



Rámcová smlouva o poskytování služeb

I. Smluvní strany:

Regionální rada regionu soudržnosti Jihovýchod

Sídlo: Kounicova 271/13, 602 00 Brno
Právní forma: právnická osoba zřízená zákonem č. 248/2000 Sb., o podpoře regionálního rozvoje, ve znění pozdějších předpisů
Zastoupená: Mgr. Martou Valešovou, MBA, ředitelkou Úřadu Regionální rady regionu soudržnosti Jihovýchod
Identifikační číslo: 75082241
Daňové identifikační číslo: CZ75082241, není plátcem DPH

(dále jen „objednatel“)

a

T-Mobile Czech Republic a.s.

Sídlo: Tomíčková 2144/1, 148 00 Praha 4
Právní forma: akciová společnost
Zastoupená: Ing. Liborem Komárkem, na základě pověření
Identifikační číslo: 64949681
Daňové identifikační číslo: CZ64949681
Rámcová smlouva číslo: 47362910

(dále jen „poskytovatel služeb“)

(oba dále jen „smluvní strany“)

**uzavírají dle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb.,
občanského zákoníku,
tuto
smlouvu o poskytování služeb**

II. Účel smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá pro plnění předmětu veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „Mobilní telekomunikační služby 2015+“, zadávané objednatelem, kdy výběrové řízení této veřejné zakázky bylo zahájeno dne 5. 1. 2015 (dále jen „výběrové řízení“).
2. Účelem smlouvy je poskytování služeb a dodávek v oblasti mobilních telekomunikací objednateli v rozsahu a způsobem dle této smlouvy.

1/1

III. Předmět smlouvy

1. Předmětem této rámcové smlouvy je poskytování služeb a dodávek z veřejné zakázky s názvem

„Mobilní telekomunikační služby 2015+“

(dále jen „veřejná zakázka“),

tj. poskytování mobilních hlasových a datových služeb, jiných služeb a výkonů a provádění dodávek mobilních telefonů, příslušenství k mobilním telefonům, dalších koncových zařízení a jiných produktů na základě této rámcové smlouvy v rozsahu, způsobem a za podmínek uvedených v zadávacích podmínkách veřejné zakázky a v podrobnostech dle oddílu C a D nabídky poskytovatele služeb na veřejnou zakázku, které jsou nedílnou součástí této smlouvy (dále jen „poskytování služeb“).

2. Poskytovatel se zavazuje k poskytování plnění shora a objednatel se zavazuje, že řádně poskytnuté plnění převezme a cenu za poskytnuté plnění zaplatí.

IV. Povinnosti smluvních stran při plnění předmětu smlouvy

1. Poskytovatel služeb je povinen v rámci plnění předmětu smlouvy provést veškeré činnosti, služby a výkony, kterých je potřeba k provedení a dokončení plnění dle této smlouvy.
2. Poskytovatel služeb se zavazuje postupovat při plnění této smlouvy s odbornou péčí tak, aby mohlo být dosaženo splnění předmětu této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje poskytovat dodavateli součinnost v rozsahu a způsobem popsáním v zadávacích podmínkách veřejné zakázky.

V. Doba a místo plnění

1. Plnění předmětu této smlouvy bude zahájeno ihned po podpisu této smlouvy, přičemž plnění bude realizováno průběžně po dobu 36 měsíců ode dne zahájení poskytování telekomunikačních služeb z této smlouvy. Plnění je zahájeno započítáním prací nezbytných k případnému přenosu telefonních čísel od stávajícího poskytovatele telekomunikačních služeb.
2. Místo plnění je definováno v zadávacích podmínkách veřejné zakázky.

VI. Cena za poskytované služby

1. Cena za poskytované služby je dána jednotkovými cenami uvedenými v Kalkulaci nabídkové ceny, která je nedílnou součástí této smlouvy jako její příloha.
2. Jednotkové ceny uvedené v příloze dle odst. 1 jsou cenami nejvýše přípustnými a zahrnují veškeré náklady poskytovatele služeb vzniklé v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy.
3. Za ostatní služby poskytované při plnění této veřejné zakázky (roaming, mezinárodní hovory, MMS, ...) bude objednatel hradit poskytovateli služeb ceny ve výši dle zadávacích podmínek veřejné zakázky přílohy této smlouvy a nabídky poskytovatele služeb na tuto veřejnou zakázku.
4. Poskytovatel je oprávněn požadovat k úhradě cenu pouze za skutečně provedené služby, a to na základě výkazů poskytovaných služeb odpovídajících skutečnému plnění (podrobnosti jsou uvedeny v zadávacích podmínkách veřejné zakázky).
5. Objednatel se zavazuje, že součet částek úhrady objednatele za poskytnuté telekomunikační služby za tři po sobě jdoucí měsíční zúčtovací období během doby plnění dle této smlouvy neklesne pod trojnásobek minimální částky 12.000,- Kč bez DPH

12

PK

(dále jen „minimální částka“). V případě, že objednatel poruší závazek z předchozí věty, je poskytovatel služeb oprávněn požadovat od objednatele neprodlené zaplacení smluvní pokuty ve výši rozdílu trojnásobku minimální částky a částky uhrazené objednatelem za taková tři po sobě jdoucí zúčtovací období. Ujednání v první větě se nepoužije do té doby, dokud se poskytovateli služeb nepodaří provést přenos všech telefonních čísel užívaných objednatelem pro mobilní hlasové telekomunikační služby ke dni uzavření této smlouvy od předchozího operátora objednatele k poskytovateli služeb.

VII. Platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje hradit cenu za poskytnuté služby bezhotovostně postupně, tj. vždy 1x měsíčně na základě dílčích daňových dokladů (dále jen „faktur“) podle skutečně poskytovaných služeb.
2. Faktury budou obsahovat náležitosti upravené v § 28 a násl. zák. č. 235/2004 Sb., v platném znění. Každá faktura bude doručena do sídla objednatele vždy ve dvou vyhotoveních.
3. Lhůta splatnosti faktury činí min. 14 kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení objednateli a bude uváděna na daňovém dokladu. Objednatel je oprávněn fakturu vrátit před uplynutím její splatnosti, pokud nebude obsahovat zákonem stanovené a smluvně sjednané náležitosti nebo úplné či pravdivé údaje. Poskytovatel služeb je povinen v takovém případě vystavit fakturu novou, opravenou a doručit ji objednateli s lhůtou splatnosti v délce min. 14 kalendářních dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli.

VIII. Budget

1. Vzhledem k tomu, že poskytovatel služeb objednateli poskytl možnost čerpat finanční částku dotace (resp. budgetu či slevy) poskytnuté poskytovatelem služeb ve výši 300 000,- Kč vč. DPH, kterou je zadavatel oprávněn použít pro nákupy HW u poskytovatele služeb za nedotované ceny, a to po celou dobu trvání smlouvy, zavazuje se objednatel v případě předčasného ukončení této smlouvy vrátit poskytovateli služeb již vyčerpanou část této dotace, resp. její hodnotu vyčíslenou v penězích, do 30 dnů ode dne ukončení této smlouvy.

IX. Odpovědnost za vady

1. Poskytovatel služeb se zavazuje plnit předmět smlouvy bez vad, přičemž plnění má vady, jestliže neodpovídá výsledku určenému v této smlouvě či jejích přílohách.
2. Práva z odpovědnosti za vady musí být uplatněna u poskytovatele služeb bez zbytečného odkladu, jinak právo na odstranění takové vady zaniká.
3. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, poskytovatel služeb tuto vadu odstraní ihned a bez zbytečného odkladu.
4. Pokud poskytovatel služeb reklamaci vad zamítne, je povinností objednatele i poskytovatele služeb pokračovat v reklamačním řízení nejprve smířčí cestou.
5. Poskytovatel služeb nezodpovídá za vady při plnění předmětu smlouvy, které byly způsobeny špatnou součinností objednatele, například předáním vadných podkladů, vydáním nevhodných pokynů atd. v případě, že poskytovatel služeb ani při vynaložení odborné péče špatnou součinností nemohl zjistit nebo na ni objednatele upozornil a objednatel na ní trval.

