



číslo Rámcové dohody: O2OP /

RÁMCOVÁ DOHODA O PODMÍNKÁCH POSKYTOVÁNÍ VYBRANÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ POSKYTOVANÝCH PROSTŘEDNICTVÍM PEVNÉ SÍTĚ

uzavřená mezi

**Zdravotnická záchranná služba Ústeckého kraje,
příspěvková organizace**

Sociální péče 799/7A
400 11 Ústí nad Labem
IČ: 00829013

DIČ:

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským
soudem v Ústí nad Labem, oddíl Pr, vložka 759
Bankovní spojení:

[redacted]
[redacted]

Jejmž jménem jedná/zastoupená:

Mgr. Bc. Petr Bureš, MBA
statutární zástupce organizace

(dále jen „Účastník“)

O2 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:

[redacted]
[redacted]

Jejmž jménem jedná/zastoupená:

[redacted]

Account Manager, na základě pověření ze dne
13.6.2022
(dále jen „O2“)

1. PŘEDMĚT RÁMCOVÉ DOHODY

- 1.1 Předmětem této Rámcové dohody (dále též jen „Rámcová dohoda“) je na straně jedné závazek společnosti O2 poskytovat Účastníkovi
- i) vybrané služby elektronických komunikací prostřednictvím pevných sítí společnosti O2 (dále též jen „Služby“) za zvýhodněných obchodních podmínek, a dále též
 - ii) dodávky zařízení a dalších produktů společnosti O2 (dále též jen „Zboží“) za zvýhodněných obchodních podmínek,
- a na straně druhé závazek Účastníka řádně a včas platit vyúčtování za Služby a Zboží poskytnuté mu dle této Rámcové dohody po celou dobu účinnosti této Rámcové dohody. Podrobná specifikace předmětu plnění je uvedena a v předložené nabídce společnosti O2 na veřejnou zakázku, která tvoří přílohu č. 3 této Rámcové dohody (dále jen „nabídka“).
- 1.2 Zboží bude Účastníkovi dodáváno na základě jeho dílčích objednávek. O zřízení jednotlivých Služeb je Účastník oprávněn požádat způsobem stanoveným Všeobecnými podmínkami poskytování služeb vydanými společností O2 Czech Republic a.s. (dále též jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.3 Místem plnění Rámcové dohody jsou sídlo organizace Zdravotnická záchranná služba Ústeckého kraje, p.o., Sociální péče 799/7a, Severní Terasa, 400 11 Ústí nad Labem a její výjezdové základny v Ústeckém kraji uvedené v seznamu výjezdových základen ZZS ÚK v nabídce.
- 1.4 Tato Rámcová dohoda vychází z výsledku výběrového řízení veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „**Telefonní služby fixních sítí ZZS ÚK**“ (dále jen „veřejná zakázka“). O2 prohlašuje, že akceptuje požadavky a podmínky Účastníka uvedené v zadávací dokumentaci veřejné zakázky a v předložené nabídce.



2. CENY

- 2.1 O2 se zavazuje účtovat Účastníkovi za Služby poskytnuté mu po dobu trvání této Rámcové dohody ceny dle Ceníku základních služeb pro firemní zákazníky a Ceníku volitelných služeb pro firemní zákazníky (dále společně též jen „Ceník“), 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, ve znění účinném ke dni uzavření této Rámcové dohody. Ceník v aktuálním znění a další aktuální dokumenty jsou Účastníkovi k dispozici na internetových stránkách společnosti O2.
- 2.2 O2 se zavazuje účtovat Účastníkovi za Zboží objednané po dobu trvání této Rámcové dohody ceny dle aktuální nabídky společnosti O2 upravené dle cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě, nebude-li dohodnuto jinak.
- 2.3 O2 vystaví měsíční fakturu za Služby, jenž bude obsahovat níže uvedené náležitosti:
- a) název a sídlo O2 a Účastníka
 - b) odkaz na Rámcovou dohodu a její evidenční číslo,
 - c) specifikaci a popis jednotlivých položek,
 - d) celkovou fakturovanou částku
 - e) datum převzetí faktury
- 2.4 Daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a náležitosti výše uvedené.
- 2.5 V případě, že daňový doklad (faktura) nebudou mít odpovídající náležitosti, je doklad neplatný a Účastník je oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět společnosti O2 k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladů.
- 2.6 Úhrada za plnění veřejné zakázky (Rámcové dohody) bude hrazena na základě řádně vystaveného daňového dokladu (faktury) za uskutečněné Služby na základě uzavřené Rámcové dohody.
- 2.7 Lhůta splatnosti faktury je stanovena na 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Účastníkovi.
- 2.8 Platba bude provedena bezhotovostně a výhradně v Kč.
- 2.9 Zúčtovací období je 1 kalendářní měsíc.
- 2.10 Účastník neposkytuje zálohy.
- 2.11 Jednotkové nabídkové ceny za jednotlivé položky v rámci předmětu plnění Rámcové dohody jsou nepřekročitelné, nejvýše přípustné po dobu smluvního vztahu a jsou garantovány společností O2 po celou dobu platnosti Rámcové dohody.
- 2.12 Navýšení ceny je přípustné
- a) v případě zvýšení či snížení zákonem stanovené sazby daně z přidané hodnoty dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. V takovém případě není nutné uzavírat dodatek k Rámcové dohodě, ceny s DPH budou zvýšeny či sníženy o příslušné navýšení sazby DPH ode dne účinnosti nové zákonné úpravy DPH,
 - b) při překročení míry inflace, přesněji pokud statistické vyjádření inflace vycházející z měření čistých cenových změn pomocí indexů spotřebitelských cen vyjádřených přírůstkem indexu spotřebitelských cen k předchozímu měsíci stanovených Českým statistickým úřadem (dále jen „inflace“), překročí v součtu 3 %, vztaženo k datu uzavření Rámcové dohody nebo k datu posledního navýšení smluvních cen v důsledku překročení míry inflace. V tomto případě bude O2 oprávněna požadovat navýšení smluvních cen o odpovídající procento inflace za předmětné období. Žádost o navýšení cen musí O2 zaslat Účastníkovi písemně. Ceny budou zvýšeny na základě oboustranně podepsaného dodatku k Rámcové dohodě.



