

čj: 8403/2020-VLRZ/R/ZR

RIS: 2020/XU1/99/000004

RÁMCOVÁ DOHODA
O PODMÍNKÁCH POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ
PROSTŘEDNICTVÍM PEVNÉ SÍTĚ

(dále jako „Rámcová dohoda“)

uzavřená mezi

Vojenská lázeňská a rekreační zařízení,
příspěvková organizace
Magnitogorská 1494/12
101 00 Praha - Vršovice
IČ: 00000582
DIČ: CZ00000582
Zapsaná u živnostenského odboru Úřadu městské části
Praha 10
Bankovní spojení: [REDAKCE]
č.ú.: [REDAKCE]

Zastoupená: Ing. Milan Lauber, Ph.D.,
ředitel

(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:

Zastoupená:

Zuzana Šnajdarová, Top Account Manager
na základě Pověření ze dne 19.10.2016

(dále jen „O2“)

I. PŘEDMĚT RÁMCOVÉ DOHODY

- 1.1. Tato Rámcová dohoda vychází z výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky malého rozsahu vyhlášené Účastníkem jako zadavatelem pod názvem „Služby fixních hlasových sítí elektronických komunikací pro zařízení VLRZ v roce 2020-2024“, systémové číslo NEN: N006/20/V00005367 (dále jen „veřejná zakázka“). O2 prohlašuje, že akceptuje požadavky a podmínky Účastníka uvedené v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky včetně požadavků na předmět plnění, požadované parametry služby, technické podmínky, elektronické vyúčtování, zákaznický servis a SLA. Konkrétní dohodnuté parametry kvality zabezpečení služeb (SLA) jsou specifikovány v příloze č. 2 této Rámcové dohody. Zákaznický servis je specifikován v příloze č. 3 Rámcové dohody. V případě rozporu mezi textem Rámcové dohody a zadávací dokumentací, má přednost text zadávací dokumentace, která tvoří přílohu č. 4 této Rámcové dohody.
- 1.2. Předmětem této Rámcové dohody je na straně jedné závazek společnosti O2 poskytovat Účastníkovi služby elektronických komunikací prostřednictvím fixních sítí společnosti O2 (dále též jen „Služby“) za zvýhodněných obchodních podmínek a na straně druhé závazek Účastníka řádně a včas platit vyúčtování za Služby poskytnuté mu dle této Rámcové dohody po celou dobu účinnosti této Rámcové dohody.

- 1.3. Služby budou Účastníkovi dodávány na základě jeho dílčích objednávek. O zřízení jednotlivých Služeb je Účastník oprávněn požádat způsobem stanoveným touto Rámcovou dohodou a Všeobecnými podmínkami poskytování služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“) ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby zveřejněném na internetových stránkách společnosti O2.
- 1.4. Místem plnění jsou lokality specifikované Účastníkem v jeho zadávací dokumentaci k veřejné zakázce, ve výzvě k podání nabídky, která je nedílnou součástí této Smlouvy jako její příloha.

II. CENY SLUŽEB

- 2.1. Společnost O2 se zavazuje účtovat Účastníkovi za Služby poskytnuté mu po dobu trvání této Rámcové dohody ceny dle cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě (viz příloha č. 1 Rámcové dohody); Služby v příloze č. 1 Rámcové dohody budou účtovány dle Ceníku základních služeb pro firemní zákazníky dále jen „Ceník“) ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby, nebude-li dohodnuto jinak.