6. V případě služeb elektronických komunikací je rozsah možných vad a odpovědnosti za škodu stanoven zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

X. Sankce a odstoupení

1. Smluvní závazek poskytovatele služeb zaniká včasným a řádným splněním předmětu smlouvy v dohodnutých termínech.
2. Pokud poskytovatel služeb nebude plnit předmět této smlouvy řádně, včas, v odpovídající kvalitě a za sjednané ceny, je objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit.
3. V případě nedodržení termínu splatnosti bude poskytovatel služeb oprávněn účtovat objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý den po sjednané splatnosti. V případě prodlení s platbou za poskytované služby delším než 30 dnů ode dne řádně stanoveného data splatnosti faktury je poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit.
4. Poskytovatel služeb i objednatel jsou povinni se navzájem informovat o tom, že se dostali do úpadku ve smyslu § 3 zák. č. 182/2006 Sb., insolvenčního zákona, ve znění pozdějších předpisů.
5. Objednatel má právo odstoupit od smlouvy také v případě, že dojde k úpadku poskytovatele služeb ve smyslu § 3 zák. č. 182/2006 Sb., insolvenčního zákona, ve znění pozdějších předpisů.
6. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně na kontaktní adresu uvedenou v čl. I. této smlouvy, přičemž za doručené se oznámení o odstoupení považuje dnem jeho převzetí nebo 10. den ode dne jeho odeslání na uvedenou adresu doporučenou poštou, pokud převzato nebylo či existují-li pochybnosti o doručení.
7. Objednatel se zavazuje, že během doby plnění dle čl. IV. odst. 1 této smlouvy nebude smlouva ukončena z důvodu ležícího na straně objednatele. Pokud objednatel poruší závazek uvedený v předchozí větě, je poskytovatel služeb požadovat po něm smluvní pokutu ve výši součinu částky 15.000,- Kč (dále jen „částka“) a počtu měsíčních zúčtovacích období zbývajících do uplynutí doby plnění, na kterou byla tato smlouva uzavřena. Za důvod ležící na straně objednatele se nepovažuje případný zánik objednatele či jeho transformace v jinou právnickou osobu.
8. Smluvní pokuty jsou splatné ke dni následujícího měsíčního vyúčtování poskytnutých služeb.
9. V případě, že uživatel zahrnutý do zaměstnaneckého programu bude v prodlení s úhradou poskytnutých služeb o více než 30 dnů, a to i po doručené upomínce poskytovatele služeb k takové úhradě, objednatel na základě oznámení poskytovatele služeb doručeného objednateli o takovém prodlení neprodleně rozhodne o vyřazení uživatele ze zaměstnaneckého programu. Takové rozhodnutí doručí objednatel poskytovateli služeb.
10. Plnění poskytnuté smluvními stranami do účinnosti odstoupení zůstává odstoupením nedotčeno.
11. V případě, že objednatel zanikne ze zákona nebo mu nebudou poskytnuty žádné finanční prostředky z veřejných rozpočtů na financování jeho činnosti, objednatel si vyhrazuje právo tuto smlouvu vypovědět. V takovém případě výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

XI. Ostatní ujednání

1. Objednatel má právo dle svého uvážení užívat všechny výstupy vzniklé v důsledku plnění předmětu smlouvy.
2. Poskytovatel služeb se zavazuje nepoužívat při plnění smlouvy jiné subdodavatele a v jiném rozsahu, než jak je uvedeno v oddíle C jeho nabídky na veřejnou zakázku.
3. Poskytovatel služeb odpovídá za případné porušení práv z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví třetích osob, jestliže jsou součástí předmětu smlouvy. Poskytovatel služeb je povinen splnit předmět smlouvy bez právních vad.
4. Objednatel i poskytovatel služeb prohlašují, že všechny skutečnosti, údaje a informace získané jakýmkoliv způsobem během přípravy nebo realizace této smlouvy, jsou informacemi důvěrnými. Smluvní strany se zavazují neposkytnout, nesdělit ani jinak nezpřístupnit třetí osobě důvěrné informace o druhé smluvní straně, pokud se o nich dozvěděly v souvislosti s touto smlouvou. Smluvní strany se dále zavazují, že důvěrné informace nevyužijí ve svůj prospěch ani ve prospěch třetí osoby v rozporu s jejich účelem a zajistí ochranu a utajení těchto informací. Pokud některá ze smluvních stran tyto závazky jakýmkoliv způsobem poruší, může se proti ní druhá smluvní strana domáhat, aby se tohoto porušování zdržela a odstranila závadný stav. Druhá smluvní strana může dále požadovat přiměřené zadostiučinění, které může být poskytnuto i v penězích, náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení. Tyto závazky platí i po skončení smlouvy ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a smluvní strany jsou povinny i nadále utajovat veškeré poskytnuté informace, a to až do doby, kdy se tyto stanou obecně známými.
5. Důvěrné informace nejsou takové informace, které jsou veřejně přístupné, ledaže by k jejich zveřejnění došlo porušením povinnosti jejich ochrany.
6. Za porušení povinnosti dle čl. XI. odst. 4. se nepovažuje předložení smlouvy (včetně případných dodatků) a Závěrečné zprávy ke kontrole auditním a kontrolním orgánům, které vykonávají tento dozor nad organizací objednatele, a dále poskytnutí těchto informací na základě zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, kterým je objednatel povinen se řídit.
7. Poskytovatel služeb není oprávněn převést svá práva a závazky z této smlouvy na třetí osobu. Práva i povinnosti ze smlouvy přecházejí na právní nástupce obou stran. Obě strany jsou povinny informovat se navzájem o takových změnách, a to nejpozději do 30 dnů ode dne jejich vzniku.
8. Poskytovatel se zavazuje spolupůsobit při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů a dle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád).

XII. Všeobecná ujednání

1. Tuto smlouvu lze změnit nebo doplňovat pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky, které budou podepsány oběma smluvními stranami.
2. Smluvní strana, u které nastanou skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy, je povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně a vyvolat jednání zástupců oprávněných k podpisu smlouvy.
3. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
4. Obě smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nepřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.

5. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
6. Tato smlouva se vyhotovuje ve třech stejnopisech, z nichž jeden obdrží objednatel a dva poskytovatel služeb.
7. Smluvní strany a jejich níže uvedení zástupci prohlašují a stvrzují svými podpisy, že mají plnou způsobilost k právním úkonům, a že tuto smlouvu uzavírají svobodně a vážně, že ji neuzavírají v tísní, ani za jinak nápadně nevýhodných podmínek, že si ji řádně přečetli a jsou srozuměni s jejím obsahem.
8. Objednatel podpisem smlouvy potvrzuje, že převzal Všeobecné podmínky poskytovatele služeb a že s nimi souhlasí. V případě rozporu mezi smlouvou a zadávacími podmínkami na straně jedné a Všeobecnými podmínkami poskytovatele služeb na straně druhé se použije ustanovení smlouvy a zadávacích podmínek.

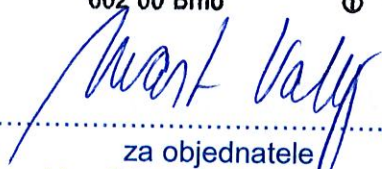
V Brně dne 16. 1. 2015

V Praze dne 17. 1. 2015

**Regionální rada
regionu soudržnosti Jihovýchod**

Kounicova 13
602 00 Brno

Ⓢ


.....
za objednatele

Mgr. Marta Valešová MBA
ředitelka Úřadu Regionální rady
regionu soudržnosti Jihovýchod


.....

za poskytovatele služeb
Ing. Libor Komárek,
na základě pověření

T-Mobile

T-Mobile Czech Republic a.s.
Tomáškova 2144/1
149 00 Praha 4
IČ 649 49 681, DIČ CZ64949681

184



C. Seznam subdodavatelů

Následuje požadovaný dokument dle ZD.

Čestné prohlášení uchazeče

uskutečněné v souvislosti s podáním nabídky na veřejnou zakázku malého rozsahu „Mobilní telekomunikační služby 2015+“ pro zadavatele Regionální rada regionu soudržnosti Jihovýchod, IČ 75082241 (dále jen „zadavatel“)

Já, níže podepsaný oprávněný zástupce T-Mobile Czech Republic a.s., IČ 64949681, se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, na základě pověření uděleného statutárním orgánem společnosti, vyzvaný k podání nabídky na plnění výše uvedené veřejné zakázky (dále jen „uchazeč“),

čestně prohlašuji,

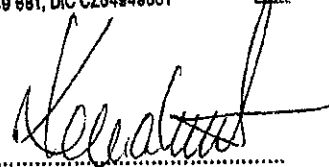
že jako uchazeč o výše uvedenou veřejnou zakázku nemám v úmyslu zadat žádnou část výše uvedené veřejné zakázky žádnému subdodavateli.

V Praze dne 15.1.2015

T-Mobile

T-Mobile Czech Republic a.s.
Tomíčkova 2144/1
148 00 Praha 4
IČ 649 49 681, DIČ CZ64949681

581



Ing. Libor Komárek
Za T-Mobile Czech Republic a.s.

