

PREAMBULE

1. Tato smlouva je uzavírána na základě a v souladu s výsledky zadávacího řízení na realizaci veřejné zakázky s názvem „Telekomunikační služby v síti operátora mobilních telefonů GSM - hlasové telefonní a datové služby 2023“, které bylo objednatelem jako zadavatelem této veřejné zakázky konáno v režimu ZZVZ.
2. Zadávací podmínky a nabídka poskytovatele, kterou podal jako účastník zadávacího řízení, jsou závazné a jsou součástí této smlouvy, i když v ní nejsou výslovně uvedeny. Plnění této smlouvy se řídí také nabídkou poskytovatele, kterou předložil v zadávacím řízení (dál jen „nabídka“).
3. Poskytovatel v návaznosti na svoji účast a úspěch v předmětném zadávacím řízení prokázal a pro potřeby této smlouvy dále prohlašuje, že má veškeré odborné a věcné předpoklady pro poskytování služeb dle této smlouvy a předmětné služby má zájem pro objednatele za podmínek uvedených v této smlouvě poskytovat.
4. Smluvní strany berou na vědomí, že veškeré úkony ve vztahu k této smlouvě musejí být vždy v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ. Smluvní strany zejména nejsou oprávněny učinit ve smlouvě takové změny, které by byly v rozporu s § 222 ZZVZ.
5. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy, případně později uzavřené dodatky.

Článek 1 Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat mobilní telekomunikační služby prostřednictvím sítě mobilního operátora pro objednatele v objemu a rozsahu specifikovaném touto smlouvou a jejími přílohami, a současně závazek objednatele uhradit poskytovateli smlouvenou cenu, to vše za podmínek a v souladu s touto smlouvou. Součástí plnění je též zajištění veškerých činností souvisejících s poskytováním požadovaných služeb, a to min. na celém území České republiky, resp. v zahraničí dle specifikace služeb položky „Volání do zahraničí“ a položky „Volání v zahraničí (roaming)“.
2. Poskytováním telekomunikačních služeb prostřednictvím sítě mobilního operátora se rozumí zejména poskytování mobilních telekomunikačních služeb v dále uvedeném rozsahu:
 - zajištění mobilních hlasových služeb,
 - zajištění mobilních datových služeb,
 - maximální dostupnost a spolehlivost služby,
 - zajištění potřebného rozsahu telefonních čísel,
 - zabezpečení zákaznické podpory,
 - převod stávajících telefonních čísel,
 - dodávky a obměny mobilních telefonů, jejich příslušenství a datových koncových zařízení.
3. Předmět smlouvy a technické podmínky jejího plnění jsou v podrobnostech uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy.
4. Soupis služeb a jednotkových cen, v němž jsou uvedeny jednotlivé požadované služby a jednotkové ceny poptávaného plnění, jsou v podrobnostech uvedeny v Příloze č. 2 této smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen zabezpečit, resp. garantovat dostupnost maximálního objemu poptávaných služeb, který je vyjádřen v Příloze č. 2 této smlouvy ve sloupci „Maximální počet jednotek za měsíc“. Objednatel není povinen maximální objem poptávaných služeb využít, přičemž poskytovateli nevzniká vzhledem k takto nevyužitému plnění žádný nárok na úhradu či jinou kompenzaci.

6. Objednatel očekává, že v průběhu plnění dle této smlouvy dojde k naplnění předpokládaného objemu poptávaných služeb, který je vyjádřen v Příloze č. 2 této smlouvy ve sloupci „Předpokládaný počet jednotek za měsíc“. Objednatel není povinen předpokládaný objem poptávaných služeb využít, přičemž poskytovateli nevzniká vzhledem k takto nevyužitému plnění žádný nárok na úhradu či jinou kompenzaci.
7. Podkladem pro úhradu za plnění poskytnuté poskytovatelem je objem skutečně užitých služeb. Poskytovateli nevzniká právní nárok na úhradu jiného rozsahu plnění.

Článek 2 **Další podmínky**

1. Poskytovatel zahájí poskytování služeb po uveřejnění smlouvy v registru smluv v souladu s podmínkami stanovenými v Příloze č. 1 této smlouvy.
2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou **38 měsíců** ode dne účinnosti této smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje na základě písemného požadavku objednatele informovat bez zbytečného odkladu objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran a zejména o skutečnostech, které mohou být významné pro rozhodování objednatele ve věcech této smlouvy.
4. Poskytovatel je vždy povinen při poskytování plnění dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí a v souladu se svými povinnostmi stanovenými touto smlouvou a v souladu s příslušnými právními předpisy.
5. Poskytovatel se zavazuje svou činnost uskutečňovat v souladu se zájmy objednatele a při veškeré své činnosti dbát na dobré jméno objednatele a nedopustit se jednání, které by mohlo dobré jméno objednatele jakkoliv ohrozit nebo poškodit.
6. Poskytovatel se zavazuje uhradit objednateli veškerou škodu, která mu vznikne při realizaci této smlouvy v případě, že poskytované plnění se ukáže být nedostatečné, neúplné a/nebo v rozporu s touto smlouvou či s právními předpisy. Pro tento případ má objednatel právo od této smlouvy odstoupit. Výše uvedená odpovědnost za škodu poskytovatele se neuplatní v situacích, které jsou stanoveny § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.
7. Poskytovatel tímto prohlašuje, že mu nejsou známy žádné okolnosti, které by bránily uzavření této smlouvy a plnění závazků z ní vyplývajících.
8. Reklamace bude probíhat v souladu se zákonem o elektronických komunikacích.
9. Poskytovatel prohlašuje, že má veškerá povolení a/nebo souhlasy či jakákoliv jiná rozhodnutí nezbytná pro řádné plnění jeho povinností vyplývajících z této smlouvy.
10. Poskytovatel tímto prohlašuje, že s ním nebylo zahájeno insolvenční řízení, není v úpadku, ani nelze dle jeho informací tyto skutečnosti očekávat.
11. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel na shora uvedené prohlášení a závazky spoléhá a bere je do úvahy při uzavírání této smlouvy.
12. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění závazků poskytovatele.
13. Objednatel poskytne poskytovateli veškerou součinnost, která se v průběhu plnění závazků poskytovatele dle této smlouvy projeví jako potřebná pro toto plnění.
14. Objednatel má právo kdykoliv kontrolovat průběh poskytování služeb a poskytovatel je povinen toto právo objednateli bez odkladu zajistit.
15. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat každou smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících

s plněním této smlouvy. Případná změna oprávněné osoby musí být bez zbytečného odkladu písemně oznámena druhé smluvní straně. Pro účely této smlouvy se má za to, že Oprávněnými osobami jsou následující osoby:

Za objednatele:

- a) [redacted] Technik mobilních telekomunikací
[redacted]
- b) [redacted] Vedoucí oddělení ICT
[redacted]

Za poskytovatele: [redacted]

16. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou prodlením druhé Smluvní strany s jejím vlastním plněním.
17. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále že by v době vzniku takovou překážku předvíдалa. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti a/nebo vznikla z důvodů jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.
18. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
19. Pokud v době trvání této smlouvy vzniknou u poskytovatele nové služby, je smluvními stranami výslovně ujednáno, že tyto nebudou objednateli nabízeny ani fakturovány za běžné koncové/maloobchodní ceny, ale za podmínek odpovídajícími typu již existující služby sjednané v této smlouvě. Takové plnění musí být sjednáno vždy též v souladu se zákonem, zejména se ZZVZ.
20. Poskytovatel se zavazuje informovat objednatele o všech změnách, nových skutečnostech a jiných opatřeních, které se objednatele ve vztahu k plnění dle této smlouvy bezprostředně dotknou, a to alespoň 1 měsíc před účinností takových změn.

