

**Smlouva č. 2016/102822 o poskytování telekomunikačních služeb,
uzavřená v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů**

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 B, vložka 106338
Bankovní spojení	
Interní číslo smlouvy (tiketu)	

Uživatel	Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.
Sídlo	Denisovo nábřeží 920/12, Plzeň, 301 00
IČO	25220683
DIČ	CZ25220683
Oprávněná osoba	Ing. Miroslav Kočica, MSc, osoba oprávněná podepisovat na základě plné moci
Emailová adresa na zaslání faktur v elektronické podobě	

1. Předmět smlouvy

1.1. Na základě této smlouvy se zavazuje Poskytovatel poskytnout Uživateli Služby, které jsou uvedeny v Produktové specifikaci. Produktová specifikace je přílohou této Smlouvy a Uživatel se zavazuje za tyto Služby platit cenu uvedenou v Produktové specifikaci.

1.2. Podmínky pro poskytování Služeb jsou uvedeny v Produktové specifikaci, která přísluší pro dané Služby a ve Všeobecných podmínkách poskytování telekomunikačních služeb společnosti Daktela, s.r.o. (dále jen „Smluvní dokumenty“).

2. Cena a její splatnost

2.1. Cena za sjednanou službu je uvedena v Produktové specifikaci. K ceně bez DPH bude připočtena DPH dle platné legislativy

2.2. Cena bude uhrazena na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Faktura musí obsahovat náležitosti běžné v obchodním styku a musí naplňovat charakter daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a náležitosti obchodní listiny ve smyslu ustanovení § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Součástí faktury musí být rovněž přehled poskytnutého plnění.

2.3. Fakturu, která nebude obsahovat veškeré sjednané a zákonné náležitosti a veškeré sjednané či zákonné součásti a přílohy nebo kterou bude účtována cena vyšší, než cena sjednaná, bude Uživatel oprávněn Poskytovateli ve sjednané lhůtě splatnosti vrátit. V takovém případě ode dne doručení řádně doplněné či opravené faktury Uživateli běží nová lhůta splatnosti.

2.4. Splatnost faktury je sjednána na 30 dní ode dne vystavení, nejméně však 21 dní ode dne doručení Uživateli.

2.5. Poskytovatel se zavazuje vystavit fakturu do 15 dní od data zdanitelného plnění. Datum zdanitelného plnění je poslední kalendářní den měsíce, za který je faktura vystavena

2.6. Sjednaná cena nemůže být změněna jinak než písemnou dohodou Uživatele a Poskytovatele.

www.daktela.com

Daktela, s.r.o Pod Krejčárkem 975, 130 00, Praha 3, Czech Republic

3. Doba, na kterou je smlouva uzavřena

3.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není -li pro daný produkt nebo službu v Produktové specifikaci sjednáno jinak.

3.2. Uživatel je oprávněn smlouvu vypovědět po 12 měsících od podpisu smlouvy a to s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po podání výpovědi. Ta musí být učiněna písemně.

3.3. V případě závažného porušení smlouvy Uživatelé je Poskytovatel oprávněn vypovědět smlouvu a to do 14 dnů od výzvy ke zjednání nápravy. V ostatních případech pro něj platí také 3 měsíční výpovědní lhůta počítaná stejným způsobem jako v případě Uživatele podle čl. 3.2.

3.4. V případě prodlení Uživatele s úhradou ceny za službu, sjednávají smluvní strany úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Nárok na náhradu škody tím není dotčen.

3.5 Po celou dobu účinnosti smlouvy je veškerý pronajímaný hardware popřípadě další zboží ve vlastnictví Poskytovatele. Uživatel je povinen po skončení této smlouvy v případě, že se s Poskytovatelem nedohodnou jinak, poskytnutý hardware vrátit, popřípadě uhradit škodu, která vznikla jinak než běžným opotřebením. Ve všech případech platí, že veškerý poskytnutý hardware popřípadě další zboží je až do úplného zaplacení Uživatelé ve vlastnictví Poskytovatele.

4. Závěrečná ustanovení

4.1. Veškeré změny této Smlouvy lze uzavírat pouze písemně.

4.2. 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. Další Služby Poskytovatele lze objednat nebo změny stávajících Služeb zabezpečených Poskytovatelem lze případně provést též na základě písemné objednávky Uživatele.

