




RÁMCOVÁ SMLOUVA

číslo: 20200524

uzavřena podle ustanovení § 1746 odst. 2 a za přiměřeného ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

mezi těmito smluvními stranami:




Česká republika - Správa státních hmotných rezerv

se sídlem: Praha 5 – Malá Strana, Šeříková 616/1, PSČ 150 85
právně jednající: Ing. Miroslav Basel, ředitel Odboru zakázek
IČO: 48133990
DIČ: CZ48133990
bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha
č. účtu: 85508881/0710
kontaktní osoba: 
telefon: 
fax: -
e-mail: @sshr.cz
datová schránka: 4iqaa3x

(dále jen „objednatel“)

a

Obchodní firma

se sídlem: Praha 4 - Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 14022
adresa pro doručování: -
spisová značka: B 2322 vedená u Městského soudu v Praze
zastoupena: Danielem Rešlem, na základě pověření ze dne 29. 5. 2019
IČO: 60193336
DIČ: CZ60193336
bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
číslo účtu: 500114004/2700
kontaktní osoba: 
telefon: 
fax: -
e-mail: @o2.cz
datová schránka: d79ch2h

(dále jen „poskytovatel“)

(dále také společně „smluvní strany“)

Článek I Účel Rámcové smlouvy

1. Účelem rámcové smlouvy (dále jen „smlouva“) je poskytnutí služeb spočívajících v zajištění mobilních hlasových a datových komunikačních služeb pro objednatele pro účely a k zajištění zákonné působnosti objednatele vyplývající ze zákona č. 97/1993 Sb., o působnosti Správy státních hmotných rezerv (dále též „Správa“), ve znění pozdějších předpisů.
2. Touto smlouvou se realizuje veřejná zakázka, kterou objednatel zadal pod č. j.: 07270/20-SSHR s názvem „20-095 Mobilní a datové služby“.

Článek II Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je poskytnutí služeb spočívajících v zajištění **mobilních hlasových a datových komunikačních služeb pro objednatele** (dále také „služba“) dle **Přílohy č. 1 - Technické podmínky předmětu smlouvy**, která je nedílnou součástí této smlouvy.
2. Specifikace služby:
Kód NIPEZ: 642120000-5 Mobilní telefonní služby
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli po dobu trvání této smlouvy služby na základě objednávek a za podmínek uvedených v této smlouvě, a to minimálně v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy. Objednatel se zavazuje hradit cenu skutečně poskytnutých služeb dle této smlouvy a plnit další povinnosti vyplývající ze smlouvy.
4. Objednatel má právo kdykoli v průběhu trvání této smlouvy písemně objednat u poskytovatele prostřednictvím jednotlivých objednávek další služby dle Přílohy č. 1 této smlouvy a dle nabídky poskytovatele ze dne 17. července 2020, nebo je oprávněn služby již poskytované formou objednávky omezit či zrušit. Objednávku k poskytnutí plnění nebo omezení či zrušení služeb je objednatel oprávněn do doby zahájení plnění poskytovatelem kdykoliv zrušit.
5. Jednotlivé objednávky je možno uskutečňovat prostřednictvím internetového portálu, má-li takovýto poskytovatel k dispozici, nemá-li, tak prostřednictvím e-mailové komunikace na e-mailovou adresu kontaktní osoby nebo osoby pověřené dle odst. 8 tohoto článku. Povinností poskytovatele je každou jednotlivou objednávku prostřednictvím e-mailu potvrdit nejpozději do 1 (slovy: jednoho) pracovního dne, přičemž potvrzení postačí rovněž na e-mailovou adresu kontaktní osoby nebo osoby pověřené dle odst. 8 tohoto článku.
6. Objednávka dle odst. 4 tohoto článku bude vždy obsahovat následující údaje: specifikaci poptávané nebo ukončené služby a stanovení termínu plnění.
7. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby objednateli v rozsahu a za podmínek uvedených v této smlouvě a v jejích přílohách, a to minimálně v kvalitě vyžadované zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů a objednatel se za tímto účelem zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost, kterou po něm lze spravedlivě požadovat.
8. V rámci plnění předmětu smlouvy je osobou jednající za objednatele kontaktní osoba uvedená v záhlaví smlouvy. Kontaktní osoba objednatele je oprávněna k plnění povinnosti objednatele dle této smlouvy písemně pověřit jiného zaměstnance objednatele. O tomto pověření je kontaktní osoba objednatele povinna informovat (i e-mailem) kontaktní osobu poskytovatele.

Článek III Cena za předmět smlouvy, platební a fakturační podmínky

1. Jednotkové ceny za předmět smlouvy uvedené v **Příloze č. 2 – Podrobný rozpis cenové nabídky**, která je součástí této smlouvy, jsou ujednány pevnou částkou. Poskytovatel nemůže žádat změnu ceny proto, že si služby vyžádaly jiné úsilí nebo jiné náklady, než bylo předpokládáno. Cena za předmět smlouvy již zahrnuje veškeré daně, cla, poplatky a veškeré další výdaje spojené s provedením, včetně všech nákladů poskytovatele na dopravu do míst plnění.
2. Jednotkové ceny uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy jsou cenami maximálními a nepřekročitelnými, které zahrnují veškeré náklady spojené s poskytováním služeb dle této smlouvy. K této částce bude připočtena zákonem stanovená sazba DPH platná v době vzniku zdanitelného plnění.
3. Objednatel neposkytuje zálohu na služby. Cenu skutečně poskytnutých služeb je objednatel povinen hradit měsíčně zpětně, na základě faktur vystavených poskytovatelem.
4. Služby, které budou na základě objednávky objednatele aktivovány, budou poskytovatelem fakturovány pravidelně každý měsíc bez nutnosti dalších objednávek až do doby ukončení jejich poskytování.
5. Právo na zaplacení ceny vzniká poskytovateli tehdy, jsou-li služby řádně provedeny, předány a poskytnuty dle podmínek sjednaných v této smlouvě, zejména dle podmínek uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy.
6. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním způsobu úhrady faktury za služby na účet poskytovatele uvedený v záhlaví smlouvy na základě daňového dokladu (faktury). Za provedené služby každého měsíce bude vystavena souhrnná faktura objednaných služeb předmětného období, která bude objednateli doručena do 14 kalendářních dnů každý následující kalendářní měsíc po provedení objednaných služeb.
7. Jednotlivé faktury je možno vystavovat prostřednictvím internetového portálu, má-li takovýto poskytovatel k dispozici, nemá-li, tak prostřednictvím datové schránky objednatele nebo e-mailem na adresu epodatelna@sshr.cz. Nelze-li použít datovou schránku nebo tuto e-mailovou adresu, bude faktura zaslána prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy. V případě zaslání do datové schránky nebo na uvedenou e-mailovou adresu, bude každá faktura zaslána samostatnou zprávou ve formátu pdf, příp. doc, xls. Jestliže bude faktura zaslána e-mailem, je možné tuto zprávu jako kopii zaslat i na e-mailovou adresu kontaktní osoby.
8. Lhůta splatnosti faktury je 21 kalendářních dnů od doručení faktury objednateli, přičemž za den zaplacení se považuje den, kdy je fakturovaná částka připsána na účet poskytovatele.
9. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Dále je poskytovatel povinen v daňovém dokladu (faktuře) uvést číslo smlouvy, které vždy určuje objednatel a toto číslo je uvedeno v záhlaví této smlouvy. V případě, že faktura nebude úplná nebo nebude obsahovat zákonem předepsané náležitosti, je objednatel oprávněn ji vrátit poskytovateli s tím, že poskytovatel je následně povinen vystavit novou bezvadnou a úplnou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě počne běžet doručením nové faktury objednateli nová lhůta splatnosti.
10. Poskytovatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví této smlouvy je a po celou dobu trvání smluvního vztahu bude povinným registračním údajem dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

