

## Příloha č. 1 – Specifikace Plnění

Seznam zkratk používaných v této Příloze:

*ČP – Objednatel*

*RIPM – roznáška informačních a propagačních materiálů (letáky)*

*OP – obchodní psaní*

*DRNPNB – balík Do Ruky, balík Na Poštu, balík do Balíkovny*

*API – application programming interface (typ datového přenosu)*

*T&T – track and trace*

*POL – podání online (web aplikace pro předání dat podávaných zásilek)*

*ECC – externí callcentrum*

- 1a. Poskytovatel je povinen technicky nastavit projekt (plnění) způsobem, aby byl zajištěn řádný provoz Služeb. Technické nastavení zahrnuje činnosti, které jsou nezbytné pro zajištění prvotního nastavení technického fungování Callcentra, a to zejména:
- zprovoznění e-mailové schránky (tj. pracovníci ECC budou schopni přijímat a odesílat e-maily prostřednictvím e-mailové schránky s koncovkou cpost.cz. E-mailovou schránku zřídí Poskytovateli Objednatel, Poskytovatel k tomu poskytne součinnost. Pokud Objednatel nebude schopen zajistit e-mailovou schránku, zajistí ji Poskytovatel a Objednatel mu k tomu poskytne součinnost. Objednatel se zavazuje v takovém případě uhradit Poskytovateli prokazatelně vynaložené náklady na zřízení e-mailové schránky);
  - zprovoznění telefonního čísla (tj. pracovníci ECC budou schopni přijímat hovory a volat z telefonního čísla určeného pro ECC. Telefonní linku a dodání zařízení zajistí Poskytovatel, Objednatel poskytne nezbytnou součinnost.) Poskytovatel zajistí pro Objednatele min. jedno (1) telefonní číslo (tzv. SINGLE), případně blok telefonních čísel potřebného rozsahu, u svého poskytovatele telekomunikačních služeb ze standardních rozsahů, které bude směřováno do vstupních kanálů Callcentra. Telefonní číslo bude v rámci systémů Callcentra určeno pro obsluhu zákazníků SME / dříve zákaznická linka TOM (tj. pracovníci ECC budou schopni přijímat hovory a volat z telefonního čísla určeného pro ECC v souvislosti s prováděnými pracemi pro zákaznickou linku TOM). Telefonní číslo musí být přenositelné k jinému poskytovateli telekomunikačních služeb;
  - konfigurace IVR (Interactive Voice Response Systém);
  - ukládání nahrávek;
  - zřízení propojení pomocí IPsec (Intrusion Prevention System) do prostředí Objednatele, v případě použití stejného rozsahu IP adres, tak zajištění NAT (Network Address Translation).
- 1b. Poskytovatel je ve smyslu odst. 5.24. Smlouvy oprávněn importovat do svého softwaru, jinak specifikovaného v odst. 5.10 Smlouvy, ve stanoveném rozsahu data smluvních zákazníků ČP. V návaznosti na to bude moci Poskytovatel, za účelem zkvalitnění a zefektivnění poskytování Služeb, při zpracovávání e-mailových či telefonických požadavků osob, které se na něj obrátí, propojovat tyto osoby s jednotlivými zákazníky Objednatele, a vést tak s nimi kontinuální komunikaci vč. její historie. Jakékoliv jiné využití dat smluvních zákazníků ČP, poskytnutých ve smyslu odst. 5.24. Smlouvy, Poskytovatelem je nepřipustné a považuje se za podstatné porušení Smlouvy. Na výzvu Objednatele, nejpozději ale do patnácti (15) kalendářních dní po ukončení účinnosti této Smlouvy, je Poskytovatel povinen data smluvních zákazníků ČP vymazat a o tomto Objednateli poskytnout písemné potvrzení.

2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat následující činnosti Služeb:

a) **Péče o svěřené portfolio zákazníků ČP**

Souhrnný popis

Obsluha SME a SOHO zákazníků ČP v rozsahu 20 – 25 tisíc zákazníků (dle realizovaných aktivit a přirozené retence zákazníků)

Detailní specifikace

- i. Poskytovateli externího Callcentra (ECC) Objednatel předá vydefinovaný segment zákazníků (jedná se zejména o poštovní a související produkty);
- ii. zákazníci vyčlenění do ECC budou Poskytovatelem jednoznačně označeni v systému CRM [REDACTED]
- iii. smlouvy zákazníků ECC budou Poskytovatelem jednoznačně označeny v aplikaci GES [REDACTED]

Doplňující informace

- i. Není-li dále stanoveno jinak, jsou informace o produktech a službách uvedených v Ceníku ČP nebo v obchodních podmínkách uvedených na [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz).

b) **Zpracování e-mailových a telefonických požadavků**

Souhrnný popis

Evidence, příjem a zpracování e-mailových a telefonických požadavků stávajících a potenciálních zákazníků ČP

Detailní specifikace

- i. Poskytovatel zjistí potřeby uvedených zákazníků v e-mailových nebo telefonických požadavcích,
- ii. Poskytovatel vyřídí požadavky dle specifikace v této Příloze č. 1 Smlouvy a pokynů Objednatele.