Článek 3 Cena

1. Cena za plnění dle této smlouvy je stanovena jako součin jednotkové ceny, platné pro příslušnou část plnění, a počtu jednotek objednatel poptaných a poskytovatelem skutečně poskytnutých za dané fakturační období.
2. Jednotkové ceny platné pro příslušné části plnění jsou uvedeny v Příloze č. 2 této smlouvy.
3. Jednotkové ceny dle Přílohy č. 2 této smlouvy jsou konečné, úplné, závazné a nejvýše přípustné, jsou v nich započteny veškeré náklady, rizika, bonusy, slevy a další vlivy po celou dobu plnění dle této smlouvy. Poskytovatel garantuje objednateli smluvené jednotkové ceny po celou dobu plnění dle této smlouvy v celém jejím rozsahu (objemu). V ceně jsou již započteny také veškeré úpravy poskytování služeb dle této smlouvy

související s jakýmkoliv zákonnými požadavky v návaznosti na přijaté legislativní změny.

4. Jednotkové ceny dle Přílohy č. 2 této smlouvy již v sobě zahrnují veškerá plnění, ke kterým je poskytovatel povinen dle této smlouvy a jejích Příloh.
5. Jednotkové ceny dle Přílohy č. 2 této smlouvy je možno změnit pouze v souvislosti se změnou sazeb DPH dle platných a účinných právních předpisů České republiky. Z jakýchkoliv jiných důvodů nesmí být závazné jednotkové ceny v průběhu plnění dle této smlouvy měněny.
6. Daň z přidané hodnoty bude vypočtena dle příslušných právních předpisů České republiky.
7. Poskytovatel je oprávněn max. 1 x ročně, nejdříve však po uplynutí 2. roku účinnosti této smlouvy, požadovat navýšení smluvní ceny za poskytování mobilních telekomunikačních služeb prostřednictvím sítě mobilního operátora uvedené v článku 1 této smlouvy, a to s ohledem na průměrnou roční míru inflace oficiálně vyhlášenou Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok, pokud průměrná roční míra inflace za sledované období překročí (vzroste) hranici 3%, a to o tolik procent, o kolik inflace přesáhne 3%. Za sledované období se považuje kalendářní rok. Takováto změna ceny musí být učiněna písemnou dohodou obou smluvních stran, která se stane dodatkem k této smlouvě.
8. Objednatel je oprávněn max. 1 x ročně, nejdříve však po uplynutí 2. roku účinnosti této smlouvy, požadovat snížení smluvní ceny za poskytování mobilních telekomunikačních služeb prostřednictvím sítě mobilního operátora uvedené v článku 1 této smlouvy, a to s ohledem na průměrnou roční míru inflace oficiálně vyhlášenou Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok, pokud se průměrná roční míra inflace za sledované období sníží (poklesne), a to o tolik procent, o kolik se inflace sníží k hranici 3%. Za sledované období se považuje kalendářní rok. Takováto změna ceny musí být učiněna písemnou dohodou obou smluvních stran, která se stane dodatkem k této smlouvě.
9. Jestliže se poskytovatel stane plátcem daně z přidané hodnoty až v průběhu plnění smlouvy, platí, že jednotková cena dle Přílohy č. 2 této smlouvy v sobě již daň z přidané hodnoty zahrnuje. Poskytovatel nemá vůči objednateli nárok na další plnění nad rámec jednotkové ceny uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.
10. Poskytovateli nevzniká nárok na jiné plnění, než které bylo objednatelem poptáno a poskytovatelem poskytnuto v souladu s touto smlouvou.

Článek 4 Platební podmínky

1. Vyúčtování úhrady za skutečně poskytnuté služby bude probíhat jednou měsíčně vždy zpětně za příslušný kalendářní měsíc na základě daňového dokladu (dále jen „faktura“) vystaveného poskytovatelem. Faktura musí být doručena objednateli na fakturační adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, a to nejpozději do patnáctého dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byly služby poskytnuty.
2. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené příslušnými právními předpisy České republiky.
3. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě patnácti dnů ode dne jejího doručení poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přerušuje doba splatnosti této faktury a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury objednateli. **Lhůta splatnosti řádně vystavené faktury je 30 dní ode dne jejího doručení objednateli.** Faktura se vždy platí v české měně

bankovním převodem na účet druhé Smluvní strany. Povinnost objednatele plnit řádně a včas je splněna odesláním příslušné částky na účet poskytovatele.

4. Smluvní strany se výslovně a neodvolatelně dohodly, že poskytovatel je oprávněn započíst jakékoliv své pohledávky za objednatelem proti pohledávkám objednatele za poskytovatelem vyplývajících z této smlouvy pouze na základě vzájemné písemné dohody
5. Pro případ, že poskytovatel je, nebo se od data uzavření smlouvy do dne uskutečnění zdanitelného plnění stane na základě rozhodnutí správce daně „nespolehlivým plátcem“ ve smyslu ustanovení § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, ve znění pozdějších předpisů, souhlasí poskytovatel s tím, že mu objednatel uhradí cenu plnění bez DPH a DPH v příslušné výši odvede za nespolehlivého plátce přímo příslušnému správci daně. V souvislosti s tímto ujednáním nebude poskytovatel vymáhat od objednatele část z ceny plnění rovnající se výši odvedeného DPH a souhlasí s tím, že tímto bude uhrazena část jeho pohledávky, kterou má vůči objednateli, a to ve výši rovnající se výši odvedené DPH.
6. Poskytovatel rovněž souhlasí s tím, že v případě, že bude požadovat úhradu (zcela nebo zčásti) bezhotovostním převodem na jiný účet než je účet, který je zveřejněn správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 109 zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, ve znění pozdějších předpisů), uhradí mu objednatel cenu plnění bez DPH a DPH v příslušné výši odvede přímo příslušnému správci daně. V souvislosti s tímto ujednáním nebude poskytovatel vymáhat od objednatele část z ceny plnění rovnající se výši odvedeného DPH a souhlasí s tím, že tímto bude uhrazena část jeho pohledávky, kterou má vůči objednateli, a to ve výši rovnající se výši odvedené DPH.
7. Poskytovatel před uzavřením této smlouvy přezkoumal a prověřil možnosti a podmínky poskytování služeb dle této smlouvy a potvrzuje, že poskytování předmětu plnění dle této smlouvy lze za ceny uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy a za stanovených podmínek provést tak, aby spolehlivě sloužily požadovanému účelu.

Článek 5 Sankce

1. V případě, že poskytovatel v rozporu se svými povinnostmi dle čl. 2 této smlouvy nezahájí poskytování služeb ve smyslu čl. 1 této smlouvy, má objednatel právo na uhrazení jednorázové smluvní pokuty ve výši 1.000.000,- Kč. Objednatel má v tomto případě právo od této smlouvy odstoupit.
2. V případě, že poskytovatel v rozporu se svými povinnostmi dle čl. 2 této smlouvy nezahájí nebo neprovede migraci ve lhůtě stanovené v čl. 7.3 Přílohy č. 1 této smlouvy, upravuje náhradu při zpoždění s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu § 34, odst. 11 zákona č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích). Konkrétní výši paušální náhrady stanoví prováděcí právní předpis, vyhláška č. 529/2021 Sb., Vyhláška o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu.
3. V případě, že ze strany poskytovatele nebude plnění poskytováno ve smluveném rozsahu a kvalitě, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý, byť započatý, den prodlení s poskytováním plnění ve smluveném rozsahu a kvalitě.
4. Smluvní pokuty uvedené v bodu 1, 2 a 3 článku 5 této smlouvy budou uplatněny nejdříve za 120 dní ode dne účinnosti smlouvy, ale pouze v případě nezahájení činnosti ve vztahu k pokrytí vnitřních prostor.

5. Smluvní pokuta je splatná na základě doručení faktury vystavené objednatelem. Faktura musí obsahovat náležitosti dle příslušných právních předpisů a její splatnost je sedm dní ode dne jejího doručení poskytovateli.

