



Rámcová smlouva o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet č. 1-276568450932_0

uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) (dále jen „Smlouva“)

mezi

Poskytovatelem:

Vodafone Czech Republic a. s.

se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5

IČO: 25788001

DIČ: CZ25788001

Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s.

č. účtu: 221217/0300

spol. zapsaná v OR vedeném Městským soudem

v Praze, sp. zn. B 6064

zastoupená: [REDACTED] i

(dále též jen „**Poskytovatel**“)

Účastníkem:

Česká republika – Ministerstvo zdravotnictví

se sídlem Palackého náměstí č. 375/4, 128 01 Praha 2

IČO: 00024341

zastoupená: Prof. MUDr. Martina Koziar Vašáková Ph.D.

náměstkyně pro zdravotní péči na Ministerstvu zdravotnictví

(dále jen „**Účastník**“)

(dále společně také „**smluvní strany**“)

Registr. číslo	PŘÁVNÍ ODBOR
	0443 / 21

I. Předmět smlouvy

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je rámcová úprava práv a povinností smluvních stran při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a jiných služeb (dále jen „Služby“) a při prodeji a pronájmu zboží. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Účastníkovi Služby a zboží za zvýhodněných podmínek a v rozsahu uvedeném v přílohách této Smlouvy, zejména v zadávací dokumentaci, nabídce společnosti Vodafone, jejíž součástí je i tato Smlouva (dále jen „Nabídka“), a za podmínek uvedených v Obchodních podmínkách OneNet (dále jen „**Obchodní podmínky OneNet**“) a Účastník se zavazuje hradit cenu Služeb a zboží poskytnutých Poskytovatelem a plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy.
- 1.2 Služby a zboží budou Účastníkovi poskytovány na základě jednotlivých dílčích objednávek. V návaznosti na uvedené objednávky smluvní strany uzavřou k této Smlouvě jednotlivé písemné dílčí smlouvy na poskytování konkrétních Služeb či zboží, přičemž tyto dílčí smlouvy obsahují pouze technickou specifikaci objednaných Služeb či zboží (dále jen „**Dílčí smlouva**“). Poskytování Služeb je podpisem uvedených Dílčích smluv podmíněno a tyto budou předloženy Účastníkovi k náhledu před jejich podpisem.

II. Práva a povinnosti smluvních stran

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby Účastníkovi v rozsahu a za podmínek uvedených v této Smlouvě a zadávací dokumentaci, která je přílohou č. 2 (dále jen „zadávací dokumentace“), a minimálně v kvalitě vyžadované zákonem 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“).
- 2.2 Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro zřízení a řádné poskytování Služeb Poskytovatelem v souladu s Obchodními podmínkami OneNet a uzavřenými Dílčími smlouvami.
- 2.3 Účastník má právo kdykoli si objednat u Poskytovatele prostřednictvím jednotlivých Dílčích smluv další služby a zboží dle aktuální nabídky Poskytovatele určené pro tuto Smlouvu. Poskytovatel takovou objednávku Účastníka bezdůvodně neodmítne za podmínky neexistence jakýchkoli splatných závazků vůči Poskytovateli či jiného porušení Smlouvy, příp. dílčí smlouvy, ze strany Účastníka.
- 2.4 Účastník se zavazuje platit za poskytované Služby a zboží ceny uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy, příp. ceny dle Ceníku služeb Vodafone OneNet jestliže takové služby nejsou v příloze č. 1 uvedeny, a to na účet Poskytovatele uvedený výše, případně na jiný účet, který Poskytovatel Účastníkovi písemně sdělí.
- 2.5 Úhrady za plnění budou prováděny v české měně, případně v jiné měně platné v budoucnu na území České republiky.



- 2.6 Účastník neposkytuje zálohy. Platby budou prováděny měsíčně na základě faktur vystavených Poskytovatelem samostatně Účastníkovi, resp. Dalším účastníkům. Faktury budou vystavovány dle prokazatelně čerpaných Služeb. Splatnost faktur bude stanovena na 30 dnů ode dne doručení Účastníkovi, resp. Dalšímu účastníkovi.
- 2.7 Místem plnění bude sídlo Účastníka.
- 2.8 Poskytovatel se zavazuje zajistit přenositelnost současných telefonních čísel na nového operátora v souladu se zákonem o elektronických komunikacích. Poskytovatel není odpovědný za neposkytnutí součinnosti Účastníka nebo stávajícího operátora při zajišťování přenositelnosti.
- 2.9 Účastníkovi bude v souvislosti s uzavřením této Smlouvy poskytnuta dále sleva ve výši 0,- Kč (bez DPH), kterou je Účastník oprávněn využít jako slevu na nákup či pronájem zboží Poskytovatele, za podmínky, že cena zboží či pronájmu bude po slevě činit minimálně 1,- Kč bez DPH.
- 2.10 Na žádost Účastníka umožní Poskytovatel osobám majetkově propojeným s Účastníkem přistoupit na základě písemné dohody o přistoupení k této Smlouvě a užívat Služby za zvýhodněných podmínek uvedených v této Smlouvě jako tzv. Další účastník.
- 2.11 Účastník je oprávněn uzavřít smlouvu jejímž předmětem bude stejné plnění i s jiným dodavatelem.

III. Kontaktní osoba Účastníka

Jméno a příjmení:

Funkce ve společnosti:

Telefon:

E-mail:



Účastník podpisem této Smlouvy potvrzuje, že Kontaktní osoba je oprávněna zastupovat Účastníka ve všech záležitostech a při všech právních a jiných úkonech souvisejících se Smlouvou, tzn. je zejména oprávněna podepisovat za Účastníka dodatky k této Smlouvě, podepisovat jednotlivé Dílčí smlouvy, a to až do doby, než Účastník písemně oznámí Poskytovateli novou Kontaktní osobu. Účastník současně potvrzuje, že od Kontaktní osoby získal souhlas k poskytnutí jejích osobních údajů Poskytovateli, a to na dobu trvání Smlouvy či do doby oznámení změny Kontaktní osoby, a k výše uvedenému účelu.

IV. Doba trvání Smlouvy

- 4.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců ode dne nabytí její účinnosti, nebo do vyčerpání částky za plnění Služeb, která činí 8 500 000 Kč bez DPH, podle toho, která skutečnost nastane dříve. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv dle 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. Účastník se zavazuje realizovat zveřejnění této Smlouvy v předmětném registru v souladu s uvedeným zákonem.

V. Ustanovení společná a závěrečná

- 5.1 Práva a povinnosti výslovně neupravené v této Smlouvě nebo Dílčí smlouvě, zejména poskytování Služeb, se řídí podmínkami jednotlivých služeb, poskytování služeb elektronických komunikací se řídí aktuálně platnými Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb společnosti Vodafone (dále jen „**Všeobecné podmínky**“). Zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „**Údaje**“) se řídí Informacemi pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „**Informace**“). Reklamace vadného zboží a Služeb se řídí platnými právními předpisy a Reklamačním řádem. Ceny Služeb a zboží neuvedené v příloze č. 1 této Smlouvy či Dílčích smlouvách se řídí aktuálně platným standardním ceníkem pro zákazníky Vodafone OneNet (dále jen „**Ceník**“).
- 5.2 Poskytovatel je oprávněn aktualizovat a měnit jednostranně tyto Všeobecné podmínky a Obchodní podmínky OneNet, přičemž se zavazuje jakoukoliv aktualizaci nebo změnu oznámit bez zbytečného odkladu Účastníkovi před nabytím účinnosti této aktualizace nebo změny. Uvedené změny je Poskytovatel oprávněn provést zejména v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu, a to postupem dle čl. 3 Všeobecných podmínek.
- 5.3 Poskytovatel tímto prohlašuje, že veškeré podmínky a požadavky Účastníka vymezené v zadávací dokumentaci jsou pro něj závazné a jsou součástí této Smlouvy. Pokud by některá ustanovení této Smlouvy **byla v rozporu** s podmínkami a požadavky Účastníka vymezenými v zadávací dokumentaci, **stanou se tato ustanovení neplatnými a použijí se ustanovení zadávací dokumentace**.
- 5.4 Obchodní podmínky OneNet jsou nedílnou součástí této Smlouvy, jakož i jednotlivých Dílčích smluv. Smluvní vztah tvoří ke dni jejich podpisu oběma smluvními stranami příslušné Dílčí smlouvy včetně příloh. V případě rozporu Smlouvy, Dílčích smluv, Obchodních podmínek OneNet, Všeobecných podmínek a ostatních dokumentů má přednost úprava obsažená ve Smlouvě před Dílčí smlouvou, Obchodními podmínkami OneNet, Všeobecnými podmínkami a ostatními dokumenty, a to v tomto pořadí.



- 5.5 Aktuální verze Obchodních podmínek OneNet, Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu a Ceníku jsou k dispozici na stránkách [redacted]
- 5.6 Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s výše uvedenými dokumenty podrobně seznámil a bez výhrad s nimi souhlasí a akceptuje je. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel trvá na svých Všeobecných podmínkách, Obchodních podmínkách OneNet, včetně všech ostatních výše uvedených dokumentů, a znění této Smlouvy. Práva a povinnosti smluvních stran neupravené v této Smlouvě ani v jiných navazujících dokumentech se řídí občanským zákoníkem, popř. dalšími příslušnými právními předpisy.
- 5.7 Smluvní strany se zavazují v souvislosti s plněním smlouvy dodržovat veškeré právní předpisy upravující sankce (ekonomické, obchodní či finanční sankce, embarga nebo jiná omezující opatření), jakož i předpisy o kontrole exportu, platné v České republice, Evropské unii, Spojeném království a Spojených státech amerických. Každá strana má povinnost informovat druhou stranu při porušení těchto právních předpisů či změně statutu dané smluvní strany v souvislosti se sankcemi a kontrolou exportu. V případě, že taková situace nastane, má druhá strana právo okamžitě přerušit poskytování služeb a zboží nebo smlouvu ukončit, a to bez jakýchkoli sankcí.
- 5.8 Smluvní strany se dohodly na vyloučení ust. § 557 občanského zákoníku. Účastník přebírá podle ust. § 1765 občanského zákoníku riziko změny okolností. V souvislosti s uzavíráním této Smlouvy či Dílčí smlouvy smluvní strany ujednaly, že odpověď Účastníka s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky na uzavření Smlouvy, resp. Dílčí smlouvy, ani když podstatně nemění podmínky nabídky (ust. §1740 odst. 3 občanského zákoníku). Poskytovatel poskytuje Služby a zboží pouze za podmínek uvedených ve Smlouvě a Dílčích smlouvách, a proto zaslání jiných obchodních podmínek považuje Poskytovatel za nepřijetí návrhu ze strany Účastníka a za nový návrh, jehož přijetí však musí být ze strany Poskytovatele písemně potvrzeno (ust. §1751 odst. 2 občanského zákoníku).
- 5.9 Tato Smlouva je sepsána v českém jazyce ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 5.10 Tato Smlouva a Dílčí smlouvy mohou být měněny pouze písemnými dodatky vlastnoručně podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran; písemnou formou není pro účely změny Smlouvy či Dílčí smlouvy výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

Příloha č. 1 – Cenová nabídka

Příloha č. 2 – Specifikace služeb

Příloha č. 3 – Zadávací dokumentace

Příloha č. 4 – Všeobecné podmínky, Obchodní podmínky OneNet, Reklamační řád

Příloha č. 5 – Dílčí smlouva

Příloha č. 6 – Přenos čísel, Péče o zákazníka

Vodafone Czech Republic a. s.

Česká republika – Ministerstvo zdravotnictví

Místo, datum V Praze dne

Místo, datum: V Praze dne

Jméno: Ing. Romana Čechová

Jméno: Prof. MUDr. Martina Koziar Vašáková Ph.D.

Pozice: manažer pro významné zákazníky

Pozice: náměstkyně pro zdravotní péči na Ministerstvu zdravotnictví

Podpis



Podpis



Příloha č. 1 - Výchozí ceník

č. položky	Druh požadovaných služeb	Jednotka	Předpokládaný počet jednotek za jeden měsíc	Předpokládaný počet jednotek za 48 měsíců	Cena za jednotku v Kč bez DPH	Cena v Kč bez DPH za 48 měsíců
1.	Měsíční paušální poplatek za SIM	ks	480	23040	1	23040
2.	Hlasový tarif I – tarif bez volných minut, SMS, MMS (cena 1 min.)	min.	31240	1499520	0,75	1124640
3.	Vnitrostátní SMS do všech sítí pro Hlasový tarif I (cena za 1 SMS)	ks	7384	354432	0,75	265824
4.	Hlasový tarif II – tarif s neomezeným hlas. vnitrostátním provozem, SMS a s možností aktivace limitovaného datového provozu (1,5 GB, 4 GB, 30 GB)	ks	30	1440	195	280800
5.	Neomezená datová služba k Hlasovému tarifu II	ks	10	480	310	148800
6.	Odeslání 1 SMS bez ohledu na síť příjemce v EU	ks	36	1728	1	1728
7.	Odchozí zahraniční volání bez ohledu na síť příjemce v EU	min.	129	6192	3	18576
8.	Roamingové volání zbytek Evropy + Top Destinace - Příchozí	min.	7	336	7,5	2520
9.	Roamingové volání zbytek Evropy + Top Destinace - Odchozí	min.	8	384	15	5760
10.	Roamingové volání zbytek Svět - Příchozí	min.	5	240	10	2400
11.	Roamingové volání zbytek Svět - Odchozí	min.	4	192	20	3840
12.	Datová služba k hlasovým tarifům I a II 1,5 GB	ks	130	6240	113	705120
13.	Datová služba k hlasovým tarifům I a II 4 GB	ks	70	3360	152	510720
14.	Datová služba k hlasovým tarifům I a II 30 GB	ks	100	4800	350	1680000
15.	Roamingová datová služba svět s automatickým dokupem 100 MB (cena za balíček je rovna ceně za dokup)	balíček	5	240	300	72000
-	CENA CELKEM ZA 48 MĚSÍCŮ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB					4845768

V této tabulce účastně vyplňuje jen modře podbarvené buňky, kam uvádí cenu za jednotku bez DPH

Poznámka:

- k hlasovému tarifu II - průměrný měsíční profil jedné SIM s neomezeným hlasovým tarifem: 580 minut volání do mobilních sítí a pevných sítí, 72 minut v rámci VPS, 26 SMS; z toho: 36% - VF, 60% - ostatní mob. operátoři, 4% - FIX.
- pod pojmem „zbytek Evropy“ se rozumí státy mimo prostor EU
- k roamingovému volání – pod pojmem „Top Destinace“ se rozumí: Čína, USA a Rusko
- Zadavatel požaduje, aby poplatek za 1ks SIM byl vyšší než 0,- Kč a zároveň nesmí být vyšší než 1,- Kč bez DPH. Předpokládaný počet SIM je 480 ks.
- k neomezené datové službě k Hlasovému tarifu II je průměrným měsíčním objemem přenosu dat 60 GB.
- položka č. 14 zahrnuje i datovou službu, která bude využívána i prostřednictvím spec. kom. zařízení

Specifikace veřejné zakázky

1.1 Mobilní služby využívané prostřednictvím mobilních telefonů a datových zařízení

1.1.1 Hlasové služby

Zadavatel požaduje zabezpečení standardních hlasových služeb ve struktuře:

- a) odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí;
- b) přesměrování příchozích hovorů a volání do hlasové schránky (záznamová služba);

1.1.2 Požadavky na zpoplatňování a účtování spojení

Zadavatel požaduje předložení nabídky dvou hlasových tarifů:

I. Hlasový tarif I – tarif bez volných minut, SMS a MMS

Tento hlasový tarif je bez volných minut, SMS a MMS v jehož rámci se nepřipouští žádné volné minuty a volné SMS ani MMS.

- a) Zadavatel bude hradit pouze rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami příslušné služby a měsíčním paušálním poplatkem za 1 SIM kartu;
- b) pro vnitrostátní volání musí být stejná minutová sazba do všech mobilních a pevných sítí operátorů v ČR;
- c) v rámci tarifu musí být garantována jednotná jednotková sazba za 1 minutu;
- d) při zpoplatňování hovorů nesmí být rozlišována doba silného provozu (ve špičce) a slabého provozu (mimo špičku), tj. aby byla vždy účtována stejná jednotková cena hovoru;
- e) účastník současně nabídne účtování hovorů v tarifikaci „1+1“, tedy po sekundovém zaváděcím impulsu budou dále hovory účtovány po sekundách.

II. Hlasový tarif II – tarif s neomezeným vnitrostátním provozem

Zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání do mobilních a pevných sítí a vnitrostátní SMS vyjma speciálního volání (např. volání na 90X), premium SMS (krátké textové zprávy, pomocí kterých je zákazníkům umožněno zaplatit prostřednictvím mobilního telefonu cenu za zboží nebo služby), dárcovské SMS a MMS.

Pro oba tarify bude účastník garantovat cenu všech uvedených tarifů a služeb po celou dobu platnosti rámcové smlouvy.

Zadavatel požaduje nulové jednorázové zřizovací a aktivační poplatky za služby, které jsou předmětem zadávací dokumentace.

1.1.3 Textové a multimediální služby

Zadavatel požaduje zabezpečení textových a multimediálních služeb, využívaných k zadavatelem požadovaným hlasovým tarifům, dle následujících požadavků s možnostmi:

- a) odesílat a přijímat SMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí;

- b) odesílat a přijímat SMS do/ze zahraničních mobilních sítí;
- c) přijímat SMS z internetu.

1.1.4 Paušálně zpoplatněné mobilní datové služby k hlasovým tarifům

Zadavatel požaduje zabezpečení datových služeb využívaných k zadavatelem požadovaným hlasovým tarifům dle následujících požadavků:

- a) datové služby LTE (4G) s minimální dostupností signálu pro 95% obyvatel ČR, HSPA (3.5G) a UMTS (3G) s pokrytím v místech území, kde není dostupnost sítě 4G a popř. dalších nových technologií zavedených v rámci platnosti rámcové smlouvy a dílčích smluv uzavřených mezi vybraným účastníkem a zadavatelem, a to v závislosti na výhodnosti jejich použití vzhledem k místním podmínkám tak, aby uživatel měl vždy v daném místě k dispozici parametricky nejvyšší technologii;
- b) 100% pokrytí signálem v sídle zadavatele jak pro hlasové, tak pro datové služby (tento požadavek se nevztahuje na místa, které z hlediska své povahy 100% pokrytí neumožňují – jedná se o místnosti, v nichž jsou umístěné přístroje, které signál ruší nebo z důvodu provozu těchto přístrojů šíření signálu není možné) – za tímto účelem bude účastník v rámci realizace veřejné zakázky oprávněn v sídle zadavatele umístit technická zařízení, která nebudou kolidovat s přístrojovým vybavením zadavatele;
- c) pro datové služby k hlasovému tarifu I. se požaduje využití tarifů s FUP 1,5 GB, 4 GB a 30 GB. Pro hlasový tarif II. stejně jako pro hlasový tarif I. a současně i s možností neomezeného datového objemu. Zadavatel požaduje zpoplatnění pouze měsíčním paušálem;
- d) možnost využívat datové tarify v rámci EU a v zahraničí mimo země EU;
- e) u tarifu s FUP se požaduje po vyčerpání limitu snížení rychlosti na min. 32 kb/s s možností dokoupení dalších dat.

1.2 Mobilní datové tarify využívané prostřednictvím speciálních komunikačních zařízení – datových modemů

Zadavatel požaduje zabezpečení vysokorychlostního připojení k síti internet s pokrytím území České republiky větším jak 95% s využitím speciálních komunikačních zařízení (např. USB externí modemy, PCMCIA karty, Express karty).

Požadavky na připojení k internetu jsou stejné jako požadavky specifikované v bodě 1.1.4, písm. a).

Pro datové služby prostřednictvím speciálních komunikačních zařízení se vyžaduje tarif s FUP 30 GB objemem přenášených dat, zpoplatněným pouze měsíčním paušálem.

Dodávka komunikačních zařízení není součástí služby a jejich dodávka bude realizována separátně.

1.3 Mobilní hlasová virtuální privátní síť

Zadavatel požaduje, aby účastník zabezpečil vytvoření jednotné mobilní hlasové virtuální privátní sítě (dále jen VPS) všech mobilních telefonů (všech hlasových SIM) zadavatele s tím, že VPS splní následující požadavky:

- a) pro všechna telefonní čísla (SIM karty) může být definována zkrácená volba;
- b) VPS umožní nastavovat restriktce pro odchozí i příchozí hovory pro definované skupiny uživatelů nebo konkrétní telefonní čísla ve VPS (zadávání pravidel pro volání, např. Black list / White list);
- c) volání v rámci VPS bude pokryto paušálním poplatkem za SIM, tzn. hovory tedy nebudou speciálně účtovány.
- d) umožní delegovat správu (administraci) vybraných, zadavatelem definovaných částí VPS na různé administrátory – centrální správa přístupových práv s možností vytvoření hierarchické struktury.
- e) zadavatel požaduje nulové zřizovací poplatky a zřízení VPS do 10 dnů od účinnosti rámcové smlouvy.

1.4 Podpůrné a ostatní služby

1.4.1 Podrobný elektronický účet

Zadavatel požaduje, aby účastník poskytoval přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě Internet, a to nejpozději do 10 dnů od ukončení zúčtovacího období.

Z hlediska obsahu elektronického vyúčtování Zadavatel požaduje, aby služba poskytovala:

- a) elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur);
- b) souhrnný rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických číslech;
- c) 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.

Z hlediska vlastností a funkcí elektronického vyúčtování má zadavatel tyto další požadavky:

- d) připojení zabezpečeným typem komunikace;
- e) přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu zadavatele – centrální přístup k celému vyúčtování za celé IČ Zadavatele, dílčí přístup k jednotlivým organizačním skupinám zadavatele;
- f) možnost vytvoření jednoho generálního přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování, který zajistí dostupnost elektronických dat za veškeré služby elektronických komunikací v rámci celé rámcové dohody (za celou veřejnou zakázku);
- g) možnost exportu dat (souhrnných rozpisů i podrobných výpisů uskutečněných spojení) ve formátu CSV pro možnost dalšího zpracování v prostředí MS Excel;
- h) uchovávání detailních výpisů spojení a archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 4 měsíců.

1.4.2 Přenositelnost čísel

V případě, že na základě vyhodnocení nabídek v nové veřejné zakázce, dojde k rozhodnutí o změně poskytovatele služeb, bude zadavatel požadovat bezplatné odblokování a přenesení stávajících mobilních telefonních čísel od účastníka k vybranému poskytovateli, a to ve lhůtách dle výzvy zadavatele Od účastníka, který bude předávat přenášena čísla, zadavatel požaduje,

aby se smluvně zavázal, že poskytne zadavateli maximální podporu při procedurálním řešení přenosu čísel, a tuto podporu přesně specifikoval ve své nabídce. Účastník předloží konkrétní postup migrace k novému vybranému poskytovateli mobilních komunikačních služeb včetně harmonogramu. Zadavateli nesmí být v žádném případě omezeno poskytování služeb.

1.4.3 Péče o zákazníka

Zadavatel požaduje předložit v rámci nabídky detailní popis systému péče o zákazníka, který bude po celou dobu trvání 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 VZ pro něj s dostupností 7 x 24 hod.

1.4.4 Dočasná deaktivace SIM

Zadavatel požaduje, aby se účastník zavázal zabezpečit službu „dočasná deaktivace SIM“ při zachování telefonního čísla a s možností obnovení služeb. Během deaktivace SIM karty nebudou účtovány žádné poplatky. Tato služba se týká SIM, na kterých nejsou žádné závazky. Zadavatel požaduje, aby tato služba byla poskytována bezúplatně a realizována administrátorem zadavatele. Doba deaktivace SIM musí být minimálně 3 měsíce, pokud ji administrátor zadavatele nenechá reaktivovat dříve. Zadavatel požaduje, aby tato služba mohla být na jedné SIM kartě realizována i opakovaně. Služba dočasná deaktivace SIM i její následná opětná reaktivace nesmí být nijak zpoplatněna.

1.4.5 Začlenění SIM pod podmínky smlouvy a vyjmutí SIM z podmínek smlouvy

Zadavatel požaduje, aby se účastník zavázal zabezpečit službu „Začlenění SIM pod podmínky smlouvy“ a „Vyjmutí SIM z podmínek smlouvy“ a to jak (i) v případě že nebude realizována změna poskytovatele služeb, (ii) tak i v případě přechodu SIM od jiného k jinému operátorovi i v rámci vítězného dodavatele v souladu se službou Přenositelnost čísel. Tato služba se týká SIM, na kterých nejsou žádné závazky. Zadavatel požaduje, aby tato služba byla poskytována bezúplatně.

1.4.6 Služby administrace SIM karet

Zadavatel požaduje, aby se účastník zavázal ke splnění následujících požadavků zadavatele v oblasti služeb administrace SIM karet:

- a) administrace SIM karet (změny v nastavení služeb, blokování či aktivace náhradních SIM) a veškerá komunikace (hlasová, e-mailová) bude probíhat výhradně prostřednictvím určených administrátorů služeb za jednotlivé skupiny SIM karet (telefonních čísel) definovaných zadavatelem;
- b) aktivace nových SIM karet bude bezplatná;
- c) dodávky nově objednaných SIM karet budou zabezpečeny bezplatně do 1 pracovního dne od odeslání objednávky;
- d) blokování SIM karet ve ztracených/odcizených mobilních telefonech pro odchozí provoz na žádost administrátora služeb zadavatele bude provedeno bezplatně neprodleně, nejdéle však do 30-ti minut od nahlášení požadavku;
- e) bezúplatně vystavení a výměnu vadných SIM karet a dodávky a aktivaci náhradních SIM karet včetně jejich doručení zadavateli zajistí účastník nejpozději do 1 pracovního dne od nahlášení požadavku;
- f) k jednotlivým SIM kartám účastník umožní bezúplatně aktivovat/zablokovat vybrané okruhy doplňkových služeb (mezinárodní hovory, hlasový roaming, data v roamingu,

MMS, volání na 90X, DMS, Premium SMS ...) na žádost pověřeného administrátora služeb zadavatele.

1.4.7 Zaměstnanecký program

Nabízí-li účastník možnost benefitního programu pro zaměstnance a jejich rodinné příslušníky ve formě SIM, uvede obchodní a technické podmínky, které v této oblasti může v případě zájmu zadavatele nabídnout. Účastník ve své nabídce uvede konkrétní procesní manuál fungování tohoto modelu zaměstnaneckého programu, ze kterého budou zřejmá pravidla fungování tohoto programu. **Tento benefit nebude předmětem posouzení a hodnocení nabídek.**

1.4.8. Ostatní služby

Případné další služby neuvedené v zadávací dokumentaci bude zadavatel hradit pouze v rozsahu odebraných služeb oceněné jednotkovými cenami účastníka v aktuálním a platném ceníku, např. MMS, roaming mimo EU, atd.

