Zóna Business bez zóny 1: Albánie, Andorra, Argentina, Austrálie, Brazílie, Černá Hora, Čína, Egypt, Ghana, Gruzie, HongKong, Čile, Indie, Izrael, Jamajka, Japonsko, Jihoafrická republika, Korejská republika, Kanada, Katar, Kazachstán, Mexiko, Nový Zéland, Peru, Rusko, Saúdská Arábie, Singapur, Srbsko, Švýcarsko, Tajwan, Turecko, Ukrajina, Spojené arabské emiráty, USA.

Volání do zahraničí (minutové sazby)

Region	Volání z mobilního tel. čísla na pevnou nebo na mobil	Volání z pevného tel. čísla na pevnou	Volání z pevného tel. čísla na mobil
Region 1	7 Kč / 8,47 Kč	2,80 Kč / 3,39 Kč	7 Kč / 8,47 Kč
Region 2	9,50 Kč / 11,50 Kč	2,80 Kč / 3,39 Kč	8 Kč / 9,68 Kč
Region 3	13 Kč / 15,73 Kč	9 Kč / 10,89 Kč	11 Kč / 13,31 Kč
Region 4	25 Kč / 30,25 Kč	15 Kč / 18,15 Kč	18 Kč / 21,78 Kč
Region 5	35 Kč / 42,35 Kč	20 Kč / 24,20 Kč	25 Kč / 30,25 Kč

Ceny bez/včetně 21 % DPH.

Regiony platné pro Volání do zahraničí

Region 1: Čína, Rusko, Slovensko, Ukrajina, Vietnam.

Region 2: Albánie, Alžírsko, Andorra, Austrálie, Belgie, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Chorvatsko, Černá Hora, Dánsko, Estonsko, Faerské ostrovy, Finsko, Francie, Gibraltar, Guadeloupe, Hongkong, Irsko, Island, Itálie, Japonsko, Jihoafrická republika, Kanada, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Makedonie, Malta, Mexiko, Monako, Mongolsko, Německo, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, San Marino, Singapur, Slovinsko, Srbsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, USA, Vatikán, Velká Británie.

Region 3: Bělorusko, Izrael, Kypr, Libye, Spojené arabské emiráty, Tunisko, Turecko.

Region 4: Angola, Argentina, Arménie, Ázerbájdžánská republika, Brazílie, Chile, Egypt, Filipíny, Gruzie, Indie, Indonésie, Írán, Jordánsko, Kazachstán, Korejská republika, Kuba, Kuvajt, Kyrgyzstán, Libanon, Malajsie, Maroko, Moldavsko, Nigérie, Nový Zéland, Pákistán, Peru, Saúdská Arábie, Sýrie, Tádžikistán, Tchaj-wan, Thajsko, Turkmenistán, Uzbekistán, Venezuela.

Region 5: Afghánistán, Americká Samoa, Anguilla, Antarktida, Antigua a Barbuda, Aruba, Ascension, australská teritoria, Bahamy, Bahrajn, Bangladéš, Barbados, Belize, Benin, Bermudské ostrovy, Bhútán, Bolívie, Botswana, Britské Panenské ostrovy, Brunej, Burkina Faso, Burundi, Cookovy ostrovy, Čad, Diego Garcia, Dominikánská republika, Džibuti, Ekvádor, Etiopie, Falklandské ostrovy, Fidži, Francouzská Guyana, Francouzská Polynésie, Gabon, Gambie, Ghana, Grenada, Grónsko, Guam, Guatemala, Guyana, Guinea, Guinea-Bissau, Haiti, Honduras, Irák, Jamajka, Jemen, Kajmanské ostrovy, Kambodža, Kamerun, Kapverdy, Katar, Keňa, Kiribati, Kolumbie, Komory a Mayotte, Kongo, Kostarika, Laos, Lesotho, Libérie, Macao, Madagaskar, Malawi, Maledivy, Mali, Marshallovy ostrovy, Martinik, Mauricius, Mauritánie, Mayotte, Mikronésie, Montserrat, Mosambik, Myanmar (Barma), Namibie, Nauru, Nepál, Niger, Nikaragua, Niue, Nizozemské Antily, Nová Kaledonie, Omán, ostrovy Turks a Caicos, Palauské ostrovy, Panama, Papua Nová Guinea, Paraguay, Pobřeží slonoviny, Portoriko, Reunion, Rovníková Guinea, Rwanda, Salvador, Senegal, Severní Korea, Seychely, Sierra Leone, Somálsko, Srí Lanka, Středoafrická republika, Súdán, Surinam, Sv. Helena, St. Pierre a Miquelon, Svatá Lucie, Svatý Kryštof a Nevis, Svatý Vincenc a Grenadiny, Svazijsko, Šalomounovy ostrovy, Tanzanie, Togo, Tokelau, Tonga, Trinidad a Tobago, Tuvalu, Uganda, Uruguay, Vanuatu, Wallis a Futuna, Zambie, Samoa, Zimbabwe.

PŘENESENÍ TELEFONNÍCH ČÍSEL, MIGRACE SLUŽEB A ODBLOKOVÁNÍ TELEFONŮ

Vodafone zachová stávající telefonní čísla městské části Praha 4 a to v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

Vodafone ve své nabídce předkládá konkrétní návrh postupu migrace k vybranému poskytovateli mobilních komunikačních služeb včetně termínovaného harmonogramu. Tímto nebude v žádném případě zásadně omezen provoz a funkce městské části Praha 4, v případě omezení vyplývajících z výše uvedené migrace toto Vodafone uvede ve své nabídce.

Vodafone zajistí provedení této migrace zdarma, u telefonních čísel bez závazku ve lhůtě do 60ti kalendářních dnů od podpisu smlouvy na plnění této veřejné zakázky. Pokud Vodafone tento termín nesplní, městská část Praha 4 požaduje smluvní pokutu ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení za každou jednotlivou SIM kartu, kromě případů, kdy Vodafone prokáže, že nedodržení tohoto termínu je způsobeno okolnostmi, které nemohl ovlivnit. Telefonní čísla se závazkem budou migrována po jejich vypršení.