Doplňující informace

- i. Způsob vyřízení požadavků je popsán v následujících bodech této Přílohy;
- ii. V případě, že se jedná o požadavek, který není popsán v dalších bodech, je postup vyřízení požadavku konzultován s delegovaným zástupcem ČP, kterého určí Objednatel;

- iii. Řešení požadavku je zaevidováno do znalostní báze pro budoucí využití a data budou 1x měsíčně nebo na vyžádání předávána Objednateli.

**c) Pečovatelské telefonáty (pasivní příjem)**

Souhrnný popis

Jedná se o běžnou rutinní práci Callcentra. Zákazníci volají nebo píší emaily s různými typy dotazů a požadavků. Dotazy pramení z typu poskytovaných služeb a vyplývají z údajů z Ceníku ČP, obchodních podmínek, technických specifikací aplikací nebo / a souvisí s poskytnutými službami a jejich plnění jako jsou dotazy na stav zásilek, požadavků na uzavření nové smlouvy či dodatku ke smlouvě stávající, opětovné zaslání faktur, případně jejich reklamace apod.

Detailní specifikace

- i. V případě příchozího hovoru Poskytovatel ověří existenci zákazníka v systému CRM ( [REDACTED] );  
[REDACTED] v případě, že bude zákazník dohledán, Poskytovatel ověří, zda spadá do kompetence Callcentra (Poskytovatele) ( [REDACTED] );
- iii. v případě, že zákazník spadá do kompetence Callcentra, Poskytovatel vyřídí požadavek (dle specifikace činností uvedených v dalších bodech);
- iv. v případě, že zákazník nespadá do kompetence Callcentra Poskytovatel vyrozumí příslušného vlastníka zákazníka ( [REDACTED] ) který zajistí vyřešení požadavku zákazníka – viz vybrané činnosti uvedené v dalších bodech;  
[REDACTED] v případě, že nebude zákazník dohledán, Poskytovatel jej v CRM založí [REDACTED];
- vi. po založení zákazníka v CRM Poskytovatel prověří potřeby zákazníka a vyřídí jeho požadavek.

Doplňující informace

- i. pro založení zákazníka do CRM musí existovat oprávněná potřeba – tedy uzavření smluvního vztahu;  
[REDACTED] každý požadavek zákazníka je v CRM zaevidován příslušným typem záznamu [REDACTED];
- iii. v případě požadavku na opětovné zaslání faktury pracovník Poskytovatele tuto vyhledá v SAP FICA dle postupu, se kterým bude seznámen v rámci úvodního školení,
- iv. v případě, že požadavek nespadá do kompetence Callcentra, je předán delegované osobě na straně ČP.

**d) Uzavírání a ukončování smluv a dodatků**

### Souhrnný popis

Agendy tvorby a správy smluv je realizována prostřednictvím webové aplikace Generátor smluv (GES) pracující na principu uživatelského výběru parametrů a ustanoven (zatržítka, přepínátka, textová pole). Aplikace automaticky zajistí propsání smluv do návazných systémů Objednatele.

### Detailní specifikace

- i. Dle požadavku zákazníka Poskytovatel nakonfiguruje smlouvu / dodatek k existující smlouvě;
- ii. v případě požadavku na novou smlouvu Poskytovatel dle zjištěné potřeby vybere vhodný produkt a zvolí příslušné parametry smlouvy [REDACTED]  
[REDACTED]
- iii. v případě požadavku na dodatek existující smlouvy Poskytovatel vytvoří dodatek [REDACTED]  
[REDACTED]
- iv. nakonfigurovanou smlouvu / dodatek Poskytovatel zašle na korespondenční adresu zákazníka ([REDACTED] s příslušnými pokyny, jak má zákazník dále postupovat. Náklady spojené se zasíláním smluvní dokumentace nese Poskytovatel;
- v. po podpisu smlouvy / dodatku zákazník zašle smlouvu / dodatek na pracoviště Poskytovatele, kde dojde k podpisu smlouvy dedikovaným pracovníkem Poskytovatele;
- vi. 1 paré oboustranně podepsané smlouvy / dodatku zašle Poskytovatel zákazníkovi;
- vii. sken podepsané smlouvy / dodatku Poskytovatel vloží do GES [REDACTED]  
[REDACTED] a smlouvu prostřednictvím GES zveřejní v registru smluv [REDACTED]
- viii. sken smlouvy je e-mailem zaslán na e-maily poboček ČP uvedených ve smlouvě a příslušnou provozní účtárnu;
- ix. v případě požadavku na ukončení smlouvy je realizován obdobný proces jako v případě uzavření smlouvy.