Článek IV Doba, místo a podmínky plnění

1. Doba plnění předmětu smlouvy je stanovena na 24 měsíců od 1. 10. 2020, tj. od 1. 10. 2020 do 30. 9. 2022. Smlouva zaniká uplynutím této doby.
2. Poskytnutí služby se uskuteční na základě podmínek uvedených v této smlouvě v souladu s požadavky uvedenými v **Příloze č. 1** této smlouvy – **Technické podmínky předmětu smlouvy**. Místem plnění poskytovaných služeb se rozumí celé území ČR, resp. celého světa v rámci roamingových služeb.
3. Neposkytnutí služby za podmínek uvedených v této smlouvě se považuje za podstatné porušení smlouvy a objednatel má právo od této smlouvy odstoupit. Poskytovatel nebude oprávněn požadovat od objednatele úhradu nákladů souvisejících s plněním služby, u které došlo k porušení povinností poskytovatele s následkem odstoupení od této smlouvy.
4. **Příloha č. 3 - Popis přechodu k jinému operátorovi**, jenž je nedílnou součástí této smlouvy, definuje poskytovatelem požadované úkony, které musí objednatel učinit a stanovuje data, do kdy toto musí objednatel splnit, aby byl poskytovatel technicky schopen v případě převodu telefonních čísel zajistit poskytování smluvených služeb od 1. 10. 2020.
5. Poskytovatel garantuje v případě přechodu od stávajícího mobilního operátora zachování úrovně poskytovaných služeb.
6. Poskytovatel v **Příloze č. 4 – Doplnující informace**, která je nedílnou součástí této smlouvy, uvádí doplňující informace v rozsahu uvedeném objednatelem v Příloze č. 4 této smlouvy.
7. Kontakt na poskytovatele pro potřeby komunikace:
██████████, tel.: ██████████, e-mail: ██████████@o2.cz

Článek V Práva z vadného plnění

1. Poskytování služby je vadné, jestliže je poskytovatelem poskytována jiná služba než ta, která je stanovena touto smlouvou.
2. Vady poskytování služby je objednatel povinen uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, a to písemným sdělením v souladu s čl. VIII odst. 6 této smlouvy. Vadu předmětu smlouvy může uplatnit kontaktní osoba objednatele nebo osoba pověřená dle čl. II odst. 8 této smlouvy i na e-mailové adrese poskytovatele: ██████████@o2.cz. Poskytovatel se zavazuje odstranit bezplatně uplatněné vady při reklamaci služby ve lhůtě stanovené objednatelem.
3. Uplatní-li objednatel právo z vadného plnění, potvrdí mu poskytovatel písemně, kdy toto právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání. Nepotvrzení uplatnění práva z vadného plnění poskytovatelem do 1 pracovního dne ode dne sdělení uplatnění vad je důvodem pro odstoupení objednatele od této smlouvy.
4. Nároky z vadných služeb se nedotýkají nároku objednatele na náhradu škodu nebo smluvní pokuty.

Článek VI Smluvní pokuta

1. Za vadné plnění služby uhradí poskytovatel smluvní pokutu ve výši 5 % z ceny poskytnuté služby postižené vadným plněním fakturované za jeden měsíc, a to za každý započatý den vadného plnění.

2. V případě, že bude poskytovatel v prodlení s termínem provedení služby stanoveným touto smlouvou, uhradí poskytovatel smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý započatý den prodlení, a v případě prodlení služeb krizové komunikace dle § 18 odst. 1 zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému, uhradí poskytovatel smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
3. Smluvní strany výslovně sjednávají, že objednatel je oprávněn započíst smluvní pokuty stanovené dle odst. 1. a 2. tohoto článku na úhradu služeb fakturovaných následující měsíc, resp. následující měsíce, a to vzhledem k výši smluvní pokuty.
4. Pro výpočet smluvní pokuty dle odst. 1 tohoto článku se použije cena bez DPH fakturovaná za měsíc, ve kterém došlo k vadnému plnění služby nebo prodlení.
5. Poskytovatel prohlašuje, že všechny smluvní pokuty dle této smlouvy včetně jejich výše považuje vzhledem k významu povinností (závazků), k jejichž zajištění byly dohodnuty, za přiměřené.
6. Poskytovatel se zavazuje k provádění plnění předmětu této smlouvy tak, aby nebyla ohrožena realizace těch činností objednatele, pro jejichž podporu je předmět této smlouvy určen.
7. Objednatel a poskytovatel si vzájemně zaručují, že smlouvou a plněním poskytovatele podle smlouvy nebudou porušena práva třetích stran.
8. Objednatel předá a bude předávat poskytovateli všechny potřebné informace a údaje, které má objednatel a které jsou nutné, aby poskytovatel mohl poskytovat plnění podle smlouvy.
9. Úhradou smluvní pokuty nebude dotčeno právo objednatele na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, v plné výši.