D. Návrh poskytovaného plnění

1 Úvodem

1.1 Společnost T-Mobile Czech Republic a.s.

Představení společnosti a stručná fakta

- Jsme dynamická telekomunikační společnost, zaměřená na poskytování kvalitních služeb prostřednictvím nejmodernějších technologií, se silným kapitálovým zázemím a s významnými strategickými vazbami v zahraničí.
- Svůj úspěch budujeme na vstřícném a přátelském vztahu k zákazníkům, kterým poskytujeme spolehlivé a kvalitní služby.
- Mobilní síť Paegas byla spuštěna v roce 1996, oficiální změna značky na T-Mobile proběhla v roce 2003.
- Celkový počet našich zákazníků dosáhl již téměř 6 milionů a T-Mobile je tak jedničkou v počtu aktivních zákazníků na českém trhu.
- Signálem pokrýváme více než 99% české populace a 99,98 % silnic třídy E na území České republiky.
- Máme uzavřeny smlouvy s více než 400 roamingovými partnery po celém světě.
- T-Mobile tvoří spolu s třemi dalšími předními operátory (Orange, TIM a TeliaSonera) alianci FreeMove. Tato aliance je zastoupena ve 28 zemích a má více než 295 milionu zákazníků. Cílem činnosti FreeMove je poskytování vyšší úrovně služeb pro mezinárodní zákazníky.
- Jsme držiteli Potvrzení NBÚ pro stupeň utajení „Důvěrné“ v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 148/1998 Sb., o ochraně utajovaných skutečností a o změně některých zákonů, v platném znění.
- Společnost T-Mobile Czech Republic je držitelem certifikátu ISO 9001:2000 a také certifikátu na systém řízení bezpečnosti informací (ISMS) podle normy ISO/IEC 27001:2005.
- V roce 2009 T-Mobile koupil část společnosti České Radiokomunikace a.s. a zároveň převzal část jejich zákazníků.
- V roce 2013 došlo k fúzi se společností T-Systems Czech Republic a.s. s účinností od 1. 1. 2014
- V roce 2014 došlo k fúzi se společností GTS s.r.o. s účinností od 2. 1. 2015

Struktura akcionářů

- | | |
|---|-------|
| ■ CMobil B.V. owned by Deutsche Telekom | 100 % |
|---|-------|

2 PÉČE A PODPORA PRO KLÍČOVÉ ZÁKAZNÍKY

2.1 Account team

Pro zajištění kvalitní podpory a komfortního užívání našich služeb poskytuje společnost T-Mobile pro své klíčové zákazníky služby vyškoleného a profesionálního Account teamu sestávajícího z Manažera prodeje klíčovým zákazníkům, Reprezentanta prodeje klíčovým zákazníkům a Osobního konzultanta Zákaznického centra – Business.

- **Manažer prodeje klíčovým zákazníkům** přidělený Vaší společnosti bude řešit otázky týkající se komunikačních potřeb Vaší společnosti, provede analýzu stávajících mobilních služeb a navrhne Vám jejich optimalizaci. V průběhu trvání smluvního vztahu Vám bude plně k dispozici jako hlavní kontaktní osoba pro řešení Vašich požadavků týkajících se změn smluvního vztahu.
- **Reprezentant prodeje klíčovým zákazníkům** Vás bude průběžně informovat o nových službách společnosti T-Mobile a jejich konkrétních přínosech pro Vaší společnost. Zároveň zajistí administrativní podporu při přechodu do sítě T-Mobile, zprostředkuje Vám nezbytný reporting a optimalizace mobilních služeb T-Mobile.

Osobní konzultant – Zákaznické centrum – Business

- Pro podporu klíčových zákazníků bylo vytvořeno Zákaznické centrum – Business. Toto centrum péče o klíčové zákazníky je hlavním místem, kde Vám budeme poskytovat nadstandardní podporu prostřednictvím našich nejzkušenějších konzultantů. Ti budou vždy usilovat o to, aby našli pro Vás ta nejlepší řešení všech Vašich požadavků či dotazů spojených s provozem mobilních telefonů a nabízenými službami. Naší snahou je, aby vzájemný vztah byl založen na partnerství a důvěře.
- Pro zajištění maximální péče Vám jako klčovému zákazníkovi bude přidělen osobní konzultant, na kterého budou automaticky směrovány Vaše hovory po zavolání na telefonní číslo 4644 (zkrácená volba ze sítě T-Mobile zdarma).
- Osobní konzultant nebo jeho zástupce Vás bude proaktivně informovat o novinkách a možnostech nastavení jednotlivých služeb, zodpoví veškeré Vaše dotazy, a to jak v českém, tak i v anglickém jazyce.
- Konzultanti Zákaznického centra – Business jsou Vám k dispozici 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.
- Zajistí provedení změn v nastavení služeb ve lhůtě max. 24 hodin od předání požadavku
-
- Pro komunikaci s naší společností prostřednictvím Zákaznického centra – Business si můžete zvolit kontaktní osobu/y uvnitř Vaší společnosti. Můžete jí/jím dát práva nastavovat či měnit služby nebo požadovat změny nastavení ve Vyúčtování služeb a fakturačních údajích. Dokumenty, ve kterých je vše podrobněji popsáno, Vám budou předány po podpisu smlouvy. Zaměstnancům Vaší společnosti, kteří nebudou kontaktními osobami, bude poskytnuta přednostní péče pro koncové uživatele na našem Zákaznickém centru.

Péče poskytovaná Zákaznickým centrem – Business

Pro Vaši společnost získáte speciálně vyškoleného osobního konzultanta, který:

- bude zodpovědný za Vaši spokojenost s řešením požadavků,
- bude znát Vaše minulé i současné potřeby,
- bude spolehlivý a vstřícný partner s vysokou odbornou a osobnostní úrovní,
- na základě Vašich potřeb zajistí zdarma školení poskytovaných služeb pro Vaše zaměstnance,
- zajistí dovážku objednaného zboží kurýrní službou po ČR zdarma,
- zajistí speciální podporu v oblasti datových služeb.

Kontakt na Zákaznické centrum – Business

Tel.: 4644 (ze sítě T-Mobile zdarma)

603 604 644

Fax: 603 604 646

Email: business@t-mobile.cz

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

Pro potřeby komunikace se Zákaznickým centrem – Business si může Vaše společnost určit osoby, které mohou dle stanoveného oprávnění provádět jednotlivé činnosti. Při vzájemném kontaktu rozlišujeme tyto typy Vámi určených osob:

- **Zodpovědná osoba** – osoba, která je oprávněna k podpisu objednávek, převodních formulářů, stanovuje ostatní níže uvedené osoby a má stejná práva jako oni.
- **Administrátor služeb** – nastavuje profily jednotlivým uživatelům (zaměstnancům Vaší firmy), může aktivovat a deaktivovat jednotlivé služby, je oprávněn měnit nastavení služeb a tarifů, tyto změny má možnost provádět i hromadně prostřednictvím internetové služby Můj T-Mobile.
- **Administrátor financí** – má na starosti vyúčtování a platby, je oprávněn nastavovat parametry týkající se Vyúčtování služeb, může měnit způsob úhrady Vyúčtování služeb, fakturační adresu, aktivovat/deaktivovat Podrobný výpis hovorů a měnit jeho formu apod.
- **Administrátor systémových řešení** – osoba starající se o nastavení systémových služeb jako například Privátní podnikové sítě.
- **Uživatel** - je zaměstnanec Vaší společnosti, kterému je přidělena SIM karta s telefonním číslem. Prokazuje se heslem, které je stanoveno individuálně ke každé SIM kartě (může být pro všechny karty stejné či pro každou kartu jiné). Uživatel může změnit pouze nastavení své hlasové schránky a zablokovat kartu pro případ krádeže či ztráty mobilního telefonu.

Oddělení podpory technických, datových a multimediálních služeb

- Mimo služby a péči poskytovanou přímo Zákaznickým centrem je Vám k dispozici také naše Oddělení podpory technických, datových a multimediálních služeb (TDMS).
- Zde jsou Vám k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu naši odborníci na datové služby – ochotně Vám poradí při využívání služeb jako je GPRS/EDGE/3G Internet, využití vysokorychlostního připojení přes HotSpot, speciálních služeb jako je Privátní podniková síť či T-Mobile Direct, nebo Vám pomohou řešit komplikace, se kterými se můžete při využívání našich služeb setkat.

2.2 Objednávka služeb

TMCZ 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.

2.3 Vyúčtování služeb – Řízení Vašich výdajů

Nedílnou součástí hromadné či skupinové faktury je souhrnný výpis za jednotlivé telefony, který definuje částku provolanou konkrétním telefonem. Pro absolutní kontrolu mobilních telefonů je samozřejmě k dispozici i služba podrobných výpisů. Všechny dokumenty, které od nás dostáváte v papírové formě, Vám mohou být zpřístupněny v elektronické formě přes aplikaci Správce firemních nákladů.