1.4.9. Předpokládaný měsíční profil volání a používání služeb

služba	počet	jednotky
Měsíční paušální poplatek za SIM	480	ks
Hlasový tarif I – tarif bez volných minut, SMS, MMS (cena 1 min.)	31240	min.
Vnitrostátní SMS do všech sítí pro Hlasový tarif I (cena za 1 SMS)	7384	ks
Hlasový tarif II – tarif s neomezeným hlas. vnitrostátním provozem, SMS a s možností aktivace limitovaného datového provozu (1,5GB, 4GB, 30GB)	30	ks
Neomezená datová služba k Hlasovému tarifu II	10	ks
Odeslání 1 SMS bez ohledu na síť příjemce v EU	36	ks
Odchozí zahraniční volání bez ohledu na síť příjemce v EU	129	min.
Roamingové volání zbytek Evropy + Top Destinace - Příchozí	7	min.
Roamingové volání zbytek Evropy + Top Destinace - Odchozí	8	min.
Roamingové volání zbytek Svět - Příchozí	5	min.
Roamingové volání zbytek Svět - Odchozí	4	min.
Datová služba k hlasovým tarifům I a II 1,5 GB	130	ks
Datová služba k hlasovým tarifům I a II 4 GB	70	ks
Datová služba k hlasovým tarifům I a II 30 GB	100	ks
Roamingová datová služba svět s automatickým dokupem 100 MB (cena za balíček je rovna ceně za dokup)	5	balíček

Poznámka:

- 1) k hlasovému tarifu II - průměrný měsíční profil jedné SIM s neomezeným hlasovým tarifem: 580 minut volání do mobilních sítí a pevných sítí, 72 minut v rámci VPS, 26 SMS; z toho: 36% - VF, 60% - ostatní mob. operátoři, 4% - FIX.
- 2) pod pojmem „zbytek Evropy“ se rozumí státy mimo prostor EU
- 3) k roamingovému volání – pod pojmem „Top Destinace“ se rozumí: Čína, USA a Rusko
- 4) Zadavatel požaduje, aby poplatek za 1ks SIM byl vyšší než 0,- Kč a zároveň nesmí být vyšší než 1,- Kč bez DPH. Předpokládaný počet SIM je 480 ks.



Zadávací dokumentace

dle ustanovení § 36, § 56 a násl. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“)

k nadlimitní veřejné zakázce na služby s názvem

Mobilní služby elektronických komunikací pro Ministerstvo zdravotnictví ČR

Zadavatel:

Česká republika – Ministerstvo zdravotnictví

Sídlo: Palackého náměstí č. 4, 128 01 Praha 2

IČO: 00024341

Bankovní spojení: ČNB, č. úč.: 2528001/0710

1. Informace o zadavateli

1.1 Základní údaje

Název: Česká republika – Ministerstvo zdravotnictví
Sídlo: Palackého nám. 4, 128 01 Praha 2
IČO: 00024341
Bankovní spojení: Česká národní banka
Číslo účtu: 2528001/0710
(dále jen „zadavatel“)

1.2 Osoba oprávněná jednat ze zadavatele

Osobou oprávněnou k právnímu jednání souvisejících s touto veřejnou zakázkou je:

Mgr. Zbyněk Podhrázký, pověřen řízením sekce zdravotní péče

1.3 Kontaktní osoby:

Palackého náměstí 4, 128 01 Praha 2

tel. [REDACTED]

email: [REDACTED]

2. Předpokládaná hodnota

Veřejná zakázka bude zadávána v nadlimitním režimu dle zákona.

3. Předmět plnění veřejné zakázky

3.1 Klasifikace předmětu veřejné zakázky

CPV (NIPEZ): 64200000-8 - Telekomunikační služby
64212000-5 - Mobilní telefonní služby

3.2 Specifikace předmětu veřejné zakázky

3.2.1 Předmětem plnění veřejné zakázky je poskytování mobilních hlasových a datových služeb elektronických komunikací prostřednictvím sítí elektronických komunikací a zajištění souvisejících služeb v rozsahu a v souladu se zadávacími podmínkami.

S vybraným účastníkem bude uzavřena rámcová dohoda dle § 131 a násl. Zákona (v textu dále označena i jako „rámcová smlouva“). Předmět plnění veřejné zakázky bude realizován na základě rámcové smlouvy uzavřené s jedním účastníkem postupem dle § 132 odst. 2 zákona průběžně po dobu 4 let trvání rámcové smlouvy.

Bližší podmínky specifikace činností při plnění veřejné zakázky jsou uvedeny v přílohách č. 1 a 2 této zadávací dokumentace.

3.2.2 Veřejná zakázka není rozdělena na části.

3.2.3 Informace a údaje uvedené v jednotlivých částech této zadávací dokumentace a v přílohách zadávací dokumentace vymezují závazné požadavky zadavatele na předmět plnění veřejné zakázky. Tyto požadavky je dodavatel povinen plně a bezvýjimečně respektovat při zpracování své nabídky a ve své nabídce je akceptovat. Neakceptování požadavků zadavatele uvedených v této zadávací dokumentaci a v přílohách zadávací dokumentace bude považováno za nesplnění zadávacích podmínek s následkem vyloučení dodavatele z další účasti na zadávacím řízení.

4. Doba a místo plnění veřejné zakázky

4.1 Doba plnění veřejné zakázky

Plnění předmětu veřejné zakázky je stanoveno na dobu určitou, a to do dne, kdy úhrn plnění poskytnutého ze strany objednatele dodavateli dosáhne výše maximální ceny uvedené ve smlouvě, nejdéle však na dobu 48 měsíců ode dne nabytí účinnosti smlouvy na plnění veřejné zakázky.

4.2 Místo plnění veřejné zakázky

Místem plnění veřejné zakázky je celé území České republiky a v případě poskytování roamingových služeb rovněž území mimo Českou republiku.

4.3 Zadávací lhůta

Zadavatel stanovil v souladu s ust. § 40 zákona zadávací lhůtu **v délce 8 měsíců**, přičemž běh a stavění této lhůty se řídí citovaným ustanovením zákona.

5. Kvalifikace dodavatelů

5.1 Vymezení kvalifikačních požadavků

V souladu s ust. § 73 a násl. zákona zadavatel požaduje prokázání kvalifikačních předpokladů. Kvalifikovaným pro plnění veřejné zakázky je dodavatel, který prokáže splnění:

- a) základní způsobilosti dle ust. § 74 a 75 zákona;
- b) profesní způsobilosti dle § 77 zákona a
- c) technické kvalifikace dle § 79 zákona.

5.2 Základní způsobilost

5.2.1 Dodavatel prokazuje splnění podmínek základní způsobilosti dle § 75 zákona ve vztahu k České republice předložením

- a) výpisu z evidence Rejstříku trestů ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. a) zákona,
- b) potvrzení příslušného finančního úřadu ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. b) zákona,
- c) písemného čestného prohlášení ve vztahu ke spotřební dani ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. b) zákona,
- d) písemného čestného prohlášení ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. c) zákona,

e) potvrzení příslušné okresní správy sociálního zabezpečení ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. d) zákona,

f) výpisu z obchodního rejstříku, nebo předložením písemného čestného prohlášení v případě, že není v obchodním rejstříku zapsán, ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. e) zákona.

5.2.2 Doklady prokazující základní způsobilost musí prokazovat splnění požadovaného kritéria způsobilosti nejpozději v době 3 měsíců přede dnem zahájení zadávacího řízení (tedy nesmí být k okamžiku zahájení zadávacího řízení starší 3 měsíců).

5.3 Profesní způsobilost

5.3.1 Prokázání splnění profesní způsobilosti ve vztahu k České republice podle § 77, odst. 1 zákona dodavatel prokáže předložením výpisu z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje.

5.3.2 Výpis z obchodního rejstříku nebo výpis z jiné obdobné evidence musí prokazovat splnění tohoto kritéria způsobilosti nejpozději v době 3 měsíců přede dnem zahájení zadávacího řízení (tedy nesmí být k okamžiku zahájení zadávacího řízení starší 3 měsíců).

5.4 Technická kvalifikace

Technickou kvalifikaci splňuje dodavatel, který podle § 79 odst. 2 písm. b) zákona předloží seznam významných služeb poskytnutých za poslední 3 roky před zahájením zadávacího řízení obdobného předmětu plnění včetně uvedení ceny a doby jejich poskytnutí a identifikace objednatele.

A) Seznam významných dodávek nebo služeb musí zahrnovat:

- cenu poskytovaných služeb;
- dobu poskytovaných služeb;
- popis řádně poskytovaných dodávek nebo služeb;
- identifikaci a kontaktní osobu objednatele předmětné jednotlivé dodávky nebo služby – zde dodavatel mimo jiné uvede telefonní číslo a e-mailovou adresu kontaktní osoby, u níž si zadavatel může ověřit pravdivost informací uvedených v nabídce dodavatele týkající se prokázání této části kvalifikace.

Minimální úroveň pro splnění tohoto kritéria technické kvalifikace:

Dodavatel splňuje technickou kvalifikaci, pokud realizoval minimálně dvě významné zakázky. Významnou zakázkou se rozumí zakázka na poskytování mobilních hlasových a datových služeb elektronických komunikací prostřednictvím sítí elektronických komunikací pro jednoho objednatele v trvání nepřetržitě alespoň 24 měsíců a s vyšší finanční hodnotou plnění minimálně 4 mil. Kč bez DPH za 24 měsíců, a to za poslední 3 roky před zahájením tohoto zadávacího řízení.

5.5 Společná ustanovení k prokázání kvalifikace

5.5.1 Dodavatelé mohou předložit výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů podle § 228 zákona, a to k prokázání základní způsobilosti podle § 74 zákona a profesní způsobilosti podle § 77 zákona v tom rozsahu, v jakém údaje ve výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů prokazují splnění kritérií profesní způsobilosti. Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů musí být předložen v souladu s ust. § 228 odst. 2 zákona. Stejně jako výpisem ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů může dodavatel prokázat kvalifikaci osvědčením, které pochází z jiného členského státu, v němž má dodavatel sídlo, a které je obdobou výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů.

5.5.2 Dodavatelé mohou k prokázání kvalifikačních předpokladů předložit certifikát vydaný v rámci systému certifikovaných dodavatelů podle § 234 zákona. Má se za to, že dodavatel je kvalifikovaný v rozsahu

uvedeném na certifikátu. Stejně jako certifikátem může dodavatel prokázat kvalifikaci osvědčením, které pochází z jiného členského státu, v němž má dodavatel sídlo, a které je obdobou certifikátu vydaného v rámci systému certifikovaných dodavatelů.

5.5.3 Zadavatel vylučuje možnost dodavatelů postupovat dle ust. § 86 odst. 2 zákona, tedy aby nahrazovali předložení dokladů k prokázání splnění kvalifikace čestným prohlášením (vyjma případů, kde je předložení čestného prohlášení vyžadováno zákonem nebo zadávacími podmínkami (viz výše).

5.5.4 V případě společné účasti dodavatelů v zadávacím řízení, prokazují tito dodavatelé kvalifikaci podle ustanovení § 82 a § 84 zákona.

5.5.5 V případě prokázání kvalifikace prostřednictvím jiných osob postupují dodavatelé dle ust. § 83 zákona.

5.5.6 Zahraniční dodavatel prokazuje způsobilost podle ustanovení § 81 zákona.

5.5.7 Dodavatel prokazuje způsobilost doklady, které splňují náležitosti podle ustanovení § 45 zákona.

6. Další požadavky zadavatele na plnění veřejné zakázky

6.1 Předložení pojistné smlouvy

Před podpisem smlouvy předloží vybraný dodavatel ověřenou kopii pojistné smlouvy, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem třetí osobě při výkonu jeho podnikatelské činnosti. Konkrétně pak zadavatel požaduje doklad o pojištění, za který zadavatel považuje výhradně pojistnou smlouvu, pojistku nebo potvrzení pojišťovny (resp. pojistného zprostředkovatele) o existenci pojištění odpovědnosti dodavatele za škody způsobené vybraným dodavatelem při výkonu jeho podnikatelské činnosti. Zadavatel přitom stanoví, aby pojistná částka předmětného pojištění, s ohledem na charakter předmětu veřejné zakázky, činila nejméně 1.000.000,- Kč za jednu pojistnou událost.

7. Způsob zpracování nabídkové ceny a pravidla pro průběh elektronické aukce

7.1. Zpracování nabídkové ceny, podmínky a pravidla pro průběh elektronické aukce, podmínky, při jejich splnění je možné překročit výši nabídkové ceny.

7.1.1. Požadavek na zpracování nabídkové ceny

- a) Účastník zpracuje svou nabídkovou cenu do přílohy č. 1 zadávací dokumentace: Výchozí ceník za předpokládaný počet jednotek jednotlivých druhů požadovaných služeb za 48 měsíců;
- b) Počty jednotek uvedené v příloze č. 1 zadávací dokumentace vycházejí ze skutečného stavu provozu. Tyto počty slouží pouze ke stanovení výše nabídkové ceny veřejné zakázky, která bude předmětem hodnocení nabídek. V nabídce účastníka nesmí být žádná podmínka vyčerpání nebo nevyčerpání uvedených počtů jednotek;
- c) Výše popsaná nabídková cena bez DPH bude výchozí cenou pro provedení hodnocení formou elektronické aukce (dále také „e-aukce“) za použití certifikovaného elektronického nástroje eGORDION verze 3.3 – Tender arena, dostupného na internetové adrese [redacted], přičemž elektronická aukce bude dostupná přihlášenému účastníkovi zadávacího řízení přímo v detailu uveřejnění této veřejné zakázky;
- d) V souladu s § 120 a § 121 zákona provede zadavatel v rámci zadávacího řízení e-aukci. Před zahájením e-aukce bude provedeno posouzení, zda nabídky odpovídají zadávacím podmínkám a hodnocení nabídek. Nutné informace týkající se průběhu e-aukce a jejího nastavení budou uvedeny ve Výzvě k podání nových aukčních hodnot, která bude nejpozději 2 pracovní dny před uskutečněním e-aukce elektronicky odeslána všem účastníkům zadávacího řízení, kteří nebyli vyloučeni ze zadávacího řízení.

Výchozím stavem e-aukce budou výsledky hodnocení na základě předložené a vyplněné přílohy č.1 zadávací dokumentace: Výchozí ceník účastníkem.

7.1.2 Podmínky a pravidla pro průběh elektronické aukce

Zadavatel v souladu s § 120 zákona stanovil následující podmínky a pravidla pro průběh elektronické aukce:

- a) Po hodnocení ve smyslu § 121 odst. 1, písm. c) zákona zadavatel vyzve účastníky zadávacího řízení, kteří nebyli vyloučeni ze zadávacího řízení, aby podali nové aukční hodnoty do elektronické aukce, a to prostřednictvím Výzvy k podání nových aukčních hodnot. Výzva k podání nových aukčních hodnot bude účastníkům zadávacího řízení zaslána nejpozději 2 pracovní dny před uskutečněním vlastní elektronické aukce. Výzva k podání nových aukčních hodnot bude účastníkovi zadávacího řízení zaslána elektronickou zprávou prostřednictvím použitého elektronického nástroje.
- b) Ve Výzvě k podání nových aukčních hodnot bude účastníkům zadávacího řízení sdělen termín pro ověření funkcionality systému ze strany účastníka. V rámci uvedeného termínu se zástupce zadavatele telefonicky spojí s kontaktní osobou účastníka zadávacího řízení, která bude na základě údajů předložených v jeho nabídce oprávněna provádět licitaci a společně provedou sérii kroků za účelem ověření správného nastavení hardware a software na účastníkovi pracovní stanici (počítači), pochopení obsluhy systému na straně účastníka a funkčnosti uživatelského účtu (vč. přihlášení). **Pro tento účel účastník zadávacího řízení ve své nabídce uvede telefonický kontakt, prostřednictvím kterého bude možno ověření provést.**
- c) Ve Výzvě k podání nových aukčních hodnot bude účastníkům zadávacího řízení dále sděleno datum otevření e-aukční síně (okamžik, od kdy bude účastníkům umožněno zobrazit výchozí stav e-aukce) a termín konání vlastní (ostré) elektronické aukce. **Minimální délka trvání elektronické aukce bude 20 (slovy dvacet) minut. Ostré kolo e-aukce bude vždy prodlouženo tak, že zbývající čas ostrého kola bude prodloužen o 3 (slovy tři) minuty, a to v případě, že se v posledních 3 (slovy třech) minutách ostrého kola změní v důsledku licitace hodnota nejvýhodnější nabídky (nabídky na prvním místě).** Počet prodloužení elektronické aukce není nikterak omezen.
- d) Během průběhu elektronické aukce budou každému účastníkovi zadávacího řízení, účastnícímu se elektronické aukce, poskytovány následující informace:
 - informace o aktuálním pořadí účastníka,
 - informace o nejlepších aukčních hodnotách v rámci jednotlivých položek nabídky,
 - informace o celkové hodnotě aktuálně nejvýhodnější nabídky,
 - informace o aktuální celkové hodnotě nabídky účastníka zadávacího řízení,
 - předpokládaný čas konce elektronické aukce,
 - předpokládaný zbývající čas trvání elektronické aukce.
- e) Výchozí stav elektronické aukce bude vycházet z nabídkových hodnot jednotlivých účastníků zadávacího řízení a z výsledků hodnocení. Po celou dobu trvání elektronické aukce mohou účastníci zadávacího řízení upravovat své nabídky (pouze na výhodnější nabídkové hodnoty). Předmětem e-aukce budou hodnoty položkového rozpočtu, který tvoří přílohu č. 1 Výchozí ceník této zadávací dokumentace, tedy kritérium nejnižší nabídkové ceny. Licitace bude umožněna na úrovni jednotkových cen jednotlivých položek (tj. na úrovni jednotkových cen uvedených v příloze č. 1 této zadávací dokumentace)
- f) Zadavatel stanovil následující podmínky, za kterých budou účastníci zadávacího řízení oprávněni v rámci elektronické aukce podávat nové aukční hodnoty:
 - **Minimální krok snížení aukční hodnoty je pro každou aukční hodnotu stanoven na 0,1 % ve vztahu k nabídkové hodnotě (jednotkové ceně) každého z účastníků. V případě, kdy by snížení aukční hodnoty odpovídalo hodnotě menší nežli 0,01 (tj. např. 1 haléř v případě nabídkových cen), je**

minimální krok snížení aukční hodnoty 0,01 (použitý elektronický nástroj pracuje se dvěma desetinnými místy).

- Maximální krok snížení aukční hodnoty je pro každou aukční hodnotu stanoven na 50 % ve vztahu k nabídkové hodnotě (jednotkové ceně) každého z účastníků.

- g) Zadavatel stanovuje, že účastník zadávacího řízení, účastníci se e-aukce, nesmí v aukci nabídnout takové nabídkové hodnoty, jejichž hodnocení by mělo za důsledek stejné hodnocení jako aktuálně nejvýhodnější nabídka. V případě, že by účastník zadávacího řízení chtěl učinit podání aukčních hodnot vedoucí ke shodě v hodnocení s aktuálně nejvýhodnější nabídkou (nabídkou na prvním místě), nebude mu takové podání umožněno. V případě, kdy by došlo ke shodě v hodnocení nejvýhodnějších nabídek již ve výchozím stavu e-aukce, a tento stav by nebyl v důsledku provedení e-aukce změněn, rozhodne zadavatel o pořadí těchto nabídek losem po skončení e-aukce.
- h) Ukončení e-aukce bude probíhat dle § 121 odst. 8 písm. b) zákona, tedy zadavatel ukončí elektronickou aukci, jestliže neobdrží v posledních 3 (slovy třech) minutách ostrého kola (včetně event. prodloužení) žádné nové aukční hodnoty, v jejichž důsledku by došlo k prodloužení elektronické aukce.
- i) Pro provedení hodnocení formou elektronické aukce bude použit certifikovaný elektronický nástroj eGORDION verze 3.3 – Tender arena, dostupný na internetové adrese www.tenderarena.cz, přičemž elektronická aukce bude dostupná přihlášenému účastníkovi zadávacího řízení přímo v detailu uveřejnění této veřejné zakázky.
- j) Účastník musí pro podání nabídky disponovat osobním počítačem s nainstalovaným internetovým prohlížečem, připojeným k síti Internet (minimální technické požadavky na osobní počítač, konektivitu k internetu a internetový prohlížeč jsou blíže uvedeny v návodu na použití elektronického nástroje – odkaz „Nápověda“ v prostředí elektronického nástroje).
- k) Účastník musí být pro možnost podání nabídky registrován jako dodavatel v elektronickém nástroji Tender arena (odkaz „registrace dodavatele“ na webové stránce www.tenderarena.cz, popř. www.fen.cz) a uživatel dodavatele musí pro podání nabídky disponovat rolí „účastník zakázky“. Vyřízení registrace trvá max. 48 hodin (v pracovní dny) po doložení všech požadovaných dokladů a není zpoplatněna.
- l) Zadavatel nenese odpovědnost za technické podmínky na straně účastníka zadávacího řízení.
- m) Bližší informace budou uvedeny ve Výzvě k podání nových aukčních hodnot a v návodu pro elektronické aukce dostupném na portálu www.tenderarena.cz.

7.1.3 Podmínky, při jejichž splnění je možno překročit výši nabídkové ceny

Nabídková cena dodavatele musí být stanovena jako cena nejvýše přípustná a obsahující veškeré poplatky, přirážky, slevy a další finanční plnění, a to po celou dobu plnění veřejné zakázky.

Nabídkovou cenu není možno po dobu realizace veřejné zakázky překročit, vyjma zákonných změn výše DPH. Nabídková cena může být měněna pouze v případě změny sazby DPH.

8. Obchodní a platební podmínky, parametry rámcové smlouvy

1. Účastník je povinen předložit v nabídce návrh rámcové smlouvy, ve které se zaváže poskytnout zadavateli předmět veřejné zakázky, kterým je poskytování mobilních hlasových a datových služeb elektronických komunikací prostřednictvím sítí elektronických komunikací a zajištění souvisejících služeb v rozsahu a v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky Mobilní služby elektronických komunikací pro Ministerstvo zdravotnictví ČR (dále také jen „**Služby**“) za podmínek,

jejichž minimální rozsah je stanoven v zadávacích podmínkách této veřejné zakázky, zejména v zadávací dokumentaci a jejích přílohách. Návrh rámcové smlouvy musí obsahovat veškeré požadavky a podmínky zadavatele uvedené v zadávacích podmínkách. Veškeré obchodní podmínky stanovené v zadávací dokumentaci jsou zadavatelem stanoveny jako minimální a účastníci tak mohou v návrhu rámcové smlouvy nabídnout zadavateli obchodní podmínky pro zadavatele výhodnější.

2. Účelem rámcové smlouvy je stanovení podmínek, za kterých budou na základě této rámcové smlouvy účastníkem poskytovány Služby a zadávány jednotlivé dílčí veřejné zakázky na poskytování Služeb (dále jen „**dílčí zakázky**“), a dále sjednání obchodních, platebních a technických podmínek pro poskytování Služeb.
3. Přílohou rámcové smlouvy musí být:
 - a. Zadávací dokumentace na veřejnou zakázku včetně všech poskytnutých dodatečných informací ze strany zadavatele.
 - b. Výchozí ceník (příloha č. 1 zadávací dokumentace) upravený tak, aby ceny za Služby v jednotlivých položkách odpovídaly cenám, které vzešly z e-aukce.
 - c. Specifikace veřejné zakázky (příloha č. 2 zadávací dokumentace)
 - d. Formuláře pro uzavření dílčích prováděcích smluv (formuláře pro objednávky Služeb) pro zadavatele
4. V rámcové smlouvě musí být popsána podpora při procedurálním řešení přenosu čísel (konkrétní postup migrace čísel k novému vybranému poskytovateli mobilních komunikačních služeb včetně harmonogramu).
5. V rámcové smlouvě musí být popsán systém péče o zákazníka, který bude po celou dobu trvání rámcové smlouvy 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 pro něj s dostupností 7 x 24 hod.
6. Návrh rámcové smlouvy musí být ze strany účastníka podepsán statutárním orgánem nebo osobou příslušně písemně zmocněnou; kopie písemného zmocnění musí být v takovém případě součástí nabídky účastníka.
7. Účastník v rámcové smlouvě prohlásí, že veškeré podmínky a požadavky zadavatele na poskytování Služeb v zadávacích podmínkách veřejné zakázky jsou pro něj závazné a jsou součástí rámcové smlouvy.
8. Rámcová smlouva bude obsahovat ustanovení, že smluvní vztah účastníka a zadavatele, včetně právních vztahů s ním souvisejících, se řídí příslušnými právními předpisy, rámcovou smlouvou a obchodními podmínkami účastníka, platnými ke dni podání nabídky účastníka do zadávacího řízení. V případě rozporu ustanovení rámcové smlouvy, dílčích smluv, obchodních podmínek účastníka má přednost úprava obsažená v rámcové smlouvě před dílčí smlouvou a obchodními podmínkami účastníka, a to v tomto pořadí. Ke smluvním ujednáním či ustanovením obchodních podmínek účastníka, jež jsou v rozporu s ustanoveními obchodních podmínek zadavatele se nepřihlíží a nejsou pro zadavatele závazné. V případě změny obchodních podmínek účastníka, je účastník povinen změny oznámit zadavateli bez zbytečného odkladu před nabytím účinnosti aktualizací nebo změn. Jakákoliv jednostranná změna obchodních podmínek účastníka, která zhorší postavení zadavatele je vůči zadavateli neúčinná, s výjimkou změn, jež jsou přímým důsledkem kogentních ustanovení právních předpisů či povinnosti uložené rozhodnutím příslušného správního orgánu zavazujícího účastníka.
9. Jakékoliv jiné, než v zadávacích podmínkách připuštěné závazky k povinnosti čerpání Služeb zadavatelem na základě rámcové smlouvy jsou nepřípustné.
10. Zadavatel nepřipouští, aby jej účastník zavázal k odběru určitého objemu či množství Služeb.

11. Účastník nesmí v návrhu rámcové smlouvy navrhnout ujednání, v jehož důsledku by se zadavatel vzdával jakýchkoliv svých práv, či jež by zkracovala práva zadavatele oproti jeho právům uvedených v těchto obchodních podmínkách, v dispozitivních ustanoveních občanského zákoníku či jiných právních předpisů.
12. Dílčí zakázky budou účastníkovi zadávány v souladu s postupem upraveným v ustanovení §134 zákona, vždy dle aktuálních potřeb a požadavků zadavatele, a to na základě výzvy zadavatele. Výzva bude zadavatelem zaslána elektronicky na e-mailovou adresu oprávněné osoby účastníka uvedenou v rámcové smlouvě. Účastník potvrdí přijetí výzvy nejpozději před začátkem lhůty pro provedení příslušné Služby, která je stanovena v délce 5 pracovních dnů ode dne doručení výzvy, a to elektronicky na e-mailovou adresu oprávněné osoby zadavatele uvedené ve výzvě. Výzva se považuje za doručenou, dostane-li se do sféry vlivu účastníka, přičemž není rozhodné, zda si ji účastník přečetl. V případě, že výzva nebude ve stanovené lhůtě účastníkem písemně potvrzena a účastník k výzvě nevznesl žádné připomínky specifikující její rozpor s rámcovou smlouvou, pak bude výzva považovaná za přijatou a závaznou. Účastník výslovně souhlasí s tím, že práva a povinnosti dle rámcové smlouvy týkající se plnění na základě jednotlivých výzev bude realizovat. Plnění dílčích smluv musí být realizováno nejpozději do pěti pracovních dnů ode dne doručení výzvy s výjimkou případů, kdy bude docházet k přechodu od jiného operátora včetně přenosu telefonního čísla – v tomto případě budou časové parametry zřízení služby definovány obecnými parametry vycházejícími z parametrů služby přenositelnost čísel v mobilních sítích v ČR.
13. Služby spočívající v poskytování (dle přílohy č. 2 zadávací dokumentace – Specifikace veřejné zakázky):
- Mobilní hlasová virtuální privátní síť
 - Podrobný elektronický účet
 - Přenositelnost čísel
 - Péče o zákazníka
 - Dočasná deaktivace SIM
 - Začlenění SIM pod podmínky smlouvy a vyjmutí SIM z podmínek smlouvy
 - Služby administrace SIM karet
 - Ostatní služby
- se účastník zavazuje poskytovat na základě rámcové smlouvy vždy bez dalšího (tj. aniž by bylo nezbytné toto výslovně uvádět ve výzvě k uzavření dílčí smlouvy).
14. Jednotlivé Služby (s výjimkou Služeb dle předchozího článku) budou pořizovány na základě dílčích zakázek prostřednictvím dílčích smluv. Dílčí smlouvy mohou nabýt účinnosti nejdříve dnem účinnosti rámcové smlouvy. Dílčí smlouva zaniká nejpozději uplynutím doby, na niž je uzavřená rámcová smlouva. Dílčí smlouva musí obsahovat ustanovení, které stanoví, že právní vztah založený dílčí smlouvou se řídí podmínkami rámcové smlouvy.
15. Rámcová smlouva musí obsahovat klauzuli, že jejím uzavřením nevzniká účastníkovi výhradní právo na plnění předmětu rámcové smlouvy. Zadavatel může uzavřít smlouvu jejímž předmětem bude stejné plnění i s jiným dodavatelem.
16. Účastník nesmí v návrhu rámcové smlouvy navrhnout cenovou doložku v neprospěch zadavatele.
17. Účastník není oprávněn jednostranně měnit ceny za Služby, jež vzejdou z e-aukce a základní podmínky poskytování služeb uvedené v zadávacích podmínkách, zejména v příloze č. 2 zadávací dokumentace – Specifikace veřejné zakázky.
18. Cena za poskytnuté Služby (jednotlivé položky) bude stanovena dle Výchozího ceníku (příloha č. 1 této zadávací dokumentace). V ceně za poskytnuté Služby je obsažena cena za celý předmět plnění veřejné zakázky v podrobnostech dle přílohy č. 2 zadávací dokumentace: Specifikace veřejné zakázky.

