

Příloha č. 2 dokumentace zadávacího řízení na uzavření rámcové dohody

-

Specifikace předmětu plnění

Telekomunikační služby

I. Úvodní část

Obecné vymezení Telekomunikačních služeb

Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli Telekomunikační služby, jimiž se rozumí

- zajištění přístupu k veřejné pevné komunikační síti, a to prostřednictvím přípojek,
- poskytování veřejně dostupné telefonní služby a poskytování faxové komunikace a přenosu dat v hovorovém pásmu,
- provedení přenesení stávajících telefonních čísel,
- umožnění užívání provolbových bloků,
- aktivace a zajištění provozu služby Zelené linky
- poskytování služeb vyúčtování, systému zákaznické péče,
- zajištění všech činností souvisejících se zajištěním v předchozích odrážkách uvedených služeb a plnění.

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

Celkový počet stávajících telefonních přípojek provozovaných Objednateli je 305 ks. Objednatelé si vyhrazují právo toto množství v budoucnu navýšit nebo snížit dle svých komunikačních potřeb.

V případě vážných překážek (např. nepokrytí požadovaného území Poskytovatelem poskytovanou službou apod.) neukončí Objednatelé vybrané účastnické smlouvy se stávajícím poskytovatelem veřejně dostupné telefonní služby a faxové komunikace a přenosu dat v hovorovém pásmu a nebudou s Poskytovatelem uzavírat nové účastnické smlouvy.

II. Požadavky na Telekomunikační služby

V rámci Telekomunikačních služeb je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli dle jeho potřeb a požadavků zejména následující plnění a služby.

a) Přípojky k veřejné komunikační síti

Poskytovatel se zavazuje zajišťovat pro Objednatele dle jeho potřeb a požadavků

- připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti, jímž se rozumí zřízení a zprovoznění koncového bodu sítě v pevném místě dle potřeb a požadavků Objednatele;
- přístup v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě, jímž se rozumí provozování koncového bodu sítě u Objednatele.

Připojení a přístup je Poskytovatel povinen realizovat po celou dobu účinnosti rámcové dohody vždy prostřednictvím některé z následujících přípojek:

- HTS přípojka,
- ISDN2 A,
- ISDN2 D,
- ISDN30.

Realizace přípojek ISDN2 a ISDN30 bude na bázi digitálních okruhů EuroISDN (TDM).

Není-li možné pro připojení a přístup využít již existující přípojky, je Poskytovatel povinen zřídit novou přípojku.

Způsob zřízení přípojky bude realizován Poskytovatelem dle jeho uvážení a technických možností. Pokud však bude možné zřídit přípojku více způsoby, je Poskytovatel povinen zřídit přípojku pro Objednatele nejméně nákladným způsobem.

Přípojná vedení (od Poskytovatele do koncového bodu služby) musí být řešena v každé lokalitě samostatně jednou z těchto možností:

- zemním kabelem (optickým nebo metalickým),
- závěsným nadzemním kabelem (optickým nebo metalickým),
- radiovou cestou (licencované pásmo).

Poskytovatel je oprávněn účtovat zřizovací jednorázové poplatky za zřízení telefonních přípojek pouze v případě zřízení telefonní přípojky vybudováním nové vlastní přípojky, jakýkoliv jiný způsob zřízení telefonní linky je pro Objednatele bezplatný.

b) Veřejně dostupná telefonní služba, faxová komunikace a přenos dat v hovorovém pásmu

Připojení k veřejné komunikační síti a přístup k veřejně dostupné telefonní službě realizovaný prostřednictvím přípojek musí umožnit Objednateli přístup k veřejně dostupným telefonním službám a ke službám faxové komunikace a přenosu dat v hovorovém pásmu tak, aby Objednatel mohl nepřetržitě (24 hodin denně, po všechny dny v roce) a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- volání místní do pevných sítí,
- volání dálkové do pevných sítí,
- volání do mobilních sítí,
- volání do neveřejných sítí,
- volání na negeografická telefonní čísla (např. bílou linku, modrou linku apod.),
- volání do pevných i mobilních sítí do zahraničí,
- volání na čísla tísňového volání,
- faxovou komunikaci a přenos dat v hovorovém pásmu.

Veškerá komunikace musí být Objednateli umožněna i do sítí jiných poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby a služby faxové komunikace a přenosu dat v hovorovém pásmu.

Veřejně dostupné telefonní služby a služby faxové komunikace a přenosu dat v hovorovém pásmu, které jsou účtovány dle délky trvání hovoru, je Poskytovatel povinen účtovat tak, že za každou jednotlivou vteřinu volání bude účtovat jednu šedesátinu ceny za minutu, tj. 1+1. Uvedená povinnost se nevztahuje na mezinárodní volání a volání na národní čísla se zvláštním tarifem (barevné linky...), kdy je Poskytovatel povinen účtovat za celou první minutu hovoru a dále pak každých započatých 30 vteřin, tj. 60+30.

c) Přenesení telefonních čísel

Poskytovatel se zavazuje provést přenesení stávajících telefonních čísel Objednatele k Poskytovateli v souladu se zákonem o elektronických komunikacích a účinným opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu, jehož obsahem je zejm. stanovení podmínek pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel.