3. ZÁKAZNICKÝ SERVIS A SLA K POSKYTOVANÝM SLUŽBÁM

3.1 Účastník požaduje níže uvedenou dohodu o úrovni poskytování služeb (SLA -Service Level Agreement) min. následujících parametrů a rozsahu:

3.2 Dostupnost zákaznické linky

Účastník požaduje jako podmínku poskytování bezplatné nepřetržité zákaznické podpory (24 hod. denně 7 dní v týdnu) s určením konkrétní osoby O2, která bude určeným partnerem pro pracovníky Účastníka.

O2 zajistí dostupnost telefonní zákaznické linky, kterou budou používat výhradně určené osoby. Služba zákaznické podpory bude kontaktním místem pro pověřeného zaměstnance (administrátora služeb) Účastníka v záležitostech týkajících se:

- * hlášení závad a poruch;
- * podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování;
- * požadavků na informace a odborných konzultací k poskytovaným službám;
- * požadavků na zřizování, změny nebo rušení služeb;
- * aktivního informování o průběhu řešení závady, resp. reklamace a o jejím vyřešení.

Služba zákaznické podpory bude reprezentována:

Dedikovaným obchodním zástupcem. Účastník po O2 požaduje pravidelné schůzky s obchodním zástupcem pro řešení vzniklých požadavků a seznamování s novými službami. Obchodní zástupce musí mít dojezdovou dobu do sídla Účastníka do 120 minut od telefonického nebo písemného oznámení požadavku Účastníka, a to v pracovní dny od 7 do 16 h. V případě krizových situací očekává Účastník dostupnost i nad rámec této uvedené doby. Cena takovýchto osobních konzultací v místě Účastníka bude zahrnuta v nabídkové ceně.

Dedikovaným Specialistou podpory a péče, který bude Účastníkovi poskytovat vzdálenou péči a podporu prostřednictvím emailu nebo telefonního spojení. Tyto kontakty musí být poskytnuty jako přímé spojení na uvedenou osobu – O2 uvede osobní email, telefonní číslo na pevnou linku, mobilní telefon a fax. Dosažitelnost této osoby bude v pracovní dny od 7 do 16 h, v případě krizových situací očekává Účastník dostupnost i nad rámec této uvedené doby.

Specialistou zákaznické linky pro řešení požadavků v pracovní dny v době od 17 do 8 h, mimo pracovní dny 24 hodin denně.

Účastník upozorňuje, že bude sledovat dodržení časových parametrů této služby. Opakované nedodržení časových parametrů může být Účastníkem sankcionováno nebo být důvodem k odstoupení od Rámcové dohody ze strany Účastníka.

Způsob komunikace s pracovníky Účastníka odpovědnými za podporu služeb je uveden v nabídce. O2 se zavazuje poskytnout internetový nebo obdobný elektronický přístup k souhrnným a podrobným výpisům z účtů Účastníka, k nabídce služeb, vybavení a zařízení atd.

Postupy v případě reklamací jsou uvedeny v nabídce.

3.3 Dohoda o úrovni poskytování služeb (SLA -Service Level Agreement) v oblastech poskytovaných služeb Účastník požaduje od O2 nastavení SLA min. následujících parametrů – min. v rozsahu:

- SLA - Služba zajištění služeb fixního telefonního řešení
- doba obnovení služby u přípojek 1x10 linek od vzniku poruchy/havárie – 6 hod.
- SLA - Služba zákaznický servis
- Provoz zákaznické linky v režimu 24 x 7
- Doba čekání ve frontě na odbavení hovoru na zákaznickou linku <= 10 minut
- Schůzky s obchodním zástupcem



- Služby obchodního manažera – dojezdová doba do sídla Účastníka od nahlášení požadavku Účastníka v pracovní dny po – pá od 7:00 hod do 16:00 hod. do 120 minut. Za případná neplnění ze strany O2 za služby obchodního manažera – nedostaví-li se obchodní manažer do sídla Účastníka do 120 minut od nahlášení požadavku, je Účastník oprávněn účtovat O2 sankci ve výši 5.000,- Kč (jednorázově).

