDGE	280ms
HSPA	100ms
CDMA rev.0	120ms
CDMA rev A	100ms
CSD	Již neměříme
GPRS	díky SWAPu GSM technologie je v celé síti aktivní EDGE – samotné GPRS již neměříme
UMTS	díky tomu, že v celé síti je aktivní HSPA - samotné UMTS (rel. 99) již neměříme
LTE	10-30 ms

m.2.2.1 GPRS

Služba GPRS přináší jednoduchý způsob připojení k veřejné síti Internet pomocí mobilního telefonu nebo mobilního modemu. Účtují se pouze přenesená data, a tak nezáleží na tom, jak dlouho přenos trvá (u předplacených služeb společnosti Telefonica zaplatíte jen symbolický hodinový poplatek).

Co potřebujete:

- GSM telefon podporující technologii GPRS nebo mobilní modem
- libovolný datový tarif
- stolní počítač, notebook nebo digitální diář
- připojení telefonu k počítači kabelem, infračerveným portem (IrDA) či přes Bluetooth

gud

Možnosti připojení:

- **GPRS Instant**
S tímto typem připojení máte přístup k nejčastěji využívaným službám sítě internet (webové stránky, e-mail) a je aktivován automaticky při aktivaci datového tarifu. Tato služba je vhodná pro většinu uživatelů, kteří jsou jejím prostřednictvím chráněni proti nevyžádanému provozu z internetu (FireWall).
- **GPRS Instant Special**
Jedná se o nejotevřenější typ připojení. Můžete využívat všech služeb sítě internet, avšak nejste chráněni proti nevyžádanému provozu (připojení bez omezení například umožňuje vytvářet VPN tunely pro bezpečné připojení do firemní sítě). O tento způsob připojení je třeba požádat a je vhodný pro zkušené uživatele internetu. Pro jeho plnohodnotné využití nabízíme tarif O2 Mobilní Internet Standard, kdy za měsíční paušál získáte neomezený přístup k veřejné síti Internet.
- **GPRS Instant Special / GPRS statická IP adresa**
Již z názvu je patrné, že se jedná, jako v předchozím případě, o zcela otevřené připojení k internetu. Navíc je mobilnímu telefonu či modemu vždy přidělena stejná IP adresa. Je třeba zdůraznit, že počítač je připojen k síti internet bez jakýchkoliv omezení a není chráněn před případnými útoky.
- **Telemetry a Telemetry1**
Pro specifické použití je možné aktivovat APN bod určený k telemetrickým přenosům. Po připojení je přidělena statická IP adresa z neveřejného rozsahu. Komunikace na tyto SIM karty je možná pouze z dalších SIM karet připojených do těchto APN.
- **O2 Remote Access**
Služba O2 Remote Access vám umožňuje mobilní připojení k intranetu i vnitřním LAN systémům a databázovým aplikacím. Komunikace vychází z vytvoření privátního přístupového bodu (APN) a zabezpečení přenášených dat mezi centrálním bodem uchazeče a koncovým prvkem v LAN zadavatele (je součástí služby) pomocí IPsec tunelu. Služba též podporuje vytváření mobilních telemetrických sítí pro měření a sběr dat.

Jak GPRS funguje:

- **Přenos dat**
Posílané soubory a data jsou rozděleny na mnoho balíčků, tzv. packetů. Ty jsou opatřeny "adresou" doručení a následně přeneseny k uživateli. Telefony a další zařízení mohou být připojené k datové síti neustále, protože jsou zatěžována, jen když přenáší data.
- **Připojení k síti GPRS**
Mobilní telefon či modem se k síti GPRS připojuje přes přístupový bod zvaný APN (Access Point Name), který nastavíte na svém počítači. Jméno APN musí být povoleno na SIM kartě a být shodné se jménem nastaveným v počítači nebo v telefonu. Jednotlivé možnosti služby GPRS Instant aktivují zákazníkovi různé APN s různě nastavenou „bezpečnostní politikou“.

Tabulka 3 – Název služby a příslušný APN

Jméno služby	Jméno APN
GPRS Instant	Internet
GPRS Instant Special	internet.open
GPRS Instant Special / st. IP adresa	internet.open.s
Telemetrie	telemetry ; telemetry1
O2 Remote Access	cma.firma

m.2.2.2 EDGE

EDGE v síti uchazeče připojí váš počítač či notebook k internetu přes mobilní telefon či modem až 4x rychleji (236,8 kbps) oproti běžnému připojení. Jednoduše a rychle.

S EDGE se můžete připojit k internetu přes svůj mobilní telefon či modem mnohem rychleji než dosud přes standardní GPRS. Tato technologie funguje na stejném principu jako GPRS, její rychlost je ovšem 3x až 4x vyšší. Pokud jste dosud používali právě GPRS, připojte se přes EDGE v oblastech s jeho dostupností automaticky (bez úpravy nastavení mobilního telefonu) a bez dalších poplatků.

Výhody EDGE:

- vysokorychlostní mobilní bezdrátové připojení k internetu
- 3x-4x rychlejší příjem dat oproti běžnému připojení
- nastavení a připojení přes mobilní telefon stejné jako pro GPRS
- telefon automaticky mění rychlost podle dostupnosti GPRS / EDGE
- roaming v sítích zahraničních operátorů
- bez dalších poplatků

Technologie EDGE (Enhanced Data Rates for Global Evolution) funguje na stejném principu jako přenos dat přes GPRS, tedy na bázi "paketového přenosu", ale jde o "rychlejší variantu".

Nový uživatel

V případě, že jste čerstvým uživatelem služby EDGE nebo GPRS, pak si aktivujte libovolný datový tarif. Nastavení telefonu či modemu provedete také jednoduše, stačí jej vyhledat na stránce u konkrétního typu telefonu, který chcete pro připojení přes EDGE/GPRS použít.

Stávající uživatel

Pokud jste dosud připojovali k internetu pomocí technologie GPRS, můžete s EDGE ihned bez změn nastavení a dalších poplatků pohodlně přejít na vyšší rychlost. Stačí mít mobilní telefon či modem, který tuto technologii podporuje, aktivovaný libovolný datový tarif, nastavené datové přenosy pro GPRS (postup najdete v sekci nastavení u konkrétního mobilního telefonu).

m.2.2.3 UMTS (HSDPA/HSUPA) – hlasové a datové sítě 3. generace

Telefónica provozuje datové a hlasové sítě 3. generace.

UMTS nabízí:

- hlasové služby známé z sítí 2. generace (GSM)
- datové přenosy upload / download do 384 kbps
- videovolání
- stahování videoklipů

HSDPA/HSUPA nabízí:

Změnou kódování dochází ke zvýšení rychlosti pro download, v případě HSUPA i upload. Tato technologie vyžaduje podporu ze strany sítě a také podporu ze strany koncového zařízení, tedy mobilního telefonu nebo mobilního modemu (například v podobě PC Express karty)

m.2.2.4 LTE (3GPP Long Term Evolution)

Jako první operátor v ČR jsme dne 19.6.2012, 13:30 spustili komerční provoz LTE – mobilní komunikace 4.generace.

LTE má parametry podobné internetovému připojení prostřednictvím pevné sítě:

- rychlost stahování až 60 Mbps
- rychlost odesílání zhruba 20 Mbps
- odezva 10-30 ms

Výhody LTE

- vyšší kapacita sítě
- rychlejší odezva
- vyšší efektivita využití frekvencí
- příležitost pro nové služby
- větší počet standardizovaných frekvencí

m.2.2.5 CDMA

CDMA je bezdrátová datová síť založená na technologii CDMA2000 EV-DO v pásmu 450 MHz. Jedná se o vysokorychlostní mobilní datovou síť bez přenosu hlasu. Technologie CDMA se může používat v různých frekvenčních pásmech od 450 do 2100 MHz. Telefónica využívá CDMA na 450 MHz, tedy pásmu, ve kterém byla provozována analogová síť NMT.

Telefónica provozuje: CDMA2000 1xEV-DO (pouze data, DO=Data Only, až do 2,0 Mbit/s nebo do 3,1 Mbit/s – revize A).

Výhody využívání datových služeb od společnosti Telefónica:

- pokrytí mobilními daty 99,6% populace ČR (z toho 90,4% populace jsou vysokorychlostní sítě)
- možnost využívat služby i v zahraničí
- rychlost srovnatelná s pevnou telefonní linkou

m.2.3 Kvalita pokrytí signálem v ČR a spolehlivost sítě

Spolehlivost sítě není vyjádřena číselným parametrem, nicméně je zajišťována na velmi vysoké úrovni díky dohledovému centru vybavenému nejmodernější technologií sledování funkčnosti sítě a regionálním centřům údržby, které jsou schopny ve velmi krátkém čase reagovat a odstranit možné poruchy funkčnosti sítě.