Článek VII

Odstoupení od smlouvy

1. Kromě důvodů pro odstoupení od smlouvy objednatelem uvedených v jiných ustanoveních této smlouvy nebo v občanském zákoníku je objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě prodlení s plněním služby delším než 10 pracovních dnů oproti lhůtám stanoveným v Příloze č. 1 této smlouvy (Technické podmínky předmětu smlouvy).
2. Objednatel je též oprávněn odstoupit od smlouvy z důvodu probíhajícího insolvenčního řízení vůči poskytovateli.
3. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy i v případě porušení povinnosti poskytovatele dle čl. III odst. 10 této smlouvy.
4. Smluvní strany se dohodly, že při prodlení objednatele se zaplacením ceny za provedení služby má poskytovatel právo od této smlouvy odstoupit.
5. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemným sdělením v souladu s čl. VIII odst. 6 této smlouvy. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
6. Odstoupení od této smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, ani práva na náhradu škody.
7. V případě odstoupení od smlouvy se odstoupení nevztahuje na smluvními stranami již poskytnuté vzájemné plnění.

Článek VIII

Závěrečná ujednání

1. Smluvní strany se dohodly, že další skutečnosti touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zejména smluvní strany akceptují, že odchýlná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním obchodních podmínek poskytovatele, a to v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 občanského zákoníku.
2. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace, o nichž se dozvěděly v souvislosti s uzavřením této smlouvy. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti vyplývající z této smlouvy a též příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této smlouvy.
3. Poskytovatel souhlasí s tím, aby tato smlouva, včetně jejích případných dodatků, byla uveřejněna na internetových stránkách objednatele. Údaje ve smyslu § 218 odst. 3. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, budou znečitelněny (ochrana informací a údajů dle zvláštních právních předpisů). Smlouva se vkládá do registru smluv vedeného podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění smlouvy zajišťuje objednatel.
4. Poskytovatel souhlasí, aby objednatel poskytl část nebo celou tuto smlouvu v případě žádosti o poskytnutí informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
5. Veškeré změny nebo doplňky této smlouvy (včetně změn v záhlaví smlouvy: bankovního spojení, sídla, zastoupení atd.) jsou vázány na souhlas smluvních stran a mohou být provedeny, včetně změn příloh, po vzájemné dohodě obou smluvních stran pouze formou písemného dodatku k této smlouvě. Smluvní dodatky musí být řádně označeny, pořadově vzestupně očíslovány, datovány a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Nemůže jít k tíži smluvní strany, které nebyl v souladu s touto smlouvou zaslán dodatek ohledně změny údajů v záhlaví smlouvy, že i nadále užívá při komunikaci s druhou smluvní stranou údaje původně uvedené. Jiná ujednání jsou neplatná.
6. Smluvní strany sjednávají pravidla pro doručování vzájemných písemností tak, že písemnosti se zasílají v elektronické podobě do datových schránek. Nelze-li použít datovou schránku, zasílají se prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy. Pro případ uvedený v čl. II odst. 8 této smlouvy sjednávají smluvní strany komunikaci prostřednictvím e-mailových adres kontaktních osob uvedených v záhlaví smlouvy. Jednotlivé dílčí průběžné objednávky je možno uskutečňovat postupem dle čl. II odst. 5 této smlouvy a faktury dle čl. III odst. 7 této smlouvy. Vady služby lze uplatnit rovněž způsobem uvedeným v čl. V odst. 2 této smlouvy.
7. Tato smlouva je vyhotovena ve 4 (slovy: čtyřech) stejnopisech, z nichž 1 obdrží poskytovatel a 3 objednatel.
8. Tato smlouva nabude platnosti dnem, kdy podpis připojí smluvní strana, která ji podepisuje jako poslední.
9. Smluvní strany prohlašují, že se s obsahem této smlouvy před jejím podpisem řádně seznámily a na důkaz toho připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.

10. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1 – Technické podmínky předmětu smlouvy

Příloha č. 2 – Podrobný rozpis cenové nabídky

Příloha č. 3 – Popis přechodu k jinému operátorovi

Příloha č. 4 – Doplnující informace

Příloha č. 5 – Pověření

V Praze dne: 10. 8. 2020

Za objednatele:

**Česká republika –
Správa státních hmotných rezerv**

.....
Ing. Miroslav Basel
ředitel Odboru zakázek

V Praze dne: 6. 8. 2020

Za poskytovatele:

O2 Czech Republic a.s.

.....
Daniel Rešl
Key Account Manager, na základě pověření

Příloha č. 1 – Technické podmínky předmětu smlouvy

I. Závazné požadavky objednatele

A. Základní požadavky na služby k SIM kartám

1. Hlasové služby

Objednatel požaduje zabezpečení standardních hlasových služeb ve struktuře:

- a) odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných komunikačních sítí;
- b) přesměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba) nebo na jiné telefonní číslo;
- c) volání do hlasové schránky;
- d) volání zdarma na čísla tísňových volání;
- e) volání zdarma na interní čísla objednatele (mobilní čísla i čísla pevných linek objednatele – VPN viz část C. Služby virtuální privátní sítě);
- f) služba přidržení hovoru;
- g) služba konferenčních hovorů;
- h) služba přednostního volání pro vybraná telefonní čísla viz část B.

2. Textové služby

Objednatel požaduje zabezpečení standardních textových služeb dle následujících požadavků:

- a) možnost odesílat a přijímat SMS do/ze všech tuzemských sítí;
- b) možnost odesílat a přijímat SMS do/ze zahraničních sítí;
- c) možnost odesílat a přijímat SMS v zahraničí (roaming);
- d) možnost odesílat bezplatně SMS v rámci mobilních čísel objednatele (VPN).

3. Multimediální služby

Objednatel požaduje zabezpečení standardních multimediálních služeb (MMS) dle následujících požadavků:

- a) možnost odesílat a přijímat MMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí;
- b) možnost odesílat a přijímat MMS do/ze zahraničních sítí;
- c) možnost odesílat a přijímat MMS v zahraničí (datový roaming).

4. Datové služby

Objednatel požaduje zabezpečení datových služeb využívaných ze standardních SIM karet v mobilních telefonech i ve speciálních komunikačních zařízeních (modemy) dle následujících požadavků:

- a) mobilní připojení k síti internet/intranet,
- b) příjem zpráv elektronické pošty (e-mail) na mobilním telefonním přístroji a odesílání krátkých textových zpráv (SMS) do schránky elektronické pošty;

- c) datový tarif pro přenos dat v ČR s minimálním FUP specifikovaným v Příloze č. 2 této smlouvy – Podrobný rozpis cenové nabídky; po vyčerpání FUP dojde k omezení rychlosti přenosu;
- d) přenos dat v zahraničí – datový roaming, který bude možné bezplatně aktivovat/suspendovat na všech užívaných SIM kartách.