- Nahlášením požadavku se rozumí písemné e-mailové oznámení Účastníka, a to na kontaktní spojení poskytnutá společností O2. Lhůta pro dojezd obchodního manažera do sídla Účastníka začíná běžet okamžikem doručení emailové zprávy, resp. potvrzením o jejím doručení, doručené Účastníkovi v případě písemného oznámení s požadavkem na osobní konzultaci obchodního manažera v sídle Účastníka.

- Nastanou-li tři po sobě se opakující situace, kdy nebudou dodrženy uvedené SLA v požadované lhůtě, má Účastník právo vypovědět Rámcovou dohodu s dvouměsíční výpovědní lhůtou s platností od počátku měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi společností O2.

O2 zaručí realizovatelnost výše uvedených SLA. V případě porušení těchto SLA má Účastník právo ukončit Rámcovou dohodou okamžitě, k datu stanoveném Účastníkem.

4. PRÁVA A ZÁVAZKY STRAN DOHODY

- 4.1 Účastník se zavazuje zmocnit kontaktní osobu, která bude v rozsahu svěřených kompetencí oprávněna jednat se společností O2 a zastupovat Účastníka v záležitostech souvisejících s touto Rámcovou dohodou, 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 povinen bezodkladně o tom společnost O2 písemně informovat a formulářem „Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby“ zmocnit novou Kontaktní osobu. Zmocní-li Účastník více Kontaktních osob, je každá z nich oprávněna jednat za Účastníka v rozsahu svěřených kompetencí samostatně.
- 4.2 Společnost O2 si vyhrazuje právo aktualizovat a měnit přílohu č. 2 této Rámcové dohody. Každou aktualizaci nebo změnu je společnost O2 povinna Účastníkovi oznámit.
- 4.3 Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Rámcové dohodě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu nového občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění dle platných právních předpisů bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 4.4 Pro vyloučení pochybností strany shodně prohlašují, že Rámcová dohoda není a nebude za žádných okolností považována či interpretována jako smlouva o propojení či přístupu k síti či službám elektronických komunikací ve smyslu § 78 a násl. ZoEK. Účastník bere na vědomí, že dle čl. 4.1.2 Všeobecných podmínek nesmí přenechávat služby za úplatu nebo jiné protiplnění jiným osobám („přeprodej“) ani přeprodej umožnit nebo se na něm podílet. Zakázáno je rovněž začleňování služeb O2 do technických řešení určených pro poskytování služeb jiným osobám a vydávání služeb O2 za služby jiného subjektu. V případě porušení povinností Účastníka stanovených čl. 4.1.2 Všeobecných podmínek přecházejí práva i povinnosti Účastníka na koncového uživatele služeb, pokud s tím O2 vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou služby poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. Společnost O2 je oprávněna odstoupit od této Rámcové dohody s okamžitou účinností v případě porušení povinností dle tohoto článku Účastníkem.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1 Rámcová dohoda se uzavírá na dobu určitou od 1.1.2026 do vyčerpání limitu 500.000,- Kč bez DPH. Vyčerpáním tohoto limitu Rámcová dohoda končí. Tato Rámcová dohoda bude uveřejněna prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. O2 prohlašuje, že souhlasí s uveřejněním, vyjma osobních údajů obsažených v



této Rámcové dohodě, které podléhají znečitelnění, v registru smluv. Smluvní strany se dohodly na tom, že uveřejnění v registru smluv provede Účastník jako zadavatel veřejné zakázky. Rámcová dohoda nabývá platnosti a účinnosti dnem jejich zveřejnění v registru smluv.