III. NEPOUŽÍJE SE

IV. PRÁVA A ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN

- 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, Účastnickou smlouvou, a jednotlivými Službami (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.
- 4.2 Účastník je oprávněn obsah této Rámcové dohody zpřístupnit v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
- 4.3 Náleží-li Účastník do okruhu subjektů uvedených v ustanovení § 2 odst. 1 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 jen „zákon o registru smluv“), zavazuje se uveřejnit tuto Rámcovou dohodu, případně jednotlivé účastnické smlouvy v registru smluv v souladu s tímto zákonem.
- 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. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. Účastník bere na vědomí, že dle čl. 4.1.2 Všeobecných podmínek nesmí přenechávat služby za úplaty nebo jiné protiplnění jiným osobám („přeprdej“) ani přeprdej 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.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1 Tato Rámcová dohoda se uzavírá na dobu určitou 48 měsíců ode dne nabytí účinnosti této Rámcové dohody. Tato Rámcová dohoda nabývá platnosti dnem podpisu druhou ze Smluvních stran a účinnosti dnem 31.5.2020 za podmínky, že Rámcová dohoda bude zároveň nejpozději dne 31.5.2020 uveřejněna v registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv; pokud Rámcová dohoda nebude nejpozději dne 31.5.2020 uveřejněna v registru smluv, nabyde Rámcová dohoda účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Uveřejnění Rámcové dohody v registru smluv zajistí dle čl. 4.3 Rámcové dohody Účastník.

- 5.2 Po ukončení účinnosti této Rámcové dohody budou Účastníkovi všechny Služby účtovány v běžných cenách, tj. dle Ceníku ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby, nebude-li dohodnuto jinak. Účastník prohlašuje, že byl Ceníkem ve znění účinném ke dni uzavření této Rámcové dohody, jejichž aktuální znění a další aktuální dokumenty jsou k dispozici na internetových stránkách společnosti O2.
- 5.3 Podmínky poskytování Služeb neupravené touto Rámcovou dohodou se řídí Všeobecnými podmínkami. Účastník prohlašuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami a zavazuje se je dodržovat. Všeobecné podmínky v aktuálním znění a další související dokumenty a tiskopisy jsou k dispozici na kontaktních místech společnosti O2 a na internetových stránkách www.o2.cz
- 5.4 Tato Rámcová dohoda se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a dalšími relevantními právními předpisy České republiky. 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.
- 5.5 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.
- 5.6 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.
- 5.7 Strany výslovně vylučují, aby nad rámec ustanovení této Rámcové dohody byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Rámcové dohody, ledaže je ve smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe
- 5.8 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 skutečnostmi, 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.
- 5.9 Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku na tuto Rámcovou dohodu.
- 5.10 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 oprávněnými zástupci obou smluvních stran; tímto není dotčeno ustanovení čl. 4.2 této Rámcové dohody. Změny Všeobecných podmínek, Ceníku se řídí Všeobecnými podmínkami. Český text této Rámcové dohody je závazný.
- 5.11 Tato Rámcová dohoda a její přílohy představují úplnou dohodu smluvních stran týkající se předmětu této Rámcové dohody a plně nahrazují: Rámcovou dohodu č. (prosím doplňte), uzavřenou dne (prosím doplňte) mezi společností O2 a Účastníkem, a to ke dni nabytí účinnosti této Rámcové dohody.
- 5.12 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Rámcovou dohodu přečetly a na výraz souhlasu s jejím obsahem připojují níže svůj podpis.

Přílohy:

č. 1 – Cenová specifikace

č. 2 – Parametry kvality zabezpečení služeb (SLA)

č. 3 – Zákaznický servis

č. 4 – Vymezení předmětu plnění a technické podmínky

V Praze, dne

Vojenská lázeňská a rekreační zařízení
příspěvková organizace

.....
Ing. Milan Lauber, Ph.D.,
ředitel

V Praze , dne

O2 Czech Republic a.s.