Rozsáhlá síť vyžaduje průběžné monitorování a operativní řízení. Proto bylo vybudováno specializované dohledové a řídicí středisko. Středisko pracuje v nepřetržitém provozu a stálá pohotovostní směna centrálního pracoviště je v neustálém spojení s techniky v jednotlivých regionech. V případě poruchy je pak možné odstranit většinu závad ve velice krátkém čase.

Řídicí centrum je vybaveno speciální technologií (v České republice ji má pouze společnost Telefonica) na okamžitý transport informací technikům (na počítač i mobilní telefon), aby závada mohla být odstraněna nejpozději do 2 hodin.

Tabulka 4 – Pokrytí jednotlivých typů mobilní sítě

Mobilní síť	Pokrytí obyvatel	Pokrytí území
GSM	99,6%	98,1%
GPRS	99,6%	98,1%
EDGE	99,4%	98,1%
CDMA	91,7%	85,4%
3G síť	77,7%	31,1%

Mapy pokrytí jsou uvedeny v kapitole h).

m.2.4 Datové tarify ke službě Internet v notebooku

- Pro zajištění požadavku Zadavatele na datový tarif s maximální udávanou teoretickou rychlostí stahování dat alespoň 1024 kbit/s, přičemž minimální reálná rychlost neklesne pod 100 kbit/s s FUP 30 GB/měsíc nabízí Uchazeč tarif Mobilní internet XXL.
- Pro zajištění požadavku Zadavatele na tarif s maximální udávanou teoretickou rychlostí stahování dat alespoň 1024 kbit/s, přičemž minimální reálná rychlost neklesne pod 100 kbit/s a FUP min. 3 GB/měsíc nabízí Uchazeč tarif Mobilní internet XL.

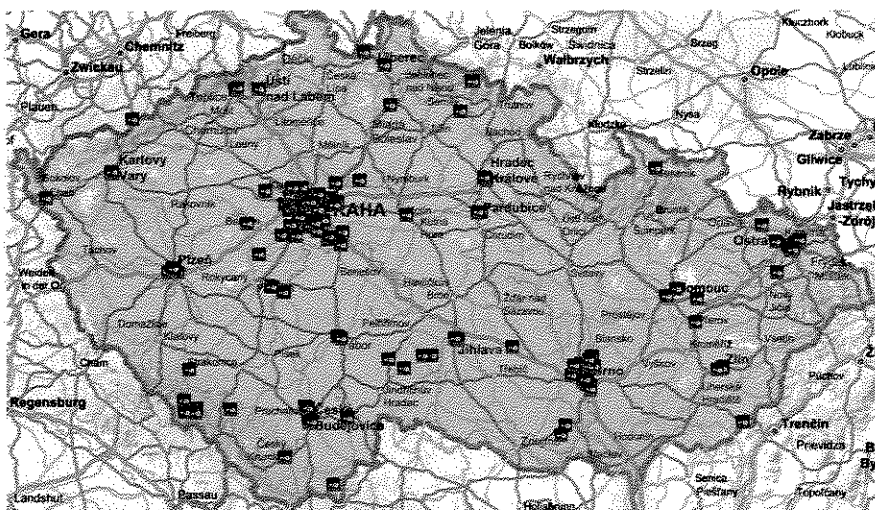
m.2.5 Datové tarify ke službě Internet v mobilu

Pro využívání služby Internet v mobilu s množstvím přenesených dat zpravidla do 200 MB/měsíc nabízí Uchazeč tarif Internet v Mobilu M.

m.2.6 WiFi HOT SPOTS

Uchazeč nabízí možnost využití cca 200 HOT SPOTŮ na území ČR. Na níže uvedené adrese lze vyhledat nejbližší Hot Spot:

http://www.o2.cz/podnikatel/191861-doplňkové_služby/40959-WiFi.html.



m.2.7 Vzdálený přístup na Microsoft Exchange server

Datové připojení realizované pomocí datových služeb popsaných výše umožňuje vzdálený nepřetržitý přístup ke službám provozovaným na Microsoft Exchange serveru Zadavatele, konkrétně o přístup k e-mailům, kalendáři, kontaktům a úkolům.

m.3 VIRTUÁLNÍ PODNIKOVÁ SÍŤ

V rámci služby O2 Team Combi poskytne Uchazeč Zadavateli propojení všech podnikových mobilních a fixních telefonů do jedné virtuální podnikové sítě (dále jen „VPN“). O2 Team Combi od společnosti Telefonica Vám umožní vybudovat vnitropodnikový komunikační systém a to v rámci výhradně fixní, výhradně mobilní nebo společné „konvergované“ hlasové sítě a tím **zvýšit efektivitu** podnikové komunikace. Zároveň ušetříte finanční prostředky tím, že budete využívat **zvýhodněnou nabídku služeb a tarifů** v rámci O2 Team Combi.

Volání v rámci VPN je významně cenově zvýhodněno. Navíc máte možnost získat účinné nástroje, které Vám pomohou optimálně nastavit pravidla pro využívání hlasových služeb.

V rámci navržené VPN Uchazeč garantuje splnění následujících požadavků Zadavatele:

- systém přístupových práv a profilů v rámci služeb;
- přechod stávajících čísel k Uchazeči, který zajistí přechod čísel zdarma nejpozději do 30 dnů od podpisu smlouvy, nejdříve však od 01.01.2013, (případně od data nabytí účinnosti smlouvy) přičemž Zadavatel k tomu poskytne náležitou součinnost. Popis převedení stávajících čísel je uveden v odstavci m.6.
- nezaplatnění volání v rámci sítě VPN.

Funkcionalita podnikové sítě VPN

- možnost rozlišení soukromých a služebních hovorů,
- možnost tvorby virtuálních členů,

- možnost vytvoření kombinované podnikové sítě tvořené mobilními telefony i pevnými pobočkovými (pracovními stanicemi uživatele),
- možnost přidělení zkrácených voleb,
- možnost nastavení restrikcí,
- možnost vytvoření skupin s možností odlišení nákladů.

Použití služby

- snížení nákladů díky výhodným tarifům pro volání uvnitř sítě
- vytvoření skupin zaměstnanců podle jejich požadavků na komunikaci
- stanovení pravidel pro používání mobilních telefonů
- řízení nákladů za provoz mobilních telefonů prostřednictvím odděleného účtování soukromých a služebních hovorů

Výhody služby

- efektivní vnitropodniková komunikace
- úspora finančních prostředků za hovorné
- účinné nástroje pro optimalizaci pravidel volání
- zvýhodněná nabídka služeb a tarifů

Funkčnost O2 Team Combi v roamingu

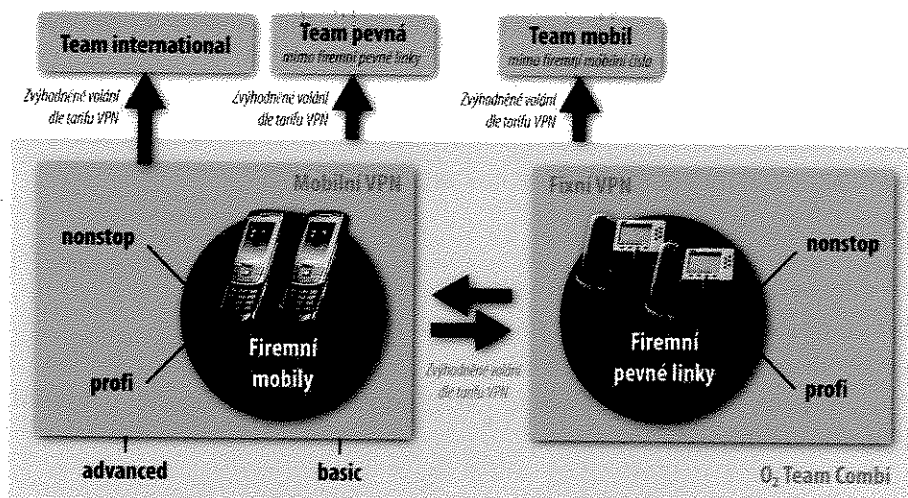
Plná funkčnost doplňkových funkcionalit služby O2 Team Combi je zaručena pouze v síti společnosti Telefonica, nikoli v roamingu. V případě, že je Mobilní člen O2 Team Combi v roamingu, bude funkční pouze:

- Omezení příchozích hovorů v roamingu
- VPN Hunting

m.3.1 Zařazení čísel do VPN v rámci služby O2 Team Combi

V rámci služby O2 Team Combi je možné definovat několik oblastí využití/zařazení jednotlivých čísel do VPN.

