

PŘÍLOHA Č. 1 PROVÁDĚCÍ SMLOUVY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

1. Popis poskytovaných služeb

1.1. Hlasové služby

Standardní hlasové služby poskytované poskytovatelem:

- a) odchozí a příchozí hovory do a ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí;
- b) hlasové služby v mobilních sítích v zahraničí (roaming);
- c) služba hlasové schránky;
- d) služba přesměrování příchozích hovorů na jiné telefonní číslo;
- e) volání zdarma na čísla tísňových volání;
- f) možnost skrytí telefonního čísla;
- g) služba přidržení hovoru;
- h) služba konferenčních hovorů;
- i) zcela deaktivované datové přenosy - vypnuté (zapnutí MMS na vyžádání);
- j) vyjmutí ze služeb „Marketing“ (reklamní a nabídkové obchodování po telefonu jak pro hlasové volání, tak i SMS;
- k) zamezení „Dárcovských SMS“ a volání do sítí se zvýšeným tarifem.

1.2. Virtuální podniková síť

Poskytovatel zajistí pro objednatele jednotnou virtuální podnikovou síť (dále jen "VPS") služebních mobilních telefonů objednatele, ve které umožní volání v rámci VPS bez nutnosti předvolby.

1.3. Volání do zahraniční a roaming

Poskytovatel garantuje objednateli jednotnou cenu v rámci mezinárodního volání, odchozích hovorů do zahraničí i příchozích hovorů v zahraničí (roaming), odchozích SMS v zahraničí a datových přenosů (Internet, BlackBerry), uskutečňovaných v zahraničí v každé příslušné skupině zemí – zóně, uvedené v příloze č. 4 Platný kompletní ceník poskytovaných služeb a tarifní sazby. Příchozí SMS v zahraničí jsou zdarma.

1.4. SMS a MMS služby

Poskytovatel umožní:

- a) odesílat a přijímat SMS a MMS do a ze všech tuzemských sítí;
- b) odesílat SMS a MMS do zahraničních sítí;
- c) odesílat a přijímat SMS a MMS v cizích sítích (roaming).

Na základě požadavku objednatele - administrátora služeb, poskytovatel umožní zákaz odesílání MMS služeb pro jednotlivé SIM karty.

1.5. Datové služby

Poskytovatel zajišťuje datové služby SIM karet s povolenými datovými přenosy v rozsahu:

- a) připojení k Internetu technologií GPRS/EDGE/LTE na minimálně 98% území ČR;
- b) na území ČR pokrytého signálem poskytovatele připojení k Internetu technologií 4G (technologií 4G je pro účel plnění této *prováděcí smlouvy* míněna technologie s rychlostí přenosu vyšší než je maximální rychlost technologie 3G – 42 Mbit/sec);
- c) maximální dostupná rychlost datového připojení k Internetu příslušnou technologií nebude poskytovatelem pro zařízení uživatelů nijak technologicky nebo administrativně omezována; poskytovatel zároveň garantuje, že v budoucnu zavedené technologie datového přenosu (např. LTE, 4G ap.) budou rovněž uživatelům přístupné za podmínek uvedených v tomto bodě;
- d) rychlost přenosu dat po dosažení určené hodnoty Fair User Policy (dále jen „FUP“) je nejméně 32 kbps pro download a 32 kbps pro upload;
- e) neomezený přístup k jednotlivým protokolům v rámci Internetu – jako neúplný výčet a pro účel příkladu objednatel uvádí:
 - i. prohlížení webu, e-mail;
 - ii. virtual private network, https;
 - iii. ftp, data streaming, p2p, SIP;
- f) připojení k Internetu v zahraničí (datový roaming);
- g) individuálně úplné vypnutí či aktivaci datové služby na jednotlivých SIM kartách dle potřeb uživatele a to zvlášť pro ČR a zvlášť pro roaming;
- h) podpora systému BlackBerry se serverem ve správě objednatele - BlackBerry Enterprise Server (dále jen „BES“) a BlackBerry Internet Service (dále jen „BIS“);;
- i) podpora roamingu služby BES a BIS;
- j) deaktivace datových přenosů technologií WAP.