- 5.2 Po ukončení účinnosti této Rámcové dohody, budou Účastníkovi všechny Služby a Zboží účtovány v běžných cenách, tj. dle Ceníku bez cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě a dle aktuální nabídky Zboží společnosti O2.
- 5.3 O2 je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 5.4 Obě smluvní strany mohou smluvní vztah ukončit výpovědí Rámcové dohody bez udání důvodů, přičemž výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počíná prvním dnem následujícím po dni doručení výpovědi. Obě smluvní strany mohou ukončit platnost Rámcové dohody také dohodou.
- 5.5 Podmínky poskytování Služeb neupravené touto Rámcovou dohodou se řídí účastnickou smlouvou a dále Všeobecnými podmínkami a Ceníkem, ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby. V případě rozporu mezi zněním Rámcové dohody a jakéhokoli dalšího dokumentu např. přílohami Rámcové dohody či Všeobecných podmínek nebo zadávací dokumentací apod., je rozhodující znění zadávací dokumentace.
- 5.6 Práva a povinnosti smluvních stran, obchodní vztahy neupravené touto Rámcovou dohodou se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, platným právním řádem ČR a obchodními zvyklostmi. Případné spory z těchto právních vztahů budou rozhodovat české soudy. Není přípustná rozhodčí doložka. K řešení sporů z této Rámcové dohody je příslušný 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 O2.
- 5.7 Tato Rámcová dohoda může být měněna a doplňována pouze písemně. Práva vzniklá z této Rámcové dohody nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 5.8 Veškerá oznámení, výpovědi, odstoupení od Rámcové dohody, výzvy jiné písemnosti a listiny se doručují na adresu O2 nebo Účastníka uvedenou v této Rámcové dohodě. Pokud v průběhu plnění této Rámcové dohody dojde ke změně adresy některého z účastníků, je povinen tento účastník neprodleně písemně oznámit druhému účastníkovi tuto změnu, a to způsobem uvedeným v tomto článku.
- 5.9 Tato Rámcová dohoda obsahuje úplné ujednání o předmětu Rámcové dohody a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Rámcové dohody. Žádný projev stran učiněný při jednání o této Rámcové dohodě ani projev učiněný po uzavření této Rámcové dohody nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Rámcové dohody a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
- 5.10 Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této Rámcové dohody věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Rámcové dohody. Kromě ujištění, která si strany poskytly v této Rámcové dohodě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečností, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této Rámcové dohodě. Výjimkou budou případy, kdy daná strana úmyslně uvedla druhou stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této Rámcové dohody.
- 5.11 Strany výslovně potvrzují, že podmínky této Rámcové dohody jsou výsledkem jejich jednání a každá ze stran měla příležitost o obsahu Rámcové dohody vyjednávat a ovlivnit tak smluvní podmínky. Pro vyloučení pochybností smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku na tuto Rámcovou dohodu.
- 5.12 Rámcová dohoda je vyhotovena ve třech stejnopisech. O2 obdrží po jednom a Účastník po dvou vyhotoveních Rámcové dohody. Změny Rámcové dohody budou platné pouze na základě číslovaných, písemných a oboustranně odsouhlasených dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou



smluvních stran; tímto není dotčeno ustanovení čl. 4.2 této Rámcové dohody. Změny Všeobecných podmínek a Ceníku se řídí Všeobecnými podmínkami. Český text této Rámcové dohody je závazný.

- 5.13 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Rámcovou dohodu přečetly a na výraz souhlasu s jejím obsahem připojují níže svůj podpis. Účastník tímto prohlašuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami.
- 5.14 Tato Rámcová dohoda a její přílohy představují úplnou dohodu smluvních stran týkající se předmětu této Rámcové dohody a ke dni nabytí účinnosti této Rámcové dohody plně nahrazují Rámcovou smlouvu/dohodu uzavřenou mezi společností O2 a Účastníkem dne 31.10.2023.

Přílohy:

- č. 1 – Cenová nabídka
č. 2 – Kontaktní informace
č. 3 – Specifikace předmětu plnění (nabídka)

V Ústí nad Labem dne
Zdravotnická záchranná služba Ústeckého kraje, p.o.

V Praze dne
O2 Czech Republic a. s.

Mgr.Bc. Petr Bureš, MBA
ředitel



Account Manger
Na základě pověření ze dne 13.6.2022



Příloha č. 1 – Cenová nabídka

Uvedené ceny jsou jednotkové, zadavatel předpokládá navyšování/snižování počtu služeb dle svých potřeb.

Cenová nabídka

V rámci průzkumu trhu na služby „Telefonní služby fixních sítí“

Poř. č.	Název položky – linky	Název tarifu	Jednotková cena paušálu za 1 linku za 1 měsíc bez DPH v Kč	Jednotková cena paušálu za 1 linku za 1 měsíc vč. DPH v Kč
1	HTS	Business přípojka	392,21 Kč	474,57 Kč
2	ISDN2A/D	Business ISDN2	505,57 Kč	611,74 Kč
3	SIP linka	VoIP kanál	50,00 Kč	
4	Připojení internetu přes fixní linku, rychlost min. 20/2 Mb/s	O2 Internet MAX Pro 20	340,07 Kč	411,48 Kč
5	Připojení internetu přes fixní linku, rychlost min. 50/5 Mb/s	O2 Internet MAX Pro 50	442,09 Kč	534,93 Kč
6	Připojení internetu přes fixní linku, rychlost min. 100/20 Mb/s	O2 Internet MAX Pro 100	510,10 Kč	617,22 Kč
7	Připojení internetu přes fixní linku, rychlost min. 250/25 Mb/s	O2 Internet MAX Pro 250	578,12 Kč	699,53 Kč
8	Připojení internetu přes fixní linku, rychlost min. 1000/100 Mb/s	Tato rychlost pouze přes Int.OPTICKÝ 1000/1000	699,00 Kč	845,79 Kč
9	Připojení internetu přes fixní linku, rychlost min. 2000/200 Mb/s	Tato rychlost pouze přes Int.OPTICKÝ 2000/1000	799,00 Kč	966,79 Kč
10	Připojení internetu přes optickou linku, rychlost min. 10/10 Mb/s	IP Connect Express Metalika/Optika	2 100,00 Kč	2 541 Kč
11	Připojení internetu přes optickou linku, rychlost min. 20/20 Mb/s	IP Connect Express Metalika/Optika	2 400,00 Kč	2 904 Kč
12	Připojení internetu přes optickou linku, rychlost min. 50/50 Mb/s	Internet Business 50 Mb/s, lokalita Lovosice	3 900,00 Kč	4 719,00 Kč
13	Pronájem DECT telefonního přístroje (min. 2 ruční části)	Bezdrát VoIP telefon +2ručky	140,00 Kč	169,40 Kč
14	Pronájem stolního telefonního přístroje	Základní VoIP telefon	25,00 Kč	30,25 Kč
Celková nabídková cena		x	12 881,16 Kč	15 586,20 Kč

Počet služeb je předpokládán min. 1x na 1 výjezdové základně, navyšování/snižování bude dle aktuálních potřeb.

Cena za připojení symetrického internetu po optické síři se odvíjí od technického řešení na konkrétní adresu požadovaného umístění služby.

U následujících služeb účastník zaručuje, že

- Cena volání na vnitrostátní čísla - 0,74 Kč bez DPH /min.

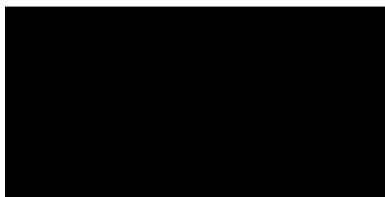


- Cena zvýhodněného volání na zahraniční čísla pro vybrané zóny (zahrnuje min. Německo a Slovensko) - **1,36 Kč** bez DPH /min.
- VPN bude zpoplatněna max. poplatkem 1 Kč bez DPH / linku / měsíc
- podrobný výpis (v el. podobě) bude zpoplatněn max. poplatkem 1 Kč bez DPH /linku / měsíc
- zřízení jakékoli jednotlivé služby bude zpoplatněno maximálně poplatkem 1 Kč bez DPH

Cena položky 12 je uvedena pro Lokality výjezdové stanice Lovosice. Pro upřesnění cen v dalších lokalitách výjezdových stanic je potřeba provést jednotlivá šetření.

V dne

podpis



Titul, jméno a příjmení, fun kce osoby oprávněné podepisovat za účastníka výběrového řízení



Příloha č. 2 - Kontaktní informace

Složka zákaznické podpory	Kontaktní údaj	Zajišťované činnosti	Dostupnost
Obchodní zástupce	██████████ Manager ██████████ ██████████	Příprava a uzavření smlouvy, osobní jednání, návrh řešení podle požadavků zákazníka doporučení optimálních služeb. Dojezdová doba do sídla Zadavatele: 120 minut od telefonického nebo písemného oznámení Zadavatele	7:00 – 17:00 v pracovní dny, případně dle předchozí dohody.
Specialista podpory a péče	██████████ ██████████ ██████████	Telefonické konzultace, informace ke službám a jejich nastavení, příprava smluvních podkladů, příjem reklamací a požadavků na aktivaci/deaktivaci služeb.	8:00 – 16:00 v pracovní dny.
Zákaznická linka	██████████ Mobilní tel. ze sítě O2: *77	Základní informace o službách, příjem požadavků a jejich předání obchodnímu zástupci, podávání reklamací, aktivace a změny nastavení služeb.	Pro poruchy a blokování SIM karet: 24x7. Pro ostatní požadavky: pracovní dny 7:00-20:00, So, Ne a svátky 9:00-17:30, mimo tuto dobu je k dispozici portál Moje O2.



Příloha č. 3 – Specifikace předmětu plnění (nabídka)

Specifikace předmětu plnění VZ „Telefonní služby fixních sítí“:

V rámci předmětu plnění bude zajištěno plnění požadavků ZZSÚK na nabídku služeb, zejména:

1. Základní hlasové služby

ZZSÚK požaduje, aby v rámci poskytování veřejných telefonních služeb fixních sítí měl prostřednictvím všech pevných telefonních přípojek zajištěn nepřetržitě přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným poskytovatelem ZZSÚK, případně i jiným poskytovaným službám elektronických komunikací, a to v souladu s platnými právními předpisy, zejména předpisy o elektronických komunikacích a kybernetické bezpečnosti.

Konkrétně ZZSÚK požaduje nepřetržitě a v plně automatickém režimu zabezpečit:

- volání na čísla tísňového volání;
- volání na území ČR;
- volání mezi fixními přípojkami ZZSÚK (VPN)
- mezinárodní volání do automatizované části mezinárodní telefonní sítě;
- přenos dat;
- volání na negeografická telefonní čísla (např. Zelené linky, Modré linky, atd.);
- volání do neveřejných sítí;
- volání do sítí jiných poskytovatelů služeb včetně mobilních sítí.

ZZSÚK požaduje, aby Poskytovatel na koncovém tel. přístroji zabezpečil dostupnost minimálně následujících služeb:

- Přesměrování volání
- Zobrazení čísla na telefonu
- Přidržení volání
- Identifikace zlomyslných volání
- Automatické pevné směrování na jinou linku
- Možnost sdružení jednotlivých fyzických přípojek k jednomu telefonnímu číslu
- Přímá provolba – zabezpečení provolby na přípojkách pro pobočkové telefonní ústředny
- Zachování stávajících telefonních čísel,

ZZSÚK požaduje, aby se Poskytovatel smluvně zavázal k vytvoření jednotné virtuální podnikové hlasové sítě (dále jen „VPN“) všech fixních telefonních přípojek (geografických telefonních čísel) ZZSÚK s tím, že VPN bude splňovat následující požadavky:

- součástí VPN budou fixní geografická a případně vybraná mobilní telefonní čísla ZZSÚK;
- volání v rámci VPN nebude zpoplatněno;
- VPN může být zpoplatněna maximálně paušálním poplatkem, jehož výše nesmí překročit 1 Kč bez DPH / linku / měsíc
- pro všechna nebo pro vybraná telefonní čísla (mobilní) umožní definovat a používat pro volání zkrácené volby;
- umožní nastavovat restriktce pro odchozí i příchozí hovory pro definované skupiny uživatelů (zadávání pravidel pro volání);
- možnost nastavení restrikcí na libovolném telefonním čísle v rámci VPN s funkcí blokování hovorů z a do VPN (např. Black list / White list);
- umožní delegovat správu (administraci) vybraných, definovaných částí VPN na různé administrátory - centrální správa přístupových práv s možností vytvoření hierarchické struktury.

2. Základní datové služby

ZZSÚK požaduje, aby prostřednictvím všech datových fixních přípojek byl zajištěn přístup k veřejně dostupným internetovým službám elektronických komunikací. Konkrétně ZZSÚK požaduje nepřetržitě a v plně automatickém režimu zabezpečit:

Připojení uvedených lokalit k hlasovým a datovým službám fixních sítí min. v následujícím rozsahu:

Výjezdové základny	Adresa - ulice	Linka min.	Datové připojení	Poznámka
Ústí n. L.	Sociální Péče 799/7A	1x10	min. 1000/100 Mb/s	Pob.ústř.
Ústí n. L.	Důlce 3580/76	1x	min. 20/2 Mb/s	
Litoměřice	Žitenická 2224/28	1x	min. 20/2 Mb/s	
Roudnice	Žižkova 2464	1x	min. 20/2 Mb/s	
Lovosice	Sířejovická 1300	1x	min. 20/2 Mb/s	
Ústěk	Polské lidové armády 272	1x	min. 20/2 Mb/s	
Děčín	Ovocná 827	1x	min. 20/2 Mb/s	
Č. Kamenice	Komenského 827	1x	min. 20/2 Mb/s	
Rumburk	Zelená 1545/11	1x	min. 20/2 Mb/s	
Velký Šenov	Hřbitovní 571	1x	min. 50/5 Mb/s	
Teplice	Duchcovská 3234	1x	min. 20/2 Mb/s	
Bílina	Pražská 206/95	1x	min. 100/10 Mb/s	
Žatec	Studentská 1001	1x	min. 20/2 Mb/s	
Louny	Rybalkova 2748	1x	min. 20/2 Mb/s	
Podbořany	Valovská 606	1x	min. 250/25 Mb/s	
Chomutov	Beethovenova 5607	1x	min. 20/2 Mb/s	
Jirkov	Červenohradecká 1559	1x	min. 20/2 Mb/s	
Kadaň	Golovinova 1983	1x	min. 20/2 Mb/s	
Vejprty	Tylova 870/6 (MÚ)	1x	min. 20/2 Mb/s	
Most	J.E.Purkyně 3333	1x10	min. 1000/100 Mb/s	Pob.ústř.
Litvínov	Žižkova 151 (Poliklinika)	1x	min. 20/2 Mb/s	
Klíný	Klíný č.p. 41	1x	HTS	

Připojky v jednotlivých místech –

Připojná vedení (od PoP Poskytovatele do koncového bodu služby) musí být řešena v každé lokalitě samostatně jednou z těchto možností:

- zemním kabelem (optickým nebo metalickým);
- závěsným nadzemním kabelem (optickým nebo metalickým);

ZZSÚK nejvíce preferuje připojky realizované prostřednictvím optických nebo metalických kabelů uložených v zemi a vylučuje připojky realizované prostřednictvím radiové cesty, vzhledem k nutnosti zajistit spojení v době mimořádných událostí i v případě rušení radiových frekvencí.

Výjimečně může být v jednotlivé lokalitě nabídnuto bezdrátové řešení, které musí ZZSÚK jednotlivě schválit. Pro bezdrátové a symetrické řešení bude řešení stanoveno individuálně pro konkrétní výjezdovou základnu.

Zabezpečení ochrany proti snahám o zneužívání svého telefonního řešení.

ZZSÚK požaduje, aby nabízená služba zabezpečila ochranu proti snahám o zneužívání telefonního řešení. Od takové ochrany se očekává, že bude včas a účinně čelit, respektive minimalizovat možné ztráty plynoucí ze zneužití telefonního řešení.

ZZSÚK pod ochranou proti zneužívání telefonního řešení rozumí monitorování provozu, na jehož základě bude upozorněn na vznik následujících nestandardních situací:

- nepovolené hovory do ciziny
- hovory do zakázaných a drahých tarifních pásem
- extrémně dlouhé (drahé) hovory
- hovory mimo povolené časové intervaly
- častá a opakovaná volání na stejná čísla
- případy napadení pobočkové ústředny tranzitním voláním na účet ZZSÚK
- vyhodnocování provozu oproti nastavenému dennímu/týdennímu profilu volání apod.