### Doplňující informace

- i. Vytisknuté a podepsané smlouvy jsou ve fyzické podobě evidovány a ukládány v zabezpečených prostorách Poskytovatele. V souvislosti s tímto je Poskytovatel povinen zejména:
  - zajistit prostory bezpečnostními prvky;
  - umožnit přístup pouze určeným osobám na základě zvláštního oprávnění;
  - spravovat databázi pro zaznamenávání jakýchkoliv činností;
  - nastavit další mechanismy pro zamezení úniku důvěrných informací.

- ii. na základě datových podkladů dostupných v aplikaci GES ~~proběhne~~ po skončení účinnosti Smlouvy její vyčlenění a předání Poskytovatelem zástupci ČP;
- iii. společně s vyřazenými smlouvami dle předchozího bodu ii) Poskytovatel předá Objednateli jejich soupis ve formě excelového souboru obsahujícího minimálně informace o čísle smlouvy, IČO zákazníka, názvu zákazníka, názvu smlouvy, době účinnosti smlouvy od – do, případně dalších sjednaných parametrů;
- iv. před vytvořením nové smlouvy, respektive před jejím uzavřením Poskytovatel ověří bonitu zákazníka dle pravidel stanovených dále;
- v. mimo předaného manuálu ke GES budou pracovníci Poskytovatele proškoleni v používání aplikace GES a to včetně předání know-how týkající se volby vhodných produktů (typů smluv) a vlastní konfigurace konkrétních typů smluv a dodatků;
- vi. pracovníci Poskytovatele získají detailní školení pro práci v aplikaci GES;
- vii. ve vybraných případech (speciální zákaznické ceny) Poskytovatel, dle kritérií stanovených ve smlouvě, ověří naplnění smluvních podmínek;
  - v případě jejich nesplnění dojedná s provozní účetárnou doúčtování ceny;
  - vstoupí v jednání se zákazníkem o modifikaci smlouvy;
- viii. Pracovník Poskytovatele v rámci tvorby smluv s novými zákazníky je, v případech stanovených Objednatelem, vždy povinen požadovat složení jistiny, a to ve výši predikovaného měsíčního podání objemu zásilek;
- ix. smluvní dokument lze vytvořit výlučně prostřednictvím GES;

#### e) **Akvizice / Kampaně**

##### Souhrnný popis

Agenda bude Poskytovatelem vykonávána na základě předaných podkladů, typicky seznamů zákazníků či potencionálních zákazníků, kterým bude nabízena daná služba či produkt.

Poskytovatel je na základě výzvy Objednatele povinen vyhledat kontaktní údaje na zákazníky/potencionální zákazníky, a to primárně na internetových stránkách příslušných zákazníků/potencionálních zákazníků. Poskytovatel je ve vztahu ke zveřejněným kontaktním údajům povinen vždy náležitě posoudit, k čemu zveřejněné kontaktní údaje slouží (zdali u nich např. není uveden specifický účel jejich použití) a zdali jejich použitím nedochází k porušování pravidel obsažených v GDPR, zákoně č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákoně č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, či jiných právních předpisech.

V případě, že u takto zveřejněných kontaktních údajů bude uveden nesouhlas s kontaktováním za účelem marketingu (nabídka služby či produktu), případně bude vymezen účel zveřejnění těchto kontaktních údajů, ze kterého možnost kontaktování za účelem marketingu nevyplývá (např. kontaktní údaje jsou zveřejněny „pouze pro zákazníky“ apod.) či není zřejmé, zdali byly kontaktní údaje zveřejněny v souladu s příslušnými právními předpisy (např. různé nedůvěryhodné databáze apod.), nesmí Poskytovatel takové kontaktní údaje bez dalšího použít.

#### Detailní specifikace

- i. Pracovník Poskytovatele kontaktuje s nabídkou produktů / služeb stávajícího zákazníka Objednatele, a to e-mailem nebo telefonicky, potenciálního zákazníka pak pouze telefonicky;  
v případě, že se bude jednat o nového zákazníka, založí jej Poskytovatel v CRM
- iii. u nově zadaného / existujícího zákazníka Poskytovatel v CRM zaeviduje informace (aktivity) získané od zákazníka
- iv. nebo/a mohou být vybrané údaje zaevidovány prostřednictvím excelové tabulky;
- v. v rámci ad-hoc kampaní bude na žádost Objednatele Poskytovatel povinen do 2 pracovních dnů od odeslání této žádosti zajistit takové kapacity operátorů, aby během 5 pracovních dnů od rozhodného termínu zvládl telefonicky kontaktovat až 15 000 (potenciálních) zákazníků a se 4 % z nich, při jejich 100% součinnosti, uzavřít smluvní vztah. O každé uskutečněné kampani předá Poskytovatel Objednateli zprávu o jejím průběhu s výsledky úspěšnosti.