Požadované **minimální funkční vlastnosti** nabízeného řešení (platné po celou dobu trvání smlouvy):

- a) garantované pokrytí alespoň 98 % území ČR signálem GSM;
- b) garantované pokrytí alespoň 95 % území ČR signálem LTE;
- d) možnost využívání v rámci nabídnuté služby více různých alternativních technologií v závislosti na výhodnosti jejího použití vzhledem k místním podmínkám.

B. Speciální služba pro řešení Krizových stavů

1. Popis služby

Jako subjekt krizové komunikace dle § 18 odst. 1 zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému, ve znění pozdějších předpisů, objednatel požaduje pro vybrané SIM karty speciální službu pro zajištění prioritního volání účastníků v průběhu krizového stavu minimálně ve dvou stupních oprávnění:

- a) prioritní volání – účastník volající v místě s přetížením mobilní sítě má přednost před ostatními účastníky včetně možnosti vstupovat do hovorů těchto účastníků, pokud nemají přidělenou prioritu přednostního nebo absolutně přednostního volání,
- b) absolutně prioritní volání – účastník volající v místě s přetížením mobilní sítě má přednost před ostatními účastníky včetně možnosti vstupovat do hovorů těchto účastníků, pokud také nemají přidělenou prioritu absolutně přednostního volání.

2. Aktivace služby

Aktivace této dodatkové služby probíhá na aktivní SIM kartě neprodleně po obdržení požadavku od kontaktní osoby objednatele. Je-li SIM karta v režimu dočasné suspendace, dojde k bezplatné aktivaci této SIM karty se službou nejpozději do 1 hodiny od okamžiku, kdy poskytovatel od kontaktní osoby objednatele obdrží požadavek na její opětovnou aktivaci.

3. Suspendace služby

Suspendace této služby probíhá neprodleně po obdržení požadavku od kontaktní osoby objednatele.

4. Speciální zákaznická linka

Objednatel požaduje zabezpečení speciální zákaznické linky určené pro on-line řešení problémů v období krizového stavu (oživení krizových SIM, řešení technických problémů krizových SIM, řešení problémů telefonů s nastaveným přednostním voláním), kterou budou smět využít výhradně určené kontaktní osoby objednatele pro krizovou situaci a která bude v tomto období dostupná 7 dní v týdnu po 24 hodin denně.

C. Služby virtuální privátní sítě

Objednatel požaduje, aby poskytovatel vytvořil jednotnou virtuální privátní síť objednatele (dále jen „VPN“) s tím, že v rámci této VPN bude možné:

- a) zařazení/vyřazení SIM karty objednatele do/z VPN,
- b) nastavování restrikce pro odchozí i příchozí hovory pro definované skupiny SIM karet (zadávání pravidel pro volání),
- c) bezplatná obousměrná komunikace (volání) mezi účastníky navzájem,
- d) komunikace z VPN na vybrané fixní telefonní stanice objednatele (jedná se o 53 pevných linek) s tím, že bude možné zařazení/vyřazení vybraných pevných čísel objednatele do/z VPN.

VPN bude zahrnuta do měsíčního paušálu na SIM. Výše popsané služby VPN budou v ceně paušálu zahrnuty kompletně bez dalšího zpoplatnění.

II. Požadavky na zpoplatňování a účtování služeb

A. Základní služby – (hlasové, textové a datové služby)

1. Struktura tarifů

Objednatel požaduje následující strukturu tarifů pro základní služby:

Tarif 1 (NULOVÝ) – 0 volných minut, 0 volných SMS;

Tarif 2 (NEOMEZENÝ) – volání a SMS v tuzemsku bez omezení;

Tarif 3 (služba SMS connector) – tarif zvýhodňující hromadné rozesílání SMS (pro rozesílání hromadných informačních SMS po celé ČR při řešení krizových situací). Žádné volné minuty, minimálně 5000 volných SMS.

2. Způsoby tarifkace

Objednatel požaduje uvést v nabídce účtování hovorů za první minutu a dále za každou vteřinu, případně výhodnější účtování.

3. Volání v době silného a slabého provozu

Objednatel požaduje, aby při zpoplatňování hovorů nebyla rozlišována doba silného provozu (ve špičce) a slabého provozu (mimo špičku), tj. aby byla vždy účtována stejná jednotková cena hovoru.

B. Ostatní služby – zpoplatněné mimo tarif

1. Multimediální služby (MMS)

Tato doplňková služba bude aktivována u všech SIM karet objednatele s hlasovými službami.

2. Datový roaming

Tato doplňková služba bude aktivována u všech SIM karet a bude realizována prostřednictvím balíčků datových služeb. Datovým balíčkem se rozumí možnost krátkodobé změny tarifu

v případě plánovaného výjezdu zaměstnance objednatele do zahraničí. Datový balíček je definován jako datový přenos stanoveného množství dat v zahraničí za zvýhodněných podmínek.

3. Služby třetích stran

Služby třetích stran (dárcovské SMS, placení jízdného MHD, platby za služby mobilem, volání na zpoplatněné informační služby) budou na všech SIM kartách objednatele zablokovány bez možnosti změny koncovým uživatelem.

4. Blokování informačních a marketingových zpráv

Žádné SMS informačního nebo marketingového obsahu (zprávy o překročení FUP, akční nabídky služeb) nebude poskytovatel koncovým uživatelům objednatele zasílat.

5. Internet v mobilu FUP 200 MByte

Doplňková služba s FUP minimálně 200 MByte.

6. Internet v mobilu FUP 1,5 GByte

Doplňková služba s FUP minimálně 1,5 GByte.

7. Internet v mobilu FUP 3 GByte

Doplňková služba s FUP minimálně 3 GByte.

8. Internet v mobilu FUP 10 GByte

Doplňková služba s FUP minimálně 10 GByte.

C. Služba elektronického vyúčtování

Objednatel požaduje, aby se poskytovatel smluvně zavázal zabezpečit přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby přes internet odděleně za objednatelem definované skupiny SIM karet (telefonních čísel).

Základní požadavky objednatele na obsah elektronického vyúčtování:

- a) elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur),
- b) rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů do souhrnů za jednotlivé SIM karty,
- c) podrobný výpis veškerých uskutečněných spojení a použitých služeb obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení nebo počet jednotek, cenu spojení a účtovanou cenu spojení po započtení volných jednotek.