Poplatky za provoz mobilních telefonů mohou být uvedeny společně na jedné hromadné faktuře, mohou být rozděleny na několik skupinových faktur (např. podle nákladových středisek či lokalit) nebo může být pro každou SIM kartu vystavena samostatná faktura.

2.4 Reporting – Správce firemních nákladů

- Správce firemních nákladů III 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. Úplný návod k této aplikaci je nepřetržitě dostupný na <http://www.t-mobile.cz/sfn>.

Správce firemních nákladů III 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 s fakturačními skupinami
- rozsáhlé analýzy a manažerské reporty nad fakturačními doklady (filtry, výstupy v textové nebo grafické podobě)
- dostupnost dat do 10. dne následujícího kalendářního měsíce, uchovávání dat na serveru po dobu 2 měsíců

2.5 Hromadné nastavení služeb

Hromadné nastavení služeb Vám umožní jednoduše elektronicky nastavovat některé služby na jednotlivých SIM kartách. Hromadné nastavení služeb je možné provádět přes Internet prostřednictvím www.t-mobile.cz v části Profil/Administrace. Tuto službu může využívat administrátor zvolený osobou oprávněnou jednat za Vaši firmu.

3 SLUŽBY POSKYTOVANÉ ZÁKAZNÍKŮM

Služby poskytované klíčovým zákazníkům bezplatně (resp. zahrnuté v ceně dalších poskytovaných služeb)	
Přenositelnost telefonního čísla do sítě T-Mobile	
Péče Manažera prodeje klíčovým zákazníkům	
Péče Osobního konzultanta	
Péče Oddělení podpory technických, datových a multimediálních služeb (TDMS)	
Partnerská podpora při přechodu – přehrání telefonů, kopírování kontaktů, zálohování SIM	
Dodání objednaného zboží do 48 hodin	
Dodání SIM karet a hardwaru prostřednictvím dodavatelské služby (kurýr)	
Zápůjční zařízení po dobu reklamace telefonu v záruční lhůtě	
Správce firemních nákladů – elektronická fakturace, přeúčtování zaměstnancům	
Blokování hovorů na barevné linky, Premium SMS, služby třetích stran	

3.1 Hlasové služby

Mobilní hlasové služby kromě základních funkcionalit přichozích i odchozích hlasových hovorů do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních i pevných sítí, bezplatného volání na tísňové linky, SMS a MMS zpráv do/ze všech tuzemských mobilních sítí i v zahraničí, poskytují zákazníkům i široké spektrum doplňkových služeb, mezi něž patří například záznamová schránka, volání do hlasové schránky, informace o zmeškaných hovorech formou zaslání SMS na číslo účastníka, přesměrování (na jiný telefon nebo do hlasové schránky) a blokování hovorů, signalizaci dalšího přichozího hovoru, přidržení hovoru, konferenční hovory, možnost skrytí telefonního čísla, informační služby, identifikace volajícího, volání na tísňové linky, apod. Aktivace těchto doplňkových služeb je bezplatná.

3.1.1 Mezinárodní volání a roaming

T-Mobile Czech Republic má uzavřenu smlouvu s více než 400 roamingovými partnery po celém světě. Počet roamingových partnerů neustále roste. Jejich aktuální seznam naleznete na internetových stránkách www.t-mobile.cz/roaming.

Na žádost pověřené kontaktní osoby zákazníka bezplatně provedeme aktivaci roamingu na všech užívaných SIM kartách a jeho zapojení a vypojení během lhůty 24 hodine, resp. na vyžádání uživatele zahrnutého v zaměstnaneckém programu.

3.1.2 T-Mobile Podniková Síť

T-Mobile Podniková síť (PS) je služba, která Vám nabízí způsob jak vytvořit systém vnitropodnikové komunikace za přijatelných investičních nákladů. Umožňuje efektivní komunikaci uvnitř firmy, ale i s obchodními partnery a dalšími často používanými čísly. PS umožňuje propojit všechny firemní telefony do jedné virtuální sítě, která se svým chováním podobá pobočkovým ústřednám. Získáváte tak možnost komunikovat se svými kolegy a dalšími často používanými čísly pomocí zkrácené volby. Prostřednictvím PS můžete pružně definovat a ovlivňovat interní a externí komunikaci ve společnosti v závislosti na Vašich specifických potřebách a mít tak plně pod kontrolou výdaje za telekomunikační služby. Všechny SIM karty zadavatele a všechny SIM karty v zaměstnaneckém programu budou propojeny do jedné takové virtuální sítě.

Výhody služby PS:

- Vlastní číselný plán se zkrácenými volbami.
- Možnost jednoduše elektronicky nastavit pravidla, kam mohou zaměstnanci volat a jaké hovory mohou přijímat.
- Možnost odlišení soukromých hovorů od pracovních.
- Úspora nákladů díky výhodnějšímu volání v rámci PS.
- Možnost postupně přesměrovávat příchozí hovory na další zvolená telefonní čísla (multipřesměrování).
- Možnost odlišení hovorů realizovaných v rámci jednotlivých projektů.

3.2 Datové služby

Máte možnost zvolit řešení, které bude nejvíce vyhovovat Vaším požadavkům. Využitím služeb GPRS/EDGE/3G/LTE získáte za měsíční poplatek potřebný objem dat pro Vaši datovou komunikaci. V místě připojení je nabízena služba s nejvyšší možnou dostupnou rychlostí (v závislosti na aktuálních lokálních podmínkách).

Nabízíme vám ty nejmodernější mobilní datové služby. Ke svým emailům, internetu nebo k Vaší vnitřní síti můžete mít přístup odkudkoliv a kdykoliv - z domova, práce, chaty apod. Ať už potřebujete pracovat s emaily, plánovat schůzky on-line, vyhledávat informace na internetu či intranetu nebo pracujete s daty profesionálně, vždy vám nabídneme takové řešení, které přesně vyhovuje Vaším potřebám. Aktivace datových služeb je na žádost pověřené kontaktní osoby u všech SIM karet volitelně nastavitelná včetně možnosti úplného zamezení datových přenosů u vybraných uživatelů jak v ČR, tak i pro roaming.

3.2.1 T-Mobile GPRS

Služba T-Mobile GPRS (General Packet Radio Service) Vám umožňuje rychlé a efektivní mobilní připojení k internetu a firemnímu intranetu a používání WAPu. Platíte za přenesená data a nikoliv za dobu připojení.

Výhody služby T-Mobile GPRS:

- Neustálé on-line spojení bez nutnosti vytáčet před každým datovým přenosem číslo na přístupový server.
- Platíte pouze za přenesená data a nikoliv za dobu připojení, jak je tomu u klasických datových přenosů.
- Přenosová rychlost až 85,6 kb/s download a 42,6 kb/s upload.
- Službu T-Mobile GPRS můžete využívat nejen v ČR, ale i v zahraničí.
- **Pokrytí** – GPRS pokrývá 97% území a 99,8% populace České republiky.
- Průměrná doba odezvy 600 ms.

3.2.2 T-Mobile EDGE

Technologie EDGE (Enhanced Data rates for Global Evolution) poskytuje mobilní vysokorychlostní přenos dat v rámci GSM sítě. Jedná se v podstatě o rozšíření technologie GPRS, které nabízí až 5x rychlejší přenos dat oproti GPRS.

Výhody služby T-Mobile EDGE:

- **Nejrychlejší internet v mobilu** – rychlost přenosu dat dosahuje při stahování dat až 236,8 kb/s, při odesílání až 118,4 kb/s, a to v případě konfigurace telefonu 4+2 timesloty. Typická přenosová rychlost se pohybuje mezi 150 a 220 kb/s, rychlost se mění v místě a v čase podle síly a zejména kvality signálu.
- **Pokrytí** – technologie EDGE pokrývá 97% území a 99,8% populace České republiky.
- Průměrná doba odezvy 250 ms.

- **Jednoduchost připojení** – pro připojení na internet vám stačí pouze telefon podporující technologii EDGE, nastavení telefonu a počítače je totožné jako nastavení pro GPRS.
- **Kompatibilita s GPRS** – vzhledem k tomu, že nastavení telefonu pro EDGE je totožné jako pro GPRS, přechází telefon automaticky z EDGE na GPRS přenos a obráceně, podle dostupnosti EDGE technologie. Tento přechod nemá vliv na přenášená data, pouze na rychlost přenosu.
- **Výhodné ceny** – služba T-Mobile EDGE je účtována dle stávajících datových tarifů.