1.6. Informační služba o stavu účtu ve skutečné ceně

Poskytovatel zajistí uživateli SIM karty na vyžádání informace o aktuálním stavu jeho účtu za aktuální zúčtovací období v rozsahu:

- a) stav účtu v Kč;
- b) zůstatkové množství a čerpané množství dat, jsou-li v rámci tarifu poskytovány.

1.7. SMS zpravodajství

Poskytovatel zajistí na základě požadavku objednatele rozesílání zpravodajství prostřednictvím SMS na mobilní telefony v rozsahu:

- a) volitelné druhy zpravodajských kanálů;
- b) možnost individuálního objednání / odhlášení služby.

1.8. Odesílání SMS přes Internet

Poskytovaná služba hromadného odesílání SMS prostřednictvím Internetu a softwarové aplikace bez speciálních komunikačních zařízení nebo telefonů umožňuje:

- a) služba pro možnost hromadného odesílání SMS do ČR a do zahraničí;
- b) odesílání SMS na česká mobilní čísla i na zahraniční mobilní čísla
- c) možnost komunikace přes Internet;
- d) podpora zákaznického rozhraní na bázi webové služby nebo rozhraní HTTP GET/POST;
- e) možnost odesílání minimálně 3 SMS zprávy za sekundu;
- f) možnost využívat vlastní aplikace;
- g) možnost potvrzení o doručení vybraných SMS zpráv příjemcům (doručenky);
- h) filtrování formátu čísel na které se SMS odesílají, čísla která nesplňují standardní formát telefonního čísla budou vyřazena;
- i) blokovat odesílání na čísla která nesplňují standardní formát telefonního čísla a na specifická čísla (např. s předčíslem 90x);
- j) možnost využití systému pro víc odesílatelů (uživatelských účtů).

1.9. Pokrytí signálem v budovách objednatele

Poskytovatel zajistí 99 % vykrytí vnitřních prostor ve všech objektech, kde zadavatel provozuje svoji činnost:

xxx
xxx
xxx
xxx
xxx
xxx
xxx
xxx
xxx
xxx
xxx
xxx
xxx
xxx
xxx
xxx
xxx
xxx
xxx
xxx
xxx

2. Tarify

2.1. Tarifikace hlasových služeb

Tarifikace hlasových služeb je po vteřinách. Cena za 1 vteřinu je rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za jednu minutu a je konstantní po dobu 24 hodin denně.

2.2. VIP SIM

Poskytnutý tarif obsahuje neomezené, tj. dále nezpлатněné volání a zaslání SMS do všech mobilních a pevných sítí v rámci ČR.

Tarif rovněž umožňuje přístup na Internet s tarifikací za množství přenesených dat nebo s využitím dodatečných balíčků (BlackBerry v.7, Data FUP 1,5 GB, Data FUP 10 GB, Přidaná jednorázová data 1.5 GB).

2.3. Běžné SIM

Poskytnutý tarif umožní volání a zaslání SMS dle obecných požadavků uvedených v odstavci 1 této přílohy. Počet poskytnutých volných minut a volných SMS je uveden v příloze č. 3 Ceny požadovaných služeb, záhlaví tabulky „B- běžné SIM“, *prováděcí smlouvy*. Tarify pro tuto službu jsou rovněž uvedeny v této tabulce v části „B-běžné SIM“.

Poskytovatel umožní na základě požadavku objednatele k vybraným SIM kartám přístup na Internet s tarifikací za množství přenesených data nebo tarify odpovídající použití dodatečných balíčků (BlackBerry v.7, Data FUP 1 GB, Data FUP 10 GB, Přidaná jednorázová data 1.5 GB).

2.4. Datová SIM karta

Tarif pro datové SIM karty určené do přenosných počítačů, notebooků, tabletů a podobně umožňující objemově neomezené datové přenosy s FUP 10 GB a použití dodatečných přidaných jednorázových dat 1,5 GB. Tarif umožňuje:

- a) datové přenosy dle obecných požadavků uvedených v kapitole 1 této přílohy č. 1;
- b) nezpлатněný neomezený objem přenášených dat na území ČR, tj. možnost stahování a odesílání dat i po dosažení hodnoty FUP.