Požadavky objednatele k vlastnostem a funkcím elektronického vyúčtování:

- a) připojení zabezpečeným typem komunikace (SSL),
- b) přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí,
- c) export dat ve formátu XML,
- d) uchovávání detailních výpisů po dobu nejméně 6 měsíců,
- e) archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců,
- f) poskytnutí informace objednateli o případné změně struktury poskytovaných dat v dostatečném předstihu.

D. Požadavky k administraci SIM karet

Základní požadavky objednatele v oblasti administrace SIM karet:

- a) administrace SIM karet (změny v nastavení služeb) a veškerá komunikace (hlasová, e-mailová) bude probíhat přednostně prostřednictvím „portálu služeb“ na internetu, výjimečně prostřednictvím určených kontaktních osob za jednotlivé skupiny SIM karet (telefonních čísel) definovaných objednatelem,
- b) dodávky nově objednaných SIM karet budou zabezpečeny v pracovní dny do 48 hodin od objednávky na adresu udanou kontaktní osobou objednatele, pro nově zařazované SIM karty budou platit stejné podmínky jako pro SIM karty poskytnuté ke dni platnosti (účinnosti),
- c) blokování SIM karet ve ztracených/odcizených telefonech pro odchozí provoz na žádost kontaktní osoby objednatele bude provedeno neprodleně, nejdéle však do 30 minut po předání požadavku objednatele; tyto požadavky lze nahlásit 24 hodin denně po 7 dní v týdnu,
- d) vystavení a výměna vadných SIM karet a dodávka a aktivace náhradních SIM karet včetně jejich doručení na pracoviště objednatele v pracovní dny do 24 hodin od nahlášení požadavku,
- e) aktivace/suspendace jednotlivých služeb k jednotlivým SIM kartám na žádost kontaktní osoby objednatele do 1 hodiny od převzetí požadavku,
- f) bezplatná suspendace nevyužívaných SIM karet a jejich opětovná aktivace na základě požadavku kontaktní osoby objednatele,
- g) bezplatná výměna a aktivace vadné, resp. zastaralé SIM do 24 hodin od vyžádání na portálu, respektive do 6 hodin na specializovaném prodejním místě poskytovatele.

E. Požadavky na zákaznické služby

Požadavky objednatele v oblasti zákaznických služeb:

- a) přístup do portálu služeb na internetu, který bude umožňovat změny základních parametrů SIM, pojmenování SIM, nastavení třídících kritérií pro skupinová nastavení SIM. Přístup by měl být víceúrovňový, umožňující pouze nahlížení do vybraného okruhu SIM (typicky uživatel k vlastní SIM), administraci definovatelné skupiny SIM, administraci vybraného okruhu SIM se speciálním oprávněním (typicky práce s fakturami) a v nejvyšší úrovni plnou administraci s možností přidělovat oprávnění přístupu uživatelům,
- b) dostupnost speciální zákaznické linky pro on-line objednávky změn nastavení služeb a objednávky zařízení, kterou budou používat výhradně určené kontaktní osoby v pracovní dny od 7 do 20 hodin,
- c) zabezpečení odezvy na požadavky ke změnám nastavení služeb (realizace požadované změny), nejpozději následující pracovní den,
- d) zabezpečení dodávek objednaných zařízení „k rukám“ objednatele, resp. na adresu pracoviště udanou v objednávce v pracovní dny do 48 hodin od předložení objednávky,
- e) určení oprávněné osoby poskytovatele zplnomocněné pro řešení požadavků ve všech oblastech spolupráce,

Příloha č. 2 - Podrobný rozpis cenové nabídky

Podrobný rozpis cenové nabídky							
<i>Takto zbarvená pole vyplní uchazeč v elektronické podobě</i>							
Položka	Paušální sazba za jednu SIM na měsíc	Počet jednotek			Počet SIM	Cena tarifu	
		za 1 měsíc	za 24 měsíců	Jednotka		na 1 měsíc	na 24 měsíců
ZÁKLADNÍ SLUŽBY							
SIM ve VPN					420		
Tarif 1							
Hovorné do mobilních i pevných sítí v ČR i v EU	0,55 Kč	38090	914160	min.		20 949,50 Kč	502 788,00 Kč
SMS v ČR	0,70 Kč	3000	72000	ks		2 100,00 Kč	50 400,00 Kč
SMS v EU	0,70 Kč	2	48	ks	420	588,00 Kč	14 112,00 Kč
MMS v ČR	4,50 Kč	1	24	ks	420	1 890,00 Kč	45 360,00 Kč
MMS v EU	4,50 Kč	1	24	ks	420	1 890,00 Kč	45 360,00 Kč
Měsíční paušál na SIM	5,00 Kč				412	2 060,00 Kč	49 440,00 Kč
Tarif 2 Neomezený	209,00 Kč	8	192		8	1 672,00 Kč	321 024,00 Kč
OSTATNÍ SLUŽBY							
Internet v mobilu (FUP 200 Mbyte)	59,00 Kč				180	10 620,00 Kč	254 880,00 Kč
Internet v mobilu (FUP 1,5 Gbyte)	99,00 Kč				155	15 345,00 Kč	368 280,00 Kč
Internet v mobilu (FUP 3 Gbyte)	149,00 Kč				20	2 980,00 Kč	71 520,00 Kč
Internet v mobilu (FUP 10 Gbyte)	210,00 Kč				10	2 100,00 Kč	50 400,00 Kč
Služby třetích stran		standardně zablokovány			420	0,00 Kč	0,00 Kč
Marketingové zprávy		standardně zablokovány			420	0,00 Kč	0,00 Kč
Položka	Paušální sazba za jednu SIM na měsíc	Počet volných sms	Cena za překročení o 1 sms	Cena za překročení průměrně za měsíc o 3000 sms	Počet SIM	Cena tarifu	
						na 1 měsíc	na 24 měsíců
Tarif 3 Služba sms connector	3 500,00 Kč	5000	0,70 Kč	2 100,00 Kč	1	5 600,00 Kč	134 400,00 Kč
Celkem tarif 1 za 24 měsíců	707 460,00 Kč						
Celkem tarif 2 za 24 měsíců	134 400,00 Kč						
Celkem tarif 3 za 24 měsíců	321 024,00 Kč						
Celkem Ostatní služby za 24 měsíců	745 080,00 Kč						
CELKOVÁ NABÍDKOVÁ CENA za 24 měsíců	1 907 964,00 Kč						
<i>Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH</i>							
Datum:	15.07.2020	Daniel Rešl, Key Account Manager					

Příloha č. 3 - Popis přechodu k jinému operátorovi

Poskytovatel uvádí podrobný popis způsobu změny stávajícího mobilního operátora včetně přenesení stávajících telefonních čísel:

- a) termíny a způsob zajištění aktivace nových SIM karet včetně přehrání veškerých dat (kontaktů) z původních SIM karet na nové SIM karty,
- b) bezplatné zajištění převodu veškerých požadovaných služeb, které jsou předmětem plnění smlouvy,
- c) podrobný seznam požadavků na součinnost objednatele obsahující popis potřebných kompetencí, očekávaný rozsah účasti jednotlivých stran a odpovědnosti,
- d) způsob vyhodnocení úspěšnosti jednotlivých fází projektu a analýzu rizik.