3.2.3 T-Mobile UMTS

Na začátku roku 2010 jsme spustili svou nejrychlejší síť 3G HSPA+ a do konce roku 2012 pokryli 2000 měst České republiky, což je více než 80% populace – a pokrytí i nadále zvyšujeme. Vy tak můžete přímo ve svém telefonu, tabletu či notebooku zažít veškerý komfort 3G mobilního internetu s rychlostí stahování dat až 42 Mbps a upload až 5,75 Mbps.

Pro používání 3G (UMTS) sítě stačí vlastnit některý z mnoha přístrojů, který tuto datovou technologii podporuje. Přenesená data jsou uživatelům účtována podle jejich standardních datových tarifů či v rámci všech datových zvýhodnění. Tato technologie zvýší rovněž komfort připojení k internetu pomocí notebooku na cestách. Můžete tak používat internet a další služby i mimo Vaši kancelář či domov.

Firemním zákazníkům umožňují datové služby od T-Mobile plnohodnotné a zabezpečené připojení mobilních pracovníků k podnikovým systémům (obdobu privátního APN v 3G/GPRS/EDGE síti). Nezanedbatelnou oblastí využití jsou i telematické a transakční operace náročné na rychlost odezvy.

Výhody mobilních datových služeb:

- **Mobilní datové technologie** - rychlost přenosu dat při stahování dat (downlink) až 42 Mbps. Mobilní internet dává volnost v připojení k vysokorychlostnímu internetu a ostatním datovým službám, které lze využívat kdekoliv a kdykoliv potřebujete.
- **Jednoduché používání** – snadná instalace a nastavení pomocí softwaru Web 'n' walk.
- **Nepřerušovaný datový tok.**
- **Pokrytí** – technologie UMTS pokrývá 48% území a 85% populace České republiky.
- **Průměrná doba odezvy 60 ms.**

3.2.4 T-Mobile LTE

Spustili jsme nejmodernější LTE pro vaše telefony, tablety a modemy. LTE umožňuje stahování až 100 Mb/s a odesílání až 37,5 Mb/s. Využijete se všemi tarify a balíčky, které obsahují mobilní internet. Technologie LTE pokrývá 57% území a 46% populace České republiky. Průměrná doba odezvy 50 ms.

3.2.5 Pevný internet

T-Mobile Internet ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) a Internet VDSL (Very High Speed Digital Subscriber Line) představuje pevné připojení k síti Internet. Maximální rychlost přenosu dat ve směru k uživateli (downlink) je až 40 Mbit/s a je závislá na zvoleném tarifu, technických možnostech poskytovatele a telefonní linky.

3.2.6 T-Mobile Mobilní Intranet

Služba Mobilní Intranet umožňuje bezpečný vzdálený přístup mobilních uživatelů do vlastní firemní sítě. V GPRS/EDGE/3G síti T-Mobile vám bude zřízen privátní přístupový bod APN, přes který budou tyto uživatelé přistupovat. Přístupová práva uživatelů k tomuto APN jsou plně ve Vaší režii.

Co služba Mobilní Intranet nabízí a jaké má výhody:

- **Bezpečný mobilní přístup k intranetu**

- Účtování podle objemu skutečně přenesených dat, resp. paušálním poplatkem, nikoliv podle doby připojení
- Snadná implementace díky použitým standardům
- Možnost optimalizace přenášených dat

Co k využívání služby Mobilní Intranet potřebujete:

- Terminál podporující GPRS (příp. EDGE) a/nebo 3G, který lze propojit s počítačem (notebookem, kapesním počítačem) nebo PC kartu pro notebooky (např. USB modem nebo Option Combo EDGE)
- Notebook nebo kapesní počítač nebo integrované zařízení (např. T-Mobile MDA Vario)

3.2.7 BlackBerry

BlackBerry – to je výjimečný, spolehlivý a bezpečný způsob, jak mít vždy po ruce svůj email a organizér, jste-li mimo kancelář. Řešení pomáhá výrazně zefektivnit firemní komunikaci díky okamžitému příjmu a odesílání emailů, umožňuje přístup ke stále aktuálnímu kalendáři, úkolům či adresáři. Synchronizační software neustále udržuje Vaše emaily či upozornění na schůzky a další údaje aktuální ve Vašem zařízení stejně jako na firemním serveru. T-Mobile nabízí tuto službu pro firemní zákazníky s emailovými servery MS Exchange Server, Lotus Domino Server nebo Novell GroupWise.

Přínosy a hlavní výhody služby BlackBerry jsou:

- Okamžitý příjem emailových zpráv bez nutnosti synchronizace tzv. push email
- Možnost otevření přiložených dokumentů
- Extrémně zabezpečená komunikace šifrováním 3DES / AES
- On-line přístup ke všem firemním kontaktům
- Aktuální zobrazení schůzek v kalendáři (organizování, přijímání, odmítání schůzek)
- Jednoduché ovládání terminálu
- Díky integrované klávesnici snazší psaní zpráv
- Možnost dohrání dalších aplikací (např. vzdálený přístup do SAP, Oracle)
- Kompletní řešení na klíč
- Standard služeb pro mezinárodní zákazníky společnosti T-Mobile
- Nejrozšířenější mobilní emailové řešení v USA a EU (řešení BlackBerry užívá např. CIA)

Hostované řešení služby BlackBerry

Naším zákazníkům bez IT zázemí nabízíme možnost pořídit si tzv. Hostované řešení služby BlackBerry. Toto řešení je vhodné pro všechny firemní zákazníky i jednotlivce, kteří chtějí využívat službu BlackBerry, ale nemají k dispozici vlastní e-mailový server nebo BES server. Základem řešení je služba eOutlook – Hostovaná Exchange. S touto službou, první svého druhu na Českém trhu, máte do 24 hodin kompletní skupinový Exchange systém, který je schopen Vám zajistit e-mail, kontakty, kalendář a další funkce pro práci v týmu.

Výhody Hostovaného řešení BlackBerry:

- Pinohodnotné řešení BlackBerry bez nutnosti vlastního Blackberry severu
- Pinohodnotný přístup ke všem funkcím MS Exchange 2003
- Minimální vstupní náklady, platíte pouze za službu, kterou skutečně využijete
- MS Outlook 2003 v ceně služby
- Okamžitá funkčnost bez instalace a implementace

3.3 Firemní řešení

Firemní řešení představuje ucelené řešení firemních telekomunikačních potřeb. Zahrnuje jak pevné, tak i mobilní hlasové a datové služby. Zákazníkům je dodáno přesně na míru připravené finální řešení, které bude reflektovat jejich individuální požadavky a nároky.

Firemní řešení je realizováno na základě pevného propojení systémů zákazníka se systémy T-Mobile a slučuje tak celou řadu služeb, jako pevné hlasové služby prostřednictvím pobočkové ústředny zákazníka, Podnikovou síť, pronájem datových okruhů, přístup do internetu, mobilní intranet, Zelené volání a hromadné rozesílání SMS a MMS zpráv.

Rozsah služeb Firemního řešení

Na základě zjištění a konzultace požadavků se zákazníkem T-Mobile nabídne řešení zohledňující jeho potřeby na jednotlivé služby a komunikační technologie.

Pevné hlasové služby

Zajištění připojení pobočkové ústředny zákazníka k ústředně sítě T-Mobile, které umožňuje volání do pevných a mobilních sítí v České republice i v zahraničí. Zároveň umožňuje výhodné volání z mobilních telefonů na linky pobočkové ústředny zákazníka. Součástí hlasových služeb je i nabídka pevných číselných rozsahů pro pobočkové ústředny. Pevná čísla lze zákazníkům přenést z ostatních pevných sítí v ČR nebo mu je poskytnout z přidělených rozsahů T-Mobile, a to jak mobilních, tak i pevných.

Pevné hlasové služby – Hlasová linka Premium

Služba Hlasová linka Premium nabízí pevné hlasové služby jako plnohodnotnou alternativu ke klasickým pevným telefonům. Služba je založena na VoIP technologii, tedy připojení „stolních“ IP telefonů pomocí datové nebo internetové konektivity do sítě T-Mobile. Uživatel využívá standardní pevné telefonní číslo, které si může přenést od stávajícího operátora nebo může získat nové. Díky moderní technologii VoIP nabízí služba Hlasová linka Premium nové funkcionality společně s vysokou flexibilitou změn. Zároveň přináší úspory v podobě snížení provozních i investičních nákladů. V neposlední řadě dochází ke snížení nákladů použitím jediné linky jak pro hlasový tak i datový provoz současně.

Podniková síť (VPN)

Nabídka propojení všech firemních mobilních i pevných telefonů do jedné virtuální sítě (VPN). Řešení přináší úspory v rámci vnitropodnikové komunikace při volání z mobilní sítě T-Mobile na pevné linky pobočkové ústředny zákazníka a naopak. Zároveň nabízí další funkcionality v rámci služby Podniková síť.