#### Doplňující informace

- i. Akvizice (nahodilá akvizice) je prováděna v rámci volných kapacit Callcentra nebo v periodickém rozsahu určených smlouvou;
- ii. kampaň (cílená akvizice) je prováděna na základě písemných požadavků obsahujících specifiky kampaně (cíl, období, rozsah, segment zákazníků apod.), a to v rámci plnění dle odst. **Error! Reference source not found.** Smlouvy, a to maximálně 4x za dobu účinnosti Smlouvy;
- iii. akvizice probíhá z úrovně Callcentra automaticky zejména z důvodu retence zákazníků, respektive z důvodu smluvně dojednaného udržení / navýšení výnosů svěřeného portfolia zákazníků.

#### f) **Vymáhání pohledávek**

##### Souhrnný popis

Na základě týdně aktualizovaných podkladů dochází dle stanovených pravidel k výzvám (e-mail / telefon) zákazníkům s požadavkem na úhradu faktur po splatnosti. V případě překročení mezní doby úhrady faktur po splatnosti dochází k pozastavení možnosti čerpání služeb prostřednictvím faktury („převod“ na platbu za hotovost). Tato aktivita je zajištěna požadavkem na úpravu podmínek podání zásilek na straně podací pošty.

#### Detailní specifikace

- i. Na základě periodicky obdrženého souboru od Objednatele pracovníci Poskytovatele vyfiltrují pohledávky starší pěti (5) dní; a
- ii. v CRM vyhledají příslušného zákazníka, respektive jeho kontaktní údaje a na tyto zašlou e-mailovou notifikaci o neuhrazené dlužné částce;

- iii. na základě periodicky obdrženého souboru pracovníci Poskytovatele vyfiltrují pohledávky starší dvaceti (20) dní; a
- iv. v CRM vyhledají příslušného zákazníka, respektive jeho kontaktní údaje [REDACTED] a na tyto zašlou e-mailovou notifikaci o neuhrazené dlužné částce a s informací, že od této chvíle byla zablokována možnost podání zásilek bezhotovostní formou (na dluh = umožněno jen podání v hotovosti do doby uhrazení dlužné částky); a
- v. dle smluvních informací o místě podání (uvedených v parametrech smluv v GES [REDACTED] [REDACTED] kontaktují prostřednictvím e-mailu příslušné podací pošty se žádostí o změnu způsobu úhrady podání zásilek na hotovostní formu;
- vi. v případě, že pohledávka již není v budoucí sestavě evidována (byla uhrazena), požádají pracovníci Poskytovatele příslušné podací pošty, umožňuje-li to smlouva, prostřednictvím e-mailu o opětovnou změnu úhrady podání na bezhotovostní formu;
- vii. odesláním e-mailové notifikace o neuhrazené dlužné částce dle čl. 2 písm. f) odst. iv. této Přílohy č. 1 Smlouvy činnost Poskytovatele spočívající ve vymáhání dané pohledávky končí.

#### Doplňující informace

- i. Soubor pohledávek bude Poskytovateli zpřístupněn prostřednictvím sdíleného úložiště;
- ii. v případě, že v CRM není uveden kontakt na zákazníka, dohledá jej Poskytovatel v GES [REDACTED]
- iii. v případě, že v GES není dohledán elektronický kontakt na zákazníka, dohledá jej Poskytovatel prostřednictvím internetu;
- iv. není-li dohledán kontakt na intranetu, zašle Poskytovatel zákazníkovi notifikaci o prodlžení na korespondenční adresu uvedenou ve smlouvě;
- v. kontakt na podací pošty Poskytovatel vyhledá prostřednictvím aplikace kontaktů ČP;
- vi. Poskytovatel vytvoří závazné vzory notifikací o neuhrazených dlužných částkách, a předá je Objednateli k odsouhlasení;
- vii. informaci o pozastavení podání v bezhotovostní formě Poskytovatel neprodleně zaeviduje v CRM (Úloha [REDACTED])

#### **g) Zavedení zákazníků / modifikace parametrů do aplikací ČP – externí (POL a API)**

##### Souhrnný popis

Na základě požadavku na zavedení / modifikaci služby je zákazník Poskytovatelem „zaveden“ do aplikace Podání Online (aplikace sloužící k zadání informací o podávaných zásilkách) nebo / a API.

Zákazníkům je též poskytnuta konzultační asistence v případě netechnických dotazů týkajících se práce v aplikaci.

##### Detailní specifikace



- i. Na základě přijatého požadavku zadá pracovník Poskytovatele údaje o zákazníkovi, produktech, cenách a formě úhrady (viz smluvní údaje) do excelového / word formuláře [REDACTED]
- ii. Formulář prostřednictvím e-mailu zašle na specifikovanou emailovou adresu ČP.

#### Doplňující informace

- i. V případě prvního použití aplikace POL Poskytovatel zákazníkovi předá zjednodušený návod k aplikaci a zákazníka s aplikací zběžně seznámí [REDACTED]
  - ii. v případě technických dotazů Poskytovatel zákazníka odkáže na helpdesk POL ČP;
  - iii. pracovníkům Poskytovatele Objednatel poskytne videonávody pro práci v aplikaci;
  - iv. pracovníci Poskytovatele získají od Objednatele školení pro práci v POL;
- h) Zavedení zákazníků do interních aplikací ČP (T&T, ELBD)**

#### Souhrnný popis

Aktivita vyplývá z požadavku zákazníka / smluvní potřeby na přidělení technologického čísla v systému T&T, který je zaslán formulářem na příslušné pracoviště ČP a stejně tak na přidělení služeb Bezdokladové dobírky.