Poskytovatel je stávajícím poskytovatelem mobilních hlasových a datových komunikačních služeb pro objednatele.

Poskytovatel bude pokračovat v poskytování služeb pro objednatele za podmínek uvedených v této smlouvě, v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy. Uvedené služby jsou již v provozu - nebude potřeba aktivovat nové SIM karty, přehrávat data, ani převádět služby.

Z těchto důvodů poskytovatel neuvádí popis způsobu změny mobilního operátora a přenesení telefonních čísel.

Požadavky na součinnost objednatele jsou minimální, bude pouze potřeba, aby objednatel sdělil, například formou tabulky, na kterých SIM kartách požaduje nastavit Tarif 1, na kterých Tarif 2 a jaké mají být na jednotlivých SIM kartách nastaveny datové tarify (Internet v mobilu FUP 200 Mbyte, resp. 1,5 Gbyte, resp. 3 Gbyte, resp. 10 Gbyte).

Příloha č. 4 – Doplnující informace

Poskytovatel předkládá následujících doplňující informace:

- a) popis podmínek převodu SIM karty z fyzické nebo právnické osoby pod rámcovou smlouvu a převod SIM karty vedené pod rámcovou smlouvou na fyzickou nebo právnickou osobu nebo pod jinou rámcovou smlouvu,
- b) popis funkcí a způsobu realizace přednostního spojení u čísel vybraných pro řešení Krizových situací,
- c) popis způsobu komunikace objednatele s poskytovatelem,
- d) detailní popis parametrů uplatňování FUP (Fair User Policy)

a) Popis podmínek převodu SIM karty z fyzické nebo právnické osoby pod rámcovou smlouvu a převodu SIM karty vedené pod rámcovou smlouvou na fyzickou nebo právnickou osobu nebo pod jinou rámcovou smlouvu

Převod z fyzické nebo právnické osoby pod rámcovou smlouvu:

Převod z fyzické nebo právnické osoby pod Rámcovou smlouvu probíhá po vypořádání závazků na čísle výhradně prostřednictvím portálu www.firemnitelefony.cz. Souhlas fyzické nebo právnické osoby s převodem čísla na firmu je zajištěn verifikačním SMS kódem zaslaným na převáděné mobilní číslo a jeho následným vepsáním do objednávky (tzn. předáním firmě).

Převod čísla z rámcové smlouvy na fyzickou nebo právnickou osobu:

Převod čísla z Rámcové smlouvy na fyzickou nebo právnickou osobu probíhá po vypořádání závazků na čísle prostřednictvím portálu www.firemnitelefony.cz (část za firmu). Fyzická osoba potvrzuje svůj souhlas s novou smlouvou uzavřenou na své RC (vytištěna z objednávky na portále Firemní Telefony) a návštěvou kterékoliv Značkové prodejny O2. Zde je proces odražení od rámcové smlouvy dokončen.

b) Popis funkcí a způsobu realizace přednostního spojení u čísel vybraných pro řešení Krizových situací

V souladu s ustanovením § 99 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“), služba O2 Prioritní volání umožňuje uživatelům služby při nebezpečí vzniku krizové situace a za krizového stavu dle zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon), přednostní spojení hovorů v mobilní síti O2 (priorita se vztahuje na příchozí hovory z mobilních a pevných sítí, odchozí hovory do mobilních a pevných sítí a odchozí hovory na tísňové linky).

Nebezpečím vzniku krizové situace se rozumí stav, v němž reálně hrozí vyhlášení krizového stavu.

Krizovým stavem se rozumí mimořádná událost, narušení kritické infrastruktury nebo jiné nebezpečí, při nichž je vyhlášen stav nebezpečí, nouzový stav, nebo stav ohrožení státu:

1. stavem nebezpečí se rozumí režim vyhlášený hejtmánem kraje, resp. v Praze primátorem hl. města Prahy. Může se týkat celého území kraje (Prahy) nebo jeho omezené části. Vyhláší se vždy na určitou dobu a končí uplynutím této doby, pokud hejtmán nebo vláda nerozhodnou o jeho předčasném zrušení (§ 3 zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů);
2. nouzovým stavem se rozumí režim vyhlášený vládou ČR (popř. předsedou vlády s následným schválením vlády). Může se týkat celého území ČR nebo jeho omezené části. Vyhláší se vždy na určitou dobu a končí uplynutím této doby, pokud vláda nebo Poslanecká sněmovna nerozhodnou o jeho předčasném zrušení (čl. 5 ústavního zákona č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky);
3. stavem ohrožení státu se rozumí režim vyhlášený Parlamentem ČR. Může být vyhlášen pro celé území ČR nebo jeho část (čl. 7 ústavního zákona č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky).

Podmínky aktivace:

- Aktivace doplňkové služby O2 Prioritní volání podléhá schválení Generálního ředitelství hasičského záchranného sboru <https://www.hzscr.cz/>, které schválením zároveň garantuje max. povolenou distribuci jednotlivých variant priorit.
- Lze jí využít pouze s mobilní paušální hlasovou službou.
- Účastníkem je vždy firma, nikoli fyzická osoba
- Služba není určena pro komerční nabídku.
- Aktivace budou z důvodu schvalování vyřízeny maximálně do 1 měsíce od obdržení žádosti.
- Používání služby O2 Prioritní volání není zpoplatňováno nad rámec zvoleného tarifu.

Přednostní spojení je poskytováno výhradně účastníkům O2 Mobilní hlasové služby v postavení subjektu krizové komunikace dle § 18 odst. 1 zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, tj. státním orgánům, územním samosprávným orgánům a složkám integrovaného záchranného systému.