ZZSÚK požaduje, aby na všech připojkách ZZSÚK (telefonních číslech), kromě pobočkových ústředěn bylo nastaveno omezení na odchozí volání do zahraničí a na linky se zvláštním tarifem – na telefonní čísla začínající na 900 až 909, 976 a další vybrané zpoplatněné linky.

Dále ZZSÚK požaduje, aby na ZZSÚK určených přípojkách (telefonních číslech) bylo možné nastavovat další omezení na odchozí volání, a to na volání do pevných i mobilních sítí.

3. Objem a struktura odchozího hlasového provozu

Informace o objemu a struktuře hlasového provozu jsou uvedeny v minutách na základě skutečné spotřeby služeb za rok 2024. 90% volání je uskutečňováno z lokalit Ústí nad Labem a Most. Objem a struktura volání je dlouhodobě obdobná a to min. za posledních 12 měsíců.

Typ spojení	ISDN
Volání v rámci ČR	112000
Volání z ČR do zahraničí	217
VPN	3100
Ostatní	300

Pro volání v rámci ČR není rozlišováno, zda se jedná o volání do vlastní sítě stávajícího operátora, nebo do ostatních sítí. Typem volání „Ostatní“ se rozumí veškerá zbývající jinde neuvedená volání.

4. Mezinárodní volání a datové služby

ZZSÚK požaduje, aby Poskytovatel v rámci své nabídky předložil nabídku zvýhodněných cen na volání do zahraničí a to zejména pro SRN a Slovensko s max. cenou uvedenou v příloze č.3 Cenová nabídka. Možnost nastavení limitu pro volání na zahraniční čísla.

5. Ostatní provozní potřeby uživatele

ZZSÚK požaduje:

- umožnit zdarma ukončení provozu jakékoliv linky;
- umožnit snížení nebo zvýšení počtu linek dle aktuální provozní potřeby uživatele zdarma s ohledem na potřeby organizace;
- Na HW nabízeného HW musí být Poskytovatelem uplatněn ceník pro významné zákazníky
- Pronájem telefonních přístrojů DECT v rozsahu 1x základna a 2x přenosná ruční telefonní část / na 1 SIP linku
- Pronájem stolních telefonních přístrojů / na 1 SIP linku.

6. Ostatní požadavky

ZZSÚK výslovně požaduje, aby cenová nabídka Poskytovatel zahrnovala veškeré výše uvedené požadované služby. Pro případ, že Poskytovatel jakoukoli z výše uvedených služeb ve své nabídce neuvede, si ZZSÚK vyhrazuje právo takovou nabídku neposuzovat.

7. Vyúčtování

ZZSÚK požaduje, aby Poskytovatel poskytoval přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby přes internet a aby služba zahrnovala:

- elektronické faktury
- souhrnný rozpis jednotlivých položek na faktuře
- podrobný výpis uskutečněných spojení obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení nebo počet jednotek, cenu spojení a účtovanou cenu spojení po započtení volných jednotek
- připojení zabezpečeným typem komunikace
- délka, po kterou je garantován přístup k datům vyúčtování (požadován min. 6 měsíců)
- export dat – xml, csv apod.
- rozúčtování na nákladová střediska apod.
- Způsob účtování služeb - **Veškeré ceny (měsíční, jednotkové) uvede Poskytovatel do nabídky uvedených v Cenové nabídce (viz příloha výzvy)**

• **Měsíční poplatky (tzv. paušály)**– ZZSÚK je definuje jako pevně stanovené. Vybraný Poskytovatel je povinen je účtovat shodně s předloženou nabídkou (dle Cenové nabídky v příloze) po celou dobu plnění služeb. Není přípustné, aby se paušály lišily v závislosti na různé spotřebě jednotek (hovorové minuty apod.) realizovaných na jednotlivých účastnických číslech (linkách).

- **Poplatky za jednotky (hovorné) v ČR**, - jednotky spotřebované nad rámec požadovaných volných (uhrazených paušálů) budou účtovány dle skutečné spotřeby, hlasový provoz v rámci VPN nesmí být u žádného z tarifů zpoplatňován a nesmí čerpat volné minuty.
- **Poplatky za ostatní služby** - (mezinárodní volání, atd.) budou účtovány dle skutečné spotřeby shodně s Cenovou nabídkou (dle přílohy). Služby ve výzvě nespecifikované budou účtovány dle platného ceníku poskytovatele, který musí být součástí smlouvy.
- **Měsíční poplatky (paušály) za datové tarify** - ZZSÚK definuje jako pevně stanovené. Poskytovatel je povinen je účtovat shodně s předloženou Cenovou nabídkou (dle přílohy) po celou dobu plnění veřejné zakázky. Není přípustné, aby se paušály lišily v závislosti na různé spotřebě jednotek (kB, MB, atd.) realizovaných na jednotlivých účastnických číslech (linkách).

Postupy pro případ reklamací vyúčtování budou uvedeny jako součást smlouvy.

