

**Rámcová dohoda
o poskytování pevných telekomunikačních služeb pro Jihomoravský kraj
a právnické osoby zřizované Jihomoravským krajem**

SMLUVNÍ STRANY

Níže uvedené smluvní strany uzavřely v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, a § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, tuto rámcovou dohodu o poskytování pevných telekomunikačních služeb pro Jihomoravský kraj a právnické osoby zřizované Jihomoravským krajem.

1. Objednatelé

CEJIZA, s.r.o.

zastoupená: Mgr. Libuší Podolovou, jednatelkou
se sídlem: Žerotínovo náměstí 449/3, Veveří, 602 00 Brno
IČO: 28353242
DIČ: CZ28353242
plátce DPH: ANO
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod sp. zn. C 63163
telefon: +420 506 265 206
e-mail: info@cejiza.cz

(dále též „Centrální zadavatel“)

a Jihomoravský kraj, příspěvkové organizace zřizované Jihomoravským krajem a další právnické osoby ovládané Jihomoravským krajem, uvedené v seznamu jednotlivých objednatelů (Příloha č. 1 Rámcové dohody), zastoupené na základě plné moci Centrálním zadavatelem.

a

2. Poskytovatel

O2 Czech Republic a.s.

zastoupená: Josefem Kukačkou, pověřeným zaměstnancem
na základě pověření ze dne 1. 12. 2023
se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, Praha 4 – Michle, PSČ 140 22
IČO: 60193336
DIČ: CZ60193336
plátce DPH: ANO
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 2322
bankovní spojení (číslo účtu):
telefon:
e-mail:



(dále jen „Poskytovatel“)

1. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Pro účely této rámcové dohody budou dále uvedeným výrazům či slovním spojením přikládány uvedené významy:

„**Rámcová dohoda**“ – tato Rámcová dohoda, včetně jejích příloh,

„**Objednatelé**“ – společné označení pro všechny osoby tvořící smluvní stranu objednatele, tj. Centrální zadavatel a všechny osoby uvedené v seznamu Objednatelů zastoupených Centrálním zadavatelem (Příloha č. 1 Rámcové dohody),

„**Objednatel**“ – každý z Objednatelů jednotlivě a samostatně bez vazby na ostatní Objednatele,

„**Účastníci**“ – společné označení pro Poskytovatele a všechny Objednatele,

„**zadávací řízení**“ – zadávací řízení s názvem **Centrální pevné telekomunikační služby pro Jihomoravský kraj a právnické osoby zřizované Jihomoravským krajem**, ev. č. veřejné zakázky ve Věstníku veřejných zakázek: **Z2025-015396**,

„**nabídka Poskytovatele**“ – nabídka Poskytovatele podaná Poskytovatelem v zadávacím řízení,

„**zákon o elektronických komunikacích**“ – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a prováděcí předpisy k tomuto zákonu,

„**občanský zákoník**“ nebo „**OZ**“ – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,

„**zákon o zadávání veřejných zakázek**“ nebo „**ZZVZ**“ – zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů,

„**zákon o DPH**“ – zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů

„**zákon o registru smluv**“ - zákon 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

„**Telekomunikační služby**“ – plnění Poskytovatele uvedená ve vymezení telekomunikačních služeb (Příloha č. 2 Rámcové dohody),

„**dosavadní rámcová smlouva**“ – rámcová smlouva týkající se poskytování telekomunikačních služeb prostřednictvím pevných linek uzavřená mezi Objednatelem a Poskytovatelem a zároveň účinná alespoň ke dni předcházejícímu dni, v němž nabude účinnosti Rámcová dohoda,

„**účastnická smlouva**“ – smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti v rámci pevných komunikačních sítí ve smyslu zákona o elektronických komunikacích, uzavřená mezi Objednatelem a Poskytovatelem pro konkrétní telefonní číslo Objednatele nebo pro konkrétní služby využívané Objednatelem, platná a účinná v den nabytí účinnosti Rámcové dohody; tvarem jednotného čísla „**účastnická smlouva**“ se rozumí každá účastnická smlouva jednotlivě a samostatně bez vazby na ostatní účastnické smlouvy,

„**účastnické smlouvy**“ – hromadné označení pro všechny účastnické smlouvy Objednatelů, příp. jednotlivého Objednatele,

„**nová účastnická smlouva**“ – smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti v rámci pevných komunikačních sítí ve smyslu zákona o elektronických komunikacích, kterou Objednatel uzavře s Poskytovatelem po dobu účinnosti Rámcové dohody pro konkrétní telefonní číslo nebo pro konkrétní služby, přičemž nová účastnická smlouva se bude vždy řídit Rámcovou dohodou; tvarem jednotného čísla „**nová účastnická smlouva**“ se zároveň rozumí každá nová účastnická smlouva jednotlivě a samostatně bez vazby na ostatní nové účastnické smlouvy,

„**nové účastnické smlouvy**“ – hromadné označení pro všechny nové účastnické smlouvy Objednatelů, příp. jednotlivého Objednatele,

„**Ceník**“ – příloha Rámcové dohody (Příloha č. 3 Rámcové dohody), jež stanoví jednotkové ceny,

„**faktura**“ – daňový nebo účetní doklad vystavený Poskytovatelem.

2. ÚVODNÍ UJEDNÁNÍ

- 2.1. Rámcová dohoda je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení. Jednotlivá ujednání Rámcové dohody, účastnických smluv a nových účastnických smluv tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami zadávacího řízení a nabídkou Poskytovatele.
- 2.2. Objednatel bude zadávat veřejné zakázky na základě Rámcové dohody v souladu se zákonem o zadávání veřejných zakázek postupem bez obnovení soutěže, a to formou podřazení účastnických smluv pod Rámcovou dohodu nebo uzavíráním nových účastnických smluv na základě Rámcové dohody.

3. ÚČEL A PŘEDMĚT RÁMCOVÉ DOHODY

- 3.1. Účelem Rámcové dohody je zabezpečení poskytování Telekomunikačních služeb Objednatelům.
- 3.2. Předmětem Rámcové dohody je úprava práv a povinností Účastníků zejména v souvislosti se změnami a plněním účastnických smluv, s uzavíráním a plněním nových účastnických smluv a dále úprava podmínek týkajících se poskytování Telekomunikačních služeb Poskytovatelem Objednateli.
- 3.3. Poskytovatel se zavazuje po dobu účinnosti Rámcové dohody uzavřít s Objednatelům na základě jeho žádosti novou účastnickou smlouvu vždy do 3 pracovních dnů ode dne obdržení žádosti Objednatelů a poskytovat Objednateli podle podmínek upravených dále v Rámcové dohodě Telekomunikační služby. Poskytovatel není povinen uzavřít s Objednatelům novou účastnickou smlouvu v případech stanovených právními předpisy.
- 3.4. Telekomunikační služby, jež mají jednorázový charakter, budou poskytovány Poskytovatelem Objednateli na základě samostatných žádostí Objednatelů.
- 3.5. Žádosti podle této Rámcové dohody mohou být činěny písemně v elektronické podobě e-mailem, nebo v listinné podobě na kontaktní údaje poskytnuté Poskytovatelem, či jiným vhodným způsobem.
- 3.6. Odmítnutí uzavření nové účastnické smlouvy ze strany Poskytovatele je podstatným porušením povinností Poskytovatele podle Rámcové dohody.
- 3.7. Objednatel se zavazuje hradit ceny za Telekomunikační služby poskytované Poskytovatelem na základě Rámcové dohody a jednotlivých účastnických smluv nebo jednotlivých nových účastnických smluv nebo podle fakturačních skupin, a to za podmínek upravených dále v Rámcové dohodě.
- 3.8. Podmínky poskytování Telekomunikačních služeb vymezuje příloha Rámcové dohody (Příloha č. 2 Rámcové dohody).
- 3.9. Část Telekomunikačních služeb, na kterou dopadá zákon o elektronických komunikacích, je Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli v kvalitě vyžadované zákonem o elektronických komunikacích, nestanoví-li Rámcová dohoda, účastnická smlouva nebo nová účastnická smlouva vyšší požadavky.

4. ÚČASTNICKÁ SMLOUVA

- 4.1. Na základě Rámcové dohody Poskytovatel vždy uzavře s Objednatelem podle aktuálních potřeb Objednatele novou účastnickou smlouvu. Předmětem nové účastnické smlouvy bude zejména vymezení Objednatelem požadovaných Telekomunikačních služeb a vymezení jejich cen v souladu s Ceníkem.
- 4.2. Účastníci výslovně sjednávají, že bude-li mezi Objednatelem a Poskytovatelem po dobu účinnosti Rámcové dohody uzavřena jakákoli smlouva, jež se bude týkat Telekomunikačních služeb, je Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli Telekomunikační služby v souladu s Rámcovou dohodou.
- 4.3. Objednatelé, kteří mají s Poskytovatelem uzavřenou dosavadní rámcovou smlouvu, a Poskytovatel tímto výslovně sjednávají, že nabytím účinnosti Rámcové dohody zanikají dosavadní rámcové smlouvy Objednatelů, a to bez jakýchkoliv sankcí vůči Objednatelům.
- 4.4. Účastníci výslovně sjednávají, že účastnické smlouvy se budou od 31. dne ode dne nabytí účinnosti Rámcové dohody řídit Rámcovou dohodou, nedohodnou-li se Poskytovatel a Objednatel na dobu kratší. Pokud Objednatel nesdělí Poskytovateli nejpozději do 20. dne ode dne nabytí účinnosti Rámcové dohody, jaké služby podle přílohy Rámcové dohody (Příloha č. 2 Rámcové dohody) a za jaké ceny podle Ceníku požaduje, určí služby podle přílohy Rámcové dohody (Příloha č. 2 Rámcové dohody) a ceny podle Ceníku na základě svého uvážení Poskytovatel tak, aby byla zachována kontinuita služeb dosud Poskytovatelem Objednateli poskytovaných. V takovém případě může Objednatel dodatečně sdělit Poskytovateli, jaké služby podle přílohy Rámcové dohody (Příloha č. 2 Rámcové dohody) a ceny podle Ceníku požaduje, a Poskytovatel je povinen služby a ceny bez zbytečného odkladu změnit. O určení služby a ceny na základě své úvahy Poskytovatel Objednatele bezodkladně písemně informuje. V době od nabytí účinnosti Rámcové dohody do okamžiku podle první věty se budou účastnické smlouvy řídit ujednáními příslušných zaniklých dosavadních rámcových smluv/dohod.
- 4.5. Nová účastnická smlouva je uzavírána na dobu neurčitou s výpovědní dobou 30 dnů, nestanoví-li nová účastnická smlouva výpovědní dobu kratší.
- 4.6. Účastníci výslovně sjednávají, že účastnické smlouvy se dnem nabytí účinnosti Rámcové dohody stávají smlouvami na dobu neurčitou s výpovědní dobou 30 dnů, nestanoví-li účastnická smlouva výpovědní dobu kratší.
- 4.7. Je-li jakékoliv ujednání Rámcové dohody ve smyslu § 1751 občanského zákoníku v rozporu s ustanovením obchodních podmínek, na které účastnická smlouva nebo nová účastnická smlouva odkazuje, platí a jsou součástí účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy rozporná ujednání obsažená v Rámcové dohodě.

5. CENA, FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Cena za poskytování Telekomunikačních služeb bude vždy stanovena na základě Ceníku. Ceník obsahuje jednotkové ceny, přičemž cena poskytnutých Telekomunikačních služeb bude stanovena na základě skutečně Poskytovatelem poskytnutých a Objednatelem čerpaných Telekomunikačních služeb.
- 5.2. Ceny uvedené v Ceníku jsou cenami nejvýše přípustnými a není možné je překročit za žádných podmínek, s výjimkou vyhrazené změny závazku dle článku 5.16 této dohody.

- 5.3. Poskytovatel je za poskytnutí Telekomunikačních služeb oprávněn účtovat pouze částky odpovídající cenám uvedeným v Ceníku za stanovené plnění (jednotky) s výjimkou stanovenou v následujícím odstavci.
- 5.4. Bude-li Poskytovatel Objednateli poskytovat Telekomunikační nebo jiné služby, jejichž ceny nejsou sjednány v Ceníku, ani není ujednáno, že budou poskytovány bezplatně, je Poskytovatel za jejich poskytnutí oprávněn účtovat maximálně ceny obvyklé v místě a čase plnění pro zákazníky obdobné kategorie, a to v souladu s právními předpisy.
- 5.5. Je-li Poskytovatel povinen podle zákona o DPH uhradit v souvislosti s poskytováním plnění podle Rámcové dohody, účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy DPH, je Objednatel povinen Poskytovateli takovou DPH uhradit vedle ceny uvedené v Ceníku. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba DPH bude ve vztahu ke všem plněním poskytovaným na základě Rámcové dohody, účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy stanovena v souladu s právními předpisy platnými a účinnými k okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.6. Cena za poskytnuté Telekomunikační služby bude Objednatelem Poskytovateli hrazena v české měně měsíčně zpětně na základě faktur.
- 5.7. Cena za poskytnuté Telekomunikační služby může být vyfakturována až po jejich poskytnutí. V případě plnění, o jejichž poskytnutí bude pořizován záznam podepisovaný Poskytovatelem i Objednatelem, může být poskytnutí plnění vyfakturováno nejdříve ke dni podpisu záznamu o poskytnutí plnění, přičemž takový záznam musí být podepsán osobami oprávněnými v této věci zastupovat Poskytovatele a Objednatele.
- 5.8. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu podle zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel není plátcem DPH, musí faktura splňovat náležitosti účetního dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Faktura musí vždy splňovat náležitosti stanovené § 435 občanského zákoníku.
- 5.9. Lhůta splatnosti faktur musí činit nejméně 30 dnů ode dne vystavení faktury. Poskytovatel je povinen doručit fakturu Objednateli do 7 dnů ode dne vystavení faktury.
- 5.10. Cena za poskytnuté Telekomunikační služby a případná DPH je uhrazena vždy dnem jejich odepsání z bankovního účtu Objednatele.
- 5.11. Vyplyvá-li z informací zveřejněných správcem daně ve smyslu zákona o DPH, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem DPH, je Objednatel oprávněn příslušnou DPH uhradit přímo místně a věcně příslušnému správci daně Poskytovatele.
- 5.12. Bude-li faktura obsahovat číslo bankovního účtu určeného k úhradě ceny a případné DPH, které není správcem daně ve smyslu zákona o DPH zveřejněno jako číslo bankovního účtu, které je Poskytovatelem používáno pro ekonomickou činnost, je Objednatel oprávněn uhradit cenu za poskytnuté Telekomunikační služby a případnou DPH na bankovní účet zveřejněný správcem daně ve smyslu zákona o DPH jako bankovní účet, který je Poskytovatelem používán pro ekonomickou činnost.
- 5.13. Bude-li ve faktuře chybně vyúčtována cena za poskytnuté Telekomunikační služby, je Objednatel oprávněn reklamovat vyúčtování ceny za poskytnuté Telekomunikační služby způsobem podle § 64 zákona o elektronických komunikacích.
- 5.14. Nebude-li příslušná faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li tato chybně stanovena, je Objednatel oprávněn vrátit tuto fakturu Poskytovateli

k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel je povinen opravit fakturu podle pokynů Objednatele a opravenou fakturu neprodleně doručit Objednateli. Tento postup nelze užít pro reklamaci vyúčtování ceny za poskytnuté Telekomunikační služby podle předchozího odstavce.

- 5.15. Objednatel neposkytuje Poskytovateli žádné zálohy.
- 5.16. Smluvní strany sjednávají, že ceny za služby účtované dle této Rámcové dohody lze každoročně upravit o inflaci, a to vždy k 1. dubnu příslušného roku, počínaje 1. 4. 2027. Při počítání inflace smluvní strany vycházejí z údaje „**Průměrná roční míra inflace**“ vyjádřené procentním přírůstkem či úbytkem průměrného indexu spotřebitelských cen, který je stanoven a uveřejněn Českým statistickým úřadem v kategorii „**Pošta a telekomunikace**“, a to vždy za předchozí kalendářní rok (delší časové období se nezohledňuje). Pokud bude absolutní hodnota změny průměrného indexu spotřebitelských cen v kategorii „Pošta a komunikace“ nižší než 1, úprava cen dle tohoto článku neproběhne.
- 5.17. Zvýšení cen dle článku 5.16 je Poskytovatel povinen Objednateli písemně oznámit nejpozději do 28. února příslušného roku, jinak toto právo upravit ceny v daném roce zaniká. K oznámení o zvýšení cen v souvislosti s inflací je poskytovatel povinen připojit upravený přehled cen dle přílohy č. 3 Rámcové dohody. K úpravě cen dle tohoto ujednání dojde při splnění podmínek dle tohoto odstavce i bez nutnosti uzavření dodatku k této Rámcové dohodě.
- 5.18. Snížení cen dle článku 5.16 provede Poskytovatel na písemnou výzvu Centrálního zadavatele či libovolného Objednatele učiněnou do 28. února příslušného roku, jinak toto právo upravit ceny v daném roce zaniká. Poskytovatel je povinen rozeslat všem Objednatelům upravený přehled cen dle přílohy č. 3 Rámcové dohody. K úpravě cen dle tohoto ujednání dojde při splnění podmínek dle tohoto odstavce i bez nutnosti uzavření dodatku k této Rámcové dohodě.
- 5.19. Objednatel v dokumentaci zadávacího řízení stanovil maximální hodnotu plnění z rámcové dohody ve výši **18.000.000,- Kč bez DPH**. Jakmile hodnota plnění z účastnických smluv přesáhne 85 % maximální hodnoty plnění tj. **15.300.000,- Kč bez DPH**, informuje bez zbytečného odkladu Poskytovatel o této skutečnosti Centrálního zadavatele.

6. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

- 6.1. Plnění poskytované Poskytovatelem na základě Rámcové dohody, účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy bude poskytováno v sídlech a na adresních bodech jednotlivých Objednatelů, nevyplyvá-li z Rámcové dohody nebo uvedených smluv nebo z povahy věci jinak. Seznam adresních bodů známých při zahájení zadávacího řízení byl Poskytovateli poskytnut jako příloha dokumentace zadávacího řízení.
- 6.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění podle Rámcové dohody, účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy vždy ve lhůtách uvedených v Rámcové dohodě. Není-li v Rámcové dohodě lhůta pro poskytování plnění uvedena, bude Poskytovatel poskytovat plnění ve lhůtách podle příslušné účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy. Není-li lhůta pro poskytování plnění uvedena ani v účastnické smlouvě nebo nové účastnické smlouvě, zavazuje se Poskytovatel požadované nebo sjednané plnění poskytnout v době obvyklé, jinak bezodkladně nebo průběžně s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem, potřebám a požadavkům Objednatele.

7. SANKCE

- 7.1. V případě prodlení Objednatele s úhradou peněžitého plnění nesmí být ze strany Poskytovatele uplatňována jakákoliv smluvní pokuta nebo jiná sankce s výjimkou zákonného úroku z prodlení.
- 7.2. V případě prodlení Poskytovatele s uzavřením nové účastnické smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každou novou účastnickou smlouvu, s jejímž uzavřením bude v prodlení.
- 7.3. V případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím služby požadované Objednatelem podle odstavce 3.4 Rámcové dohody ve lhůtě stanovené Rámcovou dohodou, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč, a to za každou službu, s jejímž poskytnutím bude v prodlení.
- 7.4. V případě porušení povinnosti Poskytovatele upravit ceny dle článku 5.18 je Poskytovatel povinen zaplatit Centrálnímu zadavateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý započatý měsíc, ve kterém nesplní v daném roce nesplní předmětnou povinnost.
- 7.5. V případě porušení povinnosti Poskytovatele oznámit čerpání hodnoty plnění dle článku 5.19 je Poskytovatel povinen zaplatit Centrálnímu zadavateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč.
- 7.6. V případě porušení povinnosti Poskytovatele zřídit VPN za podmínek dle čl. 2 přílohy č. 2 Rámcové dohody je Poskytovatel povinen zaplatit Centrálnímu zadavateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč. za každý den prodlení.
- 7.7. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Poskytovatele povinnosti splnit dluh smluvní pokutou utvrzený.
- 7.8. Objednatel je oprávněn požadovat náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti Poskytovatele, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, v plné výši, a to dle příslušných právních předpisů. Toto ustanovení se neuplatní v případě, kdy v rámci smluvní povinnosti, na niž se sankce vztahuje, je právním předpisem vyloučena povinnost náhrady škody poskytovatelem.
- 7.9. Splatnost smluvních pokut podle Rámcové dohody bude 15 dnů od doručení písemné výzvy k zaplacení smluvní pokuty straně povinné.

8. DOBA TRVÁNÍ RÁMCOVÉ DOHODY

- 8.1. Rámcová dohoda se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. 10. 2028 nebo do konce měsíce následujícího po účtovacím období, ve kterém dojde k vyčerpání částky dle čl. 5.19. Během doby trvání Rámcové dohody lze Rámcovou dohodu vypovědět pouze ze zákonných důvodů.
- 8.2. Pokud Poskytovatel nesplní svoji povinnost informovat Centrálního zadavatele o vyčerpání 85 % maximální hodnoty plnění dle článku 5.19, prodlužuje se doba trvání rámcové dohody o počet měsíců, po které byl Poskytovatel v prodlení se splněním této povinnosti, nejdéle však do 31. 10. 2028.
- 8.3. Uplynutím doby sjednané v předchozím odstavci nebo výpovědní doby zaniká závazek vzniklý z Rámcové dohody.

- 8.4. Centrální zadavatel si v souladu s § 100 odst. 3 ZZVZ v dokumentaci zadávacího řízení vyhradil možnost prodloužit dobu trvání rámcové dohody až o 1 rok (12 měsíců), tj. nejpozději do 31. 10. 2029.
- 8.5. V případě využití vyhrazené změny závazku zahájí Centrální zadavatel jednací řízení bez uveřejnění (dále jen **“JŘBU”**) dle § 66 ZZVZ (případně dle právní úpravy účinné v době zahájení zadávacího řízení na zadání vyhrazené změny), když zašle Poskytovateli výzvu k jednání a podání nabídky.
- 8.6. JŘBU bude zahájeno v posledním roce trvání rámcové dohody. Je na uvážení Centrálního zadavatele, zda této možnosti využije.
- 8.7. Předmětem jednání bude prodloužení trvání rámcové dohody a uzavření příslušného dodatku. Dodatkem bude platnost rámcové dohody prodloužena:
- a) do data dohodnutého při jednání, nejpozději do 31. 10. 2029;
 - b) do vyčerpání zákonného limitu pro objem dodatečných služeb (30 % hodnoty služeb poskytnutých na základě rámcové dohody);
 - c) do vyčerpání částky 18.000.000,- Kč bez DPH dle čl. 5.19

Podle toho, která s uvedených skutečností nastane dřív.

9. Odstoupení od rámcové dohody, účastnických smluv nebo nových účastnických smluv

- 9.1. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Rámcové dohody pouze ze zákonných důvodů.
- 9.2. Objednatel je oprávněn odstoupit od účastnické smlouvy nebo od nové účastnické smlouvy
- a) v případě, že dojde k podstatnému porušení povinností uložených Poskytovateli Rámcovou dohodou, účastnickou smlouvou nebo novou účastnickou smlouvou,
 - b) v případě, že dojde nejméně 3x k nepodstatnému porušení povinností uložených Poskytovateli Rámcovou dohodou, účastnickou smlouvou nebo novou účastnickou smlouvou,
 - c) v případě, že Poskytovatel nebude ani přes písemnou výzvu Objednatele respektovat oprávněné pokyny Objednatele vztahující se k Telekomunikačním službám poskytovaným na základě Rámcové dohody, účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy,
 - d) z důvodů uvedených přímo v účastnické smlouvě nebo v nové účastnické smlouvě.
- 9.3. Objednatel je oprávněn odstoupit od všech účastnických smluv nebo všech nových účastnických smluv
- a) v případě, že nabude právní moci rozhodnutí soudu o úpadku Poskytovatele,
 - b) v případě, že Poskytovateli zanikne oprávnění k poskytování služeb podle zákona o elektronických komunikacích,
 - c) v případě, že poskytovatel poruší svou povinnost podle odstavce 11.1 Rámcové dohody.
- 9.4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy pouze ze zákonných důvodů. V jiném případě není Poskytovatel oprávněn od účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy odstoupit, byť by takové oprávnění bylo mezi smluvními stranami sjednáno.

- 9.5. Účinnost odstoupení od účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy nastává doručením oznámení o odstoupení příslušné smluvní straně, není-li v odstoupení uvedeno datum pozdější.

10. PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN

- 10.1. Poskytovatel prohlašuje, že není v úpadku ani ve stavu hrozícího úpadku, a že mu není známo, že by vůči němu bylo zahájeno insolvenční řízení. Poskytovatel dále prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, případně rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem zahájení exekučního řízení na majetek Poskytovatele a že mu není známo, že by vůči němu takové řízení bylo zahájeno.
- 10.2. Poskytovatel prohlašuje, že se v dostatečném rozsahu seznámil s veškerými požadavky Objednatelů podle Rámcové dohody, přičemž si není vědom žádných překážek, které by mu bránily v poskytování sjednaného plnění v souladu s Rámcovou dohodou.
- 10.3. Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 Občanského zákoníku.
- 10.4. Poskytovatel si je vědom, že je ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
- 10.5. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v úvodu Rámcové dohody odpovídají aktuálnímu stavu a že osobami jednajícími při uzavření Rámcové dohody jsou osoby oprávněné k jednání za smluvní strany bez jakéhokoli omezení vnitřními předpisy smluvních stran.
- 10.6. Jakékoliv změny údajů uvedených v úvodu Rámcové dohody, jež nastanou v době po uzavření Rámcové dohody, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
- 10.7. V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze smluvních stran uvedené v Rámcové dohodě ukáže být nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, které nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikly.

11. POJIŠTĚNÍ

- 11.1. Poskytovatel se zavazuje, že bude mít po dobu účinnosti Rámcové dohody sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu či jinou újmu způsobenou Poskytovatelem při výkonu činnosti jiné osobě s limitem pojistného plnění minimálně ve výši 3.000.000,- Kč. V případě, že Rámcovou dohodu uzavřelo na straně Poskytovatele více osob (členů sdružení, členů společnosti apod.), musí pojistná smlouva prokazatelně pokrývat případnou škodu způsobenou kteroukoli z těchto osob.
- 11.2. Poskytovatel a Objednatel se zavazují uplatnit pojistnou událost u pojišťovny bez zbytečného odkladu.

12. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 12.1. Tvoří-li Poskytovatele více osob, platí následující:
- a) všechny osoby tvořící Poskytovatele jsou z Rámcové dohody zavázány společně a nerozdílně,
 - b) jednání kterékoli z osob tvořících Poskytovatele je přičítáno Poskytovateli bez ohledu na vnitřní vztahy mezi jednotlivými osobami tvořícími Poskytovatele,

c) za Poskytovatele může jednat kterákoli z osob tvořících Poskytovatele.

- 12.2. Poskytovatel je povinen neprodleně písemně informovat Objednatele o skutečnostech majících i potencionálně vliv na plnění jeho povinností vyplývajících z Rámcové dohody, účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy a není-li to možné, nejpozději následující den poté, kdy příslušná skutečnost nastane nebo Poskytovatel zjistí, že by nastat mohla. Současně je Poskytovatel povinen učinit veškeré nezbytné kroky vedoucí k eliminaci případné škody hrozící Objednateli, a to zejména obstarat neprodleně náhradní plnění, přičemž je povinen nést případný rozdíl ceny.
- 12.3. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je povinným subjektem podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 12.4. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním Rámcové dohody, příp. účastnických smluv nebo nových účastnických smluv, v souladu s povinnostmi Centrálního zadavatele a Objednatelů za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména souhlasí se zveřejněním Rámcové dohody, včetně všech jejích změn a dodatků, příp. účastnických smluv nebo nových účastnických smluv, včetně všech jejích změn a dodatků, výše skutečně uhrazené ceny na základě Rámcové dohody a účastnických smluv nebo nových účastnických smluv a dalších údajů na profilu zadavatele Centrálního zadavatele, příp. Objednatelů, podle § 219 zákona o zadávání veřejných zakázek a v registru smluv podle zákona o registru smluv. Poskytovatel prohlašuje, že Rámcová dohoda ani žádná její část nejsou obchodním tajemstvím Poskytovatele ve smyslu § 504 občanského zákoníku.
- 12.5. Poskytovatel je povinen chránit osobní údaje a při jejich ochraně postupovat v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a Nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- 12.6. Poskytovatel je povinen zajistit archivaci veškerých zákaznických dat výhradně na území ČR.
- 12.7. Poskytovatel není oprávněn postoupit žádnou svou pohledávku za Objednatelem vyplývající z Rámcové dohody, účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy nebo vzniklou v souvislosti s Rámcovou dohodou, účastnickou smlouvou nebo novou účastnickou smlouvou.
- 12.8. Poskytovatel není oprávněn provést jednostranné započtení žádné své pohledávky za Objednatelem vyplývající z Rámcové dohody, účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy nebo vzniklé v souvislosti s Rámcovou dohodou, účastnickou smlouvou nebo novou účastnickou smlouvou na jakoukoliv pohledávku Objednatele za Poskytovatelem.
- 12.9. Poruší-li Poskytovatel v souvislosti Rámcovou dohodou, účastnickou smlouvou nebo novou účastnickou smlouvou jakoukoli svoji povinnost, nahradí Objednateli dle právních předpisů škodu a nemajetkovou újmu z toho vzniklou. Povinnosti k náhradě se Poskytovatel zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá z osobních poměrů Poskytovatele nebo vzniklá až v době, kdy byl Poskytovatel s plněním povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl Poskytovatel povinen překonat, jej však povinnosti k náhradě nezproští. Toto ustanovení se neuplatní v případě, kdy v rámci smluvní povinnosti, na niž se sankce vztahuje, je právním předpisem vyloučena povinnost náhrady škody poskytovatelem.

13.CENTRÁLNÍ ZADAVATEL

- 13.1. Práva Objednatele spojená s kontrolou plnění poskytovaného Poskytovatelem na základě Rámcové dohody, účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy, jakož i jiná oprávnění náležející podle Rámcové dohody, účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy Objednateli, je oprávněn vykonávat kromě příslušného Objednatele i Centrální zadavatel, a to z titulu pověření k této činnosti Objednatelem. Jednání Centrálního zadavatele vůči Poskytovateli i ve vztahu k plnění Rámcové dohody, jakož i ve vztahu k plnění účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy, jsou považována za jednání Objednatele.
- 13.2. Centrální zadavatel je oprávněn kontrolovat plnění poskytované Poskytovatelem Objednateli podle Rámcové dohody a účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy zejména v následujícím rozsahu:
- kontrola implementace smluvních podmínek podle Rámcové dohody u Objednatelů;
 - kontrola (s)plnění smluvních podmínek sjednaných Rámcovou dohodou a účastnickou smlouvou nebo novou účastnickou smlouvou;
 - kontrola plnění Poskytovatele z hlediska sjednaného předmětu a účelu Rámcové dohody a účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy;
 - kontrola vyúčtování plnění poskytnutého Poskytovatelem na základě Rámcové dohody a účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy;
 - kontrola kvality a vlastností poskytovaných Telekomunikačních služeb z hlediska jejich souladu s Rámcovou dohodou a účastnickou smlouvou nebo novou účastnickou smlouvou a právními předpisy;
 - kontrola odstraňování případných vad Telekomunikačních služeb.
- 13.3. Objednatelé a Poskytovatel se zavazují poskytnout Centrálnímu zadavateli veškerou nezbytnou součinnost pro provedení kontroly v rozsahu sjednaném v tomto článku Rámcové dohody.
- 13.4. Poskytovatel se, ve smyslu § 219 zákona o zadávání veřejných zakázek, zavazuje předat Centrálnímu zadavateli pravdivé údaje o výši skutečně uhrazené ceny Centrálním zadavatelem a Objednateli na základě Rámcové dohody a účastnických smluv nebo nových účastnických smluv, a to nejpozději 30 dnů před uplynutím lhůty, v níž je Centrální zadavatel, resp. Objednatelé, povinen uveřejnit na profilu zadavatele údaje o výši skutečně uhrazené ceny podle § 219 zákona o zadávání veřejných zakázek.

14. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 14.1. Poskytovatel je povinen poskytovat služby za podmínek sjednaných v této smlouvě i po jejím případném skončení pro telefonní čísla, která budou předmětem přenosu k jinému dodavateli ve smyslu § 34 zákona o elektronických komunikacích od konce výpovědní lhůty dle článku 8 až do úspěšného ukončení přenosu takového telefonního čísla (služby). Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k úspěšnému přenosu čísla, přičemž poskytnutí součinnosti je součástí ceny služby dle této Rámcové dohody.
- 14.2. Veškerá práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z Rámcové dohody, účastnických smluv nebo nových účastnických smluv se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem, zákonem o elektronických komunikacích a zákonem o zadávání veřejných zakázek. Smluvní strany se dohodly, že ustanovení právních předpisů, která nemají donucující účinky, mají přednost před obchodními zvyklostmi, pokud Rámcová dohoda nestanoví jinak.
- 14.3. Všeobecné podmínky poskytovatele se použijí na práva a povinnosti smluvních stran dle této smlouvy pouze v případě, že je to pro Objednatele příznivější. Vydal-li poskytovatel též provozní

nebo technické podmínky, použijí se na práva a povinnosti smluvních stran dle této smlouvy pouze v případě, že je to pro Objednatele příznivější.

