

PŘÍLOHA Č. 2 PROVÁDĚCÍ SMLOUVY

KONTAKTNÍ INFORMACE POSKYTOVATELE

- administrace služeb

Požadavky k administraci SIM karet

T-Mobile Czech Republic a.s. nabízí v oblasti administrace SIM karet následující základní služby:

- administrace SIM karet (změny v nastavení služeb) a veškerá komunikace (hlasová, emailová, faxová) bude probíhat výhradně prostřednictvím určených administrátorů služeb definovaných zadavatelem;
- dodávky nově objednaných SIM karet budou zajištěny v pracovní dny do 48 hodin na adresu udanou administrátorem služeb;
- blokování SIM karet ve ztracených/odcizených telefonech pro odchozí provoz na žádost administrátora služeb nebo uživatele bude provedeno neprodleně, nejdéle však do 30ti minut od nahlášení ztráty či odcizení uchazeči;
- uchazeč dodá zadavateli náhradní neaktivní SIM karty registrované předem uchazečem bez volacího čísla (v počtu 10 ks pro MZV, pro Česká centra 3 ks a pro Diplomatický servis 3 ks), které budou zadavateli k dispozici na výměnu vadných SIM karet nebo k aktivaci nových SIM karet. Tyto karty budou u uchazeče aktivovány telefonicky pouze na žádost administrátora služeb. Počet náhradních karet (tzv. šuplíkových karet) bude průběžně doplňován po dohodě zadavatele s uchazečem.
- k jednotlivým SIM kartám uchazeč umožní aktivovat/zablokovat některé služby (mezinárodní hovory, roaming, MMS, zachycení zlomyslných volání a SMS, volání na 90X apod.) na žádost pověřeného administrátora služeb.
- deaktivaci platných SIM karet v případech, kdy zadavatel již SIM kartu nebude využívat, požaduje zadavatel s měsíční výpovědní lhůtou začínající od 1. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byl požadavek na ukončení aktivace SIM karty administrátorem služeb uplatněn.

Návrh řešení a podmínky suspendace nevyužívaných SIM karet.

- SIM karta/tel. číslo je v době suspendace neaktivní (nezaregistruje se vůbec do sítě).
- Po dobu suspendace není účtován měsíční paušál.
- Maximální délka suspendace na žádost zákazníka je 12 týdnů (tj. 84 dnů) v kalendářním roce.
- Minimální délka suspendace je 7 dnů.
- V případě aktivace SIM (tel. čísla) v průběhu kalendářního roku má zákazník nárok na poměrnou část délky suspendace (tzn. za každý měsíc – nárok 1 týden suspendace).
- Suspendovat lze až po vystavení 1. vyúčtování, zákazník nesmí být zablokován z důvodu neuhrazeného vyúčtování nebo podezření na podvod.
- Služba suspendace je dostupná i pro zákazníky s pevnou linkou (T-Mobile Hlasová linka Premium, T-Mobile Hlasová linka, T-Mobile Hlasová linka Multi, T-Mobile Hlasová linka na doma).

- vyúčtování, reklamace vyúčtování

Služba elektronického objednávání

T-Mobile Czech Republic a.s. nabízí přístup přes Internet k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby dle požadavků zadavatele k vlastnostem a funkcím elektronického vyúčtování:

- přidělení přístupových účtů ke službě elektronického vyúčtování;
- export dat ve formátu CSV, a to jednorázový pro všechny SIM a filtrovaný pouze pro vybrané SIM;
- detailní výpis veškerých 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, cenu spojení a účtovanou cenu spojení po započtení volných jednotek v reálných koncových cenách;
- připojení zabezpečeným typem komunikace (https);
- uchovávání detailních výpisů po dobu nejméně 2 měsíců;
- archivace elektronických kopií vyúčtování po dobu alespoň 2 měsíců.

Reporting – Správce firemních nákladů

Správce firemních nákladů slouží k zobrazení, tisku, exportu a přeúčtování Vyúčtování služeb, Souhrnného účtu a Podrobného výpisu hovorů. Doklady si zákazník může stahovat přes Internet. Stažené doklady lze ukládat a dále zpracovávat na lokálním PC zákazníka.

Správce firemních nákladů dále umožňuje:

- uživatelský export dat v různých formátech (XML, CSV, TXT...)
- přeúčtování nákladů zaměstnancům
- rozesílání emailů zaměstnancům
- rozpočítávání množstevních slev
- pojmenování telefonních čísel
- definici a zohlednění limitů
- definici a práci se skupinami
- rozsáhlé analýzy a manažerské reporty nad fakturačními doklady (filtry, výstupy v textové nebo grafické podobě)

Reklamáce se řídí odst. 5.8 smlouvy

- kontaktní telefonní čísla pro koncové uživatele SIM karet (blokování, aktuální stav účtu)

Kontakt na Zákaznické centrum – Business

Tel.: xxx (ze sítě T-Mobile zdarma)

xxx

Fax: xxx

Email: @t-mobile.cz

- seznam autorizovaných prodejen nebo odkaz na seznam na www stránkách

<https://www.t-mobile.cz/prodejny-t-mobile>