.....
Zuzana Šnajdarová, Top Account Manager
na základě Pověření ze dne 19.10.2016

Příloha č. 1 Cenová specifikace

Typ služby	objem (měsíční)	jednotka	jednotková cena v Kč bez DPH	Kč bez DPH / měsíc	Kč bez DPH / 48 měsíců	poznámka
volání - národní hovory do pevných sítí	380	minuta	0,65	247	11856	
volání - národní hovory do mobilních sítí	445	minuta	0,65	289,25	13884	
volání - národní hovory do neveřejných sítí	49	minuta	0,65	31,85	1528,8	
volání - Bílá linka 840 / 841 / 848	12	minuta	0,65	7,8	374,4	
volání - Modrá linka 844	1	minuta	0,65	0,65	31,2	
volání - Zelená linka 800	11	minuta	0,00	0	0	
volání - mezinárodní volání do pevných a mobilních sítí EU	9	minuta	2,40	21,6	1036,8	
paušál za přípojku HTS	46	ks	495,00	22770	1092960	dislokace viz příloha č.2
paušál za přípojku ISDN2	5	ks	595,00	2975	142800	dislokace viz příloha č.2
ADSL 8Mbit/s, bez pevné IP	1	ks	500,00	500	24000	Víta Nejedlého, Vyškov
VDSL 50Mbit/s, pevná IP	1	ks	599,00	599	28752	Dobrovského, Olomouc
ADSL 6Mbit/s, pevná IP	1	ks	599,00	599	28752	Libušina, Olomouc
ADSL 8Mbit/s, pevná IP	1	ks	599,00	599	28752	Jevíčská, Moravská Třebová
servis ústředny VLL Františkovy Lázně	1	kpl	999,00	999	47952	
servis ústředny VLL Teplice	1	kpl	999,00	999	47952	
servis ústředny VRÚ Slapy	1	kpl	999,00	999	47952	
Celkem				31637,15	1518583,2	

Dodavatel vyplní pouze jednotkové ceny v šedém poli.

Nabídková cena je cena celkem za 48 měsíců (částka v modrém poli)

Parametry kvality zabezpečení služeb (SLA)

SLA - Služba administrace fixního telekomunikačního řešení

Doba odezvy: čas od okamžiku zjištění závady na straně dodavatele či nahlášení závady/požadavku zadavatelem do okamžiku, kdy je dohodnutému pracovišti na straně zadavatele podána informace o charakteru závady a předpokládaném času jejího odstranění	<= 2 hodiny
Doba obnovení služby: čas (v hodinách) potřebný k odstranění jedné poruchy (havárie) od okamžiku jejího nahlášení	<= 8 hodin
Doba obnovení služby: čas (v hodinách) potřebný k odstranění jedné poruchy (běžná závada menšího rozsahu) od okamžiku jejího nahlášení	<= 48 hodin
Doba odezvy na požadavek realizovatelný přístupem k systému přes webové rozhraní: přidání a odebrání uživatelů, změny nastavení práv, profily volání, apod.	<= 48 hodin

SLA - Dodávky koncových telekomunikačních zařízení k rukám uživatele

Dodání zařízení a jejich příslušenství k rukám uživatele od jejich objednávky	<= 48 hodin
---	-------------

SLA - Služba zajištění oprav terminálů

Zajištění výměny vadného zařízení (stacionární telefon, apod.)	<= 12 hodin
--	-------------

SLA - Služba vyúčtování

Pokročilé služby vyúčtování dle bodu C.3 ZD	nejpozději do 25. dne následujícího měsíce
---	--

SLA - Služba zákaznický servis

Provoz zákaznické linky	v režimu 24 x 7
Doba čekání ve frontě na odbavení hovoru na zákaznickou linku	<= 10 minut

SLA – PBX

Provoz zákaznické linky	v režimu 24 x 7
Doba čekání ve frontě na odbavení hovoru na zákaznickou linku	<= 10 minut
Doba reakce technika PBX *	<= 4 hodin
Zajištění opravy PBX *	<= 12 hodin

* Servis pobočkových ústředen: Rozsah a podmínky servisu pobočkových ústředen jsou podrobně popsány v Příloze č. 1. - Do doby trvání poruchy a provozuschopnosti se nezapočítávají časy mimo pracovní dny a mimo pracovní dobu. Pracovní dobou se rozumí čas od 7:00 hod. do 18:00 hod.