Článek 6 Pojištění

1. Poskytovatel je povinen mít v platnosti a udržovat pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou objednateli či třetím osobám při výkonu podnikatelské činnosti poskytovatele, která je předmětem této smlouvy, s limitem pojistného plnění v minimální výši 10.000.000,- Kč.
2. Poskytovatel je povinen udržovat pojištění dle čl. 6 odst. 1 této smlouvy po celou dobu trvání této smlouvy. V případě porušení této povinnosti je objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit. Na žádost objednatele je poskytovatel povinen předložit objednateli dokumenty prokazující, že pojištění v požadovaném rozsahu a výši trvá. Pokud by v důsledku pojistného plnění nebo jiné události mělo dojít k zániku pojistného, k omezení rozsahu pojištěných rizik, ke snížení stanovené min. výše pojistného v pojištění, nebo k jiným změnám, které by znamenaly zhoršení podmínek oproti původnímu stavu, je poskytovatel povinen učinit příslušná opatření tak, aby pojištění bylo udrženo tak, jak je požadováno v tomto ustanovení.

Článek 7 Ochrana důvěrných informací a zpracování osobních údajů

1. Dle zákona o elektronických komunikacích má poskytovatel (podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací) ve vztahu k jednotlivým koncovým uživatelům, fyzickým osobám („subjektům údajů“ ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „obecné nařízení“)), kterými jsou zaměstnanci objednatele popř. jejich rodinní příslušníci, v souladu s "obecným nařízením" postavení správce osobních údajů a zavazuje se vykonávat všechny činnosti v souladu se zněním § 87 a § 88 zákona o elektronických komunikacích a "obecným nařízením".
2. V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů pro objednatele, poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu zákona č. 110/2019 sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOU“) a „obecného nařízení“. Pak je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu a čl. 28 odst. 3 „obecného nařízení“.
3. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy, pouze na základě pokynů objednatele a za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv objednatele vyplývajících z této smlouvy a ze ZZVZ, předávat zpracované osobní údaje objednateli, osobní údaje likvidovat.
4. Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů, zejména „obecným nařízením“ čl. 32 dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům.
5. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci zpracovávající osobní údaje byli v souladu s platnými právními předpisy zavázáni k mlčenlivosti a poučení o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
6. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.
7. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v

nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.

8. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:
 - a) mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
 - b) byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - c) jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - d) příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - f) smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
9. Pokud by poskytovatel, resp. jeho zaměstnanci nebo třetí osoby, které využije k plnění svých činností, porušili tyto své povinnosti, je poskytovatel povinen k náhradě škody a k úhradě smluvní pokuty ve výši 500 000,- Kč. Smluvní strany výslovně vylučují použití § 2050 občanského zákoníku.
10. Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.

Článek 8 Odstoupení od smlouvy

1. Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě jejího podstatného porušení ze strany poskytovatele. Za takové podstatné porušení bude považováno zejména jakékoliv porušení povinnosti poskytovatele vyplývající z této smlouvy a její nesplnění ani v dodatečně lhůtě poskytnuté ze strany objednatele. Objednatel se v této souvislosti zavazuje, že taková dodatečná lhůta bude vždy stanovena na základě povahy porušení a s přihlédnutím k možnostem poskytovatele, které lze k přihlédnutím ke všem okolnostem spravedlivě očekávat.
2. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany informací, náhrady škody a ustanovení týkajících se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že trvají i po odstoupení.
3. Jakýkoliv úkon vedoucí k ukončení této smlouvy musí být učiněn v písemné formě a je účinný okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně. Zákonné důvody nejsou shora uvedeným dotčeny.

Článek 9 Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem o elektronických komunikacích a s přihlédnutím k dalším právním předpisům, zejména ZZVZ.
2. Poskytovatel není oprávněn postoupit jakákoliv svá práva z této smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu objednatele, a to ani částečně. Jakékoliv jednání učiněné v rozporu s tímto ustanovením je neplatné.
3. Smluvní strany vynaloží veškeré úsilí, aby všechny spory, které vyplynou z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, byly urovnány především oboustrannou dohodou. Sdělení o existujících neshodách, případně rozporech se smlouvou, bude zasláno písemně doporučeným dopisem druhé straně.
4. Jestliže by po 30 dnech od zaslání dopisu podle předchozího odstavce této smlouvy smluvní strany nebyly schopny dohodou smluvní spor vyřešit, může jedna nebo druhá smluvní strana požádat, aby spor mezi smluvními stranami byl řešen spornou cestou v souladu s platnou právní úpravou ČR.

5. Poskytovatel si je vědom veřejnoprávního charakteru objednatele a povinností z toho plynoucích.
6. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele poskytovatel výslovně souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů (zejména zák. č.106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím v platném znění).
7. Tato smlouva o poskytování telekomunikačních služeb bude v souladu s § 219 zákona zveřejněna na profilu zadavatele včetně jejích změn a dodatků.
8. Dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv zveřejní objednatel tuto smlouvu včetně přílohy a případných dodatků v registru smluv. Zveřejnění bude provedeno za pomoci automatického strojového převodu textu.
9. Poskytovatel prohlašuje, že žádná informace uvedená v této smlouvě není předmětem obchodního tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku.
10. V případě, že je předmět plnění či jakákoliv jeho část plněna prostřednictvím poddodavatele, je poskytovatel zavázán, jako by plnil sám. Objednatel si vyhrazuje právo na předchozí písemný souhlas s jakoukoliv změnou poddodavatele poskytovatele.
11. V případě, že některé ustanovení této smlouvy se ukáže neplatným, neúčinným či nevymahatelným anebo některé ustanovení chybí, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy touto skutečností nedotčena. Strany se dohodnou na náhradě takového neplatného, neúčinného či nevymahatelného ustanovení za ustanovení jiné, které nejlépe splňuje tytéž obchodní účely jako ustanovení neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné.
12. Tato smlouva obsahuje úplnou dohodu smluvních stran ve věci předmětu této smlouvy a nahrazuje veškeré ostatní písemné či ústní dohody učiněné ve věci předmětu této smlouvy.
13. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami.
14. Tato smlouva je uzavírána elektronicky a je opatřena uznávanými elektronickými podpisy smluvních stran.
15. Smluvní strany prohlašují, že smlouvu přečetly, porozuměly jí, s jejím zněním souhlasí a na důkaz své pravé a svobodné vůle připojují níže své podpisy.
16. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.

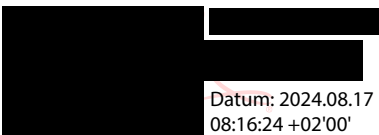
Seznam příloh:

Příloha č. 1 - Vymezení předmětu veřejné zakázky a technické podmínky

Příloha č. 2 - Soupis služeb a jednotkových cen

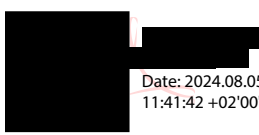
Příloha č. 3 - Soupis budov s požadavkem na dostupnost mobilního signálu

V Liberci dne dle el. podpisu


Datum: 2024.08.17
08:16:24 +02'00'

za objednatele

V Praze dne dle el. podpisu


Date: 2024.08.05
11:41:42 +02'00'

za poskytovatele

Vymezení předmětu veřejné zakázky a technické podmínky

I.

Specifikace předmětu plnění

- 1.1 Předmětem plnění veřejné zakázky na základě Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb, KNL č. S2024/00652/00 (dále též „Smlouva“), je poskytování mobilních telekomunikačních služeb prostřednictvím sítě mobilního operátora pro objednatele (zadavatele) a jeho pobočky v objemu a rozsahu specifikovaném Smlouvou, jejími přílohami (vč. tohoto dokumentu) a zadávací dokumentací k předmětné veřejné zakázce. Součástí plnění je též zajištění veškerých činností souvisejících s poskytováním požadovaných služeb, a to min. na celém území České republiky, resp. v zahraničí dle specifikace služeb položky „Volání do zahraničí“ a položky „Volání v zahraničí (roaming)“.
- 1.2 Poskytováním telekomunikačních služeb prostřednictvím sítě mobilního operátora se rozumí zejména poskytování mobilních telekomunikačních služeb v dále uvedeném rozsahu:
- a) zajištění mobilních hlasových a textových služeb,
 - b) zajištění mobilních datových služeb,
 - c) zajištění maximální dostupnosti a spolehlivosti služeb,
 - d) zajištění potřebného rozsahu telefonních čísel,
 - e) zabezpečení zákaznické podpory,
 - f) převod stávajících telefonních čísel,
 - g) dodávky a obměny mobilních telefonů a jejich příslušenství a datových koncových zařízení.
- 1.3 Minimální požadavky / technické podmínky pro předmětné plnění jsou vymezeny níže.