- 14.4. Všechny spory vznikající z Rámcové dohody, účastnické smlouvy nebo nové účastnické smlouvy a v souvislosti s nimi, k jejichž řešení mají pravomoc soudy, budou podle vůle smluvních stran rozhodovány soudy České republiky, jakožto soudy výlučně příslušnými.
- 14.5. Rámcovou dohodu lze měnit pouze písemnými dodatky podepsanými všemi Účastníky. Jakékoli změny Rámcové dohody učiněné jinou než písemnou formou jsou vyloučeny. Zánikem některého Objednatele závazek z Rámcové dohody vůči ostatním Objednatelům nezaniká. Ke změně Rámcové dohody není třeba jednání zaniklého Objednatele.
- 14.6. Rámcová dohoda je uzavřena v elektronické podobě.
- 14.7. Rámcová dohoda nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem zveřejnění rámcové dohody v registru smluv. Dojde-li ke zveřejnění Rámcové dohody před 1. 11. 2025, nabývá Rámcová dohoda účinnosti dne 1. 11. 2025.

Přílohy

- Příloha č. 1** Seznam Objednatelů zastoupených Centrálním zadavatelem
Příloha č. 2 Vymezení telekomunikačních služeb
Příloha č. 3 Ceník
Příloha č. 4 Dohoda o úrovni poskytování základních služeb (SLA)
Příloha č. 5 Systém péče o zákazníka

Přílohy tvoří nedílnou součást Rámcové dohody.

V Brně dne _____

**Mgr. Libuše
Podolová**

Digitálně podepsal Mgr.
Libuše Podolová
Datum: 2025.06.25
15:51:09 +02'00'

V Brně dne _____

V Praze dne _____

**Josef
Kukačka**

Digitálně podepsal
Josef Kukačka
Datum: 2025.06.25
14:30:18 +02'00'

CEJIZA, s.r.o.

Mgr. Libuše Podolová, jednatelka

Objednatelé zastoupení

Centrálním zadavatelem

v. z. CEJIZA, s.r.o.

Mgr. Libuše Podolová, jednatelka

Poskytovatel

Příloha č. 1 Rámcové dohody

Seznam Objednatelů zastoupených Centrálním zadavatelem

JM	Název	IČO	Sídlo
JM_001	Střední škola polytechnická Brno, Jílová, příspěvková organizace	00638013	Jílová 164/36g, 639 00 Brno
JM_002	Gymnázium Brno, Vídeňská, příspěvková organizace	00558982	Vídeňská 55/47, 639 00 Brno
JM_003	Základní umělecká škola F. Jílka Brno, příspěvková organizace	44993536	Vídeňská 264/52, 639 00 Brno
JM_007	Střední zdravotnická škola Brno, Jaselská, příspěvková organizace	00637998	Jaselská 190/7, 602 00 Brno
JM_008	Základní umělecká škola Brno, Smetanova 8, příspěvková organizace	00400963	Smetanova 346/8, 602 00 Brno
JM_011	Zámeček Střelice, příspěvková organizace	00212920	Tetčická 311/69, 664 47 Střelice
JM_012	Základní umělecká škola Rosice, příspěvková organizace	49459902	Na Schodech 239, 665 01 Rosice
JM_015	Domov pro seniory Hostim, příspěvková organizace	45671761	Hostim 1, 671 54 Hostim
JM_016	Domov pro seniory Jevišovice, příspěvková organizace	45671711	Jevišovice 104, 671 53 Jevišovice
JM_017	Domov pro seniory Plaveč, příspěvková organizace	45671702	Domov 1, 671 32 Plaveč
JM_018	Nemocnice Znojmo, příspěvková organizace	00092584	MUDr. Jana Janského 2675/11, 669 02 Znojmo
JM_019	Střední odborná škola Znojmo, Dvořákova, příspěvková organizace	00055301	Dvořákova 1594/19, 669 02 Znojmo
JM_020	Jihomoravské muzeum ve Znojmě, příspěvková organizace	00092738	Přemyslovců 129/8, 669 02 Znojmo
JM_022	Mateřská škola, základní škola a praktická škola Znojmo, příspěvková organizace	67011748	Horní Česká 247/15, 669 02 Znojmo
JM_023	Středisko volného času Znojmo, příspěvková organizace	70285314	Sokolská 1277/8, 669 02 Znojmo
JM_024	Pedagogicko-psychologická poradna Znojmo, příspěvková organizace	70841683	Jana Palacha 955/6, 669 02 Znojmo
JM_025	Střední zdravotnická škola a vyšší odborná škola zdravotnická Znojmo, příspěvková organizace	00638081	Jana Palacha 956/8, 669 33 Znojmo
JM_029	Obchodní akademie a vyšší odborná škola Brno, Kotlářská, příspěvková organizace	00566381	Kotlářská 263/9, 611 53 Brno
JM_030	Střední průmyslová škola a Vyšší odborná škola Brno, Sokolská, příspěvková organizace	00559415	Sokolská 366/1, 602 00 Brno

JM_032	Správa a údržba silnic Jihomoravského kraje, příspěvková organizace kraje	70932581	Žerotínovo náměstí 449/3, 602 00 Brno
JM_033	Základní škola a praktická škola Brno, Vídeňská, příspěvková organizace	44993633	Vídeňská 244/26, 639 00 Brno
JM_034	Gymnázium Brno, třída Kapitána Jaroše, příspěvková organizace	00559032	třída Kpt. Jaroše 1829/14, 658 70 Brno
JM_036	Základní umělecká škola Jaroslava Kvapila Brno, příspěvková organizace	44993510	třída Kpt. Jaroše 1939/24, 602 00 Brno
JM_037	Gymnázium, Střední pedagogická škola, Obchodní akademie a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky Znojmo, příspěvková organizace	49438816	Pontassievska 350/3, 669 02 Znojmo
JM_038	Kruh Znojmo – centrum zdravotních služeb pro děti, příspěvková organizace	00838993	Mládeže 1020/10, 669 02 Znojmo
JM_039	Základní umělecká škola Znojmo, příspěvková organizace	70285756	Rooseveltova 999/21, 669 02 Znojmo
JM_044	Středisko volného času Miroslav, příspěvková organizace	70285306	Kostelní 197/16, 671 72 Miroslav
JM_045	Základní umělecká škola Miroslav, příspěvková organizace	70841829	Komenského 177/1, 671 72 Miroslav
JM_047	Gymnázium Matyáše Lercha, Brno, Žižkova 55, příspěvková organizace	00559008	Žižkova 980/55, 616 00 Brno
JM_048	Základní umělecká škola Brno, Veveří, příspěvková organizace	44993528	Veveří 944/133, 616 00 Brno
JM_049	Sportovní gymnázium Ludvíka Daňka, Brno, Botanická 70, příspěvková organizace	00567582	Botanická 63/70, 602 00 Brno
JM_051	Základní škola Brno, Palackého třída, příspěvková organizace	64327981	Palackého třída 343/68, 612 00 Brno
JM_058	Zdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje, příspěvková organizace	00346292	Kamenice 798/1d, 625 00 Brno
JM_060	Střední zdravotnická škola a Vyšší odborná škola zdravotnická Brno, Merhautova, příspěvková organizace	00638005	Merhautova 590/15, 613 00 Brno
JM_061	Základní škola Brno, Sekaninova, příspěvková organizace	44993668	Sekaninova 895/1, 614 00 Brno
JM_062	Základní umělecká škola Brno, Vranovská, příspěvková organizace	62156756	Vranovská 842/41, 614 00 Brno
JM_064	Gymnázium Brno, Elgartova, příspěvková organizace	00558974	Elgartova 689/3, 614 00 Brno
JM_067	Masarykův domov mládeže a Školní jídelna Brno, příspěvková organizace	00567370	Cihlářská 604/21, 602 00 Brno
JM_068	Střední škola stavebních řemesel Brno-Bosonohy, příspěvková organizace	00173843	Pražská 636/38b, 642 00 Brno

JM_069	Lipka - školské zařízení pro environmentální vzdělávání Brno, příspěvková organizace	44993447	Lipová 233/20, 602 00 Brno
JM_072	Spektrum - středisko volného času, příspěvková organizace	00390348	17. listopadu 153/1, 680 01 Boskovice
JM_073	Základní umělecká škola Boskovice, příspěvková organizace	00839680	náměstí 9. května 951/7, 680 01 Boskovice
JM_074	Střední škola André Citroëna Boskovice, příspěvková organizace	00056324	náměstí 9. května 2153/2a, 680 11 Boskovice
JM_075	Dětský domov Tišnov, příspěvková organizace	70285772	Purkyňova 1685, 666 01 Tišnov
JM_076	Nemocnice Tišnov, příspěvková organizace	44947909	Purkyňova 279, 666 13 Tišnov
JM_077	Gymnázium Tišnov, příspěvková organizace	49459881	Na Hrádku 20, 666 01 Tišnov
JM_078	Základní umělecká škola Tišnov, příspěvková organizace	44947721	Dvořáčkova 316, 666 01 Tišnov
JM_079	Dětský domov Vranov, příspěvková organizace	70842680	Vranov č. p. 160, 664 32 Vranov
JM_080	Domov pro seniory Předklášteří, příspěvková organizace	65761774	Šikulova 1438, 666 02 Předklášteří
JM_082	Střední odborná škola Fortika, příspěvková organizace	62073257	Tišnovská 15, 679 23 Lomnice
JM_083	Muzeum Vyškovska, příspěvková organizace	00092401	náměstí Čsl. armády 475/2, Vyškov-Město, 682 01 Vyškov
JM_084	Základní umělecká škola Vyškov, příspěvková organizace	70285829	Nádražní 124/4, 682 01 Vyškov
JM_085	Gymnázium a střední odborná škola zdravotnická a ekonomická Vyškov, příspěvková organizace	00559270	Komenského 16/5, 682 01 Vyškov
JM_086	Oblastní pedagogicko-psychologická poradna Vyškov, příspěvková organizace	70843180	Jungmannova 76/2, 682 01 Vyškov
JM_087	Střední škola polytechnická Vyškov, příspěvková organizace	13692933	Sochorova 552/15, 682 01 Vyškov
JM_089	Mateřská škola, základní škola a střední škola Vyškov, příspěvková organizace	70843082	Sídliště Osvobození 681/55, 682 01 Vyškov
JM_090	Nemocnice Vyškov, příspěvková organizace	00839205	Purkyňova 235/36, 682 01 Vyškov
JM_093	Gymnázium Brno, Křenová, příspěvková organizace	00558991	Křenová 304/36, 602 00 Brno
JM_094	Základní umělecká škola Brno, Charbulova, příspěvková organizace	44993463	Charbulova 108/84, 618 00 Brno
JM_095	Střední škola Brno, Charbulova, příspěvková organizace	60552255	Charbulova 1072/106, 618 00 Brno
JM_098	Střední škola F. D. Roosevelta Brno, příspěvková organizace	00567191	Křížíkova 1694/11, 612 00 Brno
JM_100	Pedagogicko-psychologická poradna Brno, příspěvková organizace	70843155	Hybešova 253/15, 602 00 Brno

JM_102	Vzdělávací institut pro Moravu, zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků a středisko služeb školám, příspěvková organizace	60555980	Hybešova 253/15, 602 00 Brno
JM_104	Dětský domov Brno, Jílová, příspěvková organizace	00401293	Jílová 119/13, 639 00 Brno
JM_105	Domov mládeže a zařízení školního stravování Brno, příspěvková organizace	00567396	Klásterského 620/4, 617 00 Brno
JM_107	Odborné učiliště a praktická škola Brno, příspěvková organizace	00567213	Lomená 530/44, 617 00 Brno
JM_108	Mateřská škola, základní škola a praktická škola Brno, Štolcova, příspěvková organizace	62157299	Štolcova 301/16, 618 00 Brno
JM_112	Střední škola strojírenská a elektrotechnická Brno, příspěvková organizace	00380431	Trnkova 2482/113, 628 00 Brno
JM_113	Základní umělecká škola PhDr. Zbyňka Mrkose, Brno, Došlíkova 48, příspěvková organizace	62156748	Došlíkova 4185/48, 636 00 Brno
JM_114	Střední škola technická a ekonomická Brno, Olomoucká, příspěvková organizace	00226475	Olomoucká 1140/61, 627 00 Brno
JM_115	Mateřská škola speciální, základní škola speciální a praktická škola Elpis Brno, příspěvková organizace	62160095	Koperníkova 803/2, 615 00 Brno
JM_121	Mateřská škola, základní škola a střední škola Gellnerka Brno, příspěvková organizace	62157655	Gellnerova 66/1, 637 00 Brno
JM_123	Střední škola Gemini Brno, příspěvková organizace	48515027	Vaculíkova 259/14, 638 00 Brno
JM_124	Mateřská škola speciální, základní škola speciální a praktická škola Ibsenka Brno, příspěvková organizace	60555998	Ibsenova 114/1, 638 00 Brno
JM_125	Gymnázium a základní umělecká škola Šlapanice, příspěvková organizace	49461249	Riegrova 40/17, 664 51 Šlapanice
JM_126	Základní umělecká škola Pozořice, příspěvková organizace	49461524	U Školy 386, 664 07 Pozořice
JM_127	Střední škola Slavkov – Austerlitz, příspěvková organizace	49408381	Tyršova 479, 684 01 Slavkov u Brna
JM_132	Dětský domov Boskovice, příspěvková organizace	62077465	Štefanikova 2344/2b, 680 01 Boskovice
JM_134	Domov Hvězda, příspěvková organizace	00226564	Nové Hvězdlice 200, 683 41 Bohdalice
JM_135	Mateřská škola, základní škola, praktická škola a dětský domov Kyjov, příspěvková organizace	70284849	Za Humny 3304/46, 697 01 Kyjov, Boršov

JM_136	Mateřská škola a základní škola Kyjov, Školní, příspěvková organizace	00567043	Školní 3208/51, 697 01 Kyjov
JM_140	Klvaňovo gymnázium a střední zdravotnická škola Kyjov, příspěvková organizace	00559148	třída Komenského 549/23, 697 01 Kyjov
JM_141	Centrum služeb pro seniory Kyjov, příspěvková organizace	46937099	Strážovská 1095/1, 697 01 Kyjov
JM_142	Domov Horizont, příspěvková organizace	46937145	Strážovská 1096/3, 697 01 Kyjov
JM_144	Nemocnice Kyjov, příspěvková organizace	00226912	Strážovská 1247/22, 697 01 Kyjov
JM_145	Střední škola polytechnická Kyjov, příspěvková organizace	00053163	Havlíčková 1223/17, 697 01 Kyjov
JM_147	Střední škola gastronomie, hotelnictví a lesnictví Bzenec, příspěvková organizace	00053155	náměstí Svobody 318, 696 81 Bzenec
JM_150	Základní umělecká škola Veselí nad Moravou, příspěvková organizace	70839964	náměstí Míru 1676, 698 01 Veselí nad Moravou
JM_151	Obchodní akademie a střední škola polytechnická Veselí nad Moravou, příspěvková organizace	00566438	Kollárova 1669, 698 01 Veselí nad Moravou
JM_154	Paprsek, příspěvková organizace	00838420	K Čihadlu 679, 679 63 Velké Opatovice
JM_157	Sociální služby Šebetov, příspěvková organizace	00838446	Šebetov 1, 679 35 Šebetov
JM_160	Nemocnice Letovice, příspěvková organizace	00387134	Pod klášterem 55/17, 679 61 Letovice
JM_161	Masarykova střední škola Letovice, příspěvková organizace	66596882	Tyršova 500/6, 679 61 Letovice
JM_162	Jihomoravské dětské léčebny, příspěvková organizace	00386766	Křetín č. p. 12, 679 62 Křetín
JM_163	Mateřská škola a základní škola při Dětské léčebně Křetín 12, příspěvková organizace	62075993	Křetín č. p. 12, 679 62 Křetín
JM_164	Mateřská škola a základní škola Břeclav, Herbenova, příspěvková organizace	70838771	Herbenova 2969/4, 690 03 Břeclav
JM_165	Gymnázium a jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky Břeclav, příspěvková organizace	60680351	Sady 28. října 674/1, 690 21 Břeclav
JM_166	Střední škola Edvarda Beneše Břeclav, příspěvková organizace	60680342	nábř. Komenského 1126/1, 690 25 Břeclav
JM_169	Nemocnice Břeclav, příspěvková organizace	00390780	U Nemocnice 3066/1, 690 02 Břeclav
JM_170	Střední vinařská škola Valtice, příspěvková organizace	60680318	Sobotní 116, 691 42 Valtice
JM_171	Emin zámek, příspěvková organizace	45671826	Šanov 275, 671 67, Šanov
JM_173	Domov Božice, příspěvková organizace	45671877	Božice 188, 671 64 Božice

