

1. Hlasové tarify

Zadavatel požaduje poskytování hlasových tarifů samostatně nebo v kombinaci s datovým tarifem.

V rámci hlasových tarifů musí být zabezpečeno poskytování hlasových, textových a multimediálních služeb do všech běžných sítí v rámci ČR (včetně roamingu v EU (EEA)).

K hlasovým tarifům bude možné objednat jakékoliv doplňkové služby.

Za aktivaci tarifu není účtován zřizovací nebo aktivační poplatek, pravidelné měsíční poplatky jsou účtovány vždy poměrnou částí za dané fakturační období a daný tarif.

Volání ve VPS je zdarma, není účtováno ve volných jednotkách.

Dodavatel je povinen účtovat odchozí vnitrostátní a roamingové volání minutovou sazbou za první minutu hovoru a sekundovou sazbou ve výši 1/60 minutové sazby za každou další sekundu hovoru po první minutě volání, a to až po případném spotřebování všech volných jednotek (minut). Pro potřeby účtování poskytnutých služeb se stanovuje jednotné časové pásmo, to znamená, že pro potřeby účtování poskytnutých služeb se neuvažují období špiček pracovního dne, období mimo špičku, dny pracovního volna a podobně.

V rámci jednotlivých hlasových tarifů uvede Dodavatel jednotkové ceny za 1 minutu odchozího volání nad rámec volných minut a cenu za jednu odeslanou SMS nad rámec volných SMS.

Pro všechny hlasové tarify uvede Dodavatel jednotkovou cenu za 1 minutu odchozího a 1 minutu příchozího hovoru v rámci Roamingu mimo EU(EEA), dále cenu za 1 minutu mezinárodních hovorů v rámci EU(EEA) a 1 minutu mezinárodních hovorů mimo EU(EEA).

Dodavatel zajistí zdarma na vybraných SIM kartách Zadavatele znemožnění odchozích volání na linky se zvláštním (vyšším) cenovým tarifem, a to včetně textových služeb (Premium SMS a Dárcovské SMS) a služeb třetích stran. Dodavatel zajistí zdarma na vybraných SIM kartách Zadavatele s tímto tarifem nastavení dalších omezení na odchozí volání, včetně volání do zahraničních pevných a mobilních sítí. Všechna nastavení budou provedena na základě požadavku Zadavatele.

Ostatní služby mimo výše uvedené zajistí Dodavatel maximálně za ceny uvedené ve veřejně dostupném ceníku služeb Dodavatele pro korporátní zákazníky nebo firemní zákazníky s odpovídající velikostí či objemem odebíraných služeb nebo nižší.

Veškeré shora dodávané služby budou funkční ve všech i v budoucnu dostupných sítích, pokud tedy vznikne nadstavba sítě LTE nebo 5G, nebo zcela nová technologie, bude automaticky dostupná pro všechny zaslíbené tarify a služby.

1.1 Tarif č.1 (bez volných jednotek)

Bez volných minut a SMS.

Tarif umožňuje volání a odesílání SMS

1.2 Tarif č.2 (100 volných jednotek)

Tarif obsahuje volné jednotky – 100 volných minut a 100 volných SMS

1.3 Tarif č.3 (200 volných jednotek)

Tarif obsahuje volné jednotky – 200 volných minut a 200 volných SMS

1.4 Tarif č.4 (300 volných jednotek)

Tarif obsahuje volné jednotky – 300 volných minut a 300 volných SMS

1.5 Tarif č.5 (neomezený)

Tarif umožňuje neomezené volání a odesílání SMS

Volání může být omezeno počtem 10.000 minut na jedno účetní období

Odesílání SMS může být omezeno počtem 5.000 SMS na jedno účetní období

2. Datové tarify

Datové tarify mohou být poskytovány samostatně (samostatná SIM) nebo spolu s hlasovým tarifem (společná jedna SIM).

Dodavatel zajistí na požadavek Zadavatele službu statická IP adresa a veřejná statická IP adresa bez blokáce a bez filtrování přenosu protokolů založených na IP přenosu.