V rámcové smlouvě uzavřené s vybraným účastníkem pak ceny za Služby dle Výchozího ceníku budou upraveny, aby odpovídaly nabídkové ceně, které vzešla z e-aukce. Tyto upravené ceny budou pro dodavatele jako smluvní stranu rámcové smlouvy závazné, konečné, bez nároku na dodatečné finanční plnění ze strany zadavatele. Zadavatel nepřipouští překročení nabídkové ceny za jednotlivé položky, která vzešla z e-aukce. Účastník není oprávněn sjednanou cenu jednostranně změnit, vyjma zákonných změn výše DPH. Nabídková cena může být měněna pouze v případě změny sazby DPH.

19. Cenu za poskytnuté Služby bude zadavatel hradit měsíčně, a to za každý uplynulý kalendářní měsíc.
20. Úhrada za poskytnuté Služby bude prováděna v českých korunách, případně v jiné měně platné v budoucnu na území České republiky při přechodu českých korun na tuto měnu. Příslušné platby se uskuteční, vždy na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného zpětně účastníkem za uplynulý měsíc plnění Služeb.
21. Splatnost faktury musí být nejméně 30 kalendářních dnů od jejího doručení zadavateli.
22. Výhrady k vyúčtování plnění (reklamace fakturace) je zadavatel oprávněn učinit vůči účastníkovi ve lhůtě 2 měsíců ode doručení vyúčtování (faktury), nestanoví-li účastník lhůtu delší.
23. Při nedodržení splatnosti daňového dokladu zaplatí zadavatel účastníkovi úrok z prodlení maximálně ve výši stanovené právními předpisy.
24. Zadavatel neposkytne účastníkovi jakékoliv zálohy.
25. Účastník je oprávněn vystavit daňový doklad až po poskytnutí řádného plnění Služeb.
26. Veškeré daňové doklady musí obsahovat náležitosti podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a výkaz fakturovaných Služeb. V případě, že daňové doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je zadavatel oprávněn zaslat je zpět účastníkovi k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladů zpět zadavateli.
27. Cena za poskytnutí Služby se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované částky za poskytnuté Služby z bankovního účtu zadavatele ve prospěch bankovního účtu účastníka uvedeného na příslušném daňovém dokladu (faktuře). Uvedený bankovní účet musí být zveřejněn správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. V případě, že účet tímto způsobem zveřejněn nebude, je zadavatel oprávněn uhradit účastníkovi cenu na úrovni bez DPH, DPH zadavatel poukáže správci daně. Stane-li se účastník nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, je povinen neprodleně o tomto písemně informovat zadavatele.
28. Zadavatel je oprávněn v případě prodlení účastníka s plněním jeho hlavního závazku (zajištění poskytování mobilních hlasových a datových služeb v rozsahu dle zadávacích podmínek) uplatnit vůči účastníkovi smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč denně za každý započatý den prodlení.
29. Zadavatel je oprávněn požadovat náhradu škody způsobené porušením povinnosti účastníka, včetně porušení povinnosti zajištěných smluvní pokutou, a to i ve výši smluvní pokutu přesahující. Účastník není oprávněn předem vyloučit nebo omezit právo zadavatele na náhradu škody a není oprávněn vyloučit či omezit vlastní odpovědnost za porušení svých povinností vyplývajících z příslušných ustanovení občanského zákoníku.
30. Zadavatel neakceptuje smluvní pokutu v neprospěch zadavatele. Zadavatel hradí pouze případné úroky z prodlení ve výši stanovené dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb.
31. Účastník nesmí v návrhu rámcové smlouvy navrhnout sankce v neprospěch zadavatele jiné, než jsou uvedeny v těchto obchodních podmínkách.
32. Účastník nesmí v návrhu rámcové smlouvy navrhnout sankci či obdobné ujednání, které by stíhalo výkon práva zadavatele.
33. Účastník není oprávněn postupovat pohledávky vzniklé na základě či v souvislosti s rámcovou smlouvou, či smlouvami dílčími, třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu zadavatele.

34. Případné spory mezi zadavatelem a účastníkem vyplývající z rámcové smlouvy či z dílčí smlouvy, se budou řešit před věcně a místně příslušným orgánem v ČR. Bude-li takovým orgánem soud, budou spory rozhodovány soudem místně příslušným dle sídla zadavatele. Rozhodování sporu před rozhodčím soudem, stálým rozhodčím soudem nebo rozhodcem je vyloučeno.
35. Pokud se některé ustanovení rámcové smlouvy stane neplatným nebo neurčitým, nebo pokud některá ze smluvních stran některé ustanovení smlouvy označí za neurčité či neplatné, neznamená to neplatnost nebo neurčitost celé rámcové smlouvy. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či neurčité ustanovení nahradit novým a určitým ustanovením, které bude sledovat smysl a původní účel neplatného či neurčitého ustanovení.
36. Účastník prohlašuje, že žádné ustanovení rámcové smlouvy nepodléhá obchodnímu tajemství a souhlasí se zveřejněním všech náležitostí rámcové smlouvy a případně též smluvních vztahů s touto rámcovou smlouvou souvisejících. Účastník je srozuměn se skutečností, že zadavatel je osobou povinnou ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a je tak povinen o rámcové smlouvě a právním vztahu jí založeném zpřístupňovat všechny informace, které zákon ze zpřístupňování nevyklučuje.
37. Účastník je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl při plnění této smlouvy, nebo v souvislosti s ní.
38. Účastník je povinen po celou dobu trvání rámcové smlouvy a dílčí smlouvy mít sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s rámcovou smlouvou a dílčí smlouvou účastníkem nebo osobou, za kterou účastník odpovídá, s pojistnou částkou nejméně ve výši 1 000 000,- Kč za jednu pojistnou událost.
Toto pojištění odpovědnosti za škodu se musí vztahovat na veškeré újmy vzniklé činnostmi či opomenutím účastníka v souvislosti s poskytováním Služeb. Před uzavřením rámcové smlouvy účastník předloží zadavateli kopii platné a účinné pojistné smlouvy splňující podmínky uvedené v předchozí větě. Na žádost zadavatele kdykoliv po dobu trvání rámcové smlouvy je účastník povinen předložit dokumenty prokazující, že pojištění v požadovaném rozsahu a výši trvá.
Poruší-li účastník povinnost stanovenou v tomto odstavci, je zadavatel oprávněn od rámcové smlouvy odstoupit.
39. Rámcová smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců ode dne nabytí její účinnosti, nebo do vyčerpání částky za plnění Služeb, která činí 8 500 000 Kč bez DPH, podle toho, která skutečnost nastane dříve.
40. Rámcová smlouva nabude platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího zveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv.
41. Platná a účinná rámcová smlouva může být ukončena:
- a. písemnou dohodou smluvních stran
 - b. výpovědí jedné ze smluvních stran, výpověď musí být písemná a výpovědní doba činí 90 dní ode dne doručení.
 - c. písemným odstoupením jedné ze smluvních stran v případech stanovených právními předpisy, přičemž za podstatné porušení smlouvy se bude též, nikoliv však výlučně, považovat opakovaná (tj. alespoň 2krát za dobu trvání smlouvy) měsíční dostupnost poskytovaných Služeb nižší než 99,9 %.
42. Dílčí smlouva uzavřená na základě smlouvy rámcové zaniká společně se zánikem rámcové smlouvy. Dílčí smlouvu může kterákoliv ze smluvních stran písemně vypovědět. Výpovědní doba činí 90 dní ode dne doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Dílčí smlouva může být též ukončena kteroukoliv smluvní stranou písemným odstoupením, a to v případech stanovených právními předpisy, přičemž za podstatné porušení dílčí smlouvy se bude též, nikoliv však výlučně, považovat opakovaná

(tj. alespoň 2krát za dobu trvání dílčí smlouvy) měsíční dostupnost poskytované Služby nižší než 99,9 %.

43. Účastník nesmí v návrhu rámcové smlouvy rozšiřovat možnosti odstoupení od smlouvy nad rámec stanovený podmínkami zadavatele stanovenými v těchto obchodních podmínkách, či dispozitivními ustanoveními právních předpisů.
44. Výpověď a odstoupení od rámcové smlouvy ze strany účastníka nesmí být spojeny s uložením jakékoliv sankce ani jiného postihu nesankčního charakteru, jako např. povinnosti k náhradě škody, povinnosti k určitému plnění, či jiné konkrétní povinnosti apod., k tíži zadavatele.
45. Rámcová smlouva a dílčí smlouvy mohou být měněny pouze písemně vzestupně číslovanými dodatky k podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran.
46. Rámcová smlouva bude vyhotovena v tolika stejnopisech, aby zadavatel obdržel stejnopisy dva.

9. Nabídka

9.1 Obecné požadavky

9.1.1 Nabídky se dle § 107 odst. 1 zákona podávají v českém jazyce, písemně, a to v elektronické podobě prostřednictvím elektronického nástroje. Zadavatel uvádí, že požaduje podání nabídek pouze v elektronické podobě.

9.1.2 Nabídky podávané elektronicky se podávají prostřednictvím elektronického nástroje Tender arena na stránkách:

<https://www.egordion.cz/nabidkaGORDION/profilMZ>

Nabídka v elektronické podobě nesmí přesáhnout objem dat 200 MB, z čehož maximálně 100 MB dokumenty k prokázání kvalifikace a maximálně 100 MB ostatní dokumenty nabídky, s výjimkou případů, kdy je při podání nabídky v elektronickém nástroji uveden vyšší limit objemu dat nabídky (tento vyšší limit je pak vždy pro všechny účastníky konkrétního zadávacího řízení shodný). Každý jednotlivý soubor, který je součástí nabídky, nesmí přesáhnout velikost 100 MB.

Nabídka musí být zpracována prostřednictvím zadavatelem akceptovatelných formátů souborů, tj. Microsoft Office (Word, Excel), Open Office, PDF, JPEG, GIF, nebo PNG. Tyto soubory mohou být součástí komprimovaného souboru ve formátu ZIP, RAR, či 7Z, přičemž takovýto komprimovaný soubor nesmí být opatřen heslem.

Hodnoty nabídkových cen dle specifikace uvedené v této zadávací dokumentaci, budou účastníkem zadávacího řízení (dodavatelem) předloženy rovněž formou vepsání do nabídkového formuláře, který bude zobrazen při podání nabídky v elektronické podobě. Tím není dotčena povinnost předložit součástí nabídky ostatní dokumenty obsahující nabídkovou cenu; hodnoty v nabídkovém formuláři musí být u jednotlivých položek stejné jako v ostatních dokumentech obsahujících nabídkovou cenu, v případě rozporu mezi hodnotami v nabídkovém formuláři dle věty předchozí a dokumenty nabídky, se jako závazné berou hodnoty obsažené v dokumentech nabídky.

Zadavatel uvádí podrobné informace k podání nabídek v elektronické podobě:

- a) Pro podání nabídky v elektronické podobě bude použit certifikovaný elektronický nástroj eGORDION v. 3.3 - Tender arena, (dále jen „Tender arena“) dostupný na internetové adrese www.tenderarena.cz,

kde je rovněž dostupný podrobný návod na jeho použití (odkaz „Nápověda“) a kontakty na uživatelskou podporu.

- b) Dodavatel musí pro podání nabídky disponovat osobním počítačem s nainstalovaným internetovým prohlížečem, připojeným k síti Internet (minimální technické požadavky na osobní počítač, konektivitu k internetu a internetový prohlížeč jsou blíže uvedeny v návodu na použití elektronického nástroje – odkaz „Nápověda“ v prostředí elektronického nástroje).
- c) Dodavatel musí být pro možnost podání nabídky registrován jako dodavatel v elektronickém nástroji Tender arena (odkaz „registrace dodavatele“ na webové stránce www.tenderarena.cz, popř. www.fen.cz) a uživatel dodavatele musí pro podání nabídky disponovat rolí „účastník zakázky“. Vyřízení registrace trvá max. 48 hodin (v pracovní dny) po doložení všech požadovaných dokladů a není zpoplatněna.
- d) Pakliže je v této zadávací dokumentaci uveden požadavek na podepsání konkrétních dokumentů při současném nepřipuštění nahrazení tohoto dokumentu jeho prostou kopií či scanem, musejí být jednotlivé dokumenty tvořící obsah nabídky, u nichž je podepsání osobou oprávněnou zastupovat dodavatele vyžadováno, opatřeny elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, popř. se musí jednat o autorizovaně konvertovaný dokument ve smyslu zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.
- e) Zadavatel nenese odpovědnost za technické podmínky na straně dodavatele. Zadavatel doporučuje dodavatelům zohlednit zejména rychlost jejich připojení k internetu při podávání nabídky tak, aby tato byla podána ve lhůtě pro podání nabídek (podáním nabídky se rozumí finální odeslání nabídky do nástroje po nahrání veškerých příloh!).
- f) Veřejný klíč k zašifrování nabídky je uveřejněn na profilu zadavatele a bude automaticky použit při podávání nabídky ze strany dodavatele (není tedy nezbytné jej stahovat a znovu vkládat do el. nástroje při podání nabídky).

9.1.3 Nabídka bude řádně čitelná, bez škrťů a přepisu. Požadavky dle tohoto odstavce jsou doporučeními Zadavatele na formu a obsah nabídky.

9.1.4 Dodavatel v nabídce výslovně uvede kontaktní adresu pro písemný styk mezi dodavatelem a Zadavatelem. Pokud podává nabídku více dodavatelů společně (společná nabídka), uvedou v nabídce kromě kontaktní adresy dle předchozí věty též osobu, která bude zmocněna zastupovat tyto dodavatele při styku se Zadavatelem v průběhu zadávacího řízení.

9.1.5 Každý dodavatel je povinen předložit návrh rámcové smlouvy na plnění veřejné zakázky v elektronické podobě tak, aby umožnil splnění podmínky zadavatele na podpis návrhu smlouvy oprávněnou osobou v rámci elektronického podání nabídky a byl v souladu s obchodními podmínkami uvedenými v čl. 8 této zadávací dokumentace.

9.1.6 Každý dodavatel může podat jen jednu nabídku.

9.2 Další pokyny pro zpracování nabídky

Zadavatel doporučuje následující uspořádání nabídky:

- 1. Krycí list nabídky**
Krycí list nabídky je jako vzor uveden v příloze č. 3 této Zadávací dokumentace.
- 2. Obsah**
V obsahu nabídky bude uveden název jednotlivých kapitol a příloh
- 3. Návrh smlouvy**
Návrh rámcové smlouvy a formulářů pro uzavření dílčích prováděcích smluv (formuláře pro objednávky služeb) dodavatel předloží v souladu s obchodními podmínkami uvedenými v čl. 8 této Zadávací dokumentace. Zadavatel současně požaduje, aby k nabídce byl přiložen vyplněný návrh smlouvy v editovatelné podobě, např. ve formátu *.doc.
- 4. Doklady požadované v rámci prokazování kvalifikace dle této zadávací dokumentace**
- 5. Výchozí ceník**
Dodavatel předloží svou nabídkovou cenu do přílohy č. 1 zadávací dokumentace: Výchozí ceník za předpokládaný počet jednotek jednotlivých druhů požadovaných služeb za 48 měsíců
- 6. Ostatní doklady**

10. Lhůta a způsob pro podání nabídek

10.1 Lhůta a způsob pro podání nabídek

Lhůta a způsob pro podání nabídek je stanovena zadavatelem v oznámení o zahájení zadávacího řízení uveřejněném ve Věstníku veřejných zakázek. Nabídky se podávají elektronicky prostřednictvím elektronického nástroje Tender arena na stránkách: <https://www.egordion.cz/nabidkaGORDION/profilMZ>. Pro podání nabídky je rozhodující datum a hodina doručení do elektronického nástroje. Pokud bude nabídka doručena po stanoveném termínu, pohlíží se na ni, jako by nebyla podána.

10.2 Otevírání elektronicky podaných nabídek

Otevírání elektronicky podaných nabídek proběhne dle § 109 zákona po uplynutí lhůty pro podání nabídek a je neveřejné.

11. Hodnocení nabídek

Posouzení splnění podmínek účasti v zadávacím řízení

Účastník, který neprokáže splnění podmínek na základě Zadávací dokumentace zadavatele v rozsahu a způsobem vymezeným zadavatelem, bude vyloučen. Dodavatel, který neprokáže splnění některého z požadavků na kvalifikaci, bude vyloučen. Pokud dojde k vyloučení vybraného dodavatele, může zadavatel vyzvat k uzavření smlouvy dalšího účastníka, a to v pořadí, které vyplývá z hodnocení nabídek po realizaci e-aukce.

Hodnocení nabídek

Hodnotícím kritériem je ekonomická výhodnost nabídky. Nabídky budou ve smyslu § 114 a § 115 zákona

hodnoceny podle jejich ekonomické výhodnosti podle nejnižší nabídkové ceny v Kč bez DPH za předpokládaný počet jednotek jednotlivých druhů požadovaných služeb za 48 měsíců poskytování služeb dle přílohy č.1 zadávací dokumentace: Výchozí ceník upravené o změny (snížení cen) v realizované e-aukci dle pravidel pro průběh e-aukce uvedených v čl. 7 této Zadávací dokumentace.

K uzavření rámcové smlouvy bude vybrán účastník, jehož nabídka byla vyhodnocena jako ekonomicky nejvýhodnější podle výsledku e-aukce.

Dodavatel není oprávněn podmínit jím navrhované údaje, které jsou předmětem hodnocení, další podmínkou. Podmínění nebo uvedení několika rozdílných hodnot je důvodem pro vyřazení nabídky a vyloučení dodavatele ze zadávacího řízení. Obdobně bude zadavatel postupovat v případě, že dojde k uvedení hodnoty, která je předmětem hodnocení, v jiné veličině či formě, než kterou zadavatel stanovil.

12. Ostatní informace k zadávacím podmínkám

12.1 Zadavatel vylučuje variantní řešení nabídky.

12.2 Zadavatel si vyhrazuje právo ověřit informace obsažené v nabídce dodavatele u třetích osob.

12.3 Při zadávání veřejné zakázky jsou zadavatel i dodavatelé povinni používat přednostně elektronický nástroj dle § 213 zákona ve smyslu zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Veškeré písemnosti v rámci zadávacího řízení budou zadavatelem odesílány prostřednictvím účtů zadavatele a účastníka zadávacího řízení v elektronickém nástroji Tender arena.

12.4 Účastník zadávacího řízení musí být pro možnost komunikace se zadavatelem prostřednictvím elektronického nástroje registrován jako dodavatel v elektronickém nástroji Tender arena (odkaz „registrace dodavatele“ na webové stránce www.tenderarena.cz) a uživatel dodavatele musí pro podání nabídky disponovat rolí „účastník zakázky“. Vyřízení registrace trvá max. 48 hodin (v pracovní dny) po doložení všech požadovaných dokladů a není zpoplatněna. Technické požadavky (objem dat, formáty souborů, technické prostředky, apod.) na elektronickou komunikaci prostřednictvím elektronického nástroje jsou totožné s požadavky na podání nabídek v elektronické podobě dle čl. 9.1.2. této zadávací dokumentace.

12.5 Zadavatel bude v případě potřeby vysvětlení zadávací dokumentace, její změny či doplnění postupovat dle § 98 a § 99 zákona. Veškerá vysvětlení zadávací dokumentace a ostatní elektronická komunikace mezi zadavatelem a dodavatelem bude realizována prostřednictvím profilu zadavatele na adrese <https://www.egordion.cz/nabidkaGORDION/profilMZ>. Žádost o vysvětlení zadávací dokumentace preferuje zadavatel doručit prostřednictvím profilu zadavatele. Vysvětlení, včetně přesného znění případné žádosti, uveřejní zadavatel v souladu se zákonem rovněž prostřednictvím svého profilu zadavatele: <https://www.egordion.cz/nabidkaGORDION/profilMZ>.

12.6 Prohlídka místa plnění není pro předmět plnění veřejné zakázky nezbytná, a proto nebude organizována.

12.7. Zadavatel informuje, že bude pro účely této veřejné zakázky zpracovávat osobní údaje osob uvedené v nabídce, a to na základě čl. 6 odst. písm. b), c) e) a f) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Zadavatel informuje subjekty údajů, že osobní údaje bude zpracovávat pro účely veřejné zakázky, plnění smluv z ní vzešlých a výkonu svých práv a pro účely povinné archivace. Kontaktní údaje na pověřence pro ochranu osobních údajů jsou oia@mzcr.cz, aktuální kontakty jsou uvedeny na internetových stránkách zadavatele www.mzcr.cz. Příjemci osobních údajů mohou být především orgány veřejné moci v rozsahu svých pravomocí, třetí osoby účastníci se na procesu veřejné zakázky, osoby podílející se na plnění smlouvy. Zadavatel nebude zpracovávat zvláštní kategorie osobních údajů, tj. osobní údaje o rasovém či etnickém původu, politických názorech, náboženském vyznání či filozofickém přesvědčení nebo členství v odborech, a zpracování genetických údajů, biometrických údajů za účelem jedinečné identifikace fyzické osoby a údajů o zdravotním stavu či o sexuálním životě nebo sexuální orientaci fyzické osoby. Doba zpracování osobních údajů se řídí

příslušnými právními předpisy a vnitřními předpisy zadavatele, především spisovým a skartačním řádem.

13. Zrušení zadávacího řízení

Zadavatel je oprávněn zrušit zadávací řízení za podmínek uvedených v § 127 zákona.

14. Přílohy

Nedílnou součástí této zadávací dokumentace tvoří následující přílohy:

Příloha č. 1: Výchozí ceník

Příloha č. 2: Specifikace veřejné zakázky

Příloha č. 3: Krycí list nabídky

V Praze dne



Mgr. Zbyněk Podhrázký
pověřen řízením sekce zdravotní péče

Příloha č. 1 - Výchozí ceník

č. položky	Druh požadovaných služeb	Jednotka	Předpokládaný počet jednotek za jeden měsíc	Předpokládaný počet jednotek za 48 měsíců	Cena za jednotku v Kč bez DPH	Cena v Kč bez DPH za 48 měsíců
1.	Měsíční paušální poplatek za SIM	ks	480	23040		0
2.	Hlasový tarif I – tarif bez volných minut, SMS, MMS (cena 1 min.)	min.	31240	1499520		0
3.	Vnitrostátní SMS do všech sítí pro Hlasový tarif I (cena za 1 SMS)	ks	7384	354432		0
4.	Hlasový tarif II – tarif s neomezeným hlas. vnitrostátním provozem, SMS a s možností aktivace limitovaného datového provozu (1,5 GB, 4 GB, 30 GB)	ks	30	1440		0
5.	Neomezená datová služba k Hlasovému tarifu II	ks	10	480		0
6.	Odeslání 1 SMS bez ohledu na síť příjemce v EU	ks	36	1728		0
7.	Odchozí zahraniční volání bez ohledu na síť příjemce v EU	min.	129	6192		0
8.	Roamingové volání zbytek Evropy + Top Destinace - Příchozí	min.	7	336		0
9.	Roamingové volání zbytek Evropy + Top Destinace - Odchozí	min.	8	384		0
10.	Roamingové volání zbytek Svět - Příchozí	min.	5	240		0
11.	Roamingové volání zbytek Svět - Odchozí	min.	4	192		0
12.	Datová služba k hlasovým tarifům I a II 1,5 GB	ks	130	6240		0
13.	Datová služba k hlasovým tarifům I a II 4 GB	ks	70	3360		0
14.	Datová služba k hlasovým tarifům I a II 30 GB	ks	100	4800		0
15.	Roamingová datová služba svět s automatickým dokupem 100 MB (cena za balíček je rovna ceně za dokup)	balíček	5	240		0
-	CENA CELKEM ZA 48 MĚSÍCŮ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB					0

V této tabulce účetně vyplňuje jen modře podbarvené buňky, kam uvádí cenu za jednotku bez DPH

Poznámka:

- k hlasovému tarifu II - průměrný měsíční profil jedné SIM s neomezeným hlasovým tarifem: 580 minut volání do mobilních sítí a pevných sítí, 72 minut v rámci VPS, 26 SMS; z toho: 36% - VF, 60% - ostatní mob. operátoři, 4% - FIX.
- pod pojmem „zbytek Evropy“ se rozumí státy mimo prostor EU.
- k roamingovému volání – pod pojmem „Top Destinace“ se rozumí: Čína, USA a Rusko
- Zadavatel požaduje, aby poplatek za 1ks SIM byl vyšší než 0,- Kč a zároveň nesmí být vyšší než 1,- Kč bez DPH. Předpokládaný počet SIM je 480 ks.
- k neomezené datové službě k Hlasovému tarifu II je průměrným měsíčním objemem přenosu dat 60 GB.
- položka č. 14 zahrnuje i datovou službu, která bude využívána i prostřednictvím spec. kom. zařízení

Specifikace veřejné zakázky

1.1 Mobilní služby využívané prostřednictvím mobilních telefonů a datových zařízení

1.1.1 Hlasové služby

Zadavatel požaduje zabezpečení standardních hlasových služeb ve struktuře:

- a) odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí;
- b) přesměrování příchozích hovorů a volání do hlasové schránky (záznamová služba);

1.1.2 Požadavky na zpoplatňování a účtování spojení

Zadavatel požaduje předložení nabídky dvou hlasových tarifů:

I. Hlasový tarif I – tarif bez volných minut, SMS a MMS

Tento hlasový tarif je bez volných minut, SMS a MMS v jehož rámci se nepřipouští žádné volné minuty a volné SMS ani MMS.

- a) Zadavatel bude hradit pouze rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami příslušné služby a měsíčním paušálním poplatkem za 1 SIM kartu;
- b) pro vnitrostátní volání musí být stejná minutová sazba do všech mobilních a pevných sítí operátorů v ČR;
- c) v rámci tarifu musí být garantována jednotná jednotková sazba za 1 minutu;
- d) při zpoplatňování hovorů nesmí být rozlišována doba silného provozu (ve špičce) a slabého provozu (mimo špičku), tj. aby byla vždy účtována stejná jednotková cena hovoru;
- e) účastník současně nabídne účtování hovorů v tarifikaci „1+1“, tedy po sekundovém zaváděcím impulsu budou dále hovory účtovány po sekundách.

II. Hlasový tarif II – tarif s neomezeným vnitrostátním provozem

Zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání do mobilních a pevných sítí a vnitrostátní SMS vyjma speciálního volání (např. volání na 90X), premium SMS (krátké textové zprávy, pomocí kterých je zákazníkům umožněno zaplatit prostřednictvím mobilního telefonu cenu za zboží nebo služby), dárcovské SMS a MMS.

Pro oba tarify bude účastník garantovat cenu všech uvedených tarifů a služeb po celou dobu platnosti rámcové smlouvy.

Zadavatel požaduje nulové jednorázové zřizovací a aktivační poplatky za služby, které jsou předmětem zadávací dokumentace.