Varianta služby:

Služba má varianty Platinum, Gold, Silver.

Tabulka – Chování při krizovém stavu

TYP PROVOZU	PLATINUM	GOLD	SILVER
Odchozí volání na mobilního i fixního zákazníka	1+	1	1
Odchozí volání na tísňové linky (150, 112 apod.)	1+	1+	1
Příchozí volání - všechna čísla	1	1	1

(Předpokládáme, že účastník s prioritou 1 nebo 1+ se pohybuje v místě základnové stanice, která je momentálně plně obsazena.)

- Priorita 1+ - může „shazovat“ ostatní hovory, nesmí být „shozena“ ani „odkloněna“
- Priorita 1 - může „odklánět“ ostatní hovory, nesmí být „shozena“ ani „odkloněna“

„shození“ hovoru = nucené ukončení

„odklonění“ hovoru = nuceně provedený handover

Priorita 1

Skupina uživatelů s přiřazenou prioritou 1 se při navazování hovoru chová následujícím způsobem:
Účastník s prioritou 1 má následující možnosti přístupu do sítě:

- Mobilní telefon automaticky vyhledá nejbližší volnou základnovou stanici a spojí hovor
- Pokud neuspěje (je přímo u základnové stanice mimo dosah ostatních základnových stanic), "odsune" jiného účastníka s nejnižší prioritou pod jinou základnovou stanici a spojí hovor. (Nemůže odsunout hovory s prioritou 1+, 1 a hovory na tísňové linky.)
- Pokud opět neuspěje (ostatní účastníci mají prioritu 1+, 1 nebo volají na tísňové linky nebo jsou mimo dosah jiných základnových stanic), vyčkává po určitou dobu v tzv. frontě. Pokud v této době některý z účastníků ukončí hovor, případně se dostane na dosah jiné základnové stanice (a může být "odsunut"), mobilní telefon hovor naváže. Při čekání ve frontě má přednost před ostatními hovory, pokud nemají přiřazenu prioritu 1+ nebo 1)

Priorita 1+

Skupina uživatelů s přiřazenou prioritou 1+ se při navazování hovoru chová následujícím způsobem:

Účastník s prioritou 1+ má následující možnosti přístupu do sítě:

- Mobilní telefon automaticky vyhledá nejbližší volnou základnovou stanici a spojí hovor.
- Pokud neuspěje (je přímo u základnové stanice mimo dosah ostatních základnových stanic), "přerušit" jiného účastníka s nejnižší prioritou a spojí hovor. (Nemůže "přerušit" hovory s prioritou 1+, 1 a hovory na tísňové linky.)
- Pokud opět neuspěje (ostatní účastníci mají prioritu 1+, 1 volají na tísňové linky nebo jsou mimo dosah jiných základnových stanic), vyčkává po určitou dobu v tzv. frontě. Pokud v této době některý z účastníků ukončí hovor, případně se dostane na dosah jiné základnové stanice (a může být "odsunut"), mobilní telefon hovor naváže. Při čekání ve frontě má přednost před ostatními hovory, pokud nemají přiřazenu prioritu 1+.

c) popis způsobu komunikace objednatele s poskytovatelem – Zákaznická podpora

Poskytovatel poskytne operátorské služby (asistenční linky) pro správu mobilní telefonie bezplatně, bez ohledu na délku i četnost spojení, za podmínek kontaktování zákaznických center na určená čísla.

Zákaznickou podporu primárně poskytuje obchodní zástupce a dedikovaná zákaznická linka pro firmy a veřejnou správu.

Dále to jsou technické složky pro řešení nových požadavků a reklamací, které mají interně nadefinované vazby na oddělení dohledu, provozu a plánování sítě.

V rámci nabídky předkládá poskytovatel řešení zákaznické podpory fungující v režimu 24x7x365. Objednání a nákup nových zařízení (mobilních telefonů, modemů, příslušenství, SIM apod.) probíhá přes samoobslužný portál www.firemnitelefony.cz.

Zákaznickou podporu poskytovatel dělí do několika úrovní.

1. **Account prodeje:**

Zajišťuje celou řadu nadstandardních služeb, jako jsou:






- příprava 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

Vaším Account Managerem je 

- tel.: 
- e-mail: @o2.cz

2. **Zákaznická linka pro firmy a veřejnou správu**

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

- Zelená linka:  dovolatelnost v režimu 24x7x365
- z mobilního telefonu O2 
- ze zahraničí: 
- fax: 
- e-mail zákaznické linky: @o2.cz

Pracovníci této linky jsou nápomocni při:

- individuálních požadavcích, 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 poskytovatel dle Všeobecných podmínek 5 pracovních dní

Reklamacce:

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

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/>

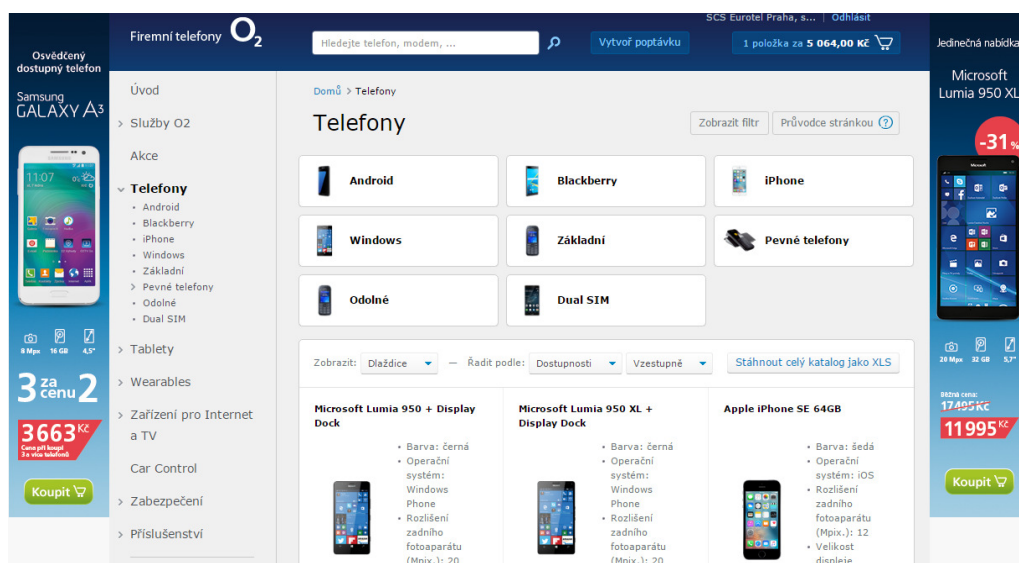
4. Portál „www.firemnitelefony.cz“

Poskytovatel O2 Czech Republic a.s. nabízí svým zákazníkům elektronický portál ze zabezpečeného prostředí internetu, prostřednictvím kterého si mohou pohodlně a on-line zajistit:

- 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 objednávkce včetně její historie
- online reklamace 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

Prostřednictvím tohoto portálu tak přináší O2 svým zákazníkům zejména:

- online nástroj pro správu firemního HW
- veškeré historické objednávky 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 v režimu 24/7
- akční nabídky a množstevní slevy na vybraný HW
- jednotný záruční a pozáruční servis. Záruční doba 24 měsíců na veškerý sortiment.