II.

Hlasové a textové služby, tarifikace

- 2.1 Předmětná část plnění zahrnuje všechny následující součásti:
- a) základní hlasové služby (příchozí a odchozí hovory),
 - b) textové služby,
 - c) multimediální služby;
 - d) mezinárodní a roamingové hlasové, textové a multimediální služby,
 - e) záznamová schránka,
 - f) zmeškané hovory (informace formou SMS zprávy o dostupnosti zasláné volanému a volajícímu)
 - g) přesměrování hovoru (na jiné telefonní číslo nebo do hlasové schránky),
 - h) signalizace příchozího hovoru
 - i) signalizace dalšího hovoru na lince v průběhu hovoru,
 - j) identifikace volajícího,
 - k) přidržení hovoru,
 - l) konferenční hovory,
 - m) blokování hovorů,
 - n) blokování služeb (platby prostřednictvím SMS, Prémiové SMS, volání na linky se zvýšeným tarifem)
 - o) blokování hlasových služeb v zahraničí
 - p) možnost skrytí telefonního čísla,
 - q) zabezpečení proti neoprávněnému odposlechu.
- 2.2 Tarifikace hovorů a čerpání volných minut bude poskytnuta v režimu „1+1“, tj. účtování hovorů bude po vteřinách. Cena každé vteřiny musí být rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu.
- 2.3 Tarifikace nebude rozlišovat časové rozmezí během dne či týdne, cena bude stejná pro jakoukoliv dobu nebo den v týdnu.

- 2.4 Poskytovatel je povinen nabídnout a zabezpečit dva druhy hlasového tarifu pro všechny uživatele dle Přílohy č. 2 Smlouvy, přičemž žádné jiné hlasové tarify nebude Objednatel akceptovat. Jedná se o tyto tarify:
- (a) Tarif s měsíční paušální platbou HT1 - KATEGORIE A
Tento tarif bude zahrnovat 0 "volných" minut do všech sítí v ČR v rámci tarifu a 0 "volných" SMS v rámci tarifu do všech sítí v ČR.
 - (b) Neomezený tarif s měsíční paušální platbou HT2 - KATEGORIE B
Tento tarif umožní Objednateli neomezené volání do všech sítí v ČR v rámci tarifu a neomezený počet SMS v rámci tarifu do všech sítí v ČR vč. neveřejných. Ostatní služby v rámci tohoto tarifu bude Objednatel hradit dle rozsahu poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami dle Přílohy č. 2 Smlouvy.
- 2.5 Poskytovatel je dále povinen nabídnout a zabezpečit položky plnění „Hlasové a textové služby - nad tarif“, jejichž jednotkové ceny jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy:
- (a) HTV1 – Volání nad volné jednotky v rámci ČR
 - (b) HTV2 – Vzájemné volání (VPN)
 - (c) HTM1 – SMS nad volné jednotky v rámci ČR
 - (d) HTM2 – MMS v rámci ČR
- 2.6 Poskytovatel je dále povinen nabídnout a zabezpečit položky plnění „Volání do zahraničí“, jejichž jednotkové ceny jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy:
- (a) ZVEU – Volání do zahraničí (do EU)
 - (b) ZVZE – Volání do zahraničí (zbytek Evropy)
 - (c) ZVO – Volání do zahraničí (mimo Evropu)
 - (d) ZS – SMS do zahraničí
- 2.7 Poskytovatel je dále povinen nabídnout a zabezpečit položky plnění „Volání v zahraničí (roaming)“, jejichž jednotkové ceny jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy. V rámci EU budou služby poskytovány v souladu s prováděcím nařízením Komise EU č. 2016/2286:
- (a) ROZE – Roaming – odchozí volání (Evropa – mimo EU)
 - (b) RIZE – Roaming – příchozí volání (Evropa – mimo EU)
 - (c) ROZS – Roaming – odchozí volání (zbytek světa)
 - (d) RIZS – Roaming – příchozí volání (zbytek světa)
- 2.8 Podkladem pro úhradu za plnění poskytnuté Poskytovatelem bude pouze a jedině objem skutečně užitých služeb. Poskytovateli nevzniká právní nárok na úhradu jiného objemu plnění, než skutečně poskytnutého v rozsahu a množství stanoveném na základě potřeb Objednatele. Smluvní strany jsou vázány jednotkovými cenami pro jednotlivé části plnění (viz Příloha č. 2 Smlouvy).
- 2.9 Poskytovatel je povinen zajistit pokrytí signálem vyjmenovaných areálů KNL, a to v rozsahu a za podmínek dle přílohy č. 6.3 Smlouvy. Jakékoliv případné nezbytné úpravy v místě plnění (např. stavební úpravy, dodávka příslušných technologických celků apod.) na zajištění pokrytí signálem dle požadavků Objednatele musejí být dopředu odsouhlaseny Objednatel, který souhlas udělí, pokud je vzhledem k okolnostem, místu a provozním možnostem po něm spravedlivé takový souhlas očekávat. Veškeré náklady na uvedené úpravy na zajištění pokrytí signálem dle požadavků Objednatele jdou k tíži Poskytovatele. Poskytovatel je po ukončení Smlouvy povinen, pokud to situace a technický stav dovolují, příslušná technologická zařízení či stavební úpravy na své náklady bezodkladně odstranit.

III.

Mobilní datové služby k hlasovým SIM kartám

- 3.1 Poskytovatel je dále povinen nabídnout a zabezpečit položky plnění „Internet k hlasovým SIM kartám“, jejichž jednotkové ceny jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy. Poskytovatel nabídne vybrané typy služeb, které musí splňovat tyto minimální požadavky:
- (a) IVM1 – FUP min. 3 GB/měsíc
 - (b) IVM2 – FUP min. 10 GB/měsíc