JM_174	Základní umělecká škola F. B. Ševčíka Jedovnice, příspěvková organizace	00839621	Na Větráku 463, 679 06 Jedovnice
JM_176	Střední škola technická a gastronomická Blansko, příspěvková organizace	00497126	Bezručova 1601/33, 678 01 Blansko
JM_177	Základní umělecká škola Blansko, příspěvková organizace	00380521	Zámek 3/3, 678 01 Blansko
JM_178	SENIOR centrum Blansko, příspěvková organizace	70997241	Pod Sanatorkou 2363/3, 678 01 Blansko
JM_179	Gymnázium Blansko, příspěvková organizace	62073133	Seifertova 33/13, 678 01 Blansko
JM_180	Základní škola speciální Blansko, příspěvková organizace	62073249	Žižkova 1919/27, 678 01 Blansko
JM_181	Středisko volného času Blansko, příspěvková organizace	43420656	Údolní 1200/2, 678 01 Blansko
JM_183	Obchodní akademie a střední zdravotnická škola Blansko, příspěvková organizace	62073176	Nad Čertovkou 2272/18, 678 01 Blansko
JM_184	Domov na Polní, příspěvková organizace	00226556	Polní 252/1, 682 01 Vyškov
JM_187	Gymnázium a střední odborná škola Mikulov, příspěvková organizace	60680377	Komenského 273/7, 692 16 Mikulov
JM_189	Základní umělecká škola Mikulov, příspěvková organizace	65337913	Náměstí 23/28, 692 01 Mikulov
JM_191	Regionální muzeum v Mikulově, příspěvková organizace	00089613	Zámek 1/4, 692 01 Mikulov
JM_192	Základní škola Mikulov, Školní, příspěvková organizace	70838763	Školní 184/1, 692 01 Mikulov
JM_193	Srdce v domě, příspěvková organizace	48452751	Klentnice 81, 692 01 Mikulov
JM_195	Zámek Břežany, příspěvková organizace	45671788	Břežany 1, 671 65 Břežany
JM_202	Gymnázium T. G. Masaryka Hustopeče, příspěvková organizace	60680369	Dukelské nám. 31/7, 693 31 Hustopeče
JM_203	Střední škola polytechnická Hustopeče, příspěvková organizace	16355474	Masarykovo nám. 136/1, 693 01 Hustopeče
JM_206	Základní škola a praktická škola Hustopeče, příspěvková organizace	70839034	Šafaříkova 999/24, 693 01 Hustopeče
JM_207	S - centrum Hodonín, příspěvková organizace	46937102	Jarošova 1717/3, 695 01 Hodonín
JM_209	Základní škola Blansko, Nad Čertovkou, příspěvková organizace	62076060	Nad Čertovkou 2304/17, 678 01 Blansko
JM_210	Základní umělecká škola Pohořelice, příspěvková organizace	70851212	Školní 462, 691 23 Pohořelice
JM_211	Odborné učiliště Cvrčovice, příspěvková organizace	60680300	Cvrčovice 131, 691 23 Pohořelice
JM_212	Základní umělecká škola a středisko volného času Moravský Krumlov, příspěvková organizace	70841675	Školní 139, 672 01 Moravský Krumlov

JM_213	Střední škola dopravy, obchodu a služeb Moravský Krumlov, příspěvková organizace	00055166	nám. Klášterní 127, 672 01 Moravský Krumlov
JM_214	Gymnázium Moravský Krumlov, příspěvková organizace	49438875	Smetanova 168, 672 01 Moravský Krumlov
JM_217	Základní umělecká škola A. Muchy Ivančice, příspěvková organizace	44946805	Palackého náměstí 1607/27a, 664 91 Ivančice
JM_219	Nemocnice Ivančice, příspěvková organizace	00225827	Široká 16, 664 91 Ivančice
JM_220	Mateřská škola a základní škola Ivančice, příspěvková organizace	70840661	Široká 484/42, 664 91 Ivančice
JM_222	Základní umělecká škola Oslavany, příspěvková organizace	44946775	náměstí 13. prosince 144/12, 664 12 Oslavany
JM_224	Gymnázium Židlochovice, příspěvková organizace	49459171	Tyršova 400, 667 01 Židlochovice
JM_225	Střední zahradnická škola Rajhrad, příspěvková organizace	00055468	Masarykova 198, 664 61 Rajhrad
JM_227	Základní umělecká škola Ořechov, příspěvková organizace	49461702	Komenského 702/4, 664 44 Ořechov
JM_229	Domov pro seniory Zastávka, příspěvková organizace	00212733	Sportovní 432, 664 84 Zastávka
JM_230	Gymnázium T. G. Masaryka Zastávka, příspěvková organizace	49459899	U Školy 39, 664 84 Zastávka
JM_231	Základní umělecká škola Kuřim, příspěvková organizace	44946783	Zahradní 1529/21, 664 34 Kuřim
JM_233	Střední škola a základní škola Tišnov, příspěvková organizace	00053198	nám. Míru 22, 666 25 Tišnov
JM_236	Domov pro seniory Bažantnice, příspěvková organizace	46937081	třída Bří Čapků 3273/1, 695 01 Hodonín
JM_238	Středisko volného času Důbrava, příspěvková organizace	49939386	nám. B. Martinů 2952/5, 695 01 Hodonín
JM_239	Zelený dům pohody, příspěvková organizace	46937170	P. Jilemnického 2923/1, 695 01 Hodonín
JM_240	Pedagogicko-psychologická poradna Hodonín, příspěvková organizace	49939378	P. Jilemnického 2854/2, 695 01 Hodonín
JM_241	Integrovaná střední škola Hodonín, příspěvková organizace	00838225	Lipová alej 3756/21, 695 01 Hodonín
JM_244	Masarykovo muzeum v Hodoníně, příspěvková organizace	00090352	Zámecké nám. 27/9, 695 01 Hodonín
JM_245	Gymnázium, obchodní akademie a jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky Hodonín, příspěvková organizace	00559130	Legionářů 813/1, 695 11 Hodonín
JM_249	Galerie výtvarného umění v Hodoníně, příspěvková organizace	00373290	Úprkova 601/2, 695 01 Hodonín
JM_250	Střední škola průmyslová a umělecká Hodonín, příspěvková organizace	00559539	Brandlova 2222/32, 695 01 Hodonín
JM_251	Dětský domov Hodonín, příspěvková organizace	64480020	Jarošova 2267/1, 695 01 Hodonín

JM_252	Domov na Jarošce, příspěvková organizace	47377470	Jarošova 1717/3, 695 01 Hodonín
JM_254	Nemocnice TGM Hodonín, příspěvková organizace	00226637	Purkyňova 2731/11, 695 26 Hodonín
JM_257	Domov pro seniory Strážnice, příspěvková organizace	47375604	Preláta Horného 515, 696 62 Strážnice
JM_258	Základní umělecká škola Strážnice, příspěvková organizace	70837601	Preláta Horného 509, 696 62 Strážnice
JM_261	Dětský domov Strážnice, příspěvková organizace	64480046	Boženy Hrejsové 1255, 696 62 Strážnice
JM_263	Středisko volného času Slovácko, příspěvková organizace	49939416	Hutník 1495, 698 01 Veselí nad Moravou
JM_264	Základní umělecká škola Klobouky u Brna, příspěvková organizace	70851221	Bří. Mrštíků 79/1, 691 72 Klobouky u Brna
JM_265	LILA Domov pro postižené děti Otnice, příspěvková organizace	00226572	Boženy Němcové 151, 683 54 Otnice
JM_266	Střední škola elektrotechnická a energetická Sokolnice, příspěvková organizace	00380407	Učiliště 496, 664 52 Sokolnice
JM_267	Domov pro seniory Sokolnice, příspěvková organizace	00209392	Zámecká 57, 664 52 Sokolnice
JM_268	Gymnázium a obchodní akademie Bučovice, příspěvková organizace	00559261	Součkova 500, 685 01 Bučovice
JM_270	Habrovanský zámek, příspěvková organizace	70921245	Habrovany 1, 683 01 Rousínov
JM_274	Domov pro seniory Černá Hora, příspěvková organizace	00380458	Zámecká 1, 679 21 Černá Hora
JM_277	Jihomoravský kraj	70888337	Žerotínovo náměstí 449/3, 601 82 Brno
JM_278	Moravian Science Centre Brno, příspěvková organizace	29319498	Křížkovského 554/12, 603 00 Brno
JM_279	CL JUNIOR AUTO BOSKOVICE s.r.o.	63481251	náměstí 9. května 2/a, 680 01 Boskovice
JM_283	Domov u Františka, příspěvková organizace	04150015	Rybářská 1079, 664 53 Újezd u Brna

Příloha č. 2 Rámcové dohody
Vymezení Telekomunikačních služeb

I. Úvodní část

Obecné vymezení Telekomunikačních služeb

Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli Telekomunikační služby, jimiž se rozumí

- poskytování hlasových a datových služeb prostřednictvím pevných telekomunikačních sítí,
- poskytování veškerých ostatních služeb a plnění specifikovaných v této příloze,
- zajištění všech činností souvisejících se zajištěním v předchozích odrážkách uvedených služeb a plnění.

Služby v této příloze neuvedené budou Poskytovatelem poskytovány za podmínek nejméně tak výhodných, jako je Poskytovatel nabízí jiným firemním zákazníkům (dle aktuálního standardního ceníku Poskytovatele pro firemní zákazníky).

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Telekomunikační služby Objednateli za níže vymezených podmínek.

1. Hlasové a datové služby pevné telefonie

Poskytovatel zabezpečí zřízení přípojných vedení (výhradně optických či metalických nebo jejich kombinací) pro připojení koncového bodu sítě (koncového zařízení) k telefonní ústředně pro poskytování veřejných telefonních služeb poskytovaných v pevném místě následujícími standardními typy hlasových telekomunikačních přípojek:

- přípojka HTS,
- přípojka ISDN2,
- přípojka ISDN30,
- služba VoIP 1 kanál,
- SIP trunk,
- asymetrické datové služby xDSL internet,
- optické vlákno.

Přípojky typu HTS a ISDN2A musí být schopny zabezpečit realizaci standardní doplňkové služby přenosu dat s asymetrickou přenosovou rychlostí definované v této technické specifikaci a faxovou komunikaci a přenos dat v hovorovém pásmu.

Poskytovatel zajistí na své náklady dostupnost hlasové telefonní služby analogových linek HTS a přípojek ISDN2A i po dobu výpadku lokální elektrické sítě, a to minimálně po dobu 24 hodin, tak, aby nedošlo k výpadku telefonních služeb a na ně napojených zabezpečovacích systémů nebo jiných návazných služeb. Náklady související s uvedeným zajištěním dostupnosti telefonní sítě v případě lokálního výpadku elektrické sítě budou zahrnuty v ceně poskytovaných služeb.

1.1. Základní telefonní služby

Objednatel bude mít prostřednictvím všech telefonních přípojek zajištěn přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaných Poskytovatelem, případně i jinými dodavateli služeb elektronických komunikací. Konkrétně nabízené služby musí umožnit, aby Objednatelé mohli nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- volání k číslům tísňového volání,
- místní volání v rámci telefonních obvodů v lokalitách zadavatelů,
- dálková (meziměstská) volání do ostatních telefonních obvodů na území ČR,
- mezinárodní volání do automatizované části mezinárodní telekomunikační sítě,
- volání na negeografická telefonní čísla (např. zelené linky, modré linky atd.),
- volání do neveřejných sítí,
- volání do sítí jiných dodavatelů služeb včetně mobilních sítí,
- bezplatné zablokování volání na telefonní čísla se zvýšenou tarifací.

1.2. Požadavky na HTS

Standardní analogová telefonní linka připojená metalicky.

1.3. Požadavky na ISDN2

Standardní digitální linka ISDN2 připojená do pevné sítě pomocí ISDN síťového zakončení NT (Network Termination); umožňuje uskutečnit více spojení současně pomocí digitálních komunikačních kanálů.

Poskytovatel zajistí poskytnutí ukončovacího zařízení v ceně služby (síťové zakončení Poskytovatele NT či NT Plus).

1.4. Požadavky na službu VoIP 1 kanál

Služba VoIP 1 kanál umožní:

- přenos hlasu pomocí technologie Voice over IP Poskytovatele,
- připojení IP telefonních přístrojů,
- připojení klasických analogových zařízení pomocí převodníku.

Součástí služby není datová konektivita ani pronájem ukončovacího zařízení – IP telefonu

1.5. Požadavky na doplňkové služby ISDN

Poskytovatel zabezpečí na digitálních přípojkách typu ISDN tyto standardní doplňkové služby:

- zobrazení identifikace volajícího (CLIP = Calling Line Identification Presentation),
- potlačení přenosu telefonního čísla k volanému (CLIR = Calling Line Identification Restriction) pro jednotlivá volání nebo trvale pro všechna volání,
- omezení odchozích volání řízené sítí (OCB-NC = Outgoing Call Barring Network Controlled),
- identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání (MCID = Malicious Call Identification),
- přímá provolba s rozsahem 10, 100, 1000, 10000 čísel z veřejné telefonní sítě.

Vysoká kvalita technického řešení je vymezena v dohodě o úrovni poskytování základních služeb (SLA) pro přípojky ISDN30, která tvoří přílohu č. 4 Rámcové dohody.

Poskytovatel zajišťuje nepřetržitý dohled stavu přípojek ISDN30 s cílem minimalizovat dobu možných poruch a zkrátit čas zásahu v případě poruchy. Tato služba je zpoplatněna v rámci měsíčního paušálu ISDN30.

Poskytovatel je schopen zabezpečit ochranu proti snahám o zneužívání přípojek ISDN30. Od takovéto ochrany se očekává, že bude včas a účinně čelit, respektive minimalizovat možné ztráty plynoucí z neoprávněného používání telekomunikačního řešení.

Objednatel pod ochranou proti zneužívání přípojek ISDN30 rozumí monitorování provozu, na jehož základě bude nejpozději do druhého pracovního dne po vzniku nestandardní situace upozorněn na:

- nepovolené hovory do ciziny;
- hovory do zakázaných a drahých tarifních pásem;
- extrémně dlouhé (drahé) hovory;
- hovory mimo povolené časové intervaly;
- častá a opakovaná volání na stejná čísla;
- napadení pobočkové ústředny tranzitním voláním na účet Objednatele;
- výraznou odchylku provozu oproti nastavenému dennímu/týdennímu profilu volání.

Poskytovatel se před zahájením poskytování služby „bezpečnost přípojek ISDN30“ zavazuje nastavit limitní hodnoty výše uvedených nestandardních situací dle požadavků Objednatele. Tato služba bude zpoplatněna v rámci měsíčního paušálu ISDN30.

1.6. Požadavky na službu SIP trunk

Služby SIP trunk je poskytnuta na datové lince připojené metalicky, optikou nebo jejich kombinací. Služby SIP trunk musí umožnit:

- Přenos hlasu pomocí technologie SIP;
- Propojení s veřejnou telefonní sítí na rozhraní Poskytovatele;
- Připojení na ethernetové rozhraní telefonní ústředny Objednatele;
- Umístění koncového zařízení Poskytovatele u Objednatele, toto zařízení musí provádět překlad adres sítě (NAT, Network Address Translation).

Poskytovatel zajistí připojení služeb SIP trunk na vyhrazeném datovém okruhu, nikoliv prostřednictvím veřejné internetové sítě. Tento vyhrazený datový okruh je součástí plnění veřejné zakázky, náklady na jeho zřízení a provoz nese Poskytovatel (jako součást ceny za službu SIP trunk).

Příslušná spojovací IP síť je navržena pouze pro signalizační a RTP provoz mezi technologií Poskytovatele a zákaznickou ústřednou. Není určena pro IP telefony Objednatele, VPN, management ústředny, nebo jiný zákaznický provoz.

Pro každý SIP trunk přidělí Poskytovatel zvláštní VoIP adresu pro hlasovou komunikaci. Použití přidělené VoIP adresy plně autentizuje zákazníka a zároveň plně definuje jeho adresu pro příchozí hovory, proto není nutné provádět registraci ani zadávat další autentizační údaje (jako je: realm = oblast, doména, uživatelské jméno, heslo).