Součástí služby je nepřetržité pracoviště HELP DESK 24/7/365.

Zákaznický servis

O2 zajistí dostupnost telefonní zákaznické linky, kterou budou používat výhradně určené osoby. Služba zákaznické podpory bude kontaktním místem pro pověřeného zaměstnance (administrátora služeb) zadavatele 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.

Zákaznická podpora dodavatele funguje v režimu 24x7x365.

Dodavatel 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.

Zákaznickou podporu dodavatel dělí do několika úrovní.

První úroveň je obchodní zástupce a dedikovaná zákaznická linka pro firmy a veřejnou správu.

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 přes portál www.firemнитеlefony.cz.

Account Manager prodeje

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

Váš Account Managerem je [REDAKCE]

- [REDAKCE]
[REDAKCE]

Zákaznická linka pro korporátní zákazníky a veřejnou správu

- Zadávání požadavků je možné prostřednictvím telefonu, e-mailu či faxu.
- Zelená linka: 800 111 777 – dovolatelnost v režimu 24x7x365
- z mobilního telefonu O2 *77
- ze zahraničí : +420 720 720 777
- fax : +420 271 481 750
- e-mail: korporace@o2.cz ,

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 / Reklamacce:

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 dodavatel 5 pracovních dní.

Na vyřízení reklamacce má dodavatel 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).

Značkové prodejny

Počet značkových prodejen na území ČR: 160

- řešení reklamací
- nákup HW

Kompletní seznam je uveden na internetových stránkách <http://www.o2.cz/osobni/prodejny/> .

4. Vymezení předmětu VZ a technické podmínky

4.A Telekomunikační služby prostřednictvím fixních sítí

4.A.1 Koncové body pro poskytování telefonní služby

Dodavatel bude poskytovat služby v lokalitách dle přílohy č.2 ZD.

Přesné adresy zařízení organizace Vojenská lázeňská a rekreační zařízení (dále jen VLRZ) jsou uvedeny v příloze č.4 ZD.

4.A.2 Přípojky k veřejné telefonní síti

4.A.2.1 Požadavky na přípojná vedení

Přípojná vedení (od PoP dodavatele do koncového bodu služby) budou řešena jednou z následujících možností:

- metalickým zemním kabelem;
- optickým zemním kabelem.

4.A.3 Požadavky na telefonní služby

4.A.3.1 Základní služby

Dodavatel zabezpečí, aby prostřednictvím všech telefonních přípojek měl zadavatel zajištěn přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným dodavatelem, případně i jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací. Konkrétně zadavatel hodlá nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- volání k číslům tísňového volání;
- místní volání v rámci telefonních obvodů v lokalitách zadavatele;
- dálková (meziměstská) volání do ostatních telefonních obvodů na území České republiky;
- mezinárodní volání do automatizované části mezinárodní telekomunikační sítě;
- faxovou komunikaci a 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.

Dodavatel bere na vědomí a akceptuje, že zadavatel odmítá zajistit připojení jakékoliv přípojky (HTS, ISDN2, ISDN30) pomocí technologie Voice over Internet Protocol (VoIP) prostřednictvím protokolu

H.323, SIP, MGCP. Dodavatel zabezpečí provoz klasické telefonní služby, což je i zadavatelem požadováno.

4.A.3.2 Doplnkové služby na digitálních přípojkách ISDN

Dodavatel na digitálních přípojkách typu euroISDN zabezpečí tyto standardní doplňkové služby:

- zobrazení identifikace volajícího (CLIP = Calling Line Identification Presentation);
- potlačení přenosu telefonního čísla k volanému (CLIR = Calling Line Identification Restriction) pro jednotlivá volání nebo trvale pro všechna volání;
- omezení odchozích volání řízené sítí (OCB-NC = Outgoing Call Barring Network Controlled);
- identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání (MCID = Malicious Call Identification).