Přenos telefonních čísel Objednatele je Poskytovatel povinen provést bezplatně. Přenesení telefonních čísel se týká i zvláštních telefonních čísel v rámci služby Zelené linky.

d) Provolbové bloky

Poskytovatel se zavazuje Objednateli dle jeho potřeb a požadavků umožnit užívání provolbových bloků v rozsahu provolbových čísel 10 - 10000.

Cena za zřízení a užívání provolbových bloků je součástí pravidelné měsíční platby za jednu přípojku typu ISDN2 D nebo ISDN30.

e) Zelená linka

Poskytovatel se zavazuje Objednateli podle jeho potřeb zřídit službu Zelená linka s telefonními čísly začínající předčíslem 0800, u kterých je cena za volání ze všech sítí v České republice účtována pouze Objednateli. Poskytovatel je povinen za volání na čísla začínající předčíslem 0800 účtovat tak, že za každou jednotlivou vteřinu volání bude účtovat jednu šedesátinu ceny za minutu, tj. 1+1.

Cena za zřízení nové Zelené linky a pravidelná platba užívání služby je součástí pravidelné měsíční platby za každou službu.

f) Služby vyúčtování

Poskytovatel se zavazuje Objednateli poskytovat bezplatně měsíční elektronické výpisy Poskytovatelem poskytnutých Telekomunikačních služeb, a to v následující struktuře:

- podrobný výpis všech odchozích spojení a jejich délek dle jednotlivých druhů volání samostatně ke každému telefonnímu číslu nebo provolbě čísel, v elektronické formě s tím, že každý výpis za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 následujících měsíců na serveru Poskytovatele,
- celkový přehled měsíčních nákladů a provolaných minut všech telefonních čísel nebo provolby čísel Objednatele jednak uceleně a jednak dle členění Objednatele na organizační jednotky, a to v členění na jednotlivá telefonní čísla a jednotlivé druhy volání (minimálně kategorie národní, do mobilních sítí, mezinárodní a ostatní) v elektronické formě s tím, že každý měsíční přehled za příslušný měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 následujících měsíců na serveru Poskytovatele.

Elektronické výpisy je Poskytovatel povinen zpracovat v jednom z těchto formátů: CSV, PDF, HTML.

Poskytovatel je povinen zřídit Objednateli bez zbytečného odkladu po nabytí účinnosti Rámcové dohody bezplatně zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě internet k serveru Poskytovatele, kde budou umístěny shora uvedené elektronické výpisy, pokud takový přístup ještě Objednatel zřízený nemá.

g) Systém zákaznické péče

Poskytovatel se zavazuje poskytovat bezplatně Objednateli služby systému zákaznické péče dle následujících ustanovení. Služby systému zákaznické péče je Poskytovatel povinen poskytovat vždy, bez ohledu na to, zda poskytování služeb systému zákaznické péče bylo, je či bude sjednáno v nové účastnické smlouvě, resp. v účastnické smlouvě.

Systém zákaznické péče je níže vymezen minimální úrovní, kterou je Poskytovatel povinen zajišťovat a dodržovat.

V rámci systému zákaznické péče je Poskytovatel povinen poskytovat následující služby:

- centrum pro významné zákazníky,
- obchodní zástupce.

Centrum pro významné zákazníky

Poskytovatel se zavazuje zajišťovat pro Objednatele centrum pro významné zákazníky, se kterým Objednatel bude moci komunikovat telefonicky, a do kterého bude moci emailem zasílat požadavky Objednatele. Telefonáty a požadavky Objednatele musí centrum pro významné zákazníky přijímat a vyřizovat nejméně v době od 9:00 do 19:00 hodin, a to po všechny dny v roce. Příchozí telefonické hovory do centra pro významné zákazníky z jakéhokoliv telefonního čísla Objednatele, pro které je sjednána nová účastnická smlouva, resp. účastnická smlouva, včetně všech ostatních služeb centra pro významné zákazníky budou bezplatné, a to bez ohledu na délku nebo četnost spojení nebo počet požadavků Objednatele.

Prostřednictvím centra pro významné zákazníky Poskytovatel zajistí Objednateli poskytování zejména následujících služeb:

- podávání základních informací o Telekomunikačních službách,
- příjem požadavků Objednatele týkajících se Telekomunikačních služeb,
- příjem reklamací,
- řešení technických dotazů na Telekomunikační služby.

Kontaktní údaje centra pro významné zákazníky:

- telefonický kontakt: "[Bude doplněno před uzavřením RD]"
- emailový kontakt: "[Bude doplněno před uzavřením RD]"

V případě, že dojde k jakékoli změně v kontaktních údajích centra pro významné zákazníky, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně sdělit Objednatelům nové kontaktní údaje centra pro významné zákazníky, a to prostřednictvím listinného nebo emailového oznámení.