- (c) IVM3 – FUP min. 20 GB/měsíc
 - (d) IVM4 – bez FUP s rychlostí min. 10 Mb/s
- 3.2 Pro uvedené mobilní datové služby Objednatel požaduje možnost využívání více různých technologií dle standardu 2G, 4G popř. 5G. Jedná se o demonstrativní výčet, záměrem Objednatele je zajistit možnost přepínání mezi technologiemi při pohybu SIM, resp. situace, že operátor cíleně neomezí některou z technologií, když bude v dané lokalitě k dispozici.
- 3.3 Po překročení FUP dojde jen ke snížení přenosové rychlosti, nikoli k zastavení datových přenosů. Za přenos dat nad rámec limitu FUP nebudou účtovány žádné náklady za přenos. Minimální požadovaná rychlost takového zpomaleného připojení musí být min. 32 kb/s (download). Překročení FUP nebude automaticky zpoplatněno, ani nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu. Datové balíčky bude možné po dosažení FUP reaktivovat, jednorázově nebo automaticky navýšit.
- 3.4 Objednatel požaduje datový tarif „IVM4 bez FUP s rychlostí minimálně 10 Mb/s“. Tarif bude provozován výhradně v kombinaci s hlasovým tarifem s neomezeným vnitrostátním provozem HT2. Objednatel sděluje, že SIM karty s „IVM4 bez FUP s rychlostí minimálně 10 Mb/s“ nebudou umístěny ve stacionárních zařízeních, nýbrž pouze v mobilních a nebudou sloužit jako náhrada za stálé, fixní připojky.
- 3.5 Objednatel požaduje, aby aktivace, deaktivace a změna datových služeb byla u všech SIM karet libovolně volitelná.
- 3.6 Poskytovatel je dále povinen nabídnout a zabezpečit položky plnění „Datový roaming“, jejichž jednotkové ceny jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy. V rámci EU budou služby poskytovány v souladu s prováděcím nařízením Komise EU č. 2016/2286:
- (a) RDBE1 - Roamingový datový balíček - (Evropa - mimo EU) - 200 MB
 - (b) RDBE2 - Roamingový datový balíček - (Evropa - mimo EU) - 500 MB
 - (c) RDBE3 - Roamingový datový balíček - (Evropa - mimo EU) - 1 GB
 - (d) RDBS1 - Roamingový datový balíček - (zbytek světa) - 200 MB
 - (e) RDBS2 - Roamingový datový balíček - (zbytek světa) - 500 MB
 - (f) RDBS3 - Roamingový datový balíček - (zbytek světa) - 1 GB
- 3.7 Datové balíčky „zbytek světa“ musí být platné minimálně pro následující země (TOP nejnavštěvovanějších země z pohledu Objednatele):
- USA
 - Spojené arabské emiráty
 - Čína
 - Egypt
 - Kanada
 - Izrael
- 3.8 Po dosažení FUP u roamingových datových balíčků dojde k zastavení datových přenosů. Datové balíčky bude možné po dosažení FUP opakovaně aktivovat dle potřeb Objednatele.
- 3.9 Datový roaming mimo EU bude možné mimo čerpání roamingových datových balíčků zablokovat.

IV. Datové SIM karty

- 4.1 Poskytovatel je dále povinen nabídnout a zabezpečit položky plnění „Internet pro datová zařízení“ (iot, tablety, modemy), jejichž jednotkové ceny jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy. Poskytovatel nabídne vybrané typy služeb, které musí splňovat tyto minimální požadavky:
- (a) IDZ1 – FUP min. 500 MB/měsíc
 - (b) IDZ2 – FUP min. 50 GB/měsíc
 - (c) IDZ3 – FUP min. 100 GB/měsíc
 - (d) IDZ4 – FUP min. 200 GB/měsíc

- 4.2 Pro uvedené mobilní datové služby Objednatel požaduje možnost využívání více různých technologií dle standardu 2G, 4G popř. 5G. Jedná se o demonstrativní výčet, záměrem Objednatele je zajistit možnost přepínání mezi technologiemi při pohybu SIM, resp. situace, že operátor cíleně neomezí některou z technologií, když bude v dané lokalitě k dispozici.
- 4.3 Po překročení FUP dojde jen ke snížení přenosové rychlosti, nikoli k zastavení datových přenosů. Za přenos dat nad rámec limitu FUP nebudou účtovány žádné náklady za přenos. Minimální požadovaná rychlost takového zpomaleného připojení musí být min. 32 kb/s (download). Překročení FUP nebude automaticky zpoplatněno, ani nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu. Datové balíčky bude možné po dosažení FUP uživatelsky reaktivovat, jednorázově nebo automaticky navýšit.
- 4.4 Objednatel požaduje, aby se cena provozu SIM karet pro datové provozy skládala pouze z ceny za datový tarif. K tarifu nebude přičten poplatek za hlasový tarif.

V.

Virtuální privátní podniková síť

- 5.1 Všechny hlasové SIM karty budou propojeny do jedné virtuální podnikové privátní sítě. Virtuální privátní podniková síť (dále také „VPN“) musí obsahovat všechny následující součásti:
- system přístupových práv a profilů v rámci služeb VPN,
 - system pro nastavení restrikcí pro odchozí i příchozí hovory pro definované skupiny uživatelů nebo konkrétní telefonní čísla ve VPN (zadávání pravidel pro volání, např. Black list, White list)
 - blokové schéma technického řešení, včetně popisu,
 - označování, respektive identifikace soukromých hovorů a jejich transparentní vyúčtování,
 - tvorba virtuálních členů.
- 5.2 VPN musí dále splňovat všechny níže uvedené požadavky:
- možnost zařazení jednotlivých SIM karet do fakturačních skupin odpovídající organizační struktuře Objednatele (zařazení jednotlivých SIM karet do skupin bude upřesněno před podpisem Smlouvy),
 - flexibilní změna SIM karet ve skupinách (přechod SIM mezi skupinami, příchod nové SIM nebo odchod staré SIM mimo uživatele) zdarma,
 - výměna SIM karty stávajícímu účastníkovi v případě ztráty nebo potřeby novější verze SIM karty zdarma,
 - volání v rámci VPN bude zdarma.

VI.

Zákaznická podpora

- 6.1 Zákaznická podpora pro řešení technických problémů bude Poskytovatelem zajišťována nepřetržitě, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu).
- 6.2 Zákaznická podpora dle čl. 5.1 bude zajišťována prostřednictvím helpdesku Poskytovatele. Objednatel je oprávněn nahlásit případné technické problémy telefonicky, e-mailem, faxem nebo přímým přístupem do rozhraní helpdesku, bez nutnosti instalace dalšího SW u Objednatele.
- 6.3 Poskytovatel je povinen k poskytování podrobných výpisů z účtů a dalších údajů o využívání hlasových služeb exportovaných v elektronické podobě (formáty XLS/XLSX nebo TXT/CSV) v měsíčních intervalech s možností exportu dat až na jednotlivá čísla.
- 6.4 Dále je Poskytovatel povinen zajistit:
- dobu aktivace SIM karty od okamžiku nahlášení požadavku do 3 hodin,
 - dobu deaktivace SIM karty od okamžiku nahlášení požadavku do 1 hodiny.
- 6.5 **Podrobný popis způsobu komunikace se zaměstnanci Objednatele, odpovědnými za podporu:**

Pro zajištění kvalitní podpory a komfortního užívání našich služeb poskytuje společnost T-Mobile pro své klíčové zákazníky služby vyškoleného a profesionálního Account teamu sestávajícího z Manažera prodeje klíčovými zákazníkům, Reprezentanta prodeje klíčovými zákazníkům a Osobního konzultanta Zákaznického centra – Top Business.

6.6 Podrobný popis zákaznické podpory (včetně internetového přístupu k nabídce služeb, nabídkám vybavení a zařízení, programům výhod atd.) a postupy v případě reklamací.

Manažer prodeje klíčovým zákazníkům přidělený Vaší společnosti bude řešit otázky týkající se komunikačních potřeb Vaší společnosti, provede analýzu stávajících mobilních služeb a navrhne Vám jejich optimalizaci. V průběhu trvání smluvního vztahu Vám bude plně k dispozici jako hlavní kontaktní osoba pro řešení Vašich požadavků týkajících se změn smluvního vztahu.

Reprezentant prodeje klíčovým zákazníkům – zajišťuje především administrativní podporu pro manažera prodeje. Připravuje smluvní podklady, analýzy a podklady k optimalizaci.

Osobní konzultant – Zákaznické centrum – Top Business

Pro podporu klíčových zákazníků bylo vytvořeno Zákaznické centrum – Top Business. Toto centrum péče o klíčové zákazníky je hlavním místem, kde Vám budeme poskytovat nadstandardní podporu prostřednictvím našich nejzkušenějších konzultantů. Ti budou vždy usilovat o to, aby našli pro Vás ta nejlepší řešení všech Vašich požadavků či dotazů spojených s provozem mobilních telefonů a nabízenými službami. Naší snahou je, aby vzájemný vztah byl založen na partnerství a důvěře.

Pro zajištění maximální péče Vám jako klíčovému zákazníkovi bude přidělen osobní konzultant, na kterého budou automaticky směřovány Vaše hovory po zavolání na telefonní číslo [REDAKCE] (zkrácená volba ze sítě T-Mobile zdarma).