- **Mobilní člen** – Firemní mobilní telefony (popř. celého holdingu, vyjma předplacených karet) s VPN tarifem
- **Fixní člen** – Firemní pevné linky (popř. celého holdingu) s VPN tarifem
- **Pasivní člen** – Firemní fixní nebo mobilní číslo (popř. celého holdingu) bez nastaveného VPN tarifu. V rámci jedné VPN lze nastavit max. 10 čísel jako pasivní člen.



Obrázek 4 – O2 Team Combi

m.3.1.1 Cíle VPN mimo firemní čísla

Skupina Team Pevná

Team Pevná je skupina zákazníkem definovaných libovolných pevných čísel v rámci ČR (mimo firemních pevných čísel). Při volání na čísla v této skupině se uplatňuje zvýhodněná sazba jako při volání na skupinu vlastních členů.

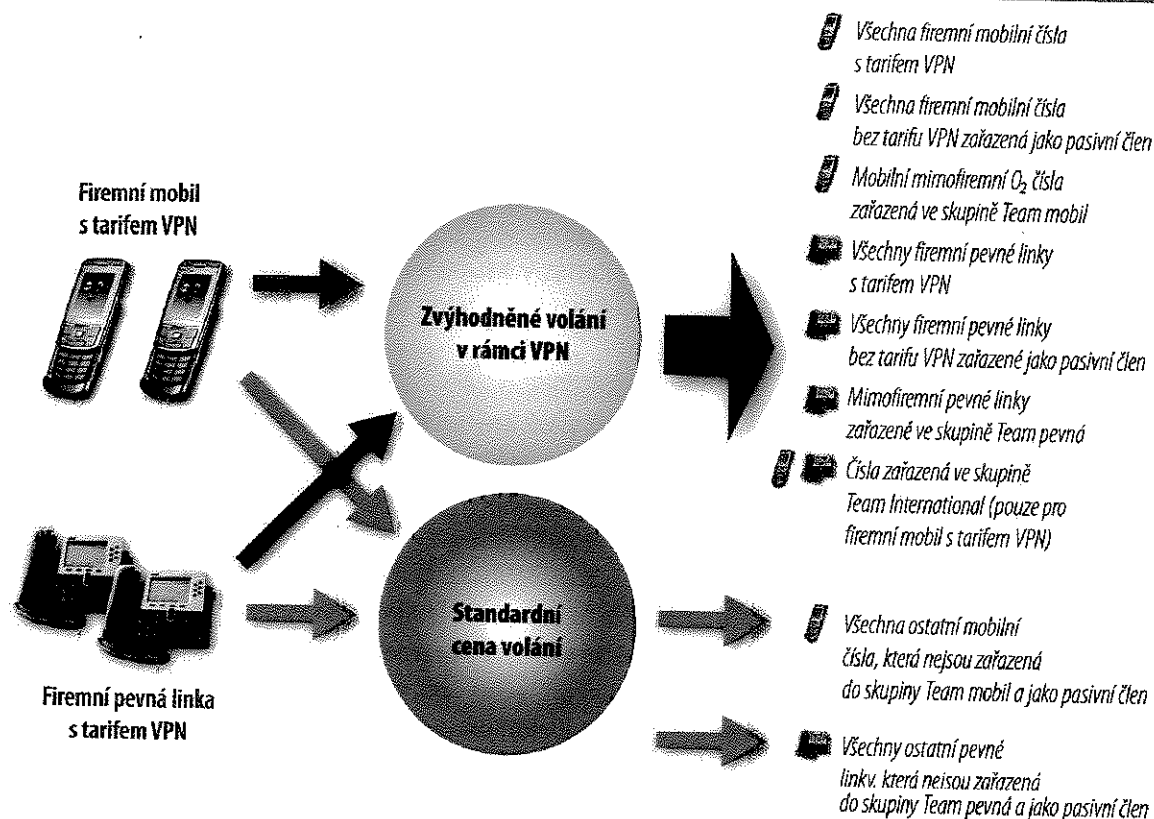
Skupina Team Mobil

Team Mobil je zákazníkem definovaná skupina až 10 mobilních čísel od společnosti Telefonica (včetně předplacených služeb, mimo firemních Mobilních čísel). Při volání na čísla v této skupině se uplatňuje zvýhodněná sazba jako při volání na skupinu vlastních členů.

Skupina Team International (pouze pro mobilní firemní čísla v rámci VPN)

Team International je skupina pevných nebo mobilních čísel dceřiných i mateřských společností zákazníka v některé ze sousedních zemí (Slovensko, Maďarsko, Polsko, Rakousko, Německo). Počet zahraničních čísel může být až pětinasobek počtu čísel s aktivovaným rozšířením Team International (např. až 50 pevných a mobilních čísel dceřiných či mateřských společností z různých zemí při službě Team International aktivované na 10 firemních číslech).

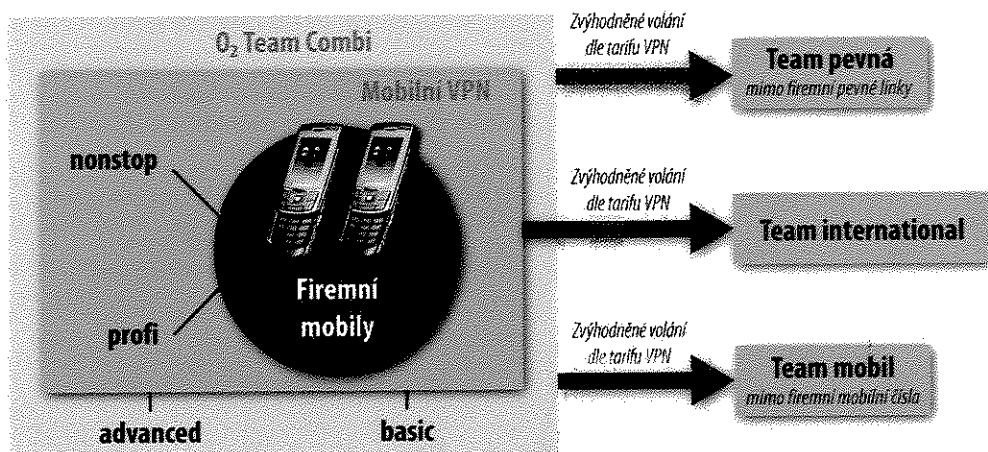
m.3.2 Cenové schéma volání v rámci VPN



Obrázek 5 – Směry se zvýhodněným voláním

m.3.3 Mobilní VPN

Mobilní čísla s tarifem VPN volají na všechna mobilní i fixní čísla v rámci VPN za zvýhodněné nebo nulové (varianta Nonstop) poplatky. Všechna čísla pro daného zákazníka jsou zařazena do jedné VPN.



Obrázek 6 – Mobilní VPN

V rámci mobilní VPN je možné vybrat z následujících variant:

Team Profi (možnosti nastavení O2 Team Basic)

V rámci VPN je volání mezi mobilními členy cenově zvýhodněno.

V rámci této varianty jsou spotřebovávány volné jednotky daného tarifu.

Team Profi Plus (možnosti nastavení O2 Team Advanced)

V rámci VPN je volání mezi mobilními členy cenově zvýhodněno.

V rámci této varianty jsou spotřebovávány volné jednotky daného tarifu.

Team Nonstop (možnosti nastavení O2 Team Basic i Advanced)

Volání v rámci VPN zdarma (volání v rámci měsíčního paušálu)

Nejsou spotřebovávány volné jednotky

K těmto třem základním variantám je možné dále využít doplňkovou službu:

Team Pevná

Team Mobil

Team International

m.3.3.1 Možnosti nastavení VPN

O2 Team Basic – základní varianta, která pokrývá většinu požadavků na vytvoření efektivní virtuální privátní sítě,

O2 Team Advanced (rozšířená varianta) – varianta přinášející i řadu dalších výhod, každý telefon má možnost přiřazení určitého profilu, definující, kdy a kam jsou telefony v jednotlivých skupinách oprávněny volat, popřípadě z jakých čísel jsou oprávněny přijímat volání, odlišení soukromých hovorů od pracovních pomocí speciálního prefixu.

m.3.3.1.1 Funkcionality varianty O2 Team Basic

Přístupová práva ve 4 uživatelských úrovních

Ne každý zaměstnanec musí využívat všech práv volání ze svého mobilního telefonu. S tímto nástrojem lze firemní telefony rozdělit do 4 úrovní (v rámci O2 Team Basic lze nastavit pouze jedna úroveň pro všechna čísla zařazená do VPN):