Dodavatel zajistí možnost úplného zamezení datových přenosů u jednotlivých uživatelů jak na území ČR, tak i v zahraničí při roamingu.

V rámci datových tarifů jsou rychlosti Upload a Download omezené pouze technologií a dostupností sítí. Systémově nebude rychlost nijak omezována a zpomalována, pokud tak není specifikováno v konkrétním tarifu.

Po vyčerpání datového limitu (FUP) nejsou datové přenosy zastaveny a provoz se pouze zpomalí dle nastavení jednotlivých tarifů. Po vyčerpání FUP nedochází k úplnému zastavení datových přenosů. FUP může být na základě požadavku restartován, a to za cenu dle naceněného vysoutěženého tarifu.

O aktuálním čerpání FUP zasílána notifikační SMS zpráva vždy v 80% čerpání a ve 100% čerpání.

Datový limit (FUP) je platný i v rámci roamingu v EU (EEA), i při vyčerpání datového limitu (FUP) v rámci roamingu v EU (EEA) nejsou datové přenosy zastaveny a provoz se pouze zpomalí dle nastavení jednotlivých tarifů.

Za aktivaci tarifu není účtován zřizovací a aktivační poplatek, pravidelné měsíční poplatky jsou účtovány tak, že poměrná část bude účtována za fakturační období, kdy byly služby aktivovány/deaktivovány, pokud den aktivace/deaktivace připadl na jiný než první/poslední den v měsíci.

U datového provozu nejsou rozlišovány Zóny datového provozu, případně pro všechny zóny platí stejné podmínky bez rozdílu rychlosti nebo FUP. Po dosažení FUP může být zóna provozu uplatněna snížením rychlosti. Jiným způsobem nebude provoz datových služeb omezován.

Jiný způsob zpoplatnění služeb založených na datových tarifech, např. účtování po vyčerpání FUP po kB, a další, s výjimkou povoleného restartu FUP, Zadavatel nepřipouští.

Všechny dále uvedené služby budou funkční na všech i v budoucnu dostupných sítích, pokud tedy vznikne nadstavba sítě LTE nebo 5G, nebo zcela nová technologie, bude automaticky dostupná pro všechny zasmulvněné tarify a služby.

Roamingové datové tarify jsou poskytovány k datovým tarifům s následujícím nastavením:

- Aktivují se na jedno 30-ti denní období, které se uplatňuje od prvního čerpání dat
- Platnost balíčku je minimálně 30 dnů, ve kterých může být zahájeno čerpání
- Od zahájení čerpání má uživatel 30 dnů na dočerpání balíčku
- Nevýčerpaná data se nepřevádějí do dalšího 30-ti denního období
- Zpoplatnění balíčku je vždy zahájeno až jeho čerpáním
- O aktuálním čerpání balíčku je zasílána notifikační SMS zpráva vždy při zahájení čerpání, v 80% čerpání a ve 100% čerpání
- Po vyčerpání balíčku jsou datové přenosy blokovány, pokud nejsou výslovně povoleny, nebo není aktivován druhý a další jednorázový balíček
- V případě aktivace více balíčků má starší balíček přednost před balíčkem novějším.
- V případě aktivace jednorázového roamingového balíčku pro Svět (zbytek světa), nebude tento balíček čerpán v EU. Přednost před ním má národní datový tarif.
- Účtovací jednotka 1kB.

2.1 Tarif č.1 (FUP 2 GB)

Tarif s FUP (datový limit) 2 GB

Rychlost Download a Upload omezena výhradně technologií v dané lokalitě nebo kapacitou sítě.

O aktuálním čerpání FUP zasílána notifikační SMS zpráva vždy v 80% čerpání a ve 100% čerpání.

Po překročení FUP bude rychlost zpomalena na minimálně Download 2 Mb/s a Upload 2 Mb/s, FUP může být na základě požadavku restartován za stejnou vysoutěženou cenu.