4.A.3.3 Seznam přípojek

Dodavatel zabezpečí zachování typů a počtů přípojek a služeb, které zadavatel v současné době využívá (viz příloha č.2 ZD).

4.A.3.4 Požadavky na doplňkové služby

Dodavatel zabezpečí, aby na koncovém telekomunikačním přístroji byly dostupné minimálně následující služby:

- Přesměrování volání
- Zobrazení čísla a jména na telefonu
- Hlasová pošta
- Přidržení volání
- Hovory se třemi účastníky
- Odmítnutí anonymních volání
- Automatické zpětné volání
- Blokace uživatele
- Identifikace zlomyslných volání
- Čekající volání
- Sekvenční vyzvánění
- Souběžné vyzvánění
- Tarifikační impuls 16KHz / informace o poplatku.

4.A.3.5 Přípojky xDSL

Přípojkou xDSL se rozumí zřízení, přemístění (přeložení), rekonfigurace, změna rozhraní, zrušení, provoz přípojky xDSL včetně využití doplňkových služeb a využití datových služeb dle ITU-T.

Dodavatel zabezpečí, aby součástí služby bylo poskytnutí koncových zařízení.

Doplňkové služby přípojky xDSL jsou:

- pevné IP adresy,
- zamezení veškerých odchozích hovorů, umožněny jsou pouze tísňové hovory.

Služba veřejného Internetu xDSL

Dodavatel zabezpečí asymetrické rychlosti přípojek do:

- minimálně 2 Mbit/s,
- minimálně 8 Mbit/s,
- minimálně 16Mbit/s,

dle přesné specifikace uvedené v příloze č.2 ZD.

Dodavatel zabezpečí požadované rozhraní Ethernet a WiFi.

4.A.3.6 Požadavky na hlasovou komunikaci

Dodavatel poskytne optimální hlasové řešení se zvýhodněným volání do všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí (viz kapitola 3 – Nabídková cena).

4.A.3.7 Zachování stávajících telefonních čísel

Dodavatel zabezpečí zachování stávajících telefonních čísel zadavatele.

4.A.4 Informace o předpokládaném objemu a struktuře telefonního provozu

Podstatnými informacemi pro dodavatele, na základě kterých stanovil optimální ceník a další obchodní podmínky poskytování hlasových služeb, jsou informace o celkovém objemu a struktuře odchozího provozu zadavatele.

4.A.4.1 Požadavky na tarif pro hlasovou komunikaci

Dodavatel poskytne optimální hlasový tarif se zvýhodněným voláním do všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí na základě intervalové tarifikace.

Informace o předpokládaném objemu a struktuře telefonního provozu

Informace o objemu a struktuře hlasového provozu jsou uvedeny na základě předpokládaného ročního objemu volání:

Typ spojení	minut
Národní hovory do pevných sítí	4 553
Mobilní sítě v ČR	5 346
Neveřejné sítě	586
Bílá linka 840 / 841 / 848	140
Modrá linka 844	14
Zelená linka 800	135
Mezinárodní volání - pevná síť	114
Mezinárodní volání - mobilní síť	

Dodavatel zabezpečí další podmínky stanovené zadavatelem pro zpoplatnění základních telefonních služeb:

- jednotnou sazbu vždy pro daný typ spojení v průběhu celého zúčtovacího období, tj. nebude rozlišován provoz tzv. „ve špičce“ a „mimo špičku“,
- jednotnou sazbu bez geografického rozlišení pro volání v rámci České republiky do všech pevných sítí,
- jednotnou sazbu pro volání v rámci České republiky do všech mobilních telefonních sítí,
- jednotkové ceny u jednotlivých typů spojení se nebudou lišit dle přípojky, ze které je hovor uskutečňován,
- zpoplatnění hovorů s využitím intervalové tarifikace.

Pro výpočet nabídkové ceny použil dodavatel přílohu č.3 ZD – tabulka pro stanovení celkové nabídkové ceny.