#### Detailní specifikace

- i. Žádost o Technologické číslo (TČ)
  - [REDACTED] v rámci tvorby konkrétní smlouvy v aplikaci GES Poskytovatel vygeneruje žádost o přidělení technologického čísla [REDACTED]
  - takto vygenerovanou žádost Poskytovatel zašle na předem vyspecifikovaný e-mail, kde je technologické číslo přiděleno;
  - přidělené technologické číslo obdržené e-mailem Poskytovatel následně vepíše do vytvářené smlouvy.
- ii. Žádosti o přidělení služby bezdokladové dobírky
  - v rámci tvorby konkrétní smlouvy v GES Poskytovatel vygeneruje žádost o přidělení služby Bezdokladová dobírka k vybranému technologickému číslu [REDACTED];
  - formulář žádosti o povolení Bezdokladové dobírky je vytvořen ve 2 vyhotoveních, které musí být podepsáno ze strany zákazníka (Poskytovatel mu je zašle poštou na korespondenční adresu). Poskytovatel následně jedno z paré přiloží k podepsané smlouvě a druhé zašle na stanovené pracoviště ČP, kde je na jeho základě služba povolena;



- přidělení služby Bezdokladové dobírky Poskytovatel oznámí prostřednictvím emailu na příslušnou podací poštu pro povolení této služby v rámci podání na dané podací poště;

#### Doplňující informace

- i. Pokud jsou technologické číslo nebo služba Bezdokladové dobírky využívány prostřednictvím Podání Online, uvede tuto informaci Poskytovatel v excelovém formuláři (kterým je zákazníkovi zřízen přístup do Podání online), který zašle na předem specifikovaný e-mail.

#### **i) Kalkulace zákaznických cen vybraných produktů (RIPM, OP, DRNPNB)**

##### Souhrnný popis

Na základě objemu a parametrů poptávaných produktů, jsou při dosažení určitých objemů, tyto zadávány pracovníkem Poskytovatele do kalkulátorů pro stanovení speciálních zákaznických cen.

##### Detailní specifikace

- i. Na základě telefonického / e-mailového požadavku Poskytovatel zadá vstupní parametry kalkulace do excelového kalkulátoru pro zjištění individuální zákaznické ceny [REDACTED];
- ii. kalkulátor neumožňuje při zadání shodných kritérií stanovit různé ceny (ČP měří všem zákazníkům při zadání shodných kritérií shodně);
- iii. výsledná cena je telefonicky / zabezpečeným emailem předána zákazníkovi k akceptaci / odmítnutí, kdy:
  - v případě odmítnutí Poskytovatel zákazníkovi nabídne uzavření smlouvy za ceníkové ceny; nebo
  - v rámci upřesnění dojde k přehodnocení některých vstupních kritérií ze strany zákazníka, tedy se opětovně vypočítá cena pomocí kalkulátoru; nebo[REDACTED] v případě akceptace ceny Poskytovatel parametry uvede do smlouvy / dodatku [REDACTED]

##### Doplňující informace

- i. Minimální objemy pro kalkulace cen jednotlivých produktů, budou spolu s dalšími informacemi sděleny pracovníkům Poskytovatele v rámci školení na používání těchto kalkulátorů;
- ii. parametry kalkulace jako i údaje o zákazníkovi Poskytovatel eviduje do excelového souboru pro budoucí analýzu, respektive pro vyhodnocení smluvního plnění [REDACTED]

#### **j) Zjištění kapacity podací pošty**

#### Souhrnný popis

Umožnění podání zákazníka na vybrané pobočce ČP je podmíněno telefonickým prověřením jejich kapacit ze strany pracovníka Poskytovatele.

#### Detailní specifikace

- i. Na základě požadavku zákazníka Poskytovatel u místně příslušné podací pošty ověří kapacita (možnost) podání zásilek;
- ii. v případě, že kapacita není k dispozici, Poskytovatel ověří kapacitu další nejbližší místně příslušné podací pošty a tu zákazníkovi nabídne k využití pro podání zásilek;

#### Doplňující informace

- i. Dojednané podací pošty se uvedou ve smlouvě [REDACTED]
- ii. Kontakty na podací pošty se dohledávají pomocí elektronického telefonního seznamu.

#### **k) Zjištění svozých kapacit podací pošty**

#### Souhrnný popis

Umožnění svozu zásilek zákazníka na vybranou pobočku ČP je podmíněno telefonickým prověřením jejich kapacit ze strany pracovníka Poskytovatele.

#### Detailní specifikace

- i. Na základě požadavku zákazníka Poskytovatel místně příslušné svozové pošty ověří kapacitu (možnost) svozu zásilek;
- ii. v případě, že kapacita není k dispozici, Poskytovatel ověří kapacitu další nejbližší místně příslušné svozové pošty a tu zákazníkovi nabídne k využití pro svoz zásilek.

#### Doplňující informace

- i. Dojednané svozové pošty se uvedou ve smlouvě [REDACTED]
- ii. Kontakty na svozové pošty se dohledávají v předané excelové tabulce.

#### **l) Ověření bonity zákazníka v aplikaci CRIBIS**

#### Souhrnný popis

V případě uzavírání nebo aktualizace smlouvy je požadováno po Poskytovateli ověření bonity zákazníka v aplikaci CRIBIS. Případně po domluvě s Objednatelům v obdobné aplikaci poskytující shodné údaje jako aplikace CRIBIS. Přístup k aplikaci CRIBIS či obdobné aplikaci k ověření bonity si Poskytovatel zajistí sám na své náklady po celou dobu plnění Smlouvy.



### m) **Reklamacce faktury (chybná částka, neobdržení faktury)**

#### Souhrnný popis

V případě zákazníkem tvrzeného rozporu obsahu faktur (výše / rozsah) se skutečností Poskytovatel nejprve ověří objem podání s příslušnou podací poštou. V případě potvrzení rozporu je v kooperaci s příslušnou úctárnou vyhotoven opravný daňový doklad.

#### Detailní specifikace

- i. Na základě přijaté reklamacce faktury z důvodu na faktuře uvedeného množství zásilek, nebo výše faktury Poskytovatel:
  - e-mailem ověří skutečně podané množství zásilek / nastavenou zákaznickou cenu na příslušné podací poště;
  - a/nebo e-mailem ověří množství zásilek uvedených na faktuře dotazem na místně příslušnou úctárnu;
- ii. v případě, že je reklamacce oprávněná, zašle Poskytovatel na místně příslušnou úctárnu e-mailový požadavek, který mj. obsahuje vyplněný formulář „požadavek na vystavení opravného daňového dokladu odběrateli (ODD\_A) schválený oprávněnou osobou ČP, kterou stanovuje vnitřní předpis ČP, na vytvoření opravného daňového dokladu, který je pak zákazníkovi zaslán příslušnou úctárnou;
- iii. v případě, že je reklamacce neoprávněná, Poskytovatel reklamaci zamítne.

#### Doplňující informace

- i. Seznam a kontakty místně příslušných úctáren obdrží Poskytovatel od Objednatele;
- ii. kontakt na podací poštu Poskytovatel dohledá v aplikaci telefonního seznamu.

### n) **Reklamacce zásilek – poškození**

#### Souhrnný popis

V případě stížnosti na poškození zásilky v procesu přepravy pracovník Poskytovatele zákazníka odkáže na reklamační formulář na webu ČP, nebo na podání stížnosti na příslušné podací poště.

### o) **Reklamacce distribuce RIPM**

#### Souhrnný popis

V případě reklamacce distribuce letáků zákazníkem je Poskytovatelem zaslána stížnost k prověření na příslušné pracoviště ČP.

#### Detailní specifikace

- i. Zákazník vznesl na Callcentrum požadavek na reklamaci prostřednictvím e-mailu, v kterém doloží rozporované oblasti roznosu letáků (ulice / obec, kde nedošlo k distribuci). Současně předá zakázkový list a distribuční plán;
- ii. Poskytovatel dle PSČ reklamovaných lokalit dohledá pracoviště ČP (DÚS) na které zašle předmět reklamace (reklamované oblasti) a zakázkový list a distribuční plán;
- iii. DÚS ověří kvalitu roznosu a v případě kvality nižší než 90 % předá Poskytovateli objem nedistribovaných kusů letáků;
- iv. dle objemu nedistribovaných letáků a ceny za 1 ks distribuce letáku uvedeného ve smlouvě, stanoví Poskytovatel výši kompenzace;
- v. Poskytovatel zašle na místně příslušnou účtárnu e-mailový požadavek, který mj. obsahuje vyplněný formulář „požadavek na vystavení opravného daňového dokladu odběrateli (ODD\_A) schválený oprávněnou osobou ČP, kterou stanovuje vnitřní předpis ČP, na vystavení opravného daňového dokladu, který je pak zákazníkovi zaslán příslušnou účtárnou.

#### Doplňující informace

- i. Kontakt na DÚS je Poskytovatelem dohledán prostřednictvím aplikace telefonního seznamu;
- ii. kontakt na provozní účtárnu je Poskytovatelem dohledán v předaném excelovém souboru,
- iii. reklamace je Poskytovatelem zaevidována do CRM prostřednictvím úloh na kartě Činnosti u konkrétního zákazníka [REDACTED]

#### **p) Prvotní nastavení mechanismu objednávek adresních štítků**

#### Souhrnný popis

Podpora zákazníků s vysvětlením mechanismu objednávek adresních štítků.

