

## Dodatek č. 2 ke Smlouvě č. 2016/102822 o poskytování telekomunikačních služeb

uzavřený v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů

<b>Poskytovatel</b>	<b>Daktela s.r.o.</b>
<b>Sídlo</b>	<b>Pod Krejčárkem 975, Praha 3, 130 00</b>
<b>IČO</b>	27232263
<b>DIČ</b>	CZ27232263
<b>Registrace</b>	<i>Zapsáno v obch. rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 106338</i>
<b>Bankovní spojení</b>	-----
<b>Interní číslo smlouvy (tiketu)</b>	

a

<b>Uživatel</b>	<b>Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.</b>
<b>Sídlo</b>	<b>Denisovo nábřeží 920/12, Plzeň, 301 00</b>
<b>IČO</b>	25220683
<b>DIČ</b>	CZ25220683
<b>Registrace</b>	<i>Zapsáno v obch. rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl B, vložka 710</i>
<b>Oprávněná osoba</b>	_____
<b>Emailová adresa na zasílání faktur v elektronické podobě</b>	<a href="mailto:faktury@pmdp.cz">faktury@pmdp.cz</a>

společně jen smluvní strany nebo každý samostatně jako smluvní strana spolu dne 5. 12. 2016 uzavřely smlouvu č. 2016/102822 o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Smlouva“), jejímž předmětem je závazek Poskytovatele poskytnout Uživateli služby, které jsou uvedeny v Produktové specifikaci, když Produktová specifikace MyPBX č. 1001 je přílohou této Smlouvy a Uživatel se zavázal za tyto Služby platit cenu uvedenou v Produktové specifikaci.

### I. Článek

V závěrečném ustanovení pod bodem 4.2. Smlouvy bylo sjednáno, že další služby nebo změny stávajících služeb zabezpečené Poskytovatelem budou provedeny na základě nové Produktové specifikace nebo písemného dodatku ke Smlouvě, přičemž takovéto dokumenty musejí být podepsány oběma smluvními stranami.

Smluvní strany se dohodly na sjednání další služby od Poskytovatele, a to Daktela PBX, kterou se Poskytovatel zavazuje Uživateli od okamžiku účinnosti tohoto dodatku poskytovat.

Smluvní strany uzavírají tento dodatek ke smlouvě, jehož přílohou je Produktová specifikace služby Daktela PBX č. 1003, jež bude smluvními stranami potvrzena společně s tímto dodatkem. Cena za nově sjednanou službu je uvedena v Produktové specifikaci. K ceně bez DPH bude připočtena DPH dle platných právních předpisů. Platební podmínky jsou uvedeny ve Smlouvě.

### II. Článek

Ostatní ujednání smlouvy zůstávají beze změny.

Smluvní strany prohlašují, že rozumí obsahu tohoto dodatku a jsou s ním srozuměny a že tento dodatek uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle, prosty jakékoli tísně či nátlaku.

**[www.daktela.com](http://www.daktela.com)**

Daktela, s.r.o Pod Krejčárkem 975, 130 00, Praha 3, Czech Republic  
Tel: +420- 226211245, Email: [daktela@daktela.com](mailto:daktela@daktela.com)

Smluvní strany berou na vědomí, že Uživatel je právnickou osobou, v níž má většinovou majetkovou účast územní samosprávný celek, a proto se na tento dodatek a smlouvu, v souladu s § 2 odst. 1 písm. n) 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 (dále také jen „ZRS“), vztahuje povinnost uveřejnění prostřednictvím registru smluv (dále také jen „Registr smluv“).

Smluvní strany prohlašují, že tento dodatek ani předchozí Smlouva neobsahují obchodní tajemství, a jako takové budou Uživatelem v registru smluv uveřejněny v plném rozsahu.

Tento dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv nebo 1. 9. 2019, podle toho, který den nastane později.

Tento dodatek se vyhotovuje v počtu dvou vyhotovení s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.

Příloha: Produktová specifikace služby Daktela PBX č. 1003

Datum, razítko a podpis oprávněné osoby Uživatele	Datum, razítko a podpis oprávněné osoby Poskytovatele
26 -08- 2019	26 -09- 2019



## Produktová specifikace služby Daktela PBX

č. 1003 ke smlouvě č. 2016/102822

### Identifikační údaje:

Poskytovatel	Daktela s.r.o.
Sídlo	Pod Krejčárkem 975, Praha 3, 130 00
IČO	27232263
DIČ	CZ27232263
Registrace	Zapsáno v obch. rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 106338
Bankovní spojení	
Ukončuje prod. specifikaci	Žádnou
Interní číslo smlouvy/(tiketu)	#173924

Účastník	Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.
Sídlo	Denisovo nábřeží 920/12, Plzeň, 301 00
IČO	25220683
DIČ	CZ25220683
Oprávněná osoba	
Emailová adresa na zaslání faktur v elektronické podobě	<a href="mailto:Ffaktury@pmdp.cz">Ffaktury@pmdp.cz</a> , formát .pdf nebo ISDOC

### Produktové údaje:

Název služby	Daktela MyPBX – virtuální VoIP telefonní ústředna / Daktela MyCC – virtuální callcenterum
URL adresa ústředny	seniorexpres.daktela.com
Tarifní plán	SoHo
Minimální doba pro uchování nahrávek (retence)	6 měsíců
Tarifní program hlasových služeb	Unlimited
Garance služby - SLA	SLA 24x7 4+4 dle Všeobecných podmínek
Datum zřízení služby	1.8.2019
Datum ukončení služby	na dobu neurčitou

### [www.daktela.com](http://www.daktela.com)

Daktela s.r.o., Pod Krejčárkem 975, 130 00, Praha 3, Česká republika  
Tel.: +420- 226211245, E-mail: [daktela@daktela.com](mailto:daktela@daktela.com)

### Cenové a platební údaje:

Cenové údaje jsou uvedeny bez DPH, která bude účtována v souladu s platnými právními předpisy.

<b>JEDNORÁZOVÉ POPLATKY</b>	
Aktivace virtuální ústředny MyPBX	3 900 Kč
Aktivace modulu virtuálního callcentra	3 900 Kč
Konfigurace, nastavení a zaškolení (4hod)	3 600 Kč
Namluvení a nasazení hlášek	4 100 Kč
Telefon Yealink T23G se zdrojem; 1x	2 525 Kč
Headset Yealink YHS33; 1x	999 Kč
<b>Celkem</b>	<b>19 024 Kč</b>

<b>MĚSÍČNÍ POPLATKY</b>	
Pronájem virtuální ústředny MyPBX tarif SoHo (max. 10 linek)	600 Kč
Pronájem hlasových front + nahrávání hovorů; 1x agent	850 Kč
Pronájem Daktela CRM modulu	300 Kč
Pronájem virtuál SIM karty	490 Kč
Pronájem tarifu Daktela Unlimited; 1x kanál	250 Kč
<b>Celkem</b>	<b>2 490 Kč</b>

<b>DOHODNUTÉ CENY HOVORNÉHO</b>	
Mobilní síť ČR	Daktela Unlimited
Pevné síť ČR	Daktela Unlimited
Ostatní destinace	Dle ceníku Platinum

<b>Daktela SIM karta</b>	
Odchozí hovory	V rámci Daktela SIP trunku
Příchozí hovory	zdarma
SMS	1,30 Kč / SMS

<b>Individuální zakázkové práce / Vícepráce</b>	
Hodina práce v pracovní době (všední dny po-pá 9:00-17:00)	900 Kč/hod.
Hodina práce mimo pracovní dobu	1 350 Kč/hod.