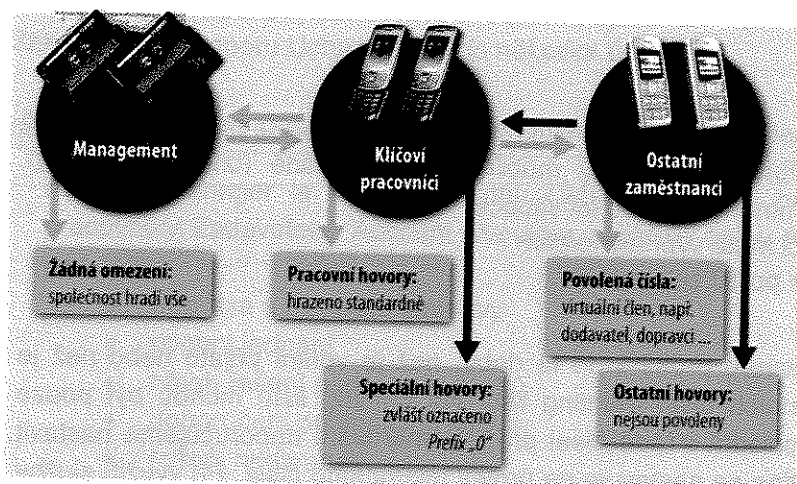
- **úroveň 1** - odchozí hovory v rámci skupiny, příchozí hovory pouze od členů skupiny
- **úroveň 2** - odchozí hovory i mimo skupinu, příchozí hovory pouze od členů skupiny
- **úroveň 3** - odchozí hovory pouze v rámci skupiny, příchozí hovory i mimo skupinu
- **úroveň 4** - uživatel může volat i přijímat hovory neomezeně

Zkrácený číslovací plán

Tento nástroj umožňuje volat zkrácenými čísly mezi jednotlivými členy sítě tak, jak je tomu u klasických pobočkových ústředěn. Systém automaticky rozpoznává krátká i dlouhá telefonní čísla členů VPN, čímž umožňuje jejich volbu v obou tvarech.

Označování speciálních hovorů (Soukromé volání, Vynucený služební hovor, ...)

Tuto funkci poskytujeme na základě požadavků zákazníků, kteří chtěli mít možnost sledovat náklady za hovory v rámci jednotlivých firemních projektů. Vložíte-li před volané číslo předčísli *0* až *9*, hovory se od sebe navzájem odliší a bude mnohem snazší zjistit náklady.



Obrázek 7 – Označování hovorů

Příklad použití:

- **Soukromé volání *0***
Pomocí předčísli *0* lze prolomit nastavená omezení a umožnit uživateli volat kamkoliv. Takto vedené hovory jsou pak na faktuře označeny jako soukromé a mohou být strženy ze mzdy.
- **Vynucený služební hovor *1***
Tuto funkci je možné využít například v kombinaci s časově omezenou O2 Team Advanced, popřípadě v situaci, kdy bude zaměstnanec nucen učinit hovor, který mu kvůli omezení nebyl povolen. Tento hovor pak nahlásí svému nadřízenému, který rozhodne, zda jej uzná jako služební či nikoli. Tyto speciální hovory jsou vždy označeny na faktuře.

m.3.3.1.2 Funkcionality varianty O2 Team Advanced

Práva na volání na úrovni skupin

- omezení volání do jiných skupin
- omezení volání do definovaných číselných rozsahů
- omezení volání na směry a čísla
- omezení volání do zahraničí
- omezení příchozích hovorů v roamingu
- časová omezení

Členění O2 Team Advanced na profily

Umožňuje rozdělit jednotlivé členy O2 Team Advanced do podskupin s definovanými profily, což zjednodušuje administraci systému, jelikož většinou existuje více členů se stejnými požadavky na úroveň přístupových práv.

Rozšířená tvorba přístupových práv

Následující tři nástroje rozšiřují možnost úpravy přístupových práv pro členy, jež mají možnost volat mimo skupinu:

- Zakázaná čísla a směry - omezuje přístup na definovaný směr či číslo (např. mezinárodní hovory do vybraných zemí)
- Povolené číslo a směr - je výjimkou v zakázaných směrech.
- Vzájemný vztah mezi profily - stanovuje přístupová práva mezi jednotlivými profily.

VPN Hunting

VPN Hunting nabízí možnost nastavení postupného přesměrování hovorů v případě nedostupnosti mobilního telefonu na 2 až 9 mobilních čísel v řadě (tzv. hunting list). Případem nedostupnosti jsou míněny následující situace:

- Když jste mimo signál či máte vypnutý telefon
- Když nezvedáte telefon po 30 sekundách
- Když právě hovoříte

Přesměrovávání příchozího hovoru probíhá do té doby, než je volání přijato nebo než je vyčerpán celý seznam telefonních čísel (hunting list). Na hunting listu mohou být pouze česká telefonní čísla. Jako poslední v řadě čísel pro přesměrování doporučujeme nastavit hlasovou schránku. VPN Hunting se nastavuje na úrovni telefonního čísla. Při využití služby VPN Hunting je zpoplatněn spojený hovor (uskutečněné přesměrování) dle tarifu. Případná zvýhodněná sazba se uplatňuje.

Službu VPN Hunting není možné používat společně se službami:

- Podmíněné přesměrování
- Zmeškané hovory
- Kombi karta
- IZS karta
- Signalizace příchozího hovoru (tzv. Call Waiting) – pokud je tato služba aktivována, nedojde k přesměrování pro případ „Když právě hovoříte“

m.4 ROAMING A MEZINÁRODNÍ VOLÁNÍ

Uchazeč poskytne službu roamingu a mezinárodního volání za standardních technických podmínek, za kterých je Uchazeč poskytuje třetím subjektům. Uchazeč v kapitole i) předkládá seznam a počty roamingových partnerů GSM a GPRS v členění dle konkrétních zemí uvedených v abecedním pořadí.

m.5 ZÁKAZNICKÁ PODPORA

V rámci nabídky předkládá Uchazeč řešení zákaznické podpory. Zákaznická podpora Uchazeče pracuje v režimu **24x7x365**.

Uchazeč poskytne operátorské služby (asistenční linky) pro správu mobilní telefonie **bezplatně** bez ohledu na délku i četnost spojení za podmínek kontaktování zákaznických center na určená čísla.

První úroveň je obchodní zástupce a dedikované zákaznické centrum pro významné zákazníky (CA linka). Druhou úroveň jsou technické složky pro řešení nových požadavků a reklamací, které mají interně nadefinované vazby na oddělení dohledu, provozu a plánování sítě.

Objednání a nákup nových zařízení (mobilních telefonů, modemů, příslušenství, SIM apod.) je zajištěn prostřednictvím HWOP (Hardware Outsourcing Partner) - společnost DATART INTERNATIONAL a.s. resp. přes nově zřízený portál firemnitelefony.cz.

Zákaznickou podporu Uchazeč dělí do několika úrovní.

m.5.1 Account Manager prodeje

Account Manager je kontaktní osobu Uchazeče, která bude určeným partnerem pro pracovníky Zadavatele. Account Manager zajišťuje celou řadu nadstandardních služeb, jako jsou:

- příprava a uzavření smlouvy
- osobní jednání
- návrh řešení podle požadavků
- doporučení optimálních služeb
- řešení reklamací
- zřizování, změny nebo rušení služeb
- podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování
- Informace a odborné konzultace k poskytovaným službám

Vášim Account Managerem je **Mgr. Petr Daněk**

- tel.: +420 54113 1334
- e-mail: petr.danek@o2.com

Vášim Interním Account Managerem je **Martina Jančíková**

- tel.: +420 54113 1284
- e-mail: martina.jancikova@o2.com

m.5.2 Zákaznická linka (CA Linka) pro veřejnou správu

Zadávání požadavků je možné prostřednictvím telefonu, E-mailu či faxu.

Zelená linka: **800 222 777 – odvolatelnost v režimu 24x7x365**

Navíc v době od 8:00 do 19:00 se Vám bude věnovat specialista se znalostí prostředí vaší organizace (CAS)

z mobilního telefonu Telefonica: ***77**

ze zahraničí : **+420 720 720 777**

fax : **+420 271 481 750**

e-mail na zákaznické linky: korporace@o2.com,

Pracovníci této linky jsou nápomocni v následujících bodech:

- podávání základních informací o produktech a službách
- příjem požadavků a jejich předání příslušnému Obchodnímu zástupci
- blokace a odblokování SIM karty
- podávání reklamací
- aktivace/deaktivace roamingu

Termíny / Reklamace:

Za každý požadavek / stížnost / reklamaci je na CA lince zodpovědný primárně CAS (Corp. account specialist), který požadavek / stížnost / reklamaci přijal. Telefonické požadavky k jednotlivým tel. číslům jsou vyřízeny tentýž den, max. do 24 hod. Požadavky týkající se 10ti a více čísel najednou, jsou vyřízeny, pokud se nevyskytnou technické potíže, do 48 hod.

