

Dílčí smlouva č. 14

k Rámcové smlouvě o poskytování mobilních hlasových a datových služeb

č.j. DIA- 9482-17/OEZ-2023, ze dne 17. 2. 2024

interní číslo smlouvy Centrálního objednatele: 038/2025

(dále jen „**Smlouva**“)

Správa státních služeb vytvářejících důvěru

IČO: 191 22 063

se sídlem: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3

zastoupená: Ing. Michalem Peškem, ředitelem

ID datové schránky: pp634ge

Kontaktní osoby Objednatele:



(dále jen „**SSSVD**“ nebo „**Objednatel**“)

a

Vodafone Czech Republic a.s.

IČO: 257 88 001

se sídlem: Praha 5 – Stodůlky, náměstí Junkových 2808/2, PSČ 155 00

zapsaná v obchodním rejstříku Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6064

zastoupená: Kateřinou Lukášovou, na základě pověření



ID datové schránky: 29acihr

Kontaktní osoba Poskytovatele:



(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále jen jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“)

níže uvedeného dne uzavřely tuto Smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“).

Smluvní strany, vědomy si svých závazků ve Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na jejím následujícím znění:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Smluvní strany, resp. Poskytovatel a Objednatel prostřednictvím centrálního zadavatele Česká republika – Digitální a informační agentura, IČO: 17651921, se sídlem Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3 (dále jen „**Centrální objednatel**“), uzavřely dne 17. 2. 2024 Rámcovou smlouvu o poskytování mobilních hlasových a datových služeb, č.j. DIA- 9482-17/OEZ-2023 (dále jen „**Rámcová smlouva**“), jejímž účelem je zajištění potřeb Objednatelů využívat služby mobilních komunikací na bázi GSM (Global System for Mobile Communication) a přidružených služeb v rozsahu odpovídajícím potřebám Objednatelů v závislosti na jejich stávající činnosti i budoucím vývoji jejich činnosti.
- 1.2 SSSVD tímto vyzývá Poskytovatele k uzavření této dílčí smlouvy č. 14 a Poskytovatel ji v této podobě akceptuje.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytnout plnění s názvem OneNet Přivítání (dále jen „**Služba**“), jejíž bližší specifikace je obsažena v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.2 Služba bude zřízena nejpozději do 5 kalendářních dnů ode dne účinnosti této Smlouvy. Smluvní strany se mohou písemně domluvit na prodloužení této lhůty v případě technických problémů se zřízením Služby či neposkytnutí náležitě součinnosti ze strany Objednatele.
- 2.3 Objednatel se zavazuje hradit Poskytovateli za Službu níže uvedenou cenu
 - 2.3.1 Jednorázový poplatek za zřízení Služby: 1,- Kč bez DPH,
 - 2.3.2 Měsíční paušál za Službu: 250,- Kč bez DPH.
 - 2.3.3 Uvedený měsíční paušál za Službu obsahuje Službu a veškeré náklady spojené s poskytováním Služby.
 - 2.3.4 Výše uvedená cena dle čl. 2.3.1 Smlouvy bude zahrnuta do měsíční fakturace na základě Rámcové smlouvy pro Objednatele, a to až v okamžiku řádného zřízení Služby. Smluvní strany s ohledem na předchozí větu konstatují, že Poskytovatel vytvořil Objednateli samostatnou fakturační skupinu, do níž nově bude zahrnuta tato cena, aby toto plnění mohlo být fakturováno odděleně od dalších plnění dle uzavřené Rámcové smlouvy pro Centrálního objednatele.
 - 2.3.5 Cena za měsíční paušál uvedená v čl. 2.3.2 Smlouvy bude zahrnuta do pravidelné měsíční fakturace na základě Rámcové smlouvy pro Objednatele, a to až od okamžiku řádného zřízení Služby. Pokud bude Služba zřízena v průběhu kalendářního měsíce, bude fakturovaná pouze poměrná část za poskytování Služby v daném měsíci. Smluvní strany s ohledem na předchozí věty tohoto odstavce konstatují, že Poskytovatel vytvořil Objednateli samostatnou fakturační skupinu, do níž nově bude zahrnuta cena za měsíční paušál, aby toto plnění mohlo být fakturováno odděleně od dalších plnění dle uzavřené Rámcové smlouvy pro Centrálního objednatele.

3. TERMÍN POSKYTNUTÍ PLNĚNÍ

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje, že plnění začne poskytovat Objednateli od okamžiku účinnosti Smlouvy a bude jej poskytovat po dobu trvání Rámcové smlouvy, pokud Objednatel v průběhu poskytování plnění svůj požadavek nezmění.