1.7. Zpoplatnění základních telefonních služeb

Smluvní strany ujednaly následující podmínky pro zpoplatnění základních telefonních služeb:

- vnitrostátní volání v ČR bude účtováno v tarifikaci „1+1“ (nebo též „0+1“), tedy účtováním hovorů po sekundách, s tím, že cena každé sekundy bude vždy rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu. Ostatní volání (např. mezinárodní volání) budou účtována podle tarifu Poskytovatele (v ceně za minutu hovoru, podle počtu minut),
- jednotnou sazbu vždy na daný typ spojení v průběhu celého zúčtovacího období, tj. nebude rozlišován provoz tzv. „ve špičce“ a „mimo špičku“,
- jednotnou sazbu bez geografického rozlišení pro volání v rámci ČR do všech pevných sítí,
- jednotkové ceny u jednotlivých typů spojení se nebudou lišit dle přípojky, ze které je hovor uskutečňován,

- za zřízení služby v pevném místě je Poskytovatel oprávněn účtovat zřizovací poplatek. Zřizovací poplatek není Poskytovatel oprávněn účtovat na stejném místě, kde již Objednateli konkrétní službu poskytuje. Jednorázové aktivační a zřizovací poplatky jsou uvedeny v Ceníku.

Volání na pevné linky

Poskytovatel zajistí volání z pevných linek Objednatele na pevné linky mimo VPN Centrálního zadavatele, včetně neveřejných, do sítí všech dodavatelů pevných služeb elektronických komunikací v ČR. Objednatelé budou hradit za provolané minuty dle jednotkových cen příslušné služby.

Volání na mobilní čísla

Poskytovatel zajistí volání z pevných linek Objednatele na mobilní čísla do sítí všech dodavatelů mobilních služeb elektronických komunikací v ČR. Objednatelé budou hradit za provolané minuty dle jednotkových cen příslušné služby.

Neomezený hlasový tarif do všech pevných a mobilních sítí v ČR

Poskytovatel zajistí možnost neomezeného hlasového tarifu pro volání z pevných linek Objednatele na pevné a mobilní linky (včetně VPN) v síti všech dodavatelů služeb elektronických komunikací v ČR.

1.8. Zelená linka

Poskytovatel zřídí službu zákaznické linky, na kterou budou Objednatelé využívající tuto službu volat bezplatně. Všechna příchozí volání budou směřována na jedno číslo, dle požadavku Objednatele. Zadavatel bude hradit paušální poplatek za službu a za přijaté hovory.

1.9. Datové služby

Poskytovatel zajistí datové služby s asymetrickou přenosovou rychlostí (ADSL, VDSL, VDSL bonding) a prostřednictvím optického vedení. Stávající rychlosti uvedené v Seznamu adresních bodů (Příloha č. 7 dokumentace zadávacího řízení) u jednotlivých lokalit budou zachovány. Pro změny služeb nebo zřízení nových služeb bude provedeno technické šetření, které určí možnosti dané lokality.

Datové služby budou poskytovány bez omezení přenosu dat (FUP).

Poskytovatel nabízí datové služby pro přístup k síti internet s asymetrickou přenosovou rychlostí ve vybraných lokalitách jako samostatné služby nebo v kombinaci s HTS případně ISDN2 hlasovou službou.

Požadovaná přenosová rychlost je chápána jako technologicky maximální.

- Maximální agregace přenášených dat 1:50

V případě, že datové služby budou používány jen část měsíce (aktivace, změna nebo deaktivace v průběhu měsíce), Poskytovatel bude účtovat poměrnou částku měsíční paušální platby za tarif.

Přenosová rychlost směrem ke koncovému uživateli (downstream)	Přenosová rychlost od koncového uživatele (upstream)	
až 20 Mbit/s	až 2 Mbit/s	xDSL
až 50 Mbit/s	až 5 Mbit/s	xDSL

až 100 Mbit/s	až 20 Mbit/s	xDSL
až 250 Mbit/s	až 25 Mbit/s	xDSL
až 2 000 Mbit/s	až 1 000 Mbit/s	Optické vlákno

Horní hranice přenosové rychlosti uvedené v tabulce jsou rychlosti technicky maximálně možné a slouží k označení služby. Reálná rychlost závisí na místních podmínkách a je nižší.

Poskytovatel zajistí pevné veřejné IP adresy (IPv4 a IPv6) pro služby v pevném místě.

Poskytovatel poskytne ukončovacího zařízení v ceně služby minimálně s parametry standardní VDSL WiFi modem (včetně zařízení pro VDSL bonding).

2. Zřízení a poskytování virtuální privátní sítě (VPN)

Poskytovatel se zavazuje bezplatně propojit všechna pevná telefonní hlasová čísla Objednatele do jedné virtuální sítě (VPN), a to do 30 dnů od účinnosti Rámcové dohody.

Služba VPN musí být možná bez jakékoliv úpravy telefonních čísel zařazených do VPN (např. prefix).

3. Elektronické vyúčtování služeb

Poskytovatel bezplatně poskytne přístup k elektronickému vyúčtování za poskytované služby prostřednictvím sítě internet, a to nejpozději do 10 dnů od ukončení zúčtovacího období.

Zúčtovací období je stanoveno od prvního do posledního dne v měsíci.

Služba elektronického vyúčtování má tento minimální obsah:

- Elektronické kopie vystavených platebních dokladů – faktur;
- Souhrnná data účtovaných služeb obsahující rozpis účtovaných služeb na jednotlivá telefonní čísla, případně identifikátory.

Služba elektronického vyúčtování bude mít tyto vlastnosti a funkce:

- Připojení zabezpečeným typem komunikace;
- Přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu Objednatelů – centrální přístup k celému vyúčtování za celé IČ Objednatele, dílčí přístup k vyúčtování jednotlivých organizačních skupin Objednatele, přístup pouze k daňovým dokladům bez přístupu k podrobným výpisům uskutečněných spojení, přístup k daňovým dokladům i k podrobným výpisům uskutečněných spojení;
- Export dat (souhrnných i podrobných výpisů uskutečněných spojení) ve formátu CSV či XML pro možnost dalšího zpracování v prostředí MS Excel, a to za celé IČ Objednatele i za vybrané jednotlivé organizační skupiny Objednatele;
- Nastavení automatického zasílání vystavených platebních dokladů - faktur volitelně na mailovou adresu či více mailových adres ve formátu PDF nebo do datové schránky ve formátu PDF či ISDOC, volitelně zasílání pouze jednostránkových daňových dokladů v PDF nebo daňových dokladů včetně souhrnných dat za jednotlivé služby v PDF;
- Uchování detailních výpisů spojení po dobu nejméně 2 měsíců;
- Archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců.

4. Péče o zákazníka

Systémem péče o zákazníka se rozumí soubor osob, technologií, aplikací a procesů, které budou moci Objednatelé využívat v průběhu celého trvání Rámcové dohody pro řešení technických či obchodních problémů a požadavků či jiných souvisejících požadavků vztahujících se k předmětu veřejné zakázky.

Podrobné vymezení systému péče o zákazníka tvoří přílohu č. 5 Rámcové dohody.

5. Přenositelnost čísel

Poskytovatel se zavazuje, že v případě změny technologie připojení či poskytovatele služeb Poskytovatel převezme a bezplatně zabezpečí přenesení stávajících telefonních čísel v souladu s definicí přenositelnosti telefonních čísel v pevných sítích. Centrální zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel.

Poskytovatel zabezpečí přenesení čísel v souladu se zákonem o elektronických komunikacích.

6. Administrativní úkony

Poskytovatel bude v průběhu trvání rámcové dohody provádět níže uvedené administrativní úkony za maximální možný poplatek 1,- Kč bez DPH:

- změna fakturačních údajů (např. změna názvu, sídla účetní jednotky)
- převod účastnictví
- vypojení telefonní linky
- poplatek za podrobné elektronické vyúčtování.

Poskytovatel bude v průběhu trvání rámcové dohody provádět níže uvedené administrativní úkony bezplatně:

- aktivace/zablokování služeb včetně doplňkových
- zrušení nepotřebné linky.

Administrace změn a nastavení služeb a veškerá komunikace (hlasová, e-mailová, elektronická) bude probíhat výhradně prostřednictvím určených administrátorů služeb (kontaktních osob) za jednotlivé zadavatele.

Příloha č. 3 Rámcové dohody

Ceník

Druh požadovaných služeb	Jednotka	Cena/jednotka (bez DPH)
Jednorázové aktivační a zřizovací poplatky		
1. Zřizovací poplatek včetně aktivace HTS	1 služba	0,00 Kč
2. Zřizovací poplatek včetně aktivace ISDN2 včetně poskytnutí NT / NT plus	1 služba	0,00 Kč
3. Zřizovací poplatek včetně aktivace ISDN30	1 služba	0,00 Kč
4. Zřizovací poplatek včetně aktivace SIP Trunk 30	1 služba	0,00 Kč
5. Zřizovací poplatek včetně aktivace xDSL včetně poskytnutí modemu / routeru	1 služba	0,00 Kč
6. Zřizovací poplatek včetně aktivace VoIP 1 kanál	1 služba	0,00 Kč
7. Aktivace pevné IPv4 adresy	1 služba	0,00 Kč
8. Aktivace pevné IPv6 adresy	1 služba	0,00 Kč
9. Zřizovací poplatek Provolbový blok	1 služba	0,00 Kč
10. Zřízení služby VPN	1 služba	0,00 Kč
11. Aktivace služby Zelená linka	1 služba	0,00 Kč
12. Zřízení služby "Podrobné elektronické vyúčtování"	1 služba	0,00 Kč
Druh požadovaných služeb	Jednotka	Cena/jednotka (bez DPH)
hlasové tarify pevné sítě		
Hlasový tarify pevné sítě bez volných jednotek (VPN zdarma)		
13. - měsíční paušál HTS	1 služba	335,00 Kč
14. - měsíční paušál ISDN2A	1 služba	400,00 Kč
15. - měsíční paušál ISDN30	1 služba	2 450,00 Kč
16. - měsíční paušál SIP Trunk 30 kanálů	1 služba	890,00 Kč
17. - měsíční paušál VoIP 1 kanál	1 služba	20,00 Kč
vnitrostátní odchozí hovory		
18. - vnitrostátní odchozí hovory do všech pevných sítí v ČR	1minuta	0,40 Kč
19. - vnitrostátní odchozí hovory do všech mobilních sítí v ČR	1 minuta	0,40 Kč
20. neomezený hlasový tarif do všech pevných a mobilních sítí v ČR	1 služba	400,00 Kč
Provolbové bloky		
21. Provolbový blok 10 čísel	1 služba	1,00 Kč
22. Provolbový blok 100 čísel	1 služba	1,00 Kč
23. Provolbový blok 1 000 čísel	1 služba	1,00 Kč
24. Provolbový blok 10 000 čísel	1 služba	1,00 Kč
Internet xDSL s měsíční paušální platbou		
25. Datový tarif až 20/2 Mbit/s	1 služba	270,00 Kč
26. Datový tarif až 50/5 Mbit/s	1 služba	290,00 Kč
27. Datový tarif až 100/20 Mbit/s	1 služba	390,00 Kč

28.	Datový tarif až 250/25 Mbit/s	1 služba	420,00 Kč
Internet optický s měsíční paušální platbou			
29.	Datový tarif až 2000/1000 Mbit/s	1 služba	690,00 Kč
Ostatní služby			
30.	měsíční paušál Zelená linka	1 služba	230,00 Kč
31.	příchozí hovory Zelená linka	1 minuta	3,00 Kč
32.	Pevná IPv4 adresa	1 služba	99,00 Kč
33.	Pevná IPv6 adresa	1 služba	99,00 Kč

OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY SLA PRA (příloha č. 4)

Č.j. 487322/2006-SPDU-F
Účinnost od: 1.7. 2006

Článek 1

Úvodní ustanovení

- (1) O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336, DIČ CZ60193336, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322, (dále jen „Poskytovatel“) vydává

Obchodní podmínky pro poskytování služby SLAxPRA.

- (2) Obchodní podmínky pro poskytování služby SLAxPRA (dále jen OP SLAxPRA) obsahují základní obchodní, technické a provozní podmínky pro poskytování služby SLAxPRA Poskytovatelem fyzickým a právnickým osobám využívajícím tuto službu (dále jen „Zákazníkům“). Tyto Obchodní podmínky (dále jen „OP“) jsou nedílnou součástí Specifikace dohodnuté služby SLA uzavírané mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

Článek 2

Výklad použitých pojmů

Pro účely těchto OP SLAxPRA se rozumí:

(1) **Služby euroISDN**

Službami euroISDN se rozumí veřejné dostupné služby elektronických komunikací, poskytované Poskytovatelem v souladu s jím vydanými Všeobecnými podmínkami pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací prostřednictvím pevných sítí, prostřednictvím veřejné komunikační sítě elektronických komunikací. Realizují se v ní služby telefonní, faxové a služby datových přenosů. Dohodnutá úroveň služby SLAxPRA je poskytována pro primární přípojky euroISDN (označované jako euroISDN30) buď samostatně nebo sdružené do doplňkové služby série či provolby, charakterizované telefonním číslem série nebo provolby. Pro druhý případ je finanční vyjádření služby odvozeno od počtu sdružených přípojek.

Poskytování služeb euroISDN Poskytovatelem Zákazníkům se řídí VP a dále jím vydanými Provozními podmínkami pro poskytování Veřejně dostupné telefonní služby a Univerzální služby, jež jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování těchto služeb.

(2) **Přípojka PRA s uzavřenou službou SLAxPRA**

Pokud je kdekoli v těchto OP SLAxPRA použit výraz „daná Přípojka PRA“, je tím myšlena primární přípojka euroISDN (nebo euroISDN30), ke které je poskytována služba SLAxPRA.

(3) **Vyhodnocované období z hlediska SLAxPRA**

Vyhodnocované období je časový interval, proti němuž jsou vztaženy sumární výsledky poruch v daném období pro výpočet parametrů SLA, tj. dostupnosti, doby oprav a reakční doby. Standardní délka vyhodnocovaného období je jeden kalendářní měsíc. Pro poruchy přesahující z jednoho měsíce do následujících odpovídá vyhodnocované období celistvému počtu měsíců. Vyhodnocení parametrů garantovaných ve smlouvě o poskytování služby SLAxPRA se provede ve zúčtovacím období následujícím po uzavření poruchy. Současně dojde v souladu s ustanovením Čl 6, odst 2a a Čl 6, odst 2b k vyúčtování, kdy částky splatné za překročení parametrů se realizují formou snížení ceny služeb poskytnutých v tomto, případně dalších zúčtovacích obdobích.

(4) **Porucha**

Poruchou se rozumí stav, kdy dojde k závadě v poskytování služeb euroISDN na přípojce PRA, ke které se vztahuje služba SLAxPRA, tzn. kdy jeden nebo více parametrů služby u přípojky PRA jsou horší než technické parametry uvedené v technické specifikaci služby nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn z důvodů na straně Poskytovatele. Služba je v souladu s doporučením ITU-T G.821 poskytována s úrovní chybovosti BER=10⁻¹⁰. Při chybovosti vyšší než 10⁻⁶ se služba považuje za nedostupnou, tj. v poruše.

Do doby poruchy ve smyslu SLA pro výpočet měsíční dostupnosti služby se nezapočítává:

- porucha na vnitřním vedení mezi koncovým bodem sítě a koncovým zařízením nebo na koncovém zařízením, které je majetkem Zákazníka a není smluvně udržováno Poskytovatelem,
- porucha způsobená výpadkem napájení, které zajišťuje Účastník, případně porucha způsobená Účastníkem nebo činností vykonávanou osobou Účastníkem pověřenou,
- čas, v němž není zaměstnancům Poskytovatele, případně zaměstnancům jeho smluvních partnerů, umožněn přístup k telekomunikačním zařízením Poskytovatele a to včetně koncového bodu sítě umístěným v objektu Účastníka či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou Účastníka za účelem opravy poruchy,
- čas, potřebný na zajištění nutné spolupráce ze strany Účastníka,
- čas, vzniklý čekáním na prověření funkčnosti technických prostředků Účastníka.

(5) **Začátek poruchy**

Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy přípojky PRA, vztahující se ke službě SLAxPRA, považuje čas jejího ohlášení Účastníkem způsobem dohodnutým ve smlouvě o poskytování služby SLAxPRA na kontaktní místo Poskytovatele.

(6) **Doba odezvy**

Doba odezvy je doba mezi začátkem poruchy a informováním Účastníka o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení. Její délka je garantována úrovní služby SLAxPRA.

(7) **Servisní zásah**

Servisní zásah je výkon prací vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy přípojky PRA odstraněním poruchy na přenosovém zařízení či mediu. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace) vedoucí k odstranění poruchového stavu.

(8) **Přerušování poruchy**

Pokud je při servisním zásahu nutný přístup zaměstnanců Poskytovatele, případně zaměstnanců jeho smluvních partnerů, k telekomunikačnímu zařízení poskytovatele včetně koncového bodu sítě umístěnému v prostorách Účastníka, je Účastník povinen tento přístup umožnit. Pokud Zákazník přístup neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. Poskytovatel o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvede Zákazníka faxem nebo e-mailem nebo telefonicky a zároveň s Zákazníkem dohodne čas, kdy bude přístup umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu k telekomunikačnímu zařízení poskytovatele včetně koncového bodu sítě je pak načítání času poruchy obnoveno.

(9) **Ukončení poruchy**

Čas ukončení poruchy je doba, když všechny parametry definované předávacím protokolem pro danou Přípojku, na které byla identifikována porucha, jsou lepší nebo shodné s technickými parametry, uvedenými v technické specifikaci služby a je Zákazníkovi předána informace o ukončení poruchy v souladu s ustanovením Čl 2, odst 14 a Čl 4, odst 2c pro odsouhlasení. Pokud se Zákazník k oznámení ukončení poruchy Poskytovateli do 30 min. nevyjádří, je běh doby trvání poruchy přerušen (tzv. Avízo). Nesouhlasí-li Zákazník a trvá na tom, že porucha nebyla odstraněna, běží dále čas poruchy, avšak nezapočítává se do ní doba nutná pro kontaktování Zákazníka.

(10) **Dostupnost služby**

Dostupnost služby je poměr doby, kdy byla Zákazníkovi ve vyhodnocovaném období služba dostupná bez závad z důvodů na straně Poskytovatele, k délce celého vyhodnocovaného období. Vyjadřuje se v procentech.

Dostupnost služby se určí následujícím způsobem:

$$Dostupnost = (HF - HP) / HF \times 100 [\%]$$

kde

- HF (Hodinový Fond) je celkový počet hodin ve vyhodnocovaném období *
- HP (Hodiny Poruchy) je součet všech dob trvání poruch dané Přípojky ve vyhodnocovaném období *, po které byla na dané Přípojce porucha z důvodu na straně Poskytovatele.

*) Pokud porucha přesahuje ze sledovaného období do následujícího období, je vyhodnocovaným obdobím celistvý součet všech měsíčních období během nichž byla přípojka souvisle v poruše. Do dostupnosti se pak započítává celá doba souvislého trvání poruchy, vztahovaná vůči takto vzniklému

vyhodnocovanému období. Vyhodnocená dostupnost je pak při výpočtu plateb zpětně aplikována na všechna zúčtovací období postižená trváním poruchy.

(11) Plánovaná výluka provozu

Výluka z důvodu závažných technických nebo provozních důvodů v síti poskytovatele nebo poskytovatelem plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení nebo omezení provozu přípojky PRA, které je nejméně 5 dní předem oznámeno Zákazníkovi a on s omezením nebo přerušením provozu souhlasí. Přerušení z těchto důvodů se pro účely poskytování služby SLAxPRA nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti ani délky poruchy služby se nezapočítává. Veškerá údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení nebo omezení provozu přípojky PRA na Zákazníka a budou vykonávány v čase mezi 24.00 až 6.00 s výjimkou prací, které je nutno provést v denní době. Pokud Poskytovatel nedodrží plánovaný termín ukončení prací nebo údržby, je povinen převzít přerušenou službu do stavu poruchy.

(12) Neplánované provozní výluky

- Omezení nebo přerušení poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA, které jsou vynuceny provozem sítě a jejichž doba trvání se předpokládá delší než 1 hodinu, bude Poskytovatel Zákazníkovi oznamovat min. 48 hod před počátkem výluky. Výluka se považuje za záadu v poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA a do výpočtu dostupnosti a délky poruchy služby se započítává
- Omezení nebo přerušení poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA, které jsou vynuceny provozem sítě, a jejichž doba trvání se předpokládá kratší než 1 hodinu, bude Poskytovatel Zákazníkovi oznamovat min. 12 hod před počátkem výluky. Výluka se považuje za záadu v poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA a do výpočtu dostupnosti a délky poruchy služby se započítává

(13) Výluka provozu v zvláštních případech

- Omezení nebo přerušení poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA na základě rozhodnutí příslušného orgánu veřejné správy, vyplývajícího z právních předpisů, učiněného v období krizové situace, při vyhlášení krizového stavu v důležitém veřejném zájmu, se nepovažuje za záadu v poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA. Po dobu platnosti takového rozhodnutí je pozastavena platnost smlouvy SLAxPRA.
- Omezení nebo přerušení poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA Poskytovatelem v případech vymezených ve VP euroISDN, tj. porušení podmínek účastnictví, zejména pak neplacení, se nepovažuje za záadu v poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA a do výpočtu dostupnosti ani délky poruchy služby se nezapočítává.
- Omezení nebo přerušení poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA v případě poruch způsobených důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu ust. § 374 zák.č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, se nepovažuje za záadu v poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA a do výpočtu dostupnosti ani délky poruchy služby se nezapočítává.

(14) Kontakt pro odezvu na poruchu

Pro komunikaci Poskytovatele s Zákazníkem umožňuje služba SLAxPRA vymezit další kontaktní místo Zákazníka. Zákazník ve **Specifikaci dohodnuté služby SLA**, jež je nedílnou součástí Smlouvy, definuje svoje pracoviště (technické pracoviště Zákazníka), které řeší akutní provozní problémy a poruchy všech svých přípojek PRA se službou SLAxPRA. Na toto pracoviště zasílá Poskytovatel Zákazníkovi „Odezvu na poruchu, Avízo o přerušení poruchy, hlášení o ukončení poruchy a měsíční výpis poruch“.

(15) Kontakt pro výluku provozu

Druhým z kontaktních míst, definovaných Zákazníkem ve **Specifikaci dohodnuté služby SLA**, je Kontakt pro výluku provozu. Na toto místo Poskytovatel zasílá Zákazníkovi všechny žádosti o přerušení nebo omezení provozu služeb euroISDN pomocí přípojky PRA se službou SLAxPRA a na této platformě dochází k dohodnutí nejvhodnějšího termínu výluky.

Článek 3

Definice služby SLAxPRA

- (1) Službou SLAxPRA se rozumí, že veřejně dostupná služba elektronických komunikací, poskytovaná prostřednictvím přípojky PRA definované v článku 2 těchto OP, (dále jen přípojky PRA) je Poskytovatelem

Zákazníkovi poskytována v dohodnuté úrovni s garancí (SLAxPRA- Service Level Agreement -level x - Primary Rate Access euroISDN Services).

- (2) Uzavřením dohody o poskytování služby SLAxPRA, ve formě Dodatku ke **Smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** (dále jen Smlouva), tj. oboustranným akceptováním (podpisem) **Specifikace dohodnuté služby SLA** (dále jen Specifikace), garantuje Poskytovatel Zákazníkovi vysokou dostupnost, zkrácenou dobu oprav poruch a definovanou odezvu, tzn. komunikaci při provozních problémech u přípojek PRA samostatných, přípojek PRA sdružených službou sériová linka nebo provolba (služba musí být poskytována stejně na všech přípojkách sdružených službou sériová linka nebo provolba) a u přípojek PRA specifikovaných v Seznamu primárních přípojek euroISDN s garantovanou úrovní, jenž je nedílnou součástí Specifikace jako její příloha. Aktuální hodnoty dostupnosti, doby oprav a doby odezvy pro jednotlivé úrovně SLAxPRA jsou uvedeny v platném ceníku služeb SLA. **Ceník a parametry služby SLAxPRA** je nedílnou součástí Specifikace jako její příloha.
- (3) Poskytovatel 1x za zúčtovací období vyhodnocuje dodržení garantovaných parametrů. Report o hodnotách dosažených v uplynulém vyhodnocovaném období poskytne Poskytovatel Zákazníkovi do 15. pracovního dne následujícího zúčtovacího období.
- (4) Při nesplnění garantovaných ukazatelů tj. nedodržení garantované dostupnosti nebo překročení garantované délky opravy ve vyhodnocovaném období Poskytovatel automaticky snižuje měsíční cenu za používání přípojky PRA a cenu za službu SLAxPRA na následující období (tj. v následujícím zúčtovacím období) o částku, závislou na míře překročení garantovaných parametrů. Tato částka se vypočte podle vzorců uvedených v Čl 6, odst 2a a Čl 6, odst 2b. Pokud byla služba SLAxPRA, k přípojce PRA ve vyhodnocovaném období, poskytnuta alespoň v minimálním rozsahu, je snížení ceny limitováno tak, aby výsledná částka účtovaná v následujícím období dosáhla minimální výše 50 Kč.
- (5) Dosažení limitních hodnot garantovaných parametrů je ještě považováno za splnění podmínek poskytování služby SLAxPRA.
- (6) Poskytovatel má právo odmítnout, případně odstoupit od dohody o poskytování služby SLAxPRA k přípojce PRA, pokud u předmětné PRA nelze předpokládat dostatečnou míru provozní spolehlivosti a garance technických parametrů. Obě smluvní strany mohou ukončit poskytování služby SLAxPRA formou a způsobem uvedeným v Poskytovatelem vydanými VP.

Článek 4 PROVOZNÍ PODMÍNKY

(1) Podmínky poskytování služeb SLAxPRA

Služby SLAxPRA jsou poskytovány na primárních přípojkách euroISDN u nichž je předem ověřena technická možnost, případně provedeny technické úpravy nutné pro to, aby Poskytovatel mohl Zákazníkovi garantovat definovanou dostupnost, zkrácenou dobu oprav poruchových stavů a definovanou komunikaci při provozních problémech. To znamená, že poskytovatel, pokud je mu předem známo, že nebude moci garantovat plnění smlouvy, může uzavření smlouvy SLAxPRA odmítnout.

(2) Provoz služby SLAxPRA

Poskytovatel garantuje na základě uzavřeného smluvního vztahu o poskytování služby SLAxPRA zaručenou měsíční dostupnost této služby a dobu opravy přípojky PRA. Přenosové parametry jsou dané příslušnými doporučeními ITU – T. Jejich nedodržení je vždy důvodem k převzetí přípojky PRA do poruchy.

V případě nedodržení parametrů garantovaných ve smlouvě o poskytování služby SLAxPRA Poskytovatel Zákazníkovi automaticky snižuje platbu na následující období o adekvátní část z měsíčního poplatku za poskytování služby s výjimkou případů uvedených v těchto OP SLAxPRA.

Pro službu SLAxPRA jsou v současnosti předpokládány úrovně SLA, lišící se garantovanou dostupností a limitem času na opravu. Aktuální hodnoty ceníkových položek a parametrů pro různé úrovně služby SLAxPRA jsou uvedeny v platném dokumentu **Ceník a parametry služby SLAxPRA**, který je nedílnou součástí Smlouvy.

(a) Příjem poruch

Centrum Poskytovatele pro příjem hlášení poruch služeb euroISDN je nepřetržitě dostupné na telefonu. Příjímacím místem pro ohlašování poruch je Centrální ohlašovna poruch (COP) na čísle 13129.

Nahlášení poruchy služby SLAxPRA se řídí následující procedurou:

Zákazník:

- Nahlásí identifikaci (tel. číslo) přípojky PRA v poruše.

- Nahlásí svoji identifikaci (osoba/podnik/adresa).
- Uvede údaje o poruše.
- Odsouhlasí čas začátku poruchy s operátorem COP.
- Operátor COP sdělí:
 - Svoji identifikaci.
 - Potvrdí převzetí poruchy od Zákazníka a provede první analýzu problému.
 - Odsouhlasí čas začátku poruchy s Zákazníkem.
 - Oznámí Zákazníkovi přidělené číslo poruchy.

(b) Odezva na hlášení o poruše a diagnostika

Pracovník NMC, řešící poruchu, po získání dostatečných informací od příslušného pracoviště údržby a od pracoviště dohledu nebo jiných pracovišť, zapojených do odstranění poruchy, v době „DOBA ODEZVY“ sdělí kontaktní osobě Zákazníka následující informace:

- Identifikaci (tel. číslo) přípojky PRA již se informace týká
- Jméno operátora a jeho pracoviště
- Číslo poruchy (číslo poruchového lístku)
- S Zákazníkem odsouhlasený čas začátku poruchy
- Příčinu výpadku (obecně: porucha zařízení, porucha na trase, mimo území ČR ...atd.).
- Rozhodnutí (založené na výsledku diagnostiky, pokud byla možná) o nutnosti vyslání pracovníků údržby k další lokalizaci poruchy či její opravě až do místa ukončení přípojky v objektu Zákazníka (koncový bod sítě).
- Opatření podniknutá k opravě poruchy a předpokládaný čas jejího ukončení.
- Tato informace bude Zákazníkovi sdělena dohodnutým způsobem telefonicky, faxem, případně e-mailem v době stanovené úrovní SLA.

(c) Uzavření poruchy

Porucha je uzavřena na základě odsouhlasení uzavření poruchy s Zákazníkem. Hlášení o uzavřené poruše sdělí Poskytovatel Zákazníkovi dohodnutým způsobem telefonem, faxem případně e-mailem. Toto hlášení obsahuje:

- Identifikaci (tel. číslo) přípojky PRA již se hlášení týká
- Jméno operátora a jeho pracoviště
- Číslo poruchy (číslo poruchového lístku)
- S Zákazníkem odsouhlasený čas začátku poruchy
- Příčinu výpadku (obecně: porucha zařízení, porucha na trase, mimo území ČR ...atd.)
- Čas odstranění poruchy
- Textovou poznámku v případě potřeby bližšího vysvětlení

Pokud se Zákazník k oznámení ukončení poruchy Poskytovateli do 30 min. nevyjádří, je porucha přerušena (Avízo). Nesouhlasí-li Zákazník a trvá na tom, že porucha nebyla odstraněna, běží dále čas poruchy, avšak nezapočítává se do ní doba nutná pro kontaktování Zákazníka.

(3) Reporting

Poskytovatel zpracuje v každém zúčtovacím období report o poruchách a dosažené měsíční dostupnosti pro všechny přípojky PRA s definovanou službou SLAxPRA a zašle jej Zákazníkovi dohodnutým způsobem do 15. dne následujícího zúčtovacího období.

(4) Reklamac

Pokud Zákazník nesouhlasí s hodnocením ukončené poruchy, má možnost do 4 hodin po odeslání hlášení o uzavření poruchy údaje v hlášení reklamovat na pracovišti Centrální ohlašovny poruch (COP) na čísle 13129. Po uplynutí této lhůty je porucha uzavřena.

Pokud Zákazník nesouhlasí s údaji v měsíčním výpisu poruch, může tyto své výhrady reklamovat postupem dle Všeobecného reklamačního řádu Poskytovatele případně i prostřednictvím příslušného obchodního zástupce Poskytovatele. Tento reklamační řád je k dispozici ve všech kontaktních místech Poskytovatele určených pro styk s veřejností.

(5) Plánované výluky provozu u přípojek PRA s SLAxPRA

Plánované výluky přípojek PRA oznámí Poskytovatel kontaktní osobě Zákazníka z příslušného pracoviště Poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo provést 2 výluky provozu ročně pro zásadní změny v rozvoji a pro provedení pravidelné údržby a to v úhrnné délce maximálně 12 hodin ročně. Veškerá

údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na Zákazníka a budou vykonávány v čase mezi 24.00 až 6.00 s výjimkou prací, které je nutno provést v denní době. Poskytovatel oznamuje zákazníkovi termíny plánovaných výluk a jejich předpokládanou délku dostatečně předem (minimálně 5 pracovních dnů předem). Pokud Poskytovatel nedodrží plánovaný termín ukončení výluky, je povinen převzít nefunkční primární přístup euroISDN do poruchy.

(6) Výluky provozu v případě poruch velkého rozsahu

V případě poruch velkého rozsahu, které vyžadují okamžitý zásah k obnovení telekomunikačního provozu nebo k odvrácení možných škod na majetku nebo na zdraví osob, může Poskytovatel odstavit danou Přípojku kdykoli, vždy však Zákazníkovi nahlásí rozsah a předpokládanou dobu výluky. Výluka provozu se v tomto případě považuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti se započítává.