Vodafone se zároveň zavazuje poskytnout součinnost při přenášení dat (zejména kontaktů) ze stávajících na nové SIM.

Přenos telefonního čísla ke společnosti Vodafone Czech Republic a.s.

Přecházíte k Vodafonu, ale chcete si ponechat původní telefonní číslo, na které jste zvyklí? Samozřejmě můžete. Jde to snadno a rychle.

U čísel pevných linek probíhá přenos naprosto stejně a platí pro něj také stejné časové lhůty. Rozdíl spočívá pouze v tom, že číslo nepřenášíte na základě tzv. ČVOP, ale na základě tzv. CAFů. Jedná se o přenosové číslo, které opět získáte od svého původního operátora.

Jak přenos telefonního čísla funguje

- Nejprve je třeba, abyste vyřídili všechny smluvní a další závazky se svým stávajícím poskytovatelem. Jakmile je vypořádáte, původní operátor vám vydá tzv. ČVOP (číslo výpovědi opouštěného poskytovatele). Je to v podstatě doklad, který potvrzuje, že jste „volní".
  - Od 1. 2. 2018 máte právo zkrátit trvání standardní výpovědní doby na 10 kalendářních dní. V takovém případě je nutné, abyste o úmyslu přenést telefonní číslo k jinému operátorovi stávajícího poskytovatele služeb výslovně informovali.
- ČVOP nám přinesete, pošlete, zatelefonujete. Jakmile ho obdržíme, vyberete si datum přenosu, které vám vyhovuje. Nejdříve můžeme vaše číslo přenést do naší sítě 4 dny po předání kódu ČVOP. Možná si ale vyberete pozdější termín, například kvůli dobíhající smlouvě u opouštěného operátora. Přenos může proběhnout kdykoli v následujících 62 dnech. Záleží jen na vás. (Po uplynutí této lhůty však musíte získat nové ČVOP, staré ztratí platnost. Proto doporučujeme příliš neotálet.)
- Nazítří prověříme, jestli je vaše ČVOP v pořádku, a zda je v den, který jste zvolili, možné číslo bez problémů přenést.
- Dva dny před vámi určeným termínem máte **poslední možnost datum přenosu změnit**.
- Dva dny před přenesením čísla operaci také finálně schválíme a následující den zahájíme samotný převod. O jeho průběhu vám budeme průběžně zasílat zprávy SMS.
- V den „stěhování" vašeho čísla ze sítě do sítě může být váš telefon chvilku nefunkční (s výjimkou nouzového volání 112). Nejspíše to však ani nepostřehnete, protože transfery obvykle probíhají mezi půlnocí a šestou ranní, kdy pravděpodobně spíte.
- Teď už jen vložíte do svého telefonu naši kartu SIM a je to. Kolegové a zákazníci vám budou telefonovat na stará čísla, ale přitom do nové sítě. (Pokud jste si naši SIM vložili do telefonu už před přenosem, nezapomeňte přístroj restartovat).

Vodafone Proprietary classified as C2 - Internal

Vždy si prosím dejte pozor na to, abyste o ČVOP kód u vašeho stávajícího operátora zažádali v čas. Pokud plánujete přenést čísla až po konci vaší smlouvy, je třeba si se stávajícím operátorem dojednat případné podmínky, aby čísla provozoval do doby, než je Vodafone přenese do své sítě. Stávající operátor má právo ukončit zvýhodnění dohodnuté ve smlouvě, ale ne služby jako takové, a účtovat standardní ceny, pokud nebude před koncem smlouvy dohodnuto jinak.

Po konci účastnické smlouvy má stávající operátor právo tato čísla vypnout (nezávisle na platnosti ČVOP kódů), pokud dáte výpověď na čísla a termín přenosu bude stanoven až po konci smlouvy. Bohužel toto uvolnění vašeho čísla nijak neovlivníme, ale neradi bychom, aby to jakkoli komplikovalo váš přechod k nám.

MOBILNÍ VNITROSTÁTNÍ DATOVÉ SLUŽBY

Vodafone zajistí, aby u všech SIM karet byla aktivace datových služeb volitelně nastavitelná. Vodafone níže předkládá popis rozsahu a technických parametrů svých datových služeb.

Vodafone zajistí poskytování datových mobilních služeb za fixní měsíční paušální platbu. Vodafone nabízí tyto vybrané typy služeb:

Paketový mobilní datový přenos dle standardu GPRS, GPRS/EDGE, HSDPA, LTE pro využití s hlasovou službou v mobilních telefonech i jako samostatnou datovou kartu s FUP minimálně 1,5 GB, 4 GB a 20 GB.

Vodafone uvádí ceny za veškeré výše požadované datové služby.

Vodafone zajistí možnost úplného zamezení datových přenosů u jednotlivých uživatelů jak na území ČR, tak i v zahraničí při roamingu. Tuto funkcionalitu popisuje ve své nabídce, viz níže.

Pokrytí a dostupnost služeb Vodafonu – mobilní volání a data

V rámci pokrytí mobilním signálem rozlišujeme pokrytí sítí **druhé generace (2G), třetí generace (3G) a čtvrté generace (4G)**. Tyto sítě mají rozdílné územní pokrytí a jsou vhodné pro různé využití.

Generace	Technologie	Pokrytí obyvatelstva	Pokrytí území
2G	GPRS/EDGE	99,6%	96,2%
3G	UMTS/HSPA/HSPA+	73,2%	26,1%
4G	**LTE**	**99,0%**	**91,7%**

Generace	Technologie	Maximální teoretická rychlost stahování	Maximální teoretická rychlost odesílání	Frekvence (MHz)
2G	GPRS/EDGE	240 kbit/s	60–120 kbit/s	900/1800
3G	UMTS/HSPA (3G)	21,6 Mbit/s	5,76 Mbit/s	2100
3G	HSPA+ DC	43,2 Mbit/s	11,4 Mbit/s	2100
4G	LTE 800 (10 MHz)	75 Mbit/s	37 Mbit/s	800

Vodafone Proprietary classified as C2 - Internal

4G	LTE 1800 (20 MHz)	150 Mbit/s	50 Mbit/s	1800
4G	LTE 2100 (15 MHz)	100 Mbit/s	50 Mbit/s	2100

Nejvíce vysílačů buduje Vodafone Czech Republic, a. s. ve městech, ale protože je kvalita signálu pro Vodafone prioritou, umisťuje moderní vysílače i do regionů. Vysílače jsou jak na Pražském hradě, na věži Týnského chrámu, na Staroměstském náměstí, tak i třeba na cimbuří hradu Landštejn u Slavonic. A nikde si jich na první pohled nevšimnete, což podle nás k dobré mobilní síti patří.

Má-li stanice nějaký problém, který by mohl být jen minimálně postihnout zákazníka, mají technici povinnost danou záležitost **opravit do 4 hodin**. Tento limit se jim v naprosté většině případů daří plnit a v průměru je problém většinou úspěšně vyřešen za 2–3 hodiny.

2G

Mobilní technologie druhé generace GSM je primárně určena k přenosům hlasu a SMS. Technologie GPRS/EDGE (nadstavba GSM) zajišťuje přenos dat rychlostí až 240 kbit/s. Toto pokrytí je v republice dostupné na 96,2 % území a 99,6 % obyvatelstva.

2G Vodafone pokrytí vně budov GSM/EDGE

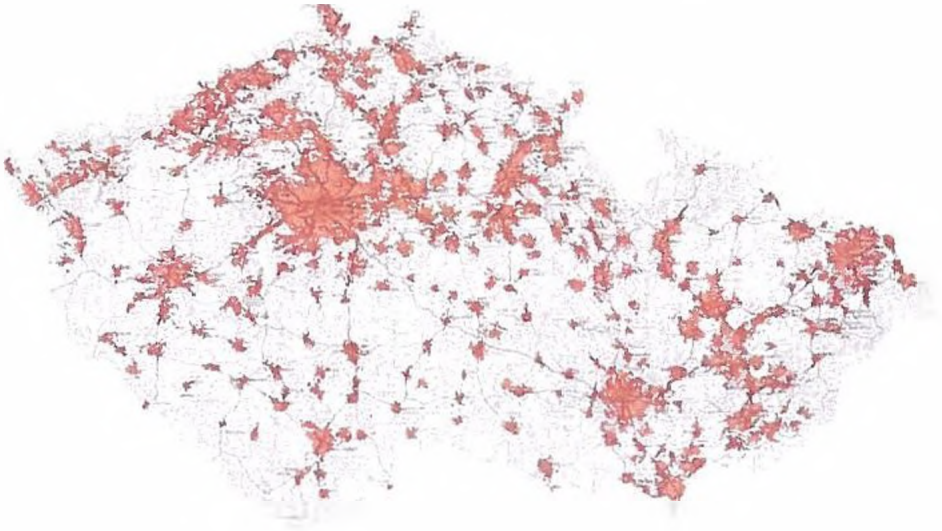
3G

Síť třetí generace je označována 3G. Umožňuje vysokorychlostní přenos dat i hlasu současně. Ve stejný okamžik je tedy možné volat a využívat připojení k internetu. V naší 3G síti používáme pouze nejmodernější vysílače podporující technologii HSPA+.

Všechny 3G základnové stanice dosahují reálné rychlosti stahování dat až 21 Mb/s a pokrývají 73,2 % obyvatelstva.

V některých lokalitách používáme Dual Carrier (DC) rozšíření, které ve spojení s DC mobilním zařízením umožňuje teoreticky stahovat data rychlostí až 42,2 Mb/s.

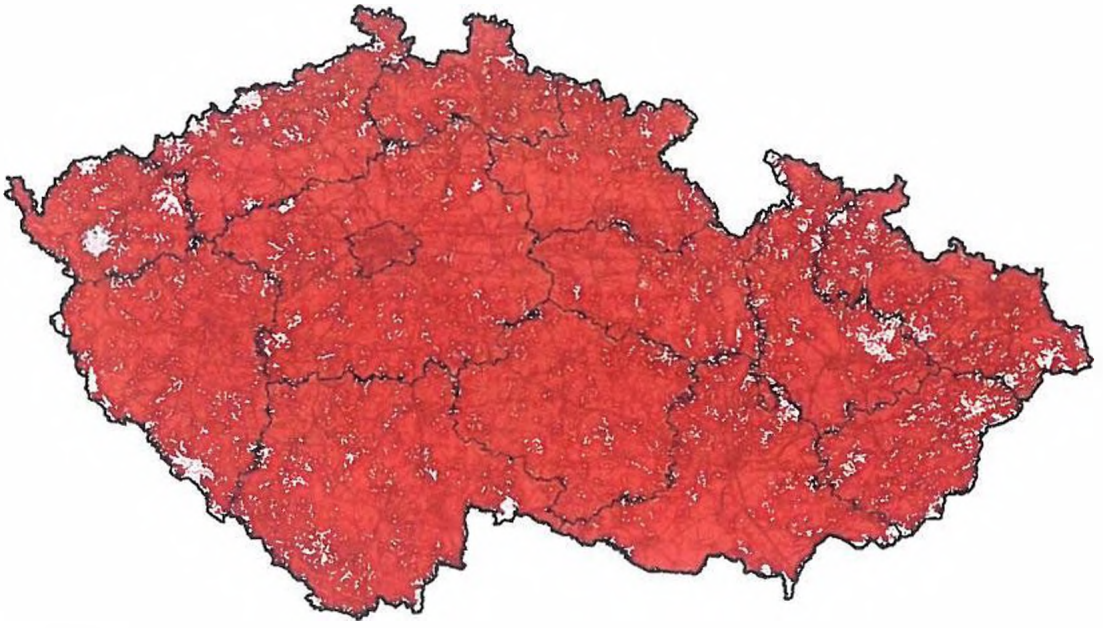
3G Vodafone pokrytí signálem vně budov



4G LTE

4G LTE internet je rychlý mobilní internet využívající technologie LTE na frekvenci 800 MHz. Jedná se o nejmodernější síťovou technologii použitou v České republice. Teoreticky dosažitelná rychlost LTE 800 je 75 Mbit/s. Touto technologií máme pokryto 99 % obyvatelstva na 91,7 % území České republiky. Ve větších městech je díky technológii LTE-A dosažitelná rychlost až 225 Mbit/s. Dostupnost LTE-A zjistíte na vodafone.cz/mapa-pokryti/. V nejvíce exponovaných oblastech naše technologie umožňuje přenosové rychlosti až 300 Mbit/s.

4G LTE Vodafone pokrytí signálem vně budov



LTE Advanced

LTE Advanced (LTE-A) je dalším stupněm ve vývoji mobilních sítí, umožňující větší kapacitu sítě a vyšší uživatelské rychlosti. Zvýšení rychlosti je dosahováno zejména sloučením více kanálu pro jedno spojení – Carrier Aggregation

(CA). Vodafone je na českém trhu lídrem v zavádění LTE-A - jako první jsme předvedli agregaci tří a čtyř pásem a MIMO 4x4.

V říjnu 2016 jsme ve spolupráci s dodavatelem rádiové sítě Huawei otestovali agregaci čtyř pásem a MIMO a v laboratorních podmínkách jsme dosáhli rychlost přenosu přes 1,2 Gbit/s.

V naší síti používáme na downlinku hlavně spojení dvou kanálů - kombinaci 800 MHz s kanálem v 1800 MHz, nebo 2100 MHz. Tím se dosahují maximální rychlosti až 225 Mbit/s. Kombinace tří kanálů (800, 1800, 2100 MHz) umožňuje rychlosti až 330 Mbit/s. Technologie LTE-A CA je použita zejména ve větších městech.

Nejrychlejší LTE síť

Vodafone obdržel cenu serveru DSL.cz za nejrychlejší LTE síť v České Republice jak za rok 2016, tak i za rok 2017, takže můžete prohlížet internet ještě rychleji. Podrobnější informace najdete v článku od DSL.cz: [redacted]

VoLTE

Jedná se o technologii umožňující hlasové hovory přes 4G LTE síť. Díky tomu, že LTE síť je velmi moderní, probíhají hovory ve vysoké kvalitě a s redukcí šumu.

Jde o nejmodernější síťovou technologii použitou v České republice.

Pro plnohodnotné využití VoLTE je třeba mít **SIM kartu podporující LTE síť** a také **chytré zařízení (telefon), které technologii VoLTE** podporuje.

Výhody

- Hovor je spojený téměř okamžitě, stačí, když i druhá strana používá VoLTE u Vodafonu.
- Vysoká kvalita hovorů HD Voice.
- Možnost video hovoru bez čerpání datového limitu.
- I při hovoru můžete být dál připojeni k internetu maximální rychlostí.

Wi-Fi Volání

Volání přes Wi-Fi umožňuje spojit hlasový hovor přes Wi-Fi síť. Díky tomu lze hovor uskutečnit i na místech, **kde není k dispozici běžný mobilní signál**.

Služba umožňuje telefonu připojení k síti Vodafone přes internet z jakékoli sítě Wi-Fi, která umožňuje komunikaci do sítě internet protokolem IPSec. Telefon musí být podporou Wi-Fi volání vybaven již přímo od výrobce nebo je možné ho o podporu této služby rozšířit instalací aplikace Vodafone Wi-Fi volání z Google Play pro telefony s Android 4.0 a vyšší.

Výhody

- Spojení hovoru i z míst, kde není vůbec žádný mobilní signál. Hovor navíc probíhá ve vysoké kvalitě.
- Není nutné řešit, jestli má volaný nainstalovanou a aktivní stejnou aplikaci
- Volání přes Wi-Fi je účtováno stejně jako běžné hovory dle tarifu zákazníka.
- Volání ze zahraničí do ČR stojí přes Wi Fi stejně jako běžný domácí hovor.

Vodafone Proprietary classified as C2 - Internal

Wi-Fi volání je stejně zabezpečené jako při využívání sítě Vodafone. Autorizace k využívání služby je šifrovaná a podmíněná přítomností SIM karty.

Možnost omezení nebo úplného zamezení datových přenosů

Vodafone Czech Republic a.s. zajistí úplné zamezení datových přenosů u jednotlivých uživatelů na území ČR a v zahraničí při roamingu na základě požadavku zadavatele. Tento požadavek je možné zadat e-mailem/telefonem přes vámi určenou kontaktní osobu nebo také přes OneNet samoobsluhu.

VÝPISY A FAKTURACE

Vodafone zajistí:

- faktury v tištěné listinné (papírové) formě s tím, že detailní/podrobný výpis uskutečněných odchozích spojení na každou 1 SIM kartu v papírové formě bude dodán pouze na vyžádání. Celková fakturovaná částka bude rozčleněna do jednotlivých faktur, dle požadavku městské části Praha 4.
- bezplatně poskytovat podrobný výpis všech odchozích spojení na každou 1 SIM kartu v elektronické formě s tím, že každý výpis za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru Vodafonu, ke kterému budou mít městská část Praha 4 a jím pověřené osoby zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet
- bezplatně poskytovat celkový přehled měsíčních nákladů pro všechny SIM karty a služby městské části Praha 4, v elektronické formě s tím, že každý měsíční přehled za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru Vodafonu, ke kterému bude mít městská část Praha 4 a jím pověřené osoby zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet.
- všechny elektronické výpisy budou poskytovány ve formátu HTML, PDF nebo CSV.

Vodafone ve své nabídce popisuje způsob poskytování elektronických výpisů dle výše uvedených požadavků.

OneNet samoobsluha společnosti Vodafone Czech Republic a.s.

OneNet samoobsluha vám umožní ovládat, nastavovat a kontrolovat většinu služeb OneNetu, a to jednoduše přes internet. Všem našim zákazníkům je k dispozici zdarma 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Do OneNet samoobsluhy se přihlásíte, jakmile vám náš obchodní zástupce předá vstupní informace. Jednoduše si otevřete internetovou stránku onenetsamoobsluha.vodafone.cz. Samoobsluha má dva základní stupně přístupových práv (administrátor a koncový uživatel), které se liší rozsahem pravomocí.

Administrátor spravuje všechna telefonní čísla ve firmě. Můžete je ale také rozdělit do skupin a administrátora přidělit každé z nich. Například vedoucí finančního úseku bude spravovat čísla svých podřízených.

- Jednotlivým číslům nebo i několika najednou nastavíte, co potřebujete: blokaci příchozích a odchozích hovorů, limity pro data v roamingu či tzv. white/black listy.
- Jakémukoli číslu nebo celé organizaci můžete nastavit tzv. FlexiLimit, což je informativní služba, která vás upozorní na stav čerpání vašeho tarifu.

Koncoví uživatelé spravují každý své vlastní číslo. V Samoobsluze například každý může:

- Zkontrolovat souhrnné a také podrobné vyúčtování.
- Nastavit hlasové služby. Třeba přesměrování hovorů, hlasovou schránku nebo dosažitelnost na více číslech.
- Zablokovat ztracenou SIM kartu a připomenout si svůj PIN a PUK kód.
- Zarezervovat virtuální místnost pro pořádání audiokonference.

Z pohledu **celé organizace** oceníte také:

- Správu Virtuální pobočkové ústředny pro pevná i mobilní telefonní čísla.
- Sledování míry vytížení datových linek.
- Možnost změn datových tarifů.

OneNet samoobsluha vám pomůže mít útratu za telekomunikační služby pod kontrolou, pružně měnit nastavení související s vaším telefonním číslem a vše řešit maximálně jednoduše.

V sekci **Vyúčtování** je možné si vybrat ze dvou zobrazení: souhrnné, pro obecný přehled a podrobné, kde jsou k dispozici veškeré detaily. Tímto způsobem tedy můžete prohlížet a analyzovat všechny poplatky a sledovat podrobné využití všech služeb. Mezi další možnosti sekce Vyúčtování patří vytváření samostnatných fakturačních skupin, či správa dat, které lze exportovat v několika podporovaných formátech, tedy xls, xlsx, csv, pdf a xml.

Archivace dat patří mezi nejdůležitější schopnosti OneNet samoobsluhy. Souhrnné i podrobné vyúčtování ve formátu pdf podporuje až 36 měsíců uplynulých dat. Podrobné vyúčtování za maximálně šest měsíců lze exportovat ve formátech xls, xlsx, csv a xml. Všechny tyto formáty jsou ke stažení v OneNet samoobsluze.

Zúčtovací období je od prvního do posledního dne v měsíci a zasílání faktury probíhá poštou či přes e-mail jednou za měsíc. V neposlední řadě sekce Vyúčtování nabízí také možnost vytvářet například různé druhy analýz, vyhledat a sledovat jednotlivá volání, nastavit reporty, které sledují rozpočet, dále vytvářet grafy a sledovat trendy a vývoj, prohlížet účtování, vytvářet vlastní hierarchie a také exportovat výstupy.

OSTATNÍ A DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

Vodafone zajistí možnost 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

Vodafone dále bezplatně poskytne následující služby:

- změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy)
- odpojení z důvodů krádeže
- odpojení telefonu – prázdniny
- reaktivace po krádeži
- reaktivace po odpojení – prázdniny
- poplatek za elektronický detailní výpis
- výměna SIM karty (po krádeži, z důvodů zvýšení paměťové kapacity apod.)
- aktivační poplatek *

* Aktivační poplatek uvedený výše představuje jednorázovou platbu spojenou s novou aktivací každé jednotlivé SIM karty.

ÚROVEŇ ZÁKAZNICKÉ PODPORY

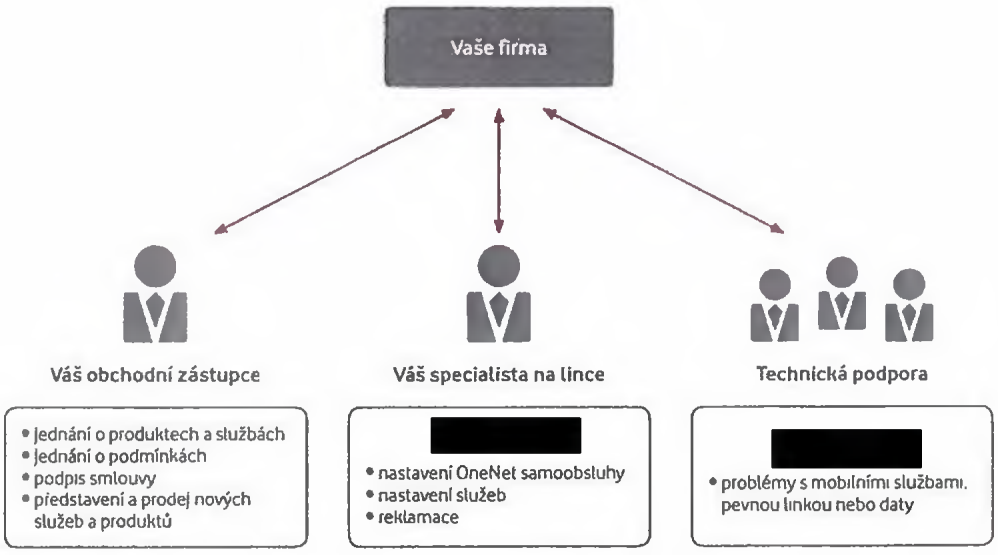
Pro komunikaci při využívání veškerých služeb společnosti Vodafone Czech Republic a.s. bude po dobu trvání smlouvy k dispozici:

- obchodní zástupce pro jednání v místě sídla městské části Praha 4
- jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky, možnost zadávávání požadavků e-mailem nebo optimálně přímým přístupem a následnou správou služeb přes rozhraní operátora,
- přístup k zadávání požadavků na helpdesk operátora 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (možnost zablokování SIM, aktivace a deaktivace roamingu apod.)
- zajištění záručního a pozáručního servisu telekomunikačních zařízení

K prokázání splnění tohoto požadavku Vodafone ve své nabídce detailně popisuje způsob zákaznické podpory při poskytování služeb, který bude reflektovat výše uvedené požadavky městské části Praha 4. Dále Vodafone popisuje způsob řešení dodávek HW a SIM na jednotlivá pracoviště městské části Praha 4 uvede počty a lokality svých zákaznických prodejen a spolupracujících organizací v oblasti zákaznické podpory (dealeři, partneři atd.).

Péče o zákazníky

Firemním zákazníkům poskytujeme péči, která **je dlouhodobě hodnocena jako jedna z nejlepších v České republice.** Svěříme starost o vaši společnost konkrétnímu obchodnímu zástupci, který bude osobně zodpovědný za vaši spokojenost. Jeho úkolem je plnit všechny vaše potřeby. A zejména průběžně optimalizovat portfolio produktů a služeb, které z naší nabídky využíváte. Vaším dalším člověkem ve Vodafonu bude specialista firemní péče. Osoba odpovědná za řešení a vyřešení vašich provozních požadavků.



Jak firemní péče funguje

O každého našeho zákazníka se starají zkušení specialisté.

- Obchodní zástupce – organizacím garantujeme individuální péči našeho obchodního zástupce. Na základě znalosti konkrétních potřeb vaší společnosti vybírá z nabídky Vodafonu produkty a služby, které jsou pro vaše

Vodafone Proprietary classified as C2 - Internal

podnikání zajímavé. Sjedná s vámi podmínky, podepíše smlouvu. Tím však jeho role nekončí. Dále monitoruje dění ve vaší organizaci a v případě potřeby obohacuje či inovuje skladbu vašich komunikačních služeb podle aktuální situace ve vaší státní sféře i organizaci samotné. Na tohoto obchodního zástupce se můžete kdykoli obrátit ohledně produktů, služeb, podmínek, cen a podobně. Kontakt je snadný, protože máte pochopitelně k dispozici jeho mobilní telefon.

- Specialista firemní péče - v okamžiku podpisu smlouvy vás seznámíme s vaším „vlastním" specialistou firemní péče. Perfektně zná vámi užívané produkty a služby. Je kontaktní osobou vašeho administrátora (osoby, která se u vás stará o telekomunikace). Kdykoli je cokoli potřeba, administrátor se mu zaručeně dovolá a specialista či jeho dedikovaný zástupce problém obratem vyřeší. Za perfektní funkčnost vašich komunikačních nástrojů je osobně zodpovědný. Také si s ním nastavíte svou OneNet samoobsluhu. V budoucnu vám ušetří mnoho času, protože si řadu parametrů záhy dokážete měnit sami. Služby týmu specialistů firemní péče jsou k dispozici také každému z vašich zaměstnanců – koncových uživatelů telekomunikačních služeb a produktů. Kdykoli mohou zavolat a jejich požadavky vyřešíme.
- Technická podpora - řešení problémů mobilních, pevných i datových služeb je navíc zabezpečeno také technickou podporou. Stačí zavolat. Tým odborníků je vám k dispozici každý pracovní den od 7 do 19 hod.

Reklamace telefonu

Reklamaci telefonu nyní vyřídíte mnohem pohodlněji bez zdlouhavého chození na poštu nebo do naší prodejny. Nyní stačí jen zavolat na Linku péče o významné zákazníky na čísle 800 777 780, kde pro vás konzultant zajistí odvoz reklamovaného zboží pomocí služby PPL přímo z místa, které si sami určíte. Po vyřízení reklamace vám opět opravené zboží doručíme zpět na smluvenou adresu.

Kontakt

Zákaznická Linka péče o významné zákazníky: 800 777 780

Mobilní telefon na Vašeho Osobního konzultanta: bude doplněno po podpisu smlouvy

E-mail: vyznamny.zakaznik@vodafone.cz

Klíčové odpovědnosti Osobního konzultanta

- Zabezpečuje odezvy na požadavky ke změnám nastavení služeb (realizace požadované změny), v pracovní dny nejpozději do 24 hodin.
- Zabezpečuje dodávky objednaných zařízení „k rukám" uživatele, v pracovní dny do 48 hodin od předložení objednávky, resp. na adresu pracoviště udanou v objednávce.
- Osobní dohled nad řešením zákaznických požadavků.
- Eviduje postup odstraňování poruch.
- Proaktivně komunikuje se zákazníkem / zajištění pravidelné komunikace při řešení požadavku / komunikace ohledně stavu nahlášené poruchy a postupu jejího odstranění.
- Poskytuje uživateli souhrnné informace o všech poruchách v příslušných obdobích.
- Úzká spolupráce s dohledovým centrem, obchodním oddělením a oddělením podpory prodeje a péče.
- Vysvětlení služeb přes telefon, e-mail nebo vzdálenou správu obrazovky monitoru nebo tváří v tvář pomocí interaktivního videohovoru z pohodlí Vaší kanceláře.
- Řeší případné reklamace.

Vodafone Proprietary classified as C2 - Internal

Přidělení Manažera pro významné zákazníky

Městské části Praha 4 bude přidělen zástupce pro předávání nových informací a možností, prezentací zařízení a řešení vzniklých požadavků.

Klíčové odpovědnosti Manažera pro významné zákazníky

- Zajišťuje pravidelné schůzky pro řešení vzniklých požadavků nebo na základě vzniklých požadavků zákazníků.
- Osobní prezentace, seznamování s novými službami.
- Optimalizuje ve spolupráci se zákazníkem portfolio používaných služeb.
- Doporučuje optimální řešení pro zákazníka.

Vám přidělený Manažer pro významné zákazníky:

- **Jméno:**
- **Telefonní číslo:**
- **E-mail:**

[redacted]

Technická podpora OneNet

Pracovní doba: Po – Pá, 07:00 – 19:00

Linka technické podpory [redacted]

Čím se zabýváme a co děláme?

- Řešíme technické požadavky našich zákazníků
- Bez přepojování
- Technik mluví s technikem

První úroveň technické podpory

- Podpora mobilních služeb
- Základní podpora fixních služeb
- Pohotovost 24/7

Druhá úroveň technické podpory

- Podpora fixních služeb
- Certifikace:
  - CCNA, CCNP, CCIP
  - ACA, ITIL, 70-634 Windows Server 2008
- Pohotovost 24/7

Vodafone prodejny

V České republice je vám nyní k dispozici 128 Vodafone prodejen. V našich prodejnách budete obslouženi profesionálně vyškoleným personálem se znalostí veškerých služeb a telefonů, kteří rádi vyřeší váš požadavek nebo vám jen poradí.

Jak vám doručíme nové SIM a objednané telefony?

Veškerý HW (tedy telefony, tablety, ale i příslušenství) je možné objednat přes samoobsluhu, osobního konzultanta (případně bezplatnou linku) SIM karty je možné objednat přes osobního konzultanta (případně bezplatnou linku).

Nabídka mobilních telefonů

Aktuální seznam standardně nabízených telefonů můžete najít na www.vodafone.cz, případnou ukázku zařídí Vaší organizaci přidělený obchodní zástupce.

Vodafone Czech Republic a.s. se zavazuje, že bude zajišťovat záruční servis prodaného zboží prostřednictvím autorizovaných servisů příslušného výrobce a pro všechny požadované destinace v rámci České republiky. Seznam našich partnerů naleznete na www.vodafone.cz v sekci Telefony a zařízení/ Často kladené otázky (Centrum péče Vodafone).

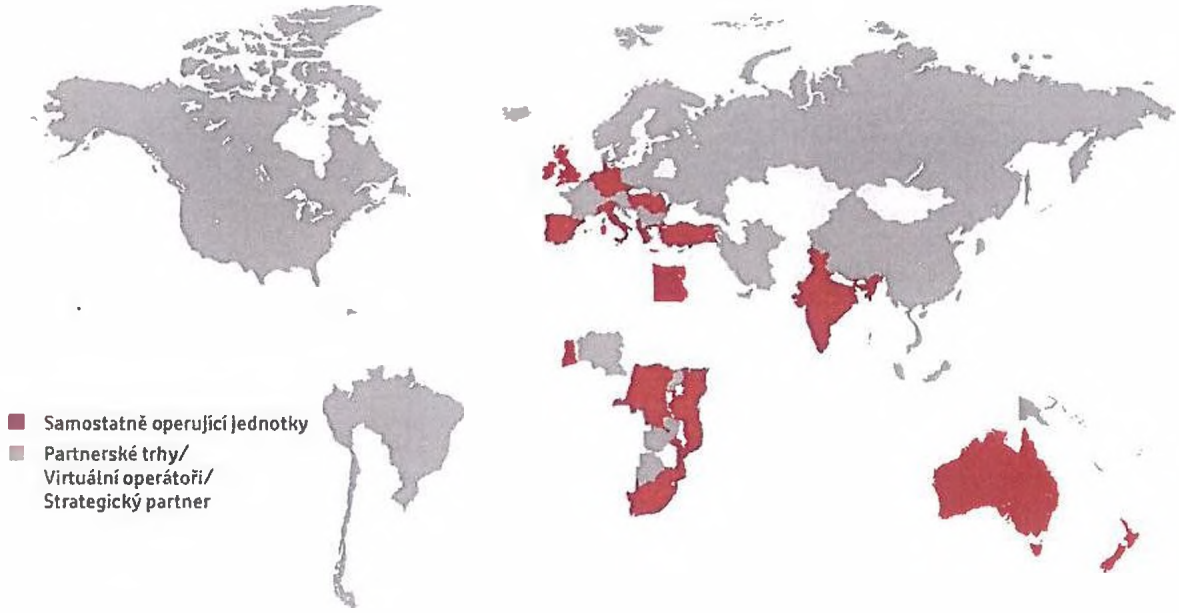
Představení společnosti Vodafone Czech Republic a.s.

Ve světě

Již v roce 1983 získal Vodafone britskou mobilní licenci a v lednu 1985 se v jeho síti uskutečnil první hovor.

Dnes je Vodafone největším globálním telekomunikačním operátorem. Prostřednictvím dceřiných a přidružených společností a majetkových podílů působí **26 samostatně operujících jednotek** a partnerských sítí ve více než 50 zemích po celém světě (v kontinentální Evropě, Spojeném království, Spojených státech, na Dálném východě).

Vodafone poskytuje **kompletní portfolio hlasových, fixních, datových a mobilních** telekomunikačních služeb.



V České republice

Vstoupili jsme na trh 1. března 2000 jako třetí a nejrychleji se rozvíjející mobilní operátor v republice. Komerční provoz nejmodernější GSM sítě jsme zahájili pod značkou Oskar. Zasadili jsme se o radikální změny na českém mobilním komunikačním trhu a cenově zpřístupnili mobilní telefony každému spotřebiteli.

Od 1. června 2005 patříme jako Vodafone Czech Republic a. s. do nadnárodní telekomunikační společnosti. Stali jsme se pevnou součástí největší mobilní sítě na planetě. Českým zákazníkům otevíráme přístup k produktům a službám na světové úrovni. Nabízíme jim výhody plynoucí z kontaktu s globálním trhem a nejlepšími odborníky.

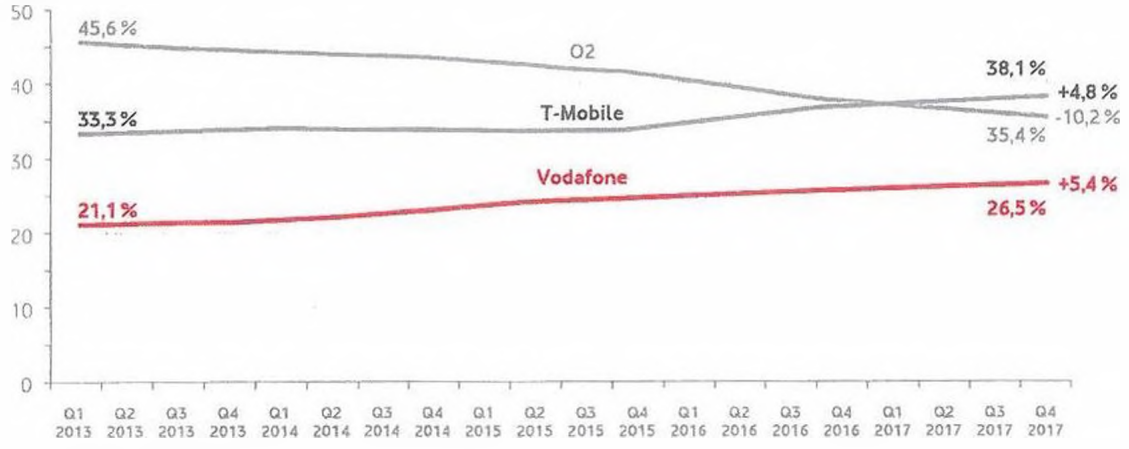
K 31. 1. 2018 jsme v České republice získali 3 780 000 zákazníků.