4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 4.1 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
- 4.2 Práva a povinnosti smluvních stran, které nejsou upraveny v této Smlouvě, se řídí Rámcovou smlouvou. V případě rozporu mezi Smlouvou a Rámcovou smlouvou se použijí ustanovení této Smlouvy, ledaže by z Rámcové smlouvy či z příslušných právních předpisů vyplývalo jinak.
- 4.3 Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak nebo neplyne-li z povahy věci jinak, mají veškeré pojmy definované v Rámcové smlouvě a použité ve Smlouvě stejný význam jako v Rámcové smlouvě.
- 4.4 Smlouva spolu s příslušnými ustanoveními Rámcové smlouvy představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu Smlouvy.
- 4.5 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří její příloha č. 1 – produktový list ke službě OneNet Přivítání.
- 4.6 Smlouva bude podepsána každou ze smluvních stran kvalifikovaným elektronickým podpisem.
- 4.7 Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

V Praze dne dle el. podpisu

V Praze dne dle el. podpisu



Ing. Michal Pešek
ředitel

Správa státních služeb vytvářejících důvěru

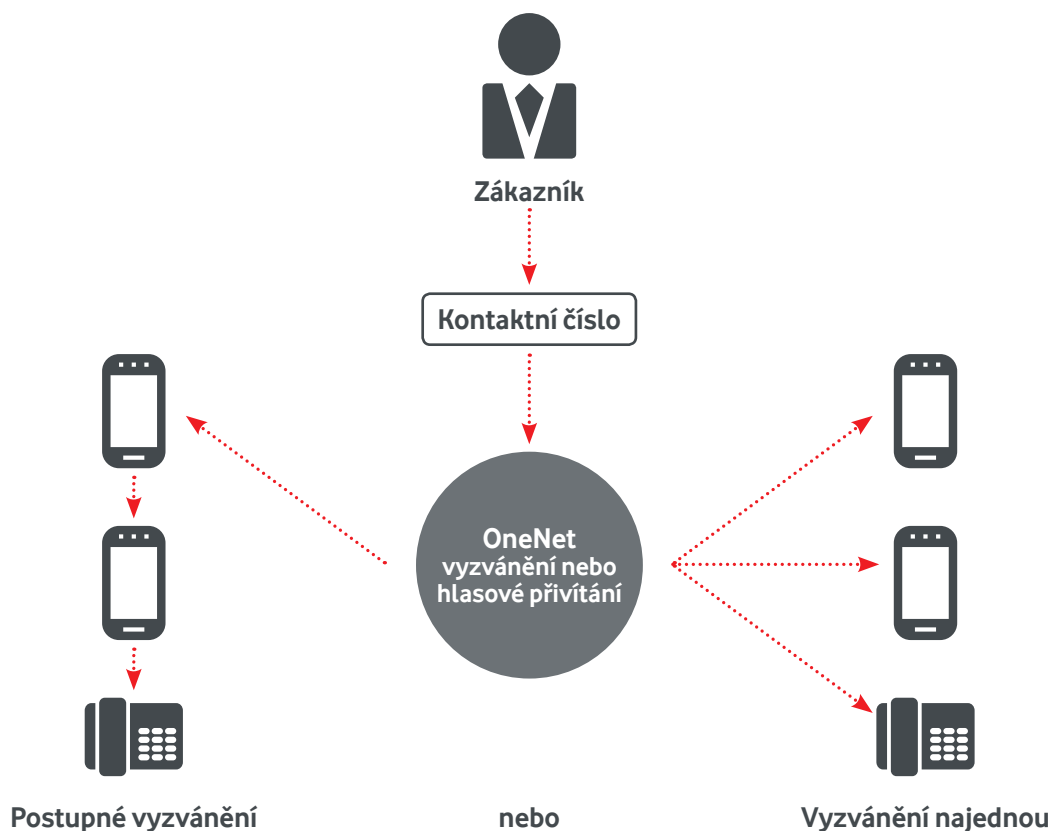
Kateřina Lukášová
manažer pro významné zákazníky
Vodafone Czech Republic a.s.

OneNet Přivítání

Vždy na příjmu



Je pro vaši firmu klíčové, aby se každý zákazník dovolal? Samozřejmě ano. Pokud se nedovolá, nejspíše se obrátí na konkurenci. Máme pro vás řešení. Jednoduše nám stačí říct, na kterém čísle chcete být pro zákazníky k zastížení, a vybrat, kteří zaměstnanci nebo operátoři mohou telefony od zákazníků zvedat. My vám zajistíme, že požadavky vašich zákazníků nezůstanou bez odezvy a že se bude moci dovolat více zákazníků najednou.



Jak OneNet Přivítání funguje

- » Díky službě budete mít pro své zákazníky nebo dodavatele jedno kontaktní číslo. Může jít o mobilní číslo, pevné, ale také zelené, takže se vám zákazníci dovolají zdarma.
- » Telefonní číslo ovšem nebude směřováno pouze na jeden telefon, ale na více, takže již nebudete mít nikdy obsazeno.
- » Sami si určíte, které telefony to budou a jestli na nich bude hovor zvonit postupně (Na dosah), nebo začne vyzvánět na všech zároveň (Najdi mě).
- » Pokud budete chtít, můžeme vám nastavit také hlasové přivítání (OneNet Přivítání). Volající tak místo běžného vyzvánění uslyší vámi připravenou zprávu.
- » Pokud budete potřebovat přidat nebo odebrat telefon, na který se hovory přesměrovávají, stačí vše jednoduše nastavit přes OneNet samoobsluhu.