Pevná datová síť

Nabídka propojení jednotlivých lokalit zákazníka s garancí přenosové kapacity a vytvoření privátní datové sítě (tzv. WAN).

Přístup k internetu

T-Mobile Czech Republic a.s., jako člen sdružení NIX.CZ (Neutral Internet eXchange) zprostředkovává nejen rychlou a bezpečnou konektivitu k internetu, ale nabízí i velice výhodné ceny připojení. Můžeme tak nabídnout garantovanou kapacitu připojení do sítě Internet, provoz SMTP a DNS serverů.

Mobilní intranet

Tato služba poskytne přes technologie GPRS/EDGE/3G rychlý, bezpečný a hlavně cenově velice přijatelný způsob připojení k intranetu, a řeší tak potřeby zákazníka na vzdálený mobilní přístup k firemním informacím. Díky mezinárodní skupině T-Mobile je možné přistupovat k firemnímu intranetu i ze zahraničí. T-Mobile vytvoří zákazníkovi mobilní datovou síť, kterou napojí do jeho síťové infrastruktury.

Zelené volání

Možnost kontaktování firmy zákazníka prostřednictvím bezplatné linky 800 xxx xxx. Číslo pro Zelené volání zákazníka může být přiděleno z číselných rozsahů T-Mobile nebo přeneseno z jiných pevných nebo mobilních sítí v České republice.

Hromadné rozesílání SMS a MMS zpráv

Zajištění přímého připojení vnitřních systémů zákazníka do SMS / MMS centra sítě T-Mobile. Jedná se o vhodné řešení pro rozesílání a přijímání velkého množství SMS / MMS zpráv. Hlavními výhodami jsou zvýšení rychlosti a spolehlivosti přenosu SMS a MMS zpráv a oddělení jejich přenosu od veřejného provozu za výhodných cenových podmínek.

Dodávka a správa zařízení

Skupina služeb, které zahrnují dodávku a správu kompletní IT a telekomunikační infrastruktury v objektu zákazníka. Jedná se o kompletní řešení sjednocené firemní komunikace, které splňuje veškeré moderní požadavky na zabezpečenou komunikaci pomocí protokolu IP.

Rozsah služeb

- Dodávka a správa LAN/WLAN sítě
- Dodávka a správa IP pobočkové ústředny (IP PBX)
- Dodávka a správa koncových IP telefonů
- Dodávka a správa doplňkových služeb k IP telefonii

Vzdálená správa mobilních telefonů – Mobile Device Management

Mobile Device Management dokáže efektivně a spolehlivě spravovat firemní mobilní zařízení na dálku a z jednoho místa. Jedná se dnes již o nezbytný prvek v podnikovém IT prostředí, kde můžeme nalézt větší množství „chytrých zařízení“ - zajišťuje ochranu dat v mobilních zařízeních, bezpečný přístup k podnikovým datům a soukromí uživatelů.

Hlavními společnými vlastnostmi předních MDM řešení jsou:

- Správa připojených zařízení a uživatelů
- Nastavení zabezpečení zařízení (například požadovaná síla a délka hesla)
- Vzdálené zamknutí zařízení
- Automatické nastavení poštovního účtu na zařízení
- Distribuce konfiguračních profilů VPN, Wi-Fi, certifikátů
- Možnost lokace zařízení, zobrazení umístění na mapě
- Možnost úplného/selektivního vymazání
- Distribuce aplikací, možnost vytvoření enterprise application store

- Vytvoření white/black listu aplikací v zařízení
- Řízení práce a přístupu k dokumentům, správa emailových příloh, přístup na Sharepoint server
- Detekce root/jailbreak zařízení
- Možnost nastavení automatických úloh na základě zjištěných skutečností (například v případě detekce jailbreak/root)
- Zablokování zařízení k přístupu na poštovní účet a k dalším firemním datům v případě porušení bezpečnostních pravidel na mobilním zařízení
- Integrace s firemní certifikační autoritou (PKI)

Výhody:

- Nastavení zařízení – vzdálená aktivace a nastavování mobilních zařízení z jednoho nástroje
- Zabezpečení zařízení – zabezpečení mobilních zařízení a firemních dat, ke kterým zařízení přistupují, možnost nastavení IT politik na mobilních zařízeních, možnost vzdáleného uzamčení a smazání zařízení
- Vzdálená správa aplikací – přehled o aplikacích instalovaných na jednotlivých zařízeních, posílání aplikací do zařízení, definování pravidel pro práci s aplikacemi
- Řízení přístupu k dokumentům – zabezpečení dokumentů, řízení oběhu a přístupu k dokumentům umístěným ve firemním úložišti dokumentů
- Reporting & Diagnostika – vzdálený dohled nad zařízeními, správa životního cyklu zařízení

Servis, dohled, SLA

Servis a administraci služby vykonává naše společnost speciálními servisními postupy, které zabezpečují rychlé provádění zásahů s minimálním omezením provozu, a to na vlastní náklady a vlastními silami. Servisní postupy jsou řízeny dohledovým centrem a dispečinkem společnosti T-Mobile, které provádí průběžný dohled technologií v režimu 24/7/365. Definovaným technickým kontaktům zadavatele bude umožněn přístup na linku technické podpory tzv. TDMS (Technical Data Multimedia Support), která je k dispozici také v režimu 24/7/365 na dedikovaném telefonním čísle. Dle zvolené přenosové technologie a typu služby poskytuje T-Mobile různé úrovně SLA.

3.4 Partnerská řešení

Díky partnerskému programu jsme schopni Vám předložit ucelenou nabídku služeb, která komplexně pokryje vaše požadavky: od zabezpečení vozidel či objektů přes vzdálený sběr dat až po jednoduché a bezpečné platby za služby a zboží mobilem. Vzhledem k tomu, že nabídka partnerských řešení je v současné době opravdu široká, více informací o jednotlivých řešeních naleznete níže.

- Logistika vozového parku
- Řešení zajišťují on-line sledování vozidel, tvorbu knihy jízd, statistiky, plánování a archivaci dat z vozidel.
- Zabezpečení vozidel
- Lokalizace vozidel a stavebních strojů, jejich zabezpečení proti odcizení i dálkové ovládání (imobilizér, vypnutí přívodu paliva aj.).
- Zabezpečení objektů

- Dohled nad vnitřními i venkovními prostory prostřednictvím kamerových systémů a přenosů dat v síti GSM.
- Mobilní sběr dat
- Aplikace umožňují sběr dat v terénu /obch.zástupci,servisní technici,ošetřovatelky atd./,jejich vyhodnocení a následné odesílání do informačního systému společnosti.
- Lokalizace osob pomocí GPS/GSM
- Řešení lokalizuje sim kartu v zařízení, určí přesnou polohu SIM, není potřeba nákupu dalšího zařízení.
- Vzdálený přístup do kanceláře
- Bezpečný přístup k emailovým zprávám, kontaktům, kalendářům i úkolům, a to kdekoli se právě nacházíte.
- Telemetrie
- Řešení poskytuje on-line monitoring, přenos dat, vzdálený dohled zařízení /měřiče tepla,vody,elektřiny,výtahy,výherní a prodejní automaty atd/.
- SMS Aplikace
- Řešení, která zastřešují veškerou SMS/MMS firemní komunikaci – integrují ji do firemních aplikací,systemů či poštovních serverů.
- Multimédia
- Systémy, které přináší jednoduchý přístup k ochraně a řízení vlastní domácnosti,kanceláře,snadnější organizování volného času, multimedialní zábavu a komunikaci s okolím z domova,automobilu,mobilního přístroje pomocí internetu, mobilní sítě a domácího „centra“.
- Elektronické zdravotnictví
- Pomocí mobilní sítě jsme schopni přenést informace od monitorovaného pacienta do přístroje na dálku tak,aby pacient nemusel desítky či stovky km cestovat na kontroly do zdravotnického zařízení. Dále umíme poskytnout i lepší komfort těm, kteří tráví spoustu času čekáním u lékaře. Pomocí jednoduchého sms systému se pacient objedná na konkrétní hodnu a netráví tak drahocenný čas čekáním na ošetření. Kromě zdravotnictví se naše pozornost zaměřuje i na sociální oblast a seniory, např. programem pro terénní pečovatelskou a ošetřovatelskou službu.
- Premium SMS a SMS platba
- Jednoduchý a oblíbený způsob platby za obsah či zboží a také prostředek pro hlasování nebo mnoho dalších aktivit jako např. jízdné, parkovné, vstupné, zasílání log, melodii, her, pořádání soutěží atd/.
- m-platba
- S m-platbou umožníme všem zákazníkům T-Mobile platit za obsah zboží či služby přes internet nebo WAP. M-platba je vhodná zejména pro platbu za zboží nebo služby na e-shopech nebo rezervačních systémech.
- Audiotex
- Audiotexové služby s volitelnou cenou od 6 do 99 Kč/min jsou ideálním nástrojem pro přístup ke službám či obsahu všeho druhu. T-Mobile umožňuje partnerům provozovat vlastní audiotexové linky a zákazníkům sítě jejich využívání.
- Mobilní reklama
- Nabízíme inzerentům reklamní formáty, které máme k dispozici ve svém portfoliu. Cílené kampaně u nás mohou inzerenti realizovat formou reklamních SMS/MMS, příloží k fakturám, bannerů na internetových a mobilních portálech i jako inzerci v časopisu Frag. Umíme oslovit rezidentní i firemní segment u vybraných produktů. Naši vlajkovou lodí u produktů mobilního marketingu,mezi kterými vedou reklamní

SMS/MMS spolu s lokalizačními SMS, kterými lze oslovit definovanou cílovou skupinu našich inzerentů přímo v okolí jejich provozovny.