1.1.3 Textové a multimediální služby

Zadavatel požaduje zabezpečení textových a multimediálních služeb, využívaných k zadavatelem požadovaným hlasovým tarifům, dle následujících požadavků s možnostmi:

- a) odesílat a přijímat SMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí;

- b) odesílat a přijímat SMS do/ze zahraničních mobilních sítí;
- c) přijímat SMS z internetu.

1.1.4 Paušálně zpoplatněné mobilní datové služby k hlasovým tarifům

Zadavatel požaduje zabezpečení datových služeb využívaných k zadavatelem požadovaným hlasovým tarifům dle následujících požadavků:

- a) datové služby LTE (4G) s minimální dostupností signálu pro 95% obyvatel ČR, HSPA (3.5G) a UMTS (3G) s pokrytím v místech území, kde není dostupnost sítě 4G a popř. dalších nových technologií zavedených v rámci platnosti rámcové smlouvy a dílčích smluv uzavřených mezi vybraným účastníkem a zadavatelem, a to v závislosti na výhodnosti jejich použití vzhledem k místním podmínkám tak, aby uživatel měl vždy v daném místě k dispozici parametricky nejvyšší technologii;
- b) 100% pokrytí signálem v sídle zadavatele jak pro hlasové, tak pro datové služby (tento požadavek se nevztahuje na místa, které z hlediska své povahy 100% pokrytí neumožňují – jedná se o místnosti, v nichž jsou umístěné přístroje, které signál ruší nebo z důvodu provozu těchto přístrojů šíření signálu není možné) – za tímto účelem bude účastník v rámci realizace veřejné zakázky oprávněn v sídle zadavatele umístit technická zařízení, která nebudou kolidovat s přístrojovým vybavením zadavatele;
- c) pro datové služby k hlasovému tarifu I. se požaduje využití tarifů s FUP 1,5 GB, 4 GB a 30 GB. Pro hlasový tarif II. stejně jako pro hlasový tarif I. a současně i s možností neomezeného datového objemu. Zadavatel požaduje zpoplatnění pouze měsíčním paušálem;
- d) možnost využívat datové tarify v rámci EU a v zahraničí mimo země EU;
- e) u tarifu s FUP se požaduje po vyčerpání limitu snížení rychlosti na min. 32 kb/s s možností dokoupení dalších dat.

1.2 Mobilní datové tarify využívané prostřednictvím speciálních komunikačních zařízení – datových modemů

Zadavatel požaduje zabezpečení vysokorychlostního připojení k síti internet s pokrytím území České republiky větším jak 95% s využitím speciálních komunikačních zařízení (např. USB externí modemy, PCMCIA karty, Express karty).

Požadavky na připojení k internetu jsou stejné jako požadavky specifikované v bodě 1.1.4, písm. a).

Pro datové služby prostřednictvím speciálních komunikačních zařízení se vyžaduje tarif s FUP 30 GB objemem přenášených dat, zpoplatněným pouze měsíčním paušálem.

Dodávka komunikačních zařízení není součástí služby a jejich dodávka bude realizována separátně.

1.3 Mobilní hlasová virtuální privátní síť

Zadavatel požaduje, aby účastník zabezpečil vytvoření jednotné mobilní hlasové virtuální privátní sítě (dále jen VPS) všech mobilních telefonů (všech hlasových SIM) zadavatele s tím, že VPS splní následující požadavky:

- a) pro všechna telefonní čísla (SIM karty) může být definována zkrácená volba;
- b) VPS umožní nastavovat restriktce pro odchozí i příchozí hovory pro definované skupiny uživatelů nebo konkrétní telefonní čísla ve VPS (zadávání pravidel pro volání, např. Black list / White list);
- c) volání v rámci VPS bude pokryto paušálním poplatkem za SIM, tzn. hovory tedy nebudou speciálně účtovány.
- d) umožní delegovat správu (administraci) vybraných, zadavatelem definovaných částí VPS na různé administrátory – centrální správa přístupových práv s možností vytvoření hierarchické struktury.
- e) zadavatel požaduje nulové zřizovací poplatky a zřízení VPS do 10 dnů od účinnosti rámcové smlouvy.

1.4 Podpůrné a ostatní služby

1.4.1 Podrobný elektronický účet

Zadavatel požaduje, aby účastník poskytoval přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě Internet, a to nejpozději do 10 dnů od ukončení zúčtovacího období.

Z hlediska obsahu elektronického vyúčtování Zadavatel požaduje, aby služba poskytovala:

- a) elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur);
- b) souhrnný rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických číslech;
- c) 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.

Z hlediska vlastností a funkcí elektronického vyúčtování má zadavatel tyto další požadavky:

- d) připojení zabezpečeným typem komunikace;
- e) přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu zadavatele – centrální přístup k celému vyúčtování za celé IČ Zadavatele, dílčí přístup k jednotlivým organizačním skupinám zadavatele;
- f) možnost vytvoření jednoho generálního přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování, který zajistí dostupnost elektronických dat za veškeré služby elektronických komunikací v rámci celé rámcové dohody (za celou veřejnou zakázku);
- g) možnost exportu dat (souhrnných rozpisů i podrobných výpisů uskutečněných spojení) ve formátu CSV pro možnost dalšího zpracování v prostředí MS Excel;
- h) uchovávání detailních výpisů spojení a archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 4 měsíců.

1.4.2 Přenositelnost čísel

V případě, že na základě vyhodnocení nabídek v nové veřejné zakázce, dojde k rozhodnutí o změně poskytovatele služeb, bude zadavatel požadovat bezplatné odblokování a přenesení stávajících mobilních telefonních čísel od účastníka k vybranému poskytovateli, a to ve lhůtách dle výzvy zadavatele Od účastníka, který bude předávat přenášena čísla, zadavatel požaduje,

aby se smluvně zavázal, že poskytne zadavateli maximální podporu při procedurálním řešení přenosu čísel, a tuto podporu přesně specifikoval ve své nabídce. Účastník předloží konkrétní postup migrace k novému vybranému poskytovateli mobilních komunikačních služeb včetně harmonogramu. Zadavateli nesmí být v žádném případě omezeno poskytování služeb.

1.4.3 Péče o zákazníka

Zadavatel požaduje předložit v rámci nabídky detailní popis systému péče o zákazníka, který bude po celou dobu trvání 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 VZ pro něj s dostupností 7 x 24 hod.

1.4.4 Dočasná deaktivace SIM

Zadavatel požaduje, aby se účastník zavázal zabezpečit službu „dočasná deaktivace SIM“ při zachování telefonního čísla a s možností obnovení služeb. Během deaktivace SIM karty nebudou účtovány žádné poplatky. Tato služba se týká SIM, na kterých nejsou žádné závazky. Zadavatel požaduje, aby tato služba byla poskytována bezúplatně a realizována administrátorem zadavatele. Doba deaktivace SIM musí být minimálně 3 měsíce, pokud ji administrátor zadavatele nenechá reaktivovat dříve. Zadavatel požaduje, aby tato služba mohla být na jedné SIM kartě realizována i opakovaně. Služba dočasná deaktivace SIM i její následná opětná reaktivace nesmí být nijak zpoplatněna.

1.4.5 Začlenění SIM pod podmínky smlouvy a vyjmutí SIM z podmínek smlouvy

Zadavatel požaduje, aby se účastník zavázal zabezpečit službu „Začlenění SIM pod podmínky smlouvy“ a „Vyjmutí SIM z podmínek smlouvy“ a to jak (i) v případě že nebude realizována změna poskytovatele služeb, (ii) tak i v případě přechodu SIM od jiného k jinému operátorovi i v rámci vítězného dodavatele v souladu se službou Přenositelnost čísel. Tato služba se týká SIM, na kterých nejsou žádné závazky. Zadavatel požaduje, aby tato služba byla poskytována bezúplatně.

1.4.6 Služby administrace SIM karet

Zadavatel požaduje, aby se účastník zavázal ke splnění následujících požadavků zadavatele v oblasti služeb administrace SIM karet:

- a) administrace SIM karet (změny v nastavení služeb, blokování či aktivace náhradních SIM) a veškerá komunikace (hlasová, e-mailová) bude probíhat výhradně prostřednictvím určených administrátorů služeb za jednotlivé skupiny SIM karet (telefonních čísel) definovaných zadavatelem;
- b) aktivace nových SIM karet bude bezplatná;
- c) dodávky nově objednaných SIM karet budou zabezpečeny bezplatně do 1 pracovního dne od odeslání objednávky;
- d) blokování SIM karet ve ztracených/odcizených mobilních telefonech pro odchozí provoz na žádost administrátora služeb zadavatele bude provedeno bezplatně neprodleně, nejdéle však do 30-ti minut od nahlášení požadavku;
- e) bezúplatně vystavení a výměnu vadných SIM karet a dodávky a aktivaci náhradních SIM karet včetně jejich doručení zadavateli zajistí účastník nejpozději do 1 pracovního dne od nahlášení požadavku;
- f) k jednotlivým SIM kartám účastník umožní bezúplatně aktivovat/zablokovat vybrané okruhy doplňkových služeb (mezinárodní hovory, hlasový roaming, data v roamingu,

MMS, volání na 90X, DMS, Premium SMS ...) na žádost pověřeného administrátora služeb zadavatele.

1.4.7 Zaměstnanecký program

Nabízí-li účastník možnost benefitního programu pro zaměstnance a jejich rodinné příslušníky ve formě SIM, uvede obchodní a technické podmínky, které v této oblasti může v případě zájmu zadavatele nabídnout. Účastník ve své nabídce uvede konkrétní procesní manuál fungování tohoto modelu zaměstnaneckého programu, ze kterého budou zřejmá pravidla fungování tohoto programu. **Tento benefit nebude předmětem posouzení a hodnocení nabídek.**

1.4.8. Ostatní služby

Případné další služby neuvedené v zadávací dokumentaci bude zadavatel hradit pouze v rozsahu odebraných služeb oceněné jednotkovými cenami účastníka v aktuálním a platném ceníku, např. MMS, roaming mimo EU, atd.

1.4.9. Předpokládaný měsíční profil volání a používání služeb

služba	počet	jednotky
Měsíční paušální poplatek za SIM	480	ks
Hlasový tarif I – tarif bez volných minut, SMS, MMS (cena 1 min.)	31240	min.
Vnitrostátní SMS do všech sítí pro Hlasový tarif I (cena za 1 SMS)	7384	ks
Hlasový tarif II – tarif s neomezeným hlas. vnitrostátním provozem, SMS a s možností aktivace limitovaného datového provozu (1,5GB, 4GB, 30GB)	30	ks
Neomezená datová služba k Hlasovému tarifu II	10	ks
Odeslání 1 SMS bez ohledu na síť příjemce v EU	36	ks
Odchozí zahraniční volání bez ohledu na síť příjemce v EU	129	min.
Roamingové volání zbytek Evropy + Top Destinace - Příchozí	7	min.
Roamingové volání zbytek Evropy + Top Destinace - Odchozí	8	min.
Roamingové volání zbytek Svět - Příchozí	5	min.
Roamingové volání zbytek Svět - Odchozí	4	min.
Datová služba k hlasovým tarifům I a II 1,5 GB	130	ks
Datová služba k hlasovým tarifům I a II 4 GB	70	ks
Datová služba k hlasovým tarifům I a II 30 GB	100	ks
Roamingová datová služba svět s automatickým dokupem 100 MB (cena za balíček je rovna ceně za dokup)	5	balíček

Poznámka:

- 1) k hlasovému tarifu II - průměrný měsíční profil jedné SIM s neomezeným hlasovým tarifem:
580 minut volání do mobilních sítí a pevných sítí, 72 minut v rámci VPS, 26 SMS;
z toho: 36% - VF, 60% - ostatní mob. operátoři, 4% - FIX.
- 2) pod pojmem „zbytek Evropy“ se rozumí státy mimo prostor EU
- 3) k roamingovému volání – pod pojmem „Top Destinace“ se rozumí: Čína, USA a Rusko
- 4) Zadavatel požaduje, aby poplatek za 1ks SIM byl vyšší než 0,- Kč a zároveň nesmí být vyšší než 1,- Kč bez DPH. Předpokládaný počet SIM je 480 ks.



KRYCÍ LIST NABÍDKY				
Název VZ	Mobilní služby elektronických komunikací pro Ministerstvo zdravotnictví ČR			
Základní identifikační údaje				
Zadavatel				
Název:	Česká republika - Ministerstvo zdravotnictví			
Sídlo:	Palackého náměstí č. 4, 128 01 Praha 2			
IČ:	00024341			
Zastoupen:	[redacted], pověřen řízením sekce zdravotní péče			
Dodavatel				
Obchodní firma / jméno:				
Sídlo / místo podnikání:				
Tel/Fax.:				
IČ:				
DIČ:				
Zastoupen:				
Kontaktní osoba:				
Telefon:				
Telefon pro účely ověření funkcionality e aukce:				
Email:				
	Cena v Kč bez DPH	Sazba DPH v %	Částka DPH	Cena v Kč s DPH
Nabídková cena za 48 měsíců poskytování služeb				
Osoba zastupující dodavatele:				
Podpis zástupce:			
Titul, jméno, příjmení:				
Funkce:				

.....
Datum zpracování nabídky

.....
podpis

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 1

Zadavatel: Česká republika – Ministerstvo zdravotnictví
IČO: 000 24 341
se sídlem Palackého náměstí 375/4, 128 00 Praha 2

V Praze dne 13.dubna 2021

Vážení,

dovolujeme si Vám tímto sdělit vysvětlení zadávací dokumentace veřejné zakázky **“Mobilní služby elektronických komunikací pro Ministerstvo zdravotnictví ČR“**.

Znění dotazu č.1:

Zadavatel v Příloze č. 2 – Specifikace veřejné zakázky v bodě 1.1.4. c, požaduje Neomezený objem dat na území ČR a států EU, bez omezení rychlosti a bez uplatňování jakékoliv formy omezení služby na bázi FUP (Fair User Policy). Dle názoru jednoho z uchazečů je takto vymezený požadavek v rozporu se zákonem 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek v platném znění (dále též jen „ZZVZ“), především pak v rozporu se zásadami dle § 6. ZZVZ. Žádný z uchazečů při tvorbě nabídky neví, jaký maximální objem dat uživatelé přenesou a nemůže tak spočítat své náklady, zisk a řádně stanovit cenu. Pokud není jakýmkoliv upřesňujícím způsobem nastaven maximální limit FUP, tak uchazeči nejsou schopni ani přibližně určit množství využitých dat jednotlivými uživateli služeb, a proto nejsou schopni řádně svoji nabídku nacenit. Z tohoto důvodu patrně dojde k tomu, že zadavateli budou předloženy neporovnatelné nabídky, když každý z uchazečů bude vycházet ze svých vlastních odhadů a nikoliv z relevantních údajů týkajících se využití dat, které by správně měl sdělit v rámci zadávacích podmínek Zadavatel. Uchazeči také není konkrétně znám důvod, kdy by při výkonu pracovní činnosti koncového pracovníka zadavatele bylo potřeba přenést mobilní cestou takové množství dat, které by odůvodňovalo použití neomezeného tarifu. Zadavatel tento, dle názoru uchazeče, nepřiměřený požadavek nijak nezduvodnil. Přitom platí, že při stanovení limitu přenesených dat, byť poměrně vysokého - např. 100 GB - zadavatel s vysokou pravděpodobností obdrží v rámci nabídek na Veřejnou zakázku výrazně nižší cenu než za tarif neomezený. Takový limit umožní bezproblémové využití i uživateli s extrémními nároky na objemy přenosu dat, současně však dává uchazeči ochranu před potenciálním zneužitím, což se příznivě projeví v již zmíněné nabídkové ceně. V České republice, dle informací uchazeče, nabízí neomezený datový tarif pouze jediný poskytovatel mobilních telekomunikačních služeb. Zadavatel tak požadavkem na datové tarify bez FUP diskriminuje bez právního důvodu další uchazeče, kteří neomezená data nenabízí, a nemohou tak splnit tento požadavek zadavatele. Není prokázána nezbytná odůvodněnost požadavku na neomezený FUP ve vztahu k poptávanému předmětu plnění. Předmět plnění je pro zadavatele plnohodnotně využitelný i bez splnění této podmínky, když mobilní operátoři nabízejí dostatečně vysoké

hodnoty FUP a pro případ jejich vyčerpání umožňují přenos nižší rychlostí nebo dokoupení dalšího objemu dat.

Z výše uvedených důvodů žádáme zadavatele o vynětí požadavku na datový tarif bez FUP, resp. o nastavení FUP s uvedením důvodů pro jeho výši.

Odpověď zadavatele:

Požadavek zadavatele na neomezený datový tarif je oprávněný a zadavatel není povinen uvádět důvod proč jej uvedl do ZD.

S ohledem na skutečnost, že v současné době tarif s neomezeným hlasovým a datovým provozem je na českém trhu nabízen více poskytovateli služeb, z toho důvodu se dá predikovat, že bude nabídnut i v rámci této VZ.

Na základě dotazu dodavatele byla do přílohy č. 2 (Specifikace veřejné zakázky) v bodě 1.4.9 a do Přílohy č.1 (Výchozí ceník) „Předpokládaný měsíční profil volání a používání služeb“ doplněna poznámka pod pořadovým číslem 5 s následujícím zněním: „k neomezené datové službě k Hlasovému tarifu II je průměrným měsíčním objemem přenosu dat 60 GB“.

S ohledem na výše uvedené skutečnosti požadavek není zadavatelem akceptován.

Znění dotazu č.2:

Zadavatel v Příloze č. 2 – Specifikace veřejné zakázky v bodě 1.1.4.a, specifikoval požadavek na pokrytí technologií HSPA (3.5G) a UMTS (3G) v místech území, kde není dostupnost sítě 4G. K tomuto uvádíme, že tento požadavek zadavatele považujeme za netransparentní a potažmo i diskriminační, a to z toho důvodu, že technologii 3G signálu lze již v nyní považovat za zastaralou, resp. ukončenou a kvalitativně nesrovnatelnou se současným standardem LTE. Za netransparentní považujeme fakt, že zadavatel požaduje 3G pokrytí, přestože zároveň požaduje v bodě 1.1.4.a, i pokrytí vyšší technologií LTE. S 3G sítěmi již není samostatně pracováno, a to ani ze strany ČTÚ, kdy 3G sítě jsou naopak nyní vypínány a nahrazovány LTE resp. 5G, proto nelze v tuto chvíli pokrytí touto technologií jakkoliv garantovat. Žádáme proto o vynětí požadavku na pokrytí 3G technologií z Přílohy č.2.

Odpověď zadavatele:

Z dokumentu Specifikace veřejné zakázky, oddíl 1.1.4., písm. a) vyplývá, že Zadavatel požaduje datové služby HSPA (3.5G) a UMTS (3G) pouze v místech, kde není dostupnost sítě 4G a popř. dalších nových technologií zavedených v rámci platnosti rámcové smlouvy a dílčích smluv uzavřených mezi vybraným účastníkem a zadavatelem, a to v závislosti na výhodnosti jejich použití vzhledem k místním podmínkám tak, aby uživatel měl vždy v daném místě k dispozici parametricky nejvyšší technologii.

Vzhledem k výše uvedenému, není striktně požadováno, aby účastník nabízel služby založené pouze na technologií 3G s tím, že Zadavatel ve specifikaci umožňuje provozování dalších nových technologií.

Vynětí požadavku na pokrytí 3G technologií z Přílohy č. 2 není Zadavatelem akceptován.

Znění dotazu č.3:

Zadavatel požaduje v bodě 8 Zadávací dokumentace v odst. 41 resp. 42 požadavek na měsíční dostupnost poskytovaných Služeb ne nižší než 99,9 %, kdy toto může být důvodem pro písemné odstoupení jedné ze smluvních stran od Rámcové dohody, resp. Dílčí smlouvy. Uchazeč k tomuto uvádí, že mobilní služby všech poskytovatelů telekomunikačních služeb v ČR jsou službami z povahy věci negarantovanými, neboť poskytování mobilní služby je ovlivněno mnoha proměnnými (např. typ koncového zařízení, charakter reliéfu dané lokality apod.). Uchazeč tedy žádá o odstranění minimální měsíční dostupnosti ze všech bodů zadávací dokumentace, neboť tento požadavek není možné splnit žádným z poskytovatelů telekomunikačních služeb v ČR.

Odpověď zadavatele:

Požadavek „dostupností poskytovaných služeb 99,9 %“ se vztahuje k celé specifikaci služeb a to zejména např. k úspěšnosti sestavení hovorů nebo úspěšnému připojení k internetu, odeslání SMS vyjma míst v ČR, kde není pokrytí signálem.

Do této hodnoty dostupnosti se samozřejmě nezapočítávají případy plánovaných servisních prací, plánovaných výpadků sítě, vyšší moc atd...

S ohledem na výše uvedené skutečnosti požadavek na odstranění minimální měsíční dostupnosti ze všech bodů zadávací dokumentace není Zadavatelem akceptován.

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 2

Zadavatel: Česká republika – Ministerstvo zdravotnictví
IČO: 000 24 341
se sídlem Palackého náměstí 375/4, 128 00 Praha 2

V Praze dne 13.dubna 2021

Vážení,

dovolujeme si Vám tímto sdělit vysvětlení zadávací dokumentace veřejné zakázky **“Mobilní služby elektronických komunikací pro Ministerstvo zdravotnictví ČR“**.

Znění dotazu č.1:

V souvislosti s požadavkem z přílohy č. 2 ZD ... 100% pokrytí signálem v sídle zadavatele jak pro hlasové, tak pro datové služby (tento požadavek se nevztahuje na místa, které z hlediska své povahy 100% pokrytí neumožňují – jedná se o místnosti, v nichž jsou umístěné přístroje, které signál ruší nebo z důvodu provozu těchto přístrojů šíření signálu není možné) – za tímto účelem bude účastník v rámci realizace veřejné zakázky oprávněn v sídle zadavatele umístit technická zařízení, která nebudou kolidovat s přístrojovým vybavením zadavatele; ... žádáme zadavatele o umožnění prohlídky místa plnění ve všech objektech a prostorách, kde požaduje zajištění dostupnosti signálu, zejména pak uvnitř budov. Z pohledu uchazeče je prohlídka klíčovým úkonem jak pro posouzení, zda vůbec dokáže zajistit pokrytí vnitřních prostor, tak i pro stanovení svých nákladů na zajištění pokrytí v požadovaném rozsahu, přičemž tyto náklady musí uchazeč zohlednit při kalkulaci nabídkové ceny.

Odpověď zadavatele:

Zadavatel po vlastním průzkumu a s přihlédnutím na skutečnost, že pokrytí signálem ze strany současného operátora a předpokládaného pokrytí případného budoucího operátora je vyhovující, a současně i s ohledem na nekonkretizovanou časovou lhůtu provedení průzkumu ze strany Účastníků, Zadavatel od tohoto požadavku odstupuje. Zadavatel z přílohy č. 2 Specifikace veřejné zakázky zadávací dokumentace vypustil čl. 1.1.4 písm. b).

Znění dotazu č.2:

Dovolujeme si zadavatele informovat, že realizace pokrytí vnitřních prostor je poměrně náročný proces, který včetně získání potřebných povolení obvykle trvá cca 120 dní. Uchazeč bude mít dopředu všechno pečlivě naplánováno, avšak samotnou realizaci, včetně žádostí o příslušná povolení, může zahájit až v okamžiku, kdy bude jeho nabídka vybrána jako nejvhodnější a se zadavatelem uzavře smlouvu. Žádáme proto zadavatele o úpravu ZD v tom smyslu, ab vybraný dodavatel měl na zajištění vnitřního pokrytí lhůtu minimálně 120 kalendářních dní od podpisu smlouvy.

Odpověď zadavatele:

Zadavatel po vlastním průzkumu a s přihlédnutím na skutečnost, že pokrytí signálem ze strany současného operátora a předpokládaného pokrytí případného budoucího operátora je vyhovující, a současně i s ohledem na nekonkretizovanou časovou lhůtu provedení průzkumu ze strany Účastníků, Zadavatel od tohoto požadavku odstupuje. Zadavatel z přílohy č. 2 Specifikace veřejné zakázky zadávací dokumentace vypustil čl. 1.1.4 písm. b).

Znění dotazu č.3:

Pokud zadavatel umožní prohlídku místa plnění, viz bod 1 výše, žádáme o adekvátní prodloužení lhůty pro podání nabídek.

Odpověď zadavatele:

Zadavatel po vlastním průzkumu a s přihlédnutím na skutečnost, že pokrytí signálem ze strany současného operátora a předpokládaného pokrytí případného budoucího operátora je vyhovující, a současně i s ohledem na nekonkretizovanou časovou lhůtu provedení průzkumu ze strany Účastníků, Zadavatel od tohoto požadavku odstupuje. Zadavatel z přílohy č. 2 Specifikace veřejné zakázky zadávací dokumentace vypustil čl. 1.1.4 písm. b). Lhůta pro podání nabídek se nemění.

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 3

Zadavatel: Česká republika – Ministerstvo zdravotnictví
IČO: 000 24 341
se sídlem Palackého náměstí 375/4, 128 00 Praha 2

V Praze dne 13.dubna 2021

Vážení,

dovolujeme si Vám tímto sdělit vysvětlení zadávací dokumentace veřejné zakázky **“Mobilní služby elektronických komunikací pro Ministerstvo zdravotnictví ČR“**.

Znění dotazu č.1:

Podrobné vymezení předmětu VZ a technické podmínky v bodě

1.4.9. Předpokládaný měsíční profil volání a používání služeb:

Zadavatel požaduje neomezené datové služby k hlasovému tarifu II a bez uplatňování jakékoliv formy omezení služby na bázi FUP (Fair User Policy). Dle názoru jednoho z uchazečů je takto vymezený požadavek v rozporu se zákonem 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek v platném znění (dále též jen „ZZVZ“), především pak v rozporu se zásadami dle § 6 ZZVZ. Žádný z uchazečů při tvorbě nabídky neví, jaký maximální objem dat uživatelé přenesou a nemůže tak spočítat své náklady, zisk a řádně stanovit cenu. Pokud není jakýmkoliv upřesňujícím způsobem nastaven maximální limit FUP, tak uchazeči nejsou schopni ani přibližně určit množství využitých dat jednotlivými uživateli služeb, a proto nejsou schopni řádně svoji nabídku nacenit. Z tohoto důvodu patrně dojde k tomu, že zadavateli budou předloženy neporovnatelné nabídky, když každý z uchazečů bude vycházet ze svých vlastních odhadů a nikoliv z relevantních údajů týkajících se využití dat, které by správně měl sdělit v rámci zadávacích podmínek Zadavatel. Uchazeči také není konkrétně znám důvod, kdy by při výkonu pracovní činnosti koncového pracovníka zadavatele bylo potřeba přenést mobilní cestou takové množství dat, které by odůvodňovalo použití neomezeného tarifu. Zadavatel tento, dle názoru uchazeče, nepřiměřený požadavek nijak nezdůvodnil. Přitom platí, že při stanovení limitu přenesených dat, byť poměrně vysokého - např. 100 GB - zadavatel s vysokou pravděpodobností obdrží v rámci

nabídek na Veřejnou zakázku výrazně nižší cenu než za tarif neomezený. Takový limit umožní bezproblémové využití i uživateli s extrémními nároky na objemy přenosu dat, současně však dává uchazeči ochranu před potenciálním zneužitím, což se příznivě projeví v již zmíněné nabídkové ceně. V České republice, dle informací uchazeče, nabízí neomezený datový tarif pouze jediný poskytovatel mobilních telekomunikačních služeb. Zadavatel tak požadavkem na datové tarify bez FUP diskriminuje bez právního důvodu další uchazeče, kteří neomezená data nenabízí, a nemohou tak splnit tento požadavek zadavatele. Není prokázána nezbytná odůvodněnost požadavku na neomezený FUP ve vztahu k poptávanému předmětu plnění. Předmět plnění je pro zadavatele plnohodnotně využitelný i bez splnění této podmínky, když mobilní operátoři nabízejí dostatečně vysoké hodnoty FUP a pro případ jejich vyčerpání umožňují přeno nižší rychlostí nebo dokoupení dalšího objemu dat. Z výše uvedených důvodů žádáme zadavatele o vynětí požadavku na datový tarif bez FUP, resp. o nastavení FUP s uvedením důvodů pro jeho výši.