2.2 Tarif č.3 (FUP 5 GB)

Tarif s FUP (datový limit) 5 GB

Rychlost Download a Upload omezena výhradně technologií v dané lokalitě nebo kapacitou sítě.

O aktuálním čerpání FUP zasílána notificační SMS zpráva vždy v 80% čerpání a ve 100% čerpání. Po překročení FUP bude rychlost zpomalena na minimálně Download 2 Mb/s a Upload 2 Mb/s, FUP může být na základě požadavku restartován za stejnou vysoutěženou cenu.

2.3 Tarif č.4 (FUP 10 GB)

Tarif s FUP (datový limit) 10 GB

Rychlost Download a Upload omezena výhradně technologií v dané lokalitě nebo kapacitou sítě.

O aktuálním čerpání FUP zasílána notificační SMS zpráva vždy v 80% čerpání a ve 100% čerpání. Po překročení FUP bude rychlost zpomalena na minimálně Download 2 Mb/s a Upload 2 Mb/s, FUP může být na základě požadavku restartován za stejnou vysoutěženou cenu.

2.4 Tarif č.5 (FUP 30 GB omezeno)

Tarif s FUP (datový limit) 30 GB

Rychlost Download a Upload omezena výhradně technologií v dané lokalitě nebo kapacitou sítě.

O aktuálním čerpání FUP zasílána notificační SMS zpráva vždy v 80% čerpání a ve 100% čerpání. Po překročení FUP bude rychlost zpomalena na minimálně Download 2 Mb/s a Upload 2 Mb/s, FUP může být na základě požadavku restartován za stejnou vysoutěženou cenu.

2.5 Tarif č.6 (neomezený, omezená rychlost)

Tarif s neomezeným datovým limitem

Rychlost Download a Upload omezena na rychlost minimálně 10 Mb/s.

2.6 Tarif č.7 (neomezený, omezená rychlost)

Tarif s neomezeným datovým limitem

Rychlost Download a Upload omezena na rychlost minimálně 384 kb/s.

2.7 Tarif č.8 (datový roaming balíček Svět 300 MB)

Jednorázový datový roamingový balíček 300 MB do zemí mimo EU

2.8 Tarif č.9 (datový roaming balíček Svět 1 GB)

Jednorázový datový roamingový balíček 1 GB do zemí mimo EU

2.9 Tarif č.10 (datový roaming balíček Svět 3 GB)

Jednorázový datový roamingový balíček 3 GB do zemí mimo EU

2.10 Tarif č.11 (datový roaming bez datového balíčku Svět)

Uplatňuje se výhradně v případě, že jsou datové přenosy v roamingu bez datového balíčku povoleny a není aktivní žádný balíček, nebo došlo k jeho vyčerpání, bude účtován po 1kB

3. Společná ustanovení a podmínky pro poskytování Služeb

3.1 Virtuální privátní síť

Dodavatel zajistí zřízení a provoz jednotné virtuální privátní sítě (dále jen „VPS“) s připojením všech účastnických čísel provozovaných na základě Dohody do této VPS. Volání a SMS mezi účastnickými čísly v rámci VPS se účtuje sazbou 0 Kč. Přesměrování hovorů v rámci VPS se účtuje sazbou 0 Kč. VPS musí být uvedena do provozu a všechna telefonní čísla Zadavatele provozovaná podle této Dohody, resp. příslušné Dílčí smlouvy, musí být do této VPS začleněna nejpozději do 10 dnů ode dne uzavření příslušné Dílčí smlouvy.

Zřízení VPS a uvedení do provozu zajistí Dodavatel na vlastní náklady.

3.2 Hlasový a datový roaming

Dodavatel zajistí aktivaci a deaktivaci roamingu na všech užívaných SIM kartách, jeho zapojení a vypojení během lhůty 2 hodin na žádost kontaktní osoby Zadavatele, nejdéle však do 24 hodin od přijetí požadavku.