Osobní konzultant nebo jeho zástupce Vás bude proaktivně informovat o novinkách a možnostech nastavení jednotlivých služeb, zodpoví veškeré Vaše dotazy, a to jak v českém, tak i v anglickém jazyce.

Konzultanti Zákaznického centra – Top Business jsou Vám k dispozici každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hodin. Mimo tuto dobu budete automaticky přeměrováni na nejzkušenější asistenty našeho Zákaznického centra, které své služby poskytuje nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Pro komunikaci s naší společností prostřednictvím Zákaznického centra – Top Business si můžete zvolit kontaktní osobu/y uvnitř Vaší společnosti. Můžete jí/jim dát práva nastavovat či měnit služby nebo požadovat změny nastavení ve Vyúčtování služeb a fakturačních údajích. Dokumenty, ve kterých je vše podrobněji popsáno, Vám budou předány po podpisu smlouvy. Zaměstnancům Vaší společnosti, kteří nebudou kontaktními osobami, bude poskytnuta přednostní péče pro koncové uživatele na našem Zákaznickém centru.

Péče poskytovaná Zákaznickým centrem – Top Business

Pro Vaši společnost získáte speciálně vyškoleného Osobního konzultanta, který:

- bude přijímat hlášení závad a poruch a informovat administrátora o jejich řešení,
- vyřeší všechny podané reklamace týkající se poskytovaných služeb a vyúčtování,
- bude spolehlivý a vstřícný partner s vysokou odbornou a osobnostní úrovní, který bude poskytovat informace a odborné konzultace k poskytovaným službám,
- bude vyřizovat požadavky na zřizování, změny či rušení služeb.

Kontakt na Zákaznické centrum – Business



Internet: www.t-mobile.cz sekce Firmy a veřejná správa, Můj T-Mobile

Vaše požadavky či dotazy směřované přes výše uvedené kontakty budou automaticky přepojeny nebo předány na Vašeho osobního konzultanta.

Pro potřeby komunikace se Zákaznickým centrem – Business si může Vaše společnost určit osoby, které mohou dle stanoveného oprávnění provádět jednotlivé činnosti. Při vzájemném kontaktu rozlišujeme tyto typy Vámi určených osob:

Zodpovědná osoba – osoba, která je oprávněna k podpisu objednávek, převodních formulářů, stanovuje ostatní níže uvedené osoby a má stejná práva jako oni.

Administrátor služeb – nastavuje profily jednotlivým uživatelům (zaměstnancům Vaší firmy), může aktivovat a deaktivovat jednotlivé služby, je oprávněn měnit nastavení služeb a tarifů, tyto změny má možnost provádět i hromadně prostřednictvím internetové služby Můj T-Mobile.

Administrátor financí – má na starosti vyúčtování a platby, je oprávněn nastavovat parametry týkající se Vyúčtování služeb, může měnit způsob úhrady Vyúčtování služeb, fakturační adresu, aktivovat/deaktivovat Podrobný výpis hovorů a měnit jeho formu apod.

Administrátor systémových řešení – osoba starající se o nastavení systémových služeb jako například Privátní podnikové sítě.

Uživatel - je zaměstnanec Vaší společnosti, kterému je přidělena SIM karta s telefonním číslem. Prokazuje se heslem, které je stanoveno individuálně ke každé SIM kartě (může být pro všechny karty stejné či pro každou kartu jiné). Uživatel může změnit pouze nastavení své hlasové schránky a zablokovat kartu pro případ krádeže či ztráty mobilního telefonu.

Oddělení podpory technických, datových a multimediálních služeb

Mimo služby a péči poskytovanou přímo Zákaznickým centrem je Vám k dispozici také naše Oddělení podpory technických, datových a multimediálních služeb (TDMS).

Zde jsou Vám k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu naši odborníci na datové služby – ochotně Vám poradí při využívání služeb jako je GPRS/EDGE/3G/LTE Internet, využití vysokorychlostního připojení přes HotSpot, speciálních služeb jako je Privátní podniková síť či T-Mobile Direct, nebo Vám pomohou řešit komplikace, se kterými se můžete při využívání našich služeb setkat.

Na Oddělení podpory technických, datových a multimediálních služeb Vás mohou přepojit konzultanti našeho Zákaznického centra.

Definovaným technickým kontaktům zadavatele, tzv. administrátor systémových řešení, bude umožněn přístup na linku technické podpory tzv. TDMS (Technical Data Multimedia Support), která je k dispozici v režimu 24/7/365 na kontaktech:



Administrátor systémových řešení je smluvním partnerem pověřen administrací služby, zejména aby jednal s T-Mobile v záležitostech souvisejících s technickou podporou týkající se funkčnosti služby a změn jejich parametrů.

Internetový portál – Moje firma B2B zákazníci v Siebelu

Administrátor B2B musí nejprve vybrat, jakou část své struktury bude spravovat - jestli celou hierarchii zákazníka (CA), některá podřízená IČ nebo konkrétní telefonní čísla (SU). Výběr se přeskakuje, pokud je na CA pouze jediné SU. Automaticky je vybráno SU.

- Potom se zobrazí v menu jen takové položky, které mají pro danou úroveň smysl.
- Kdykoliv se může vrátit na výběr pomocí tlačítka "Změnit" nad menu.
- Zohledňují se všechny B2B administrátorské role (BM, ADS, ADF, ADSR, ADTP...)
- Zohledňují se všechny parametry smluv pro dostupnost služeb, zobrazují se výše sazeb nebo cen produktů.
- Ceny se zobrazují primárně bez DPH.
- Koncoví uživatelé s rolí Restricted nevidí ceny služeb.

Náhled na výhody smluv a čerpání HW budgetu

- Zákazník si může zobrazit všechny HW budgety ze svých rámcových smluv. U každého pak může zobrazit detail včetně historie čerpání.
- Zákazník si může zobrazit všechny své rámcové smlouvy. U každé pak může zobrazit seznam všech veřejných parametrů včetně kompletního nastavení parametrických tarifů. Dostane také informaci, jaká CA z dané FC benefity čerpají.

Zobrazení fixních služeb na mapě, případně v seznamu

- Možnost prokliku na detail nastavení, navázané servisní požadavky, reporty nebo vstup do satelitních portálů.
- Zobrazujeme přehled fixních produktů (resp. jejich obrazu ze SBL). Služby s vyplněnou lokalitou se budou zobrazovat v mapě, přes kterou je uživatel snadno dohledá.
- Je možné zobrazit detaily každé služby
- Seznam komponent a jejich atributů
- Servisní požadavky vznesené na službu
- Reporty svázané se službou.
- Každá služba musí mít definované, jestli jsou pro ni relevantní nějaké „satelitní“ portály, reporty nebo servisní požadavky.

Hromadné nastavení služeb

- Pomocí šablon jde vydefinovat transakci na mnoha číslech zároveň. Jak změnu na existujících číslech, tak provést novou aktivaci.

Možnost založit/změnit administrátora (mimo ZO)

- Zobrazujeme přehled všech admin kontaktů včetně detailu, kterou část z dané firmy spravuje.
- Ke kontaktu je možné přidat nebo naopak odebrat další části struktury a rozšířit/zúžit tak adminovy pravomoci.
- Je možné založit zcela nového administrátora.

VII.