**www.daktela.com**

Daktela s.r.o., Pod Krejčárkem 975, 130 00, Praha 3, Česká republika  
Tel.: +420- 226211245, E-mail: daktela@daktela.com



Účastník svým podpisem stvrzuje souhlas se Všeobecnými podmínkami pro poskytování telekomunikačních služeb společnosti Daktela s.r.o. uvedenými na webových stránkách Poskytovatele a ostatními Smluvními dokumenty tak, jak jsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách. Účastník se s nimi seznámil a potvrzuje, že jsou pro něj závazné a konzumace Služeb v souladu s touto Produktovou specifikací se řídí touto Produktovou specifikací, Smlouvou, Všeobecnými podmínkami pro poskytování telekomunikačních služeb společnosti Daktela s.r.o., Ceníkem, který je přílohou této produktové specifikace a ostatními smluvními dokumenty. Účastník je povinen sledovat změny dokumentů Poskytovatele na jeho webových stránkách.

Ukončení účinnosti této Produktové specifikace neznamena pro Účastníka a Poskytovatele zánik povinnosti vyplývající pro něj ze Smlouvy, Produktové specifikace, Všeobecných podmínek nebo jiných smluvních dokumentů. Tato produktová specifikace se řídí právním řádem České republiky.

**Daktela PBX** je hostovaná služba virtuální VoIP telefonní ústředny, která umožňuje hlasové propojení přes IP síť. Poskytovatel poskytuje Účastníkovi touto službou přístup zejména do své privátní sítě v rámci VoIP serveru a jako další službu umožňuje i propojení se sítěmi ostatních poskytovatelů. Služba virtuální ústředny běží na samostatném virtuálním serveru s řízeným auditovaným přístupem. Administrace virtuální ústředny je přístupná přes HTTPS zabezpečený webový přístup a Účastník má plná práva na administraci a správu ústředny. Za případné změny nastavení tak Účastník nese plnou zodpovědnost. Poskytovatel má servery, na kterých běží služba virtuální ústředny, umístěny v hostingových centrech DC Nagano a DC TTC společnosti Dial Telecom, a.s. v Praze. Fyzický přístup do hostingových center je povolen pouze oprávněným a prověřeným osobám.

Je-li využívána konektivita třetího subjektu, kontaktuje Účastník v případě problémů nejdříve tento subjekt. Není-li prokázána závada na straně třetího subjektu, kontaktuje Účastník Poskytovatele, který ověřuje funkčnost VoIP serveru a konektivitu ve své síti.

**Daktela Kontaktní Centrum (Daktela KC)** je nadstavbový modul multikanálového kontaktního centra pro ústředny Daktela PBX. Daktela KC umožňuje nativní zpracování více komunikačních kanálů v jedné webové aplikaci. Podporovány jsou telefonní hovory, webový chat, emaily s integrovaným helpdeskovým systémem, SMS chat, Skype integrace a sociální síť (Facebook). Operátoři mohou jednotlivé požadavky zákazníků vyřizovat přes libovolný komunikační kanál. Součástí Daktela KC je i CRM modul, do kterého je automaticky zaznamenána veškerá komunikační historie se zákazníky. Daktela KC nabízí jednotný reporting přes všechny komunikační kanály v reálném čase. Systém obsahuje cca 30 nejčastěji používaných předdefinovaných reportů. Další reporty je možné případně implementovat dodatečně na zakázku. Daktela KC je navržena jako otevřená platforma s HTTP API REST rozhraním, které může Účastník využívat.

Všechny komunikační kanály Daktela KC jsou jednotlivě licencované na uživatele. Licenci potřebuje každý uživatel pro každý komunikační kanál, do kterého se má mít možnost se přihlásit k vyřizování požadavků. Pokud má uživatel licenci na jeden komunikační kanál, může být přihlášen do neomezeného množství front daného komunikačního kanálu. Například jedna licence na hlasový komunikační kanál znamená, že se může uživatel přihlásit do libovolného množství volacích front hlasového komunikačního kanálu. Uživatelé, kteří se nepřihlašují do žádných front k vyřizování požadavků licenci nepotřebují (např. management, teamleader za účelem reportingu apod.).

#### **Základní popis jednotlivých komunikačních kanálů Daktela KC:**

**Příchozí callcentrum (Pasiv)** umožňuje komplexní zpracování příchozích hovorů. Základním stavebním kamenem jsou příchozí volací fronty, do kterých jsou nasměrovány hovory na přímá telefonní čísla nebo volby hlasových IVR rozcestníků. Ve frontách jsou přihlášení operátoři a při příchozím hovoru ústředna vybere nejvhodnějšího operátora na základě nastavených pravidel. Operátor může být přihlášen do neomezeného množství příchozích front. Přihlášení do front je možné dynamicky měnit bez nutnosti odhlášení.

**[www.daktela.com](http://www.daktela.com)**

Daktela s.r.o., Pod Krejčárkem 975, 130 00, Praha 3, Česká republika  
Tel.: +420- 226211245, E-mail: [daktela@daktela.com](mailto:daktela@daktela.com)



**Telefonické kampaně** slouží k aktivnímu navolávání zákazníků. Daktela kampaňový modul umožňuje jednoduchý import telefonních čísel včetně přehledné webové konfigurace callscriptu, který se bude zobrazovat operátorům. Aktuální stav a výkonnost kampaní a práce operátorů je v reálném čase zaznamenávána a zobrazována v přehledných statistikách a reportech. Podporovány jsou manuální vytáčení kampaně i kampaně s automatickým prediktivním vytáčením.

**Zpracování emailového kanálu** je realizováno přes **Daktela Helpdesk**, což je multikanálová helpdesková aplikace s moderním webovým rozhraním pro přehledné zpracování zákaznických požadavků a interních firemních úkolů. Nové požadavky mohou vaši zákazníci zadávat přes telefon, email, webový chat a SMS. Daktela Helpdesk je bude inteligentně zpracovávat a řadit do přehledné komunikační historie ke každému zákazníkovi.

**Daktela Webchat** umožňuje jednoduchým způsobem přidat na vaše webové stránky nebo e-shop webový live chat. Operátoři vyřizují příchozí webové chaty přímo v Daktela aplikaci. Design webového chatu je možné modifikovat.

**Daktela SMS Chat** umožňuje komunikaci s vašimi zákazníky přes SMS zprávy a tyto zprávy sdružuje do vláken. Výhodou je jeho univerzálnost a podpora na všech mobilních telefonech, které umí poslat obyčejnou SMS zprávu. Poskytovatelé produktů a služeb často provozují jednosměrnou informativní SMS komunikaci vůči svým zákazníkům bez možnosti odpovědi a Daktela SMS Chat má za cíl toto změnit. Dejte svým zákazníkům možnost kontaktovat vaši technickou podporu zasláním jednoduché SMS zprávy a překvapte svoje zákazníky okamžitou a relevantní odpovědí.

**Daktela Skype Connect** umožňuje propojení libovolného Skype účtu s Daktela ústřednou. Můžete tak svým zákazníkům nabídnout další komunikační kanál a hovory ze Skype sítě směřovat do svého callcentra. Příchozí hovory ze Skype sítě jsou zdarma a chovají se jako běžné telefonní hovory. Můžete tedy konfigurovat směřování do časových podmínek, oznámení nebo callcentrových front. Skype hovory mohou být nahrávány a jsou reportovány ve všech statistikách.

**Daktela Dotazovatel** slouží pro automatické, robotické navolání kontaktů bez operátorů. Jedná se o speciální odchozí kampaň s telefonními čísly, kterou Daktela automaticky sama navolá přesně podle pravidel, která si nastavíte.

**Daktela CRM** je nedílnou součástí Daktela platformy a je to optimalizovaný systém pro shromažďování, třídění a zpracování údajů o vašich zákaznících, zejména jejich kontaktů. Jedním z hlavních úkolů je automatické ukládání komunikační historie přes všechny dostupné kanály ke každému kontaktu a společnosti a to včetně helpdeskových tiketů. Při příchozím požadavku má operátor okamžitou informaci o zákazníkovi a může ho daleko lépe a rychleji vyřešit.