Obchodní zástupce

Poskytovatel přiděluje Objednatelům dále uvedeného obchodního zástupce, jehož prostřednictvím bude Poskytovatel zajišťovat osobní řešení požadavků Objednatelů. Obchodní zástupce musí přijímat a vyřizovat telefonáty a požadavky Objednatelů v pracovních dnech v době od 10:00 do 17:00 hodin, a to s přihlédnutím k aktuální vytíženosti obchodního zástupce. Poskytovatel je oprávněn přidělit Objednatelům i více než jednoho obchodního zástupce. V takovém případě se Poskytovatel zavazuje bezodkladně sdělit Objednatelům kontaktní údaje druhého a každého dalšího obchodního zástupce, a to prostřednictvím listinného nebo emailového oznámení.

Prostřednictvím obchodního zástupce Poskytovatel zajistí Objednatelům poskytování zejména následujících služeb:

- asistence při uzavírání nových účastnických smluv,
- řešení individuálních, příp. nadstandardních požadavků Objednatelů,
- doporučení pro optimalizaci využívání Telekomunikačních služeb,
- řešení individuálních problémů.

Kontaktní údaje obchodního zástupce:

- titul, jméno, příjmení: "[Bude doplněno před uzavřením RD]"
- telefonický kontakt: "[Bude doplněno před uzavřením RD]"
- emailový kontakt: "[Bude doplněno před uzavřením RD]"

V případě, že dojde ke změně osoby obchodního zástupce nebo k jakékoli jiné změně v kontaktních údajích obchodního zástupce, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně sdělit Objednatelům nové kontaktní údaje obchodního zástupce, a to prostřednictvím listinného nebo emailového oznámení.

III. Ujednání o kvalitě služeb (SLA – service level agreement)

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Telekomunikační služby v kvalitě a době sjednané v následujících ustanoveních.

Maximální doba reakce, odezvy Poskytovatele a informování Objednatele od nahlášení poruchy

- do 3 hodin.

Maximální doba odstranění poruchy

- do 12 hodin od nahlášení poruchy Objednatelem.

Návštěva obchodního zástupce u Objednatele

- do 5 pracovních dnů od data vyžádání schůzky.

Prokazování kvality sjednaných Telekomunikačních služeb

Objednatel má právo vyžádat si od Poskytovatele doklady či dokumenty, ze kterých vyplývá úroveň naplňování požadavků na kvalitu poskytovaných služeb dle tohoto článku Přílohy č. 2 Rámcové dohody

Poskytovatel je povinen poskytnout Objednatelem vyžádané doklady či dokumenty, ze kterých vyplývá úroveň naplňování v žádosti uvedených požadavků na kvalitu poskytovaných služeb dle tohoto článku Přílohy č. 2 Rámcové dohody, přičemž doklady či dokumenty poskytne ve vhodné formě do 3 pracovních dnů ode dne doručení žádosti

Sankce

Sankce za porušení povinnosti ze strany Poskytovatele poskytovat plnění řádně a včas a odstraňovat vady plnění je uvedena v odst. 7.4. Rámcové dohody.

Definice souvisejících pojmů:

Vadou plnění (dále též „**porucha**“) se rozumí stav, kdy dojde k závadě v poskytování služeb na přípojce, tzn. kdy jeden nebo více parametrů služby u přípojky jsou horší než technické parametry uvedené v technické specifikaci služby nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn z důvodů na straně Poskytovatele.

Začátek poruchy - Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy přípojky, považuje čas jejího ohlášení Objednatelem dohodnutým způsobem na kontaktní místo Poskytovatele.

Doba odezvy - je doba mezi začátkem poruchy a informováním Objednatele o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení.

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

Přerušení 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 Objednatele, je Objednatel povinen tento přístup umožnit. Pokud Objednatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. Poskytovatel o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí Objednatele faxem nebo e-mailem nebo telefonicky a zároveň s Objednatelem dohodne čas, kdy bude přístup umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu k telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele včetně koncového bodu sítě je pak načítání času poruchy obnoveno.

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 Objednateli předána informace o ukončení poruchy pro odsouhlasení. Pokud se Objednatel k oznámení ukončení poruchy Poskytovatele do 30 min. nevyjádří, je běh doby trvání poruchy přerušen. Nesouhlasí-li Objednatel a trvá na tom, že porucha nebyla odstraněna, běží dále čas poruchy.

Plánovaná výluka provozu - výluka z důvodu závažných technických nebo provozních důvodů v síti Poskytovatele nebo jeho smluvního poddodavatele, nebo výluka z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení nebo omezení provozu přípojky, které je nejméně 5 dní předem oznámeno Objednateli a on s omezením nebo přerušením provozu souhlasí. Přerušení z těchto důvodů se pro účely SLA nepovažuje za poruchu a do výpočtu délky poruchy se nezapočítává. Veškerá údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení nebo omezení provozu přípojky na Objednatele. Pokud Poskytovatel nedodrží plánovaný termín ukončení prací nebo údržby, je povinen převzít přerušenu službu do stavu poruchy.