Tarif je uveden v tabulce „C“ přílohy č. 3 Ceny požadovaných služeb, *prováděcí smlouvy*. Přenos dat v rámci roamingu bude účtován na základě tarifů uvedených v příloze č. 4 Platný kompletní ceník poskytovaných služeb a tarifní sazby, *prováděcí smlouvy*.

Datová SIM karta neumožňuje SMS a je určena pouze pro datovou komunikaci.

2.5. BlackBerry v.7 – balíček

Tarif umožňuje provozovat službu BES, resp. BIS na telefonech typu BlackBerry v.7 a starší. Tarif umožňuje datové přenosy bez dalšího zplátnění za přenesená data a bez celkového omezení. Minimální hodnota FUP pro tento tarif je poskytovatelem nastavena 500 MB.

Tarif balíčku BlackBerry v.7 je uveden v příloze č. 3 Ceny požadovaných služeb, v tabulce „D“, *prováděcí smlouvy*. Přenos dat v rámci roamingu je zplátněn dle tarifů uvedených v příloze č. 4 Platný kompletní ceník poskytovaných služeb a tarifní sazby, *prováděcí smlouvy*.

2.6. Data FUP 1,5 GB – balíček

Tarif pro balíček obsahující objemově neomezené datové přenosy s FUP 1,5 GB. Tento tarif umožňuje:

- a) datové přenosy dle obecných požadavků uvedených v odstavci 1 této přílohy č. 1;
- b) dále nezpoplatněný neomezený objem přenosu dat v ČR, tj. možnost stahování a odesílání dat i po dosažení hodnoty FUP.

Tarif balíčku FUP 1 GB je uveden v příloze č. 3 Ceny požadovaných služeb, v tabulce „D“, *prováděcí smlouvy*. Přenos dat v rámci roamingu je zpoplatněn dle tarifů uvedených v příloze č. 4 Platný kompletní ceník poskytovaných služeb a tarifní sazby, *prováděcí smlouvy*.

2.7. Data FUP 10 GB – balíček

Tarif pro balíček obsahující objemově neomezené datové přenosy s FUP 10 GB. Tento tarif umožňuje:

- a) datové přenosy dle obecných požadavků uvedených v odstavci 1 této přílohy č. 1;
- b) dále nezpoplatněný neomezený objem přenosu dat v ČR, tj. možnost stahování a odesílání dat i po dosažení hodnoty FUP.

Tarif balíčku FUP 10 GB je uveden v příloze č. 3 Ceny požadovaných služeb, v tabulce „D“, *prováděcí smlouvy*. Přenos dat v rámci roamingu je zpoplatněn dle tarifů uvedených v příloze č. 4 Platný kompletní ceník poskytovaných služeb a tarifní sazby, *prováděcí smlouvy*.

2.8. Přidaná jednorázová data 1,5 GB

Na základě pokynu administrátora služeb objednatele je poskytovatelem aktivován balíček Přidaná jednorázová data 1,5 GB. Data z tohoto balíčku je možno čerpat pouze po dobu 30 kalendářních dní od data aktivace. Jednorázová přidaná data je možno aktivovat ke všem typům SIM karet a ke všem základním balíčkům.

2.9. Odesílání SMS přes Internet

Tarif služby je uveden v příloze č. 3 Ceny požadovaných služeb, v tabulce „G“, *prováděcí smlouvy*.

2.10. Virtuální podniková síť

Hovory v síti VPS jsou účtovány na základě tarifu uvedeného v příloze č. 3 Ceny požadovaných služeb (řádek B2), *prováděcí smlouvy*.

3. Služby z kategorie „Péče o zákazníka“

3.1. Služba elektronického vyúčtování

1. Poskytovatel umožňuje objednateli přístup prostřednictvím Internetu k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby:

- a) přidělením přístupových účtů ke službě elektronického vyúčtování;
- b) export dat ve formátu CSV pro všechny SIM karty nebo pouze pro vybrané SIM karty;
- c) detailní výpis uskutečněných spojení a použitých služeb obsahující:
 - telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno
 - datum a čas spojení
 - označení typu a směru spojení

- volané číslo
 - skutečnou délku spojení nebo počet jednotek (SMS, data – kB, MB)
 - cenu spojení
 - účtovanou cenu v reálných koncových cenách
- d) připojení zabezpečeným typem komunikace;
- e) přístup k detailnímu výpisu po dobu nejméně 2 měsíců od ukončení účtovacího období;
- f) archivace elektronických kopií následně dva měsíce.