Metodika pro stanovení objemu a struktury provozu

Objemy a struktura celkového odchozího provozu byly stanoveny na základě odhadovaného objemu volání. Struktura provozu je uváděna podle jednotlivých typů volání.

Pro místní a dálková volání není rozlišováno, zda se jedná o volání do vlastní sítě stávajícího operátora nebo do ostatních pevných sítí. Pro volání do mobilních sítí ČR nejsou rozlišena volání do sítí jednotlivých operátorů a předpokládá se, že bude účtována stejná cena do všech mobilních sítí. Typem volání „Ostatní“ se rozumí veškerá zbývající volání.

Voláními typu „Modrá linka“ nebo „Bílá linka“ se rozumí odchozí volání na telefonní čísla těchto služeb provozovaných jinými (třetími) subjekty, tj. nikoliv příchozí volání na vlastní linky.

Objem hovorového provozu podle jednotlivých typů volání je charakterizován sumární délkou spojení s tím, že je uváděna celková skutečná délka hovorů v minutách spočtená na základě sekundové tarifkace pro místní a dálkové hovory, hovory do tuzemských mobilních sítí, VPS, neveřejných sítí i pro mezinárodní hovory.

4.A.5 Bezpečnost telekomunikačního řešení

4.A.5.1 Ochrana telekomunikačního řešení proti zneužití

Dodavatel zabezpečí ochranu proti snahám o zneužívání svého telekomunikačního řešení. Od takovéto ochrany se očekává, že bude včas a účinně čelit, respektive minimalizovat možné ztráty plynoucí ze zneužití telekomunikačního řešení.

Dodavatel pod ochranou proti zneužívání telekomunikačního řešení rozumí monitorování provozu, na základě kterého bude včas 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 zadavatele
- vyhodnocování provozu oproti nastavenému dennímu/týdennímu profilu volání apod.

Jako ochranu proti zneužití telekomunikačních služeb dodavatel nabízí službu **Fraud Protect**. Popis služby Fraud Protect je uveden v kapitole 6 – Služba Fraud Protect této nabídky.

4.A.5.2 Omezení odchozích spojení

Dodavatel zabezpečí, aby na všech přípojkách zadavatele (telefonních číslech) bylo nastaveno omezení na odchozí volání na linky se zvláštním tarifem – na telefonní čísla začínající na 900, 906, 908, 909 a 976.

Dále dodavatel zabezpečí, aby na vybraných přípojkách zadavatele (telefonních číslech) bylo možné nastavovat další omezení na odchozí volání, a to na volání do zahraničních pevných a mobilních a do tuzemských mobilních sítí.

4.B Požadavky na zajištění servisu telekomunikačního zařízení

Zadavatel v současné době má ve svém výlučném vlastnictví telekomunikační zařízení, koncové pobočkové ústředny s příslušenstvím a to ve třech lokalitách:

- Františkovy Lázně (Siemens HiPath 3750)
- Teplice v Čechách (Alcatel OmniPCX Office)
- Slapy nad Vltavou (Siemens HiPath 3750)

Dodavatel zajistí veškeré servisní úkony prostřednictvím vlastního servisního oddělení. Tímto požadavkem Zadavatel eliminuje kolizní stavy mezi více provozovateli, přičemž požaduje zajištění služby po koncového uživatele. Zadavatel stanovuje následující minimální parametry servisu koncového zařízení:

<u>Měsíční provozuschopnost</u>	98%
Maximální délka poruchy/měs.	12 hodin
Doba odezvy	4 hodiny
V rámci služby	doprava a servisní práce technika, odstranění poruchy, kontrola a funkční zkoušky zařízení a zálohování, zápůjčka náhradních dílů
Služba nezahrnuje:	rozšíření a přemístění systémů, práce na rozvodném vedení, obměnu přístrojů, cenu materiálu potřebného k odstranění poruchy.