Odpověď zadavatele:

Požadavek zadavatele na neomezený datový tarif je oprávněný a zadavatel není povinen uvádět důvod proč jej uvedl do ZD.

S ohledem na skutečnost, že v současné době tarif s neomezeným hlasovým a datovým provozem je na českém trhu nabízen více poskytovateli služeb, z toho důvodu se dá predikovat, že bude nabídnut i v rámci této VZ.

Na základě dotazu dodavatele byla do přílohy č. 2 (Specifikace veřejné zakázky) v bodě 1.4.9 a do Přílohy č.1 (Výchozí ceník) „Předpokládaný měsíční profil volání a používání služeb“ doplněna poznámka pod pořadovým číslem 5 s následujícím zněním: „k neomezené datové službě k Hlasovému tarifu II je průměrným měsíčním objemem přenosu dat 60 GB“.

S ohledem na výše uvedené skutečnosti požadavek není zadavatelem akceptován.

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 4

Zadavatel: Česká republika – Ministerstvo zdravotnictví
IČO: 000 24 341
se sídlem Palackého náměstí 375/4, 128 00 Praha 2

V Praze dne 13.dubna 2021

Vážení,

dovolujeme si Vám tímto sdělit vysvětlení zadávací dokumentace veřejné zakázky **“Mobilní služby elektronických komunikací pro Ministerstvo zdravotnictví ČR“**.

Znění dotazu č.1:

V příloze č. 2 zadávací dokumentace (dále též jen „ZD“) v odst. 1.2 zadavatel uvádí, že ... Pro datové služby prostřednictvím speciálních komunikačních zařízení se vyžaduje tarif s FUP 30 GB objemem přenášených dat, zpoplatněným pouze měsíčním paušálem. Avšak v příloze č. 1 položka odpovídající výše zmíněnému tarifu chybí. Žádáme proto zadavatele o adekvátní úpravu tabulky v příloze č. 1 ZD.

Odpověď zadavatele:

Zadavatel doplnil do přílohy č.1 a č.2 ZD novou poznámku č. 6, která upřesňuje požadavek na výše uvedený tarif.

Znění dotazu č.2:

V příloze č. 1 ZD, č. položky 14. zadavatel požaduje Roamingová datová služba svět s automatickým dokupem 100 MB. Dle našich informací tento požadavek umí splnit pouze 1 poskytovatel na českém mobilním telekomunikačním trhu. Dle našeho názoru je proto tento požadavek stanoven v rozporu se zásadou diskriminace dle § 6 ZZVZ a též v rozporu s ustanovením § 36 odst. 1 ZZVZ, podle kterého zadávací podmínky nesmí být stanoveny tak, aby určitým dodavatelům bezdůvodně přímo nebo nepřímo zaručovaly konkurenční výhodu nebo vytvářely bezdůvodné překážky hospodářské soutěže. Není prokázána nezbytná

odůvodněnost požadavku na automatický dokup ve vztahu k poptávanému předmětu plnění.

Žádáme proto zadavatele, aby požadavek na automatický dokup ze ZD odstranil.

Odpověď zadavatele:

Zadavatel tento požadavek nepovažuje jako diskriminační, protože v současné době tuto službu využívá a je požadována ze strany uživatelů.

Zadavatel současně v souladu s ustanovením § 99 odst. 2 zákona č.134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, přiměřeně prodlužuje lhůtu pro podání nabídek do 7.5.2021 do 10:00 hodin.

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 5

Zadavatel: Česká republika – Ministerstvo zdravotnictví
IČO: 000 24 341
se sídlem Palackého náměstí 375/4, 128 00 Praha 2

V Praze dne 23.dubna 2021

Vážení,

dovolujeme si Vám tímto sdělit vysvětlení zadávací dokumentace veřejné zakázky “**Mobilní služby elektronických komunikací pro Ministerstvo zdravotnictví ČR**”.

Znění dotazu č.1:

Zadavatel ve své zadávací dokumentaci v bodě 8. Obchodní a platební podmínky, parametry rámcové smlouvy (body 41. a 42.) uvedl požadavky, které je dodavatel povinen zapracovat do návrhu rámcové dohody, která bude se zadavatelem uzavřena. V bodech 41. a 42. jsou uvedeny možnosti ukončení rámcové smlouvy i dílčí smlouvy. Jednou z nich je v obou případech výpověď kterékoliv ze smluvních stran s výpovědní dobou 90 dní. Toto ujednání může být v rozporu s § 63 odst. 1 písm. g) zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, dle kterého výpovědní doba účastnické smlouvy nesmí překročit 30 dnů, přičemž dle názoru ČTÚ musí být s ohledem na jednotnost právního řádu § 63 výše uvedeného zákona aplikován shodně jak na smlouvy spotřebitelské, tak na smlouvy mezi podnikateli. Upraví zadavatel zadávací dokumentaci s odkazem na výše uvedené?

Odpověď zadavatele:

S ohledem na ustanovení § 63 odst. 1 písm. g) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, **mění** zadavatel výpovědní dobu dílčí smlouvy uzavřené na základě rámcové smlouvy stanovenou v bodě 42. oddílu 8 zadávací dokumentace z 90 dnů ode dne doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně na **30 dnů ode dne doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.**

Výpovědní doba **rámcové smlouvy zůstává nezměněna**, neboť předmětné ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích se vztahuje na smlouvu účastnickou, nikoliv smlouvu rámcovou, na jejímž základě je účastnická smlouva uzavírána.

Lhůta pro podání nabídek se nemění.

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 6

Zadavatel: Česká republika – Ministerstvo zdravotnictví
IČO: 000 24 341
se sídlem Palackého náměstí 375/4, 128 00 Praha 2

V Praze dne 28.dubna 2021

Vážení,

dovolujeme si Vám tímto sdělit vysvětlení zadávací dokumentace veřejné zakázky **“Mobilní služby elektronických komunikací pro Ministerstvo zdravotnictví ČR“**.

Znění dotazu č.1:

Máme následující dotaz k čl. 8 zadávací dokumentace (dále též jen „ZD“), bod 26. poslední věta: Dle § 64 odst. 8 zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění, je účastník, který je koncovým uživatelem, oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. Upraví zadavatel zadávací dokumentaci do souladu s uvedeným ustanovením zákona?

Odpověď zadavatele:

Zadavatel uvádí, že ustanovením čl. 8 zadávací dokumentace, bodem 26. poslední věta není dotčena povinnost smluvních stran postupovat v souladu s ustanovením § 64 odst. 8 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“) při reklamaci na vyúčtování ceny služby elektronických komunikací.

Smluvní strany tedy budou v případě reklamace na vyúčtování ceny služby elektronických komunikací postupovat podle § 64 odst. 8 zákona.

Zadavatel doplňuje, že čl. 8, bod 22. zadávací dokumentace stanovuje, že výhrady k vyúčtování plnění (reklamace fakturace) je zadavatel oprávněn učinit vůči účastníkovi ve lhůtě 2 měsíců ode doručení vyúčtování (faktury), nestanoví-li účastník lhůtu delší.

V souladu s výše uvedeným a pro vyloučení pochybností zadavatel **mění**:

1) čl. 8 zadávací dokumentace, bod 22 následně:

22. Výhrady k vyúčtování plnění (reklamace fakturace) je zadavatel oprávněn učinit vůči účastníkovi ve lhůtě 2 měsíců ode doručení vyúčtování (faktury), nestanoví-li účastník lhůtu delší. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti zadavatele uhradit vyúčtovanou cenu.

2) čl. 8 zadávací dokumentace, bod 26 následně:

26. Veškeré daňové doklady musí obsahovat náležitosti podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a výkaz fakturovaných Služeb. V případě, že daňové doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je zadavatel oprávněn zaslat je zpět účastníkovi k doplnění.

Znění dotazu č.2:

Máme následující dotaz k čl. 8 ZD, bod 29: Toto ujednání může být v rozporu s § 64 odst. 12 zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění, dle kterého „Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně podnikatele poskytujícího službu, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Podnikatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.“ Upraví zadavatel zadávací dokumentaci s odkazem na výše uvedené?

Odpověď zadavatele:

Ustanovením čl. 8 zadávací dokumentace, bodem 29. není dotčena povinnost smluvních stran řídit se ustanovením § 64 odst. 12 zákona za předpokladu, že nastane situace v tomto ustanovení předvídaná.

Pokud tedy službu elektronických komunikací bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně podnikatele poskytujícího službu, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se zadavatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem.

Podnikatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen nahradit zadavateli jako uživateli této služby škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení služby elektronických komunikací nebo vadného poskytnutí služby elektronických komunikací.

V souladu s výše uvedeným a pro vyloučení pochybností zadavatel **mění** čl. 8 zadávací dokumentace, bod 29. následně:

29. Zadavatel je oprávněn požadovat náhradu škody způsobené porušením povinnosti účastníka, včetně porušení povinnosti zajištěných smluvní pokutou, a to i ve výši smluvní pokutu přesahující. Účastník není oprávněn předem vyloučit nebo omezit právo zadavatele na náhradu škody a není oprávněn vyloučit či omezit vlastní odpovědnost za porušení svých povinností vyplývajících z příslušných ustanovení občanského zákoníku. Tímto není dotčena povinnost smluvních stran řídit se ustanovením § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, za předpokladu, že nastane situace v tomto ustanovení předvídaná.

Pokud službu elektronických komunikací bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně účastníka, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se zadavatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Účastník není povinen nahradit zadavateli v tomto případě škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení služby elektronických komunikací nebo vadného poskytnutí služby elektronických komunikací.

Znění dotazu č.3:

Máme následující dotaz k čl. 8 ZD, bod 42, druhá věta: Toto ujednání může být v rozporu s § 63 odst. 1 písm. g) zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění, dle kterého výpovědní doba účastnické smlouvy nesmí překročit 30 dnů. Upraví zadavatel zadávací dokumentaci s odkazem na výše uvedené?

Odpověď zadavatele:

Zadavatel odkazuje na Vysvětlení zadávací dokumentace č.5 uveřejněné na profilu zadavatele.

Lhůta pro podání nabídek se nemění.

Všeobecné podmínky



Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Vodafone Czech Republic a.s. se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, IČO: 25788001, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 6064 (dále jen „Vodafone“)

1. Základní ustanovení

1.1 Smlouva o poskytování služeb

1.1.1 Poskytování služeb na základě smlouvy

V těchto Všeobecných podmínkách najdete úpravu svých zákaznických práv a povinností souvisejících s poskytováním veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**služby**“) a také práva a povinnosti Vodafone jako poskytovatele těchto služeb. Dále v nich najdete podmínky zprostředkování přístupu ke službám třetích stran (dále jen „**služby třetích stran**“). Služby Vodafone i služby třetích stran můžete využívat, pokud s námi uzavřete smlouvu (nemusí být písemná) o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**smlouva**“). Smlouvu s Vodafone uzavřete na dobu neurčitou, pokud se nedohodneme jinak.

Pokud splníte příslušné podmínky, můžete od nás získat služby nebo zboží za zvýhodněnou cenu dle naší aktuální nabídky. Pokud využijete zvýhodněnou nabídku, vznikne vám závazek platit za naše služby přinejmenším sjednanou minimální měsíční částku a dodržovat další podmínky této zvýhodněné nabídky, a to po celou dobu trvání zvýhodnění (práva a povinnosti jsou podrobně uvedeny zejména v Podmínkách služeb a zboží za zvýhodněnou cenu).

1.1.2 Obsah smlouvy a její dostupnost

Smlouvu, kterou spolu uzavřeme, tvoří vždy i tyto Všeobecné podmínky, Informace pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „**Informace pro zákazníka**“), Ceník služeb, resp. přehled tarifů a služeb (dále jen „**Ceník**“) a podmínky jednotlivých služeb. Smlouvu tvoří také podmínky jednotlivých marketingových akcí, pokud takovou akci využijete (dále jen „**Podmínky marketingových akcí**“), ve kterých můžeme stanovit další práva a povinnosti nebo je upravit odlišně od těchto Všeobecných podmínek, Ceníku nebo podmínek jednotlivých služeb. Všeobecné podmínky, Informace pro zákazníka, Ceník, podmínky jednotlivých služeb a aktuální Podmínky marketingových akcí jsou vám k dispozici ve všech prodejnách Vodafone a na stránkách **vodafone.cz**, případně na vyžádání na zákaznické lince.

1.1.3 Souhlas se smluvními dokumenty

Uzavřením smlouvy vyjadřujete a potvrzujete svůj souhlas s těmito Všeobecnými podmínkami, Informacemi pro zákazníka, Ceníkem, podmínkami jednotlivých služeb (např. zvoleného tarifu), včetně příslušných pravidel na ochranu sítě, a dále s Podmínkami marketingových akcí, pokud takovou akci využijete. V případě rozporu mezi Všeobecnými podmínkami, Informacemi pro zákazníka, Ceníkem, podmínkami jakékoli služby a Podmínkami marketingových akcí platí uvedené pořadí přednosti: (I) Podmínky marketingových akcí, (II) podmínky jednotlivých služeb, (III) Ceník, (IV) Všeobecné podmínky a Informace pro zákazníka, což nám však nebrání dohodnout se jinak. Objednáním nebo aktivací jednotlivých služeb potvrzujete svůj souhlas a seznámení se nejen se Všeobecnými podmínkami, ale i podmínkami takové služby. Prosím vezměte na vědomí, že pokud si od nás koupíte zařízení za zvýhodněnou cenu, pak koupí tohoto zařízení potvrzujete seznámení se a souhlas s Podmínkami koupě zařízení za zvýhodněnou cenu, které jsou vám k dispozici ve všech prodejnách Vodafone a na stránkách **vodafone.cz**, případně na vyžádání na zákaznické lince. Nepřehlédněte prosím, že v případě porušení těchto Podmínek koupě zařízení za zvýhodněnou cenu po vás můžeme požadovat úhradu tam uvedené částky.

1.1.4 Změna a informování o změně smluvních podmínek

Trh služeb elektronických komunikací se neustále dynamicky vyvíjí, a proto si vás dovoluujeme informovat, že po dobu trvání našeho smluvního vztahu pravděpodobně nastane potřeba podmínky tohoto smluvního vztahu později změnit. Rádi bychom vás proto upozornili, že můžeme v budoucnu smlouvu, včetně dalších smluvních ujednání, tj. zejména Všeobecných podmínek, Informací pro zákazníka, Ceníku, podmínek jednotlivých služeb nebo Podmínek marketingových akcí, v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit, doplňovat a rušit, stejně jako podmínky poskytování jednotlivých služeb či jejich poskytování jednostranně ukončit. Uvedené změny můžeme provést v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií, změny obchodní strategie týkající se stávajících služeb, včetně změny tarifů, cen a způsobů účtování, změny stávajících technologií, změny rozsahu služeb poskytovaných prostřednictvím třetích osob (např. roaming) nebo z důvodu změny podmínek na trhu služeb elektronických komunikací či na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu. Smlouvu a výše uvedené dokumenty můžeme měnit v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:

- » ceny služeb;
- » způsobu a podmínek Vyúčtování;
- » způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování služeb;
- » způsobu a podmínek plateb za služby;
- » rozsahu povinností Vodafone;
- » způsobu reklamace Vyúčtování či služeb;
- » odpovědnosti za škodu;
- » podmínek a způsobu ukončení smlouvy;
- » způsobu doručování zákazníkovi;
- » výhrad ve vztahu k právním předpisům;
- » podmínek zpracování Údajů včetně práva na informace o zpracování osobních údajů.

O změnách smluvních podmínek a jejich uveřejnění vás budeme samozřejmě informovat, a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy či dalších výše uvedených dokumentů, v našich prodejnách a prostřednictvím stránek **vodafone.cz**, případně také prostřednictvím našich informačních materiálů, Vyúčtování, SMS zprávy, e-mailu či Internetové samoobsluhy.

1.1.5 Podmínky pro ukončení smlouvy v případě nesouhlasu s jednostrannou změnou smlouvy

V případě jednostranné změny smlouvy dle čl. 1.1.4 můžete smlouvu ukončit výpovědí s uvedením tohoto důvodu, kterou nám nejpozději do dne účinnosti nabytí jednostranné změny doručte písemně s vaším vlastnoručním podpisem na adresu sídla společnosti Vodafone, náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5. Další způsoby výpovědi (telefonicky prostřednictvím zákaznické linky či osobně ve značkové prodejně Vodafone) dle článku 6.1.1 tím nejsou dotčeny. V takovém případě bude smlouva ukončena ke dni účinnosti této změny bez jakékoliv sankce. Pokud nám výpověď v uvedené lhůtě nedoručíte, budeme mít za to, že se změnami souhlasíte. Pokud jsme však změny provedli z důvodu změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, či by ukončení smlouvy z vaší strany bylo zneužitím práva, tento postup (ukončení smlouvy z důvodu jednostranné změny bez sankce) nelze použít.

1.2 Objednávka služeb

Před uzavřením smlouvy si vyberete a objednáte služby. K tomu potřebujete, stejně jako při další komunikaci s Vodafone, údaje nezbytné k vaší identifikaci. Tyto údaje si ověříme podle vašich platných dokladů, které si můžeme okopírovat a jejich kopie archivovat. Aktuální seznam těchto dokladů je uveden na vodafone.cz. Nastane-li jakákoliv změna vašich údajů, oznamte nám ji prosím do 7 kalendářních dnů poté, co nastala – je to důležité pro náš smluvní vztah. Před uzavřením smlouvy si také můžeme ověřit vaši platební historii v registru dlužníků či veřejných rejstřících.

1.3 Heslo

Při objednávce služeb vám bude vygenerováno heslo, které si můžete kdykoli změnit, což vám doporučujeme bezodkladně provést. Budete ho potřebovat hlavně při aktivaci SIM karty, při získávání informací o nastavení služeb nebo o dlužné částce či při žádosti o změnu smlouvy nebo při jejím vypovězení. Každého, kdo se prokáže vaším heslem, můžeme považovat za osobu oprávněnou za vás jednat. S ohledem na vaši ochranu však nemusíme provést požadovaný úkon v případě, že budeme mít podezření na zneužití vašeho hesla. V takovém případě můžeme požadovat jiný způsob ověření (zejména předložení dokladu totožnosti). V případě, že si nebudete pamatovat své heslo, souhlasíte s tím, že vás můžeme identifikovat jiným způsobem stanoveným Vodafone. Své heslo si prosím dobře chraňte a v případě podezření z jeho prozrazení či zneužití si ho ve vlastním zájmu co nejdříve změňte. Stejným způsobem chraňte i svůj PIN a PUK kód. PIN kód si můžete změnit, PUK nikoli. Proto pokud se neoprávněná osoba seznámí s vaším PUK kódem, co nejdříve nám to telefonicky oznamte. Upozorňujeme, že každý, kdo využije Hlasovou samoobsluhu z telefonního čísla v síti Vodafone, je považován za zákazníka oprávněně využívajícího takové telefonní číslo. I v takovém případě vás můžeme vyzvat k ověření heslem.

1.4 Volací limit

Před uzavřením smlouvy je třeba, abyste zvolili Volací limit, což je celková cena služeb, které plánujete nebo chcete využít. Pokud Volací limit sami nezvolíte, Vodafone to udělá za vás. Prosím vezměte na vědomí, že Volací limit slouží k naší ochraně, když nás upozorňuje na skutečnost, že vaše útrata za služby se přiblížila částce, za kterou jste plánovali nebo chtěli využít naše služby. Ačkoliv vás budeme o dosažení Volacího limitu informovat, může vám být informace o dosažení Volacího limitu doručena s prodlením; informace je pouze orientační. Pokud Volací limit přesáhnete, můžeme vám dočasně omezit poskytování některých placených služeb. Vrácení Volací jistiny nemá vliv na výši Volacího limitu, která zůstává nezměněna.

Podrobnosti najdete na vodafone.cz nebo v Ceníku.

1.5 Uzavření smlouvy

Smlouva mezi vámi a Vodafone bude uzavřena jedním z těchto způsobů:

- aktivací SIM karty, kterou provedeme nejpozději do 30 dnů od data, kdy vám SIM kartu doručíme, objednáte-li si služby Vodafone mimo prodejnu Vodafone;
- aktivací SIM karty, objednáte-li si služby přímo v prodejně Vodafone; pokud SIM karta není aktivní již v okamžiku převzetí, zaktivujeme vám ji do 5 dnů;
- jiným s vámi dohodnutým způsobem.

Uzavřením smlouvy či vylomením SIM karty z plastové karty nebo užitím některé ze služeb vyjadřujete a potvrzujete svůj souhlas se smluvními dokumenty uvedenými v čl. 1.1.3 výše. Pokud SIM kartu z plastové karty nevyloíte a neujmete žádnou službu, můžete nám ji vrátit neporušenou do 14 dnů od data, kdy ji převezmeme; v takovém případě smlouvu považujeme bez dalšího za neuzavřenou (pokud již předtím byla smlouva uzavřena postupem uvedeným výše).

1.5.1 Smlouva uzavíraná se spotřebitelem distančním způsobem a mimo obchodní prostory

Uzavřením smlouvy, pokud jste spotřebitel, vyjadřujete a potvrzujete, že jsme vám s dostatečným předstihem před uzavřením takové smlouvy poskytli předsmluvní informace v rozsahu požadovaném příslušnými právními předpisy k ochraně spotřebitele. Pokud jste spotřebitel, upozorňujeme vás na vaše právo i bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, pokud byla uzavřena distančním způsobem nebo mimo naše obchodní prostory, o čemž nás musíte informovat do 14 dnů od uzavření smlouvy (písemně, telefonicky nebo e-mailem), k čemuž můžete využít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který je dostupný na vodafone.cz, sekce Dokumenty ke stažení. Pro dodržení lhůty pro odstoupení od smlouvy postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty. Aktivaci SIM karty a zahájení čerpání služeb v podobě přijetí tel. hovoru, zahájení odchozího hovoru, odeslání SMS nebo MMS, anebo zahájení datového přenosu považujeme za vaši výslovnou žádost k zahájení poskytování služeb, a to i před uplynutím 14denní lhůty od uzavření smlouvy, po kterou máte jako spotřebitel možnost i bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory. Pokud v této lhůtě odstoupíte od smlouvy po zahájení poskytování služeb, můžeme požadovat úhradu již využitých služeb.

1.6 Co by vás nemělo při uzavření smlouvy překvapit?

Abychom s vámi mohli uzavřít smlouvu, je třeba, aby byly splněny tyto podmínky:

- neměli jste v minulosti u Vodafone neuhrazené pohledávky nebo soustavně opožděné platby Vyúčtování;
- neuvešli jste nesprávné osobní nebo identifikační údaje;
- nezneužívali jste ani se nepokusili o zneužití sítě, služeb nebo služeb třetích stran;
- plnili jste své závazky vůči jiným subjektům nebo Vodafone a není důvod se domnívat, že je nyní neplníte nebo nebudete plnit;
- na účet Vodafone jste uhradili finanční částku jako Volací jistinu ve výši uvedené v Ceníku nebo v mimořádných případech určenou Vodafone.

Uhrazená Volací jistina slouží zejména k zajištění plnění vašich povinností vyplývajících ze smlouvy. Pokud jakoukoli výše uvedenou podmínku nesplníte, i tak s vámi můžeme smlouvu uzavřít. V opačném případě vás budeme o důvodech nemožnosti uzavřít smlouvu informovat.

Pokud Volací jistinu nebo její část nepoužijeme ke splnění vašich povinností vyplývajících ze smlouvy (např. na úhradu či částečnou úhradu Vyúčtování či několika Vyúčtování), pak vám ji v plné výši, nebo při jejím užití pouze její část, vrátíme:

- při ukončení smlouvy či při neuzavření smlouvy dle čl. 1.5 výše, a to ve lhůtě 60 dnů ode dne ukončení smlouvy nebo doručení neporušené SIM karty nevyložené z plastové karty;
- pokud jste nebyli v uplynulých 3 po sobě jdoucích zúčtovacích obdobích v prodlení s úhradou Vyúčtování, nedohodneme-li se jinak (např. v Podmínkách marketingových akcí), a to ve lhůtě 60 dnů ode dne obdržení vaší žádosti o její vrácení. Volací jistinu vám vrátíme způsobem, který jste si zvolili z nabídky Vodafone při uzavření smlouvy či později, a to buď poštou, zasláním na bankovní účet, nebo započtením Volací jistiny na úhradu pohledávek v následujícím či následujících vystavených Vyúčtováních. Pokud si způsob vrácení Volací jistiny nezvolíte, bude vám vrácena poštou na vaši poslední známou adresu. V případě neúspěšného doručení, nebo pokud je částka vrácené Volací jistiny nižší než poštovné, vám bude Volací jistina vrácena pouze na vaši žádost, kterou jste oprávněni podat u Vodafone nejpozději do 2 let od ukončení smlouvy; poté Volací jistina propadá ve prospěch Vodafone. Mějte prosím na paměti, že zvolit si způsob vrácení Volací jistiny je možné pouze v případě, že využíváte paušálních služeb; u předplacených služeb již tuto možnost volby nemáte. Právě uvedeným není dotčeno naše právo na započtení pohledávek.

1.7 Služby

Vodafone ve své síti poskytuje zejména tyto základní služby: a) telefonní službu, která umožňuje běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů a zahrnuje rovněž bezplatná tísňová volání; b) službu přenosu dat a připojení k internetu; c) službu krátkých textových zpráv (SMS) a službu multimediálních zpráv (MMS).

Služby třetích stran jsou upraveny ve zvláštních podmínkách pro tyto služby a jsou dostupné prostřednictvím speciálních telefonních čísel, včetně zkrácených telefonních čísel, a to jak pomocí volání, tak pomocí SMS. Část služeb třetích stran představuje zároveň platební služby ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů. Služby poskytované Vodafone jsou upraveny v samostatných podmínkách jednotlivých služeb. Rádi bychom vás upozornili, že SIM karta zůstává vždy v našem vlastnictví a jsme oprávněni ji deaktivovat v případě, že nedojde k uzavření smlouvy nebo je již uzavřená smlouva ukončena.

2. Vyúčtování

2.1 Vystavení, dodání a úhrada Vyúčtování služeb

2.1.1 Vyúčtování služeb vám vystavíme po skončení každého zúčtovacího období (dále jen „Vyúčtování“). Vyúčtování obsahuje cenu za všechny služby (popř. za objednané zboží) a služby třetích stran poskytnuté a objednané v příslušném zúčtovacím období. Délka zúčtovacího období je zpravidla jeden měsíc, není-li dohodnuto jinak. Vodafone je oprávněn ve Vyúčtování vyúčtovat i ceny za služby poskytnuté v předchozích zúčtovacích obdobích, pokud nebyly zahrnuty do předchozích Vyúčtování (zejména v případě roamingu a služeb třetích stran). Vyúčtování vám poskytneme v elektronické podobě ve vaší Internetové samoobsluze, v níž bude zpřístupněno nejpozději do tří dnů po dni jeho vystavení. Na vaši žádost vám Vyúčtování zašleme v papírové podobě prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na vaši adresu nebo adresu vámi zvolenou jako adresu korespondenční. Zaslání Vyúčtování v písemné podobě může být zpoplatněno dle Ceníku. Pokud se nám nepovede doručit Vyúčtování na vaši korespondenční adresu, případně adresu uvedenou ve smlouvě, tři po sobě následující zúčtovací období, následující Vyúčtování vám poskytneme pouze v elektronické podobě ve vaší Internetové samoobsluze. V Ceníku může být uveden limit pro zaslání Vyúčtování v písemné podobě, a pokud je výše Vyúčtování nižší než takto stanovený limit, dodáme vám Vyúčtování rovněž pouze elektronicky.