(7) Události vyšší moci

Za poruchy služby SLAxPRA se nepovažují omezení nebo přerušení poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (euroISDN pomocí přípojky PRA) způsobená důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu ust. § 374 zák.č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Takové poruchy nejsou považovány za poruchy na straně Poskytovatele a nejsou započítávány ani do garantované dostupnosti, ani do garantované délky poruchy.

Článek 5

Smluvní vztah

- (1) Služba SLAxPRA je ze strany Poskytovatele poskytována Zákazníkovi na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi oběma smluvními stranami, ve formě písemného Dodatku o uzavření dílčího smluvního vztahu ke **Smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací**. Dílčí smluvní vztah na poskytování služby SLA PRA je uzavřen oboustranným podpisem (akceptací) dokumentu vydaném k tomuto účelu Poskytovatelem - Specifikace dohodnuté služby SLA.
- (2) Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah o poskytování služby SLAxPRA Postupy uvedenými ve VP.
- (3) Ukončením smluvního vztahu o poskytování služeb euroISDN postupem dle VP automaticky končí i smluvní vztah o poskytování služby SLAxPRA.
- (4) Tyto **Obchodní podmínky pro poskytování služby SLAxPRA** jsou nedílnou součástí **Specifikace dohodnuté služby SLA**, která má formu dílčího smluvního vztahu, a je dodatkem ke **Smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací**.

Článek 6

Zpoplatnění služby SLAxPRA

(1) Cena služby SLAxPRA

Cena za službu SLAxPRA se určuje měsíční sazbou, která se platí za každou přípojku PRA současně se základní měsíční cenou za poskytování služby přípojky PRA dle platného Ceníku služeb elektronických komunikací. Aktuální hodnoty měsíčních sazeb služby SLAxPRA jsou uvedeny v platném ceníku služby SLAxPRA.

(2) Výpočet vrácené částky při nedodržení garantovaných parametrů

(a) Částka za nedodržení měsíční dostupnosti přípojky PRA

Při nedodržení garantované měsíční dostupnosti každé přípojky PRA se službou SLAxPRA je Zákazníkovi snížena cena služeb poskytnutých v následujícím období o částku, rovnající se celé ceně za službu SLAxPRA za měsíc, ve kterém nebyla garantovaná dostupnost dodržena, pokud již k takovému snížení ceny nedošlo nedodržením garance délky opravy. Z důvodu nedodržení garantované měsíční dostupnosti je cena služeb poskytnutých v následujícím období ještě snížena o částku, odvozenou od procenta nedodržení garantované dostupnosti pro danou úroveň služby. Procento nedodržení dostupnosti je dáno rozdílem garantované D_g a skutečně dosažené dostupnosti dané Přípojky D_{pp} . Aplikovaná částka snížení se určí vynásobením tohoto rozdílu koeficientem k_D pro danou úroveň služby SLAxPRA a měsíční cenou za poskytování služby SLAxPRA. Aktuální hodnoty koeficientů k_D pro odpovídající úrovně služby SLAxPRA jsou uvedeny v platném ceníku služby SLAxPRA.

$$\text{Částka za dostupnost} = (D_g - D_{pp}) \times k_D \times C_m$$

D_g garantovaná měsíční dostupnost

D_{pp}	skutečně dosažená dostupnost
k_D	koeficient za nedodržení dostupnosti [Kč]
C_m	měsíční cena za poskytování služby SLA [Kč]
Pozn.: D_g a D_{pp} dosadíte jako číselnou hodnotu, tj. 99,5 % odpovídá 99,5	

Pokud porucha přesahuje z jednoho do následujícího zúčtovacího období, vyhodnocuje se dostupnost ve zúčtovacím období, následujícím po ukončení poruchy. Vyhodnocovaným obdobím je celistvý součet všech měsíčních období během nichž byla přípojka souvisle v poruše. Do dostupnosti se pak započítává celá doba souvislého trvání poruchy, vztažená vůči takto vzniklému vyhodnocovanému období. Vyhodnocená dostupnost je pak při výpočtu plateb aplikována na všechna období postižená trváním poruchy. Vyúčtování se realizuje formou snížení ceny služeb poskytnutých v tomto, případně dalších zúčtovacích obdobích.

(b) Částka za překročení doby opravy

Při překročení garantovaného limitu délky jednotlivé opravy dané Přípojky je Zákazníkovi snížena cena služeb poskytnutých v následujícím období o částku rovnající se celé ceně za službu SLAxPRA z měsíce, ve kterém nebyla garantovaná délka opravy dané Přípojky dodržena, pokud již k takovému snížení nedošlo nedodržením garance dostupnosti. Z důvodu překročení limitu je cena služeb, poskytnutých v následujícím období snížena ještě o částku odvozenou od výše překročení garantované délky opravy pro danou úroveň služby ve sledovaném období. Ve sledovaném období se vyhodnotí, které opravy přesáhly stanovený časový limit na opravu. U těchto oprav se vypočte doba, o kterou byl limit překročen, a tyto doby překročení limitu se sečtou. Součet nadlimitních časů se převede na hodiny s přesností na jedno desetinné místo. Aplikovaná částka snížení se určí vynásobením tohoto součtu koeficientem pro výpočet částky za překročení doby opravy k_o pro danou úroveň SLAxPRA a měsíční cenou za poskytování služby SLAxPRA.

Aktuální hodnoty koeficientů k_o pro odpovídající úroveň služby SLAxPRA jsou uvedeny v platném ceníku služby SLAxPRA.

$$\text{Částka za dobu opravy} = \sum_{t > t_{\text{limit}}} (t - t_{\text{limit}}) \times k_o \times C_m$$

t_{limit}	časový limit na opravu dle SLAxPRA [hod]
t	délka poruchy [hod]
k_o	koeficient pro výpočet částky za překročení opravy [Kč]
C_m	měsíční cena za poskytování služby SLA [Kč]

Pokud porucha přesahuje z jednoho do následujícího zúčtovacího období, vyhodnocuje se překročení doby opravy ve zúčtovacím období, následujícím po ukončení poruchy

(c) Vyúčtování snížené ceny při nedodržení garancí

Po skončení vyhodnocovaného období vždy Poskytovatel vyhodnotí, zda garantované parametry byly dodrženy či nikoli. Pokud nebyl dodržen alespoň jeden z garantovaných parametrů, tj. buď garantovaná dostupnost nebo garantovaná délka trvání opravy na daném primárním přístupu euroISDN, sníží Poskytovatel Zákazníkovi cenu služeb, poskytnutých v následujícím, případně dalších zúčtovacích obdobích o částku, rovnající se ceně za službu SLAxPRA z období, ve kterém/kterých nebyly garantované parametry dodrženy. Poskytovatel dále vypočte jednotlivé částky za nedodržení dostupnosti nebo za překročení délky poruchy. O tyto částky dále sníží Poskytovatel Zákazníkovi výši částek účtovaných na daňovém dokladu za následující, případně další zúčtovací období. Součet částky za překročení dostupnosti nebo částky za překročení doby opravy v jednom zúčtovacím je omezen na maximálně 100% měsíční ceny za poskytování služby primárního přístupu euroISDN (po zahrnutí případných slev). Pokud byla služba SLAxPRA ve sledovaném období poskytnuta alespoň v minimálním rozsahu, je snížení ceny limitováno tak, aby výsledná částka účtovaná v následujícím období dosáhla minimální výše 50 Kč.

(3) Statut vyúčtování ceny za službu SLAxPRA při nedodání služby přípojka PRA v dohodnuté úrovni s garancí

Snížení ceny o částku za nedodržení garantovaných parametrů služby SLAxPRA, stanovenou dle ustanovení Čl 6, odst. 2a, Čl 6, odst. 2b a Čl 6, odst. 2c je u přípojek PRA se službou SLAxPRA poměrnou částí ceny, vrácenou Zákazníkovi podle příslušných ustanovení Všeobecného reklamačního řádu

společnosti O2Czech Republic, a.s.. a Ceníku služeb elektronických komunikací při přerušení provozu primární přípojky euroISDN z důvodu poruch veřejné telekomunikační sítě provozované Poskytovatelem.

(4) Vyúčtování ceny za službu SLAxPRA při nedodání služby přípojka PRA v dohodnuté úrovni s garancí ve zvláštních případech

- (a) Omezení nebo přerušení poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA na základě rozhodnutí příslušného orgánu veřejné správy, vyplývajícího z právních předpisů, učiněného v období krizové situace, při vyhlášení krizového stavu v důležitém veřejném zájmu. Po dobu platnosti takového rozhodnutí je pozastavena platnost smlouvy SLAxPRA. Zákazníkovi v tomto případě není účtována cena za poskytování služby SLAxPRA.
- (b) Omezení nebo přerušení poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA Poskytovatelem v případech vymezených ve VP, tj. porušení podmínek účasti, zejména pak neplacení, se nepovažuje za závadu v poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA a do výpočtu dostupnosti ani délky poruchy služby se nezapočítává. Zákazníkovi je v tomto případě účtována cena za poskytování služby SLAxPRA.
- (c) Omezení nebo přerušení poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA v případě poruch způsobených důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu ust. § 374 zák.č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, se nepovažuje za závadu v poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA a do výpočtu dostupnosti ani délky poruchy služby se nezapočítává. Zákazníkovi je v tomto případě účtována cena za poskytování služby SLAxPRA.
- (d) Omezení nebo přerušení poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA v případě poruch způsobených závažnými technickými nebo provozními důvody v síti poskytovatele, pokud budou poskytovatelem předem oznámeny důvody omezení nebo přerušení provozu Zákazníkovi a on s omezením nebo přerušením provozu bude souhlasit, se nepovažuje za závadu v poskytování služeb euroISDN pomocí přípojky PRA a do výpočtu dostupnosti ani délky poruchy služby se nezapočítává. Zákazníkovi je v tomto případě účtována cena za poskytování služby SLAxPRA.

Článek 7

Závěrečná ustanovení

- (1) Podmínky nabývají účinnosti dnem 1.10.2006
- (2) Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat tyto OP SLAxPRA a Ceník písemným dodatkem při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo z důvodu změny obecně závazných právních předpisů.
- (3) Poskytovatel je povinen vhodným způsobem předem informovat Zákazníky o změnách OP SLAxPRA
- (4) OP SLAxPRA a Ceník jsou k nahlédnutí na všech Kontaktních místech Poskytovatele určených pro styk s veřejností. Zákazník je informován o změnách a doplnění těchto dokumentů též prostřednictvím písemného oznámení.
- (5) Právní vztahy při poskytování služby SLAxPRA výslovně neupravené těmito OP a Specifikací dohodnuté služby SLA, se řídí platnými VP a Smlouvou o poskytování služeb veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

V Praze dne 1.10.2006

Astiaso Lain Fernando v.r.
Viceprezident pro firemní zákazníky
O2Czech Republic, a.s.

System péče o zákazníka (příloha č. 5)

Péče o zákazníky

Zákaznickou podporu poskytuje především Obchodní zástupce – Account Manager.

Nepřetržitě (24x7) je dispozici samoobslužný portál Moje O2 (<https://moje.o2.cz>) a bezplatná linka 800 111 777 (*77).

Další úroveň podpory tvoří technické oddělení, které spolupracuje s dalšími útvary, např. Dohled, Provoz a Plánování sítě.

Pro nákup nových zařízení (mobilních telefonů, modemů, příslušenství, SIM apod.) je k dispozici samoobslužný portál www.firemnitelefony.cz.

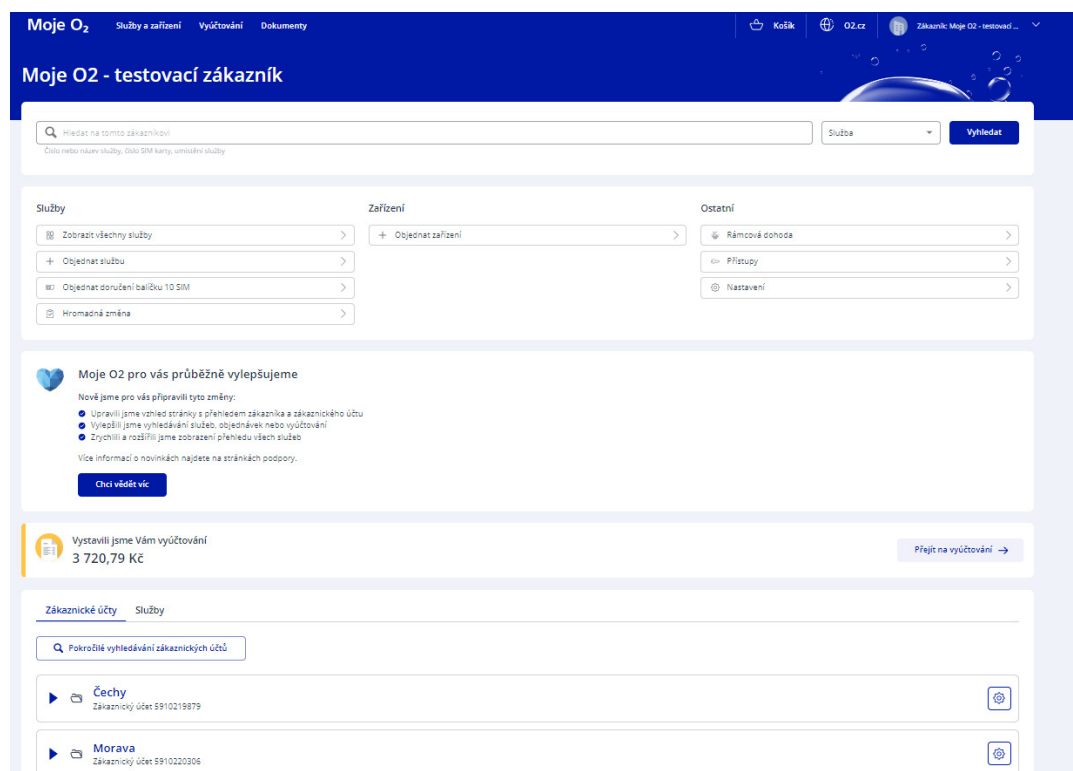
Tabulka 1 – Péče o zákazníky – přehled kontaktů

Složka zákaznické podpory	Kontaktní údaje	Zajišťované činnosti	Dostupnost
Portál Moje O2	https://moje.o2.cz	Zákaznická podpora a péče na jednom místě. Nastavení služeb, přístup k elektronickému billingu a k ostatním údajům týkajícím se služeb. Chat v Moje O2: požadavek / dotaz napsat do chatového okna (na obrazovce vpravo dole).	24x7 non-stop přístup k zadávání požadavků na Helpdesk dodavatele.
Portál Firemní telefony	www.firemnitelefony@o2.cz	Nákup, dodávka, záruční a pozáruční servis, reklamace a evidence HW.	24x7
Dedikovaný Obchodní zástupce	Josef Kukačka Tel.: +420 602 851 222 e-mail: josef.kukacka@o2.cz	Příprava a uzavření smlouvy, osobní jednání, návrh řešení podle požadavků zákazníka doporučení optimálních služeb.	8:00 – 16:00 v pracovní dny, případně dle předchozí dohody. (v případě potřeby k dispozici osobně v místě sídla Zákazníka)
Specialista podpory prodeje	Martina Jančíková Tel.: +420 271 451 338 e-mail: martina.jancikova@o2.cz	Telefonické konzultace, informace ke službám a jejich nastavení, příprava smluvních podkladů, příjem reklamací a požadavků na aktivaci/deaktivaci služeb.	8:00 – 16:00 v pracovní dny.
Zákaznická linka	Tel.: 800 111 777 Mobilní tel. ze sítě O2: *77	Základní informace o službách, příjem požadavků a jejich předání obchodnímu zástupci, podávání reklamací, aktivace a změny nastavení služeb. Hlášení poruch	Pro poruchy a blokování SIM karet: 24x7. Pro ostatní požadavky: pracovní dny 7:00-20:00, So, Ne a svátky 9:00-17:30, mimo tuto dobu je k dispozici portál Moje O2.

1. Samoobslužný portál „Moje O2“

Portál Moje O2 je k dispozici nepřetržitě (24x7). Jde o zabezpečený internetový portál na adrese <https://moje.o2.cz>. Tento portál umožňuje on-line správu služeb, zobrazí jejich aktuální nastavení, údaje o čerpání dat i přehled vyúčtování. K dispozici je i on-line chat, přes který se lze spojit s operátorem.

Cílem portálu je poskytnout zákazníkům veškerou podporu a péči na jednom místě.



Obrázek 1 – Portál Moje O2 – úvodní stránka – Dashboard

Video-návody pro práci s portálem Moje O2, např. jak spravovat uživatelské přístupy a role, jak objednat novou službu, změnu tarifu či zablokování SIM karty, jsou k dispozici na adrese: <https://www.o2.cz/firmy-a-organizace/podpora/moje-o2>.