Na vyřízení písemného požadavku má uchazeč dle Všeobecných podmínek 5 pracovních dní, na vyřízení reklamace 30 - 60 dní, dle technické náročnosti. Tyto termíny však jsou maximální a jsou pro nás rezervou v případě provozních problémů - většina požadavků je vyřízena max. do 48 hodin (není možno garantovat).

m.5.3 Značkové prodejny

Počet značkových prodejen na území ČR: 83

Celkový počet prodejen včetně franšíz: 172

- řešení reklamací
- nákup HW

Kompletní seznam je uveden na internetových stránkách www.o2.cz

m.5.4 Hardware Outsourcing Partner / Portál „firemnitelefony.cz“

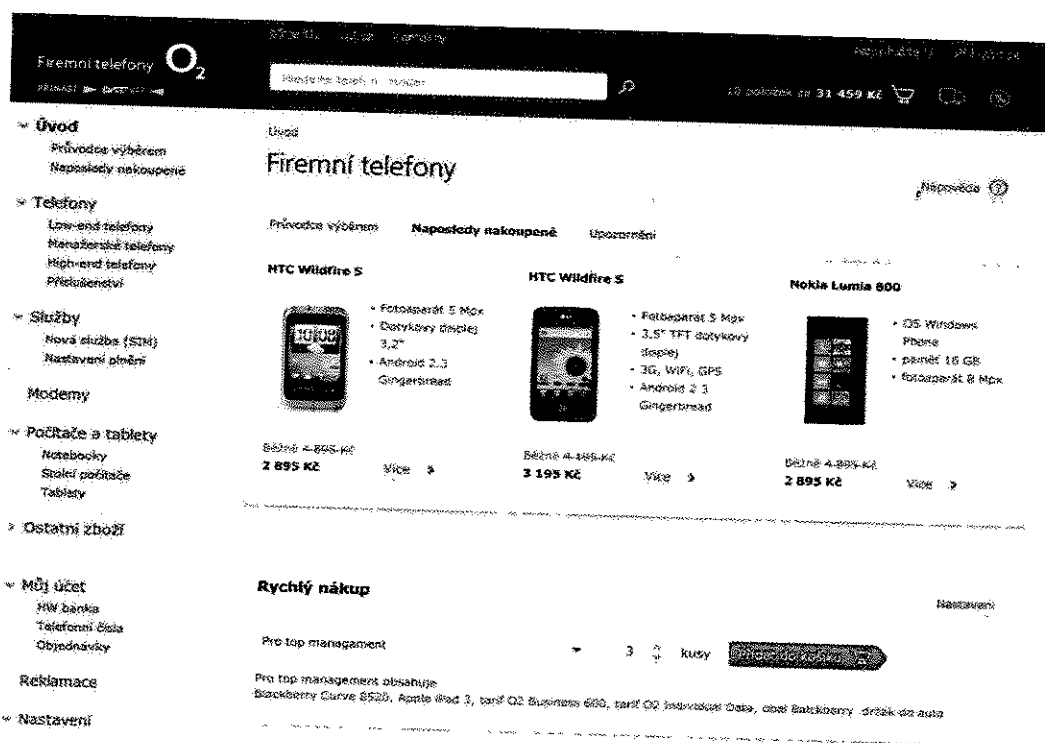
Společnost Telefonica Czech Republic, a.s. od 2.7.2012 nabízí svým zákazníkům nový elektronický portál ze zabezpečeného prostředí internetu, provozovaný společností DATART INTERNATIONAL a.s., prostřednictvím kterého si budou jeho uživatelé moci pohodlně a on-line zajistit:

- Objednávku HW vybavení (dotovaný, nedotovaný) s dodáním NBD (next business day) případně s možností express dodávky do 4 hod za příplatek (nyní pouze v Praze, v budoucnu ve všech krajských městech)

- čerpání přiděleného HW budgetu (jehož individuální výše, struktura a podmínky čerpání jsou stanoveny konkrétní Rámcovou dohodou)
- Prodlužování stávajících smluvních závazků služby Mobil+
- Objednávání nových SIM a jejího nastavení
- Veškeré informace o objednavce včetně její historie
- Reklamáce HW zakoupeného u společnosti Telefonica, nebo jejich Business partnerů
- Přístup k nejširšímu portfoliu telefonů a zařízení na našem trhu
- Přístup k široké škále příslušenství a služeb, které lze objednat se SIM kartou nebo telefonem

Prostřednictvím tohoto portálu tak Telefonica Czech Republic, a.s. přináší svým zákazníkům zejména:

- Možnost kontrolovat kvalitu poskytovaných služeb
- Zrychlení objednávkového procesu v režimu 24x7
- Soustředění všech informací týkajících se objednávek HW na jednom místě
- Rozšíření sortimentu a zajištění souvisejících služeb (pronájem HW, testovací zařízení, nastavení zařízení apod.
- Jednotný záruční a pozáruční servis



Obrázek 8 – Ukázka portálu "firemnitelefony.cz"

Nový portál (HWO) bude pro zákazníky přístupný jak přímo z prostředí internetu, tak i z prostředí Selfcare portálu prostřednictvím zabezpečeného rozhraní pro ověření přístupového jména a hesla a jeho následného přenosu/přesměrování.

Po prvotní autentizaci na Selfcare portálu (zadání loginu a hesla pro HWO portál) bude moci oprávněný zákazník napříště na HWO portál již přistupovat bez zadávání separátního uživatelského jména a hesla přímo z prostředí Selfcare portálu.

Primárním úložištěm veškerých informací o HWB budgetu (celková výše, aktuální zůstatek, dedikace, rezervace, detaily čerpání atd.) bude vždy HWO portál.

m.5.5 Elektronické zadávání požadavků a další služby

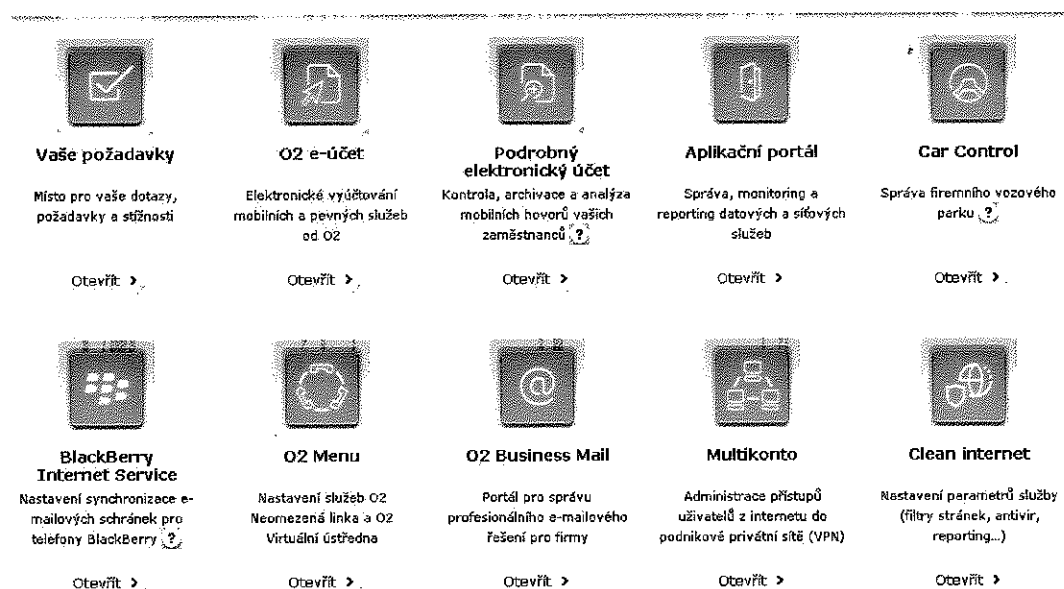
Kontaktní osobě Zadavatele je nepřetržitě k dispozici telefonický kontakt na specialistu s detailní znalostí prostředí Zadavatele a struktury užívaných služeb připravený přijmout požadavek Zadavatele a současně poskytnout konzultaci a pomoci při výběru odpovídající služby. Přestože je tento způsob předávání požadavků pravděpodobně ten nejkomfortnější a pro uživatele nejméně náročný, nabízí Uchazeč možnost využít služeb elektronického portálu umístěného v rámci Internetové prezentace Uchazeče.

Adresa umístění portálu: http://www.o2.cz/pa/on_line_sluzby/

Na uvedené adrese je aktuálně přístupná první verze elektronického portálu, která v prvním kroku nabízí přehledný přístup ke všem informačním nástrojům a aplikacím, které Uchazeč v elektronické podobě svým zákazníkům nabízí.