Do doby trvání poruchy a provozuschopnosti se nezapočítávají časy mimo pracovní dny a mimo pracovní dobu. Pracovní dobou se rozumí čas od 7:00 hod. do 18:00 hod.

Součástí služby bude nepřetržité pracoviště HELP DESK 24/7/365.

4.C Organizačně – administrativní zabezpečení služeb

4.C.1 Východiska

Vzhledem k rozsáhlosti prostředí zadavatele jak z pohledu funkčně-organizačního, tak i geografického uspořádání, budou příslušným odborným útvarem v centrální lokalitě zadavatele v rámci plnění zakázky řízeny provozní a ekonomické aspekty služeb.

4.C.1.1 Pracovní doba zadavatele

V pracovní dny: od 7:00 hod. do 18:00 hod.

4.C.1.2 Součinnost zadavatele

Zadavatel poskytne standardně součinnost formou jmenování:

- Osoby odpovědné měnit smluvní vztahy: Ing. Milan Lauber, Ph.D.
- Správce datové sítě: [REDACTED]
- Administrátora služeb: [REDACTED]
- Administrátora vyúčtování: [REDACTED]

4.C.2 Služba elektronického vyúčtování

Dodavatel poskytne zdarma přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby přes internet. Fakturace bude probíhat 1x za měsíc se splatností faktur minimálně 21 dní.

Z hlediska obsahu elektronického vyúčtování dodavatel zabezpečí, aby služba poskytovala:

- elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur);
- rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů;
- 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.

Z hlediska vlastností a funkcí elektronického vyúčtování zabezpečí dodavatel tyto další požadavky zadavatele:

- připojení zabezpečeným typem komunikace;
- přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí;
- možnost exportu dat ve formátu CSV;
- uchovávání detailních výpisů po dobu nejméně 2 měsíců;
- archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců.

4.C.3 Nadstavbové služby elektronického vyúčtování

Dodavatel svými vlastními silami a prostředky zabezpečí zpracování dat elektronického vyúčtování a na základě zadavatelem dodaných a průběžně aktualizovaných podkladů o organizační struktuře zadavatele dodá pravidelné měsíční výstupy (faktury 1 x za měsíc), které budou dodávány tzv. „na klíč“, a které budou optimálně uspokojovat všechny následující potřeby zadavatele:

- a) rozúčtování faktur na nákladová střediska podle specificky nadefinované účetní osnovy definované zadavatelem;
- b) přehledy nákladů agregovaných do uživatelsky definované struktury za uplynulé zúčtovací období a v časové řadě;
- c) statistiky o provozu (souhrny podle jednotlivých směrů volání, časové řady vývoje nákladů apod.);
- d) sledování případů překročení specificky nastavených limitů nákladů/hovorného k jednotlivým telefonním číslům;
- e) distribuci výpisů účtů pevných linek či skupiny linek, respektive zaměstnance, či skupiny zaměstnanců na zadavatelem udané e-mailové adresy s tím, že tyto výpisy budou obsahovat:
 - o položkový rozpis spojení v členění:
 - volající telefonní číslo
 - datum, čas a délka spojení
 - informaci o typu spojení (hovor, apod.)
 - volané číslo
 - popis volané destinace
 - ceníková a skutečně účtovaná cena, cena po slevě
 - o souhrnné údaje o spojeních a cenách (pevné linky).

Ad a) Výstup bude používán jako vstup do účetního systému zadavatele a bude jako soubor ve formátu *.csv (textová pole oddělená znakem „;“), ve kterém budou tyto údaje:

- o číslo daňového dokladu (faktury)
- o datum vystavení a splatnosti faktury
- o datum uskutečnění zdanitelného období
- o kód nákladového střediska
- o částka v Kč bez DPH
- o sazba DPH v %
- o částka v Kč včetně DPH

Ad b) Výstup bude ve formě tabulek a grafů za jednotlivá nákladová střediska a jejich agregace.

Ad c) Výstup bude ve formě tabulek a grafů za celou organizaci zadavatele.