Přenesení telefonních čísel, migrace služeb

7.1 Stávající telefonní čísla Objednatele (ke dni podpisu Smlouvy) zůstanou zachována.

- 7.2 Objednatel požaduje, aby ze strany Poskytovatele došlo k přenosu stávajících účastnických čísel do vlastní sítě. Poskytovatel zajistí transformaci stávajících účastnických čísel do vlastní sítě (dále též „migrace“) tak, aby byla zachována funkčnost hlasových služeb. Povinnost dle tohoto článku se nevztahuje na dosavadního poskytovatele telekomunikačních služeb.
- 7.3 Migrace bude provedena bezúplatně a bez zbytečného odkladu od uzavření Smlouvy.
- 7.4 Poskytovatel bude dále povinen poskytnout nezbytnou součinnost k přenosu účastnických čísel do sítě mobilního operátora, s nímž bude uzavřena nová smlouva po skončení trvání této Smlouvy.
- 7.5 **Popis konkrétní procedury a opatření souvisejících se změnou Poskytovatele služeb dle Smlouvy a s přenosem stávajících účastnických čísel k Poskytovateli (migrace služeb):**

Účastník v rámci své nabídky uvádí podrobný popis způsobu změny stávajícího mobilního operátora: Zákazník podá písemnou žádost o přenos s ČVOP a příslušné oddělení mu vygeneruje hromadný ČVOP, aby nemusel žádat o přenos na základě desítek OKU. Jeden ČVOP může být až pro 100 čísel. ČVOP bude vystaven s aktuálním dnem (již zde není platnost, která byla 10 dní od podání žádosti).

Termín přenesení čísla

V případě doručení SIM karty kurýrem je nejdřívější termín přenesení 5. pracovní den následující po zadání objednávky.

Příklad: agent zadá objednávku v pondělí, zákazník do středy převezme zásilku a v pondělí ráno je přenos dokončen.

V naplánovaný den přenesení telefonních čísel mezi 0:00 a 2:00 hodin deaktivuje stávající operátor SIM kartu ve svých systémech, proběhne přenos a nejpozději v 6:00 hodin ráno je SIM karta aktivována v systémech nového operátora (v období mezi půlnocí a šestou hodinou ranní je přerušeno poskytování služeb).

Vyměníte si v mobilním telefonu nefunkční SIM kartu původního operátora za novou SIM kartu T-Mobile, kterou jste obdrželi při uzavření Účastnické smlouvy.

- 7.6 **Harmonogram procedur a opatření spojených s přenosem stávajících čísel a bezproblémovým kontinuálním poskytováním mobilních telefonních služeb, v to v členění po dnech:**

Jednotlivé kroky přenosu telefonních čísel:

- Uzavřete novou Účastnickou smlouvu (obdržíte novou SIM kartu, která je předaktivovaná a čeká na přenesení Vašeho čísla), na jedné objednávce služeb může být až 100 čísel.
- Přenést číslo lze z předplacené karty na tarif a opačně.
- Přenesení čísla prostřednictvím Zákaznického centra, je možné nejdříve za 5 pracovních dnů od vytvoření Objednávky přenesení. V tomto případě musí zákazník vždy vyslovit souhlas s datem přenesení (telefonicky, písemně).
- O všech krocích v rámci přenesení telefonního čísla k TMCZ je zákazník informován SMS zprávou nebo e-mailem dle jeho preferencí při vytváření objednávky přenesení čísla, více v Kontaktní údaje objednávky přenesení čísla.
- Podáte výpověď u svého stávajícího poskytovatele služeb a požádáte o vygenerování Čísla Výpovědi Opouštěného Poskytovatele (dále jen ČVOP).
- Předáte vygenerovaný ČVOP T-Mobile.
- Vyberete si termín přenesení telefonních čísel, ke kterému zadá T-Mobile požadavek na přenesení telefonních čísel od opouštěného operátora.
- V naplánovaný den přenesení telefonních čísel mezi 0:00 a 2:00 hodin deaktivuje stávající operátor SIM kartu ve svých systémech, proběhne přenos a nejpozději v 6:00 hodin ráno je SIM karta aktivována v systémech nového operátora (v období mezi půlnocí a šestou hodinou ranní je přerušeno poskytování služeb).

Vyměníte si v mobilním telefonu nefunkční SIM kartu původního operátora za novou SIM kartu T-Mobile, kterou jste obdrželi při uzavření Účastnické smlouvy.

VIII. Výpisy, fakturace

- 8.1 Poskytovatel vyhotoví daňový doklad (fakturu) v elektronické podobě s tím, že podrobný výpis uskutečněných odchozích spojení na každou 1 SIM kartu v tištěné (listinné) podobě bude poskytnut pouze na vyžádání Objednatele.

- 8.2 Poskytovatel vyhotoví podrobný výpis všech odchozích spojení na každou 1 SIM kartu v elektronické podobě s tím, že každý výpis za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu 3 měsíců na serveru Poskytovatele, ke kterému musí mít pověřené osoby Objednatele zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet.
- 8.3 Všechny elektronické výpisy musí být poskytnuty v běžně zpracovatelném formátu (např. HTML, TXT, CSV, XLS).
- 8.4 Poskytovatel poskytne softwarové řešení, s jehož pomocí bude možné analyzovat užívanou mobilní telefonii, a to s možností min. následujících funkcí:
- třídění fakturace za poskytnuté služby dle Objednatelem definovaných uživatelských skupin (jednotlivá oddělení apod.), a
 - zpracování detailních výpisů hovorů pro účely statistik nejčastěji volaných čísel apod.
- 8.5 **Podrobný popis způsobu poskytování elektronických výpisů:**

T-Mobile Czech Republic a.s. nabízí bezplatné poskytování celkového přehledu měsíčních nákladů a podrobný měsíční přehled pro všechny SIM karty a služby v elektronické podobě s tím, že tyto přehledy budou umístěny nejméně po dobu 2 měsíců na serveru T-Mobile Czech Republic a.s. a zadavatel bude mít k těmto údajům zabezpečen bezpečný přístup prostřednictvím veřejné internetové sítě. Výpisy budou ve formátu HTML i PDF nebo XLS. Výpisy k jednotlivým SIM kartám budou k dispozici přes aplikaci Správce firemních nákladů viz popis níže.

Správce firemních nákladů (SFN)

Správce firemních nákladů III je poskytován bezplatně a slouží k zobrazení, tisku, exportu a přeúčtování Vyúčtování služeb, Souhrnného účtu a Podrobného výpisu hovorů. Doklady si zákazník může stahovat přes Internet. Na serveru TMCZ jsou doklady uloženy po dobu 6 měsíců (podrobné výpisy služeb po dobu 2 měsíců). Stažené doklady lze ukládat a dále zpracovávat na lokálním PC zákazníka. Úplný návod k této aplikaci je nepřetržitě dostupný na <http://www.t-mobile.cz/sfn>.

Správce firemních nákladů III dále umožňuje:

- připojení zabezpečeným typem komunikace (SQL)
- přidělování přístupových práv na základě Stanovení administrátorů
- uživatelský export dat v různých formátech (XML, CSV, TXT...)
- zabezpečený přístup přes Internet
- přeúčtování nákladů zaměstnancům
- rozesílání emailů zaměstnancům
- rozpočítávání množstevních slev
- pojmenování telefonních čísel
- definici a zohlednění limitů
- definici a práci se skupinami
- rozsáhlé analýzy a manažerské reporty nad fakturačními doklady (filtry, výstupy v textové nebo grafické podobě)
- přehled odchozích spojení včetně SMS, MMS, dat, a další.

IX.

Ostatní a doplňkové služby

- 9.1 Níže uvedené služby budou Poskytovatelem poskytovány bezúplatně:
- aktivace nové SIM karty včetně doručení k Objednateli,
 - odpojení SIM z důvodu krádeže,
 - reaktivace SIM po krádeži,
 - reaktivace SIM po odpojení,
 - provedení změny fakturačních údajů,
 - vyhotovení elektronického podrobného výpisu,
 - vyhotovení tištěného podrobného výpisu, vč. jeho doručení Objednateli,
 - výměna SIM karty (po krádeži, za jiný typ apod.),
 - změna roamingových programů,
 - doručení zařízení objednaných z nabídky poskytovatele.