Obrázek – Ukázka portálu www.firemnotelefony.cz

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

Reklamacie zakoupeného HW

Reklamací zakoupeného HW je možné vyřídit online přímo u sebe v kanceláři prostřednictvím portálu www.firemnotelefony.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.firemnotelefony.cz nebo jiném prodejním místě O2. Oprava je zajištěna v autorizovaném servisu. U reklamací předaných osobně na prodejnu O2 je nabídnuta záručka náhradního telefonu po dobu opravy *zdarma*.

Úvod

- > Služby O2
- Výhodné balíčky
- > Telefony
- > Tablety
- > Wearables
- > Internet a TV
- Car Control
- > Chytrá zařízení
- > Příslušenství
- eKasa
- > Poukázky pro zaměstnance
- > Můj účet
- Reklamacie**
- > Nastavení
- Správa dat
- > Aktivace
- > Zákaznická podpora
- > Převody
- Odebrání budgetu
- > Car Control
- Aktivity uživatelů
- Výpis přijatých dobropisů
- Dokumenty k objednávkám
- > O nákupu

Domů > Reklamacie

Reklamacie

Napověda ?

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 službu >

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	dobropisováno	Samsung GALAXY J5 (2016) černá	354603087508407	18.5.2017
89448	1000675159	25.7.2016	nová	CPA Datový kabel USB/Apple 30pin	netváká se	-
83699	1000700027	24.4.2016	vráceno za servisu	Nokia 230	353702071365773	-
83697	1000700013	24.4.2016	dobropisováno	Microsoft Lumia 550	355132073281844	31.10.2016

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

Přístup na portál www.firemnitelefony.cz si lze zajistit přes linku *77 nebo prostřednictvím O2 obchodního zástupce.

5. 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.

Moje O₂ Moje služby Vyúčtování Dokumenty OZ.cz

Vaše Firma, a.s. Přistupy Nastavení

+ Objednat službu + Objednat zařízení

Máte vše zaplacené, děkujeme.
Platí pro aktuálně zobrazené zákaznické účty. Přejít na vyúčtování

Zákaznické účty a služby

Název nebo číslo zák. účtu nebo služby Zobrazit služby podle kategorií

6.121917.10	Zákaznický účet č.3622630454
Plátce 1 úprava od Hanky	Zákaznický účet č.5910000002
Cutover	Zákaznický účet č.5910000021

Objednávky a požadavky

ČÍSLO OBJEDNÁVKY / POŽADAVKU	POPIS	VÁŠ ZÁKAZNICKÝ ÚČET	ODESLÁNO	POSLEDNÍ ZMĚNA
OBLÉJW	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 – 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 Nastavit vyúčtování

Vyúčtování Přijaté platby

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 Zaplatt

Obrázek – Moje O2 – Vyúčtování

Sekce Objednat službu:

- Aktivace služeb na zvolený zákaznický účet.

Sekce Objednat zařízení:

- Nákup HW a dalšího zařízení na www.firemnotelefony.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 výpisy.
- **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

d) detailní popis parametrů uplatňování FUP (Fair User Policy)

Pro každý datový tarif je stanoven měsíční limit objemu přenesených dat (200 MB, 1,5GB, 3 GB, 10 GB). Do objemu přenesených dat se počítá stahování i odesílání dat (download i upload).

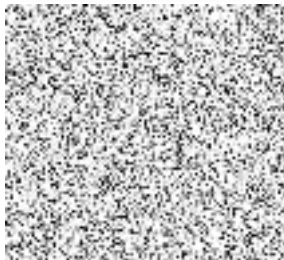
Po vyčerpání stanoveného limitu pro objem dat je rychlost přenosu dat snížena.

V následující tabulce je uveden rozsah snížení rychlosti po vyčerpání objemu dat.

Tabulka - 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

Evidenční číslo: PŘ/4725/2019



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

Daniela Rešla

os. č. 73205, adresa trvalého pobytu 

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 Daniel Rešl 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:

- toto zmocnění nezahrnuje oprávnění udělit zákazníkovi povolení k „přeprodějí“ služeb společností O2 Czech Republic a.s. (např. působit jako MVNO);
- toto zmocnění k uzavírání účastnických smluv za společnost O2 Czech Republic a.s. nezahrnuje oprávnění k povolení užívání sítí, kabelovodů a dalších síťových zařízení společností O2 Czech Republic a.s. ostatním poskytovatelům a operátorům;
- toto zmocnění nezahrnuje oprávnění k uzavírání nákupních smluv;
- 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;
- toto zmocnění nezahrnuje oprávnění k uzavírání jiných subdodavatelských smluv ani smluv o smlouvě budoucí ani smluv o sdružení (společnosti) ve smyslu § 2716 obč. zákoníku.

V Praze dne 29. května 2019

O2 Czech Republic a.s.
Představenstvo



Ing. Tomáš Kouřil
místopředseda představenstva



Mgr. Václav Zakouřil
člen představenstva

Ověření – legalizace

Číslo O I 502/2019

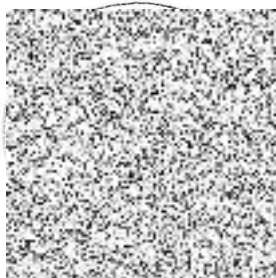
Ověřuji, že pan Ing. Tomáš Kouřil, datum narození [redacted] bydlícím [redacted]

Číslo O I 495/2019

Ověřuji, že pan Václav Zakouřil, datum narození [redacted] bydlícím [redacted]

jejichž totožnost byla prokázána, uznali podpis na této listině za svůj vlastní.

V Praze dne 29.05.2019



Eva Lukášová
notářská tajemnice
ověřená Mgr. Lukášem Valigou
notářem v Praze