4.3. Uživatel svým podpisem stvrzuje souhlas se Smluvními dokumenty zejména Všeobecnými podmínkami poskytování telekomunikačních služeb společnosti Daktela, s.r.o., Ceníkem Poskytovatele (oboje na webových stránkách Poskytovatele) a dalšími smluvními dokumenty pokud jsou součástí této smlouvy, potvrzuje, že se s nimi seznámil a jsou pro něj závazné. Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb společnosti Daktela, s.r.o. se použijí ve verzi platné v den uzavření Smlouvy. Hovoří-li tato Smlouva, Produktová specifikace nebo jiné Smluvní dokumenty o ceníku, má tím na mysli Ceník Poskytovatele ve verzi platné v den uzavření Smlouvy. Jakákoliv jednostranná změna Ceníku Poskytovatele ze strany Poskytovatele provedená po datu uzavření Smlouvy je vůči Uživatelé neúčinná.

4.4. Dojde-li k rozporu mezi ustanoveními této Smlouvy a ustanoveními Smluvních dokumentů, použijí se přednostně ustanovení této Smlouvy. Dojde-li k rozporu mezi ustanoveními této Smlouvy a ustanoveními Ceníku Poskytovatele, použijí se přednostně ustanovení této Smlouvy.

4.5. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky s výjimkou kolizních norem mezinárodního práva soukromého.

4.6. Všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní budou předloženy Okresnímu soudu Plzeň-město, případně soudu, který je tomuto soudu nadřízený, svědčí-li tomuto nadřízenému soudu příslušnost podle § 9 odst. 2 a 3 zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu.

4.7. Poskytovatel se zavazuje odstranit jakoukoliv Poruchu poskytovaných služeb do 24 hodin od nahlášení Poruchy, není-li Všeobecnými podmínkami poskytování telekomunikačních služeb společnosti Daktela, s.r.o. stanovena pro daný případ Poruchy doba kratší.

4.8. Poskytovatel se zavazuje uhradit Uživatelé smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý případ porušení svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, Smluvních dokumentů nebo obecně závazných právních předpisů. Spočívá – li porušení povinností Poskytovatele v překročení lhůty stanovené Smlouvou, Smluvními dokumenty nebo obecně závaznými právními předpisy, uhradí Poskytovatel smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý kalendářní den, o který byla lhůta překročena. Tato ustanovení o smluvní pokutě se nepoužijí, pokud Smluvní dokumenty stanoví Poskytovatelé zaplatit jako smluvní pokutu ve stejných případech částku vyšší. Povinnosti uvedené v tomto odstavci má Poskytovatel i v případě, že porušení jeho povinností vzniklo jako následek pozdního plnění třetí strany, ale pouze v případě, že Poskytovatel plní prostřednictvím nebo s pomocí této třetí osoby a tuto třetí osobu si Poskytovatel sám zvolil.

www.daktela.com

Daktela, s.r.o Pod Křejcárkem 975, 130 00, Praha 3, Czech Republic

4.9. Poskytovatel se zavazuje účtovat Uživateli své Služby podle jejich skutečného využití Uživatелеm. Jakékoliv zaokrouhlování doby skutečného používání Služeb není pro stanovení ceny za Služby využitě Uživatелеm přípustné. Tímto se především vylučuje z použití článek 6.3 Všeobecných podmínek poskytování telekomunikačních služeb společností Daktela, s.r.o., platných a účinných ode dne 15.02.2014 a obdobných ustanovení.

4.10. Tato Smlouva je účinná okamžikem podpisu této Smlouvy oběma Smluvními stranami, není-li stanoveno jinak.

4.11. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

4.12. Smluvní strany potvrzují, že tato Smlouva nebyla uzavřena v rozporu se zásadami poctivého obchodního styku.

4.13. Pro případ výpadku objednaných služeb Poskytovatel poskytuje možnost jejich sledování pomocí webového portálu status.daktela.com. Zde je možné zaregistrovat emailovou adresu, na níž pak chodí notifikace v případě výpadku a průběhu jeho opravy.

Datum, razítko a podpis oprávněné osoby Uživatele	Datum, razítko a podpis oprávněné osoby Poskytovatele

Produktová specifikace služby MyPBX

č. 1001 ke smlouvě č. 2016/102822

Identifikační údaje:

Poskytovatel	Daktela s.r.o., Pod Krejčárkem 975, Praha 3, 130 00 <i>Zapsáno v obch. rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, složka 106338</i> Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.
Účastník	Denisovo nábřeží 920/12, Plzeň, 301 00 <i>Zapsáno v obch. rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl B, vložka 710</i>

Emailová adresa Účastníka na zasílání faktur v elektronické podobě	
Ukončuje prod. specifikaci	žádnou

Interní číslo smlouvy/ (tiketu) #106622

Produktové údaje:

Název služby	Daktela MyPBX – služba virtuální VoIP telefonní ústředny
Tarifní plán MyPBX	Start
Minimální doba pro uchování nahrávek (retence)	6 měsíců
Tarifní program hlasových služeb	Unlimited
Garance služby - SLA	SLA 24x7 dle Všeobecných podmínek
Minimální měsíční hovorné	0 Kč
Datum zřízení služby	16.12.2016
Datum ukončení služby	na dobu neurčitou

Provozovaná telefonní čísla:

Čísla	Počet	Kraj/UTO	Cena/číslo
371 655 60X	10	Plzeňský	zdarma

Cenové a platební údaje:

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

JEDNORÁZOVÉ POPLATKY	
Aktivace virtuální ústředny MyPBX	3 900 Kč
Aktivace modulu virtuálního CallCentra	3 900 Kč
Konfigurace a nastavení (5 hod)	4 500 Kč
Namluvení a nasazení hlášek; 3x	2 700 Kč
Telefon Yealink T23P se zdrojem; 1x	2 333 Kč
Headset Yealink YHS32; 1x	999 Kč
Celkem	18 332 Kč

MĚSÍČNÍ POPLATKY	
Pronájem virtuální ústředny MyPBX tarif Start	490 Kč
Pronájem základního modulu virtuálního callcentra; 1 agent	400 Kč
Pronájem hlasových front virtuálního callcentra; 1 licence	200 Kč
Pronájem modulu Helpdesk virtuálního callcentra; 1 licence	400 Kč
Nahrávání hovorů; 1 kanál	250 Kč
Tarifní program Daktela Unlimited; 1 kanál	250 Kč
Celkem	1 990 Kč

DOHODNUTÉ CENY HOVORNÉHO dle hlasového tarifu	
Mobilní sítě ČR	Unlimited
Pevné sítě ČR	Unlimited
Ostatní destinace	Dle ceníku



Účastník svým podpisem stvrzuje souhlas se Všeobecnými podmínkami pro poskytování telekomunikačních služeb společnosti Daktela s.r.o. ve verzi účinné ke dni podpisu, uvedenými na webových stránkách Poskytovatele a a přiloženými ke Smlouvě č. 2016/102822 (dále jen „Smlouva“), stejně jako s 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.

Ukončení účinnosti této Produktové specifikace neznamená 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. Všechny spory vznikající z této Produktové specifikace a v souvislosti s ní budou předloženy obecným soudům určeným podle pravidla uvedeného v ustanovení 4.6 Smlouvy.

Daktela MyPBX 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 hostingovém centru společnosti Dial Telecom, a.s. na adrese Corso Karlín, Křížkova 36a/237, Praha 8. Fyzický přístup do hostingového centra 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 WebAgent je propracovaná operátorská konzole pro operátory, která je dostupná přes webový prohlížeč. Operátor call centra má díky tomuto řešení online informace o dění v call centru a může velice snadno pouhým kliknutím ovládat svůj stav. Operátoři callcentra mají možnost se dynamicky přihlašovat a odhlašovat do všech typů volacích front a to jak příchozích tak odchozích. Je podporována funkce odchodu na pauzu apod. Blíže na: <http://www.daktela.com/produkty/daktela-pbx-callcenter-edition#webagent>.

Daktela Statistics je základním nástrojem moderního callcentra. Jedná se o výkonnostní statistiky, na jejichž základě mohou manažeři callcenter dělat svá rozhodnutí. Každý Účastník si může z předdefinovaných statistik sestavit vlastní ucelený report dle svých potřeb. Do reportu je možné například zařadit výkony jednotlivých operátorů, informace o počtech volajících, čekacích dobách u jednotlivých front, počty ztracených hovorů, procentuální zobrazení délky hovorů, délky doby přihlášení operátorů, doby operátorů strávené na pauzách, produktivita operátorů, procentuální statistiky a distribuce hovorů v čase, dovolatelnost čísel a mnoho dalších. Nad vytvořenými reporty je možné dále pracovat a definovat a zobrazovat informace z reportů za jednotlivá časová období apod. Blíže na: <http://www.daktela.com/produkty/daktela-pbx-callcenter-edition#stats>.

Další funkce jsou definovány 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 500 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. Zde je možné zaregistrovat emailovou adresu, na níž pak chodí notifikace v případě výpadku a průběhu jeho opravy.

www.daktela.com

Daktela s.r.o., Pod Krejčárkem 975, 130 00, Praha 3, Česká republika



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 přeprodávat 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.

Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit Účastníkovi telefonní číslo ze zákonných důvodů.

Datum, razítko a podpis oprávněné osoby Účastníka

Datum, razítko a podpis oprávněné osoby Poskytovatele

www.daktela.com

Daktela s.r.o., Pod Krejčárkem 975, 130 00, Praha 3, Česká republika