2.1.2 Vyúčtování musí být uhrazeno nejpozději do data splatnosti, které uvedeme na příslušném Vyúčtování a které je zpravidla stanoveno na 18. den po vystavení Vyúčtování. Vyúčtování je uhrazeno připsáním vyúčtované částky pod správným variabilním symbolem na účet Vodafone (popř. identifikací platby po sdělení správného variabilního symbolu).

V některých případech (např. omezení služeb z důvodu uvedeného v čl. 1.4 výše nebo v čl. 5.3 písm. e) níže) se můžeme dohodnout na uhrazení poskytnutých služeb před vystavením Vyúčtování.

2.1.3 V Ceníku můžeme stanovit finanční limit, do jehož překročení po vás nebudeme dlužnou částku vymáhat, ačkoliv budete v prodlení, a to dokud váš celkový dluh vůči nám tento finanční limit nepřekročí nebo pokud by došlo k ukončení smlouvy.

2.1.4 Pokud své Vyúčtování včas neuhradíte, můžeme požadovat úhradu poplatků a náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky, které jste povinni uhradit. Jedná se o poplatek za zaslání upomínky v případě prodlení se zaplacením Vyúčtování, administrativní poplatky spojené s předáním pohledávky inkasní agentuře k vymáhání, jakož i náklady na správní a soudní poplatky, odměnu advokátů a soudních exekutorů.

2.2 Započtení pohledávek

Volací jistinu či finanční plnění, které od vás obdržíme, můžeme použít na úhradu jakékoli vaší dlužné částky z titulu poskytování služeb, nákupu zboží nebo služeb třetích stran dle naší volby.

2.3 Přeplatky

Kdykoli nás můžete požádat o vrácení přeplatku. Přeplatek vám bude vrácen způsobem, který jste si zvolili z nabídky Vodafone při uzavření smlouvy či později, a to buď poštou, zasláním na bankovní účet, nebo započtením na úhradu pohledávek v následujícím či následujících vystavených Vyúčtováních. Pokud si způsob vrácení přeplatku ne zvolíte, bude použit na úhradu následujících Vyúčtování. Přeplatek vám bude odeslán ve lhůtě 60 dnů ode dne ukončení smlouvy (zákaznického účtu), případně od obdržení vaší žádosti o jeho vrácení. Právě uvedeným není dotčeno naše právo na započtení pohledávek.

3. Co jako zákazník můžete a jak se nejlépe ochráníte?

3.1 Vaše práva

3.1.1 Máte možnost ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb.

3.1.2 Můžete nás požádat o změnu smlouvy (nastavení služeb). Změnu služeb provedeme co nejdříve, nejpozději do jednoho týdne. Změny mohou být provedeny později, pokud je to dohodnuto nebo to vyplývá z povahy služby. Podmínkou změny smlouvy může být úhrada dlužné částky po splatnosti. V případě, že máte omezení či přerušené poskytování služeb, je možné, že změnu smlouvy neprovedeme.

3.1.3 Při osobním jednání s námi se můžete nechat zastoupit; zástupce se však musí prokázat plnou mocí opatřenou ověřeným podpisem.

3.1.4 Reklamační Vyúčtování/služeb

Pokud nesouhlasíte s vyšší vyúčtované ceny na Vyúčtování nebo nejste spokojeni s rozsahem či kvalitou poskytnutých služeb, máte právo je reklamovat. Reklamací na vyúčtování ceny jste oprávněni uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, jste oprávněni reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Reklamací na poskytovanou službu jste oprávněni uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Reklamací uplatněte písemně na adresu Vodafone Czech Republic a.s., Reklamační oddělení, se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, případně elektronicky (je-li číslo stále aktivní) prostřednictvím reklamačního formuláře dostupného na vodafone.cz. Reklamací lze přijmout rovněž v kterékoli prodejně Vodafone.

3.1.5 Vaši reklamací na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídíme reklamací nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Pokud s vyřízením reklamacie nesouhlasíte, máte právo podat námitku proti vyřízení reklamacie k Českému telekomunikačnímu úřadu.

3.1.6 Podání reklamacie dle čl. 3.1.4 výše ze zákona nemá odkladný účinek na vaši povinnost uhradit reklamaci dotčené Vyúčtování ve lhůtě splatnosti.

3.1.7 Pokud bude reklamační shledána oprávněnou, vrátíme vám do 1 měsíce od vyřízení reklamacie přeplatky nebo zaplacené ceny služeb způsobem, který určíte. Pokud způsob vrácení neurčíte a nedojde ani k jiné dohodě, započteme vám přeplatek nebo zaplacenou cenu služeb oproti našim pohledávkám v následujícím či následujících vystavených Vyúčtováních. Přesáhne-li však částka šestinásobek průměrné měsíční výše Vyúčtování za posledních 6 zúčtovacích období, dohodneme se na jiném způsobu vrácení.

3.2 Opatření pro vaši ochranu při ztrátě/krádeži SIM karty

Ztrátu či odcizení SIM karty nám prosím co nejdříve telefonicky oznamte. Nejpozději do 60 minut od obdržení vašeho oznámení provedeme blokadu SIM karty. Od blokace SIM karty přestáváte odpovídat za užití služeb nad rámec svého tarifu prostřednictvím této SIM karty. POZOR: Měsíční paušální poplatky za vámi zvolené služby jsou vám však účtovány i nadále. Požádáte-li nás, vydáme vám za podmínek stanovených Ceníkem novou SIM kartu.

3.3 Jak se s námi můžete spojit?

Abychom vám komunikaci s námi co nejvíce ulehčili, můžete využít zákaznickou linku a další způsoby komunikace, které vám pro jednotlivé typy požadavků nabízíme (informace o Internetové či Hlasové samoobsluze najdete na vodafone.cz). Na zákaznickou linku můžete volat bezplatně; to neplatí, jste-li v zahraničí nebo je-li v podmínkách konkrétní aktivované služby stanoveno jinak. Vaše požadavky či žádosti (jakož i hlášení poruch a vad při poskytování služeb), které byste nám měli podle těchto Všeobecných podmínek předat (s výjimkou žádosti o uzavření smlouvy), realizujte prostřednictvím naší zákaznické linky na telefonním čísle 800 77 00 77. Písemné žádosti zasílejte na adresu Vodafone Czech Republic a.s., Oddělení služeb zákazníkům, náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5.

4. Co musí a smí Vodafone

4.1 Poskytování služeb

4.1.1 Služby vám budeme poskytovat v oblastech pokrytých příslušným rádiovým signálem, a to nepřetržitě a v co nejvyšší kvalitě za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy. Vznikne-li v rámci sítě nějaká závada, odstraníme ji co nejdříve.

4.1.2 Orientační mapa pokrytí / nemožnost garantovat připojení k síti

Oblasti pokryté rádiovým signálem a oblasti, kde je technicky možné služby na území České republiky poskytovat, jsou graficky znázorněny v aktuální orientační mapě pokrytí. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln a k omezeným možnostem grafického zobrazení nemůžeme garantovat, že vždy dosáhnete připojení k síti i v oblastech, které jsou dle orientační mapy označeny jako pokryté signálem. Informace týkající se pokrytí najdete v prodejnách Vodafonu a na stránkách vodafone.cz. Případné zhoršení kvality přenosu způsobené fyzikálními vlivy nemůžeme ovlivnit. V této souvislosti bychom vás rádi upozornili, že v pohraničních oblastech České republiky se vaše zařízení může připojit k mobilní síti zahraničního poskytovatele, a vy tak začnete využívat služby zahraničního poskytovatele (roaming), ačkoliv budete stále na území České republiky.

4.1.3 S využitím mobilních sítí zahraničních poskytovatelů vám umožňujeme užívat datové služby také mimo území České republiky. Více informací a aktuální ceny najdete na stránkách vodafone.cz nebo v Ceníku. Máte možnost kdykoliv využít datových služeb jiného poskytovatele pro zajištění regulovaných datových roamingových služeb, odděleně od domácích a neregulovaných roamingových služeb poskytovaných ze strany Vodafonu, a to bez poplatku a bez nutnosti změnit své telefonní číslo nebo SIM kartu – tzv. oddělený prodej datových roamingových služeb. Podmínky této služby a další informace jsou k dispozici na vodafone.cz/podminky/podminky-doplňkových-sluzeb.

4.1.4 V souladu s roamingovou regulací máme možnost uplatňovat jistá omezení spočívající v neposkytování služeb regulovaného roamingu nebo v omezení čerpání národních jednotek v rámci podmínek některých tarifů.

4.1.5 V některých případech se může stát, že vám omezíme či přerušíme poskytování služeb (částečně, či všech služeb), aniž bychom vás o tom stihli předem informovat, například:

- » porušíte-li povinnost stanovenou ve smlouvě či v právních předpisech;
- » neuhradíte-li včas a řádně Vyúčtování ani přesto, že vás na to upozorníme prostřednictvím SMS zprávy nebo jiným způsobem; po uhrazení dlužného Vyúčtování vám bude poskytování služeb obnoveno (pokud došlo k úhradě před ukončením smlouvy);
- » překročíte-li Volací limit nebo jej v daném zúčtovacím období dosáhnete;
- » pokud se nám nepodaří doručit vám Vyúčtování či jiné písemnosti;
- » poskytnete-li nám nesprávné údaje či nepravdivé prohlášení, případně nenahlásíte-li změnu svých údajů;
- » v případě důvodného podezření na zneužívání služeb (například pokud jsou služby využívány k distribuci nevyžádaných nebo komerčních sdělení) či v případě užívání služeb způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz sítě či jakékoli její části (strojově generované služby);
- » vznikne-li podezření, že jste uzavřeli smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo jste ji uzavřeli s úmyslem neplatit za odebrané služby či zboží odebrané současně se službami (např. při dodání zboží za zvýhodněnou cenu oproti povinnosti k Minimálnímu měsíčnímu plnění), anebo vznikne důvodná obava, že nebudete hradit své závazky ze smlouvy řádně a včas (např. zahájení insolvenčního řízení, exekuce na váš majetek);
- » v případě narušení bezpečnosti či integrity naší sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.

Prosím mějte na paměti, že omezení poskytování služeb nemá vliv na vaše smluvní povinnosti a že po dobu přerušování poskytování služeb vám nemusíme vystavovat Vyúčtování. Jakmile odpadne důvod pro přerušování nebo omezení poskytování služeb, co nejdříve je obnovíme.

4.1.6 Omezit nebo přerušit poskytování služeb vám na nezbytně nutnou dobu můžeme i ze závažných provozních či technických důvodů nebo na základě rozhodnutí státních orgánů či v období krizových stavů nebo z důvodu jiného obecného zájmu.

4.2 Pokud bychom ukončovali poskytování některého z tarifů nebo služeb, oznámíme vám to nejméně 1 měsíc předem. Pokud vám nebude naše nabídka vyhovovat (např. jiný tarif nebo jiná služba), budeme se snažit vám tarif změnit na jiný co nejvhodněji, a to za předpokladu, že smlouva bude stále trvat.

4.3 Ve výjimečných případech vám z technických nebo provozních důvodů můžeme změnit vaše telefonní číslo či heslo i bez vašeho souhlasu. O této změně vás samozřejmě budeme informovat, a to nejméně 5 pracovních dnů předem, bude-li to možné.

4.4 Poskytujeme také možnost volat bezplatně na čísla tísňového volání. Při volání na tato čísla zároveň v souladu s právními předpisy poskytujeme příslušnému pracovišti pro příjem tísňových volání údaje o lokalizaci volajícího.

4.5 Abychom zabránili naplnění kapacity připojení či jejímu překročení, používáme následující postupy:

- a) přednostně jsou poskytovány hlasové služby před datovými službami;
- b) v případě naplnění kapacity připojení (zejména u základnové stanice) nelze zahájit nový hovor, probíhající hovory nejsou ovlivněny;
- c) v případě naplnění kapacity připojení u datových služeb (zejména u základnové stanice) dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě;
- d) u datových služeb se dále uplatní příslušná pravidla na ochranu sítě.

4.6 Může se stát, že váš telefon či jiné zařízení nebude v naší síti plně funkční. Služby můžete užívat pouze prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy. Pro správné fungování přístroje v naší síti je nutné, aby se jednalo o přístroj splňující technické požadavky pro provoz v sítích v České republice a, pokud jde o mobilní síť, podporující frekvenční pásma Vodafonu, uvedená na vodafone.cz a splňující technické specifikace rozhraní uvedené na vodafone.cz.

5. Odpovědnost

5.1 Odpovědnost za škodu

Prosím vezměte na vědomí, že naše odpovědnost za škodu je ze zákona omezena. Nevyplývá-li z příslušných právních předpisů jinak, nejsme odpovědní například za škody způsobené:

- porušením vaší smluvní povinnosti;
- v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby;
- uvedením nesprávných údajů z vaší strany;
- viry (tzv. mobile malware), prozrazením či zneužitím hesla nebo PINu, popř. jiných kódů;
- ztrátou, odcizením nebo poškozením SIM karty.

Prosím mějte též na paměti, že neodpovídáme ani za kvalitu služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů v rámci roaminu, stejně tak ani za kvalitu služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána naše síť. Je třeba, abyste své smluvní povinnosti plnili i při přerušení poskytování služby, nezajištění pokrytí, špatné kvalitě přenosu nebo zpracování nepřesných osobních či jiných údajů. Rádi bychom vás též upozornili na to, že ze zákona neodpovídáme za obsah přenášených zpráv ani za data uložená na SIM kartě.

5.2 Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na naší straně, zajistíme odstranění závady a poskytneme vám přiměřenou slevu z ceny služby, nebo po dohodě poskytneme službu náhradním způsobem. Rádi bychom vás však v této souvislosti upozornili, že za případnou škodu v souladu se zákonem o elektronických komunikacích neodpovídáme.

5.3 Ani u nás nemůžete:

- převést smlouvu/SIM kartu na někoho jiného bez podání písemné žádosti a našeho souhlasu;
- prodat nebo převést práva k jakékoli ze služeb bez našeho předchozího písemného souhlasu (nedovolený pře prodej našich služeb);
- použít SIM kartu/službu v rozporu se smlouvou či se zákonem nebo za účelem porušení smlouvy či zákona nebo ji použít jiným způsobem, než pro jaký je SIM karta/služba určena (zejména ne pro komerční ukončení hovorů prostřednictvím GSM brány apod.);
- poškodit nebo pozměnit software na SIM kartě (nebo se o to pokusit), zejména kopírováním nebo klonováním;
- užít službu nebo služby třetích stran způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz naší sítě či jakékoli její části, či užít služby způsobem zakládajícím důvodné podezření, že zneužíváte nebo jste zneužili službu (např. způsob vašeho užívání služby vykazuje charakteristiky strojového generování provozu nebo nestandardního užití).

6. Ukončení smlouvy

6.1 Smlouva může být ukončena dohodou nebo písemnou či ústní výpovědí, anebo odstoupením od smlouvy ze zákonných důvodů. Ukončení smlouvy se však nedotýká vzájemných nároků vzniklých ještě před jejím ukončením. Ke dni účinnosti ukončení smlouvy vám přestaneme poskytovat služby a SIM kartu deaktivujeme. Upozorňujeme, že případné ukončení poskytování zvýhodněných podmínek před uplynutím sjednané doby trvání jejich poskytování nemá vliv na trvání smlouvy, pokud neurčíte výslovně jinak.

6.1.1 Písemná výpověď, kterou ukončujete smlouvu, musí mít tyto náležitosti: jméno a příjmení (nebo název), adresu, telefonní číslo (kterého se výpověď týká), vlastnoruční podpis majitele telefonního čísla. Písemnou výpověď můžete poslat na adresu sídla Vodafone. Výpověď můžete učinit také telefonicky prostřednictvím zákaznické linky nebo osobně ve značkové prodejně Vodafone. S ohledem na vaši ochranu si vyhrazujeme právo vaši totožnost kromě ověření heslem ověřit také jiným způsobem, v čemž nám musíte poskytnout nezbytnou součinnost. V případě podezření na zneužití vašich osobních údajů si vyhrazujeme právo požádat vás, abyste nás kontaktoval z telefonního čísla, kterého se výpověď týká. Rovněž jsme oprávněni odmítnout provést požadovaný úkon i v případě důvodného podezření, že došlo ke zneužití identifikačních prostředků. V případě důvodného podezření, že výpověď smlouvy nebyla učiněna oprávněnou osobou, začne plynout výpovědní doba pro ukončení smlouvy až poté, co bude ověřena identita účastníka (nebo jiné osoby oprávněně jednat za účastníka).

6.1.2 Pokud nám doručíte či sdělíte výpověď smlouvy, bude smlouva ukončena nejpozději do 30 dnů od doručení výpovědi, pokud se s vámi nedohodneme jinak. Pokud požádáte o přenos telefonního čísla k jinému poskytovateli, bude smlouva ukončena dle Podmínek služby přenositelnosti telefonních čísel, které jsme zveřejnili na vodafone.cz v sekci Dokumenty ke stažení. Smlouvu uzavřenou na dobu určitou nelze vypovědět před uplynutím sjednané doby trvání, pokud není dohodnuto jinak.

6.1.3 Smlouvu můžeme vypovědět i my (na kteroukoli aktivní SIM kartu nebo všechny aktivní SIM karty):

- » porušíte-li povinnost stanovenou ve smlouvě či platných právních předpisech (např. jste neuhradili Vyúčtování po splatnosti);
- » je-li na váš majetek prohlášen konkurz či byl-li zamítnut návrh na prohlášení konkurzu pro nedostatek majetku nebo jste vstoupili do likvidace nebo bylo proti vám zahájeno insolvenční řízení;
- » poskytnete-li nám nesprávné údaje či nepravdivé prohlášení, případně nenahlásíte-li změnu svých údajů.

6.1.4 Namísto ukončení smlouvy v případě, že neuhradíte včas a řádně Vyúčtování ani přesto, že vás na to upozorníme prostřednictvím SMS zprávy nebo jiným způsobem, můžeme vaše telefonní číslo převést na předplacené služby.

6.2 Ukončení smlouvy v souvislosti s přenositelností telefonních čísel

Chcete-li přenést své telefonní číslo k jinému poskytovateli, prosím vezměte na vědomí, že při ukončení smlouvy máme právo na finanční vyrovnání ve výši uvedené v příslušných podmínkách, pokud před ukončením smlouvy využijete marketingovou akci nebo koupíte zařízení za zvýhodněnou cenu, na jejímž základě jste od Vodafone získali slevu či zvýhodnění podmíněné využíváním služeb po dobu určitou, přičemž ke dni ukončení smlouvy nebude z vaší strany tato podmínka splněna. Výše takového finančního vyrovnání odpovídá zpravidla výši slevy či zvýhodnění, které jste od nás získali. Informaci o konkrétní výši tohoto finančního vyrovnání vám poskytneme bezplatně na základě vaší žádosti. Jste-li spotřebitel, můžete u předplacené služby do 30 dnů od přenesení telefonního čísla požádat o vrácení nevyčerpaného zakoupeného kreditu. Více informací najdete v Podmínkách služby přenositelnosti telefonních čísel, které jsme zveřejnili na vodafone.cz v sekci Dokumenty ke stažení.

6.3 Rádi bychom vás upozornili na to, že pokud není v podmínkách jednotlivé služby stanoveno jinak, je vám měsíční poplatek za službu (zejména tarify či balíčky v rámci tarifů) zaúčtován vždy k prvnímu dni účtovacího období, a dále, že při deaktivaci služby v průběhu účtovacího období, tj. i při přenosu telefonního čísla k jinému poskytovateli, nebude výše měsíčního poplatku za službu krácena.

7. Předplacené služby

7.1 Naše služby si můžete i předplatit a užívat je prostřednictvím SIM karty bez pravidelného Vyúčtování. Bližší podmínky o předplacených službách najdete v Ceníku, na vodafone.cz či v příslušných marketingových materiálech a podmínkách služeb. Prosím mějte na paměti, že na poskytování předplacených služeb se z podstaty věci nevztahují ty články Všeobecných podmínek, které nelze vzhledem k povaze předplacených služeb použít.

- 7.2 Smlouvu o poskytování předplacených služeb spolu uzavřeme:
- uhrazením ceny kreditu nebo prvním dobítím kreditu;
 - vylomením SIM karty z plastové karty;
 - aktivací SIM karty, a to podle toho, co nastane dříve.
- 7.3 Na vaši žádost vám na částku uhrazeného kreditu vystavíme daňový doklad. Nezapomeňte, že kupony pro dobíjení můžete využít nejpozději do data uvedeného na kuponu. Upozorňujeme vás také na to, že kupony není možné vrátit a že vám nemůžeme vrátit peníze za nevyužití kuponu.
- 7.4 Rádi bychom vás upozornili na to, že vám můžeme omezit poskytování předplacených služeb, případně neposkytnout některou ze služeb, pokud nebudou splněny podmínky pro jejich užívání. Takovou podmínkou je například zůstatek kreditu na SIM kartě v určité výši, dostatečná výše kreditu postačující k uhrazení objednané služby, dobítí kreditu ve lhůtě stanovené v našich marketingových materiálech nebo na vodafone.cz, neexistence dluhu po splatnosti při přechodu z tarifu na předplacené služby. O omezení služeb vás samozřejmě budeme vždy informovat. Poskytování služeb vám obnovíme, jakmile odpadne důvod omezení.
- 7.5 Prosím dobijte si kredit nebo aktivujte SIM kartu ve stanovené lhůtě, jinak marným uplynutím této lhůty smlouva automaticky skončí.
- 7.6 Pokud budete chtít, můžete přejít z předplacených služeb na kterýkoli tarif z naší aktuální nabídky, či obráceně. Takovou změnu vám můžeme umožnit nejdříve po uplynutí 30 kalendářních dnů ode dne posledního přechodu. Změnu vám nemusíme umožnit v případě, že jste měli v posledních 12 měsících neuhrazené pohledávky déle než 30 dnů po splatnosti. Upozorňujeme vás jen, že přechod z tarifu na předplacené služby se řídí podmínkami změny smlouvy a v některých případech může dojít ke změně nastavení některých služeb. Kdykoliv se můžete rozhodnout, že si nepřejete, abychom vám nadále poskytovali předplacené služby. Pokud nám prostřednictvím zákaznické linky sdělíte výpověď smlouvy alespoň 4 kalendářní dny před koncem měsíce, smlouva skončí nejpozději posledním dnem tohoto měsíce, jinak až posledním dnem následujícího měsíce, pokud není dohodnuto jinak.
- 7.7 Pokud budete chtít přejít z předplacených služeb na tarif, použijeme nevyčerpaný zůstatek kreditu z předplacené SIM karty na úhradu Vyúčtování. Prosím vezměte na vědomí, že při této změně vám můžeme odebrat nevyčerpaný bonus, který jste získali ve formě kreditu na předplacené služby v souvislosti s marketingovou akcí Vodafone.
- 7.8 Měli byste vědět, že mj. neodpovídáme za to, že nevyužijete kredit na SIM kartě, nesprávně zadáte údaje při úhradě předplacených služeb (zejména telefonní číslo nebo číslo kuponu) nebo ztratíte či vám někdo odcizí kupon nebo že dojde k jeho zneužití.
- 7.9 V případě ztráty nebo odcizení SIM karty vám SIM kartu vyměníme, pokud prokážete, že jste byl/a jejím oprávněným uživatelem. Za tím účelem po vás můžeme požadovat například předložení originálu dokladu o pořízení SIM karty nebo dokladu totožnosti. Prosím vezměte na vědomí, že vám SIM kartu nemůžeme vyměnit v případě, kdy budou existovat pochybnosti o tom, zda držitel uvedeného dokladu je oprávněným uživatelem SIM karty, nebo bude vzhledem k okolnostem zřejmé, že tomu tak není.

8. Závěrečná a přechodná ustanovení

8.1 Doručování zákazníkovi

- 8.1.1 Chtěli bychom vás informovat, že oznámení vám budeme zasílat prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na adresu, kterou si zvolíte jako korespondenční, jinak na vámi uvedenou adresu trvalého bydliště / místa podnikání či sídla. Pokud se nepodaří odeslané oznámení doručit, považuje se za doručené dodáním na výše uvedenou adresu nebo marným uplynutím lhůty pro vyzvednutí oznámení, případně dnem vrácení zaslání oznámení, a to podle toho, co nastane dříve. Korespondenční adresou může být i e-mail (elektronická adresa), který nám za účelem doručování oznámení sdělíte, jestliže o tento způsob doručování požádáte nebo s ním vyslovíte souhlas; za okamžik doručení oznámení se pak považuje okamžik jeho přijetí serverem příjemce.
- 8.1.2 V případě doručování oznámení prostřednictvím SMS je oznámení považováno za doručené okamžikem jeho doručení do našeho SMS centra.
- 8.1.3 Za doručená se budou považovat i oznámení (včetně Vyúčtování), která zpřístupníme prostřednictvím elektronického rozhraní pro vzdálený přístup (např. Internetová samoobsluha), a to okamžikem zpřístupnění. Vezměte v této souvislosti prosím na vědomí, že v případě doručení prostřednictvím Internetové samoobsluhy nemusíme zasílat písemné oznámení specifikované v čl. 8.1.1 výše, a proto prosím provádějte časté kontroly oznámení doručených do vaší Internetové samoobsluhy.

8.2 Právní předpis

Na tuto smlouvu se vztahují příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. Pokud jste uzavřeli smlouvu v postavení spotřebitele, můžete v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, řešit spory vyplývající ze smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu (ctu.cz), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního arbitra (finarbitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (coi.cz).

8.3 Výhrady

- 8.3.1 Ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 občanského zákoníku vylučujeme ve vztazích mezi námi přijetí našeho návrhu na uzavření smlouvy (nabídka) s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, s výjimkou vyplnění námi požadovaných údajů. Pokud i přesto k naší nabídce doručíte odpověď s dodatkem nebo odchylkou, s výjimkou vyplnění námi požadovaných údajů, bude smlouva uzavřena až poté, co vyjádříme výslovný souhlas s vaším přijetím nabídky ve znění dodatku nebo odchylek.
- 8.3.2 Není-li uzavřena smlouva v písemné formě, pak vylučujeme možnost potvrzení takové smlouvy v písemné formě ve smyslu ust. § 1757 občanského zákoníku ze strany zákazníka.
- 8.3.3 Vodafone poskytuje služby pouze za podmínek uvedených ve smlouvě (viz obsah smlouvy v čl. 1.1.2 výše), a proto zaslání jiných obchodních podmínek (ust. § 1751 odst. 2 občanského zákoníku) považujeme za nepřijetí našeho návrhu smlouvy a za nový návrh na uzavření smlouvy, jejíž přijetí však musí být ze strany Vodafone výslovně potvrzeno.

8.4 Účinnost

Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 4. 2020. Od tohoto data pozbyvají účinnosti předchozí Všeobecné podmínky ze dne 1. 2. 2018.

Informace pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů

1. Zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů

Při poskytování služeb společností Vodafone dochází ke zpracování vašich osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „údaje“). Veškeré informace týkající se zpracování vašich údajů jsou k dispozici na vodafone.cz v části Ochrana soukromí – Prohlášení o zpracování osobních údajů.

2. Ochrana soukromí ve společnosti Vodafone

Vodafone postupuje při zpracování vašich údajů v souladu s platnou právní úpravou a v nejvyšší míře dbá na ochranu vašeho soukromí. Podrobné informace o tom, jak chráníme vaše soukromí, naleznete na vodafone.cz v části Ochrana soukromí. Informace uvedené v části Ochrana soukromí mohou být měněny či aktualizovány, a to v souladu s platnou právní úpravou.

3. Politicky exponovaná osoba

Protože společnost Vodafone zákazníkům nabízí i platební služby (zejména službu Premium SMS), je povinností Vodafone ověřit totožnost zákazníků, kteří patří mezi politicky exponované osoby podle zákona č. 253/2008 Sb. Povinností politicky exponované osoby je dostavit se do prodejny Vodafone za účelem ověření totožnosti nejpozději při uzavření smlouvy.