On-line služby

Spravujte své služby a zadávejte požadavky odkudkoliv prostřednictvím on-line portálů a aplikací dostupných přes internetový prohlížeč.



Obrázek 9 – Rozhraní zákaznického portálu

Prostřednictvím části „Vaše požadavky“ pak lze předávat elektronickou formou veškeré požadavky související s portfoliem služeb Uchazeče.

m.6 POPIS PŘECHODU OD STÁVAJÍCÍHO OPERÁTORA

Uchazeč nabízí zachování stávajících telefonních čísel a to tak, že zajistí tzv. přenositelnost současných telefonních čísel v souladu se zákonem č.127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a změnách v platném znění.

Uchazeč se zavazuje provést migraci zdarma nejpozději do 30 dnů od podpisu smlouvy, nejdříve však od 01.01.2013, (případně od data nabytí účinnosti smlouvy).

Proces přenosu čísla se skládá z přesně definovaných úkonů. V případě, že není dodržena posloupnost nebo jsou k dispozici chybné údaje, musí se přenos zahájit od začátku se správnými údaji.

Zadavatel není povinen přenést k Uchazeči ta účastnická čísla, pokud by to znamenalo, že v dané lokalitě nemá Uchazeč signálové pokrytí.

m.6.1 Postup přenesení telefonních čísel a migrace služeb

- Uzavření smlouvy s Uchazečem na konkrétní čísla a služby
- Zavedení smlouvy do systému Uchazeče
- Vytvoření VPN skupiny
- Vypořádání čísel (závazky vůči stávajícímu poskytovateli služby)
- Podání výpovědi u stávajícího poskytovatele služby
- Vlastní migrace
- Navedení tarifu
- Fakturace

Migrace čísel – Přípravná fáze

- Vytvoření tabulky čísel (xls), která bude obsahovat informace o přenášených číslech (čísla, služby, adresy – množství informací podle dohody) – Zadavatel.
- Rozdělení čísel do migračních skupin (doporučený počet je 20 -30 čísel na skupinu). Tabulku čísel vytvoří Zadavatel.
- Přiřazení PAC ID pro každou skupinu (slouží k další identifikaci, přiřazuje Telefonica)
- Příprava SIM karet podle tabulky (Telefonica)
- Vypořádání závazků ke stávajícímu poskytovateli – Zadavatel (případně upraveno dle specifických smluvních podmínek)

Migrace čísel – vlastní migrace

- Určení termínu migrace (Uchazeč + Zadavatel)
- Podání výpovědi na stávajícího poskytovatele služeb (zadáva Zadavatel, začíná běžet výpovědní lhůta 10 pracovních dní)
- Distribuce SIM karet k Zadavateli
- Odeslání emailu na uživatele o procesu migrace (připravuje Uchazeč, rozesílá Zadavatel)
- Vlastní migrace čísel proběhne v plánovaném termínu od 0:00 do 6:00
- Odeslání SMS v předvečer migrace

Migrace čísel – konečná fáze

- Uživatel si sám vymění SIM kartu v mobilním telefonu (původní SIM zůstává v majetku Zadavatele)
- CA linka ověří průběh migrace
- Potvrzení úspěšnosti přechodu – ukončení projektu (Uchazeč – Zadavatel)

Tabulka 5 – Obvyklý postup pro migraci čísel – jedno PAC ID

Den počátku / konce (pracovní dny)	Činnosti:
D - X (před podpisem smlouvy)	<ul style="list-style-type: none"> – Vytvoření tabulky čísel (xls), která bude obsahovat informace o přenášených číslech (čísla, služby, adresy – množství informací podle dohody) – Zadavatel – Rozdělení čísel do migračních skupin. Tabulku čísel vytvoří Zadavatel.
D + 0	<ul style="list-style-type: none"> – Podpis smlouvy – Vypořádání závazků ke stávajícímu poskytovateli – Zadavatel – Zadavatel předá Uchazeči seznam čísel určených pro migraci
D + 2 / D + 5	<ul style="list-style-type: none"> – Vygenerování PAC ID pro každou skupinu podle předpokládaného data přenosu čísel (slouží k další identifikaci, přiřazuje Telefonica)
D + 4 / D + 10	<ul style="list-style-type: none"> – Podání výpovědi u stávajícího poskytovatele služeb (žadává Zadavatel, začíná běžet výpovědní lhůta 10 pracovních dní) – Zadavatel doručí potvrzení o podání výpovědi Uchazeči
D + 7 / D + 15	<ul style="list-style-type: none"> – Distribuce neaktivních SIM karet k Zadavateli. – Koncový uživatel má SIM kartu a zná datum, kdy proběhne přenos čísla (Zadavatel distribuuje hromadným e-mailem informace na Koncového uživatele)
D + 14 / D + 20	<ul style="list-style-type: none"> – Stávající operátor potvrdí uvolnění čísel (do 10 dnů od podání výpovědi)
D + 15 / D + 20	<ul style="list-style-type: none"> – Vzájemné odsouhlasení data přenosu telefonních čísel (Zadavatel, Uchazeč) – Odeslání emailu na uživatele o procesu migrace (připravuje Uchazeč, rozesílá Zadavatel) – Odeslání SMS v předvečer migrace
D + 21 / D + 28	<ul style="list-style-type: none"> – Vlastní migrace čísel proběhne v plánovaném termínu od 0:00 do 6:00 (do půlnoci funguje starý mobilní operátor, od 0:00 do 6:00 (max.) SIM bez aktivních služeb, od 6:00 funguje v síti Telefonica) – Uživatel si sám vymění SIM kartu v mobilním telefonu (původní SIM zůstává v majetku Zadavatele) – CA linka ověří průběh migrace – Potvrzení úspěšnosti přechodu – ukončení projektu (Uchazeč – Zadavatel)

Rizika

Migrace čísel neprojde v těchto případech:

- V průběhu migrace dojde ke změně čísla
- V průběhu migrace dojde k odpojení čísla
- V průběhu migrace dojde k výměně SIM karty
- Pro číslo nejsou vypořádány závazky
- Zákazník neposkytne dostatečnou součinnost (podcení splnění svých úkolů v daném čase)

Dopadem každého z těchto rizik je posunutí celého, nebo dílčího bloku harmonogramu.

m.7 OSTATNÍ PROVOZNÍ POTŘEBY ZADAVATELE

Uchazeč garantuje Zadavateli splnění následujících požadavků:

- Výměnu SIM karty zdarma účastníkovi v případě ztráty (max. 2 ročně) nebo potřeby novější verze SIM karty
- Flexibilní změnu SIM karty ve skupinách zdarma (přechod SIM karet mezi skupinami, příchod nové SIM karty nebo odchod staré SIM karty mimo režim Zadavatele);
- Možnost snížení nebo zvýšení počtu SIM karet v jednotlivých skupinách dle aktuální provozní potřeby Zadavatele zdarma
- V případě poruchy SIM karty Uchazeč dle možností zajistí přetažení dat na novou SIM kartu. Původní SIM kartu znehodnotí.

m.8 NÁVRH PROGRAMU VÝHOD

V rámci programu **O2 Extra** může Zadavatel získávat celou řadu zajímavých výhod jako například vstupenky na koncerty, sportovní akce a výhodné nabídky od partnerů z oblasti relax, zdraví, sport, kultura aj.. Podmínkou pro členství v programu je pouze registrace na adrese www.o2extra.cz v sekci Moje Extra, kde jsou i veškeré další informace o programu a jeho nabídkách.

m.9 ROZŠÍŘENÁ SERVISNÍ PÉČE

V případě, že součástí smluvního vztahu se stane i poskytnutí mobilních telefonních přístrojů k užívání Uchazeč zajistí:

V případě poruchy dodaného mobilního telefonního přístroje Uchazeč zajistí zapůjčení náhradního přístroje pro zabezpečení provozu během opravy. Servisní pracovník, pokud to přichází v úvahu, v takovém případě provede zálohu dat zařízení, případně přetažení dat do náhradního zařízení. Po skončení opravy provede nahrání dat zpět. Uchazeč zaručuje, že s daty takto získanými nebude neoprávněně nakládáno.

Týká se pouze hardware a přístroje, který bude poskytován Uchazečem.

m.10 FAKTURACE

Pro potřeby přístupů k podrobným výpisům účtů Zadavatele prostřednictvím sítě Internet nabízí společnost Telefonica využití služby PEU - Podrobný Elektronický Účet pro mobilní telefony.