3.5 Mobilní telefony a příslušenství

Společnost T-Mobile má ve své běžné nabídce zhruba 25 typů mobilních telefonů (viz příloha č. 2). Ke všem dodávaným telefonům zajišťujeme širokou škálu příslušenství – vždy za nižší ceny oproti koncovým uživatelům. Příslušenství je vždy možno volit mezi originálním a neoriginálním (k dispozici za nižších cenových podmínek).

T-Mobile má v České republice smluvní partnery pro přednostní montáže HF sad do automobilů našich klíčových zákazníků za zvýhodněných cenových podmínek.

3.5.1 Zajištění dodávek

Ve standardních případech je zboží dodáno kurýrní službou do dvou pracovních dnů od potvrzení Vaší objednávky zdarma kamkoliv na území České republiky. V případě urgentních dodávek je možno se individuálně domluvit na zkrácení této lhůty.

Na našich internetových stránkách www.t-mobile.cz v sekci Firemní zákazníci vždy naleznete aktuální objednávkové formuláře.

3.5.2 Záruční a pozáruční servis

T-Mobile poskytuje záruku na telefonní přístroje a jejich příslušenství, které je dodáváno standardně s těmito přístroji, v délce trvání dvaceti čtyř (24) měsíců.

Stejně jako u dodávek mobilních telefonů a příslušenství bychom Vám rádi vyšli vstříc i při uplatňování reklamací mobilních telefonů či příslušenství. Poruchu mobilního telefonu či příslušenství nahlásíte na Zákaznické centrum – Business (hovor je z mobilního telefonu T-Mobile zdarma). Kurýrní služba nejpozději do 48 hodin vyzvedne reklamovaný přístroj a zapůjčí náhradní zařízení na dobu opravy.

Rádi Vám zajistíme opravu, na niž se záruka již nevztahuje. Přibližná cena opravy Vám bude sdělena při nahlášení závady. V případě Vašeho souhlasu s předběžnou cenou bude oprava provedena a následně vystaven daňový doklad. Pokud by nebyl předběžný odhad výsledné ceny přesný (servis např. rozhodne o výměně nákladnějšího dílu) a výsledná cena opravy by překročila cenu předběžnou o více než 30%, budeme od Vás požadovat písemný souhlas s provedením opravy.

4 CENOVÁ KALKULACE SLUŽEB

4.1 Tarify

Kompletní ceník tarifů a služeb pro klíčové zákazníky viz Příloha č. 1.

Uváděné ceny jsou: v Kč bez DPH, po uplatnění slev, u hlasových služeb za minutu (účtuje se první minuta celá, dále je spojení účtováno po vteřinách – tarifní systém 60+1).

Hlasové tarify

	Profi na míru 1	Profi na míru 2	Profi na míru 3	Profi na míru 4 (kombinovaný tarif)	Profi na míru 5	T600
Měsíční paušál	1,-	72,-	120,-	200,02	200,10	199,94
Volné minuty	0	120	320	neomezeně	550	860
Volné SMS	0	200	200	neomezeně	200	200
Volná data (FUP v GB)	0	0	0	2 GB	0	0
Sazby						
Mobilní síť v ČR	1,50	2,-	2,-	*	2,-	2,-
Pevné síť v ČR	1,50	2,-	2,-	*	2,-	2,-
SMS	1,50	2,-	2,-	*	2,-	1,-
PPS	*	*	*	*	*	*

K uvedeným cenám přistupuje DPH v platné výši (aktuálně 21%). Veškerý provoz v PPS je zahrnut v ceně měsíčního paušálu příslušné SIM karty a neodečítá volné minuty. Cena služby označené ve výše uvedené tabulce nebo kdekoli jinde v nabídce TMCZ symbolem * případně naceně cenou 0,-Kč (např. kvůli zachování funkcionality při výpočtu v tabulkovém procesoru) je zahrnuta v ceně měsíčního paušálu příslušné SIM karty využívající takovou službu. TMCZ v souladu s požadavky zadávací dokumentace umožní, aby pod uzavřenou rámcovou smlouvou v kterémkoliv okamžiku jejího trvání mohlo být zahrnuto 350 jednotlivých SIM karet s hlasovým tarifem.

Datové tarify a zvýhodnění „Mobilní internet“

FUP (Tarif)	3 GB (DATA 1)	3 GB (DATA 3)	Neomezený (DATA 2)
Měsíční paušál	100,-	100,-	300,02
Rychlost	42/5,75 Mb/s		
Rychlost po dosažení limitu	64/32 kb/s		
Dostupné technologie	FPRS/EDGE/UMTS/HSPA/LTE		
Navýšení datového limitu	81,81/1 GB		----
Použité zařízení	notebook, tablet	telefon	Notebook, tablet

K uvedeným cenám přistupuje DPH v platné výši (aktuálně 21%).

4.2 Mobilní telefony a příslušenství

Pro klíčové zákazníky standardně nabízíme mobilní telefony i příslušenství za nižší ceny než v běžné prodejně sítě. Úplný aktuální Ceník telefonů pro klíčové zákazníky viz Příloha č. 2.

Vytvoření budgetu na nákup mobilních telefonních přístrojů

Pro Vaši společnost poskytneme další slevy z ceny mobilních telefonních přístrojů. Celková maximální částka takto poskytnutých slev nesmí přesáhnout 300.000,- Kč vč. DPH. Tyto slevy z ceny mobilních telefonních přístrojů se uplatní při nákupu cenově nedotovaných mobilních telefonních přístrojů a příslušenství k nim jakéhokoli typu ze vždy aktuální nabídky TMCZ. Zvýhodněná kupní cena 1ks takového mobilního telefonního přístroje, popř. příslušenství k němu, je stanovena vždy ve výši 1,- Kč + DPH. Tyto slevy z ceny se sčítají a maximální výše jejich součtu, tedy celkově poskytnutá sleva, nesmí překročit výše uvedenou částku. Tato sleva může být čerpána průběžně po dobu trvání Rámcové smlouvy.

4.3 Zaměstnanecký program

T-Mobile připravil pro zaměstnance RRRS JV zajímavou nabídku využití mobilních služeb na profesionální úrovni.

- Do zaměstnaneckého programu mohou být zahrnuti pouze zaměstnanci zadavatele.
- Uživatel může být zahrnut do zaměstnaneckého programu pouze po dobu trvání jeho zaměstnaneckého poměru ve vztahu k Zadavateli.
- Zaměstnanci volají v za ceny uvedené v této nabídce
- Vyúčtování je zasíláno přímo zaměstnancům elektronicky na jednotlivé kontaktní e-mailové adresy těchto uživatelů
- Úhrady plateb budou prováděny vždy koncovým uživatelem přímo poskytovateli služeb
- V případě, že uživatel zahrnutý do zaměstnaneckého programu bude v prodlení s úhradou poskytnutých služeb o více než 30 dnů, a to i po doručení upomínky poskytovatele služeb k takové úhradě, zadavatel na základě oznámení poskytovatele služeb doručeného zadavateli o takovém prodlení neprodleně rozhodne o vyřazení uživatele ze zaměstnaneckého programu. Takové rozhodnutí doručí zadavatel poskytovateli služeb.
- Zadavatel dále bude mít s každým ze zaměstnanců jako uživatelů zahrnutých do zaměstnaneckého programu uzavřenou smlouvu, ze které vyplývá závazek zadavatele uhradit poskytovateli plnění dlužné plnění za zaměstnance a právo zadavatele vymáhat po zaměstnanci toto dlužné plnění v rámci zaměstnaneckého vztahu.