3.3 Přenesení telefonních čísel

Dodavatel zajistí přenesení telefonních čísel, která na základě dřívějších účastnických smluv používá Zadavatel společně se SIM kartami ve svých zařízeních – mobilních telefonech, modemech a podobně. Přenesení telefonních čísel musí splňovat požadavky zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

Přenesení telefonních čísel provede Dodavatel na vlastní náklady nejpozději do 30 kalendářních dnů od zahájení poskytování Služby na základě Dílčí smlouvy na poskytování Služby uzavřené v souladu s Dohodou. Způsob realizace přenesení telefonních čísel nesmí zásadním způsobem ohrozit nebo omezit provoz Zadavatele. Zadavatel je oprávněn pozastavit realizaci přenesení telefonních čísel, pokud by navržené řešení mohlo zásadním způsobem ohrozit jeho činnost. Pozastavení realizace Zadavatelem má odkladný účinek.

Ke dni zahájení plnění SIM karty na vyžádání ze strany Zadavatele provede Dodavatel zdarma odblokování všech stávajících blokováných mobilních telefonů z důvodu jejich dalšího používání v mobilní síti Dodavatele s možností využití všech požadovaných služeb vymezených v této Dohodě.

3.4 Úroveň zákaznické podpory

Pro komunikaci při využívání veškerých služeb Dodavatel zajistí po celou dobu trvání Dohody:

- obchodního zástupce, který je povinen se na vyzvání dostavit do sídel Zadavatelů;
- jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky s možností zadávání požadavků, nahlašování poruch a uplatňování reklamací telefonicky a prostřednictvím e-mailu nebo přímého přístupu do rozhraní operátora, popř. faxu;
- přístup k zadávání požadavků na helpdesk operátora 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (možnost zablokování SIM, aktivace a deaktivace roamingu apod.);
- zablokování užívání SIM karet pro odchozí hovor u ztracených či odcizených telefonních přístrojů na základě žádosti administrátorů služeb Zadavatelů nebo konkrétního zaměstnance Zadavatelů, a to bez zbytečného odkladu poté, co se o této skutečnosti Dodavatel dozví, nejpozději však do 10 minut od takového oznámení;
- aktivaci/reaktivaci ostatních (s výjimkou služeb upravených v této zadávací dokumentaci odlišně) služeb, resp. realizaci požadované změny poskytnutí služeb ve lhůtě do 12 hodin od doručení požadavku Zadavatele Dodavateli. Případně-li běh lhůty uvedený v předchozích bodech na sobotu, neděli či jiný státem uznaný svátek, uvedený běh lhůty se přeruší a doběhne v nejbližší následující pracovní den.

3.5 Doplňkové služby a administrativní úkony

Dodavatel provede bezplatné aktivace níže uvedených doplňkových služeb na všech využívaných SIM (myšleno hlasových, není-li uvedeno jinak):

- identifikace volajícího
- konferenční hovory
- přesměrování na jiný mobilní telefon
- přesměrování do hlasové schránky
- notifikace zmeškaných volání
- zřízení a provoz VPS

Dodavatel dále bezplatně poskytne následující služby:

- změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy)
- odpojení z důvodů ztráty, krádeže či jiných důvodů
- reaktivace po odpojení – ztráty, krádeže či jiných důvodů
- převod SIM pod Dohodu Zadavatele (včetně přenesení tel. čísla)
- převod SIM mimo Dohodu Zadavatele (včetně uvolnění tel. čísla)
- blokáce a reaktivace roamingu, MMS, mezinárodních hovorů, datových služeb apod.
- elektronický detailní výpis
- výměna SIM karty (po krádeži, z důvodů zvýšení paměťové kapacity apod.)

3.6 Specifikace pokrytí sítě

Dodavatel garantuje nepřetržité pokrytí signálem pro Služby uvedené v článku 1. a 2. Dohody na území ČR minimálně na úrovni 95 % populace (platí pro hlasové i datové služby), kde za pokryté se má území s hodnotami signálu od -94 dBm.

Dodavatel garantuje dostupnost Služeb na úrovni minimálně 99,6 % měsíčně.