#### Detailní specifikace

- i. Zákazník požádá o prvotní objednání adresních štítků. Pracovník Poskytovatele od zákazníka zjistí specifika objednávky (typ a množství štítků) a adresní údaje (kam mají být štítky doručeny – adresa zákazníka / podací pošta);
- ii. pracovník Poskytovatele zadá zjištěné údaje do excelového formuláře a tento zašle na e-mail zákazníka [REDACTED]
- iii. zákazník zašle objednávku (formulář) na e-mail, který je uveden v objednávce (příslušný email se zobrazí po zadání doručovacího PSČ);

#### Doplňující informace

- i. V rámci školení budou pracovníci Poskytovatele proškoleni na specifika a varianty adresních štítků;

#### **q) Správa výplatních strojů (otisk, zůstatky, ukončení, kredit)**

### Souhrnný popis

Podpora zákazníků při správě aktivit týkajících se výplatních strojů.

- Zajištění „razítka“ pro otisk zásilek.
- Ve spolupráci s regionálním obchodním oddělením zjištění stavu / zůstatku (kreditu) výplatního stroje.
- Ukončení využití výplatního stroje (vyřazovací formulář, zaúčtování zůstatku (kreditu)).

### Detailní specifikace

- i. V rámci uzavírání smlouvy si zákazník vybere prodejce / pronajímatele výplatního stroje (PVS), s kterým si domluví vzhled otisku výplatního stroje;
- ii. zástupce PVS zašle Callcentru návrh otisku ke schválení;  
[redacted] pracovník Poskytovatele dle Přílohy č. 8 Základních poštovních podmínek platných k 1.1.2023 (strana 120 – 128) otisk schválí, případně zamítne, respektive v rámci uzavírané smlouvy přiřadí schválený otisk jako číslivatelnou přílohu smlouvě [redacted]
- iv. v pravidelných periodách, obvykle 1x ročně, dochází ke kontrolám zůstatku kreditu na VS, tedy pracovník Poskytovatele obdrží od pracovníka Objednatele zůstatky VS ve formě excelové tabulky a u zákazníka telefonicky / e-mailem ověří aktuální stav, tento následně doplní a zašle zpět pracovníkovi Objednatele;
- v. V případě rušení výplatního stroje se ukončí smlouva, kdy v rámci této aktivity vyzve pracovník Poskytovatele delegovaného pracovníka Objednatele, který spolu se zástupcem PVS a zákazníka zaeviduje zůstatek kreditu u VS, a tuto informaci předá dalším útvarům ČP. Současně informuje pracovníka Poskytovatele, že tato aktivita proběhla a smluv je možné ukončit.

### **r) Tvorba a aktualizace knowledge base**

#### Souhrnný popis

Na základě kontaktu se zákazníkem může docházet k rozšiřování nebo revizi znalostní báze projednávaných aktivit. Projednávání rozšíření nebo revize znalostní báze je vždy za účasti Objednatele, a to na základě pravidelných sdílení zkušeností Poskytovatele a Objednatele.

#### Detailní specifikace

- i. Veškeré pracovní postupy jsou Poskytovatelem popsány v předaných návodech, které jsou součástí Smlouvy;
- ii. dílčí a operativní informace jsou evidovány v rámci knowledge base;
- iii. v případě, že pracovník Poskytovatele nezná odpověď na zákazníkův dotaz, prověří existenci odpovědi v knowledge base;
- iv. v případě, že informace v knowledge base uvedena není, je kontaktován delegovaný pracovník Objednatele pro zajištění odpovědi;
- v. odpověď je zaevidována Poskytovatelem do knowledge base.

#### Doplňující informace

- i. Knowledge base je Poskytovatelem evidována minimálně v rozsahu – kategorie informace, subkategorie informace, název informace, detailní popis informace, poznámka, jméno pracovníka Poskytovatele, který informaci zaznamenal.

#### s) **Reporting a evidence provedených aktivit**

##### Souhrnný popis

Evidence a zajištění online přístupu k datům provedených aktivit v rozsahu, pracovníka Poskytovatele, který danou aktivitu vykonal, kdy (datum a čas) a s jakým výsledkem byla aktivita vykonána.

##### Detailní specifikace

- i. Pracovníci Poskytovatele provádí aktivity spojené s péčí o zákazníky (i potenciální) zejména prostřednictvím telefonu / e-mailu;
- ii. systémy Callcentra evidují tyto aktivity v rozsahu – kdo (operátor), s kým (e-mail / telefon), kdy, co (kategorie požadavku) řešil a tyto ukládá pro budoucí reporting. Dále pak, po jak dlouhé době se zákazník dovolal nebo získal response na e-mail.

##### Doplňující informace

- i. Evidence a reportování aktivit se nevztahuje na aktivity provedené v CRM a GES;
- ii. Evidované informace jsou Poskytovatelem periodicky (týdenně) nebo online sdíleny s Objednatelem.