Služba Podrobný elektronický účet (PEU) poskytuje zákazníkům fakturu, souhrn a detail jejich měsíčního účtu v elektronické podobě. Tyto informace jsou přístupné v textovém formátu csv (vhodný pro strojové zpracování, například softwarem WinPEU), html formátu přímo na obrazovce zákaznickova webovského prohlížeče a v pdf formátu. Pdf formát (<http://www.adobe.com/>) věrně kopíruje fakturu, souhrn a detail zasílaný zákazníkovi poštou. Soubory se generují každý měsíc nejpozději 10 dnů po ukončení účtovacího období. Přístup do aplikace je na zabezpečených stránkách <https://moje.O2.cz>.

Zpracování dat: po stažení souborů si zákazník data analyzuje buď sám pomocí vlastního software (nejčastěji MS Excel nebo napojení na vnitřní účetní systém), nebo k tomu může

Spud

využít program O2 WinPEU, který vytvořila firma Ateco a který je pro naše zákazníky zdarma ke stažení.

Telefónica poskytne Zadavateli:

- fakturu v tištěné listinné (papírové) formě s tím, že podrobný/detailní výpis uskutečněných ochozích spojení na každou 1 SIM kartu v papírové formě bude dodán pouze na vyžádání. Celková fakturovaná částka bude ve faktuře rozčleněna do skupin (fakturačních adres), dle požadavku zadavatele
- podrobný výpis všech ochozích spojení na každou 1 SIM kartu v elektronické formě s tím, že každý výpis za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru uchazeče, ke kterému bude mít zadavatel (maximálně 10 osob) zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet – služba Podrobný elektronický účet (PEU)
- elektronické výpisy budou poskytovány ve formátu html, pdf a csv
- softwarové řešení, jehož pomocí bude možné dále analyzovat užívanou mobilní telefonii a to s možností následujících funkcí:
 - třídění fakturace za mobilní telefonii dle zadavatelem definovaných uživatelských skupin (úseky, oddělení)
 - zpracovávat detailní výpisy hovorů pro účely statistik nejčastěji volaných čísel apod.

m.10.1 Podrobný a sumární výpis hovorů

S podrobným elektronickým účtem (PEU) získáte **přehled o výdajích** za mobilní telefony svých zaměstnanců i možnost jejich kontroly, archivace a analýzy uskutečněných hovorů.

Každý měsíc po skončení účtovacího období budou pro vaši potřebu vygenerovány tři soubory: Faktura, Souhrn a Detail. Uvedené soubory budou do deseti dnů po skončení zúčtovacího období umístěny ke stažení **na zabezpečeném serveru**. Přístup na tento server budou mít pouze vámi vybrané osoby s přístupovým certifikátem. Ten zajistí bezpečnou a **jednoznačnou identifikaci** osoby, která má přidělen přístup k souborům.

Po stažení souborů můžete data sami analyzovat pomocí vlastního programového vybavení (nejčastěji MS Excel nebo napojení na vnitřní účetní systém), nebo k tomu můžete využít **program O2 WinPEU** poskytovaný zákazníkům zdarma.

Výhody služby PEU

- přehledná kontrola hovorného
- přístup přes internet ke všem tarifikačním datům (zabezpečený přístup)
- zobrazení podrobných, sumárních a celkových faktur
- import dat do účetnictví
- vyhodnocovací program zdarma
- nepřetržitý přístup k PEU pro vybrané osoby
- možnost jednoduché analýzy
- export tarifikačních dat (podrobných, sumárních a celkových) ve formátu txt, csv
- vlastní grafické výstupy

Tabulka 6 – Porovnání podrobného a sumárního výpisu

Podrobný výpis hovorů obsahuje	Sumární výpis hovorů obsahuje
<ul style="list-style-type: none"> ▪ telefonní číslo ▪ datum hovoru ▪ počáteční čas hovoru ▪ délka hovoru ▪ typ hovoru ▪ volané číslo ▪ počet jednotek ▪ původní cena ▪ účtovaná cena za hovor ▪ celková cena 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ telefonní číslo ▪ tarif ▪ služby ▪ počet jednotek ▪ volné jednotky ▪ celková cena ▪ tarifikační data

m.10.2 Popis programu O2 WinPEU

Vyhodnocovací program O2 WINPEU je určen pro zpracování dat o telefonních hovorech ze služby Podrobný elektronický účet (PEU). Umožňuje jednoduchým způsobem vyhodnocovat a analyzovat data o telefonních hovorech v telefonní síti Telefonica. Data o telefonních hovorech lze ve formě tří souborů CSV získat prostřednictvím služby PEU společnosti Telefonica. Zpracování dat o hovorech programem O2 WINPEU má oproti tabulkovým procesorům (např. MS Excel) výhodu v tom, že jako jednoúčelový nástroj má právě jen ty funkce, které uživatel potřebuje pro svou práci. Uživatel tak není nucen složitě vytvářet aparát pro zpracování jako třeba v univerzálních programech typu tabulkových procesorů; veškerá jeho činnost spočívá ve výběru a zadání požadavků v programu O2 WINPEU.

Základní funkce programu:

- snadný import zdrojových dat ze služby PEU
- vyhodnocení jednoho nebo více telefonů detailně nebo sumárně
- vytváření skupin z jednotlivých telefonů (i vyšší organizační struktury)
- zadání libovolného období pro vyhodnocování včetně časových výřezů
- přiřazení jmen uživatelů k jednotlivým telefonním číslům
- analýza extrémů (nejčastěji volaná čísla, nejdražší či nejdelší hovory apod.)
- sledování nákladových trendů
- rozlišení nákladů na služební a soukromé hovory
- filtrace na směry (místní, mezinárodní, síť Telefonica, Roaming apod.)
- export výstupních sestav (formát: text, CSV, HTML, DBF, MS Excel, XML, PDF)
- vlastní grafické výstupy (grafy, sloupcové, kruhové, 2D, 3D)
- poloautomatické generování výstupních sestav a jejich rozesílání emailem

Štůr

Příloha č. 6

Popis činnosti zákaznické podpory

Zákaznická podpora pracuje v režimu **24x7x365**.

Telefónica poskytne operátorské služby (asistenční linky) pro správu mobilní telefonie bezplatně bez ohledu na délku i četnost spojení za podmínek kontaktování zákaznických center na určená čísla.

První úroveň je obchodní zástupce a dedikované zákaznické centrum pro významné zákazníky (CA linka). Druhou úroveň jsou technické složky pro řešení nových požadavků a reklamací, které mají interně nadefinované vazby na oddělení dohledu, provozu a plánování sítě.

Objednání a nákup nových zařízení (mobilních telefonů, modemů, příslušenství, SIM apod.) je zajištěn prostřednictvím HWOP (Hardware Outsourcing Partner) - společnost DATART INTERNATIONAL a.s. resp. přes nově zřízený portál firemnitelefony.cz.

Zákaznickou podporu Telefónica dělí do několika úrovní.

Account Manager prodeje

Account Manager je kontaktní osob, která bude určeným partnerem pro pracovníky Účastníka. Account Manager zajišťuje celou řadu nadstandardních služeb, jako jsou:

- příprava a uzavření smlouvy
- osobní jednání
- návrh řešení podle požadavků
- doporučení optimálních služeb
- řešení reklamací
- zřizování, změny nebo rušení služeb
- podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování
- Informace a odborné konzultace k poskytovaným službám

Přiděleným Account Managerem je **Mgr. Petr Daněk**

- tel.: +420 54113 1334
- e-mail: petr.danek@o2.com

Interním Account Managerem je **Martina Jančíková**

- tel.: +420 54113 1284
- e-mail: martina.jancikova@o2.com

Zákaznická linka (CA Linka) pro veřejnou správu

Zadávaní požadavků je možné prostřednictvím telefonu, E-mailu či faxu.

Zelená linka: **800 222 777 – odvolatelnost v režimu 24x7x365**

Navíc v době od 8:00 do 19:00 se Vám bude věnovat specialista se znalostí prostředí vaší organizace (CAS)

z mobilního telefonu Telefónica: ***77**

ze zahraničí: **+420 720 720 777**

fax: **+420 271 481 750**

e-mail na zákaznické linky: korporace@o2.com,

Telefónica Czech Republic, a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 – Michle Czech Republic www.o2.cz

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl B vložka 2322 IČ 60193336 DIČ CZ60193336

Obchodní tajemství společnosti Telefónica Czech Republic, a.s.



Pracovníci této linky jsou nápomocní v následujících bodech:

- podávání základních informací o produktech a službách
- příjem požadavků a jejich předání příslušnému Obchodnímu zástupci
- blokáce a odblokování SIM karty
- podávání reklamací
- aktivace/deaktivace roamingu

Termíny / Reklamáce:

Za každý požadavek / stížnost / reklamaci je na CA lince zodpovědný primárně CAS (Corp. account specialist), který požadavek / stížnost / reklamaci přijal. Telefonické požadavky k jednotlivým tel. číslům jsou vyřízeny tentýž den, max. do 24 hod. Požadavky týkající se 10ti a více čísel najednou, jsou vyřízeny, pokud se nevyskytnou technické potíže, do 48 hod.