Ad d) Výstup bude ve formě tabulky, ve které budou indikovány případy překročení nastavených limitů včetně vyčíslení výše překročení limitů.

Ad e) Pod distribucí výpisů účtů pevných linek dodavatel rozumí, že jednotlivým uživatelům resp. adresátům za skupiny uživatelů budou prostřednictvím dohodnuté technologie (elektronická pošta, webové rozhraní, apod.) pravidelně (měsíčně) k dispozici výpisy spojení.

Zadavatel za účelem zpracování výstupů bude pravidelně v dohodnutých termínech a dohodnutým způsobem poskytovat potřebné podklady, kterými jsou:

- o seznam nákladových středisek,
- o přiřazení používaných telefonních čísel k nákladovým střediskům,
- o přiřazení telefonních čísel k jednotlivým zaměstnancům (uživatelům),
- o seznam e-mailových adres pro doručování výpisů účtů pevných linek / SIM karet.

V souvislosti s předpokládanou součinností dodavatele a zadavatele v oblasti dalšího zpracování elektronického vyúčtování dodavatel předpokládá, že zadavatel poskytne seznam definovaných osob pro komunikaci s dodavatelem v oblasti fakturace a provozních záležitostí.

4.C.4 Služba zákaznický servis

Dodavatel v oblasti zákaznických služeb zabezpečí následující požadavky zadavatele, které zároveň zapracoval do návrhu rámcové smlouvy.

Dodavatel zajistí dostupnost telefonní zákaznické linky, kterou budou používat výhradně určené osoby. Služba zákaznické podpory bude kontaktním místem pro pověřeného zaměstnance (administrátora služeb) zadavatele 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.

Dodavatel zabezpečí jedno kontaktní místo a jednoho partnera pro řešení veškerých požadavků zadavatele vztažených k realizaci této zakázky. Dodavatel zabezpečí pro-aktivní řešení požadavků tak, aby byla minimalizována administrativní zátěž na straně zadavatele.

4.C.5 Služby vykazování a reportingu

4.C.5.1 Služba reporting příchozích hovorů

Dodavatel zabezpečí zajištění statistik příchozích volání pro veškeré koncové telefonní terminály celého fixního hlasového řešení v periodicitě minimálně 1x za 6 měsíců. Dodavatel zajistí sledování zejména následujících parametrů: dostupnost, obsazenost, identifikace volajícího regionu, počty volání bez odpovědi, ztracená volání.

4.C.5.2 Služba monitorovací zprávy

Dodavatel předloží zadavateli pravidelně 1x za 6 měsíců „monitorovací zprávu“, která bude obsahovat události ve spotřebě telekomunikačních a ostatních služeb a vývoji souvisejících nákladů zadavatele.

4.C.6 Schůzky s obchodním zástupcem

Dodavatel zajistí pravidelné pololetní schůzky s obchodním zástupcem pro řešení vzniklých požadavků, prezentace nových koncových zařízení a seznamování s novými službami.

4.D Dohoda o kvalitě zabezpečení služeb (SLA) a certifikace

Dohoda o úrovni poskytování služeb (SLA – Service level Agreement) v oblastech:

- Služba administrace fixního telekomunikačního řešení,
- Dodávky koncových telekomunikačních zařízení k rukám uživatele,
- Služba zajištění oprav terminálů,
- Služba vyúčtování,
- Služba zákaznický servis,
- SLA - PBX,

je součástí návrhu smlouvy, který dodavatel předkládá v kapitole 5.

4.E Migrace na nové podmínky

Dodavatel je stávajícím poskytovatelem telekomunikačních služeb, a tudíž nepředkládá harmonogram přechodu na jiného operátora.

Dodavatel garantuje zachování současného stavu a úrovně poskytovaných služeb, a že nevznikne nebezpečí výpadku nebo omezení spojení a výpadku nebo omezení jak v rozsahu, tak úrovni dalších poskytovaných služeb.