2.

3.2. Administrace SIM karet

3. Administrace SIM karet a služeb s nimi spojenými je zajišťována dle těchto pravidel:

- a) administrace SIM karet včetně změn v nastavení služeb a veškerá komunikace (hlasová, e-mailová, faxová) probíhá výhradně prostřednictvím určených administrátorů služeb objednatele (konkrétní osoby jsou uvedeny v konkrétní *prováděcí smlouvě*);
- b) blokování SIM karty provede poskytovatel na žádost administrátora služeb nebo uživatele SIM karty neprodleně, nejpozději však do 30 minut od nahlášení;
- c) objednatel obdrží od poskytovatele do 14 dnů od data účinnosti smlouvy 10 ks předem registrovaných neaktivních SIM karet (bez přiděleného telefonního čísla – tzv. šuplíkové karty), které budou určeny jako náhrada za blokováné ztracené, odcizené, nebo vadné SIM karty. Tyto SIM karty mohou být též použity jako nové SIM karty pro nového uživatele. Počet SIM karet je průběžně doplňován po dohodě administrátora služeb a odpovědného pracovníka poskytovatele.
- d) neaktivní SIM karty poskytovatel aktivuje (tj. přidělí volací číslo) pouze na žádost administrátora služeb;
- e) na žádost administrátora služeb objednatele poskytovatel umožní aktivovat / blokovat k požadovaným SIM kartám některé služby (mezinárodní hovory, roaming, MMS, zachycení zlomyslných volání a SMS, volání na 90X apod.).

4.

3.3. Zákaznické služby

Poskytovatel zajišťuje zákaznické služby:

- a) zákaznická linka pro on-line požadavky změn nastavení služeb využívaná pouze administrátory služeb objednatele s dostupností v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hodin;
- b) odezva na on-line požadavky ke změnám nastavení služeb – realizace požadavku v pracovní dny do 24 hodin.

5.

3.4. Rozesílání mimořádných SMS zpráv

V případech vzniku mimořádných událostí v zahraničí se poskytovatel zavazuje k rozesílání mimořádných SMS uživatelům s aktivní SIM kartou a aktivovanou službou roaming, kteří se v době vzniku mimořádné události budou nacházet na území zasaženém mimořádnou událostí. Mimořádné SMS bude poskytovatel odesílat na základě písemného požadavku objednatele. Závazný postup objednatele při podávání těchto žádostí je upraven v příloze č. 6 této *prováděcí smlouvy*.

Za mimořádnou událost je považováno škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy a také havárie, které ohrožují život a zdraví občanů ČR a zemí EU, jejich rodinných příslušníků nalézajících se v zahraničí, majetek ČR nalézající se v zahraničí a vyžadují provedení záchranných prací.

Rozesílání mimořádných SMS zpráv je zpoplatněno tarifem SMS mezinárodní z ČR do všech zemí.

Požadavek na rozesílání mimořádných SMS zpráv bude uplatněn pouze v *prováděcí smlouvě* objednatele ČR-MZV jako centrálního zadavatele.

6.

3.5. Další služby

- a) Poskytovatel umožní uživatelům objednatele převod SIM karty z fyzické nebo právnické osoby pod režim příslušné *prováděcí smlouvy* a převod SIM karty vedené pod režimem příslušné *prováděcí smlouvy* na fyzickou nebo právnickou osobu, případně pod režim jiné smlouvy;
- b) objednatel je oprávněn požadovat ukončení aktivace SIM karty s měsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po dni, kdy byl požadavek na ukončení aktivace administrátorem služeb objednatele uplatněn.
- c) poskytovatel může objednateli mimořádně prominout částky za vyúčtování v případech „bill shock“ na žádost administrátora služeb objednatele a na základě vlastního rozhodnutí.