5 OSTATNÍ

5.1 Pokrytí

T-Mobile dbá o neustálý rozvoj své GSM sítě. Signálem pokrýváme více než 99% české populace a více než 99,8% silnic třídy E1 na území ČR. Pokrytí GSM odpovídá pokrytí technologií EDGE. Na začátku roku 2010 jsme spustili svou nejrychlejší síť 3G HSPA+ a do konce roku 2012 pokryli 2000 měst České republiky, což je více než 80% populace – a pokrytí i nadále zvyšujeme. Vy tak můžete přímo ve svém telefonu, tabletu či notebooku zažít veškerý komfort 3G mobilního internetu s rychlostí stahování dat až 42 Mbps.

Kvalita sítě je pravidelně monitorována měřicím týmem a případné závady jsou ve velmi krátkých časových intervalech odstraňovány. Případné nespokojenosti se stavem sítě je možné hlásit na Zákaznické centrum - Business, kde je okamžitě zahájen proces na odstranění tohoto stavu.

Podrobná mapa pokrytí ČR je k dispozici na www.t-mobile.cz

T-Mobile Provozní a dohledové centrum

T-Mobile Provozní a dohledové centrum sleduje nepřetržitě 24/7 přenosovou síť včetně všech BTS stanic. Servisní tým zajišťuje eliminaci všech výpadků a přerušení sítě. Statistiky provozu a kvalitativní parametry jsou automaticky zaznamenávány u všech prvků sítě.

Kapacita všech GSM/GPRS prvků sítě v jednotlivých lokalitách byla posílena s ohledem na výsledky statistik provozu tak, aby byla zajištěna dostupnost všech služeb v hlavních provozních špičkách.

5.2 Přechod do sítě T-Mobile

Při přechodu Vaší společnosti do sítě T-Mobile Vám poskytneme maximální možnou podporu. Nabízíme Vám řešení, které zabezpečí minimální finanční a časové náklady na přechod, vyřeší změnu telefonních čísel, zaškolení zaměstnanců v obsluze mobilního telefonu aj.

Pro ucelení představy o tomto procesu Vám předkládáme následující metodiku přechodu rozděleného do několika fází. Jedná se o standardní proceduru, kterou je možné na základě případných konkrétních jednání přizpůsobit Vaším podmínkám a požadavkům.

I. fáze přechodu

- Podpis Rámcové smlouvy – podpis této smlouvy je základním předpokladem vzájemné spolupráce mezi oběma společnostmi.
- Rezervace souvislé řady telefonních čísel – zajištění souvislé řady telefonních čísel s dostatečnou rezervou pro další období.
- Dodání nových SIM karet – s dostatečným předstihem, v návaznosti na uzavření objednávky a dodání dokladu o ukončení (případně snížení paušálního poplatku) využívání služeb jiného operátora.
- Dodání nových telefonních přístrojů – dodání nových telefonních přístrojů na základě Vaší objednávky. Telefonní přístroje, které v současné době užíváte, zůstávají i nadále Vaším majetkem a je tedy plně ve Vaší kompetenci určit, zda budou sloužit jako náhradní nebo je odprodáte zaměstnancům apod.
- Nastavení služeb na SIM kartě – výběr optimálního tarifu a základních služeb pro jednotlivé SIM karty dle jejich profilu užívání.

II. fáze přechodu

- Přehrání stávajícího seznamu čísel – z původní SIM karty na novou SIM kartu.
- Zpracování projektu Podnikové privátní sítě – za účelem snížení nákladů na vnitropodnikovou komunikaci. Nabízíme vám plnou technickou podporu při implementaci této služby, včetně definování interních procesů a jednotlivých fází nasazení. Součástí projektu je i ekonomický rozbor efektivity měsíčních nákladů vycházející z předpokládaného využití.
- Školení uživatelů – z nabídky našich seminářů si můžete vybrat školení pro Vaše zaměstnance.

III. fáze přechodu:

- Dodání a instalace Hands Free sad do automobilů – na základě Vašeho požadavku jsme schopni připravit velmi výhodné podmínky pro nákup Hands Free sad. Následně pro Vás zajistíme odbornou instalaci od certifikovaných partnerů T-Mobile.
- T-Mobile TWIST pro zaměstnance a rodinné příslušníky – individuální příprava výhodných podmínek pro nákup TWIST karet a nebo TWIST sad pro zaměstnance Vaší společnosti a jejich rodinné příslušníky.

5.3 Přenositelnost mobilních čísel

Službu přenesení čísla mezi mobilními sítěmi v ČR mohou využít všichni zákazníci s výjimkou čísel s předvolbou 601 (NMT síť). Do sítě T-Mobile si přinášíte pouze své telefonní číslo, to je vždy spojeno s výměnou SIM karty stávajícího operátora za SIM kartu T-Mobile. Po přenesení budete moci využívat všech T-Mobile služeb.

Jednotlivé kroky přenosu tel. čísla

- Uzavřete novou účastnickou smlouvu (obdržíte novou SIM kartu, která je předaktivovaná a čeká na přenesení Vašeho čísla), na jedné objednávce služeb může být až 100 čísel.
- Vyberete si termín přenesení telefonních čísel, ke kterému zadá T-Mobile požadavek na přenesení telefonních čísel od opouštěného operátora.
- Podáte výpověď u svého stávajícího poskytovatele služeb a požádáte o vygenerování Čísla Výpovědi Opouštěného Poskytovatele (dále jen ČVOP).
- Předáte vygenerovaný ČVOP T-Mobile.
- V naplánovaný den přenesení telefonních čísel mezi 0:00 a 2:00 hodin deaktivuje stávající operátor SIM kartu ve svých systémech, proběhne přenos a nejpozději v 6:00 hodin ráno je SIM karta aktivována v systémech nového operátora (v období mezi půlnocí a šestou hodinou ranní je přerušeno poskytování služeb).
- Vyměňte si v mobilním telefonu nefunkční SIM kartu původního operátora za novou SIM kartu T-Mobile, kterou jste obdrželi při uzavření účastnické smlouvy.

5.4 Obsluha klíčových zákazníků na Značkových prodejnách T-Mobile

Jako klíčoví zákazníci můžete také využívat služeb Značkových prodejen T-Mobile a to v následujících oblastech:

- nákup zboží (včetně možnosti čerpání bonus bodů) a dodatečné aktivace SIM karet dle podmínek Vaší Rámcové smlouvy prováděný pouze zodpovědnou osobou

- reklamace - záruční i nezáruční opravy mobilních telefonů zakoupených u T-Mobile, které mohou provádět osobně i Vaši zaměstnanci, pokud se ve Vaší Rámcové smlouvě dohodneme na konkrétních podmínkách (např. stanovení finančního limitu pro provedení nezáruční opravy)
- výměna SIM karty v případě ztráty / krádeže mobilního telefonu na základě hesla pro blokování, případně lze zprostředkovat prostřednictvím Vašeho osobního konzultanta na vybrané Značkové prodejně prodej náhradního nového mobilního telefonu pro Vaše zaměstnance
- nastavení datových služeb na Vašem mobilním telefonu (pouze na vybraných značkových prodejnách, jejich seznam je na www.t-mobile.cz/prodejny)

5.5 Program ochrany životního prostředí

T-Mobile je členem společnosti EKO-KOM, a.s., jejímž prostřednictvím plní povinnosti stanovené zákonem č. 477/2001 Sb. O obalech. V této souvislosti T-Mobile používá povinné označení obalů environmentálními značkami a je také oprávněn používat značku „Zelený bod“, která je výrazem environmentálního chování společnosti.

T-Mobile je členem společnosti KS Rema systém, a.s., jejímž prostřednictvím plní povinnosti stanovené novelou Zákona o odpadech č. 185/2001 Sb. v platném znění. Jde o povinnost zajistit zpětný odběr elektronických zařízení skupiny č. 3 (tj. mobilní telefony a jejich příslušenství).

Od 1.12.2006 je za Environment společnosti T-Mobile odpovědná společnost Hexpert, a.s.

5.6 Zajištění kontinuity podnikání ve společnosti T-Mobile

T-Mobile má zpracovány plány kontinuity podnikání (Business Continuity Plans) k zajištění chodu kritických procesů pro případy úplné ztráty jedné z kritických lokalit. Pro zajištění kritické technologické podpory jsou zpracovány plány obnovy po havárii (Disaster Recovery), které zajišťují včasné obnovení provozu při úplné ztrátě jednoho z datových center, popř. při ztrátě centrálních síťových prvků. Plány jsou pravidelně aktualizovány a minimálně jedenkrát ročně testovány.

Společnost je stanoveným subjektem kritické infrastruktury, spolupracuje s Hasičským záchranným sborem při plánování nezbytných dodávek a zpracovává plán krizové připravenosti, který je součástí krizového plánování hlavního města Prahy.