

## Příloha dle čl. XII odst. 1 písm. d) smlouvy

### Zbývající náležitosti smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací dle § 63 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů

#### a) popis poskytované služby splňující náležitosti dle § 63 odst. 1 písm. c) body 1 až 6 zákona o elektronických komunikacích.

Informace jsou uvedeny v Příloze dle Cl. XII odst 1 písm. c) smlouvy tohoto dokumentu - Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. a Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků

#### b) nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, včetně způsobů, jakými lze tyto služby využívat.

##### Zákaznické služby

Pro zajištění kvalitní podpory a komfortní práce s našimi službami pro Vás sestavíme tým specialistů, kteří se budou starat o bezproblémový průběh spolupráce:

**Manažer prodeje klíčovým zákazníkům** Vám bude plně k dispozici jako hlavní kontaktní osoba. Provede analýzu stávajících mobilních služeb a navrhne Vám jejich optimalizaci.

**Reprezentant prodeje klíčovým zákazníkům** Vás bude průběžně informovat o nových službách společnosti T-Mobile, zajistí administrativní podporu při přechodu do sítě T-Mobile, zprostředkuje Vám nezbytný reporting a optimalizaci mobilních služeb T-Mobile.

**Zákaznické centrum - business** bylo vytvořeno pro podporu klíčových zákazníků. Je hlavním místem, kde Vám budeme poskytovat nadstandardní podporu prostřednictvím našich konzultantů. Vaše společnost bude mít určeného **osobního konzultanta**, který bude mít vždy přehled o celé historii Vašich požadavků. **Zákaznické centrum - business** funguje každý pracovní den od 8:30 do 17:00 hodin. Mimo tuto dobu budete automaticky přesměrováni na nejzkušenější asistenty našeho zákaznického centra, které své služby poskytuje nepřetržitě 24 hodin denně 7 dní v týdnu.

Oddělení podpory technických, datových a multimediálních služeb (TDMS), jako další článek podpory, je rovněž k dispozici 24/7. Zde jsou Vám k dispozici naši odborníci na datové služby. Definovaným technickým kontaktům bude přímo umožněn přístup na linku technické podpory, která je k dispozici v režimu 24/7.

Pro potřeby komunikace se Zákaznickým centrem - Business si ve společnosti *určíte* osoby, které jsou oprávněné provádět jednotlivé činnosti. Při vzájemném kontaktu rozlišujeme na straně zákazníka několik typů kontaktních osob, z nichž každá má na starosti jinou oblast spolupráce.

Kontakt na Zákaznické centrum - Business

Tel.: 4644 (ze sítě T-Mobile zdarma)

603 604 644

Fax: 603 604 646

Email: [business@t-mobile.cz](mailto:business@t-mobile.cz)

Internetový přístup k nabídce služeb, nabídkám vybavení a zařízení, programům výhod atd: [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) sekce Firmy a veřejná správa, Můj T-Mobile

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

##### Objednávání a dodávky služeb

T-Mobile Czech Republic a.s. nabízí elektronické objednávání služeb. Výhodou tohoto objednávání je, že osoba s podpisovým právem nemusí podepisovat každý formulář objednávky SIM karet a zboží. Pouze vyplníte formulář a zašlete ho na příslušnou TMCZ emailovou adresu. Po obdržení objednávky TMCZ ověří telefonicky heslo a zda

objednávka přišla od kompetentní osoby. Pouze kompetentní osoba určená vaší společností může objednávat služby a zboží.

Dodávky HW a SIM karet se provádějí bezplatně po Praze do 24 hod a mimo Prahu do 48 hod pomocí kurýrní služby anebo Českou poštou (dle požadavku Zadavatele), které dodávku uskuteční na uchazečem definovanou adresu, T-Mobile Czech Republic a.s. má k dispozici 67 značkových prodejen a 439 partnerských a ostatních prodejen. Kompletní seznam značkových prodejen a ostatních prodejních míst je uveden na webových stránkách <http://t-mobile.cz/Web/Residential/OSpolecnosti/prodej-mista.aspx>.

**c) způsob uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit a dobu odstranění těchto vad ze strany dodavatele.**

T-Mobile Czech Republic a.s. zajistí záruční i pozáruční servis telekomunikačních zařízení prováděný příslušnými výrobcem autorizovanými servisními partnery po celém území ČR. Na základě požadavku podaného na Zákaznické centrum - Business T - Mobile Czech Republic a.s. zajistí vyzvednutí telekomunikačního zařízení od Zadavatele (nebo jím zřízované organizace) na určené adrese, jeho předání servisnímu partnerovi a po opravě jeho zpětné dodání zákazníkovi. Po dobu opravy telekomunikačního zařízení T-Mobile Czech Republic a.s. na přání zákazníka poskytne bezplatné zapůjčení jiného shodného mobilního přístroje. Současně T-Mobile Czech Republic a.s. provede odborné posouzení opravitelnosti přístroje, pokud bude přístroj shledán neopravitelným, zajistí T-Mobile Czech Republic a.s. jeho likvidaci v souladu s platnými předpisy. Servisní středisko T-Mobile Czech Republic a.s. pokud to bude technicky možné, v takovém případě provede zálohu dat ze zařízení předaného do opravy, případně přesunutí dat do náhradního zařízení. Po skončení opravy zajistí operátor nahrání dat zpět.

T-Mobile Czech Republic a.s. nabízí možnost bezplatné zapůjčení i u mimozáručních oprav a pro možnost vyzkoušení nových modelů HW zadavatelem.

**d) způsob náhrady škody a vrácení peněz v případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve smlouvě nebo přerušování poskytování služby nebo připojení.**

Účastník bude postupovat dle právních předpisů a dále reklamačních podmínek operátora, které jsou součástí této smlouvy - Příloha dle čl. XII odst. 1 písm. c) smlouvy tohoto dokumentu - Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. a Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků

**e) druhy opatření, která dodavatel může přijmout v případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.**

- ISO 9001 - Quality Management System (QMS)
- ISO 14001 - Environment Management System (EMS)
- ISO/IEC 20000-1 - Service Management System (SMS)
- ISO/IEC 27001 - Information Security Management System
- (ISMS) ISO 22301 - Business Continuity Management System (BCMS)

**f) způsob sdělení rozhodnutí příslušného zadavatele o uvedení svých identifikačních údajů v účastnickém seznamu a rozhodnutí oprávněných osob příslušného zadavatele o uvedení svých osobních údajů v účastnickém seznamu v souladu s § 41 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích.**

Informace jsou uvedeny v Příloze dle čl. XII odst. 1 písm. c) smlouvy tohoto dokumentu - Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. a Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků.