

ORIGINÁL

Nabídka k veřejné zakázce

Služby mobilního operátora

Datum: 26.5.2020

┌ Pro zadavatele
Fyzikální ústav AV ČR, v.v.i.

Obsah

Obsah	2
Seznam tabulek	3
Seznam obrázků	3
1. Krycí list nabídky	4
2. Návrh smlouvy	7
3. Doklady k prokázání splnění kvalifikace	35
3.1 Technická kvalifikace	35
4. Seznam poddodavatelů	37
5. Oceněná tabulka pro kalkulaci nabídkové ceny	38
6. Procesní manuál systému péče o zákazníka	41
6.1 Obchodní zástupce – Account Manager	41
6.2 Linka zákaznické podpory pro firmy a veřejnou správu	41
6.3 Značkové prodejny	42
6.4 Portál www.firemnitelefony.cz	42
6.4.1 Reklamace zakoupeného HW	43
6.5 Samoobslužný portál Moje O2	45
6.6 Podrobný elektronický účet – portál Moje O2, sekce Vyúčtování	47
6.6.1 Podrobný a sumární výpis hovorů	48
6.6.2 Popis programu O2 WinPEU	48
7. Mapa pokrytí České republiky signálem	50
7.1.1 Volání	50
7.1.2 Mobilní internet	51
8. Popis způsobu plnění veřejné zakázky	53
8.1 Splnění požadavků zadavatele	53
8.1.1 Mobilní hlasové telekomunikační služby	53
8.1.2 Mobilní datové telekomunikační služby	54
8.1.3 Provoz mobilních telekomunikačních služeb v zahraničí – mezinárodní hovory z ČR a provoz v roamingu	56
8.1.4 Obecné požadavky na mobilní telekomunikační služby	57

Seznam tabulek

Tabulka 1 – Porovnání podrobného a sumárního výpisu.....	48
Tabulka 2 – Pokrytí jednotlivých typů mobilní sítě	50
Tabulka 3 – Snížení rychlosti datových služeb po vyčerpání objemu dat.....	55

Seznam obrázků

Obrázek 1 – Ukázka portálu www.firemnitelefony.cz	43
Obrázek 2 – On-line reklamace HW prostřednictvím portálu www.firemnitelefony.cz – základní menu	44
Obrázek 3 – Portál Moje O2 – úvodní stránka – Dashboard	45
Obrázek 4 – Moje O2 – Vyúčtování	46
Obrázek 5 – Pokrytí signálem pro volání 2G – GSM	50
Obrázek 6 – Pokrytí signálem pro mobilní internet 2,5G – GPRS / EDGE.....	51
Obrázek 7 – Pokrytí signálem pro mobilní internet 3G – UMTS, HSDPA, HSUPA, HSPA+	51
Obrázek 8 – Pokrytí signálem pro mobilní internet 4G – LTE.....	52

1. Krycí list nabídky

KRYCÍ LIST NABÍDKY

k veřejné zakázce s názvem: „Služby mobilního operátora“

Identifikace dodavatele:

jméno / obchodní firma:	O2 Czech Republic a.s.
adresa místa podnikání / sídla, PSČ, stát:	Za Brumlovkou 266/2, Praha 4 – Michle, PSČ 140 22, Česká republika
IČO:	60193336
Zastoupený:	Petr Krutký, Account Manager, na základě pověření ze dne 8.8.2018 (pověření je na následujících listech)
Zapsaný:	v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322
Kontaktní osoba dodavatele:	Petr Krutký, Account Manager
Email:	petr.krutky@o2.cz
Tel:	+420 606 610 476
Kontakt na reklamace:	*77
Bankovní spojení:	UniCredit Bank
Číslo účtu:	500114004/2700
Malý/střední podnikatel (dle Doporučení EU č. 2003/361/ES):	NE

V Praze dne 26.5.2020

.....
O2 Czech Republic a.s.
Petr Krutký, Account Manager, na základě
pověření ze dne 8.8.2018

POVĚŘENÍ

Společnost O2 Czech Republic a.s. se sídlem Praha 4, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 140 22, IČ 60193336, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, tímto pověřuje

svého zaměstnance pana

Petra Krutkého

os. č. 45814, adresa trvalého pobytu U Cihelny 878/11, 370 06 České Budějovice,
r.č. 830528/1259,

k tomu, aby:

za společnost O2 Czech Republic a.s. jednal ve věci účasti na veřejných zakázkách a v zadávacích řízeních, a to až do částky 20.000.000 Kč (slovy: dvacet milionů korun českých) bez DPH ročně, nebo za celé plnění.

Pan Petr Krutký je oprávněn samostatně činit veškeré právní úkony vůči zadavateli, včetně podpisu dokumentů, žádostí o účast, předběžných nabídek, nabídek, smluv, dodatků smluv se zadavatelem, jakož i veškeré další právní úkony vůči zadavateli a vůči správním orgánům.

Pro vyloučení pochybností se stanoví, že:

- a) toto zmocnění nezahrnuje oprávnění udělit zákazníkovi povolení k „přeprodeji“ služeb společnosti O2 Czech Republic a.s. (např. působit jako MVNO);
- b) toto zmocnění k uzavírání účastnických smluv za společnost O2 Czech Republic a.s. nezahrnuje oprávnění k povolení užívání sítí, kabelodů a dalších síťových zařízení společnosti O2 Czech Republic a.s. ostatním poskytovatelům a operátorům;
- c) toto zmocnění nezahrnuje oprávnění k uzavírání nákupních smluv;
- d) zaměstnanec pověřený podáváním nabídek je oprávněn podepsat doklady v souladu s § 83 odst. 1 písm. d) zákona o zadávání veřejných zakázek, a to včetně smlouvy o smlouvě budoucí, na jejímž základě se druhá smluvní strana zavazuje na výzvu O2 Czech Republic a.s. jakožto oprávněné strany uzavřít smlouvu k realizaci veřejné zakázky; uzavírání jiných subdodavatelských smluv ani smluv o smlouvě budoucí však není součástí tohoto pověření;
- e) zaměstnanec pověřený podáváním nabídek je oprávněn podepsat i smlouvu o sdružení nebo spolupráci pro účely podání společné nabídky podle zákona o veřejných zakázkách.

V Praze dne 8. srpna 2018

O2 Czech Republic a.s.
Představenstvo

.....
Ing. Jindřich Fremuth
předseda představenstva

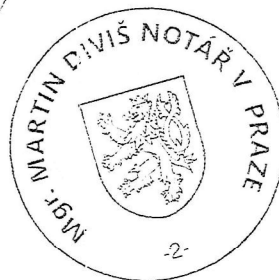
.....
Mgr. Václav Zakouřil
člen představenstva

Běžné číslo ověřovací knihy O - IV - 677 / 2018
Ověřuji, že **Ing. Jindřich Fremuth**, datum narození 11.6.1975, bytem Praha 5, U Vojanky 1309/1A, jehož totožnost byla prokázána platným úředním průkazem, tuto listinu přede mnou vlastnoručně podepsal.

V Praze dne

8. 08. 2018

Ivana JIRUCHOVÁ
notářská tajemnice
pověřená notářem



Běžné číslo ověřovací knihy O - IV - 668 / 2018
Ověřuji, že **Mgr. Václav Zakouřil**, narozen 16. března 1974, bytem Praha 4, Urešova 1384/8, jehož totožnost byla prokázána platným úředním průkazem, tuto listinu přede mnou vlastnoručně podepsal.

V Praze dne

8. 08. 2018

Ivana JIRUCHOVÁ
notářská tajemnice
pověřená notářem



Ověření - vidimace

Ověřuji, že tento opis složený z listů, doslovně souhlasí s listinou z níž byl pořizen, složenou z listů.

V Praze 10. 8. 2018

Mgr. Ivana Čejnková
notářská koncipientka
pověřená notářem
Judr. Martinem Foukalem
140 00 Praha 4, Michelská 12/22
tel.: 241 482 164, www.notarfoukal.cz



2. Návrh smlouvy

Dodavatel níže předkládá návrh Rámcové dohody, který byl vytvořen v souladu se zadávací dokumentací, jejími přílohami, Vysvětlením zadávací dokumentace ze dne 6.5.2020 a Vysvětlením a doplněním zadávací dokumentace ze dne 11.5.2020. Návrh smlouvy má následující strukturu:

Rámcová dohoda o podmínkách poskytování služeb elektronických komunikací

- Příloha č. 1 – Zvláštní ujednání
- Příloha č. 2 – Kontaktní informace
- Příloha č. 3 – Nabídka (bude vložena při podpisu smlouvy)
- Příloha č. 4 – Všeobecné podmínky



číslo Rámcové dohody: O2OP /

RÁMCOVÁ DOHODA

O PODMÍNKÁCH POSKYTOVÁNÍ MOBILNÍCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

uzavřená mezi

Fyzikální ústav AV ČR, v.v.i.

Na Slovance 2
182 21 Praha 8
IČ: 68378271
DIČ: CZ68378271
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném
v , oddíl , vložka
Bankovní spojení:
název banky, č.ú.:

Jejíž jménem jedná:
RNDr. Michael Prouza, Ph.D.
ředitel
(dále jen „Účastník“)

O2 Czech Republic a. s.

Za Brumlovkou 266/2
140 22 Praha 4 - Michle
IČ: 60193336
DIČ: CZ60193336

soudem zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským
soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322
Bankovní spojení:
UniCredit Bank a.s., č.ú.: 500114004 / 2700

zastoupená:
Petr Krutký, na základě pověření ze dne 8.8.2018
Account manager
(dále jen „O2“)

1. Předmět Rámcové dohody

- 1.1 Předmětem této Rámcové dohody (dále též jen „Rámcová dohoda“) je na straně jedné závazek společnosti O2 poskytovat Účastníkovi
 - i) služby elektronických komunikací prostřednictvím mobilních sítí společnosti O2 (dále též jen „Služby“) za zvýhodněných obchodních podmínek, a dále též
 - ii) dodávky mobilních telefonů, příslušenství k mobilním telefonům a dalších produktů společnosti O2 (dále též jen „Zboží“) za zvýhodněných obchodních podmíneka na straně druhé závazek Účastníka řádně a včas platit vyúčtování za Služby a Zboží poskytnuté mu dle této Rámcové dohody po celou dobu účinnosti této Rámcové dohody.
- 1.2 O zřízení jednotlivých Služeb je Účastník oprávněn požádat způsobem stanoveným Všeobecnými podmínkami poskytování služeb vydanými společností O2 Czech Republic a.s., které tvoří přílohu č. 4 této Rámcové dohody (dále též jen „Všeobecné podmínky“). Účastník bere na vědomí, že v případě, že si objedná službu uvedenou v příloze č. 1 této Rámcové dohody přes samoobslužný portál O2, bude mu automaticky služba nastavena dle podmínek této Rámcové dohody.
- 1.3 Tato Rámcová dohoda vychází z výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „**Služby mobilního operátora**“, Ev. číslo zakázky 60050547 dále jen „veřejná zakázka“). O2 prohlašuje, že akceptuje požadavky a podmínky Účastníka uvedené v zadávací dokumentaci veřejné zakázky a v předložené nabídce společnosti O2 na veřejnou zakázku, která tvoří přílohu č. 3 této Rámcové dohody (dále jen „nabídka“). V případě rozporu mezi textem Rámcové dohody a zadávací dokumentace, resp. nabídkou, má přednost text zadávací dokumentace a nabídky.
- 1.4 Zboží bude Účastníkovi dodáváno na základě jeho dílčích objednávek.
- 1.5 Společnost O2 je oprávněna využít služeb pouze těch poddodavatelů a pouze v rozsahu, který uvedla v nabídce. Plnění pomocí jiných poddodavatelů či plnění nad rámec činností uvedených v nabídce je podmíněno předchozím písemným souhlasem Účastníka.



2. Ceny

- 2.1 O2 se zavazuje účtovat Účastníkovi za Služby poskytnuté mu po dobu trvání této Rámcové dohody ceny dle Ceníku základních služeb pro firemní zákazníky a Ceníku volitelných služeb pro firemní zákazníky (dále společně též jen jako „Ceník“) ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby a dle cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě, nebude-li dohodnuto jinak. Účastník prohlašuje, že byl seznámen s Ceníkem ve znění účinném ke dni uzavření této Rámcové dohody. Ceník v aktuálním znění a další aktuální dokumenty jsou Účastníkovi k dispozici na internetových stránkách společnosti O2.
- 2.2 O2 se zavazuje účtovat Účastníkovi za Zboží objednané po dobu trvání této Rámcové dohody ceny dle aktuální nabídky společnosti O2 upravené dle cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě, nebude-li dohodnuto jinak.
- 2.3 Cena sjednaná v Rámcové dohodě je stanovena jako nejvýše přípustná a nesmí být v průběhu plnění předmětu této Rámcové dohody nijak překročena ani jakkoli navyšována (s výjimkou změny sazby DPH provedené změnou relevantních právních předpisů). Cena zde uvedená zahrnuje veškeré náklady a výdaje společnosti O2 v souvislosti s plněním předmětu této Rámcové dohody.
- 2.4 Společnost O2 se zavazuje, že fakturačním obdobím je kalendářní měsíc. V případě zpoždění Účastníka se zaplacením jednotlivých měsíčních faktur není smluvní pokuta a úrok z prodlení je stanoven ve výši stanovené příslušným platným a účinným právním předpisem.
- 2.5 V případě, že Účastník provede neidentifikovanou či nesprávně identifikovanou platbu, považuje se taková platba za řádnou úhradu určitého závazku, pokud Účastník k výzvě společnosti O2 provede bezodkladně opravu identifikace platby.
- 2.6 Cena za plnění dle této Rámcové dohody bude Účastníkem uhrazena měsíčně v české měně na základě daňového dokladu – faktury. Za fakturační období bude považován kalendářní měsíc. Dnem zdanitelného plnění je poslední kalendářní den příslušného měsíce, za který je vyúčtování vyhotovováno. Faktury budou vystavovány dle prokazatelně doloženého provolaného času a aktivovaných služeb, počítaných dle sjednané tarifkace. Splatnost faktur bude 30 dnů ode dne prokazatelného doručení faktury Účastníkovi.
- 2.7 Služby budou hrazeny na základě členěné faktury dle zdrojů financování Účastníka za všechny odebrané služby zasílané 1x měsíčně. Součástí faktury bude podrobný výpis hovorů dle jednotlivých telefonních čísel.
- 2.8 Účastník neposkytuje zálohy. Společnost O2 proto nepodmiňuje zřízení a poskytování služeb zaplacením jakýchkoliv jistot, kaucí, záloh či jiných plateb hrazených dopředu před poskytnutím příslušných služeb.
- 2.9 Daňový doklad – faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Účastník oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět společnosti O2 k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného dokladu. Faktura musí dále obsahovat veškeré požadované náležitosti, jako jsou název a registrační číslo projektu, případně další informace vycházející z metodiky Řídícího orgánu OP VVV.

3. Další účastníci Rámcové dohody

- 3.1 Nepoužije se.

4. Práva a závazky stran dohody

- 4.1 Účastník se zavazuje zmocnit kontaktní osobu, která bude v rozsahu svěřených kompetencí oprávněna jednat se společností O2 a zastupovat Účastníka v záležitostech souvisejících s touto Rámcovou dohodou, Účastnickou smlouvou, a jednotlivými Službami a Zbožím (dále jen „Kontaktní osoba“). Kontaktní osoba bude zmocněna formulářem „Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby“. V případě zániku zmocnění Kontaktní osoby je Účastník povinen bezodkladně o tom společnost O2 písemně informovat a formulářem „Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby“ zmocnit novou Kontaktní osobu. Zmocní-li Účastník více Kontaktních osob, je každá z nich oprávněna jednat za Účastníka v rozsahu svěřených kompetencí samostatně.



- 4.2 Společnost O2 si vyhrazuje právo aktualizovat a měnit přílohu č. 2 této Rámcové dohody. Každou aktualizaci nebo změnu je společnost O2 povinna Účastníkovi oznámit.
- 4.3 Společnost O2 souhlasí se zveřejněním obsahu Rámcové dohody v plném rozsahu, a to zejména v rozsahu identifikačních údajů smluvních stran, ustanovení o předmětu Rámcové dohody, ceny plnění a ostatních obchodních podmínek tak, aby Rámcová dohoda mohla být předmětem poskytnuté informace ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, event. předmětem zveřejnění na základě zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Tento souhlas nesmí být v rozporu s platnými právními předpisy.
- 4.4 Pro vyloučení pochybností strany shodně prohlašují, že Rámcová dohoda není a nebude za žádných okolností považována či interpretována jako smlouva o propojení či přístupu k síti či službám elektronických komunikací ve smyslu § 78 a násl. ZoEK. Účastník bere na vědomí, že dle čl. 4.1.bod 2 Všeobecných podmínek nesmí přenechávat Služby za úplaty nebo jiné protiplnění jiným osobám („přeprdej“) ani přeprdej umožnit nebo se na něm podílet. Zakázáno je rovněž začleňování Služeb O2 do technických řešení určených pro poskytování služeb jiným osobám a vydávání služeb O2 za služby jiného subjektu. V případě porušení povinností Účastníka stanovených čl. 4.1.bod 2 Všeobecných podmínek přecházejí práva i povinnosti Účastníka na koncového uživatele služeb, pokud s tím O2 vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou služby poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. O2 je oprávněna odstoupit od této Rámcové dohody s okamžitou účinností v případě porušení povinností dle tohoto článku Účastníkem.
- 4.5 Společnost O2 i všichni její případní poddodavatelé budou při výkonu finanční kontroly spolupůsobit jako osoba povinná v souladu s § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, v platném znění, (zákon o finanční kontrole). Za tím účelem se společnost O2 podrobí kontrole ze strany Řídicího orgánu Operačního programu Výzkum, Vývoj a Vzdělávání nebo jakémukoliv jinému kontrolnímu či auditnímu orgánu provádějícímu kontrolu využití veřejných prostředků (prostředků poskytnutých z OP VVV), a umožní mu provedení kontroly, včetně přístupu k těm částem nabídek, smluv a souvisejících dokumentů, které podléhají ochraně podle zvláštních právních předpisů (obchodní tajemství, utajované skutečnosti apod.) za předpokladu, že budou splněny požadavky kladené příslušnými právními předpisy. Možnost účinné kontroly musí být zachována minimálně do 31. 12. 2033.
- 4.6 Pokud má společnost O2 v důsledku porušení právních povinností ze strany Účastníka právo na uplatnění jakýchkoliv sankcí či nároků (kupř. směřujících k ukončení platnosti Rámcové dohody), může takové sankce či nároky uplatnit pouze v případě, že Účastník v dodatečně přiměřené lhůtě (nejméně 7 dnů) stanovené písemným upozorněním situaci nenapraví.
- 4.7 Písemnosti se považují za doručené skutečným doručením Účastníkovi.
- 4.8 Jakékoliv zprávy týkající se změn Rámcové dohody, ukončování Rámcové dohody či jiných podstatných smluvních záležitostí budou prováděny pouze písemně a nikoli mobilními prostředky (formou SMS, telefonním hovorem apod.).
- 4.9 Společnost O2 se zavazuje, že jednotlivým uživatelům nebudou zasílány obchodní nabídky. Obchodní nabídky mohou být zasílány jen samotnému Účastníkovi.
- 4.10 Společnost O2 se zavazuje, že údaje o platební morálce Účastníka nebudou předávány třetí osobě, jejímž předmětem činnosti je sdružování takových údajů pro potřeby jejich zakladatelů, členů, společníků nebo osob v obdobném opatření.
- 4.11 Právo provést reklamaci není podmíněno dodáním originálního obalu jakéhokoliv zařízení.
- 4.12 Lhůta pro vyřízení reklamace Účastníka nesmí na straně O2 překročit 30 kalendářní dnů od jejího uplatnění Účastníkem.
- 4.13 V případě, že mobilní hlasové a/nebo datové služby nebudou po dobu trvání Rámcové dohody funkční, a to kdekoli v budově č. p. 828 na pozemku parc. č. st. 1087, v k.ú. a obci Dolní Břežany, na adrese Za Radnicí č. p. 828, Dolní Břežany, a/nebo v budově č. p. 835, na pozemku parc. č. 1095, v k.ú. a obci Dolní Břežany, na adrese Za Radnicí č.p. 835, Dolní Břežany, a/nebo v budově č. p. 836, na pozemku parc. č. 1091, v k.ú. obci Dolní Břežany, na adrese Průmyslová č.p. 836, Dolní Břežany, a/nebo na pozemku č. 399 v k.ú. Dolní Břežany na adrese Průmyslová č.p. 836, Dolní Břežany, je společnost O2 povinna zaplatit Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1.500,-



Kč za každý den a každý jednotlivý případ, kdy kterákoliv z uvedených služeb není funkční/dostupná v kterékoliv z uvedených budov.

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1 Tato Rámcová dohoda se uzavírá na dobu určitou 24 měsíců ode dne nabytí účinnosti této Rámcové dohody. Tato Rámcová dohoda nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv, ne však dříve než 24. 5. 2020. Účastník je oprávněn tuto Rámcovou dohodu vypovědět z jakéhokoliv důvodu, a to bez uplatnění jakýchkoliv sankcí, s výpovědní lhůtou 2 (dva) měsíce od počátku měsíce následujícího po doručení výpovědi. Účastník má právo odstoupit od Rámcové dohody v případě, že výdaje, které by mu na základě Rámcové dohody měly vzniknout, budou ŘO OP VVV, případně jiným kontrolním subjektem, označeny za nezpůsobilé.
- 5.2 Po ukončení účinnosti této Rámcové dohody, budou Účastníkovi všechny Služby a Zboží účtovány v běžných cenách, tj. dle Ceníku bez cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě a dle aktuální nabídky Zboží společnosti O2.
- 5.3 Podmínky poskytování Služeb neupravené touto Rámcovou dohodou se řídí Účastnickou smlouvou, Všeobecnými podmínkami a Ceníkem, ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby. Podmínky obsažené ve Všeobecných podmínkách, které jsou pro Účastníka méně výhodné než podmínky v této Rámcové dohodě, nebo sankční ustanovení nebo jakékoliv postihy vůči Účastníkovi uvedené ve Všeobecných podmínkách nad rámec této Rámcové dohody se na Účastníka při plnění této Rámcové dohody nevztahují. Pokud budou ustanovení Rámcové dohody a Všeobecných podmínek podobná, avšak z jejich vzájemné existence bude vyplývat jakákoli nejasnost co do rozsahu práv a povinností smluvních stran, použije se výlučně ustanovení této Rámcové dohody. Tímto ustanovením nejsou vyloučena a žádným způsobem omezena oprávnění Účastníka uvedená v zadávací dokumentaci k veřejné zakázce. Má-li společnost O2 dle Všeobecných podmínek právo měnit jednostranně některé smluvní podmínky, musí tuto změnu oznámit Účastníkovi alespoň 14 dnů předem; žádná změna smluvních podmínek nesmí znamenat rozpor s technickou specifikací a obchodními a platebními podmínkami uvedenými v zadávací dokumentaci veřejné zakázky.
- 5.4 Tato Rámcová dohoda se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a dalšími relevantními právními předpisy České republiky. Tato Rámcová dohoda je v souladu s českým právem a příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník s tím, že všechny případné spory budou řešeny v souladu s právním řádem České republiky. Rozhodčí řízení je vyloučeno. K řešení sporů z této Rámcové dohody je příslušný Český telekomunikační úřad, a to včetně námitek proti vyřízení reklamace. V případě pochybností o místní příslušnosti si strany sjednaly místní příslušnost odboru Českého telekomunikačního úřadu pro oblast dle sídla společnosti O2.
- 5.5 Tato Rámcová dohoda může být měněna a doplňována pouze písemně. Práva vzniklá z této Rámcové dohody nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 5.6 Tato Rámcová dohoda obsahuje úplné ujednání o předmětu Rámcové dohody a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Rámcové dohody. Žádný projev stran učiněný při jednání o této Rámcové dohodě ani projev učiněný po uzavření této Rámcové dohody nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Rámcové dohody a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
- 5.7 Strany výslovně vylučují, aby nad rámec ustanovení této Rámcové dohody byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Rámcové dohody, ledaže je v Rámcové dohodě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe
- 5.8 Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této Rámcové dohody věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Rámcové dohody. Kromě ujištění, která si strany poskytly v této Rámcové dohodě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této Rámcové dohodě. Výjimkou budou případy, kdy daná strana úmyslně uvedla druhou stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této Rámcové dohody.



- 5.9 Strany výslovně potvrzují, že podmínky této Rámcové dohody jsou výsledkem jejich jednání a každá ze stran měla příležitost o obsahu Rámcové dohody vyjednávat a ovlivnit tak smluvní podmínky. Pro vyloučení pochybností smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku na tuto Rámcovou dohodu.
- 5.10 Tato Rámcová dohoda je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom. Změny, dodatky a doplnění této Rámcové dohody mohou být prováděny pouze písemnými, pořadově číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran; tímto není dotčeno ustanovení čl. 4.2 této Rámcové dohody. Změny Všeobecných podmínek a Ceníku se řídí Všeobecnými podmínkami. Český text této Rámcové dohody je závazný.
- 5.11 Tato Rámcová dohoda a její přílohy představují úplnou dohodu smluvních stran týkající se předmětu této Rámcové dohody a ke dni nabytí účinnosti této Rámcové dohody plně nahrazují Rámcovou dohodu č. 743410 uzavřenou mezi společností O2 a Účastníkem dne 23.05.2018
- 5.12 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Rámcovou dohodu přečetly a na výraz souhlasu s jejím obsahem připojují níže svůj podpis. Účastník tímto prohlašuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami.

Přílohy:

- č. 1 – Zvláštní ujednání
- č. 2 – Kontaktní informace
- č. 3 – Nabídka (tvoří samostatně uloženou přílohu smlouvy)
- č. 4 – Všeobecné podmínky

V _____, dne

Fyzikální ústav AV ČR, v.v.i.
RNDr. Michael Prouza, Ph.D.
ředitel

V Praze, dne

O2 Czech Republic a.s.
Petr Krutký
Account manager
na základě pověření ze dne 8.8.2018



Název položky	Jednotek za 1 měsíc	Jednotka	Jednotková cena v Kč bez DPH	Celkem v Kč bez DPH za 24 měsíců
Zřizovací poplatek - základní hlasová SIM karta	340	ks	0,00	0,00
Měsíční paušální poplatek - SIM karta - Tarif 1 "účtovany"	280	ks	1,00	6 720,00
Měsíční paušální poplatek - SIM karta - Tarif 2 "SMS účtovany"	10	ks	1,00	240,00
Měsíční paušální poplatek - SIM karta - Tarif 3 "neomezeny"	50	ks	210,00	252 000,00
Měsíční paušální poplatek - Virtuální privátní síť	340	ks	0,00	0,00
Poplatek za provoz - Tarif 1 - Hovorné do pevných i mobilních sítí v ČR	21 000	min	0,60	302 400,00
Poplatek za provoz - Tarif 1; 2; - SMS do mobilních sítí v ČR	6 600	ks	0,60	95 040,00
Poplatek za provoz - Tarif 2 - SMS do domácí mobilní sítě	1 000	ks	0,30	7 200,00
Poplatek za provoz - Tarif 1 i 3 - MMS do mobilních sítí v ČR	63	ks	4,00	6 048,00
Zřizovací poplatek - Mobilní datová služba	230	ks	0,00	0,00
Měsíční paušální poplatek - Mobilní datová služba - FUP 1,5 GB	100	ks	95,00	228 000,00
Měsíční paušální poplatek - Mobilní datová služba - FUP 3 GB	60	ks	140,00	201 600,00
Měsíční paušální poplatek - Mobilní datová služba - FUP 10 GB	40	ks	195,00	187 200,00
Měsíční paušální poplatek - Mobilní datová služba - FUP 20 GB	10	ks	390,00	93 600,00
Měsíční paušální poplatek - Mobilní datová služba - FUP neomezené GB	20	ks	789,00	378 720,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Státy EU	1 000	min	1,00	24 000,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Švýcarsko	40	min	2,80	2 688,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - USA	125	min	7,00	21 000,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Jižní Korea	10	min	7,00	1 680,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Izrael	5	min	7,00	840,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Kanada	5	min	7,00	840,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Turecko	1	min	2,80	67,20
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Japonsko	5	min	7,00	840,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Rusko	40	min	2,80	2 688,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Čína	105	min	7,00	17 640,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Norsko	1	min	2,80	67,20
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Státy EU	1600	ks	0,60	23 040,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Švýcarsko	65	ks	10,00	15 600,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - USA	85	ks	10,00	20 400,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Jižní Korea	15	ks	18,00	6 480,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Izrael	5	ks	18,00	2 160,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Kanada	5	ks	18,00	2 160,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Turecko	20	ks	18,00	8 640,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Japonsko	20	ks	18,00	8 640,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Rusko	20	ks	18,00	8 640,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Čína	20	ks	18,00	8 640,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Norsko	5	ks	10,00	1 200,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Státy EU	420	ks	0,60	6 048,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Švýcarsko	1	ks	10,00	240,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - USA	1	ks	10,00	240,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Jižní Korea	1	ks	10,00	240,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Izrael	1	ks	10,00	240,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Kanada	1	ks	10,00	240,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Turecko	1	ks	10,00	240,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Japonsko	1	ks	10,00	240,00



Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Rusko	1	ks	10,00	240,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Čína	1	ks	10,00	240,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Norsko	1	ks	10,00	240,00

Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Státy EU	5	ks	5,37	644,40
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Švýcarsko	1	ks	7,93	190,32
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - USA	5	ks	7,93	951,60
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Jižní Korea	1	ks	7,93	190,32
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Izrael	1	ks	7,93	190,32
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Kanada	1	ks	7,93	190,32
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Turecko	1	ks	7,93	190,32
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Japonsko	1	ks	7,93	190,32
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Rusko	1	ks	7,93	190,32
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Čína	1	ks	7,93	190,32
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Norsko	1	ks	7,93	190,32

Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Státy EU	1 250	MB	0,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Švýcarsko	20	MB	30,00	14 400,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - USA	1 700	MB	1,00	40 800,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Jižní Korea	1	MB	30,00	720,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Izrael	1	MB	30,00	720,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Kanada	1	MB	30,00	720,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Turecko	1	MB	30,00	720,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Japonsko	1	MB	30,00	720,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Rusko	1	MB	30,00	720,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Čína	1	MB	30,00	720,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Norsko	1	MB	30,00	720,00

Poplatek za provoz - Příchozí roamingový hovor - Státy EU	750	ks	0,00	0,00
Poplatek za provoz - Příchozí roamingový hovor - Švýcarsko	45	ks	6,00	6 480,00
Poplatek za provoz - Příchozí roamingový hovor - USA	65	ks	6,00	9 360,00
Poplatek za provoz - Příchozí roamingový hovor - Jižní Korea	10	ks	12,00	2 880,00
Poplatek za provoz - Příchozí roamingový hovor - Izrael	5	ks	12,00	1 440,00
Poplatek za provoz - Příchozí roamingový hovor - Kanada	1	ks	12,00	288,00
Poplatek za provoz - Příchozí roamingový hovor - Turecko	6	ks	12,00	1 728,00
Poplatek za provoz - Příchozí roamingový hovor - Japonsko	10	ks	12,00	2 880,00
Poplatek za provoz - Příchozí roamingový hovor - Rusko	8	ks	12,00	2 304,00
Poplatek za provoz - Příchozí roamingový hovor - Čína	15	ks	12,00	4 320,00
Poplatek za provoz - Příchozí roamingový hovor - Norsko	1	ks	6,00	144,00

Celková nabídková cena veřejné zakázky v Kč bez DPH	2 041 259,28
DPH	21%
DPH	428 664,45
Celková nabídková cena veřejné zakázky v Kč včetně DPH	2 469 923,73



Kontaktní informace

Centrum péče o korporátní zákazníky společnosti O2

Pro zefektivnění komunikace mezi Vámi a spol. O2 v oblasti telefonního kontaktu a administrativních úkonů je Vám v rámci nadstandardní péče k dispozici specialista Centra péče o korporátní zákazníky.

Základní údaje o Centru péče o korporátní zákazníky pro účastníka Rámcové dohody:

Centrum je určeno pouze pro Kontaktní osoby (viz formulář Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby)

Identifikační číslo účastníka: obdržíte poštovní zásilkou

- telefonní čísla pro přístup na Centrum péče o korporátní zákazníky:
 - *77 použijte pro volání z mobilního telefonu na území ČR
 - 800 111 777 použijte pro volání z pevné sítě na území ČR
 - + 420 720 720 777 použijte pro volání mimo území ČR (*účtované volání*)
- faxové číslo pro zasílání písemných materiálů: +420 271 461 750
- e-mail: korporace@o2.cz
- firemní stránky: www.o2.cz
- případné autorizované dealery Vám sdělí na lince *77



Příloha č. 3

Nabídka
(tvoří samostatně uloženou přílohu smlouvy)



Příloha č. 4

Všeobecné podmínky

Smluvní podmínky

Všeobecné podmínky poskytování služeb

Účinné od 1. 4. 2020

<u>Služby elektronických komunikací</u>	2
<u>Další služby podle těchto VP</u>	3
<u>Jak se uzavírá smlouva</u>	3
<u>Povinnosti při užívání služeb</u>	5
<u>Placení vyúčtování</u>	6
<u>Postup při neplacení</u>	7
<u>Zpracování osobních údajů</u>	8
<u>Poruchy a reklamace</u>	8
<u>Omezení nebo přerušení poskytování služeb</u>	9
<u>Změny</u>	9
<u>Ukončení ze strany účastníka</u>	10
<u>Ukončení ze strany O2</u>	11
<u>Odpovědnost za škodu a náhrada škody</u>	12
<u>Platby přes O2</u>	12
<u>Závěrečná ustanovení</u>	15

Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smluvních podmínek O2. Řídí se jimi smluvní vztahy vzniklé nebo změněné ode dne jejich účinnosti.

O2 Czech Republic a.s.,

IČ 60193336, DIČ CZ60193336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322

Vážení zákazníci, prosíme, přečtěte si pozorně následující pravidla, která se uplatní na váš smluvní vztah s O2. V textu podmínek vám vykáme nebo vás označujeme slovem „účastník“. Nás označujeme jako O2 nebo o sobě mluvíme v první osobě jako „my“.

1. Služby elektronických komunikací

1.1. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací s O2

Uzavřením smlouvy získáváte jako účastník možnost v České republice čerpat sjednanou základní službu elektronických komunikací. Skutečné čerpání služeb je na vás, službou je již samotné připojení k veřejné komunikační síti. Některé služby jsou poskytovány v pevném místě, jiné zase prostřednictvím mobilních sítí.

1.2. Co se rozumí základní službou a jejím zřízením

Základní služby vymezuje aktuální ceník (např. služby hlasové, datové, IPTV televize...). Pokud v těchto všeobecných podmínkách („VP“) mluvíme o zřízení služby, pak se tím myslí zřízení možnosti čerpat službu prostřednictvím konkrétního technologického bodu či bodů. Služba je zpoplatněna tarifem podle ceníku. Tarif zpravidla obsahuje měsíční paušální poplatek.

1.3. Služby v pevném místě

Službu lze čerpat pouze na konkrétní adrese. K poskytování služby je nutné mít zřízený funkční pevný technologický koncový bod („zásuvku“) a volnou kapacitu pevné sítě. Po uzavření smlouvy zajistíme podrobné technické šetření. Uzavřením smlouvy potvrzujete, že jste oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor či nemovitosti, kde má být služba zřízena. Službu zřídíme do 20 pracovních dní od uzavření smluvního vztahu na poskytování této služby. O2 má právo podle svých technických možností zajistit službu i prostřednictvím mobilní sítě; podrobnosti stanoví ceník. Pokud koncový bod není, nebo síť neumožňuje kvalitní poskytnutí služby, má O2 právo vypovědět poskytování služby. O2 na žádost zprostředkuje dotaz na možnost vybudovat vedení na vaše náklady.

1.4. Služby mobilní

Služba není zřizována na konkrétní místo. Lze ji používat všude tam, kde je dostupný signál sítě. Technologickým bodem, který umožňuje čerpání služeb, je zde SIM karta, kterou lze užívat v různých zařízeních. SIM karta je ve vlastnictví O2. Je zakázáno do ní zasahovat a umísťovat ji do automatizovaných či propojovacích zařízení nebo zařízení pro komunikaci mezi stroji, ledaže je výslovně dohodnuta zvláštní služba určená k těmto účelům.

Funkci SIM karty může plnit i tzv. eSIM (soubor dat identifikujících službu v síti O2). eSIM lze používat jen v zařízeních podporujících tuto funkci v síti O2. Jejich seznam na www.o2.cz průběžně aktualizujeme. Pro první přihlášení eSIM k síti je nutná její instalace na vaše zařízení. O2 vám poskytne přístupové údaje ke vzdálenému úložišti, odkud lze eSIM nainstalovat. Proto musí být zařízení připojené k internetu. Přístupové údaje jste povinni chránit stejně jako PIN. eSIM i související data a aplikace (applety) jsou ve vlastnictví O2. O2 je oprávněna je za účelem poskytování služeb využívat a upravovat i bez předchozího upozornění. Hovoří-li smluvní podmínky o vrácení SIM karty, v případě eSIM doručíte O2 své oznámení o vrácení konkrétně určené eSIM. Pokud Vám O2 vydala přístupové údaje na fyzickém nosiči, je třeba vrátit i jej. Na eSIM se vztahují stejná pravidla a ceny souvisejících služeb jako na SIM kartu, není-li výslovně uvedeno jinak.

Oblasti s pravděpodobným výskytem radiového signálu jsou vyznačeny na mapě pokrytí dostupné na www.o2.cz. Pokrytí se může v čase měnit působením fyzikálních vlivů nebo charakterem použitých technologií. Vliv mají i stavební konstrukce a použité materiály v budovách a řada vnějších aspektů, které O2 nemůže objektivně ovlivnit. Službu zřídíme do 5 pracovních dní od uzavření smluvního vztahu na poskytování této služby.

1.5. Smluvní dokumentace

Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací tvoří tyto dokumenty: smluvní formulář, tyto VP a v rozsahu sjednaných služeb i ceník (vše dohromady tvoří „smluvní podmínky“). Každá část smluvních podmínek upravuje určitou oblast. Smluvní formulář zachycuje nastavení vaší konkrétní služby. VP obsahují práva a povinnosti týkající se všech služeb. Ceník obsahuje popis vlastností každé služby a případně zvláštní pravidla pro danou službu odlišná od těchto VP. V ceníku najdete ceny za jednotlivé služby a podmínky, za nichž se tyto ceny uplatní. V případě rozporů se přednostně uplatní ujednání ve smluvním formuláři, poté v ceníku a nakonec ve VP. Smluvní podmínky nelze měnit na základě faktických úkonů nebo praxe stran. VP a ceník jsou veřejné a najdete je na internetových stránkách a v O2 prodejnách; jejich prostřednictvím O2 plní informační povinnosti stanovené zákonem (např. předšmluvní informace).

1.6. Moje O2

Přehled o zřízených službách, jejich nastavení a vyúčtování najdete v aplikaci Moje O2, do níž vám zřídíme přístup. Moje O2 funguje taky jako vaše nepřetržitě přístupná schránka, do které vám můžeme v elektronické podobě doručovat i dodatky, oznámení nebo zásilky. Proto do Moje O2 přistupujte alespoň jednou týdně. Přístupové údaje prosím chraňte před zneužitím a nepřístupujte je jiným osobám. V Moje O2 si můžete měnit nastavení služeb, objednávat nové a zadávat další požadavky. Moje O2 je intuitivní a napoví vám, co všechno umí. Moje O2 však není určeno k dlouhodobé archivaci doručovaných dokumentů. Funkce Moje O2 může plnit i jiná aplikace, do níž vám poskytneme přístup.

2. Další služby podle těchto VP

2.1. Kdy se tyto VP rovněž použijí

I pokud se nejedná o základní služby elektronických komunikací, mohou se vztahy řídit těmito VP, když ve smlouvě na tyto VP výslovně odkážeme.

2.2. Volitelné služby

Vedle sjednaných základních služeb můžete čerpat z aktuální nabídky volitelných služeb, jejichž přehled, ceny i podmínky objednání a čerpání pro vás pravidelně aktualizujeme ve zvláštním ceníku volitelných služeb. Tam spadá například nabídka servisních a operátorských služeb nebo možnost čerpat roamingové služby v rámci Evropské unie trvale od jiného poskytovatele, který má s O2 uzavřenu příslušnou smlouvu. Máme jich ale mnohem víc. Možnost a podmínky čerpání volitelných služeb sjednáváte současně se smlouvou na základní službu, přičemž nabídka konkrétních volitelných služeb je vždy uvedena ve zvláštním ceníku s omezenou platností na 1 měsíc. Platnost může být prodloužena, a to opakovaně. Možnost čerpání a nastavení volitelných služeb si můžete kontrolovat a měnit v aplikaci Moje O2.

2.3. Zadávání příkazů k platbám přes O2

Podrobnější pravidla pro zadávání příkazů k platbám přes O2 jsou ve zvláštní části těchto VP a představují smlouvu o platebních transakcích, kterou uzavíráte současně se smlouvou na základní službu. Nastavení a provádění transakcí si můžete kontrolovat a měnit v aplikaci Moje O2.

2.4. Další služby

Vedle základních služeb elektronických komunikací, volitelných služeb a plateb přes O2 můžete od O2 čerpat další služby (např. pronájem koncových zařízení či nákup na splátky aj.), pokud takové služby aktuálně nabízíme. Nebude-li sjednáno jinak, z ceníku a VP se na tyto další služby použije ta úprava, která je pro poskytování dalších služeb potřebná (zejména placení vyúčtování nebo ukončení smluvního vztahu).

2.5. Co tyto VP neupravují

Tyto VP se nevztahují na mobilní předplacené služby, na veřejné telefonní automaty ani prodej a opravy zboží. Nejsou ani určeny pro jiné poskytovatele služeb v síti O2 (MVNO). Služby podle těchto VP nelze užívat k propojování sítí; k tomu slouží velkoobchodní smlouvy.

3. Jak se uzavírá smlouva

3.1. Osobně / telefonicky / přes e-shop

Smlouvu můžete uzavřít či změnit osobně za přítomnosti obou stran, telefonicky nebo přes e-shop. Zřízení další služby nebo změna stávající představují změnu smlouvy.

3.2. Identifikační údaje

Vždycky potřebujeme znát identifikační údaje osoby, se kterou budeme uzavírat smlouvu: jméno, příjmení (spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby), obchodní firmu nebo název (právnícké osoby), e-mail (pro ověření registrace), kontaktní telefonní číslo, rodné číslo, IČO, DIČ (je-li přiděleno), stejné údaje o zástupci, a případně další skutečnosti vyžadované smluvním formulářem. Údaje vyplňuje náš pracovník nebo obchodní zástupce podle údajů uváděných účastníkem nebo jeho zástupcem. Nebo je uvádí účastník či jeho zástupce sám na webové stránce (e-shopu). Smlouva uzavřená rodičem ve prospěch dítěte zavazuje rodiče. Rodič se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté služby.

3.3. Pravdivé, správné a aktuální údaje

Při uzavírání nebo změně smlouvy, i kdykoli později na naši žádost, jste povinen uvést pravdivé a úplné údaje o tom, kdo o čerpání služeb žádá. Nesmíte se vydávat za jinou osobu. V případě změny údajů jste povinen tyto údaje aktualizovat a neprodleně nás informovat.

3.4. Prověření důvěryhodnosti

Po sdělení údajů si prověříme, zda nám tatáž osoba již někdy nedlužila nebo není vedena v negativních registrech (SOLUS). Prověření v negativních registrech (SOLUS) můžete odmítnout, ale v takovém případě máme právo na složení finanční jistoty (depozitu). Můžeme vyžadovat složení jistoty i v jiných odůvodněných případech, zejména pokud by mohlo být ztíženo vymáhání případných pohledávek. Jistotu neúročíme a máme právo ji jednostranně použít ke splnění jakýchkoli dluhů po splatnosti, které má účastník vůči nám. Není-li sjednáno jinak, jistotu vracíme účastníkovi podle jeho pokynů po skončení smlouvy a splnění všech jeho dluhů vůči nám.

3.5. V O2 prodejně nebo u obchodního zástupce

Smluvní formulář podepíšete buď podpisem v listinné podobě, nebo vlastnoručním digitálním podpisem do elektronického souboru za pomoci digitálního pera a snímací podložky. Svou totožnost prokážete úředním dokladem totožnosti. O2 je oprávněna ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat pro potřeby O2, zejména pro prokazování existence smlouvy či požadavků na zřízení či změnu služby a pro prokazování pravosti podpisu. O2 může rozšířit možnosti podpisu či souhlasu o jiné průkazné a zaznamenatelné způsoby.

3.6. Zvláštní postup pro fyzické osoby mimo prodejnu

Od smlouvy uzavřené s fyzickou osobou mimo prodejnu (na ulici, u spotřebitele doma) má účastník právo odstoupit do 14 dní od okamžiku, kdy jsou mu doručeny informace vyžadované zákonem, včetně poučení o odstoupení a vzorového formuláře na odstoupení. Doručujeme je do Moje O2 nebo jiným způsobem pro zaslání vyúčtování.

Odstoupit lze i od změny smlouvy. Služby lze čerpat, jakmile je to technicky možné, a účastník se zavazuje uhradit poměrnou část ceny za možnost služby čerpat, i pokud se následně rozhodne odstoupit

3.7. Zvláštní postup při sjednání na dálku (Moje O2/e-shop/telefonicky)

Zde je podpis nahrazen jinými prostředky. O2 si vyhrazuje právo archivovat telefonickou nahrávku i všechny logy z Moje O2 nebo e-shopu. O2 může v takovém případě nechat doručit smluvní formulář na adresu účastníka do vlastních rukou prostřednictvím držitele poštovní licence. Ten při dodržení pravidel poštovního tajemství ověří totožnost podle rodného čísla na doručence, které O2 uvede na základě předchozí komunikace. O2 může též ověřit totožnost prostřednictvím kurýra, který má právo pořídit pro O2 kopie dokladů. I zde má účastník - fyzická osoba právo odstoupit stejně jako v čl. 3.6 výše.

3.8. Kdy O2 smlouvu neuzavře

O2 smlouvu neuzavře, když osoba mající zájem o uzavření, případně její zástupce:

1. úmyslně uvede nesprávné osobní nebo identifikační údaje, nebo
2. uvede neúplné osobní či identifikační údaje nebo nedodá doklady prokazující správnost údajů, nebo
3. neplnila nebo neplní své relevantní závazky vůči O2 nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky vůči O2 nebude plnit, nebo
4. nesložil u O2 požadované zálohy či jistoty, nebo
5. vstoupila do likvidace, byla u ní zavedena nucená správa, probíhá u ní insolvenční řízení, byl zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, porušila povinnosti podle § 122 odst. 2 insolvenčního zákona během soudem prohlášeného moratoria nebo byl u ní zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku, nebo
6. odmítne zřízení služby podle smluvních nebo technických podmínek definovaných O2, odkáže na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují smluvním podmínkám, nebo smluvní podmínky přijme s výhradou, dodatkem či odchylkou nebo podmínky zrekapituluje jinými slovy.

Pokud k uzavření smlouvy dojde a dodatečně vyjde najevo některá ze skutečností uvedených výše, má O2 právo poskytování služeb přerušit a případně smlouvu vypovědět.

Stejně O2 postupuje i při změně smlouvy.

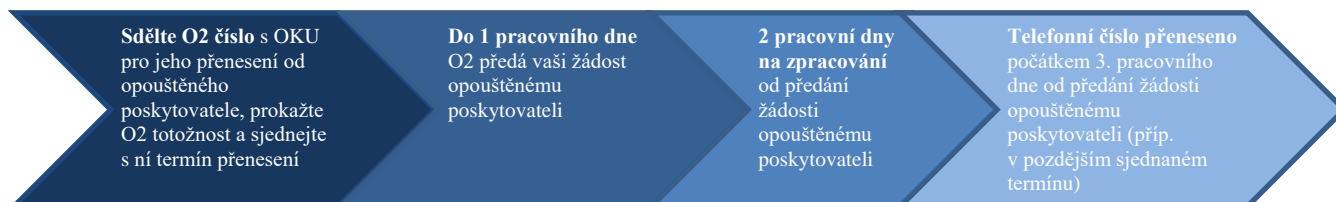
Pokud vznikne během smluvního vztahu podezření na některý z výše uvedených důvodů, může O2 vyzvat účastníka, aby doložil své identifikační údaje, poskytl podklady k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky, složil přiměřenou jistotu nebo se dostavil na výzvu O2 osobně k projednání věci. Nevyhoví-li účastník či jeho zástupce výzvě, má O2 právo poskytování služeb přerušit. O2 je zároveň oprávněna prověřit si důvěryhodnost i vlastními prostředky.

3.9. Přenesení telefonního čísla k O2

Současně s uzavřením smlouvy na základní službu (nebo později, pokud se na tom dohodneme) si k O2 můžete přenést své telefonní číslo od jiného, opouštěného poskytovatele:

- Od 1. 4. 2020 stačí, když nám sdělíte přenášené telefonní číslo i ověřovací kód účastníka („OKU“) pro jeho přenesení, který máte k dispozici od opouštěného poskytovatele, a sjednáte s námi termín přenesení. Můžeme přitom požadovat ověření Vaší totožnosti obdobně dle odst. 3.2 a 3.3. Do následujícího pracovního dne předáme vaši žádost opouštěnému poskytovateli. K přenesení dojde počátkem 3. pracovního dne po předání žádosti nebo pozdější pracovní den dle termínu přenesení, který jste s námi sjednali, a to za podmínky, že u vás existuje technologický bod pro poskytování služby (tj. je zřízena přípojka O2 či jste převzali a aktivovali SIM kartu).

Jak přenést telefonní číslo k O2?



- Místo toho můžete nadále použít Číslo Výpovědi Opouštěného Poskytovatele („ČVOP“). Tento postup doporučujeme zejm. při přenášení velkého počtu čísel. V tom případě podejte výpověď smlouvy o službě opouštěnému poskytovateli z důvodu přenesení telefonního čísla. Při uzavírání smlouvy s O2 (či později v termínu dohodnutém s O2) pak uveďte platné ČVOP. Pokud opouštěný poskytovatel ČVOP nevytváří, je třeba jiným způsobem doložit, že máte právo nakládat s číslem u opouštěného poskytovatele a kdy nejdříve může k přenesení čísla dojít. Objednávku na přenesení čísla předáme opouštěnému poskytovateli do následujícího pracovního dne poté, co s námi uzavřete smlouvu a sdělíte nám ČVOP. K přenesení dojde počátkem 3. pracovního dne po předání objednávky nebo pozdější pracovní den, který jste s námi sjednali.

Pokud nám sdělíte OKU nebo ČVOP později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na přenášeném čísle. Nejpozději nám OKU nebo ČVOP sdělte předposlední pracovní den před skončením smlouvy s opouštěným poskytovatelem, jinak nelze garantovat přenesení čísla.

Službu zřídíme:

1. v mobilní síti na nové SIM kartě, kterou od O2 obdržíte, nebo
2. v pevné síti na přípojce, která musí být aktivní k požadovanému datu přenesení čísla a O2 k ní má sjednaný přístup s provozovatelem sítě.

V den přenesení čísla může být až na 6 hodin přerušeno poskytování služeb, včetně volání na tísňové linky.

Číslo nelze k O2 přenést, pokud:

1. nám nesdělíte všechny údaje potřebné pro přenesení, uvedené výše (zejm. platný OKU nebo ČVOP), či nevyhovíte žádosti o ověření vaší totožnosti nebo
2. trvá starší objednávka na přenesení téhož čísla či žádost účastníka o jeho přenesení nebo
3. na číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti nebo
4. pokud existují technické překážky bránící přenesení čísla.

3.10. Veřejný registr smluv:

Náleží-li účastník k subjektům podle § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zavazuje se v souladu se zákonem uveřejnit smlouvu s O2 v registru smluv.

4. Povinnosti při užívání služeb

4.1. Uzavřením smlouvy se jako účastník zavazujete dodržovat smluvní podmínky jako celek. Existují ale **základní povinnosti**, které jsou v průběhu smluvního vztahu obzvlášť důležité:

1. Jste povinen řádně a včas platit vystavená vyúčtování za služby.
2. Nesmíte přenechávat služby za úplaty nebo jiné protiplnění jiným osobám („pře prodej“) ani pře prodej umožnit nebo se na něm podílet. Zakázáno je rovněž začleňování služeb O2 do technických řešení určených pro poskytování služeb jiným osobám a vydávání služeb O2 za služby jiného subjektu.
3. Nesmíte negativně ovlivňovat provoz sítě a kvalitu služeb poskytovaných ostatním účastníkům, například používáním SIM karty v GSM nebo SMS bránách nebo v zařízeních určených primárně ke sdílení služby nebo propojováním hovorů mezi sítěmi. Nesmíte zasahovat do sítě, síťových zařízení ani koncového (technologického) bodu.
4. Nesmíte uměle nebo automaticky generovat hovory nebo zprávy hromadným způsobem.
5. Výhody i služby jsou určeny pouze vám. Proto je nesmíte sdílet k získání finančního prospěchu.
6. Zavazujete se užívat služby a výhody v rozsahu nepřesahujícím maximální předpokládatelné chování jednoho člověka. Za takovou hranici se považuje 10.000 minut/SMS za měsíc.
7. Mobilní roaming s regulovanými cenami se zavazujete užívat v takové míře, aby úhrada za služby spotřebované v zóně EU (odchozí volání, odchozí SMS, data, odchozí MMS) nepřevážila v rámci vaší celkové úhrady za služby. Rozhodné je vždy období 4 měsíce zpětně. U služby účtované společným paušálem pro ČR a zónu EU se počítá poměrná část paušálu za každý den, kdy je uskutečněno spojení v rámci zóny EU zahrnuté v paušálu. V ostatních případech se započítávají ceny jednotek spotřebovaných v zóně EU.

Při porušení těchto povinností je O2 oprávněna vám přerušit poskytování služeb. V případě neplacení vás O2 vyzve a dá vám nejméně 7 dní na dodatečnou úhradu.

4.2. Ochrana kódů a zařízení

O2 vám pro účely vzájemné komunikace a objednávání dalších služeb předá kódy nebo identifikační klíče (zejména PIN, PUK, hesla). Kdo se na dálku prokáže těmito kódy, s tím bude O2 jednat jako s účastníkem. Proto je pečlivě chraňte před ztrátou, odcizením, vyražením a zneužitím. Nezpřístupňujte je cizím osobám. Stejně tak chraňte předanou SIM kartu nebo jiná zařízení, prostřednictvím kterých jsou služby čerpány. Odpovídáte za čerpání i úhradu ceny služeb až do doby, kdy bude O2 písemně oznámeno zneužití těchto kódů, klíčů, SIM karty nebo jiných zařízení.

4.3. Kompatibilní zařízení

Služby O2 je možné užívat pouze prostřednictvím koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících standardizované technické požadavky pro provoz v sítích v ČR. Nestandardně upravená nebo přeprogramovaná zařízení (např. s přepsaným IMEI kódem) nemusí v síti fungovat.

4.4. Opatření pro správné fungování sítí a služeb

Pro správné využívání služeb a sítí a prevenci jejich zneužití je O2 oprávněna:

1. stanovit pro poskytování služeb finanční nebo objemové limity, zpravidla na určitou dobu (např. den, zúčtovací období apod.); při překročení limitu je O2 oprávněna přerušit poskytování služeb,
 2. změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy z naléhavých technických nebo provozních důvodů, a to na základě oznámení i bez vašeho souhlasu. Při přečíslování O2 prostřednictvím automatických hlásek či jiným způsobem bezplatně informuje volající o změnách účastnických čísel u O2,
 3. zavést dodatečné způsoby ochrany sítí a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch účastníků, služeb nebo sítí; O2 je oprávněna monitorovat provoz sítí a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití služeb,
 4. uplatnit transparentní, nediskriminační a přiměřená opatření pro řízení provozu v síti; pro zachování integrity a bezpečnosti sítí, ochranu před přetížením či zmírnění jeho dopadů je O2 oprávněna v nutném rozsahu i dočasně omezit provoz v síti tak, aby umožnila optimální využití služby všemi účastníky.
- 4.5. V případě porušení čl. 4.1.2 přecházejí práva i povinnosti účastníka na koncového uživatele služeb, pokud s tím O2 vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou služby poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. Tím není dotčeno právo O2 na náhradu škody. Vyloučení této podmínky není možné bez písemného souhlasu představenstva O2.
- 4.6. Výjimky ze základních povinností podle čl. 4.1 lze sjednat jen písemně za odpovídající protiplnění.

5. Placení vyúčtování

5.1. Pravidelné vyúčtování

O2 vám ceny za všechny služby, které jste si sjednal, vyúčtuje na pravidelném měsíčním vyúčtování, a to podle dostupných provozních údajů. Konkrétní základní službu, včetně služeb souvisejících si můžete nechat vyčlenit na samostatné vyúčtování a zvolit si i jinou adresu pro doručování. Základní délka zúčtovacího období činí 1 měsíc; začátek a konec se ale nemusí krýt s kalendářním měsícem. O2 vám zúčtovací období přiřadí. Na vyúčtování je přitom vždy vidět, za jaké období je vystaveno. Výjimečně může být zúčtovací období z provozních důvodů kratší či delší.

Pokud nelze služby zahrnout do vyúčtování za období, kdy byly poskytnuty, najdete je ve vyúčtování následujícím. To se může stát zejména u služeb poskytnutých v sítích jiných smluvních operátorů.

5.2. Elektronická forma

Bezplatně vám vystavíme vyúčtování v elektronické formě. Je to pohodlné a ekologické. Toto vyúčtování je daňovým dokladem. Po dohodě vám za příplatek vystavíme i vyúčtování tištěné.

5.3. Doručování

Vyúčtování vystavíme a odešleme do 10 kalendářních dnů od skončení zúčtovacího období. Vyúčtování vám budeme doručovat do vašeho profilu v portálu Moje O2 a případně na e-mail, který nám uvedete na smluvním formuláři nebo jinak nahlásíte. V Moje O2 jsou vyúčtování archivována po dobu 18 měsíců od vystavení. Pokud nám e-mailovou adresu neuvedete, zašleme tištěné vyúčtování obyčejnou poštou na vámi uvedenou adresu v České republice.

5.4. Když nemůžete vyúčtování najít

Pokud vyúčtování nenajdete v Moje O2, e-mailu nebo vaší schránce do 12. kalendářního dne od konce zúčtovacího období, požádejte o opis vyúčtování. Nepožádáte-li o opis ani do 6 kalendářních dnů poté, budeme mít za to, že vyúčtování bylo doručeno poslední den této lhůty.

5.5. Co vyúčtování obsahuje

O2 vystavuje vyúčtování v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech. Základní formou je vyúčtování podle druhu služby, kde vidíte jen souhrn čerpaných jednotek. Přes Moje O2 si můžete objednat i podrobné vyúčtování obsahující rozpis jednotlivých čerpaných služeb v detailu dle právních předpisů. Podrobný rozpis může být v profilu v Moje O2 zobrazen kratší dobu než vyúčtování. Pokud jej potřebujete k dalšímu použití, stáhněte si jej prosím včas a archivujte sami.

5.6. Vyúčtování a daně

Datem uskutečnění zdanitelného plnění podle zákona o DPH je den zjištění skutečné spotřeby (což je poslední den zúčtovacího období). U služeb, kde datum uskutečnění zdanitelného plnění nelze stanovit jako den zjištění spotřeby, je v souladu se zákonem o DPH sjednáno dílčí plnění, přičemž každé dílčí plnění se považuje za uskutečnění dnem vystavení vyúčtování. V odůvodněných případech, např. při změně cenových nebo daňových právních předpisů, může být vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů. Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na vyúčtování za poskytnuté služby. O2 žádosti vyhoví, pokud účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v zákoně o DPH. Účastník je povinen zaplatit O2 vyúčtovanou částku včetně DPH. Zajištění DPH ve smyslu § 109a zákona o DPH není možné bez předchozí písemné dohody účastníka a O2. Za O2 je oprávněno ji uzavřít pouze představenstvo.

5.7. Splatnost

Vyúčtování je splatné do 22 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Jako účastník jste povinen uhradit cenu za poskytnuté služby ve výši platné v době poskytnutí těchto služeb. Odpovídáte za to, že cena bude uhrazena v plné výši, ve lhůtě splatnosti a pod variabilním symbolem, jak jsou uvedeny na vyúčtování. A to, i když jste nechal vyúčtování doručovat na různé adresy. Závazek zaplatit je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené správným variabilním symbolem na účet O2 v souladu s doručeným vyúčtováním.

5.8. Způsob úhrady

Platbu je možno provést za podmínek stanovených O2 některým z těchto způsobů:

1. příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu O2,
2. inkasem z bankovního účtu,
3. platbou v hotovosti na poště poštovní poukázkou typu A.

Jiné způsoby úhrady standardně možné nejsou. Účastník může započíst své pohledávky proti pohledávkám O2 pouze na základě předchozího písemného souhlasu O2.

5.9. Platba inkasem z účtu

U tohoto způsobu souhlasíte, že O2 je oprávněna vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne, přestože o ni O2 řádně požádala, není tím dotčena povinnost uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Pokud se tak stane opakovaně, je O2 oprávněna inkasní způsob úhrady zrušit. Zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady je nutné oznámit O2 současně s oznámením náhradního způsobu úhrady. Zrušení nebo změnu způsobu úhrady provede O2 od nejbližšího vyúčtování služeb, u něhož to s ohledem na termín přijetí oznámení bude technicky možné.

5.10. Použití zaplacených prostředků

Platby zaplacené dle pokynů ve vyúčtování použijeme ke dni jejich připsání na náš účet k úhradě našich pohledávek (a to i nesplatných) v souladu s těmito pravidly:

1. Částky v konkrétním vyúčtování jsou uhrazeny až po všech dlužích ve vyúčtováních s přednostním pořadím: přednost má vyúčtování určené plátcem ve variabilním symbolu platby, poté další vyúčtování dle své splatnosti počínaje nejdříve splatným.
2. V rámci konkrétního vyúčtování jsou částky uhrazeny dle skupin důvodů svého vzniku v tomto pořadí:
 - a) nejprve částky z provedených plateb přes O2 (tj. z platebních transakcí),
 - b) poté částky z jiného důvodu než poskytování služeb elektronických komunikací (např. splátky, poplatky za pojištění),
 - c) poté smluvní sankce (např. smluvní pokuty, paušální odškodnění),
 - d) nakonec částky za poskytování služeb elektronických komunikací.Pohledávky v téže skupině jsou uhrazeny dle data svého vzniku počínaje nejstarší. Případné příslušenství každé z nich (zejm. úrok z prodlení) je uhrazeno přednostně před uhrazením jistiny.
3. Částka, která zbude po úhradě pohledávek, představuje přeplatek, který vrátíme na základě vaší žádosti. Jinak budeme přeplatek držet neúročeno a použijeme jej k úhradě dalších vyúčtování, a to v souladu s výše uvedenými pravidly.

5.11. Neidentifikované platby

Došlé platby, které nejsou zaplacené dle pokynů ve vyúčtování (včetně chybně označených), představují neidentifikovanou platbu a nejsou řádným plněním vašeho závazku. Jakmile neidentifikovanou platbu zjistíme, podnikneme kroky k její identifikaci a správnému užití.

6. Postup při neplacení**6.1. Upomínka a poplatek za ni**

Nezaplatíte-li jako účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, O2 vás upomene a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 7 dní ode dne dodání upomínky. Upomínka se zasílá stejně jako vyúčtování. Zavazujete se zaplatit cenu každé takové upomínky a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky O2.

6.2. Omezení služeb

Po marném uplynutí náhradní lhůty může O2 omezit poskytování všech služeb zamezením aktivního přístupu ke každé službě, která je předmětem daného vyúčtování. Omezení se netýká volání na čísla tísňového volání. O2 neodpovídá za škody ani jiné újmy tím vzniklé. Nestanoví-li příslušný ceník jinak, je účastník povinen hradit sjednanou cenu za službu v plné výši až do úplného přerušování služeb.

6.3. Přerušování služeb

Pokud nedojde k úhradě ani po omezení služeb, je O2 oprávněna službu přerušit.

6.4. Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty

Kdykoli v průběhu zúčtovacího období je O2 oprávněna vyzvat účastníka k okamžité úhradě ceny za poskytnuté služby, případně k úhradě zálohy či jistoty, pokud:

1. má O2 důvodné podezření, že účastník zneužívá služby, nebo
2. má O2 důvodné podezření, že účastník nebude řádně hradit vyúčtování, nebo
3. má O2 důvodné podezření, že účastník umožňuje třetí osobě zneužívání služeb, nebo
4. účastník spotřeboval služby v hodnotě vyšší, než je jeho finanční limit.

Uhrazená záloha bude zúčtována ve vyúčtování za probíhající zúčtovací období. Jistota bude účastníkovi vrácena dohodnutým způsobem po splnění podmínek pro její vrácení. Nesloží-li účastník požadovanou částku, má O2 právo přerušit poskytování služeb.

6.5. Evidence údajů v registrech dlužníků (SOLUS)

O2 je podle § 20z a § 20za zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele („ZOSp“) pro účely ochrany práv a právem chráněných zájmů prodávajících a spotřebitelů oprávněna předat identifikační údaje, údaje vypovídající o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti účastníka do registrů, které slouží k vzájemnému informování prodávajících o schopnosti a ochotě spotřebitelů plnit své závazky. K tomuto předání není třeba souhlasu a vztahuje se i na vztahy vzniklé v rámci podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti účastníka. O2 se účastní Registru fyzických osob a Registru podnikatelů a právnických osob (IČ) sdružení SOLUS („registry“). Registry obsahují databázi osob, které porušily smluvní závazek řádně platit za poskytnutou službu, a O2 je oprávněna do nich za účelem ověření a hodnocení platební morálky účastníků i zájemců o služby nahlížet i bez jejich souhlasu, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak v případě potřeby kdykoli v průběhu trvání smlouvy. Podrobnější informace jsou obsaženy v dokumentu „POUČENÍ o registrech Sdružení SOLUS. Poučení je k dispozici na www.o2.cz a na www.solus.cz. O2 může rozšířit svou účast i na další registry dlužníků. V takovém případě O2 uveřejní informaci o účasti v novém registru dlužníků.

Pro případ změny právní úpravy, účastník souhlasí s tím, že jeho osobní údaje budou v rozsahu, v jakém to připouští ZOSp ze strany O2 předávány sdružení SOLUS a sdružením SOLUS nadále zpracovávány v registrech.

Účastník má právo na informace o osobních údajích, které o něm SOLUS zpracovává, právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 („GDPR“), a v případě podezření na porušení povinností při zpracování údajů má právo obrátit se na sdružení SOLUS nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz) s žádostí o zajištění opatření k nápravě.

6.6. Úrok z prodlení a smluvní pokuta

O2 je oprávněna účtovat účastníkovi ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy. Za nedodržení nebo porušení smluvních povinností může být účtována a vymáhána smluvní pokuta dohodnutá ve smlouvě. Úroky z prodlení a smluvní pokuty se účastník zavazuje uhradit nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě. Účastník se zaplacením smluvních pokut nezprošťuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo O2 domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

6.7. Inkasní agentury

O2 je oprávněna zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za účastníkem, který je v prodlení s úhradou. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s O2.

7. Zpracování osobních údajů

7.1. Zásady zpracování osobních údajů

Informace o zpracování osobních údajů, včetně informací o právech subjektů údajů a způsobech jejich uplatnění jsou k dispozici na www.o2.cz v dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“.

7.2. Telefonní seznam

Na žádost účastníka zveřejní O2 jeho kontaktní údaje ve vlastní informační službě a v informační službě či v telefonním seznamu jiných poskytovatelů, pokud bude ze strany těchto poskytovatelů požádána o předání kontaktních údajů. Žádost je možné uplatnit při uzavírání účastnické smlouvy v O2 prodejně či prostřednictvím formuláře „Zveřejnění v telefonním seznamu a informačních službách“, který je dostupný na www.o2.cz. Opravu tištěného telefonního seznamu lze provést pouze při jeho nejbližší redakci. Je možné požádat, aby u kontaktních údajů v tištěném telefonním seznamu byl uveden zákaz kontaktování za účelem nabízení obchodu a služeb, a to způsoby určenými pro podání žádosti o zveřejnění v telefonním seznamu.

8. Poruchy a reklamace

8.1. Závady a poruchy

Kontrolujeme, zda síť funguje jako celek. Pokud nás výslovně neupozorníte, že vám služby nefungují tak, jak mají, neprověříme momentální dostupnost ani aktuální úroveň kvality u každého jednotlivého účastníka. Pokud zjistíte poruchu, nahláste nám ji prosím. Jinak máme za to, že vám službu poskytujeme bez vad a ve sjednané kvalitě. Hlášení poruch je bezplatné. Zavolejte nám na číslo uvedené na www.o2.cz nebo se podívejte do Moje O2.

8.2. 2 měsíce na podání reklamace

Jako účastník máte právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu. Reklamaci na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby. Reklamaci na poskytovanou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Způsoby podání reklamací a kontakty na O2 jsou uvedeny na www.o2.cz.

8.3. 1 měsíc na vyřízení reklamace

O2 je povinna vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním operátorem, činí lhůta až 2 měsíce. Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně O2, sníží O2 přiměřeně cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Předpokladem je, že účastník bez zbytečného odkladu ohlásí O2 poruchu nebo se O2 dozví o závadě jinak a účastník poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. umožní místní šetření v případě závady na pevné síti).

8.4. 1 měsíc na vrácení částek a dobropisy

V případě, že reklamaci O2 shledá jako oprávněnou, vrátí účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamace zaplacené částky za reklamované služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení účastníka. Přeplatek nebo již zaplacené částky může O2 započíst na úhradu pohledávek za účastníkem. Pokud je dle daňových předpisů O2 povinna vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), považuje se za doručení nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany O2.

9. Omezení nebo přerušení poskytování služeb**9.1. Důvody vyšší moci**

O2 je oprávněna na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování služeb:

1. ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
2. v případě krizových stavů nebo hrozících krizových stavů, živelních pohrom, ohrožení většího množství osob,
3. pokud O2 k takovému omezení nebo přerušení bude povinna podle platného právního předpisu nebo rozhodnutí orgánu veřejné moci.

9.2. Nemožnost komunikace s účastníkem

Pokud účastníkovi nepodařilo doručit vyúčtování, upomínky, výzvy a jiné dokumenty od O2 na jím uvedených kontaktech nebo účastník jejich převzetí odmítne, má O2 právo poskytování služby přerušit.

9.3. Úmrtí účastníka

O2 přeruší poskytování služby v případě úmrtí účastníka. K tomu je zapotřebí doložit úmrtní list.

9.4. Přístroj poškozující síť

O2 je na základě souhlasu ČTÚ oprávněna nepripojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který způsobuje poškození sítě či škodlivou interferenci nebo narušuje funkčnost sítě. Za mimořádných okolností je O2 po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněna přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu sítě.

9.5. Ostatní důvody

Ostatní případy, kdy je O2 oprávněna omezit nebo přerušit poskytování služeb, jsou uvedeny výše v textu (v člancích 3.8, 4.1, čl. 4.4, čl. 6.4). O2 může předtím vyzvat účastníka k poskytnutí uspokojivého vysvětlení nebo osobnímu projednání věci.

9.6. Obnovení služeb

Odstraní-li účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který O2 stanoví, poskytování služby bude obnoveno v původním rozsahu. Pokud tak neučiní nebo to není možné, má O2 právo službu zrušit výpovědí. Postup je popsán v čl. 12.

10. Změny**10.1. Co lze měnit**

Po uzavření smlouvy jste oprávněni podat žádost o změnu smlouvy, a to zejména o změnu identifikačních údajů, změnu nastavení služby nebo zřízení služby nové. Na žádost o změnu se přiměřeně použijí ustanovení o uzavírání samotné smlouvy. Žádost o změnu musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu v příslušném formuláři a musí být dostatečně určitá nebo ji musí umožňovat portál Moje O2. Změny je možné provést jen se souhlasem O2 a jen v takovém rozsahu, jaký plyne z žádosti a jaký je přípustný podle podmínek. Je-li v žádosti uvedena konkrétní služba či více služeb, u ostatních změnu neprovedeme.

10.2. Nejasné požadavky

V pochybnostech máme právo požadovat upřesnění žádosti. Zejména, když není zřejmé, které služby se žádost týká. Lhůty pro vyřízení žádosti pak začínají běžet až ode dne doručení upřesnění.

10.3. Změny tarifu

Pokud neplatí další omezení u konkrétní služby nebo tarifu, tarif je obecně povoleno měnit jedenkrát během daného účtovacího období; další podmínky mohou vyplývat z ceníku. Pokud čerpáte výhody u služby se závazkem, není dovoleno snížení měsíčního paušálu.

10.4. Schválení žádosti o změnu

Žádost o změnu schválíme zpravidla do 5 pracovních dnů od jejího doručení k nám, pokud budou splněny podmínky pro takovou změnu. Provedení změny se má za schválení. U služeb se závazkem je omezeno provádění takových změn, které by vedly k obcházení sjednaného závazku nebo jeho nevymahatelnosti. Lhůty pro zřízení nových služeb platí samostatně.

10.5. Omezení změn smlouvy

O2 je oprávněna podmínit provedení změny smlouvy složením či navýšením jistoty či zálohy, úhradou pohledávek nebo oběma uvedenými požadavky současně. O2 je oprávněna omezit možnost změn smlouvy, pokud došlo k omezení či přerušení poskytování služeb z důvodu na vaší straně. Pokud se změny týkají stejného technologického bodu, na němž jsou poskytovány i jiné služby, může být změna provedena až po realizaci té předchozí.

10.6. Změny jinak než písemně

O2 se dle vlastního uvážení může vzdát požadavku písemné formy žádosti o změnu smlouvy. Změna smlouvy bude provedena na základě identifikace účastníka přiděleným kódem, případně jiným způsobem stanoveným O2.

11. Ukončení ze strany účastníka**11.1. Výpověď konkrétní služby**

Jako účastník můžete vypovědět smlouvu ohledně konkrétní služby. Jasně uveďte, prosím, jakou službu chcete vypovědět, jinak nemůžeme váš požadavek správně zpracovat. Neurčitá výpověď je neplatná. Zrušením jednotlivé služby není ukončen zbytek smlouvy; ostatní sjednané služby zůstanou nedotčeny.

11.2. Když čerpáte výhody ze smlouvy se závazkem

Možnost výpovědi u služeb se závazkem může být omezena, podmíněna úhradou paušálního odškodnění nebo může mít za následek dodatečnou úhradu takového odškodnění. Zrušení jednotlivých služeb nemá samo o sobě vliv na závazky z rámcové dohody (pro firemní zákazníky) nebo jiných ujednání k minimálnímu měsíčnímu plnění po určitou dobu.

11.3. Telefonicky

Výpověď služby se podává primárně telefonicky prostřednictvím k tomu určené linky O2. Den uskutečnění hovoru, při kterém jako účastník jednoznačně projevíte svoji vůli ukončit službu, se považuje za den doručení výpovědi rozhodný pro běh výpovědní doby. Pokud se výpověď týká služby, která je poskytována společně s jinou na stejném technologickém bodu, může být omezeno provádění dalších změn na tomto bodu v průběhu rušení služby.

11.4. ČVOP při rušení

Pokud je výpověď možná, O2 vám zašle obratem (elektronickou zprávou nebo listinnou zásilkou) jednorázový identifikační kód – Číslo Výpovědi Opouštěného Poskytovatele. Zkráceně se nazývá ČVOP. ČVOP slouží k přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli a rovněž k autorizaci požadavku na zrušení služby zadaného na dálku (kontrola, že jej činí oprávněná osoba).

11.5. Jak ČVOP použijete

Jako účastník můžete ČVOP použít podle svého uvážení ke:

1. zrušení služby bez přenesení telefonního čísla - nejpozději 3 pracovní dny před posledním dnem výpovědní doby prosím sdělte ČVOP na určené lince O2.
2. zrušení služby s přenesením čísla k jinému poskytovateli - ČVOP sdělte přejímajícímu poskytovateli podle čl. 11.10.

11.6. Pokud ČVOP nepoužijete

Platí, že požadavek na zrušení služby zadaný na dálku nebyl autorizován a byl vzat zpět.

11.7. Písemná výpověď

Písemnou výpověď doručte poštou na adresu sídla. ČVOP obdržíte při podání výpovědi z důvodu přenesení telefonního čísla rovněž. Pokud si písemnou výpověď rozmyslíte, je třeba zpětvzetí výpovědi doručit O2 rovněž písemně, jinak dojde uplynutím výpovědní doby ke zrušení služby i s telefonním číslem.

11.8. Výpověď bez uvedení důvodu

K podání výpovědi nemusíte udávat důvod. V takovém případě bude služba zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce 30 dní.

11.9. Změna základních podmínek

Tento výpovědní důvod je upraven přímo zákonem 127/2005 Sb. Týká se služeb elektronických komunikací a říká: „Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je podnikatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r), je podnikatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odstavce 5.“

11.10. Přenesení čísla k jinému poskytovateli

- Od 1. 4. 2020 můžete požádat jiného, přejímajícího poskytovatele, aby přijal vaši žádost o přenesení čísla a vyřídil ji u O2 jako opuštěného poskytovatele služby. K tomuto účelu předějte takovému poskytovateli ověřovací kód účastníka („OKU“) pro přenesení telefonního čísla, který najdete ve své smlouvě s O2 uzavřené k přenášnému číslu, sjednejte s přejímajícím poskytovatelem termín přenesení a na jeho žádost prokažte svoji totožnost. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co obdržíme vaši žádost prostřednictvím přejímajícího poskytovatele, nebo pozdější pracovní den, který nám v žádosti oznámil, a to pokud je v žádosti obsažen platný OKU.
- Anebo stále můžete podat výpověď vůči O2 z důvodu přenesení telefonního čísla. Tento postup doporučujeme zejména při přenášání velkého počtu čísel. V tom případě sdělte přejímajícímu poskytovateli platný ČVOP od O2. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co obdržíme od přejímajícího poskytovatele objednávku na přenesení vašeho čísla, nebo pozdější pracovní den, který nám s objednávkou oznámil, a to pokud je v objednávce na přenesení obsažen platný ČVOP.

11.11. Lhůta pro přenesení čísla od O2

K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co obdržíme vaši žádost s platným OKU prostřednictvím přejímajícího poskytovatele nebo jeho objednávku na přenesení s platným ČVOP, ledaže nám přejímající poskytovatel současně oznámí pozdější pracovní den, kdy má k přenesení dojít. Pokud přejímajícího poskytovatele požádáte (sdělíte mu OKU nebo ČVOP) později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na daném telefonním čísle. Nejzazší lhůta pro sdělení OKU nebo ČVOP přejímajícímu poskytovateli je pak předposlední pracovní den před koncem smlouvy s O2. Doba přerušování poskytování služeb i důvody nepřenesení čísla od O2 platí obdobně jako při přenesení čísla k O2 (čl. 3.9).

Nesjednáme-li s vámi jinak, přenesením čísla dojde ke zrušení všech služeb zřízených na přenášném čísle a ukončení smluv o takových službách ke konci dne předcházejícímu přenesení čísla.

11.12. Převod účastnictví

Pokud třetí osoba s vašim souhlasem požádá o zřízení identické služby na totožném telefonním čísle nebo technologickém bodu, dojde k převodu účastnictví. Vaše smlouva skončí a službu bude užívat nový účastník. Žádost třetí osoby o zřízení služby musí být podána současně s vaší. O2 má právo požadovat od dosavadního účastníka úhradu veškeré ceny za služby a další související činnosti poskytnuté do dne převodu služby, případně podmínit převod složením dostatečné jistoty (depozitu). Pokud je na daném technologickém bodu v pevné síti poskytováno více služeb najednou, nelze služby převést samostatně, ale pouze společně s ostatními. Nepřevedené budou zrušeny. V případě, že nebude možné z důvodů na straně třetí osoby uskutečnit převod služby podle tohoto odstavce, budou k požadovanému datu všechny služby na daném technologickém bodu zrušeny.

11.13. Úmrtí spotřebitele

Úmrtím spotřebitele bude smlouva ukončena. Úmrtí je třeba věrohodně doložit. Dohodne-li se oprávněný dědic s O2 na užívání služeb, případně využívá-li aktivně služby i po smrti, přechází tím na něj účastnický vztah k dané službě.

12. Ukončení ze strany O2**12.1. Důvody ukončení**

O2 je oprávněna vypovědět smlouvu v případech, kdy je oprávněna přerušit poskytování služeb podle těchto VP (zejména v případech uvedených v čl. 3.8, 4.1, 4.4 a 6.4), nebo v případech podle tohoto článku nebo podle zákona.

12.2. Nemožnost poskytování

Kromě toho může O2 službu vypovědět, pokud další kvalitní poskytování dané služby nelze od O2 z technických, provozních nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat (zejména rušení částí sítě nebo její značné poškození).

12.3. Při neplacení

Zákon obsahuje zvláštní režim výpovědi v případě neplacení vyúčtování. Zákon č. 127/2005 Sb. uvádí: „Poskytovatel může ukončit smluvní vztah nebo nezřídí účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění účastníka. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.“

12.4. Uhradíte-li, smlouva pokračuje

Uhradíte-li veškeré dlužné částky do termínu uvedeného spolu s výpovědí, pozbývá výpověď O2 účinnosti a poskytování služeb bude automaticky obnoveno.

12.5. Výpovědní doba

Služba bude zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce 30 dní, která počíná běžet ode dne odeslání výpovědi účastníkovi.

12.6. Dlouhodobé odpojení na žádost účastníka

Pokud bylo poskytování služby přerušeno na žádost účastníka po dobu delší než 12 měsíců, je O2 oprávněna službu bez oznámení zrušit.

13. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**13.1. Výjimky z odpovědnosti**

O2 není povinna uhrazovat účastníkovi, popř. uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:

1. omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí služby,
2. překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
3. změny smlouvy jinou než písemnou formou,
4. ztráty, odcizení, vyžazení nebo zneužití kódů nebo identifikačních klíčů.

13.2. Odpovědnost O2

V ostatních případech neuvedených v odst. 13.1 za škodu O2 odpovídá do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za služby v každém jednotlivém případě.

13.3. Odpovědnost účastníka

Účastník odpovídá za škodu, která vznikne O2 v důsledku:

1. porušení ustanovení smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu účastníkem a také uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li účastník opak,
2. použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz sítě,
3. neoprávněného zásahu do koncového bodu sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
4. použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR nebo které nespĺňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
5. poškození sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.

14. Platby přes O2**14.1. Možnost zadávat příkazy k platbám přes O2**

Pokud to umožňuje konkrétní základní služba elektronických komunikací, kterou vám jako účastníkovi poskytujeme (zejm. hlasová služba a mobilní internetové připojení), můžete prostřednictvím sítě zadávat příkazy k platební transakci nebo také souhlasy s provedením platební transakce na základě příkazu příjemce. Takové příkazy či souhlasy vám umožňují provést převod peněžních prostředků na platební účty osob, které s námi uzavřely smlouvu o vedení takových účtů („partneři“). Provedené platby připíšeme na vrub vašeho vyúčtování u O2. K zadání je třeba technicky způsobilé koncové zařízení (elektronické komunikační zařízení). Dále v tomto článku užíváme pro zkrácení i samotné slovo transakce.

14.2. Za co lze platit

Pomocí platebních transakcí můžete platit za zboží či služby nebo za přístup na konkrétní akce či události nebo poskytovat peněžité charitativní dary, a to ve prospěch partnerů nebo osob, které jsou příjemci takových plateb v souladu s podmínkami stanovenými O2 a partnery (partneři a tyto osoby dále jen „obchodníci“). Rovněž můžete platebními transakcemi zaplatit či navýšit zálohu nebo dobít kredit u obchodníka, který pak lze použít k nákupu zboží nebo služeb. Může jít o zboží nebo služby, které jsou:

1. dodány do elektronického komunikačního zařízení a užívány jeho prostřednictvím;
2. dodány nebo užívány mimo elektronické komunikační zařízení (např. SMS jízdenky, vstupenky).

V žádném z těchto případů nejsme ani dodavatelem zboží či služby, ani organizátorem charitativního projektu, akce či hry. Pouze provádíme transakci pro vás jako plátce. Proto neneseme odpovědnost za dodání ani množství nebo vlastnosti takto placených produktů (zboží, služeb, projektů, akcí či her). Nároky z vad, z neposkytnutí či nedodání řádně a včas můžete uplatňovat pouze přímo u dotčeného obchodníka.

14.3. Způsoby zadání příkazu

Příkaz k provedení Platby přes O2 můžete zadat následujícími způsoby:

1. voláním po určitou dobu na zvláštní číslo (Platba voláním nebo též Audiotex),
2. zasláním SMS s určeným řetězcem znaků na zvláštní číslo (Platba přes SMS nebo též Premium SMS, nebo DMS),
3. potvrzením příkazu k provedení transakce v prostředí internetu prostřednictvím elektronické aplikace či formuláře na webové stránce (Platba přes internet nebo též m-platba),
4. potvrzením příkazu k provedení transakce jiným způsobem, pokud je obsažen v ceníku volitelných služeb.

Tyto kroky označujeme jako „zadání příkazu“. Způsobem podle b) až d) nám též můžete udělit souhlas, aby konkrétní obchodník dával O2 příkaz k provedení transakce k tíži vašeho vyúčtování u O2, a to i opakovaně, dokud váš souhlas trvá („inkaso“). Při zadávání příkazu k provedení transakce či souhlasu s jejím provedením zmíněnými způsoby je O2 oprávněna (zejména pokud to stanoví právní předpis) vyžadovat tzv. silné ověření uživatele. Pokud nám přitom na výzvu nesdělíte správné heslo, identifikační kód, klíč nebo podobný údaj, který je znám pouze vám a slouží pro ověřování vaší totožnosti, jsme oprávněni provedení transakce odmítnout.

14.4. Zadáním schvalujete provedení transakce

To platí i tehdy, pokud jste umožnil zadat příkaz k provedení platební transakce či souhlas s jejím provedením jiné osobě. O2 příkaz přijme, jakmile dokončíte jeho zadání nebo jakmile obdrží příkaz obchodníka k inkasu a na vaší straně trvá souhlas s provedením inkasa. O2 může příkaz bez zbytečného prodlení odmítnout, zejména z důvodu zrušení, přerušení či omezení základní služby nebo pokud to umožňují tyto VP. O2 obratem odešle informaci o odmítnutí stejným způsobem, jak proběhlo zadání, nebo prostřednictvím SMS, ledaže obchodník požádal, aby vás o odmítnutí či provedení transakce mohl sám informovat, a zřídil nástroj umožňující tuto komunikaci v reálném čase. Svůj příkaz či souhlas k provedení budoucích transakcí můžete do budoucna kdykoli odvolat v případě jeho zadání formou SMS doručení rušící SMS zprávy dle instrukcí, obsažených v SMS potvrzení o provedení transakce, a vždy též doručení oznámení prostřednictvím Moje O2 či volání na linku zákaznické podpory O2. Odvolání příkazu či souhlasu však nemá zpětné účinky. Nelze odvolat souhlas s již provedenou transakcí ani požadovat vrácení částky.

14.5. Částka platební transakce

Částka, která má být v rámci platební transakce převedena, se vypočítá podle výše tarifu a délky volání na linku zajišťující Platby voláním, podle jednotkové ceny a počtu zasláných SMS či DMS nebo je určena konkrétní částkou či jiným určitým způsobem v příkazu k provedení transakce. Další informace a závazné parametry platebních transakcí jsou uvedeny v ceníku volitelných služeb.

14.6. O2 zajistí převod částky platební transakce

Částku platební transakce připišeme na platební účet příslušného partnera nejpozději do 2 pracovních dnů ode dne přijetí příkazu k provedení transakce; úprava lhůt pro provádění platebních transakcí v zákoně č. 370/2017 Sb., o platebním styku („ZOPS“), se nepoužije. Za nesprávně provedenou transakci odpovídáme příslušnému partnerovi. Pro správné provedení transakce a použití poukázaných prostředků může být nutné předat obchodníkovi vaše telefonní číslo, případě i další údaje sloužící k identifikaci platby či jejího příjemce; v tom případě tyto údaje pro uvedené účely obchodníkovi předáme.

14.7. O2 může stanovit limity

Jsme oprávněni stanovit podmínky, za kterých vám umožníme provádění platebních transakcí (zejm. řádné plnění vašich závazků vůči nám), a dále účel a maximální částku transakce či sumy částek transakcí, které lze provést v určitém období (tj. finanční limity). Pokud s vámi není výslovně sjednáno jinak, finanční limit nepřekračuje nejvyšší částku dovolenou v ZOPS u platebních prostředků pro drobné platby (tj. ke dni vydání těchto VP nelze provést vnitrostátní transakci v hodnotě převyšující EUR 60 a přeshraniční v hodnotě převyšující EUR 30). Pokud by provedení transakce překročilo finanční limit, jsme oprávněni odmítnout její provedení nebo podmínit provedení takové transakce či dalších transakcí předchozím složením jistoty. V případě nesložení jistoty jsme rovněž oprávněni odmítnout provedení transakce. Informace o aktuálních finančních limitech, které se na vás vztahují, vám poskytneme na vyžádání na lince zákaznické podpory O2. Po odeslání kódu *123*# z mobilního telefonu vám na něj doručíme elektronickou zprávu o částkách dosud nevyčerpaných finančních limitů v aktuálním období.

14.8. Platební transakce ve vyúčtování od O2

O každé platební transakci vás budeme informovat v samostatné části vyúčtování za zúčtovací období, ve kterém došlo k přijetí příkazu k provedení takové transakce, a to uvedením času přijetí platebního příkazu, druhu a částky platební transakce a případné úplaty za ni (je-li vyžadována dle ceníku). Částku transakce, kterou jsme převedli na základě vašeho příkazu k provedení platební transakce nebo vašeho souhlasu s provedením transakce, se nám zavazujete zaplatit společně s cenou za služby ve lhůtě splatnosti vyúčtování, v němž je zahrnuta. Dále se zavazujete nám zaplatit poplatky za provedení transakcí ve výši dle ceníku volitelných služeb. Zadáním příkazu k provedení transakce nebo souhlasu s jejím provedením souhlasíte zejména s užitím článků 5 a 6 těchto VP na placení částky takové transakce a případného poplatku za její provedení ve vyúčtování. Podání reklamace nemá odkladný účinek.

14.9. Chraňte své zařízení proti zneužití a hlase ztrátu zařízení či SIM karty

Zavazujete se využívat platební transakce v souladu se smluvními podmínkami (zejména těmito VP a ceníkem) a přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu elektronického komunikačního zařízení a SIM karty. Použijte zabezpečený přístup pomocí nastavených personalizovaných bezpečnostních prvků (zejm. uzamykání zařízení bezpečnostním kódem, užívání PIN u SIM karty) a tyto bezpečnostní prvky chraňte před vyrazením i zneužitím. Nezpřístupňujte je jiným osobám. V případě odcizení, ztráty či zneužití (včetně neoprávněného užití) elektronického komunikačního zařízení nebo SIM karty máte povinnost nám tuto skutečnost bezodkladně nahlásit. Oznámení lze učinit kdykoli bezplatně na lince zákaznické podpory O2 či písemně. Na jeho základě zablokujeme provádění dalších platebních transakcí i poskytování služeb. Porušení kterékoli vaší povinnosti plynoucí z tohoto odstavce je považováno za hrubé porušení smlouvy z vaší strany. I když nám odcizení, ztrátu či zneužití neoznámíte, jsme v případě podezření na neoprávněné nebo podvodné použití základní služby k zadání platební transakce oprávněni odmítnout příkaz či souhlas s provedením transakce a přerušit poskytování služeb a platebních transakcí, dokud důvody podezření trvají, anebo si od vás vyžádat prokazatelné potvrzení, že jste příkaz či souhlas s provedením transakce zadali, a do té doby odložit provedení transakce. V tom případě vás budeme způsobem dle odst. 15.1 neprodleně informovat o podezření na neoprávněné nebo podvodné použití základní služby k zadání platební transakce a o přerušení poskytování služeb a platebních transakcí.

14.10. Reklamacie platebních transakcí

Případnou reklamaci proti neprovedení či chybnému provedení platební transakce (tj. že hovor nebyl uskutečněn, SMS či DMS nebyla odeslána, vyúčtovaná délka či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům ústředny, příkaz byl zadán ze ztraceného nebo odcizeného zařízení či SIM karty, nedal jste příkaz k provedení transakce ani souhlas s jejím provedením apod.) jste povinen podat písemně na adresu sídla O2, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců a u platebních služeb podle ZOPS do 13 měsíců ode dne doručení vyúčtování, v němž je nebo má být transakce zahrnuta. Po uplynutí lhůty se má za to, že každá platební transakce zahrnutá ve vyúčtování pro dané zúčtovací období byla uskutečněna správně a žádnou další transakci jste v takovém zúčtovacím období neschválil ani nepřikázal. Pokud došlo v rozporu s přijatým příkazem k neprovedení či chybnému provedení transakce, neprodleně zajistíme správné připsání částky transakce na platební účet partnera. V případě, že nám však ještě před připsáním správné částky takové transakce partnerovi (zejména v reklamaci) oznámíte, že na jejím provedení již netrváte, částku chybně provedené transakce vám vrátíme. K vrácení dojde stejným způsobem jako v případě oprávněné reklamacie služby (odst. 8.4). Neneseme důkazní břemeno týkající se podmínek platební transakce ve smyslu § 187 odst. 1 zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku. Na vaši stížnost nebo reklamaci týkající se platební služby odpovíme do 15 pracovních dnů od jejího obdržení. Pokud vyřízení brání překážka nezávislá na naší vůli, včas to sdělíme a vyřízení zašleme do 35 pracovních dnů od obdržení reklamacie. Odpověď zašleme v listinné podobě, pokud nás o to požádáte. Jinak se uplatní odst. 8.2 až 8.4 obdobně.

14.11. Odpovědnost za neschválené transakce

Vámi neschválené (neautorizované) platební transakce můžete reklamovat ve stejné lhůtě a tímž způsobem jako chybně provedené transakce. Pokud při zadání příkazu či souhlasu s provedením transakce nebylo použito silné ověření uživatele, neumožňuje povaha výše uvedených způsobů jejich zadání prokázat, zda jste transakci autorizoval. V případech, kdy právní předpis nevyžaduje silné ověření, nesete jako plátce ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí v plném rozsahu. V ostatních případech nesete ztrátu z každé platební transakce realizované prostřednictvím ztraceného, odcizeného nebo zneužitého elektronického komunikačního zařízení či SIM až do částky odpovídající 50 eurům, jinak podle zákona. Pokud však tuto ztrátu, odcizení či zneužití způsobíte svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušíte některou ze svých povinností v odst. 14.9, nesete takovou ztrátu v plném rozsahu. Nikdy nenesete ztrátu z platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného, odcizeného nebo zneužitého elektronického komunikačního zařízení či SIM karty, pokud ztráta vznikla poté, co jste nám ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení či SIM karty oznámil. V rozsahu, v němž nenesete ztrátu z neautorizované platební transakce, vám v případě jejího provedení částku transakce vrátíme, a to obdobně jako v čl. 8.4.

14.12. Další informace

Protože některé platební transakce mohou naplňovat znaky platební služby ve smyslu ZOPS, je O2 zapsána pod svým IČO 60193336 do seznamu poskytovatelů platebních služeb malého rozsahu, který vede Česká národní banka. Ustanovení tohoto článku 14 představují platební rámcovou smlouvu podle ZOPS a během trvání smlouvy jste oprávněn požadovat poskytnutí této smlouvy i jejích povinných náležitostí. Platební rámcová smlouva je současně v rámci VP zveřejněna na www.o2.cz.

Platební rámcová smlouva je uzavřena na dobu trvání vaší smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a tvoří její součást, proto ji můžete ukončit stejnými způsoby a z týchž důvodů jako smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a pouze spolu s ní. Závazek z platební rámcové smlouvy může O2 měnit obecným způsobem pro změny smluvních podmínek základních služeb, přičemž informace o změně uveřejní O2 v každé své provozovně a na www.o2.cz. Zároveň vás O2 o uveřejnění takových informací vyrozumí způsobem pro zaslání vyúčtování, a to alespoň 1 měsíc před nabytím účinnosti změny. Takto oznámený návrh na změnu platí za přijatý z Vaší strany, ledaže jej odmítnete, jako by šlo o změnu základních podmínek podle čl. 11.9. Konkrétně můžete bez sankce do dne nabytí účinnosti změny:

1. podat výpověď platební rámcové smlouvy: doručením ihned skončí též smlouva o základní službě, jejíž součástí je vypovídání platební rámcová smlouva, anebo
2. požádat o zrušení základní služby: smlouva o základní službě i v ní obsažená platební rámcová smlouva zaniknou až ke dni nabytí účinnosti změny.

15. Závěrečná ustanovení

- 15.1. Způsoby komunikace a písemné úkony: O2 zasilá zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti („zprávy“) primárně na e-mailovou adresu účastníka a do portálu Moje O2. Je oprávněna využít i poštovní adresu a telefonický kontakt včetně SMS zpráv. Za doručenu se považuje taková zpráva odesláním mailu nebo SMS nebo vyvěšením v portálu Moje O2. U poštovní přepravy pak 3. dnem předání k poštovní přepravě držiteli poštovní licence nebo kurýrovi. Za doručenu je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena O2 jako nedoručitelná. Zprávy od O2 předávané k poštovní přepravě jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky; korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zaslána doporučeně. Smlouvy a jejich změny jsou uzavírány v českém jazyce a v něm též probíhá komunikace.

15.2. Při pochybnostech rozhodují záznamy O2

Při pochybnostech, zda byla služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému O2 apod.) proveden, jsou rozhodující provozní údaje sítě nebo data systému O2 nebo příslušného smluvního operátora.

15.3. Smluvní podmínky a jejich změny

O2 je oprávněna měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně O2 nebo na trhu, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. O2 je povinna uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na www.o2.cz. Zároveň je O2 povinna informovat účastníka o uveřejnění informací o změnách smlouvy. O2 je oprávněna měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí:

1. ceny služeb;
2. způsob a podmínky vyúčtování a placení;
3. způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb;
4. rozsah práv a povinností O2 a účastníka;
5. způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality služeb;
6. změny služeb;
7. odpovědnost za škodu;
8. doba trvání smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení smlouvy;
9. způsob doručování účastníkovi;
10. výhrady ve vztahu k právním předpisům;
11. platby přes O2;
12. zpracování osobních údajů.
13. rozsah možných jednostranných změn smlouvy či služby ze strany O2 a způsob jejich oznámení účastníkovi včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy.

Vaše práva spojená s jednostrannými změnami podmínek jsou upravena v čl. 11.9.

**15.4. Rozhodování sporů a dozorové orgány**

Ve sporech mezi O2 a účastníkem vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě, které se týkají služeb elektronických komunikací, má pravomoc rozhodovat mimosoudně spory ČTÚ (www.ctu.cz). Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla O2. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně. Dohled v oblasti poskytování platebních služeb vykonává Česká národní banka (Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03, www.cnb.cz), již lze v této oblasti podávat stížnosti a podněty. Spory týkající se platebních služeb lze též řešit mimosoudně na základě návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb. (www.finarbitr.cz). Rada pro rozhlasové a televizní vysílání je dozorovým orgánem u televizního vysílání a audiovizuálního obsahu (www.rrtv.cz).

15.5. Smlouva a závazkové vztahy vzniklé na základě smlouvy a VP se řídí právním řádem ČR. Na všechny závazkové vztahy podle těchto VP se bez ohledu na datum jejich vzniku uplatní příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pohledávky a dluhy vzniklé před jeho účinností se ale řídí dosavadní právní úpravou. Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování služeb vzniklé mezi O2 a účastníkem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti. Ustanovení VP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení smlouvy, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze smlouvy plynoucích.

15.6. Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. 4. 2020 a řídí se podle nich smluvní vztahy vzniklé nebo změněné ode dne jejich účinnosti. Dále se tyto VP použijí na smluvní vztahy vzniklé přede dnem jejich účinnosti v případech, kdy O2 oznámí tuto změnu obchodních podmínek a zveřejnění VP účastníkovi, a to předem v souladu se zákonem způsobem pro zaslání vyúčtování.



O2 Czech Republic a.s.

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném

Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322

3. Doklady k prokázání splnění kvalifikace

3.1 Technická kvalifikace

SEZNAM VÝZNAMNÝCH SLUŽEB

podle § 79 odst. 2 písm. b) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „Zákon“)
 k veřejné zakázce s názvem: „Služby mobilního operátora“

Dodavatel: **O2 Czech Republic a.s.**
 Se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, Praha 4 – Michle, PSČ 140 22
 Zastoupený: Petr Krutký, Account Manager, na základě pověření ze dne 8.8.2018
 IČO: 60193336

Jako účastník výše uvedené zakázky předkládám pro účely prokázání technické kvalifikace seznam významných služeb, přičemž čestně prohlašuji, že uvedené služby byly provedeny odborně a řádně.

Dodavatel prohlašuje, že splňuje technickou kvalifikaci dle požadavků zadavatele dle § 79 odst. 2) písm. b) ZZVZ, tedy že v posledních třech (3) letech realizoval (dokončil) **alespoň tři (3) významné služby**. Za významnou službu zadavatel považuje zajištění mobilních telekomunikačních služeb jednomu odběrateli v rozsahu minimálně 100 kusů SIM karet poskytovaných v rámci jedné služby jednomu odběrateli po dobu minimálně jednoho roku.

Identifikace objednatele (firma či název a sídlo, stát, IČO)	Popis služby (rozsah služby)	Doba realizace služby (měsíc/rok – měsíc/rok)	Odměna v Kč bez DPH	Kontaktní údaje na objednatele
ČEZ ICT Services, a.s. Duhová 1531/3, Praha 4, PSČ 140 53, Česká republika IČO: 26470411	Zajištění mobilních telekomunikačních služeb Poskytování mobilních telekomunikačních služeb (hlasových, textových, multimediálních a datových služeb) - využívání aktivních SIM karet nad 5 000 ks	05/2017– 04/2020, tj. po dobu nejméně 1 roku, nadále poskytujeme	více než 10 mil. Kč bez DPH/rok	Tomáš Svatoň email: tomas.svaton@cez.cz
ČD – Telematika a.s., Pernerova 2819/2a, Praha 3 – Žižkov, PSČ 130 00, Česká republika IČO: 61459445	Zajištění mobilních telekomunikačních služeb Poskytování mobilních telekomunikačních	05/2017– 04/2020, tj. po dobu nejméně 1 roku,	více než 10 mil. Kč bez DPH/rok	Emil Kotásek e-mail: emil.kotasek@cdt.cz

	služeb (hlasových, textových, multimediálních a datových služeb) - využívání aktivních SIM karet nad 5 000 ks	nadále poskytujeme		
Ministerstvo obrany – Sekce vyzbrojování a akvizic Tychonova 221/1, Praha – Hradčany, PSČ 160 00 Česká republika IČO:60162694	Zajištění mobilních telekomunikačních služeb Poskytování mobilních telekomunikačních služeb (hlasových, textových, multimediálních a datových služeb) - využívání aktivních SIM karet nad 5 000 ks	05/2017–04/2020, tj. po dobu nejméně 1 roku, nadále poskytujeme	více než 10 mil. Kč bez DPH/rok	Ing. Ladislav Paczelt e-mail: paczeltl@army.cz

V Praze dne 26.5.2020

.....

O2 Czech Republic a.s.
 Petr Krutký, Account Manager, na základě
 pověření ze dne 8.8.2018

4. Seznam poddodavatelů

SEZNAM PODDODAVATELŮ

k veřejné zakázce s názvem: „Služby mobilního operátora“

1. Identifikace dodavatele:

jméno / obchodní firma: **O2 Czech Republic a.s.**
 adresa místa podnikání / sídla: Za Brumlovkou 266/2, Praha 4 – Michle, PSČ 140 22
 IČO: 60193336

Identifikace poddodavatele (firma či název a sídlo, IČO)	Specifikace části veřejné zakázky, která bude plněna poddodavatelem

Dodavatel nemá v úmyslu zadat žádnou část plnění veřejné zakázky poddodavateli, zakázku bude plnit samostatně.

2. Podpis dodavatele nebo osoby zastupující dodavatele:

V Praze dne 26.5.2020

.....
 O2 Czech Republic a.s.
 Petr Krutký, Account Manager, na základě
 pověření ze dne 8.8.2018

5. Oceněná tabulka pro kalkulaci nabídkové ceny

Dodavatel zpracoval nabídkovou cenu oceněním tabulky uvedené v Příloze č. 5 zadávací dokumentace.

Nabídková cena je maximální, nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady, které vzniknou dodavateli při plnění veřejné zakázky. Nabídkovou cenu je možné zvýšit pouze v souvislosti se změnou relevantních právních předpisů upravujících výši DPH, pokud k ní v průběhu plnění veřejné zakázky dojde.

Dodavatel zapracoval svou nabídkovou cenu do přílohy č. 5 zadávací dokumentace; vyplnil pouze barevně označené buňky a neměnil obsah jiných buněk, ani uvedené vzorce.

Dodavatel při zpracování nabídkové ceny vzal na vědomí, že počty jednotek uvedené v příloze č. 5 jsou počty zadavatelem předpokládané, sloužící pouze ke stanovení nabídkové ceny, která je předmětem hodnocení nabídek. V nabídce dodavatele není žádná podmínka vyčerpání nebo nevyčerpání uvedených počtů jednotek.

Příloha č. 5

Tabulka nabídkové ceny

Veřejná zakázka:

Informace pro uchazeče

Počty jednotek (sloupec C) uvedené v příloze č. 4 jsou počty předpokládané. Tyto počty slouží pouze ke stanovení nabídkové ceny ve veřejné zakázce, která je předmětem hodnocení nabídek. V nabídce uchazeče nesmí být žádná podmínka vyčerpání nebo nevyčerpání uvedených počtů jednotek.

Některé Hodnoty ve slouci C mají hodnotu "1" z toho důvodu že nejsou známy konkrétní hodnoty (poslaných SMS, MMS a odeslaných DAT) pro jednotlivé země, nicméně slouží pro účely hodnocení. Uchazeč uvede ve sloupci E i sazby za tyto položky.

Uchazeč vyplní barevně zvýrazněnou položku "Jednotková cena v Kč bez DPH". Uchazeč uvede jednotkovou cenu vždy za 1 jednotku, tedy za 1 kus služby nebo za 1 minutu hovorného, či za 1 MB přeneseného objemu dat.

Název položky	Jednotek za 1 měsíc	Jednotka	Jednotková cena v Kč bez DPH	Celkem v Kč bez DPH za 24 měsíců
Zřizovací poplatek - základní hlasová SIM karta	340	ks	0,00	0,00
Měsíční paušální poplatek - SIM karta - Tarif 1 "účtovany"	280	ks	1,00	6 720,00
Měsíční paušální poplatek - SIM karta - Tarif 2 "SMS účtovany"	10	ks	1,00	240,00
Měsíční paušální poplatek - SIM karta - Tarif 3 "neomezeny"	50	ks	210,00	252 000,00
Měsíční paušální poplatek - Virtuální privátní síť	340	ks	0,00	0,00
Poplatek za provoz - Tarif 1 - Hovorné do pevných i mobilních sítí v ČR	21 000	min	0,60	302 400,00
Poplatek za provoz - Tarif 1; 2; - SMS do mobilních sítí v ČR	6 600	ks	0,60	95 040,00
Poplatek za provoz - Tarif 2 - SMS do domácí mobilní sítě	1 000	ks	0,30	7 200,00
Poplatek za provoz - Tarif 1 i 3 - MMS do mobilních sítí v ČR	63	ks	4,00	6 048,00
Zřizovací poplatek - Mobilní datová služba	230	ks	0,00	0,00
Měsíční paušální poplatek - Mobilní datová služba - FUP 1,5 GB	100	ks	95,00	228 000,00
Měsíční paušální poplatek - Mobilní datová služba - FUP 3 GB	60	ks	140,00	201 600,00
Měsíční paušální poplatek - Mobilní datová služba - FUP 10 GB	40	ks	195,00	187 200,00
Měsíční paušální poplatek - Mobilní datová služba - FUP 20 GB	10	ks	390,00	93 600,00
Měsíční paušální poplatek - Mobilní datová služba - FUP neomezené GB	20	ks	789,00	378 720,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Státy EU	1 000	min	1,00	24 000,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Švýcarsko	40	min	2,80	2 688,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - USA	125	min	7,00	21 000,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Jižní Korea	10	min	7,00	1 680,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Izrael	5	min	7,00	840,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Kanada	5	min	7,00	840,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Turecko	1	min	2,80	67,20
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Japonsko	5	min	7,00	840,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Rusko	40	min	2,80	2 688,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Čína	105	min	7,00	17 640,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Norsko	1	min	2,80	67,20
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Státy EU	1600	ks	0,60	23 040,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Švýcarsko	65	ks	10,00	15 600,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - USA	85	ks	10,00	20 400,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Jižní Korea	15	ks	18,00	6 480,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Izrael	5	ks	18,00	2 160,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Kanada	5	ks	18,00	2 160,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Turecko	20	ks	18,00	8 640,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Japonsko	20	ks	18,00	8 640,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Rusko	20	ks	18,00	8 640,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Čína	20	ks	18,00	8 640,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Norsko	5	ks	10,00	1 200,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Státy EU	420	ks	0,60	6 048,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Švýcarsko	1	ks	10,00	240,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - USA	1	ks	10,00	240,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Jižní Korea	1	ks	10,00	240,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Izrael	1	ks	10,00	240,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Kanada	1	ks	10,00	240,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Turecko	1	ks	10,00	240,00

Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Japonsko	1	ks	10,00	240,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Rusko	1	ks	10,00	240,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Čína	1	ks	10,00	240,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Norsko	1	ks	10,00	240,00

Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Státy EU	5	ks	5,37	644,40
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Švýcarsko	1	ks	7,93	190,32
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - USA	5	ks	7,93	951,60
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Jižní Korea	1	ks	7,93	190,32
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Izrael	1	ks	7,93	190,32
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Kanada	1	ks	7,93	190,32
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Turecko	1	ks	7,93	190,32
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Japonsko	1	ks	7,93	190,32
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Rusko	1	ks	7,93	190,32
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Čína	1	ks	7,93	190,32
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Norsko	1	ks	7,93	190,32

Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Státy EU	1 250	MB	0,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Švýcarsko	20	MB	30,00	14 400,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - USA	1 700	MB	1,00	40 800,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Jižní Korea	1	MB	30,00	720,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Izrael	1	MB	30,00	720,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Kanada	1	MB	30,00	720,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Turecko	1	MB	30,00	720,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Japonsko	1	MB	30,00	720,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Rusko	1	MB	30,00	720,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Čína	1	MB	30,00	720,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Norsko	1	MB	30,00	720,00

Poplatek za provoz - Příchozí roamingový hovor - Státy EU	750	ks	0,00	0,00
Poplatek za provoz - Příchozí roamingový hovor - Švýcarsko	45	ks	6,00	6 480,00
Poplatek za provoz - Příchozí roamingový hovor - USA	65	ks	6,00	9 360,00
Poplatek za provoz - Příchozí roamingový hovor - Jižní Korea	10	ks	12,00	2 880,00
Poplatek za provoz - Příchozí roamingový hovor - Izrael	5	ks	12,00	1 440,00
Poplatek za provoz - Příchozí roamingový hovor - Kanada	1	ks	12,00	288,00
Poplatek za provoz - Příchozí roamingový hovor - Turecko	6	ks	12,00	1 728,00
Poplatek za provoz - Příchozí roamingový hovor - Japonsko	10	ks	12,00	2 880,00
Poplatek za provoz - Příchozí roamingový hovor - Rusko	8	ks	12,00	2 304,00
Poplatek za provoz - Příchozí roamingový hovor - Čína	15	ks	12,00	4 320,00
Poplatek za provoz - Příchozí roamingový hovor - Norsko	1	ks	6,00	144,00

Celková nabídková cena veřejné zakázky v Kč bez DPH
DPH
DPH
Celková nabídková cena veřejné zakázky v Kč včetně DPH

2 041 259,28
21%
428 664,45
2 469 923,73

6. Procesní manuál systému péče o zákazníka

Zákaznickou podporu dodavatel dělí do několika úrovní. Zákaznickou podporu primárně poskytuje **obchodní zástupce** a **Linka zákaznické podpory pro firmy a veřejnou správu**. Další úroveň tvoří technické útvary dodavatele pro řešení nových požadavků a reklamací, které mají interně nadefinované vazby na oddělení dohledu, provozu a plánování sítě.

Pro správu služeb je k dispozici také **internetová samoobsluha Moje O2**, ve které mohou oprávnění zástupci zadavatele objednávat nové služby, změnu nastavení SIM, aktivace/deaktivace doplňkových služeb atd.

Nákup nových zařízení (mobilních telefonů, modemů, příslušenství, SIM apod.) lze vyřídit přes **samoobslužný portál Firemní telefony**: www.firemnitelefony.cz.

6.1 Obchodní zástupce – Account Manager

Obchodní zástupce – Account Manager odpovídá především za:

- přípravu a uzavření smlouvy
- osobní jednání
- návrh řešení podle požadavků
- doporučení optimálních služeb
- řešení reklamací
- zřizování, změny nebo rušení služeb
- podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování
- informace a odborné konzultace k poskytovaným službám

Vášim Account Managerem je Petr Krutký

- tel.: +420 606 610 476
- e-mail: petr.krutky@o2.cz

6.2 Linka zákaznické podpory pro firmy a veřejnou správu

Zadávání požadavků je možné prostřednictvím telefonu, e-mailu či faxu.

- Zelená linka: 800 111 777 – dovolatelnost **24x7**
- z mobilního telefonu O2 *77
- ze zahraničí: +420 720 720 777
- fax: +420 271 481 750
- e-mail: korporace@o2.cz

Pracovníci této linky mají na starost především:

- individuální požadavky, s doporučením nejvhodnějšího řešení pro zákazníka
- podávání základních informací o produktech a službách
- příjem požadavků a jejich předání příslušnému obchodnímu zástupci

- aktivaci, deaktivaci a změnách mobilních služeb (blokace a odblokování SIM karty, aktivace / deaktivace roamingu)
- objednávání zboží
- řešení poruch
- podávání reklamací

Termíny pro vyřízení požadavků:

- *telefonické* požadavky k jednotlivým tel. číslům jsou vyřízeny tentýž den, max. do 24 hod. Požadavky týkající se 10 a více čísel najednou, jsou vyřízeny, pokud se nevyskytnou technické potíže, do 48 hod.
- na vyřízení *písemného* požadavku má dodavatel dle Všeobecných podmínek 5 pracovních dní

Reklamacce:

- na vyřízení reklamacce má dodavatel standardně 30 dní. V případě technické náročnosti se lhůta může prodloužit až na 60 dní

6.3 Značkové prodejny

Počet značkových prodejen na území ČR: 159

- řešení reklamací
- nákup HW
- Zajištění podpory při přenosu dat na nové SIM při migraci od jiného poskytovatele k O2

Kompletní seznam je uveden na internetových stránkách <http://www.o2.cz/osobni/prodejny/>

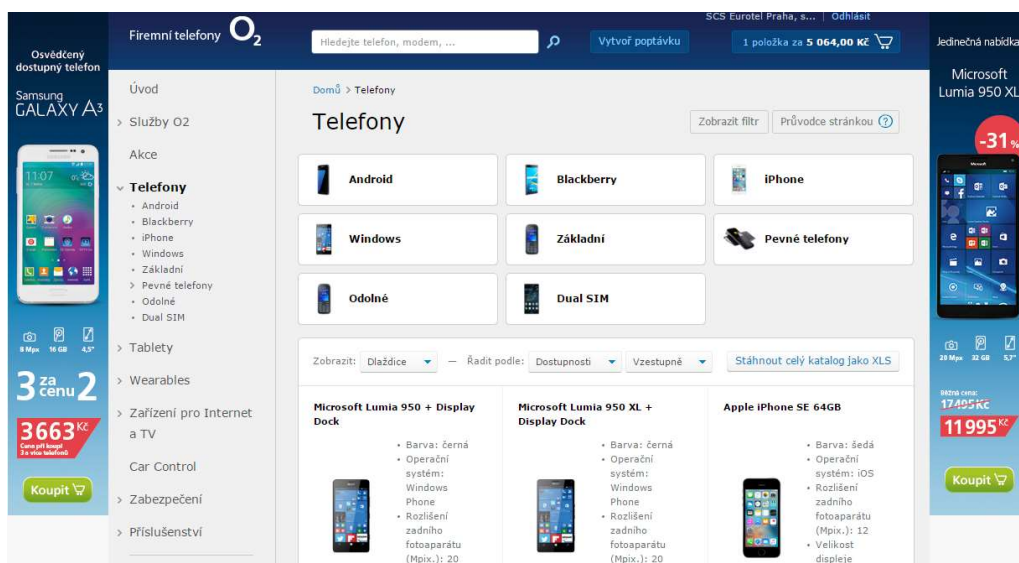
6.4 Portál www.firemnotelefony.cz

Pro zadavatele bude nepřetržitě (24x7) k dispozici zabezpečený elektronický portál, prostřednictvím kterého lze zadat:

- objednávku HW vybavení s dodáním NBD (next business day) případně s možností express dodávky do 4 hod za příplatek (nyní v Praze, a vybraných krajských městech). Široký výběr způsobů dopravy od *osobního odběru* přes *kurýrní služby* po *Českou poštu* a *výdejní místa* po celé ČR. Možnost výběru způsobu platební metody vč. Online plateb.
- čerpání přiděleného HW budgetu (jehož individuální výše, struktura a podmínky čerpání jsou stanoveny konkrétní Rámcovou dohodou)
- objednávání nových SIM a jejího nastavení
- veškeré informace o objednavce včetně její historie
- online reklamacce HW zakoupeného u společnosti O2 Czech Republic a.s. přímo v prostředí portálu a navíc doprava zdarma přímo do firmy. *Zdarma* je taktéž možnost zápůjčky telefonu na prodejně, kde lze reklamovaný HW donést osobně.
- přístup k nejširšímu portfoliu telefonů a zařízení na našem trhu
- přístup k široké škále příslušenství a služeb, které lze objednat se SIM kartou nebo telefonem

Portál www.firemnitelefony.cz přináší zákazníkům tyto možnosti:

- online nástroj pro správu firemního HW
- veškerá historie objednávek a transakce na jednom místě
- kompletní informace o HW bance, o její celkové výši, detailech čerpání, rezervaci a aktuálním zůstatku
- online řízení podaných reklamací
- podpora na zákaznické lince *77 nepřetržitě (24x7)
- akční nabídky a množstevní slevy na vybraný HW
- jednotný záruční a pozáruční servis. Záruční doba 24 měsíců na veškerý sortiment.



Obrázek 1 – Ukázka portálu www.firemnitelefony.cz

Informace o možnostech při výběru telefonů či jiných zařízeních nebo možnostech jejich doručení vám poskytnou naši specialisté na Zákaznické lince.

6.4.1 Reklamacie zakoupeného HW

Reklamací zakoupeného HW je možné vyřídit online přímo u sebe v kanceláři prostřednictvím portálu www.firemnitelefony.cz přes tlačítko „Reklamacie“ v hlavním menu. Zboží pak následně odnést osobně na prodejnu O2 nebo si sjednat *zdarma* svoz kurýrem. Kurýr vyzvedne HW přímo v lokalitě zákazníka a opravený ho poté přiveze zpět. Reklamovat lze zboží, které bylo zakoupeno na portálu www.firemnitelefony.cz nebo jiném prodejním místě O2. Oprava je zajištěna v autorizovaném servisu. U reklamací předaných osobně na prodejně O2 je nabídnuta záručka náhradního telefonu po dobu opravy *zdarma*.

Reklamacie

V případě požadavku na vrácení HW a zrušení služby Internet Air Fix (Internet do kanceláře na technologii LTE) v rámci Záruky spokojenosti, prosím, kontaktujte Linku pro korporátní zákazníky 800 111 777 (*77) nebo navštivte některou z našich O2 Prodejen. Děkujeme.

Zboží zakoupené na firemnitelefony.cz

Lze reklamovat pouze produkty, které byly zakoupeny přes portál www.firemnitelefony.cz

[Zadat reklamaci >](#)

Zboží zakoupené na jiném prodejním místě O2

Lze reklamovat produkty, které byly zakoupené na jiném prodejním místě O2.

[Zadat službou >](#)

[Postup jak reklamovat a reklamační řád](#)

Vyhledejte reklamaci

Produkt

IMEI / Sériové číslo

Číslo objednávky

[Hledat >](#)

Reklamacie

Reklamacie	Objednávka	Zadáno na HWP	Stav	Produkt	IMEI / Sériové číslo	Vyřízeno
107155	1007237529	18.5.2017	dobropřisováno	Samsung GALAXY I5 (2016) černá	354603087508407	18.5.2017
82449	1000675159	25.7.2016	nová	CPA Datový kabel USB/Apple 30pin	netýká se	:
83699	1000700027	24.4.2016	vráceno ze servisu	Nokia 230	353702071365773	:
83697	1000700013	24.4.2016	dobropřisováno	Microsoft Lumia 550	355132073281844	31.10.2016

Obrázek 2 – On-line reklamacie HW prostřednictvím portálu www.firemnitelefony.cz – základní menu

6.5 Samoobslužný portál Moje O2

Pro firmy a veřejné instituce je nepřetržitě (24x7) k dispozici internetový portál **Moje O2** na adrese <https://moje.o2.cz>. Tento portál umožňuje on-line správu služeb, zobrazí jejich aktuální nastavení, údaje o čerpání dat i přehled vyúčtování.

The screenshot shows the Moje O2 dashboard for a company named 'Vaše Firma, a.s.'. At the top, there are navigation links for 'Moje O2', 'Moje služby', 'Vyúčtování', and 'Dokumenty'. A search bar and a shopping cart icon are also present. Below the navigation, there are buttons for '+ Objednat službu' and '+ Objednat zařízení'. A green notification box states 'Máte vše zapláceno, děkujeme.' with a link to 'Přejít na vyúčtování'. The 'Zákaznické účty a služby' section includes a search bar and a list of accounts: '6.121917.10', 'Plátce 1 úprava od Hanky', and 'Cutover'. The 'Objednávky a požadavky' section contains a table with columns for 'ČÍSLO OBJEDNÁVKY / POŽADAVKU', 'POPIS', 'VÁŠ ZÁKAZNICKÝ ÚČET', 'ODESLÁNO', and 'POSLEDNÍ ZMĚNA'.

ČÍSLO OBJEDNÁVKY / POŽADAVKU	POPIS	VÁŠ ZÁKAZNICKÝ ÚČET	ODESLÁNO	POSLEDNÍ ZMĚNA
OBLGJW	Objednávka	6.121917.10	09.10.2018	Dokončena 09.10.2018 13:51:50
OB9CQL	Objednávka	Plátce 1 úprava od Hanky	09.10.2018	Vytvořena 09.10.2018 14:08:42

Obrázek 3 – Portál Moje O2 – úvodní stránka – Dashboard

Portál Moje O2 – funkcionality:

- aktivace služeb
- změny služeb
- přehled aktivovaných služeb a jejich nastavení
- informace o rámcové dohodě
- přehled všech faktur, podrobných výpisů a údajů k zaplacení
- správa kontaktních osob (přehled i vytváření uživatelských rolí)
- vytváření zákaznických účtů
- převody účastnictví
- přehled objednávek, požadavků a jejich detail

Moje O₂ | Moje služby | Vyúčtování | Dokumenty | O2.cz

Vyúčtování / Všechny zákaznické účty

Celkem k platbě: 75,53 Kč

Export hromadného vyúčtování →

Číslo dokladu [] Všechny typy dokladů [] Od [] - Do [] Zobrazit pouze nezaplacené doklady

DOKLAD	VARIABILNÍ SYMBOL	VYSTAVENO	ZÁKAZNICKÝ ÚČET	ČÁSTKA	STAV
Měsíční vyúčtování za září 2018	1363271143	1. 10. 2018	Divize Praha 1	75,53 Kč	K zaplacení do 35 dnů Zaplatit

Obrázek 4 – Moje O2 – Vyúčtování

Sekce Objednat službu:

- Aktivace služeb na zvolený zákaznický účet.

Sekce Objednat zařízení:

- Nákup HW a dalšího zařízení na www.firemnitelefony.cz.

Sekce Zákaznické služby a účty:

- Nastavení zákaznického účtu.
 - Způsob úhrady vyúčtování
 - Způsob zasílání upozornění na vyúčtování
 - Nastavení adresy pro zasílání tištěného vyúčtování
- Aktivace a změny jednotlivých služeb
 - Dokoupení dalších služeb
 - Blokace a výměna SIM
 - Změna umístění služby
 - Převod služby na jiný zákaznický účet/jiného zákazníka
 - Zobrazení PUKu

Sekce Objednávky a požadavky:

- Přehled objednávek a požadavků, a to včetně detailů, kdy vznikly a v jakém jsou stavu.

Každý uživatel, který má přístup na Moje O2 má zvolenou určitou roli, opravňující k úkonům, které může na Moje O2 provádět:

- **Primární správce zákazníka** – Jedná jménem zákazníka. Má kompletní práva na vše na celém zákazníkovi, jeho zákaznických účtech a tarifech. Může měnit nastavení služeb, rušit služby a objednávat nové. Má přístup k vyúčtování a k náhledu podrobných výpisů. Může zakládat další KO s rolí správce a nižší. Primární správce může být jen jeden.

- **Správce zákazníka** – Má kompletní práva na vše na celém zákazníkovi, jeho zákaznických účtech a tarifech. Může měnit nastavení služeb, rušit služby a objednávat nové. Má přístup k vyúčtování a k náhledu podrobných výpisů. Může zakládat další KO s nižší rolí.
- **Náhled na zákazníka** – Má náhled na všechny zákaznické účty a služby pod zákazníkem. Nemůže objednávat ani měnit služby.
- **Účetní zákazníka** s náhledem / bez náhledu na detailní výpis - KO má náhled pouze na faktury, neprovede žádnou změnu na službách, nemůže zakládat další KO s rolí. Na výběr je s náhledem nebo bez náhledu na detailní výpis.
- **Správce zákaznického účtu** s náhledem / bez náhledu na detailní výpis - Má kompletní práva na zákaznický účet (včetně všech podřízených) a tarifech. Může objednávat, rušit služby. Může zakládat další KO s rolí správce zákaznického účtu a nižší. Na výběr je s náhledem nebo bez náhledu na detailní výpisy.
- **Náhled na zákaznický účet** – Má náhled na zákaznický účet (včetně všech podřízených) a služby pod zákaznickým účtem. Nemůže objednávat ani měnit služby.
- **Správce tarifu** – ovládá konkrétní tarif, může měnit jeho nastavení, objednávat doplňkové služby k tarifu.
- **Uživatel tarifu** – má náhled na tarif a k němu navázané služby, nemůže objednávat a měnit nastavení služby

6.6 Podrobný elektronický účet – portál Moje O2, sekce Vyúčtování

Sekce **Vyúčtování** v portále Moje O2 umožňuje zobrazení a stažení faktury, souhrnu a podrobného výpisu měsíčního účtu. Data jsou k dispozici ve formátu HTML, PDF a XML. Faktura ve formátu PDF je automaticky opatřena ověřeným elektronickým podpisem. Soubory se generují každý měsíc nejpozději do 10 dnů po ukončení účtovacího období. Přístup do Vyúčtování je na zabezpečených stránkách <https://moje.o2.cz>. Zákazník získá přehled o výdajích za mobilní i pevné telefony a kontroly výdajů a analýzy uskutečněných hovorů a archivace dat.

Data je možné dále zpracovat buď s využitím vlastního SW (MS Excel nebo napojení na vnitřní účetní systém), nebo lze využít program **O2 WinPEU** od firmy Ateco, který O2 poskytuje zdarma ke stažení.

Výhody:

- přehledná kontrola hovorného
- přístup přes internet ke všem tarifikačním datům (zabezpečený přístup)
- zobrazení podrobných, sumárních a celkových faktur
- import dat do účetnictví
- vyhodnocovací program zdarma
- nepřetržitý přístup k vyúčtování pro vybrané osoby
- možnost jednoduché analýzy
- export tarifikačních dat (podrobných, sumárních a celkových)
- vlastní grafické výstupy

Dodavatel předává zadavateli:

- zdarma elektronické vyúčtování (fakturu). Celková fakturovaná částka může být ve faktuře rozčleněna do skupin (fakturačních adres), dle požadavku zákazníka. Zadavatel má k dispozici až 18 vyúčtování zpětně.
- zdarma podrobný výpis všech odchozích spojení v elektronické formě a to 3 měsíce zpětně (v souladu se zákonem)
(Faktura či podrobný výpis v tištěné listinné (papírové) formě je k dispozici pouze na vyžádání a za poplatek.)
- import dat o hovorech ve formátu XML (pro následné strojové zpracování)
- faktury ve formátu PDF včetně příloh Souhrn a Detailní výpis
- program *O2 WinPEU*, který podporuje například tyto funkce:
 - třídění fakturace za mobilní telefonii dle zákazníkem definovaných uživatelských skupin (úseky, oddělení)
 - zpracovávání detailních výpisů hovorů pro účely statistik nejčastěji volaných čísel apod.

6.6.1 Podrobný a sumární výpis hovorů

Každý měsíc po skončení účtovacího období jsou vygenerovány tři soubory: Faktura, Souhrn a Detail. Uvedené soubory jsou do 10 dnů po skončení zúčtovacího období umístěny ke stažení na portále *Moje O2*. Přístup na tento portál mají pouze vybrané osoby.

Tabulka 1 – Porovnání podrobného a sumárního výpisu

Podrobný výpis hovorů obsahuje	Sumární výpis hovorů obsahuje
<ul style="list-style-type: none"> • telefonní číslo • datum hovoru • počáteční čas hovoru • délka hovoru • typ hovoru • volané číslo • počet jednotek • původní cena • účtovaná cena za hovor • celková cena 	<ul style="list-style-type: none"> • telefonní číslo • tarif • služby • počet jednotek • volné jednotky • celková cena • tarifikační data

6.6.2 Popis programu O2 WinPEU

Program *O2 WinPEU* je určen pro zpracování dat z *Moje O2*. Umožňuje jednoduchým způsobem vyhodnocovat a analyzovat data o telefonních hovorech v telefonní síti O2. Program *O2 WinPEU* má oproti standardním tabulkovým procesorům (např. MS Excel) výhodu v tom, že má právě jen ty funkce, které zadavatel potřebuje. Jediné, co musí zadavatel udělat, je vybrat požadované parametry sestavy dat.

Co program WinPEU umí:

- analýza nákladů jednotlivých telefonních čísel
- sledování vývoje nákladů v čase
- přehledné rozúčtování nákladů podle skupin telefonních čísel
- snadná distribuce vyúčtování uživatelům (email, web)
- vyhledání extrémně nákladných, dlouhých nebo speciálních hovorů
- souhrnné zobrazení použitých placených služeb
- analýza využití služeb v balíčku a možnost optimalizace
- přístup k historickým datům (uloženým ve vašem počítači)

Základní funkce programu:

- snadný import dat z elektronického vyúčtování
- vyhodnocení jednoho nebo více telefonů, a to detailně nebo sumárně
- vyhodnocení libovolného historického období
- přiřazení jmen uživatelů k jednotlivým telefonním číslům
- začleňování telefonů do organizační struktury firmy (snadné rozúčtování)
- vytváření organizační struktury importem z firemního informačního systému (MS Active Directory, LDAP, MS Excel)
- filtrace na směry (místní, mezinárodní, roaming apod.) a na typy služeb
- analýza extrémů (nejčastěji volaná čísla, nejdražší či nejdelší hovory apod.)
- možnost exportu (jako text, CSV, HTML, DBF, Excel) a odeslání na e-mail
- snadné vytvoření sloupcových, kruhových nebo 3D grafů
- automatické provádění (opakovaných) příkazů

7. Mapa pokrytí České republiky signálem

Spolehlivost sítě je zajišťována na velmi vysoké úrovni, díky řídicímu a dohledovému centru vybavenému nejmodernější technologií sledování funkčnosti sítě a regionálním centrům údržby, které jsou schopny ve velmi krátkém čase reagovat a odstranit možné poruchy funkčnosti sítě.

Řídicí a dohledové středisko pracuje v nepřetržitém provozu a stálá pohotovostní směna centrálního pracoviště je v neustálém spojení s techniky v jednotlivých regionech. V případě poruchy je pak možné odstranit většinu závad ve velice krátkém čase.

Řídicí středisko je vybaveno speciální technologií WFM na okamžitý transport informací technikům (na počítač i mobilní telefon), tak aby závada mohla být odstraněna nejpozději do 2 hodin.

Aktuální podrobná mapa pokrytí signálem je na webových stránkách dodavatele:

<http://www.o2.cz/osobni/podpora-a-servis/mapy-pokryti.html>

Tabulka 2 – Pokrytí jednotlivých typů mobilní sítě

Mobilní síť	Pokrytí obyvatel	Pokrytí území
2G/EDGE	99,7 %	98,5 %
3G/UMTS/HSPA+	81,0 %	35,3 %
4G/LTE	99,6 %	95,1 %

7.1.1 Volání

Signálem pro volání je pokryto 99,7 % populace České republiky. Dodavatel klade důraz na pokrytí i ve vnitřních částech budov a objektů, a na to, aby byly dodrženy všechny požadavky na jakost signálu.



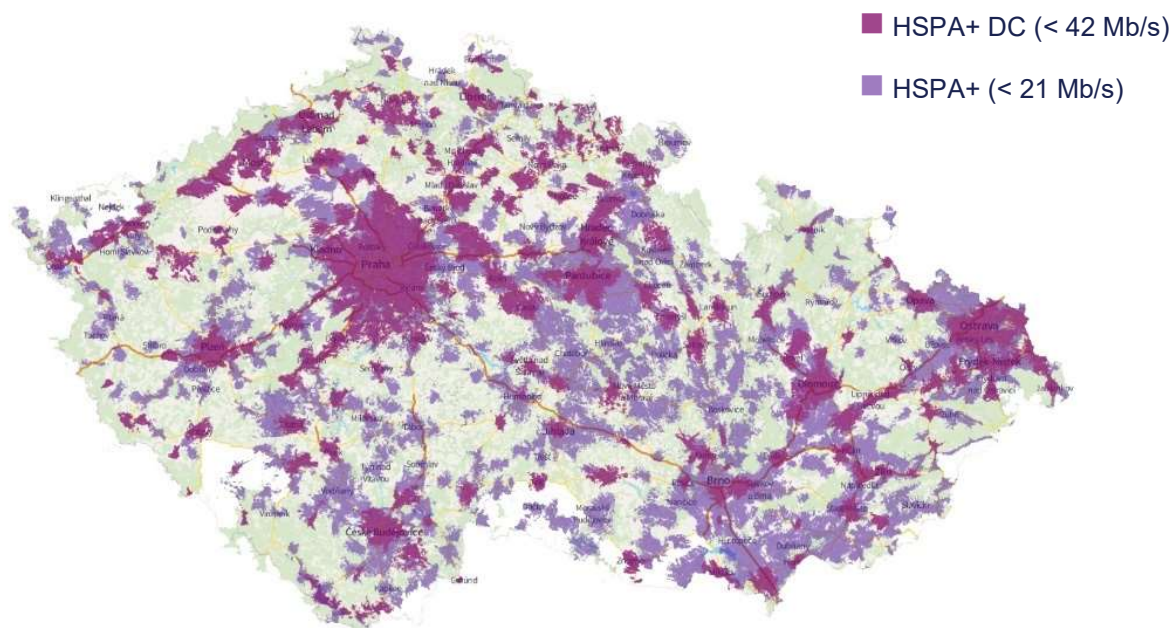
Obrázek 5 – Pokrytí signálem pro volání 2G – GSM

7.1.2 Mobilní internet

Dodavatel má pokryto 99,7 % populace České republiky mobilními datovými službami. Pro poskytování mobilních datových služeb jsou využívány technologie 2G (GPRS, EDGE), 3G (UMTS, HSPA) a 4G (LTE). Trvale investuje do modernizace sítí a především do rozšiřování 4G/LTE sítě.



Obrázek 6 – Pokrytí signálem pro mobilní internet 2,5G – GPRS / EDGE



Obrázek 7 – Pokrytí signálem pro mobilní internet 3G – UMTS, HSDPA, HSUPA, HSPA+



Obrázek 8 – Pokrytí signálem pro mobilní internet 4G – LTE

8. Popis způsobu plnění veřejné zakázky

8.1 Splnění požadavků zadavatele

Nabídka dodavatele plně odpovídá zadávacím podmínkám. Dodavatel níže uvádí podmínky poskytování Služby, které zadavatel požadoval v zadávací dokumentaci a jejích přílohách. Všechny tyto podmínky bude dodavatel splňovat po celou dobu plnění veřejné zakázky.

8.1.1 Mobilní hlasové telekomunikační služby

Požadavek zadavatele	Nabízené řešení splňuje ano/ne	
<p>Zadavatel požaduje od účastníka, aby v rámci nabídky předložil tyto typy tarifů:</p> <ul style="list-style-type: none"> tarif č. 1, „úctovaný“ - tarif s minimálním měsíčním paušálním poplatkem zcela bez volných jednotek (bez volných minut i SMS), tarif č. 2, „SMS úctovaný“ – tarif s minimálním měsíčním paušálním poplatkem zcela bez volných jednotek volání a s neomezenými SMS do domácí sítě a se zvýhodněnou cenou SMS do ostatních sítí, tarif č. 3, „neomezeny“ – tarif zpoplatněný měsíčním paušálním poplatkem zahrnující neomezené volání do pevných i mobilních sítí v České republice. 	ano	Dodavatel nabízí tyto tarify, viz Kapitola 1, Příloha č. 1 Návrhu smlouvy
<p>Účtování služeb – mobilní hlasové telekomunikační služby je možné zpoplatnit pouze následujícím způsobem:</p> <ul style="list-style-type: none"> zřizovací poplatek v minimální výši (zdarma nebo 1 Kč za kus), měsíční paušální poplatek za tarif č. 1 v minimální výši (1 Kč za SIM měsíčně), měsíční paušální poplatek za tarif č. 2, měsíční paušální poplatek za virtuální privátní síť pro telefonování zdarma mezi SIM kartami Zadavatele v minimální výši (1 Kč za SIM ve VPS měsíčně) jednotná sazba hovorného do pevných i mobilních sítí v České republice nerozlišující tzv. „špičku“ a „mimo špičku“ v rámci tarifu č. 1, hovorné do hlasové schránky v minimální výši, bezplatná volání na čísla s předvolbou 800, 822, 112, 150, 155, 156, 158, 	ano	

<ul style="list-style-type: none"> • jednotná sazba za odeslanou SMS do všech mobilních sítí v České republice, • jednotná sazba za odeslanou MMS do všech mobilních sítí v České republice, • hovory budou účtovány v tarifkaci 60+1. 		
Zadavatel požaduje dodání SIM karet následujících typů: SIM – 1F, microSIM – 3FF, nanoSIM – 4FF.	ano	

8.1.2 Mobilní datové telekomunikační služby

Požadavek zadavatele	Nabízené řešení splňuje ano/ne	
<p>Zadavatel požaduje od účastníka, aby v rámci nabídky předložil mobilní datové telekomunikační služby přístupu k síti Internet, kterou bude moci využívat z libovolných zařízení a libovolně v kombinaci s hlasovou službou. Služba tedy musí být aplikovatelná následujícími dvěma způsoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • jako doplňková mobilní datová telekomunikační služba k hlasové SIM (SIM s hlasovými službami), • jako samostatná datová telekomunikační služba (samostatná datová SIM) pro využití přímo v mobilních datových telekomunikačních zařízeních (datových modemech, tabletech, noteboocích, apod.) – <i>tato varianta neplatí pro neomezená data.</i> 	ano	
<p>Zadavatel požaduje od účastníka, aby v rámci nabídky předložil tyto typy tarifů lišících se dle aplikace FUP (fair usage policy) limitu ve výši objemu přenesených dat za měsíc (účtovací období), a to následujícím způsobem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FUP minimálně 1,5 GB / měsíc, • FUP minimálně 3 GB / měsíc, • FUP minimálně 10 GB / měsíc, • FUP minimálně 20 GB / měsíc • FUP neomezené GB / měsíc (<i>zadavatel nepožaduje jako samostatnou telekomunikační službu – samostatná datová SIM</i>) • aplikací FUP (fair user policy) se rozumí možnost omezení přenosové rychlosti ze 	ano	<p>Dodavatel nabízí tyto tarify:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet v mobilu M (FUP 1,5 GB) a Mobilní Internet Business M (FUP 1,5 GB) • Internet v mobilu L (FUP 3 GB) a Mobilní Internet Business L (FUP 3 GB) • Internet v mobilu XL (FUP 10 GB) a Mobilní Internet Business XL (FUP 10 GB) • Internet v mobilu XXL (FUP 20 GB) a Mobilní Internet Business XXL (FUP 20 GB) • Mobilní datová služba „FUP neomezené GB / měsíc“ – tento tarif je

<p>strany dodavatele na hodnoty ne nižší než 60 kbit/s při downloadu v případě běžné webové a emailové komunikace po překročení měsíčního FUP přidělu,</p> <ul style="list-style-type: none"> možnost přechodu na vyšší tarif během kalendářního měsíce v případě přečerpání FUP (nevztahuje se na FUP 20 GB). 		<p>možné aktivovat pouze dohromady s hlasovým tarifem č.3 „neomezený“. Pozn.: Mobilní datová služba + hlasový tarif č. 3 „neomezený“ tvoří dohromady jediný tarif, který dodavatel poskytuje pod obchodním názvem: „NEO pro firmy 4G+“.</p> <ul style="list-style-type: none"> Způsob uplatnění FUP viz odst. 8.1.2.1
<p>Účtování služeb – mobilní datové telekomunikační služby je možné zpoplatnit pouze následujícím způsobem:</p> <ul style="list-style-type: none"> zřizovací poplatek v minimální výši (zdarma nebo 1 Kč za kus), měsíční paušální poplatek za službu v rozlišení dle tarifu v závislosti na FUP, překročení FUP limitu nebude zpoplatněno v případě uplatnění výše uvedeného pravidla o snížení přenosové rychlosti. 	<p>ano</p>	
<p>Zadavatel požaduje dodání SIM karet následujících typů: SIM – 1F, microSIM – 3FF, nanoSIM – 4FF.</p>	<p>ano</p>	

8.1.2.1 Způsob uplatnění FUP

Objem dat (v GB) je zahrnutý v ceně tarifu a jeho platnost je omezena na aktuální zúčtovací období (1 měsíc), poté se přenesená data začínají počítat znovu od nuly. Jakmile uživatel vyčerpá objem dat pro dané zúčtovací období, bude do jeho konce rychlost datových služeb omezena, viz tabulka níže.

Tabulka 3 – Snížení rychlosti datových služeb po vyčerpání objemu dat

Druh datového provozu		Nad základní objem dat
Bílá zóna	Web browsing, e-mail	64 kb/s download 32 kb/s upload
Šedá zóna	VPN, https (banky, přihlašování do e-mailu - seznam, gmail..)	64 kb/s download 32 kb/s upload
Hnědá zóna	FTP, video streaming (iTelevize, youtube, stream.cz), VoIP	0
Černá zóna	P2P	0

Pozn.: Na žádost zadavatele může být aktivována tzv. automatická obnova objemu dat (standardně je na SIM kartách tato funkce deaktivována). Pokud je automatická obnova dat aktivována, pak SIM karta v rámci zúčtovacího období čerpá nejprve základní objem dat zahrnutý v tarifu a poté opakovaně obnovený objem dat, a to až do dosažení maximálního počtu 3 obnov. Nebo si zadavatel může samostatně dokoupit jednorázový balíček dat z nabídky dodavatele.

8.1.3 Provoz mobilních telekomunikačních služeb v zahraničí – mezinárodní hovory z ČR a provoz v roamingu

Požadavek zadavatele	Nabízené řešení splňuje ano/ne	
<p>Zadavatel požaduje, aby účastník v rámci své nabídky navrhl nejekonomičtější řešení pro volání z ČR do zahraničí, volání v zahraničí (příchozí a odchozí roaming), SMS ze zahraničí (SMS v roamingu) a datové přenosy v zahraničí (data v roamingu).</p>	<p>ano</p>	<p>Navržené řešení je maximálně ekonomické.</p> <p>Speciální zvýhodněné ceny za volání, SMS a tarify Internet v mobilu M, L, XL, XXL a Neomezený jsou uvedeny v kapitole 5, v Tabulce nabídkové ceny.</p> <p>Pokud je uživatel v EU, volá za stejnou cenu, za jakou volá do ostatních sítí v rámci ČR, příchozí hovory má zdarma a data může přenášet až do limitu, který má zahrnutý ve svém tarifu (1,5 GB, 3 GB, 10 GB, 20 GB).</p> <p>Pokud bude uživatel mimo EU, pak pro datové přenosy platí ceny uvedené v Tabulce nabídkové ceny, položky: Poplatek za provoz-Odeslaná DATA v Roamingu-Švýcarsko, USA, Jižní Korea, Izrael, Kanada, Turecko, Japonsko, Rusko, Čína, Norsko.</p> <p>Kromě toho může zadavatel objednat datový roamingový balíček TOP SVĚT 150 MB, nebo kterýkoli jiný datový roamingový balíček ze standardní nabídky dodavatele.</p>
<p>Obdobným způsobem zadavatel požaduje, aby účastník ve své nabídce uvedl i datové a SMS/MMS přenosy, přičemž v rámci navrhovaného řešení účastník navrhne a uvede veškeré možnosti vedoucí ke zlevnění služeb. Zadavatel upozorňuje, že v rámci projektů je počítáno s dlouhodobým působením zaměstnanců v zahraničí.</p>	<p>ano</p>	<p>Navržené řešení je maximálně ekonomické.</p> <p>Speciální zvýhodněné ceny za tarify Mobilní internet Business M, L, XL, XXL a Neomezený jsou uvedeny v kapitole 5 v Tabulce nabídkové ceny.</p> <p>Pokud bude uživatel v EU, může přenášet data až do limitu, který má zahrnutý ve svém tarifu (1,5 GB, 3 GB, 10 GB nebo 20 GB).</p> <p>Pokud bude uživatel mimo EU, pak pro přenos dat (prostřednictvím datového modemu, tabletu, notebooku, apod.) platí ceny uvedené v Tabulce nabídkové ceny, položky: Poplatek za provoz-Odeslaná DATA v Roamingu-Švýcarsko, USA, Jižní Korea, Izrael, Kanada, Turecko, Japonsko, Rusko, Čína, Norsko. Kromě toho může zadavatel objednat datový roamingový</p>

		balíček TOP SVĚT 150 MB , nebo kterýkoli jiný datový roamingový balíček ze standardní nabídky dodavatele.
Zadavatel požaduje předložení nabídky minimálně pro následující destinace: Státy Evropské unie Švýcarsko USA Jižní Korea Izrael Kanada Turecko Japonsko Rusko Čína Norsko	ano	

8.1.4 Obecné požadavky na mobilní telekomunikační služby

Požadavek zadavatele	Nabízené řešení splňuje ano/ne	Pozn.:
Účastník zpracovává svou nabídkovou cenu do přílohy č. 5 zadávací dokumentace. Účastník je oprávněn vyplnit pouze barevně označené buňky. Účastník není oprávněn měnit obsah jiných buněk, zejména pak uvedené vzorce.	ano	Dodavatel zpracoval svou nabídkovou cenu do přílohy č. 5 zadávací dokumentace
Počty jednotek uvedené v příloze č. 5 jsou počty Zadavatelem předpokládané. Tyto počty slouží ze strany Zadavatele pouze ke stanovení nabídkové ceny za plnění předmětu veřejné zakázky, která je předmětem hodnocení nabídek. V nabídce účastníka nesmí být žádná podmínka vyčerpání nebo nevyčerpání uvedených počtů jednotek ze strany Zadavatele – návrh Smlouvy účastníka musí umožnit změnu počtu jednotlivých služeb (zvýšení či snížení počtu SIM karet, změny hlasových tarifů, změny datových tarifů dle aktuální provozní potřeby Zadavatele zdarma).	ano	Počty jednotek uvedené v příloze č. 5 jsou počty zadavatelem předpokládané.
Zadavatel požaduje, aby vítězný účastník, resp. účastník, se kterým bude uzavřena Smlouva na plnění předmětu veřejné zakázky, v rámci poskytovaných služeb Zadavateli poskytoval přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě internet. Zadavatel požaduje, aby tato služba nebyla ze strany účastníka zpoplatněna – v případě, že ji	ano	Dodavatel bude zadavateli zdarma poskytovat službu „Vyúčtování“. Tato služba je dostupná nepřetržitě (24x7), na portálu www.mojeo2.cz . Podrobnější informace jsou uvedeny v kapitole 6.

<p>Zadavatel požaduje účtovat, tak pak cena za tuto službu musí být zahrnuta v rámci ocenění služeb v pravidelném měsíčním poplatku za hlasový či datový tarif. Z hlediska obsahu elektronického vyúčtování Zadavatel požaduje, aby služba poskytovala:</p> <ul style="list-style-type: none"> • elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur); • souhrnný rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických číslech; • podrobný výpis uskutečněných spojení obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení (minuty, sekundy) nebo počet jednotek (ks, kB), a účtovanou cenu spojení. 		
<p>Zadavatel požaduje u jednotlivých SIM karet mít možnost:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zakazovat a povolovat jednotlivé služby (roaming, data, hovory, aj.) prostřednictvím vzdáleného přístupu do systému poskytovatele či jiným obdobným způsobem, • nastavit omezení odchozích volání na vybraná čísla nebo skupiny čísel (např. linky skupiny 900, 906, 909 apod. a linky placených služeb). 	<p>ano</p>	<p>Pro objednání změn v nastavení služeb je zadavateli nepřetržitě (24x7) k dispozici Linka pro významné zákazníky 800 111 777 a také samoobslužný portál www.mojeo2.cz. Podrobnější informace jsou uvedeny v kapitole 6.</p>
<p>Zadavatel požaduje, aby vítězný účastník zabezpečil bezplatné přenesení stávajících telefonních čísel na základě služby „přenositelnost čísel v telekomunikačních sítích v ČR“. Od vítězného účastníka, který bude přebírat přenášená čísla, Zadavatel požaduje, aby poskytl pověřeným zaměstnancům (administrátorům služeb) Zadavatele maximální podporu při procedurálním řešení přenosu čísel.</p>	<p>ano</p>	<p>Společnost O2 je stávajícím poskytovatelem, mobilních telekomunikačních služeb pro zadavatele. V případě, že bude společnost O2 vybrána jako poskytovatel na další období, nebude potřeba zajišťovat přenesení telefonních čísel k jinému operátorovi. Nedojde k žádnému přerušení ani omezení poskytovaných služeb, pouze budou nastaveny tarify v souladu s novou smlouvou.</p>
<p>Zadavatel požaduje, aby účastník předložil v rámci své nabídky detailní procesní manuál systému péče o zákazníka, který bude po celou dobu trvání Smlouvy na plnění veřejné zakázky pro účastníka závazný. Systémem péče o zákazníka se rozumí soubor osob, technologií, aplikací a procesů, které bude moci Zadavatel využívat v průběhu celého trvání smluvního vztahu pro řešení technických či obchodních problémů a požadavků či jiných souvisejících požadavků vztahujících se k předmětu veřejné zakázky. Součástí popisu bude specifikace</p>	<p>ano</p>	<p>Procesní manuál systému péče o zákazníka je v kapitole 6.</p>

<p>servisních podmínek, dostupnosti servisní zákaznické podpory, způsobu nahlašování servisních požadavků.</p>		
<p>Vítězný účastník musí zajistit dostupnost telefonní linky zákaznické podpory v režimu 24x7 (nonstop provoz), kterou budou používat výhradně určené osoby. Zákaznická linka bude kontaktním místem pro pověřené zaměstnance (administrátory služeb) Zadavatele. Zadavatel požaduje, aby tato služba nebyla zpoplatněna.</p>	<p>ano</p>	<p>Služba Telefonní linka zákaznické podpory bude poskytována zdarma a bude dostupná nepřetržitě (24x7) na čísle 800 111 777. Podrobnější informace jsou uvedeny v kapitole 6.</p>
<p>Zadavatel požaduje, aby vítězný účastník umožnil Zadavateli uživatelskou definici způsobu rozdělení telefonních čísel (SIM karet) podle zdrojů financování do samostatných fakturačních skupin s následnou fakturací dle těchto skupin. Zároveň Zadavatel požaduje možnost jmenování různých pověřených zaměstnanců (administrátorů služeb) pro tyto jednotlivé fakturační skupiny.</p>	<p>ano</p>	<p>Podrobnější informace jsou uvedeny v kapitole 6.</p>
<p>Vítězný účastník je povinen zajistit pokrytí signálem v rámci území ČR v co největším rozsahu, zejména pak na následujících adresách:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FZÚ, Na Slovance 2, Praha 8 (<i>Fyzikální ústav Akademie věd, v. v. i.: Na Slovance 1999/2; 182 21 Praha 8</i>) • FZÚ, Cukrovarnická 10/112, Praha 6 • Dolní Břežany (areál ELI, ELI2 a HiLASE) – (<i>ELI Beamlines: Za Radnicí 835, 252 41 Dolní Břežany; ELI 2: Průmyslová 836, 252 41 Dolní Břežany; HiLASE: Za Radnicí 828, 252 41 Dolní Břežany</i>) 	<p>ano</p>	
<p>Účastník v nabídce předloží mapu pokrytí území signálem a uvede procento pokrytí území ČR a procento pokrytí populace na území ČR jednotlivými provozovanými technologiemi (2G – GSM, GPRS, 2,5G – GPRS-EDGE, 3G v jednotlivých technologických variantách, 4G, LTE).</p>	<p>ano</p>	<p>Mapy pokrytí jsou v kapitole 7.</p>