#### t) **Požadavky Objednatele na SLA**

##### Souhrnný popis

Stanovení kritérií, respektive reakční doby na vyřešení zákaznických požadavků

##### Detailní specifikace

- i. Poskytovatel je povinen vyřídit všechny požadavky zákazníka (např. požadavky na uzavření smlouvy apod.) do 2 pracovních dnů ode dne, kdy je Poskytovatel obdržel (do termínu není započítán reakční čas odborných útvarů ČP);
- ii. Poskytovatel je povinen, aby byl v 97 % případů za měsíc zajištěn příjem telefonního hovoru do 10 minut (maximální doba čekání ve frontě).

##### Doplňující informace

- i. SLA akvizčních aktivit a aktivit plynoucích z kampaní budou řešena v rámci jednotlivých požadavků Objednatele, které budou s Poskytovatelem předem konzultovány.



- u) **Školení pracovníků Poskytovatele dle požadavků Objednatele. Část školení může probíhat na pracovištích ČP.**

Detailní specifikace

- i. Komplexní školení pracovníků Poskytovatele v rozsahu práce v jednotlivých aplikacích (GES, CRM) a seznámení s jednotlivými procesy a rozsahy všech agend proběhne v rámci úvodního školení před samotným spuštěním Callcentra;
  - ii. v průběhu standardní činnosti Callcentra, v případě změny procesů, produktů a služeb způsobené Objednatelem bude prováděno průběžné školení pracovníků Poskytovatele;
  - iii. školení všech agend a úkolů proběhne vždy jen jednou pro vybrané pracovníky Poskytovatele s tím, že proškolení pracovníci Poskytovatele budou dále znalosti distribuovat mezi ostatní pracovníky Poskytovatele v kvalitě a obsahu předaných znalostí Objednatelem
  - iv. v případě žádosti Poskytovatele o školení nad rámec bodu i. až iii. bude toto Poskytovateli zpoplatněno částkou 1000 Kč / hodinu;
  - v. na základě požadavků Objednatele bude docházet k ad-hoc školením z důvodu modifikace služeb ČP či jiných důvodů.
- v) **Pořízení a uložení telefonních nahrávek hovorů a jejich zpřístupnění pracovníkům Objednatele**

Detailní specifikace

- i. Každý hovor je ukládán do systému Poskytovatele minimálně po dobu 1 měsíce a nejdéle po dobu 6 měsíců;
- ii. Poskytovatel je povinen před započítím hovoru volajícího/volaného poučit o tom, že hovor bude nahráván;
- iii. Na žádost Objednatele Poskytovatel daný záznam předá pracovníkům Objednatele do 1 pracovního dne od vznesení požadavku.

w) **Účast zástupce Poskytovatele na poradách Objednatele a účast zástupce Objednatele na poradách Poskytovatele**

Detailní specifikace

- i. Na týdenní / měsíční bázi je zástupce Poskytovatele se povinen účastnit společných porad s Objednatelem, a to na základě uskutečněné výzvy zástupcem Objednatele.

x) **Podněty na zlepšení služeb a servisu**

Detailní specifikace

- i. Poskytovatel za účelem spolupráce na neustálém vylepšování poskytovaných služeb Callcentra zaeviduje připomínky obdržené od zákazníků ke kvalitě poskytovaných služeb dle níže uvedeného bodu;
- ii. Připomínky budou Poskytovatelem evidovány v excelové podobě a 1x měsíčně zasílány na delegovaného pracovníka Objednatele.

y) **Návrh a spolupráce při tvorbě callscriptů**

Detailní specifikace

- i. Na základě realizovaných školení a seznámení s prováděnou agendou Poskytovatel navrhne Objednateli callscripty;
- ii. Callscripty budou Poskytovatelem nasazeny po písemném schválení (např. e-mailem) ze strany Objednatele;
- iii. v případě identifikované potřeby modifikace callscriptů jsou tyto Poskytovatelem projednány se zástupcem ČP a po jeho odsouhlasení dojde k jejich nasazení / modifikaci z úrovně Poskytovatele.

z) **Převody zákazníků mezi Smluvními stranami**

Souhrnný popis

S ohledem na proměnlivou výši výnosů zákazníků může/bude docházet k jejich převodu mezi Poskytovatelem a Objednatelem, a to i obráceně.

Detailní specifikace

- i. Na základě periodického zhodnocení zákazníků Callcentra ze strany Objednatele, dojde v případě překročení roční výnosové hranice ve výši 100 tis. Kč, k převodu zákazníka od Poskytovatele k Objednateli. Převod zajistí Objednatel a o této informaci vyrozumí Poskytovatele. Tato aktivita nebude mít vliv do spravovaných plánovaných výnosů ze strany Poskytovatele (výnosy převedených zákazníků jí i nadále budou uznávány do plnění plánu výnosů);



Konverzní tabulka názvů dokumentací uvedených v příloze č. 1 a skutečným názvem souborů:

Zkrácený název příručky (ve znění Přílohy č. 1)	Název příručky	Název souboru
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