8. Zákaznický servis a SLA k poskytovaným službám

ZZSÚK požaduje níže uvedenou úroveň poskytování služeb (SLA -Service Level Agreement) min. následujících parametrů a rozsahu:

Dostupnost zákaznické linky

ZZSÚK požaduje jako podmínku poskytování služeb zajištění bezplatné nepřetržité zákaznické podpory (24 hod. denně 7 dní v týdnu), s určením konkrétní osoby Poskytovatele, která bude určeným partnerem pro pracovníky ZZSÚK min. v pracovní době.

Poskytovatel zajistí dostupnost telefonní zákaznické linky, kterou budou používat výhradně určené osoby. Služba zákaznické podpory bude kontaktním místem pro pověřené zaměstnance (administrátora služeb) ZZSÚK v záležitostech týkajících se:

- * hlášení závad a poruch;
- * podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování;
- * požadavků na informace a odborných konzultací k poskytovaným službám;
- * požadavků na zřizování, změny nebo rušení služeb;
- * aktivního informování o průběhu řešení závady resp. reklamace a o jejím vyřešení.

Služba zákaznické podpory bude reprezentována:

- Dedikovaným obchodním zástupcem

ZZSÚK po Dodavateli požaduje pravidelné schůzky s obchodním zástupcem pro řešení vzniklých požadavků a seznamování s novými službami.

Obchodní zástupce musí mít dojezdovou dobu do sídla ZZSÚK do 120 minut od telefonického nebo písemného oznámení požadavku ZZSÚK, a to v pracovní dny od 7 do 16 h. V případě krizových situací očekává ZZSÚK dostupnost i nad rámec této uvedené doby. Cena takovýchto osobních konzultací v místě ZZSÚK bude zahrnuta v nabídkové ceně

- Dedikovaným Specialistou podpory a péče, který bude ZZSÚK poskytovat vzdálenou péči a podporu prostřednictvím emailu nebo telefonního spojení. Tyto kontakty musí být poskytnuty jako přímé spojení na uvedenou osobu – dodavatel uvede osobní email, telefonní číslo na pevnou linku, mobilní telefon a fax. Dosažitelnost této osoby bude v pracovní dny od 7 do 16 h, v případě krizových situací očekává ZZSÚK dostupnost i nad rámec této uvedené doby.
- Specialistou zákaznické linky pro řešení požadavků v pracovní dny v době od 17 do 8 hod., mimo pracovní dny 24 hodin denně.

ZZSÚK upozorňuje, že bude sledovat dodržení časových parametrů této služby. Opakované nedodržení časových parametrů může být ZZSÚK sankcionováno nebo být důvodem k odstoupení od smlouvy ze strany ZZSÚK. **Toto ustanovení Poskytovatel rovněž zakotví do návrhu smlouvy předloženého v nabídce.**

Dohoda o úrovni poskytování služeb (SLA -Service Level Agreement) v oblastech poskytovaných služeb – Poskytovatel tuto dohodu zapracuje do textu smlouvy.

ZZSÚK požaduje od Poskytovatele nastavení SLA min. následujících parametrů – min. v rozsahu:

- SLA - Služba zajištění služeb fixního telefonního řešení
- doba obnovení služby u připojek 1x10 linek od vzniku poruchy/havárie – 6 hod.
- SLA - Služba zákaznický servis
- Provoz zákaznické linky v režimu 24 x 7
- Doba čekání ve frontě na odbavení hovoru na zákaznickou linku <= 10 minut



- Schůzky s obchodním zástupcem

- Služby obchodního manažera – dojezdová doba do sídla ZZSÚK od nahlášení požadavku ZZSÚK v pracovní dny po – pá od 7:00 hod do 16:00 hod. do 120 minut. Návrh smlouvy bude mj. obsahovat sankci za případná neplnění ze strany dodavatele za služby obchodního manažera – nedostaví-li se obchodní manažer do sídla ZZSÚK do 120 minut od nahlášení požadavku, je ZZSÚK oprávněn účtovat dodavateli sankci ve výši 5.000,- Kč (jednorázově).

- Nahlášením požadavku se rozumí písemné e-mailové oznámení ZZSÚK, a to na kontaktní spojení poskytnutá dodavatelem. Lhůta pro dojezd obchodního manažera do sídla ZZSÚK začíná běžet okamžikem doručení emailové zprávy, resp. potvrzením o jejím doručení, doručené ZZSÚK v případě písemného oznámení s požadavkem na osobní konzultaci obchodního manažera v sídle ZZSÚK.

- Nastanou-li tři po sobě se opakující situace, kdy nebudou dodrženy uvedené SLA v požadované lhůtě, má ZZSÚK právo vypovědět smlouvu s dvouměsíční výpovědní lhůtou s platností od počátku měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi dodavateli

Poskytovatel zaručí realizovatelnost výše uvedených SLA. Do smlouvy Poskytovatel zapracuje, že v případě porušení těchto SLA má ZZSÚK právo ukončit smlouvu okamžitě, k datu stanoveném ZZSÚK.

Pokud jsou parametry uvedené v této Specifikaci odlišné od textu Rámcové dohody, platí ustanovení uvedené v Rámcové dohodě.