4. Účinnost

Tyto Informace jsou účinné od 1. 4. 2020.

Obchodní podmínky OneNet



Rámcové smlouvy o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet (dále jen „Smlouva“) společnosti Vodafone Czech Republic a.s. se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, IČO: 25788001, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 6064 (dále jen „Poskytovatel“)

1. Obecná ustanovení, definice pojmů

- 1.1 Tyto Obchodní podmínky OneNet stanoví podmínky, za nichž Poskytovatel poskytuje Účastníkovi Služby, kterými se rozumí jak veřejně dostupné služby elektronických komunikací, tak i jiné služby (hosting, BlackBerry, kancelář online, server housing, pronájem zařízení, web hosting atd.) a uskutečňuje prodej telefonů a jejich příslušenství, jakož i prodej dalších zařízení, a dále povinnosti Účastníka, k nimž se uzavřením Smlouvy zavazuje. Konkrétní Služba, která bude Účastníkovi poskytována, bude specifikována v Dílčí smlouvě. Dále uvedená práva a povinnosti smluvních stran ohledně Služby se použijí v tom rozsahu, v jakém jsou pro konkrétní Službu aplikovatelná.
- 1.2 V případě, že je v těchto Obchodních podmínkách OneNet použit pojem s velkým počátečním písmenem, jedná se o pojem definovaný těmito obchodními podmínkami, Smlouvou nebo jednotlivými Dílčími smlouvami uzavřenými ke Smlouvě případně v jiných dokumentech Poskytovatele, které tvoří součást dokumentace daného smluvního vztahu.

2. Práva a povinnosti smluvních stran

- 2.1 Poskytovatel je povinen dodat Účastníkovi objednané SIM karty a zboží v souladu s Dílčí smlouvou nejpozději do 30 dnů ode dne účinnosti příslušné Dílčí smlouvy, není-li dohodnuto jinak. Poskytovatel je povinen začít s poskytováním Služeb nejpozději do 60 dnů ode dne účinnosti příslušné Dílčí smlouvy, není-li dohodnuto jinak. Výše uvedené platí i v případě, že Poskytovatel Účastníkovi poskytoval Služby před podpisem Dílčí smlouvy (tzn. v případě, kdy dochází k uzavření nové Dílčí smlouvy po uplynutí doby trvání předchozí Dílčí smlouvy).
- 2.2 Účastník bere na vědomí, že vzhledem k možné časové prodlevě ode dne uzavření Dílčí smlouvy do sjednaného dne dodání zboží může dojít k situaci, kdy objednané zboží nebude z důvodů nikoli na straně Poskytovatele k dispozici, a souhlasí s tím, že ho v takovém případě bude Poskytovatel kontaktovat a nabídne mu zboží typově a cenově blízké původně objednanému zboží k náhradnímu výběru. Po provedení náhradního výběru je Poskytovatel povinen náhradní zboží dodat Účastníkovi do 14 dnů od obdržení nové objednávky.
- 2.3 Účastník je povinen všechny SIM karty objednané na základě Dílčí smlouvy aktivovat, a to nejpozději do 30 dnů ode dne jejich obdržení, nejpozději však k datu zřízení Služby dle Dílčí smlouvy. Neučiní-li tak, je Poskytovatel oprávněn veškeré SIM karty aktivovat automaticky. V takovém případě Poskytovatel provede na SIM kartách aktivaci základních Služeb, případnou dodatečnou aktivaci ostatních objednaných Služeb provede pouze na základě dodatečné žádosti Účastníka. Výše uvedené platí i v případě, že SIM karty byly Účastníkovi zaslány na základě uzavřené Dílčí smlouvy, avšak zaslou zaslou se Účastníkovi nepodařilo doručit. V takovém případě se zaslou považuje za doručenu v souladu s podmínkami doručování stanovenými ve Všeobecných podmínkách pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Vodafone (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 2.4 Účastník má právo požádat Poskytovatele o zařazení SIM karet aktivovaných na základě nepísemné smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem pod právní režim Smlouvy, resp. Dílčí smlouvy.
- 2.5 Poskytovatel je oprávněn stanovit Účastníkovi Volací limit pro čerpání Služeb Poskytovatele pro každé zúčtovací období. Volací limit určuje rozsah Služeb, které může Účastník v příslušném období vyčerpat nad rámec hodnoty paušálu dle svého tarifu, a to hromadně pro všechny SIM karty aktivované v režimu Smlouvy včetně roamingových služeb a mezinárodního volání. Při překročení Volacího limitu v průběhu zúčtovacího období je Poskytovatel oprávněn, nikoli povinen, zablokovat SIM karty Účastníka. Poskytovatel je rovněž oprávněn požadovat jako podmínku uzavření Dílčí smlouvy úhradu Volací jistiny.
- 2.6 Účastník je oprávněn si kdykoli objednat u Poskytovatele prostřednictvím jednotlivých objednávek služeb další Služby a zboží dle aktuální nabídky Poskytovatele určené pro tuto Smlouvu. Poskytovatel takovou objednávku Účastníka bezdůvodně neodmítne za podmínky neexistence jakýchkoli splatných závazků vůči Poskytovateli či jiného porušení Smlouvy, příp. jakékoli Dílčí smlouvy, ze strany Účastníka. V této souvislosti se pro vyloučení pochybností uvádí, že Účastník nemá právo na poskytování slev a dalších finančních zvýhodnění určených Poskytovatelem pro jiný typ smlouvy, než je Smlouva. Závazek Účastníka čerpat Služby v minimálním rozsahu uvedeném ve Smlouvě není vázán na existenci či minimální počet aktivních SIM karet ani na trvání jednotlivých Dílčích smluv; ukončení poskytování Služby/Služeb dle Dílčích smluv (popř. zrušení či přenesení telefonních čísel k jinému operátorovi) nemá vliv na tuto povinnost Účastníka, která trvá po dobu trvání Smlouvy.
- 2.7 Služby jsou Poskytovatelem poskytovány nepřetržitě s výjimkou doby pro jejich plánovanou údržbu. Pokud to bude možné, Poskytovatel o plánovaném výpadku či omezení Služby s předstihem informuje Účastníka.
- 2.8 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací Poskytovatelem jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:
 - (I) Servisní okno „A“ – každé úterý a čtvrtek v době od 00:00 do 05:00 hodin.
 - (II) Servisní okno „B“ – každá sobota v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin.
 - (III) Servisní okno „A“ může Operátor využívat bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem velké části sítě. Poskytovatel může využít v daném týdnu pouze jedno servisní okno „A“. Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „B“.

Zvláštní ujednání pro fixní služby elektronických komunikací (pevné linky, data, internet)

- 2.9 Poskytovatel umožní Účastníkovi užívat rovněž Služby založené na přenosu informací mezi koncovým elektronickým zařízením nainstalovaným u Účastníka a veřejnou síť elektronických komunikací Poskytovatele.
- 2.10 S ohledem na specifickou povahu fixních služeb elektronických komunikací je Poskytovatel oprávněn před zřízením (aktivací) takové Služby dle potřeby dodatečně ověřit místní a technické podmínky požadované Služby. V případě zjištění jakýchkoli překážek poskytování Služby předloží Poskytovatel Účastníkovi do 5 pracovních dnů od zjištění překážky návrh řešení na odstranění překážky, pro které nelze objednávku Služby realizovat dle místních a technických podmínek Účastníka, je-li to možné. Pokud bude toto navrhované řešení odsouhlaseno, uzavřou smluvní strany novou Dílčí smlouvu zahrnující toto řešení. V případě, že Poskytovatel neoznámí Účastníkovi nejpozději do 15 pracovních dnů od uzavření Dílčí smlouvy, že byly při ověřování technických a místních podmínek zjištěny překážky poskytování Služby, má se za to, že žádné takové překážky neexistují.

- 2.11 Pokud dle místních a technických podmínek mohou být Služby Poskytovatelem řádně poskytovány, zavazuje se Poskytovatel příslušnou Službu zřídit (aktivovat) Účastníkovi nejpozději ve lhůtě sjednané v Dílčí smlouvě.
- 2.12 Není-li mezi smluvními stranami písemně dohodnuto jinak, je Služba zřízena, v případě, že si Účastník objednal jako součást Služby též instalaci koncového zařízení nebo jiného zařízení u Účastníka, dnem podpisu Předávacího protokolu, je-li však k použití Služby třeba ještě dalšího úkonu Poskytovatele, dnem, kdy Poskytovatel oznámí Účastníkovi, že Služba je aktivní, a v ostatních případech dnem zprovoznění Služby ze strany Poskytovatele (důkazem je záznam ze systému Poskytovatele).
- 2.13 Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli plnou součinnost při zřízení Služby a prověřování místních a technických podmínek pro poskytování Služeb.
- 2.14 V případě, že si Účastník objednal jako součást Služby též instalaci koncového zařízení nebo jiného zařízení u Účastníka, zavazuje se Účastník zejména:
- (I) zajistit součinnost při přípravě stavebních a instalačních činností a za tím účelem zajistit písemný souhlas vlastníka nemovitosti s instalací zařízení, v případě nutnosti provádění stavebních úprav nemovitosti rovněž zajistit možnost uzavření nájemní smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem nemovitosti za účelem odepisování hodnoty stavebních úprav;
 - (II) na žádost poskytnout Poskytovateli stavební plány a/nebo fotodokumentaci objektu, ve kterém bude zařízení instalováno včetně všech případných plánovaných stavebních úprav, umístění staveb v příslušném objektu nebo v jeho okolí;
 - (III) zajistit na své náklady potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení (tzn. dodávku elektrické energie, potřebná povolení vyplývající z právních předpisů, zejména stavebního zákona atd.);
 - (IV) zajistit, aby prostor k umístění instalovaného zařízení splňoval minimální požadavky na ochranu před mechanickým poškozením. Z tohoto důvodu je jako součást instalace dodáván rack či polička sloužící k upevnění instalovaného zařízení, a to pro případ, že Účastník není schopen poskytnout adekvátní řešení pro instalaci. Instalace zařízení na zem, či volné umístění na zvýšeném místě, kde hrozí jeho stržení, je zakázána.
- 2.15 Účastník souhlasí s tím, že lhůta sjednaná v Dílčí smlouvě pro zřízení Služby se prodlužuje o dobu, po kterou byl Účastník v prodlení se zajištěním součinnosti. Při předání a převzetí zařízení bude vyhotoven Předávací protokol obsahující přesný popis stavu zařízení, který bude podepsán oběma smluvními stranami. Poskytovatel může být zastoupen na základě plné moci dodavatelskou firmou.
- 2.16 Účastník bere na vědomí, že s ohledem na technologický vývoj může být k řádnému poskytování Služby potřeba v době po instalaci změnit technické řešení včetně výměny instalovaného zařízení. V takovém případě se Účastník zavazuje poskytnout k tomu Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost.
- 2.17 Účastník bere na vědomí, že není-li v Dílčí smlouvě sjednáno jinak, zůstává koncové či jiné zařízení ve vlastnictví Poskytovatele.
- 2.17.1 Vzhledem k tomu se Účastník zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost a umožnit mu přístup k tomuto zařízení za účelem jeho kontroly a pravidelné údržby, a to i v prostorách, které nemá Účastník v nájmu a patří jiné osobě. V případě poruchy zařízení je Účastník povinen Poskytovatele bez zbytečného odkladu o uvedeném informovat. Současně je Účastník povinen umožnit Poskytovateli přístup k tomuto zařízení za účelem jeho opravy nebo výměny.
- 2.17.2 Účastník není oprávněn jakýmkoli způsobem do daného zařízení zasahovat ani s tímto zařízením jakkoli manipulovat a provádět jakékoli změny v konfiguraci takového zařízení bez předchozího souhlasu Poskytovatele. Účastník je současně povinen zabezpečit zařízení před poškozením, ztrátou nebo zničením.
- 2.17.3 Účastník se v případě ukončení Dílčí smlouvy (případně Smlouvy) zavazuje umožnit Poskytovateli na základě jeho výzvy deinstalaci tohoto zařízení ve lhůtě určené Poskytovatelem. V případě porušení této povinnosti se Účastník zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši rovnající se ceně uvedené v Dílčí smlouvě jako pořizovací cena konkrétního zařízení.
- 2.18 Účastník je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost a umožnit mu přístup ke koncovému či jinému zařízení za účelem kontroly a údržby, jakož i zdržet se jakýchkoli zásahů, manipulace či změn v konfiguraci zařízení bez předchozího souhlasu Poskytovatele i v případě, že je koncové či jiné zařízení ve vlastnictví Účastníka. V opačném případě je odpovědnost Poskytovatele za jakoukoli škodu vzniklou Účastníkovi, zejména z důvodu nedodržení garantované úrovně kvality poskytovaných Služeb, zcela vyloučena.
- 2.19 Účastník je rovněž povinen dodržovat veškeré další instrukce Poskytovatele, týkající se zacházení s koncovými zařízeními, jejich umístěním apod.
- 2.20 Při instalaci koncových a jiných zařízení se Účastník zavazuje poskytnout Poskytovateli maximální součinnost a zajistit, aby zařízení mohlo být umístěno na vhodném místě a konfigurováno způsobem doporučeným Poskytovatelem. V případě, že koncové či jiné zařízení bude umístěno a konfigurováno na žádost Účastníka v rozporu s těmito doporučeními, bude taková konfigurace považována za nestandardní a vylučující případnou odpovědnost Poskytovatele za nedodržení garantované úrovně kvality poskytovaných Služeb v odpovídajícím rozsahu.
- 2.21 V případě zjištění neoprávněného zásahu do instalace či konfigurace instalovaného zařízení bez vědomí Poskytovatele či poruchy související či vyplývající z nestandardní instalace a nutnosti servisního zásahu Poskytovatele či smluvního partnera Poskytovatele je Poskytovatel rovněž oprávněn účtovat Účastníkovi cenu za neoprávněný servisní výjezd ve výši dle platného Ceníku. V uvedených případech Poskytovatel rovněž nenese jakoukoli odpovědnost za nedodržení garantované úrovně kvality poskytovaných Služeb.
- 2.22 V případě, že Poskytovatel jako součást Služby pronajal Účastníkovi koncové zařízení či jiné věci sloužící k provozování sjednané Služby, je Účastník povinen umožnit Poskytovateli na základě jeho výzvy ve lhůtě určené Poskytovatelem deinstalaci tohoto zařízení, případně je v této lhůtě Poskytovateli vrátit. V případě porušení této povinnosti se Účastník zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši rovnající se ceně uvedené v Dílčí smlouvě jako pořizovací cena konkrétního zařízení.
- 2.23 V případě, že mezi smluvními stranami bude uzavřena Dílčí smlouva, na základě které bude mít Účastník zájem o zřízení Služby, k jejímuž řádnému fungování je třeba zřídit přípojku (koncový bod), souhlasí Účastník s tím, že nemůže bez souhlasu Poskytovatele objednat, resp. nechat přeložit/přemístit, provést změnu nebo zrušení účastnické přípojky u jiného poskytovatele. Jestliže Účastník uvedené poruší, jedná se o podstatné porušení Dílčí smlouvy a Poskytovatel může okamžitě odstoupit od Smlouvy, Dílčí smlouvy, příp. dalších Dílčích smluv, a to ke dni zrušení této přípojky.
- 2.24 V případě, že součástí Služby bude dodání speciálního softwaru, tzv. softwarového klienta, které bude instalováno na zařízení, které nebude ve vlastnictví Poskytovatele, zavazuje se Účastník tento speciální software po ukončení Dílčí smlouvy, na základě které bude tento speciální software instalován, bez zbytečného odkladu deinstalovat.
- 2.25 V případě, že k poskytování Služby bude Účastníkovi přiděleno geografické číslo, je Účastník oprávněn toto číslo užívat pouze v místě zřízení Služby uvedeném v Dílčí smlouvě. V případě porušení této povinnosti se Účastník vystavuje nebezpečí porušování platných právních předpisů upravujících pravidla pro poskytování služeb elektronických komunikací, a to zejména úpravy týkající se předávání lokalizačních údajů v souvislosti s dostupností čísel tísňového volání.

3. Cena a platební podmínky

- 3.1 Účastník se zavazuje zaplatit za poskytnuté Služby ceny uvedené v Dílčí smlouvě a nejsou-li tyto v Dílčí smlouvě sjednány, tak ceny dle platného Ceníku služeb Poskytovatele pro daný typ Dílčí smlouvy, a to na účet uvedený ve Smlouvě, případně na jiný účet, který Poskytovatel Účastníkovi písemně sdělí. Účastník se zavazuje uhradit tyto ceny ve lhůtě splatnosti uvedené na Vyúčtování Služeb.
- 3.2 V případě, že je Účastník v prodlení s placením Vyúčtování a neuhradí Vyúčtování ani na základě upozornění v náhradní lhůtě k plnění, která činí nejméně 10 kalendářních dní, poskytnuté mu Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn omezit či přerušit poskytování Služeb nebo nedodat dosud Účastníkovi nepředané zboží.

- 3.3 Poskytovatel se zavazuje vystavit Vyúčtování Služeb do 15 dnů po skončení zúčtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc.
- 3.4 V případě změny výše závazku minimální měsíční částky sjednané dle Smlouvy v průběhu zúčtovacího období je nová výše tohoto závazku započítána vždy až od začátku následujícího zúčtovacího období.

4. Některá ustanovení týkající se Dílčích smluv

- 4.1 Jednotlivé Dílčí smlouvy nabývají platnosti a účinnosti dnem jejich podpisu poslední ze smluvních stran. Jednotlivé Dílčí smlouvy nejsou smlouvami na sobě vzájemně souvisejícími, pokud není v Dílčí smlouvě stanoveno výslovně jinak. Dílčí smlouvy mohou být měněny nebo zrušeny pouze na základě písemné dohody smluvních stran, není-li dále stanoveno jinak. Za písemnou formu nebude pro změnu nebo zrušení Dílčí smlouvy považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv. Trvání a ukončení Dílčí smlouvy nemá vliv na trvání Smlouvy, ukončením Smlouvy však zanikají veškeré navazující Dílčí smlouvy.
- 4.2 V případě, že je v Dílčí smlouvě sjednána závazná minimální doba trvání Dílčí smlouvy, je Účastník oprávněn Dílčí smlouvu vypovědět nejdříve k datu, kdy uplyne závazná minimální doba trvání Dílčí smlouvy, přičemž písemná výpověď musí být doručena Poskytovateli nejméně 3 měsíce před uplynutím minimální doby trvání. Po uplynutí minimální doby trvání Dílčí smlouvy může Účastník Dílčí smlouvu ukončit písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která začne běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli. Uvedené neplatí pro Dílčí smlouvy, na jejichž základě Poskytovatel poskytuje Účastníkovi veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Účastník i Poskytovatel je oprávněn takové Dílčí smlouvy vypovědět před uplynutím sjednané minimální doby trvání, přičemž taková Dílčí smlouva bude ukončena do 30 dnů od doručení výpovědi, pokud nebude dohodnuto jinak.
- 4.3 Účastník dále nemůže ukončit trvání Dílčí smlouvy, pokud jsou Služby poskytované prostřednictvím této smlouvy nezbytné pro poskytování dalších souvisejících Služeb na základě jiné Dílčí smlouvy, jejíž minimální doba trvání ještě neuplynula; pakliže k ukončení takové Dílčí smlouvy dojde, a to z důvodu na straně Účastníka (zejména odstoupením od Dílčí smlouvy či od Smlouvy ze strany Poskytovatele, ukončením podnikatelské činnosti Účastníka apod.), je Poskytovatel v takovém případě oprávněn doúčtovat Účastníkovi cenu takové Služby do konce doby trvání závazku, sjednané v příslušné Dílčí smlouvě, což neplatí, pokud je Účastníkem fyzická osoba podnikající.
- 4.4 V případě, že na základě technického šetření bude zjištěno, že Službu nelze z technických nebo jiných objektivních příčin zřídit za podmínek sjednaných v Dílčí smlouvě, oznámením uvedené skutečnosti Účastníkovi Dílčí smlouva zaniká, nebude-li mezi stranami písemně dohodnuto jinak.

5. Správa firemního účtu, kontaktní osoba

- 5.1 Účastník je povinen zvolit si heslo Administrátora (správce firemního účtu), po jehož uvedení je oprávněn provádět i na dálku změny v rámci jednotlivých Služeb (s výjimkou záležitostí, k nimž je vyžadována výlučně písemná forma). Účastník je dále povinen stanovit kontaktní osobu k jednání s Poskytovatelem ve všech záležitostech souvisejících se Smlouvou. Kontaktní osoba a kontaktní údaje Účastníka jsou uvedeny ve Smlouvě. Účastník je povinen bezodkladně nahlásit Poskytovateli jakoukoli změnu kontaktních údajů a osob uvedených ve Smlouvě s tím, že na žádost Poskytovatele je povinen změnu doložit.
- 5.2 Účastník je oprávněn zvolit si v rámci Dílčích smluv další osoby, které budou za něho oprávněny v rámci těchto Dílčích smluv jednat. V případě, že Účastník zvolí nějakou osobu jako tzv. technický kontakt, je tato osoba oprávněna za Účastníka vyřizovat veškeré technické náležitosti včetně podpisu Předávacích protokolů. Účastník současně potvrzuje, že od osoby uvedené jako technický kontakt získá předem souhlas k poskytnutí jejích osobních údajů Poskytovateli, a to na dobu poskytování Služeb a k výše uvedenému účelu.

6. Zvláštní ustanovení týkající se koupě zboží

- 6.1 Vlastnické právo ke zboží nabývá Účastník úplným zaplacením kupní ceny, která je mezi smluvními stranami sjednána v Dílčí smlouvě. Účastník je povinen zaplatit kupní cenu v hotovosti při převzetí zboží či bezhotovostním převodem s uvedením příslušného variabilního symbolu na bankovní účet Poskytovatele do 15 pracovních dnů od dodání zboží, není-li dohodnuto jinak, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Cena za zboží se považuje za zaplacenou dnem připsání částky na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě, nebo předáním hotovosti oprávněnému zástupci Poskytovatele. Nebezpečí škody na zboží přechází z Poskytovatele na Účastníka okamžikem předání zboží Účastníkovi v místě plnění, které musí být vždy Účastníkem specifikováno v objednávce.
- 6.2 V případě, že je Účastník v prodlení s placením kupní ceny zboží a neuhradí ji ani na základě upozornění v náhradní lhůtě k plnění, která činí nejméně 10 kalendářních dnů, poskytnuté mu Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn omezit či přerušit poskytování Služeb nebo nedodat dosud Účastníkovi nepředané zboží.
- 6.3 Účastník je povinen bez zbytečného odkladu po převzetí zboží provést jeho kontrolu a v případě jakéhokoli zjištěného rozdílu od své objednávky co do množství či druhu zboží je povinen tento rozdíl oznámit Poskytovateli nebo jeho pověřenému zástupci. Reklamáce vadného zboží se řídí platnými právními předpisy a Reklamačním řádem.

7. Zneužívání služeb

Účastník není oprávněn používat SIM karty poskytnuté dle Smlouvy, resp. jednotlivých Dílčích smluv k jiným účelům, než pro které jsou určeny, a to zejména ke komerční terminaci hovorů. Účastník je oprávněn SIM karty používat výhradně jako doplňkové zařízení pobočkových ústředen schválených Českým telekomunikačním úřadem vytvářejícím nestandardní rozhraní pro připojení pobočkové ústředny k veřejným sítím elektronických komunikací. Při připojení pobočkové ústředny k síti elektronických komunikací s využitím SIM karty jako GSM brány musí být dodržen postup a splněny podmínky dle platných právních předpisů, přičemž Účastník je povinen vyžádat si předchozí písemný souhlas Poskytovatele k využití konkrétní SIM karty, která bude určena prostřednictvím IMSI (čísla SIM karty) nebo MSISDN jako GSM brána. Seznam čísel SIM karet a telefonních čísel, k nimž dává Poskytovatel souhlas dle tohoto článku, je nedílnou součástí Dílčí smlouvy a tvoří její přílohu. Účastník není oprávněn prodat či převést práva k jakékoli ze Služeb bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele. V případě porušení některé z těchto povinností je Poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování Služeb dle Dílčí smlouvy, příp. Smlouvy. Poskytovatel dále může omezit nebo přerušit užívání Služeb v případě, že Účastník bude užívat služby způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům Poskytovatele, případně provoz sítě či jakékoli její části, nebo bude existovat důvodné podezření, že Účastník zneužívá nebo zneužíval služby (způsob užívání Služeb Účastníkem např. vykazuje charakteristiky strojového generování provozu nebo jsou Služby užívány jiným nestandardním způsobem). Poskytovatel je oprávněn Účastníkovi v odůvodněných případech jednostranně změnit rozsah poskytovaných služeb nebo nastavit maximální počet SIM karet, které mu na základě uzavřené Smlouvy a jednotlivých Dílčích smluv poskytne. Maximální počet SIM karet je závislý na počtu zaměstnanců Účastníka.

8. Další účastníci

- 8.1 Podmínky Smlouvy se mohou na základě písemného souhlasu Poskytovatele vztahovat i na právní subjekty, které jsou s Účastníkem v tzv. podnikatelském seskupení nebo v jiném prokazatelném vztahu ekonomické závislosti (dále „Další účastník“). Podmínkou však je písemné potvrzení Účastníka, že s přistoupením Dalšího účastníka souhlasí a že ho seznámil se všemi podmínkami Smlouvy, a uzavření příslušné písemné dohody o přistoupení, jejímž obsahem bude prohlášení Dalšího účastníka, že souhlasí s podmínkami Smlouvy a ke Smlouvě v plném rozsahu přistupuje. V případě splnění uvedených podmínek nebude Poskytovatel souhlas bezdůvodně odírat. Okamžikem nabytí účinnosti dohody o přistoupení nabývá Další účastník práv a povinností Účastníka dle této Smlouvy, s výjimkou možnosti rozhodování o přistoupení dalšího účastníka ke Smlouvě.

- 8.2 Nedohodnou-li se Poskytovatel a Další účastník jinak, smluvní vztah mezi Dalším účastníkem a Poskytovatelem zaniká ukončením Smlouvy, přičemž Účastník je oprávněn z pozice administrátora ukončit poskytování služeb pro Dalšího účastníka.
- 8.3 Veškerá Vyúčtování za zboží a Služby vystavovaná pro další účastníky budou vystavována na obchodní firmu Dalšíh účastníků, přičemž Účastník ručí společně a nerozdílně Poskytovateli za splnění závazků Dalšíh účastníků v souladu s § 1872 a násl. či v souladu s § 2018 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

9. Uživatel Služeb

- 9.1 Účastník je povinen seznámit osoby, kterým umožní užívání Služeb podle této Smlouvy (dále jen „Uživatel“), s podmínkami Smlouvy, Dílčích smluv, Všeobecnými podmínkami a Informacemi pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „Informace“), (dále společně jen „Údaje“). Služby je oprávněn využívat výhradně Účastník, tzn. Uživatelem mohou být pouze zaměstnanci Účastníka a členové statutárních orgánů Účastníka. Umožnění užívání Služeb jiným osobám je v rozporu s účelem Smlouvy a je považováno za zneužívání Služeb.
- 9.2 V případě využití Služby, na základě které Účastník získá přístup k provozním údajům spojeným s jednotlivými účastnickými mobilními čísly (dále jen „MSISDN“), je Účastník povinen o této skutečnosti Uživatele předem informovat.
- 9.3 V případě, že by Uživatel vyslovil nesouhlas se zpracováním údajů pro některý z účelů vymezených v Informacích nebo s poskytnutím údajů Účastníkovi, je Účastník povinen Poskytovatele informovat, s výjimkou případů, kdy je Uživateli umožněno odvolání souhlasu přímo.