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb

Soupis služeb a jednotkových cen

Skupina položek	Položka	Jednotka	Maximální počet jednotek za měsíc	Předpokládaný počet jednotek za měsíc	Cena jednotky (Kč bez DPH)	Cena za měsíc (Kč bez DPH)
Hlasové a textové služby - tarify	HT1 - 0 volných minut, 0 SMS	měsíční tarif	1250	600	1,00 Kč	600 Kč
	HT2 - neomezený počet minut a SMS v rámci ČR	měsíční tarif	3340	1 600	150,00 Kč	240 000 Kč
Hlasové a textové služby - nad tarif	HTV1 - volání nad volné jednotky v rámci ČR	minuta	58500	28 000	0,50 Kč	14 000 Kč
	HTV2 - vzájemné volání (VPN)	minuta	229900	110 000	0,00 Kč	0 Kč
	HTM1 - SMS nad volné jednotky v rámci ČR	kus	20900	10 000	0,50 Kč	5 000 Kč
	HTM2 - MMS v rámci ČR	kus	1670	800	3,00 Kč	2 400 Kč
Internet k hlasovým SIM kartám	IVM1 - 3 GB FUP	měsíční tarif	420	200	90,00 Kč	18 000 Kč
	IVM2 - 10 GB FUP	měsíční tarif	840	400	145,00 Kč	58 000 Kč
	IVM3 - 20 GB FUP	měsíční tarif	945	450	180,00 Kč	81 000 Kč
	IVM4 - bez FUP s minimální rychlostí 10 Mb/s	měsíční tarif	1155	550	265,00 Kč	145 750 Kč
Internet pro datová zařízení	IDZ1 - 500 MB FUP - IOT	měsíční tarif	42	20	40,00 Kč	800 Kč
	IDZ2 - 50 GB FUP	měsíční tarif	42	20	350,00 Kč	7 000 Kč
	IDZ3 - 100 GB FUP	měsíční tarif	21	10	420,00 Kč	4 200 Kč
	IDZ4 - 200 GB FUP	měsíční tarif	10	5	620,00 Kč	3 100 Kč
Volání do zahraničí	ZVEU - Volání do zahraničí (do EU)	minuta	6270	3 000	1,50 Kč	4 500 Kč
	ZVZE - Volání do zahraničí (zbytek Evropy)	minuta	940	450	6,00 Kč	2 700 Kč
	ZVO - Volání do zahraničí (mimo Evropu)	minuta	146	70	12,00 Kč	840 Kč
	ZS - SMS do zahraničí	kus	627	300	2,00 Kč	600 Kč
Volání v zahraničí (roaming)	ROZE - Roaming - odchozí volání (Evropa - mimo EU)	minuta	334	160	12,00 Kč	1 920 Kč
	RIZE - Roaming - příchozí volání (Evropa - mimo EU)	minuta	480	230	7,00 Kč	1 610 Kč
	ROZS - Roaming - odchozí volání (zbytek světa)	minuta	105	50	22,00 Kč	1 100 Kč
	RIZS - Roaming - příchozí volání (zbytek světa)	minuta	52	25	15,00 Kč	375 Kč
Datový roaming	RDBE1 - Roamingový datový balíček - (Evropa - mimo EU) - 200 MB	kus	11	5	263,80 Kč	1 319 Kč
	RDBE2 - Roamingový datový balíček - (Evropa - mimo EU) - 500 MB	kus	11	5	462,15 Kč	2 311 Kč
	RDBE3 - Roamingový datový balíček - (Evropa - mimo EU) - 1GB	kus	7	3	891,82 Kč	2 675 Kč
	RDBS1 - Roamingový datový balíček - (zbytek světa) - 200 MB	kus	7	3	263,80 Kč	791 Kč
	RDBS2 - Roamingový datový balíček - (zbytek světa) - 500 MB	kus	7	3	462,15 Kč	1 386 Kč
	RDBS3 - Roamingový datový balíček - (zbytek světa) - 1 GB	kus	5	2	891,82 Kč	1 784 Kč
Nabídková cena bez DPH za 1 měsíc						603 762 Kč
Nabídková cena vč. DPH za 1 měsíc						730 552 Kč
Nabídková cena bez DPH za 38 měsíců					38	22 942 945 Kč
Nabídková cena vč. DPH za 38 měsíců						27 760 963 Kč

Příloha č. 3 Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb

Soupis budov s požadavkem na dostupnost mobilního signálu

Dostupnost se nevyžaduje ve výtazích, strojvnách, operačních sálech, ozařovných.

Areál	Adresa	Budova*	Katastrální území	Parcela	Signál požadován v těchto podlažích budov**
Turnov	28. října 1000	TA	Turnov	1245	1. suterén až 3.NP
Turnov	28. října 1000	TB	Turnov	1245	2. suterén až 3.NP
Turnov	28. října 1000	TC	Turnov	1245	2. suterén až 4.NP
Turnov	28. října 1000	TD	Turnov	1245	1. suterén až 2.NP
Turnov	28. října 1000	TE	Turnov	1245	2. suterén až 3.NP
Turnov	28. října 1000	TF	Turnov	1246	2. suterén až 2.NP
Turnov	28. října 1000	TO	Turnov	1247/3	1. suterén až 1.NP
Turnov	28. října 1000	TG	Turnov	1247/4	1.NP až 2.NP
Turnov	28. října 1000	TN	Turnov	1248/2	1.NP až 2.NP
Liberec	Husova 1430/34	A	Liberec	814/1	1.NP až 6.NP
Liberec	Husova 1430/34	B	Liberec	817/2	2. suterén až 9.NP
Liberec	Husova 1430/34	C	Liberec	815	2. suterén až 3.NP
Liberec	Husova 1430/34	D	Liberec	867/2	1.NP až 5.NP
Liberec	Husova 1430/34	E	Liberec	816/1	1. suterén až 3.NP
Liberec	Husova 1430/34	F	Liberec	787	1. suterén až 3.NP
Liberec	Husova 1430/34	G	Liberec	811	1.NP až 5.NP
Liberec	Husova 1430/34	I	Liberec	780/1	1.NP až 3.NP
Liberec	Husova 1430/34	J	Liberec	818	1.NP až 4.NP
Liberec	Husova 1430/34	K	Liberec	2541/1	1. suterén až 3.NP
Liberec	Husova 1430/34	L	Liberec	819/2	1.NP až 2.NP
Liberec	Husova 1430/34	O	Liberec	808	1.NP až 2.NP
Liberec	Husova 1430/34	P	Liberec	790	1.NP až 4.NP
Liberec	Husova 1430/34	Q	Liberec	713/1	1.NP až 7.NP
Liberec	Husova 1430/34	R	Liberec	810	1.suterén až 2.NP
Liberec	Husova 1430/34	S	Liberec	806	1.NP až 2.NP
Liberec	Husova 1430/34	T	Liberec	743/1	1.NP až 3.NP
Liberec	Husova 1430/34	U	Liberec	880/3	1.NP až 7.NP
Liberec	Husova 1430/34	UA	Liberec	2593/6	1.NP až 4.NP
Liberec	Husova 1430/34	UB	Liberec	2593/8	1.NP až 4.NP
Liberec	Školní 430/18	EA	Liberec	6386	1.NP až 3.NP
Liberec	Jablonecká 46/34	AJ	Liberec	969	1.NP až 4.NP
Frýdlant	V Úvoze 860	FA	Frýdlant	1031	1.NP až 4.NP
Frýdlant	V Úvoze 860	FB	Frýdlant	1035	1.NP až 2.NP
Frýdlant	V Úvoze 860	FC	Frýdlant	1040	1. suterén až 3.NP
Frýdlant	V Úvoze 860	FD	Frýdlant	1039	1. suterén až 3.NP
Frýdlant	V Úvoze 860	FG	Frýdlant	1041	1. suterén až 3.NP
Frýdlant	V Úvoze 860	FL	Frýdlant	1043/2	1.NP

* viz označení budovy v příslušném plánu umístěném na <https://www.nemlib.cz/kontakt/>

** označení podlaží je v souladu s pasportizací budovy, podlaží označená jako suterén ve skutečnosti většinou nejsou ve sklepních prostorech, jde o nadzemní podlaží z jiné strany budovy (s ohledem na svahovitost terénu)