Na vyřízení písemného požadavku má uchazeč dle Všeobecných podmínek 5 pracovních dní, na vyřízení reklamace 30 - 60 dní, dle technické náročnosti. Tyto termíny však jsou maximální a jsou pro nás rezervou v případě provozních problémů - většina požadavků je vyřízena max. do 48 hodin (není možno garantovat).

Hardware Outsourcing Partner / Portál „firemnotelefony.cz“

Telefónica poskytuje elektronický portál ze zabezpečeného prostředí internetu, provozovaný společností DATART INTERNATIONAL a.s., prostřednictvím kterého si bude Účastník moci pohodlně a on-line zajistit:

- Objednávku HW vybavení (dotovaný, nedotovaný) s dodáním NBD (next business day) případně s možností express dodávky do 4 hod za příplatek (nyní pouze v Praze, v budoucnu ve všech krajských městech)
- čerpání přiděleného HW budgetu (jehož individuální výše, struktura a podmínky čerpání jsou stanoveny konkrétní Rámcovou dohodou)
- Prodlužování stávajících smluvních závazků služby Mobil+
- Objednávání nových SIM a jejího nastavení
- Veškeré informace o objednavce včetně její historie
- Reklamáce HW zakoupeného u společnosti Telefónica, nebo jejich Business partnerů
- Přístup k nejširšímu portfoliu telefonů a zařízení na našem trhu
- Přístup k široké škále příslušenství a služeb, které lze objednat se SIM kartou nebo telefonem

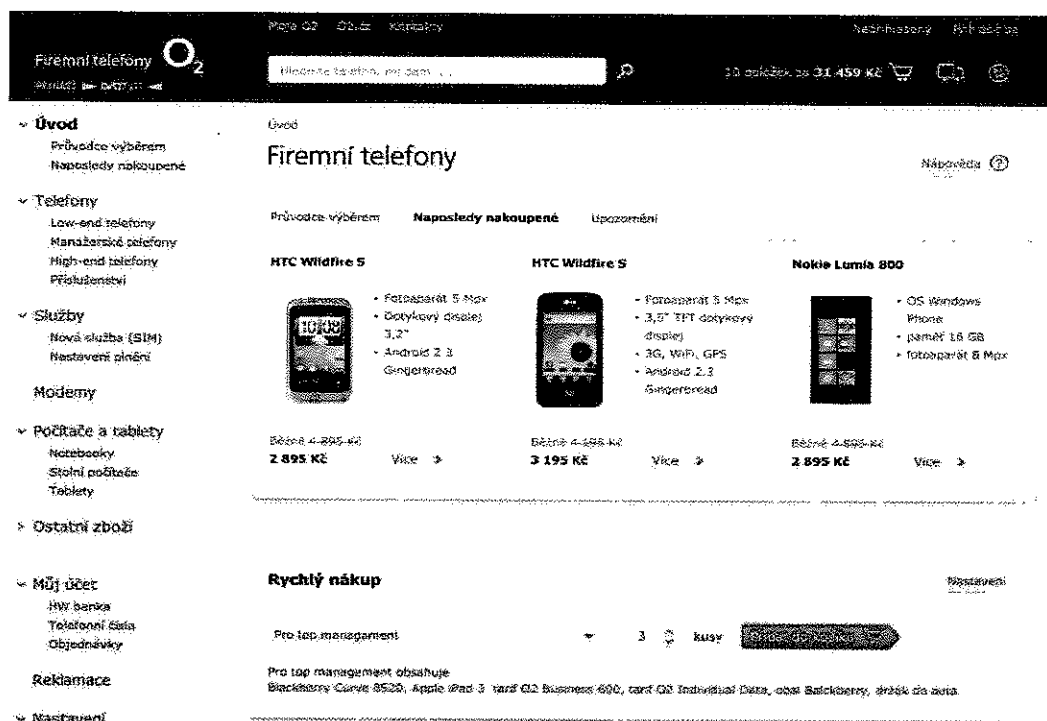
Prostřednictvím tohoto portálu Telefónica poskytuje:

- Možnost kontrolovat kvalitu poskytovaných služeb
- Zrychlení objednávkového procesu v režimu 24x7
- Soustředění všech informací týkajících se objednávek HW na jednom místě
- Rozšíření sortimentu a zajištění souvisejících služeb (pronájem HW, testovací zařízení, nastavení zařízení apod.
- Jednotný záruční a pozáruční servis

Telefónica Czech Republic, a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 – Michle Czech Republic www.o2.cz

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl B vložka 2322 IČ 60193336 DIČ CZ60193336

Obchodní tajemství společnosti Telefónica Czech Republic, a.s.



Obrázek – Ukázka portálu "firemnitelefony.cz"

Nový portál (HWO) bude pro Účastníka přístupný jak přímo z prostředí internetu, tak i z prostředí Selfcare portálu prostřednictvím zabezpečeného rozhraní pro ověření přístupového jména a hesla a jeho následného přenosu/přesměrování.

Po první autentizaci na Selfcare portálu (zadání loginu a hesla pro HWO portál) bude moci Účastník napříště na HWO portál již přistupovat bez zadávání separátního uživatelského jména a hesla přímo z prostředí Selfcare portálu. Primárním úložištěm veškerých informací o HWB budgetu (celková výše, aktuální zůstatek, dedikace, rezervace, detaily čerpání atd.) bude vždy HWO portál.

Elektronické zadávání požadavků a další služby






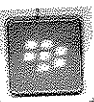




Kontaktní osobě Účastníka je nepřetržitě k dispozici telefonický kontakt na specialistu s detailní znalostí prostředí Telefónica a struktury užívaných služeb připravený přijmout požadavek Účastníka a současně poskytnout konzultaci a pomoci při výběru odpovídající služby. Přestože je tento způsob předávání požadavků pravděpodobně ten nejkomfortnější a pro uživatele nejméně náročný, nabízí Telefónica možnost využít služeb elektronického portálu umístěného v rámci Internetové prezentace Telefónica.

Adresa umístění portálu: http://www.o2.cz/pa/on_line_sluzby/

Na uvedené adrese je aktuálně přístupná první verze elektronického portálu, která v prvním kroku nabízí přehledný přístup ke všem informačním nástrojům a aplikacím, které Telefónica v elektronické podobě svým zákazníkům nabízí.

On-line služby

Spravujte své služby a zadávejte požadavky odkudkoliv prostřednictvím on-line portálů a aplikací dostupných přes internetový prohlížeč.

 <p>Vaše požadavky</p> <p>Místo pro vaše dotazy, požadavky a sžnosti</p> <p>Otevřít ></p>	 <p>O2 e-účet</p> <p>Elektronické vyúčtování mobilních a pevných služeb od O2</p> <p>Otevřít ></p>	 <p>Podrobný elektronický účet</p> <p>Kontrola, archivace a analýza mobilních hovorů vašich zaměstnanců</p> <p>Otevřít ></p>	 <p>Aplikační portál</p> <p>Správa, monitoring a reporting datových a síťových služeb</p> <p>Otevřít ></p>	 <p>Car Control</p> <p>Správa firemního vozového parku</p> <p>Otevřít ></p>
 <p>BlackBerry Internet Service</p> <p>Nastavení synchronizace e-mailových schránek pro telefony BlackBerry</p> <p>Otevřít ></p>	 <p>O2 Menu</p> <p>Nastavení služeb O2. Neomezená linka a O2 Virtuální ústředna</p> <p>Otevřít ></p>	 <p>O2 Business Mail</p> <p>Portál pro správu profesionálního e-mailového řešení pro firmy</p> <p>Otevřít ></p>	 <p>Multikonto</p> <p>Administrace přístupů uživatelů z internetu do podnikové privátní sítě (VPN)</p> <p>Otevřít ></p>	 <p>Clean internet</p> <p>Nastavení parametrů služby (filtry stránek, antivir, reporting...)</p> <p>Otevřít ></p>

Obrázek – Rozhraní zákaznického portálu

Prostřednictvím části „Vaše požadavky“ pak lze předávat elektronickou formou veškeré požadavky související s portfoliem služeb Uchazeče.



Příloha č.7

**Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti
Telefónica Czech Republic, a.s.**

Telefónica Czech Republic, a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 – Michle Czech Republic www.o2.cz

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl B vložka 2322 IČ 60193336 DIČ CZ60193336

Obchodní tajemství společnosti Telefónica Czech Republic, a.s.