Portál Moje O2 – funkcionality:

- aktivace služeb
- změny služeb
- přehled aktivovaných služeb a jejich nastavení
- informace o rámcové dohodě
- přehled všech faktur, podrobných výpisů a údajů k zaplacení
- správa kontaktních osob (přehled i vytváření uživatelských rolí)
- vytváření zákaznických účtů
- převody účastnictví
- přehled objednávek, požadavků a jejich detail
- možnost kontaktovat specialistu O2 přímo na Portále (přes Chat)

Každý uživatel, který má přístup do Moje O2 má zvolenou určitou roli, opravňující k úkonům, které může v Moje O2 provádět:

- **Primární správce zákazníka** – Jedná jménem zákazníka. Má kompletní práva na vše na celém zákazníkovi, jeho zákaznických účtech a tarifech. Může měnit nastavení služeb, rušit služby a objednávat nové. Má přístup k vyúčtování a k náhledu podrobných výpisů. Může zakládat další KO s rolí správce a nižší. Primární správce může být jen jeden.
- **Správce zákazníka** – Má kompletní práva na vše na celém zákazníkovi, jeho zákaznických účtech a tarifech. Může měnit nastavení služeb, rušit služby a objednávat nové. Má přístup k vyúčtování a k náhledu podrobných výpisů. Může zakládat další KO s nižší rolí.
- **Náhled na zákazníka** – Má náhled na všechny zákaznické účty a služby pod zákazníkem. Nemůže objednávat ani měnit služby.
- **Účetní zákazníka** s náhledem / bez náhledu na detailní výpis – KO má náhled pouze na faktury, neprovede žádnou změnu na službách, nemůže zakládat další KO s rolí. Na výběr je s náhledem nebo bez náhledu na detailní výpis.
- **Správce zákaznického účtu** s náhledem / bez náhledu na detailní výpis – Má kompletní práva na zákaznický účet (včetně všech podřízených) a tarifech. Může objednávat, rušit služby. Může zakládat další KO s rolí správce zákaznického účtu a nižší. Na výběr je s náhledem nebo bez náhledu na detailní výpis.
- **Náhled na zákaznický účet** – Má náhled na zákaznický účet (včetně všech podřízených) a služby pod zákaznickým účtem. Nemůže objednávat ani měnit služby.
- **Správce tarifu** – ovládá konkrétní tarif, může měnit jeho nastavení, objednávat doplňkové služby k tarifu.
- **Uživatel tarifu** – má náhled na tarif a k němu navázané služby, nemůže objednávat a měnit nastavení služby

1.1 Vyúčtování

Sekce Vyúčtování v Moje O2 umožňuje zobrazení a stažení faktury, souhrnu a podrobného výpisu měsíčního účtu. Data jsou k dispozici ve formátu HTML, PDF a XML. Faktura ve formátu PDF je automaticky opatřena ověřeným elektronickým podpisem. Soubory se generují každý měsíc nejpozději do 10 dnů po ukončení účtovacího období. Přístup do Vyúčtování je na zabezpečených stránkách <https://moje.o2.cz>. Zákazník získá přehled o výdajích za mobilní i pevné telefony a kontroly výdajů a analýzy uskutečněných hovorů a archivace dat.

Data je možné dále zpracovat s využitím vlastního SW (MS Excel nebo napojení na vnitřní účetní systém).

Další zpracování výpisů hovorů:

Pokud zákazník potřebuje data v jiném formátu, např. .csv, .dbf, .xls, nebo pokud potřebuje vytvářet specializované reporty, je možné data o provozu, exportovaná ve formátu .xml, jednoduše zpracovat standardními programy, např. MS Excel, nebo Power BI, případně je importovat do specializovaných SW zákazníka.

Moje O₂ Služby a zařízení Vyúčtování Dokumenty

← **Vyúčtování** Všechny zákaznické účty

[Vyúčtování](#) Přijaté platby

Nastavit vyúčtování > Export hromadného vyúčtování >

 **Vystavili jsme vám vyúčtování**
549,29 Kč ⓘ

Číslo dokladu  Typ dokladu **Všechny typy dokladů** ▼ Od  Do  ☐ Zobrazit pouze nezaplacené doklady

DOKLAD	ČÍSLO DOKLADU	VYSTAVENO	ZÁKAZNICKÝ ÚČET	ČÁSTKA	STAV
Vyúčtování za leden 2025	5259580735	31.01.2025	Morava - 5910220306	549,29 Kč	● K zaplacení do 10 dnů Zaplatit >
Dobropis	3261452465	14.01.2025	Morava - 5910220306	-730,79 Kč	● Odečteno z částky k úhradě 14.01.2025 >
Dobropis	3261452464	14.01.2025	Morava - 5910220306	-549,29 Kč	● Odečteno z částky k úhradě 14.01.2025 >
Dobropis	3261452463	14.01.2025	Morava - 5910220306	-267,43 Kč	● Odečteno z částky k úhradě 14.01.2025 >
Vyúčtování za prosinec 2024	5257727173	31.12.2024	Morava - 5910220306	730,79 Kč	● Zaplaceno 14.01.2025 >
Vyúčtování za listopad 2024	5255899891	30.11.2024	Morava - 5910220306	549,29 Kč	● Zaplaceno 14.01.2025 >
Vyúčtování za říjen 2024	5254062507	31.10.2024	Morava - 5910220306	267,43 Kč	● Zaplaceno 14.01.2025 >

Obrázek 2 – Moje O2 – Vyúčtování

Výhody:

- přehledná kontrola hovorného
- přístup přes internet ke všem tarifikačním datům (zabezpečený přístup)
- zobrazení podrobných, sumárních a celkových faktur
- import dat do účetnictví
- nepřetržitý přístup k vyúčtování pro vybrané osoby
- možnost jednoduché analýzy
- export tarifikačních dat (podrobných, sumárních a celkových)
- vlastní grafické výstupy

Prostřednictvím portálu Moje O2 předává dodavatel zákazníkovi:

- Pokud si to zákazník přeje – **měsíční vyúčtování ve formátu PDF do datové schránky – tuto službu nabízíme jako jediný poskytovatel v ČR.**
- zdarma elektronické vyúčtování (fakturu). Celková fakturovaná částka může být ve faktuře rozčleněna do skupin (fakturačních adres), dle požadavku zákazníka. Zákazník má k dispozici až 18 vyúčtování zpětně
- zdarma podrobný výpis všech odchozích spojení v elektronické formě a to 3 měsíce zpětně (v souladu se zákonem)
 (Fakturu nebo podrobný výpis za vybraný měsíc může dodavatel poslat na adresu zákazníka i v tištěné (papírové) podobě, pokud si zákazník tuto službu objedná. Za každé zaslání faktury v tištěné podobě se účtuje jednorázový poplatek podle platného ceníku.)
- import dat o hovorech ve formátu XML (pro následné strojové zpracování)
- faktury ve formátu PDF včetně příloh Souhrn a Detailní výpis

Podrobný a sumární výpis hovorů

Každý měsíc po skončení účtovacího období jsou vygenerovány tři soubory: Faktura, Souhrn a Detail. Uvedené soubory jsou do 10 dnů po skončení zúčtovacího období umístěny ke stažení na portále **Moje O2**. Přístup na tento portál mají pouze vybrané osoby.

Tabulka 2 – Porovnání podrobného a sumárního výpisu

Podrobný výpis hovorů obsahuje	Sumární výpis hovorů obsahuje
telefonní číslo datum hovoru počáteční čas hovoru délka hovoru typ hovoru volané číslo počet jednotek původní cena účtovaná cena za hovor celková cena	telefonní číslo tarif služby počet jednotek volné jednotky celková cena tarifikační data

2 Reklamace vyúčtování a služeb

Podávání a vyřizování reklamací se řídí Všeobecnými podmínky poskytování služeb společnosti O2.

Doporučený způsob podání reklamace:

- založení nového „Požadavku zákazníka“ v portále Moje O2, <https://moje.o2.cz> (on-line 24x7)

Další možnosti podání reklamace:

- chat na www.o2.cz (denně od 7:00 do 17:00).
- obchodní zástupce nebo specialista podpory prodeje (pracovní dny 8:00 – 16:00, viz výše)
- značková prodejna O2
- písemně: O2 Czech Republic a.s., Reklamační oddělení, Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

Reklamaci vyúčtování, nebo služby je potřeba podat bez zbytečného odkladu, nejpozději ale do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování, resp. ode dne vadného poskytnutí služby.

Společnost O2 vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním operátorem, je lhůta pro vyřízení až 2 měsíce.

Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit fakturu.

Všechny informace o reklamaci jsou k dispozici v portále Moje O2, v záložce „Objednávky a požadavky“. Tam jsou uvedeny informace o stavu reklamace, uzavření reklamace a případně vyjádření společnosti O2.

O vyřízení reklamace je zákazník informován také e-mailem, případně klasickým dopisem.

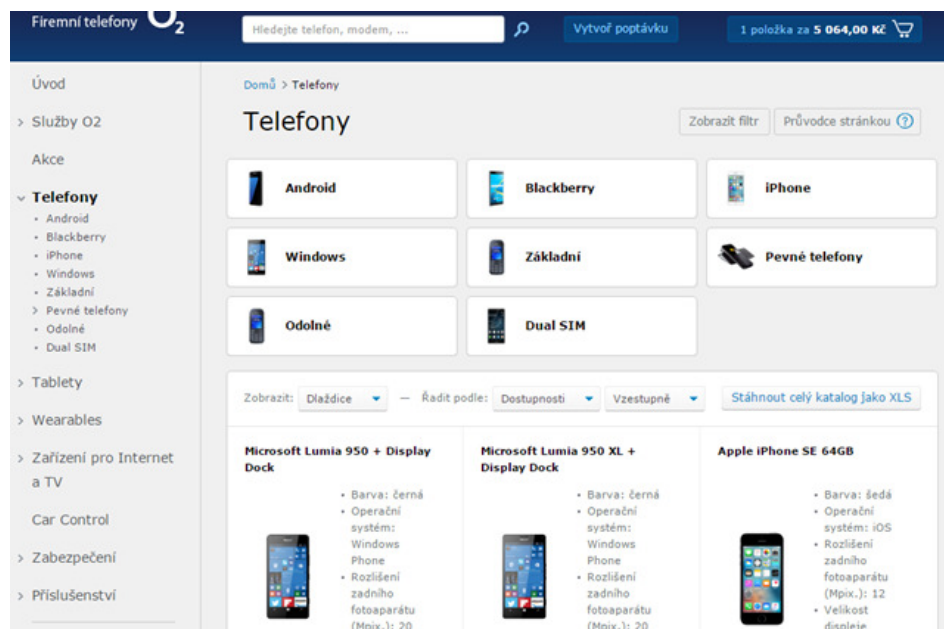
3 Portál „www.firemnotelefony.cz“

Dodavatel nabízí svým zákazníkům elektronický portál ze zabezpečeného prostředí internetu, prostřednictvím kterého si mohou pohodlně a on-line zajistit:

- objednávku HW vybavení s dodáním NBD (next business day). Široký výběr způsobů dopravy od osobního odběru přes kurýrní služby po Českou poštu a výdejní místa po celé ČR. Možnost výběru způsobu platební metody
- čerpání přiděleného HW budgetu (jehož individuální výše, struktura a podmínky čerpání jsou stanoveny konkrétní Rámcovou dohodou)
- objednávání a nastavení nových SIM a eSIM
- veškeré informace o objednavce včetně její historie
- online reklamace HW zakoupeného u společnosti O2 Czech Republic a.s. přímo v prostředí portálu, a navíc doprava zdarma přímo do firmy. Zdarma je taktéž možnost zápůjčky telefonu na prodejně, kde lze reklamovaný HW donést osobně
- přístup k nejširšímu portfoliu telefonů a zařízení na našem trhu
- přístup k široké škále příslušenství a služeb, které lze objednat se SIM kartou nebo telefonem

Prostřednictvím tohoto portálu tak přináší O2 svým zákazníkům zejména:

- online nástroj pro správu firemního HW
- veškeré historické objednávky a transakce na jednom místě
- kompletní informace o HW bance, o její celkové výši, detailech čerpání, rezervaci a aktuálním zůstatku
- online řízení podaných reklamací
- akční nabídky a množstevní slevy na vybraný HW
- jednotný záruční a pozáruční servis. Záruční doba 24 měsíců na veškerý sortiment.



Obrázek 3 – Ukázka portálu www.firemnotelefony.cz

Informace o možnostech při výběru telefonů či jiných zařízení nebo možnostech jejich doručení vám poskytnou naši specialisté na Zákaznické lince.

3.1 Reklamace zakoupeného HW

Reklamaci zakoupeného HW je možné vyřídit online přímo u sebe v kanceláři prostřednictvím portálu www.firemnitelefony.cz přes tlačítko „Reklamace“ v hlavním menu. Zboží pak následně odnést osobně na prodejnu O2 nebo si sjednat zdarma svoz kurýrem. Kurýr vyzvedne HW přímo v lokalitě zákazníka a opravený ho poté přiveze zpět. Reklamovat lze zboží, které bylo zakoupeno na portálu www.firemnitelefony.cz nebo jiném prodejním místě O2. Oprava je zajištěna v autorizovaném servisu. U reklamací předaných osobně na prodejnu O2 je nabídnuta zápůjčka náhradního telefonu po dobu opravy zdarma.

Reklamace

V případě požadavku na vrácení HW a zrušení služby Internet Air Fix (Internet do kanceláře na technologii LTE) v rámci Záruky spokojenosti, prosím, kontaktujte Linku pro korporátní zákazníky 800 111 777 (*77) nebo navštivte některou z našich O2 Prodejen. Děkujeme.

Zboží zakoupené na firemnitelefony.cz

Lze reklamovat pouze produkty, které byly zakoupeny přes portál www.firemnitelefony.cz

[Zadat reklamaci](#)

Zboží zakoupené na jiném prodejním místě O2

Lze reklamovat produkty, které byly zakoupené na jiném prodejním místě O2.

[Zadat službu](#)

[Postup jak reklamovat a reklamační řád](#)

Vyhledejte reklamaci

Produkt

IMEI / Sériové číslo

Číslo objednávky

[Hledat](#)

Reklamace

Reklamace	Objednávka	Zadáno na HWP	Stav	Produkt	IMEI / Sériové číslo	Vytřeno
107155	1007337539	18.5.2017	dobropisováno	Samsung GALAXY J5 (2016) černá	354603087508407	18.5.2017
89449	1000675159	25.7.2016	nová	CPA Datový kabel USB/Apple 30pin	netýká se	-
83699	1000700027	24.4.2016	vráceno ze servisu	Nokia 230	353702071365773	-
83697	1000700013	24.4.2016	dobropisováno	Microsoft Lumia 550	355132073281844	31.10.2016

Obrázek 4 – On-line reklamace HW prostřednictvím portálu www.firemnitelefony.cz – základní menu

Přístup na portál www.firemnitelefony.cz si lze zajistit přes linku *77 nebo prostřednictvím O2 obchodního zástupce.

4 Zákaznická linka pro veřejnou správu

- Zelená linka: 800 111 777 – Pro poruchy a blokování SIM karet: 24x7.
Pro ostatní požadavky: pracovní dny 8:00-17:00
(mimo tuto dobu je k dispozici portál Moje O2).
- z mobilního telefonu O2 *77
- ze zahraničí: +420 720 720 777

Pracovníci této linky jsou zodpovědní např. za:

- řešení individuálních požadavků, s doporučením nejvhodnějšího řešení pro zákazníka
- podávání základních informací o produktech a službách
- příjem požadavků a jejich předání příslušnému obchodnímu zástupci
- aktivaci, deaktivaci a změnách služeb (blokace a odblokování SIM karty, aktivace / deaktivace roamingu)
- objednávání zboží
- řešení poruch
- podávání reklamací

Termíny pro vyřízení požadavků:

- telefonické požadavky k jednotlivým tel. číslům jsou vyřízeny tentýž den, max. do 24 hod. Požadavky týkající se 10 a více čísel najednou, jsou vyřízeny, pokud se nevyskytnou technické potíže, do 48 hod.
- na vyřízení písemného požadavku má dodavatel dle Všeobecných podmínek 5 pracovních dní

Reklamáce:

- na vyřízení reklamáce má dodavatel standardně 30 dní. V případě technické náročnosti se lhůta může prodloužit až na 60 dní.

5 Značkové prodejny

Počet značkových prodejen na území ČR: 162

Na značkovou prodejnu se zákazník může obrátit pro:

- řešení reklamací
- nákup HW
- Zajištění podpory při přenosu dat na nové SIM při migraci od jiného poskytovatele k O2

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