Vodafone Proprietary classified as C2 - Internal

Vodafone už má 1,42 milionu firemních SIM karet

České firmy již používají více než 1,42 milionu SIM karet od Vodafonu. Dosažení sedmiciferného čísla je výsledkem poskytování inovativních služeb v rámci komplexního telekomunikačního řešení OneNet, které doprovází také dlouhodobý nárůst spokojenosti zákazníků. Vodafone klade důraz na kvalitní péči o své zákazníky a míra jejich spokojenosti se za poslední čtvrtletí výrazně zvýšila.

Náš tržní podíl měřený počtem SIM karet na konci roku 2017 byl 26,5 %.



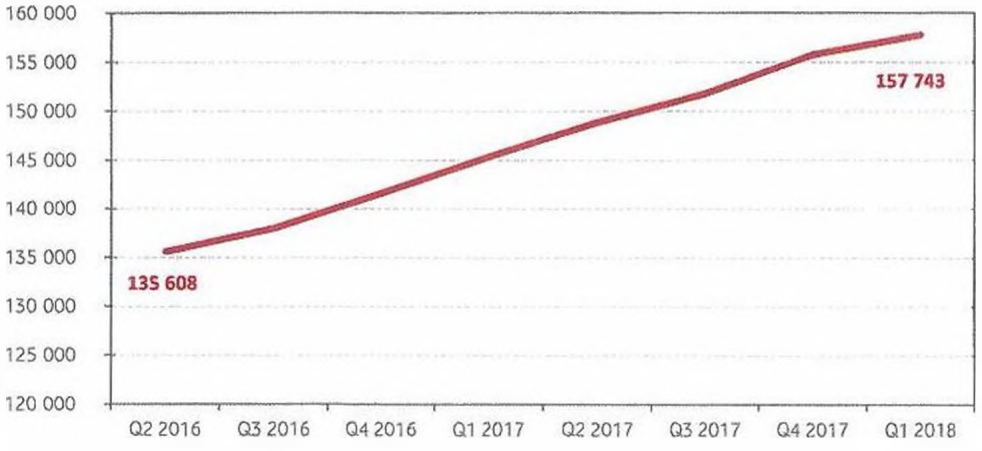
Zdroj: Market Model

Přestože Vodafone vstoupil na trh ve chvíli, kdy už byl tento segment poměrně obsazen, dokázali jsme obsadit **významný podíl, který se neustále snažíme zvyšovat.** Proto se můžete spolehnout, že se Vodafone o každého nového zákazníka postará nadstandardně.

Situace na trhu v segmentu Veřejné správy

Počet zákazníků v segmentu Veřejné správy nám neustále roste. Za posledních pět let vzrostl počet SIM karet u těchto zákazníků na více jak 157 000 SIM karet ke konci března 2018.

Vývoj počtu SIM karet od června 2016 do března 2018



Reference

Níže najdete vyjmenované významné zákazníky Vodafonu ve veřejném sektoru.

Samospráva

- Liberecký kraj
- Ústecký kraj
- Centrální nákup, přísp. organizace Plzeňský kraj
- Magistrát hlavního města Prahy
- Městská část Praha 3
- Městská část Praha 4
- Městská část Praha 6
- Městská část Praha 9
- Městská část Praha 12
- Městská část Praha 21
- Statutární město Brno
- Statutární město Děčín
- Statutární město Frýdek Místek
- Statutární město Jablonec nad Nisou
- Statutární město Liberec
- Statutární město Zlín
- Město Český Krumlov
- Město Kostelec nad Orlicí
- Město Náchod
- Město Nový Bor
- Město Nový Bydžov
- Město Rychnov nad Kněžnou
- Město Tábor
- Nové Město na Moravě

Státní správa

- Ministerstvo kultury
- Ministerstvo práce a sociálních věcí
- Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
- Ministerstvo vnitra - GŘ HZS ČR
- Ministerstvo zdravotnictví
- Ministerstvo zemědělství
- Velvyslanectví Čínské lidové republiky
- Velvyslanectví Nizozemského království
- Velvyslanectví Spojeného království Velké Británie a Severního Irska
- Velvyslanectví Spojených států amerických
- Bytová správa Ministerstva vnitra
- Drážní úřad
- Národní památkový ústav
- Správa Pražského hradu
- Správa uprchlických zařízení ministerstva vnitra
- Úřad pro ochranu osobních údajů

Další subjekty veřejné správy

- Fakultní nemocnice Brno
- Krajská nemocnice Liberec a.s.
- Krajská nemocnice Tomáše Bati
- Nemocnice na Homolce
- České vysoké učení technické
- Karlova univerzita
- Vysoká škola ekonomická v Praze
- Vysoká škola technická a ekonomická v Českých Budějovicích
- Vysoké učení technické v Brně

Vodafone Proprietary classified as C2 - Internal

Závěr nabídky

Společnost Vodafone Czech Republic a.s. v rámci své nabídky předkládá a nabízí nejvýhodnější řešení pro městskou část Praha 4

Děkuji za čas, který jste věnovali naší nabídce. Věřím, že Vaše organizace bude s Vodafone nabídkou spokojena.

V dokumentu bylo použito názvů firem a produktů, které mohou být chráněny patentovými a autorskými právy nebo mohou být registrovanými obchodními značkami podle příslušných ustanovení právního řádu.

Pro případ potřeby ověřit, případně vyjasnit si informace a skutečnosti deklarované v této nabídce, mne můžete kdykoli kontaktovat.

Kontakt

- Manažer pro významné zákazníky: [redacted]
- Telefon: [redacted]
- E-mail: [redacted]