**Daktela Wallboard** je aplikace pro přehledné zobrazení okamžitého stavu callcentra na LCD obrazovkách nebo v browseru. Každý Wallboard je tvořen z widgetů, které jsou součástí aplikace a Účastník si ho může sestavit sám přesně na míru za pomoci několika kliknutí myši. Nejčastěji si naši zákazníci zobrazují informace o dosaženém SLA na příchozích frontách, počtu objednávek v telemarketingových kampaních, aktuální stavu operátorů anebo o počtu nevyřešených helpdeskových tiketů.

Kompletní popis funkcí je definován na webových stránkách Poskytovatele.

**Daktela MyPBX – hlasový tarif Unlimited** umožňuje neomezené volání do všech mobilních a pevných sítí v ČR v obvyklém objemu. Za obvyklý počet je považováno 5000 minut za zúčtovací období. Provolané minuty nad tento objem mohou být účtovány zvlášť sazbou 1 Kč / min. Počet souběžných příchozích hovorů je neomezený, počet souběžných odchozích hovorů je roven počtu odchozích hlasových kanálů uvedených v této produktové specifikaci. Účastník je oprávněn v rámci svých provozovaných telefonních čísel k nastavení libovolné identifikace při odchozím volání.

Pro případ výpadku objednaných služeb Zřizovatel poskytuje možnost jejich sledování pomocí webového portálu [status.daktela.com](http://status.daktela.com). Zde je možné zaregistrovat emailovou adresu, na níž pak chodí notifikace v případě výpadku a průběhu jeho opravy.

**[www.daktela.com](http://www.daktela.com)**

Daktela s.r.o., Pod Krejčárkem 975, 130 00, Praha 3, Česká republika  
Tel.: +420- 226211245, E-mail: [daktela@daktela.com](mailto:daktela@daktela.com)



Účastník je oprávněn v rámci svých provozovaných telefonních čísel k nastavení libovolné identifikace při odchozím volání.

Poskytovatel neodpovídá za užití telefonních čísel Účastníkem podle geografických regionů a číslovacího plánu. Poskytovatel neodpovídá za zneužití telefonních čísel Účastníkem nebo třetí osobou. Účastník odpovídá za provoz koncových zařízení na všech přidělených číslech a je povinen uchovávat přihlašovací údaje (zejména hesla) ke všem přiděleným číslům tak, aby nemohlo dojít k jejich zneužití. Účastník odpovídá za zneužití přístupových hesel nebo tel. čísel a za škodu tím způsobenou stejně jako nese plnou odpovědnost za jakoukoli škodu způsobenou nepovolenou či nenahlášenou změnou lokality a porušením číslovacího plánu. Účastník je povinen neprodleně ohlásit poskytovateli ztrátu, odcizení, zneužití přístupových hesel a bez zbytečného odkladu to písemně potvrdit. Poskytovatel je oprávněn za provedení blokace, příp. obnovení přístupu vygenerováním nových hesel účtovat poplatek dle aktuálního ceníku.

Účastník je oprávněn přeprodat či jinak disponovat s přidělenými telefonními čísly, vždy však pouze za účelem užití k hlasovým službám třetí osobou za podmínek stanovených touto produktovou specifikací a smlouvou upravující tento smluvní vztah a vždy tak, aby v případě zrušení, zániku, výpovědi nebo odstoupení od této produktové specifikace nebo smlouvy, která upravuje tento smluvní vztah, mohla být přidělená telefonní čísla vrácena Poskytovateli s tím, že třetí osoba je povinna plnit veškeré závazky uvedené v této produktové specifikaci a předmětné smlouvě. V případě porušení těchto povinností třetí osobou odpovídá za takové porušení povinností třetí osobou vůči Poskytovateli Účastník. Veškerý poskytnutý hardware, popřípadě další zboží, je až do úplného zaplacení Účastníkem ve vlastnictví Poskytovatele. V případě pronájmu hardware, je Účastník povinen po skončení smlouvy hardware vrátit a uhradit škodu na hardwaru, která vznikla jinak než běžným opotřebením.

Datum, razítko a podpis oprávněné osoby Účastníka	Datum, razítko a podpis oprávněné osoby Poskytovatele
26 -08- 2019	26 -09- 2019