Benefity pro vás

Jediné kontaktní číslo

- » Máte jedno kontaktní telefonní číslo, které reprezentuje vaši společnost a zákazník ho zná.
- » Určíte si, které číslo to má být (mobilní, pevné, nebo dokonce barevné), bez ohledu na to, jaká koncová zařízení používáte.

- » Pokud máte své stávající pevné nebo barevné kontaktní číslo u jiného operátora, jeho přenosem k Vodafone získáte možnost přijímat hovory pohodlně na mobilních telefonech.
- » Vyberete si, jestli volající na toto číslo uslyší klasické vyzvánění nebo uvítací zprávu.

Linka není nikdy obsazena

- » Dovolá se vám více zákazníků, neodradí je obsazovací tón.
- » Pokud hovoří všichni operátoři, je volající informován, že může vyčkat ve frontě, zavolat později, nahrát vzkaz do hlasové schránky nebo hovor přeměrovat (samí si určíte, jak má být služba nastavena).

Jednoduché nastavení a ovládání

- » Stačí znát odpověď na několik základních otázek (které chcete kontaktní číslo nebo na koho má být hovor směřován) a my vám službu lehce nastavíme.
- » Službu můžete kdykoli pohodlně ovládat prostřednictvím OneNet samoobsluhy, kde můžete podle potřeby nastavovat počet operátorů, pravidla distribuce hovorů, telefonní čísla apod.
- » Kdykoli máte možnost zastavit nebo obnovit příjem hovorů z kontaktního čísla i přímo ze svého telefonu pomocí OneNet mobilní samoobsluhy.

Co konkrétně vám OneNet Přivítání přinese

Má vaše firma malé obchodní oddělení, kde volání zákazníků přijímají obchodní asistentky? Telefon zvedne vždy ta, která je v místnosti. Bohužel se často stává, že hovory nikdo nepřijme, jelikož asistentky vyřizují problémy např. ve skladu nebo v expedici. Manažer se zpravidla ani nedozví, že někdo volal. Dalším problémem je, že pokud se zákazník dovolá, nedovolá se žádný další. Situaci můžete lehce vyřešit. Budete mít jedno kontaktní číslo na firmu, ale vyzvánět bude postupně na více telefonech, aby byly obchodní asistentky vždy k zastižení. V případě, že hovor nikdo nezvedne, přeměruje se přímo na manažera, který se o klíčového zákazníka postará. Veškerá nastavení upravujete přes OneNet samoobsluhu, a můžete se tak flexibilně přizpůsobovat aktuálním potřebám své firmy.

Související produkty, které by vás mohly zajímat

- » Virtuální pobočková ústředna
- » Barevná čísla
- » Nahrávání hovorů
- » Vodafone Business hlasová samoobsluha

Více o službě

Společná identifikace skupiny volajících



Pokud je pro vás důležité, aby všichni pracovníci ve styku se zákazníkem používali stejné společné telefonní číslo, je služba Společná identifikace skupiny volajících pro vás ta pravá.

Jde o doplňkovou službu Vodafone OneNet Přivítání. Umožňuje prezentaci OneNet mobilního nebo pevného telefonu kontaktním číslem skupinové služby Vodafone OneNet Přivítání / Přivítání plus. Kontaktní číslo se zobrazuje volanému na displeji jeho telefonu jako číslo volajícího. Volaný, pokud hovor zmešká, se vždy dovolá zpět na číslo Vodafone OneNet Přivítání / Přivítání plus



Službu si můžete aktivovat v době, kdy ji potřebujete, například jen v pracovní hodiny. V čase volna jsou pak pracovníci k zastižení na svých vlastních číslech. Nastavení se provádí pomocí Vodafone OneNet samoobsluhy.

Vodafone nastavuje a konfiguruje službu pro první použití tak, že všichni operátoři Vodafone OneNet Přivítání jsou současně při odchozích hovorech prezentováni číslem Vodafone, a to bez časového omezení.

Podmínky služby

Členem skupiny uživatelů s oprávněním použít tuto službu může být jen operátor služby Vodafone OneNet Přivítání / Přivítání plus, a to nezávisle na tom, zda je ve službě Vodafone OneNet Přivítání aktivně přihlášen nebo ne.

Pokud uživatel s aktivní službou Společná identifikace skupiny volajících volá na čísla tísňového volání 112, 150, 155, 158, je služba pro tento hovor vždy neaktivní. Volající je tedy prezentován vlastním číslem. Hovor je směrován na správné centrum obsluhy tísňových volání podle aktuální polohy volajícího.

Je-li kontaktní číslo mobilní, musejí mít všichni pracovníci mobilní telefony.