10. Ukončení Smlouvy

- 10.1 Smlouva je ukončena v případě ukončení podnikatelské činnosti jedné ze smluvních stran, a to ke dni právní moci příslušného rozhodnutí. V případě, že je smluvní straně známo, že dojde k ukončení její podnikatelské činnosti, je povinna o této skutečnosti druhou smluvní stranu neprodleně informovat.
- 10.2 Smluvní strany mohou od Smlouvy odstoupit pouze z důvodů uvedených ve Smlouvě nebo z důvodů, které předpokládá ustanovení § 2001 a násl. občanského zákoníku. Odstoupení od Smlouvy z důvodů na straně Účastníka nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit smluvní pokutu za předčasné ukončení Smlouvy.
- 10.3 Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit, a to i okamžitě, v případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Účastníka spočívajícího zejména (I) v prodlení Účastníka s placením ceny za Služby či zboží trvajícím minimálně 30 kalendářních dnů, (II) v prodlení Účastníka se zaplacením smluvní pokuty či její části trvajícím minimálně 30 kalendářních dnů, (III) v použití SIM karet k jiným účelům, než ke kterým jsou určeny (zneužívání služeb), či porušení povinnosti uvedené v čl. 7 těchto obchodních podmínek, (IV) v poškozování koncového či jiného zařízení Poskytovatele, (V) v neposkytnutí součinnosti Účastníka nezbytné pro poskytování Služeb poskytovatelem nebo (VI) v porušení informační povinnosti o ukončení podnikatelské činnosti. Poskytovatel je dále oprávněn okamžitě odstoupit od Smlouvy nebo přerušit poskytování Služeb v případě zahájení insolvenčního řízení, v případě vydání rozhodnutí o úpadku nebo v případě, že insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo konkurs byl zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující, jakož i v případě rozhodnutí o vstupu Účastníka do likvidace. Odstoupením Poskytovatele od Smlouvy zanikají rovněž jednotlivé Dílčí smlouvy. Odstoupení je účinné dnem doručení odstoupení, není-li v odstoupení uvedeno datum pozdější. Odstoupením od Smlouvy není jakkoli dotčeno právo Poskytovatele na úhradu jakýchkoli dlužných částek, smluvních pokut sjednaných ve Smlouvě a Dílčí smlouvě a příp. náhradu škody.
- 10.4 Účastník i Poskytovatel je oprávněn ukončit tuto Smlouvu výpovědí nejdříve k poslednímu dni doby trvání doby určité, na kterou byla Smlouva sjednána, přičemž písemná výpověď musí být doručena druhé smluvní straně nejméně 3 měsíce předem, v případě výpovědi ze strany Účastníka na adresu Poskytovatele: Vodafone Czech Republic a.s., Inbox: Výpověď OneNet, náměstí Junkových 2, Praha 5, 155 00. Po uplynutí doby určité, kdy dojde ke změně trvání Smlouvy na dobu neurčitou, může Účastník ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která začne běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli. Účastník je však oprávněn Smlouvu vypovědět pouze za předpokladu, že veškeré Dílčí smlouvy byly řádně ukončeny či vypovězeny (nejpozději současně s doručením výpovědi Rámcové smlouvy Poskytovateli). Výpověď je Účastník povinen zároveň zaslat také e-mailem ze své e-mailové adresy na adresu vyповed.onenet@vodafone.cz. V případě podání výpovědi ze strany Poskytovatele budou Služby poskytované po ukončení Smlouvy účtovány dle Všeobecných podmínek a aktuálního Ceníku Poskytovatele, nebude-li dohodnuto jinak.
- 10.5 Účastník je dále oprávněn bez sankcí písemně vypovědět Smlouvu (resp. příslušnou Dílčí smlouvu) v případě změny podstatných náležitostí Smlouvy (resp. příslušné Dílčí smlouvy) nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Účastníka (s výjimkou změn vyvolaných změnou právní úpravy či rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu).
- 10.6 V případě podání výpovědi ze strany Účastníka je Účastník oprávněn v průběhu výpovědní doby (do ukončení Smlouvy) požádat o přenos telefonních čísel do sítě jiného operátora. V takovém případě bude Smlouva ukončena ke dni přenosu posledního telefonního čísla, nejdříve však uplynutím výpovědní doby.
- 10.7 Účastník je oprávněn v případě, že budou splněny podmínky dle článku 1.1.5 Všeobecných podmínek ukončit účastnickou smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací na jednotlivé telefonní číslo (mobilní služby poskytované prostřednictvím SIM karty či fixní služby elektronických komunikací) písemnou výpovědí s uvedením tohoto důvodu, kterou je v takovém případě povinen doručit Poskytovateli (na adresu uvedenou v čl. 10.4) nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne účinnosti této změny. V takovém případě bude účastnická smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací na jednotlivé telefonní číslo (mobilní služby poskytované prostřednictvím SIM karty či fixní služby elektronických komunikací) ukončena bez sankce.

11. Přenositelnost telefonních čísel

- 11.1 V případě, že pro poskytování Služeb na základě Dílčí smlouvy mají být do sítě Poskytovatele přenesena čísla Účastníka ze sítě jiného poskytovatele služeb, souhlasí Účastník s tím, že pokud nebudou tato čísla přenesena do sítě Poskytovatele ve lhůtě 1 měsíce od data podpisu příslušné Dílčí smlouvy, případně v jiné lhůtě písemně dohodnuté mezi smluvními stranami, je Účastník povinen zvolit si do 3 pracovních dnů namísto přenášených telefonních čísel telefonní čísla z přidělu Poskytovatele. V případě, že si Účastník tato čísla nezvolí, je Poskytovatel oprávněn mu tato čísla přidělit. Pokud však účastnická čísla Účastníka nebylo prokazatelně možné v uvedené lhůtě přenést do sítě Poskytovatele z důvodu neležícího na straně Účastníka, sjednají obě strany v dobré víře novou lhůtu, ve které bude objektivně možné účastnická čísla Účastníka přenést; to však nemá vliv na povinnost Účastníka čerpat Služby v minimálním rozsahu uvedeném ve Smlouvě, není-li dohodnuto jinak.
- 11.2 Bližší podmínky přenositelnosti čísel se řídí Všeobecnými podmínkami a podmínkami služby přenositelnosti telefonních čísel, které jsou k dispozici na vodafone.cz.

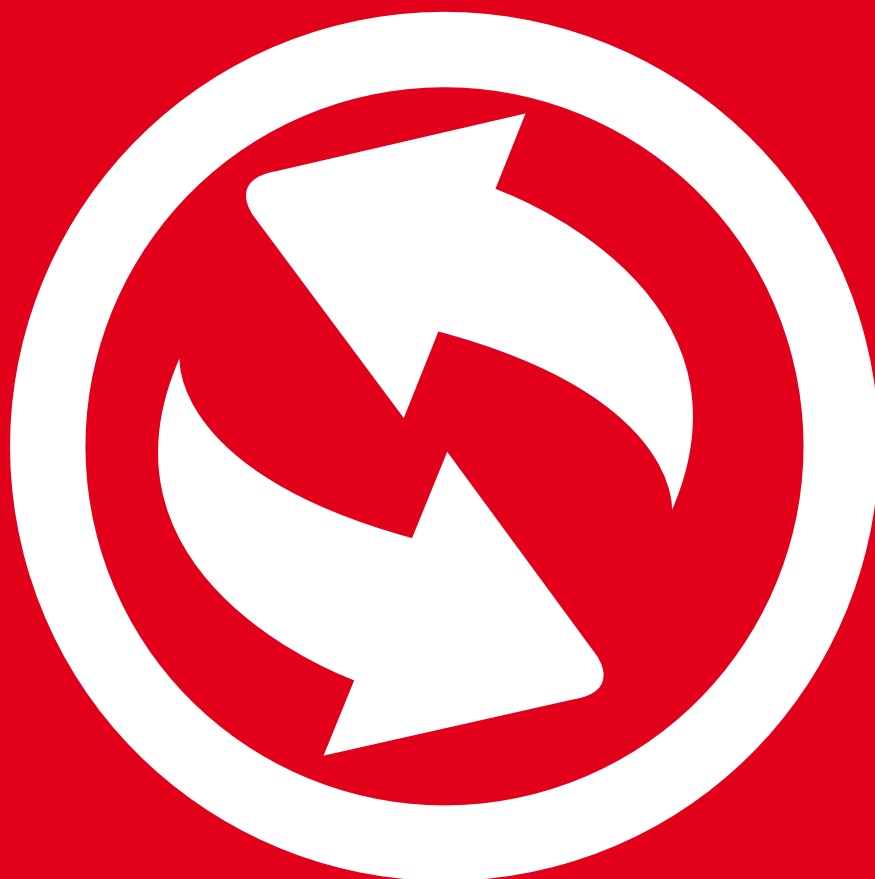
12. Ustanovení společná a závěrečná

- 12.1 Oznámení nebo žádosti, které Účastník zasílá Poskytovateli, jsou považovány za řádně doručené, pokud budou zaslány Poskytovateli písemně, a to i e-mailem (z e-mailové adresy Účastníka) na uvedená kontaktní místa: Vodafone Czech Republic a.s., Vodafone firemní péče, náměstí Junkových 2, Praha 5, 155 00, e-mailová adresa: [redacted] a doručeny doporučenou poštovní zásilkou nebo elektronickou poštou s potvrzením Poskytovatele o úspěšném doručení. Oznámení, která mohou být učiněna ústně, lze uskutečnit telefonicky na čísle +420 800 700 877.

- 12.2 Jakákoli oznámení, která mají být dle Smlouvy doručena Účastníkovi, budou považována za řádně doručená, pokud budou adresována Účastníkovi na kontakty uvedené ve Smlouvě či Dílčí smlouvě, a mohou být zaslána poštovní zásilkou nebo elektronickou poštou či zpřístupněna prostřednictvím Internetové samoobsluhy. Nebude-li však dohodnuto jinak, písemnosti, s jejichž doručením je spojen vznik určité právní skutečnosti, která má podle Smlouvy vliv na vznik, trvání nebo zánik práv a povinností smluvních stran, budou doručovány pouze doporučenou poštovní zásilkou nebo kurýrem s potvrzením o doručení. Oznámení, jež mohou být dle Smlouvy učiněna ústně, mohou být směřována na telefonní číslo Účastníka uvedené ve Smlouvě či Dílčí smlouvě. Podmínky doručování prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb se dále řídí Všeobecnými podmínkami.
- 12.3 Pokud se v budoucnu kterékoli ustanovení Smlouvy či Dílčí smlouvy stane nezákonným, neplatným či nevymahatelným, nebude taková skutečnost mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení a smluvní strany se zavazují takové ustanovení nahradit ustanovením platným a vymahatelným, jehož předmět bude nejlépe odpovídat předmětu a účelu původního ustanovení.
- 12.4 Práva a závazky vyplývající ze Smlouvy nemůže žádná ze smluvních stran převést/postoupit na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Účastník je oprávněn požádat o převod/postoupení práv a povinností ze Smlouvy nejdříve po uplynutí 3 měsíců její účinnosti. Toto ustanovení nemá vliv na právo Poskytovatele postoupit třetí osobě finanční pohledávky za Účastníkem vzniklé z této Smlouvy nebo z Dílčí smlouvy bez souhlasu Účastníka.
- 12.5 Účastník se zavazuje, že vynaloží veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby zajistil, že s informacemi získanými v souvislosti se Smlouvou, Dílčí smlouvou či souvisejícími s Poskytovatelem, které nebudou v obchodních kruzích běžně známé a dostupné, bude zacházet jako s důvěrnými údaji a sděleními, a bude tedy dbát, aby nebyly zneužity, a nesdělí je žádné třetí straně s výjimkou případů, kdy k tomu bude mít písemný souhlas Poskytovatele nebo na základě povinností vyplývajících z platných právních předpisů. Uvedený závazek platí i po ukončení Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn zpřístupnit shora uvedené informace ovládačím a ovládaným osobám ve smyslu ustanovení § 74 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů.
- 12.6 Účastník souhlasí s tím, aby Poskytovatel uváděl Účastníka, jeho obchodní firmu, IČO a sídlo ve svém referenčním listu jakožto referenčního zákazníka. Tento souhlas je Účastník oprávněn kdykoli odvolat.
- 12.7 Není-li stanoveno jinak, může být Smlouva nebo Dílčí smlouva změněna, doplňována nebo zrušena pouze na základě písemné dohody smluvních stran.
- 12.8 Reklamační služba se řídí Reklamačním řádem společnosti Vodafone Czech Republic a.s., Reklamační služba elektronických komunikací s tím, že místem pro uplatnění písemné reklamační služby je adresa Vodafone Czech Republic a.s., Vodafone firemní péče, náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5.
- 12.9 Poruší-li některá ze smluvních stran svou povinnost a druhá smluvní straně tím vznikne škoda, vzniká poškozené straně nárok na náhradu škody ve smyslu ustanovení § 2913 občanského zákoníku s výhradou ustanovení § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb.

13. Změna, platnost a účinnost Obchodních podmínek OneNet

- 13.1 Poskytovatel je oprávněn tyto Obchodní podmínky OneNet jednostranně měnit. Obchodní podmínky OneNet platí po celou dobu trvání Smlouvy či jednotlivých Dílčích smluv, popř. i po jejím skončení, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků z ní plynoucích.
- 13.2 Do platných Obchodních podmínek OneNet lze nahlížet na webových stránkách společnosti Poskytovatele **vodafone.cz**.
- 13.3 Tyto Obchodní podmínky OneNet pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti pozdějších Obchodních podmínek OneNet.
- 13.4 Tyto Obchodní podmínky OneNet nabývají účinnosti dne 1. 4. 2020 a nahrazují Obchodní podmínky OneNet ze dne 1. 5. 2018.



Reklamace

Vyúčtování/služeb
elektronických
komunikací

Článek I.

Úvodní ustanovení

V tomto reklamačním řádu najdete zásady, principy a způsob uplatňování svých práv jako zákazníka v souvislosti s naší odpovědností za vady při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „služby“).

Svá práva najdete ve Všeobecných podmínkách pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Vodafone Czech Republic, a. s. (dále jen „Všeobecné podmínky“). Věřte nám, že se budeme snažit vyřešit všechny spory dohodou a k vaší spokojenosti.

Článek II.

Výklad základních pojmů

Reklamace – uplatnění vašich práv z titulu naší odpovědnosti za vady poskytnutých služeb. Reklamacii můžete podat na Vyúčtování ceny služby (dále jen „Vyúčtování“) nebo na poskytnutou službu.

Osoba oprávněná podat reklamaci – zákazník, který má s námi uzavřenou smlouvu o poskytování služeb dle Všeobecných podmínek a který uplatňuje svá práva dle tohoto reklamačního řádu (dále jen „reklamující“).

Článek III.

Rozsah odpovědnosti

Odpovídáme (s omezením uvedeným níže) za rozsah, cenu a kvalitu všech služeb, které poskytujeme, a to v případě, že:

1. služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu či kvalitě nebo
2. služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným právním předpisům nebo
3. za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající cenovým ujednáním.

Článek IV.

Právo uplatnit reklamaci, způsob, místo a lhůty uplatnění reklamace

Způsob uplatnění reklamace:

Reklamacii můžete uplatnit písemně. Reklamacie musí obsahovat jméno reklamujícího, telefonní číslo a přesný důvod reklamace. Podání reklamace nemá odkladný účinek na splatnost Vyúčtování.

Místo uplatnění reklamace:

Reklamacie se uplatňuje písemně na adrese Vodafone Czech Republic, a. s., Reklamační oddělení, náměstí Junkových 2808/2, 155 00 Praha 5.

Reklamacii lze přijmout rovněž v jakémkoliv prodejně společnosti Vodafone Czech Republic, a. s. Aktuální seznam našich prodejen najdete na našem webu www.vodafone.cz.

Lhůta pro uplatnění reklamace:

1. Reklamacie vyúčtování ceny se uplatňuje do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování.
2. Reklamacie předplacených služeb se uplatňuje do 2 měsíců ode dne jejich poskytnutí.
3. Reklamacie týkající se jiných vad poskytovaných služeb se uplatňuje bez zbytečného odkladu, nejpozději však 2 měsíce od vadného poskytnutí služby.

Článek V.

Lhůty pro vyřizování reklamací

Reklamacce se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamacce. Reklamacce se vyřizují nejpozději 1 měsíc od doručení reklamacce Vodafonu. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním poskytovatelem, vyřizuje se reklamacce nejpozději 2 měsíce od jejího doručení Vodafonu.

Článek VI.

Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby

V případě, že je reklamacce vyúčtování ceny shledána oprávněnou, máte právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen účtovaných za služby do 1 měsíce od vyřízení reklamacce. Přeplatek či zaplacenou sumu vám vrátíme formou snížení částky v následujícím měsíčním vyúčtování. Přesahuje-li však částka šestinásobek průměrné měsíční výše vyúčtování za posledních 6 zúčtovacích období, lze se dohodnout na jiném způsobu vrácení.

Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamacce, který nebylo možno z objektivních důvodů vrátit, se promlčuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.

Článek VII.

Náhrada škody

Nárok na náhradu škody uplatněte prosím písemně. Uznáme-li nárok oprávněným, poskytneme vám náhradu škody formou započtení poskytnuté výše náhrady škody k částce označené „K platbě celkem“, uvedené na vyúčtování služeb vystaveném po vyřízení reklamacce (tedy formou snížení částky určené k úhradě). Pouze v případě,

že tento postup nebude možný z důvodu ukončení smlouvy, bude náhrada škody poskytnuta v penězích a příslušná částka vám bude zaslána na vaši poslední známou adresu.

V souladu s příslušnými právními předpisy vám však neposkytneme náhradu škody, která vám vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Pokud bylo možno službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na naší straně, zajistíme odstranění závady a poskytneme vám přiměřenou slevu z ceny služby (výše slevy je závislá na našem posouzení) nebo po dohodě s vámi poskytneme službu náhradním způsobem.

V ostatních případech odpovídáme za škodu, která vám vznikne v důsledku porušení našich povinností stanovených v právních předpisech a Všeobecných podmínkách.

Společná a závěrečná ustanovení

1. V případě, že s vyřízením reklamace nesouhlasíte, máte právo podat námitky proti vyřízení reklamace k Českému telekomunikačnímu úřadu.
2. Reklamační řád je k dispozici k nahlédnutí ve všech prodejnách Vodafone a na internetové stránce www.vodafone.cz.
3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 12. 2019 a plně nahrazuje reklamační řád ze dne 1. 1. 2015.

Společnost Vodafone Czech Republic, a. s., se sídlem na náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5,
IČ: 25788001, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, spis. zn. B.6064

Dílčí smlouva o poskytování služeb Vodafone OneNet – Hlasové služby (Technická specifikace)



K Rámcové smlouvě o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet č. 1-276568450932_0, uzavřené dne: (dále jen „Rámcová smlouva“)

Identifikace smluvních stran

Poskytovatel: Vodafone Czech Republic a.s.

Sídlo: náměstí Junkových 2,
155 00 Praha 5

IČ: 25788001

Oprávněný zástupce: [redacted]
(dále jen „Poskytovatel“)

Účastník: Česká republika – Ministerstvo zdravotnictví

Sídlo/místo podnikání: Palackého náměstí 375/4
128 00 Praha

IČ: 00024341

Oprávněný zástupce: Martin Zeman
(dále jen „Účastník“)

Osoby oprávněné k jednání za Účastníka ve věci:

Změny Dílčí smlouvy: [redacted]

Vyúčtování ceny za poskytnuté Služby: [redacted]

Technických záležitostech: [redacted]

Předmět Dílčí smlouvy

V souladu s čl. 1.2 Rámcové smlouvy se smluvní strany dohodly na poskytování služeb elektronických komunikací, jiných služeb a zboží ze strany Poskytovatele za podmínek uvedených v této Dílčí smlouvě a Obchodních podmínkách OneNet. Poskytování služeb se bude řídit specifikacemi uvedenými níže v této Dílčí smlouvě. Právní vztah založený touto Dílčí smlouvou se řídí podmínkami Rámcové smlouvy.

Identifikace služby

Název služby: Vodafone OneNet - Hlasové služby

k Rámcové smlouvě č.: 1-276568450932_0

Požadavek na: Změna služby a prodloužení – nová RS

Dílčí smlouva/verze: 1/1

Nahrazuje Dílčí smlouvu/verzi:

Fakturační údaje

Fakturační skupina č.: 1

Viz. Identifikace smluvních stran

Tarifní plány: vše

Termíny a doba trvání Dílčí smlouvy

Dílčí smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tím, že minimální doba užívání služby (tzn. minimální doba trvání Dílčí smlouvy) je stanovena od Rozhodného dne podle Smlouvy do **30.6.2025**. Nastavení služeb dle této Dílčí smlouvy bude provedeno nejpozději k Rozhodnému dni.

Hlasový tarifní plán

Tarifní plán č. 1

TP1 Tarif s individuální sazbou	pravidelná měsíční
Uživatel mobilního čísla s minutovou sazbou	1,00 Kč

Je-li hlasová služba poskytována pomocí ADSL/VDSL, nevztahuje se na ní Dohoda o garantované úrovni služeb.

Dílčí smlouva o poskytování služeb Vodafone OneNet – Hlasové služby (Technická specifikace)



INDIVIDUÁLNĚ SJEDNANÉ CENY

Volání v rámci ČR:

Typ služby	Cena za jednotku	
	Do sítě Vodafone	Do ostatních národních sítí
Z mobilu na mobil	0,75 Kč/min	0,75 Kč/min
Z mobilu na pevnou	0,75 Kč/min	0,75 Kč/min
Vnitrofiremní volání (VPN)	0,00 Kč/min	/
SMS – textové zprávy	0,75 Kč/SMS	0,75 Kč/SMS

Způsob tarifkace mobilní linka 1+1

Neomezené tarify - Tarifní plán č. 2, 3

	Uživatelský poplatek	Datový tarif	Automatický Dokup	Objem dokupu	Cena za dokup dat
Neomezené volání a SMS s OneNet mobilním připojením TP2	195,00 Kč	OneNet mobilní připojení bez dat	Ne	-	-
Neomezené volání a SMS s OneNet mobilním připojením TP3	505,00 Kč	Vodafone Neomezený Super	Ne	-	-

Volání v rámci ČR:

Typ služby	Cena za jednotku	
	Do sítě Vodafone	Do ostatních sítí
Z mobilu na mobil	0,00 Kč/min	0,00 Kč/min
Z mobilu na pevnou	0,00 Kč/min	0,00 Kč/min
Volání v rámci VPN	0,00 Kč/min	/
SMS – textové zprávy	0,00 Kč/SMS	0,00 Kč/SMS

Mezinárodní volání

Zvýhodněné mezinárodní volání pro vybrané regiony:

Zvýhodněný region	Cena za jednotku pro mezinárodní volání			
	z mobilu na mobil	Z mobilu na pevnou	z pevné na pevnou	z pevné na mobil
Region 0	3,00 Kč/min	3,00 Kč/min	-	-

ROAMING

Str. 2 z 6

Dílčí smlouva o poskytování služeb Vodafone OneNet – Hlasové služby (Technická specifikace)



Ceny služeb OneNet Roaming EU & World v zóně 1, odpovídají cenám služeb platných do ostatních mobilních sítí v České republice a sjednaných ve Smlouvě jako Tarifní plány.

Roamingová volání – OneNet roaming

Zvýhodněné roamingové volání pro vybrané země

Zvýhodněná země	Cena za jednotku pro roamingové volání	
	Odchozí	Příchozí
Albánie	15,00 Kč/min	7,50 Kč/min
Andorra	15,00 Kč/min	7,50 Kč/min
Bělorusko	15,00 Kč/min	7,50 Kč/min
Bosna a Hercegovina	15,00 Kč/min	7,50 Kč/min
Černá Hora	15,00 Kč/min	7,50 Kč/min
Čína	15,00 Kč/min	7,50 Kč/min
Faerské ostrovy	15,00 Kč/min	7,50 Kč/min
Kosovo	15,00 Kč/min	7,50 Kč/min
Makedonie	15,00 Kč/min	7,50 Kč/min
Moldavsko	15,00 Kč/min	7,50 Kč/min
Spojené státy americké	15,00 Kč/min	7,50 Kč/min
Srbsko	15,00 Kč/min	7,50 Kč/min
Švýcarsko	15,00 Kč/min	7,50 Kč/min
Turecko	15,00 Kč/min	7,50 Kč/min
Ukrajina	15,00 Kč/min	7,50 Kč/min

Zvýhodněné roamingové SMS pro vybrané země

Zvýhodněná země	Odchozí SMS
Albánie	8,00 Kč/SMS
Andorra	8,00 Kč/SMS
Bělorusko	8,00 Kč/SMS
Bosna a Hercegovina	8,00 Kč/SMS
Černá Hora	8,00 Kč/SMS
Čína	8,00 Kč/SMS
Faerské ostrovy	12,00 Kč/SMS
Kosovo	8,00 Kč/SMS
Makedonie	8,00 Kč/SMS
Moldavsko	8,00 Kč/SMS
Spojené státy americké	8,00 Kč/SMS
Srbsko	8,00 Kč/SMS
Švýcarsko	8,00 Kč/SMS
Turecko	8,00 Kč/SMS

Str. 3 z 6

Dílčí smlouva o poskytování služeb Vodafone OneNet – Hlasové služby (Technická specifikace)



Ukrajina

8,00 Kč/SMS

Zvýhodněné roamingové volání pro vybrané zóny

Zvýhodněná zóna	Cena za jednotku pro roamingové volání	
	Odchozí	Příchozí
Zóna 1	Ceny služeb v zóně 1, odpovídají cenám národních služeb dle tarifu.	

Zvýhodněné roamingové SMS pro vybrané zóny

Zvýhodněná zóna	Odchozí SMS
Zóna 1	Ceny služeb v zóně 1, odpovídají cenám národních služeb dle tarifu.

Roamingová data – OneNet roaming

Zvýhodněná roamingová data pro vybrané země

Zvýhodněná země	Cena za jednotku pro roamingová data
Albánie	208,33 Kč/MB
Andorra	208,33 Kč/MB
Bělorusko	208,33 Kč/MB
Bosna a Hercegovina	208,33 Kč/MB
Černá Hora	208,33 Kč/MB
Čína	208,33 Kč/MB
Faerské ostrovy	250,00 Kč/MB
Kosovo	208,33 Kč/MB
Makedonie	208,33 Kč/MB
Moldavsko	208,33 Kč/MB
Spojené státy americké	208,33 Kč/MB
Srbsko	208,33 Kč/MB
Švýcarsko	208,33 Kč/MB
Turecko	208,33 Kč/MB
Ukrajina	208,33 Kč/MB

Zvýhodněná roamingová data pro vybrané zóny

Zvýhodněná zóna	Cena za jednotku pro roamingová data
Zóna 1	Ceny služeb v zóně 1, odpovídají cenám národních služeb dle tarifu.

Str. 4 z 6

Dílčí smlouva o poskytování služeb Vodafone OneNet – Hlasové služby (Technická specifikace)



OneNet data v zahraničí (bez závazku)

Tarifní plán	Datový objem	Zóna	Měsíční platba [Kč]	Dokupy		
				Objem	Cena	Počet
OneNet data v zahraničí č. 1	100 MB	Zóna 2, 3	300,00 Kč	50 MB	140,00 Kč	0

Podmínky tarifu OneNet data v zahraničí:

- Tarifní plány uvedené výše jsou ve OneNet samoobsluze pro účely objednání označeny jako Exkluzivní nabídka.
- V kombinaci se službou BlackBerry je v rámci definované zóny datový provoz z APN Blackberry i APN Internet čerpán z objemu dat v rámci tarifu.
- Podmínky pro OneNet data v zahraničí (sdílená/nesdílená) se závazkem: Tarif lze na každém jednotlivém telefonním čísle aktivovat minimálně na období, které je shodné se sjednanou minimální dobou trvání této Dílčí smlouvy, tzn. tarif je možné deaktivovat nejdříve ke dni uplynutí minimální doby trvání této Dílčí smlouvy. V případě, že Účastník tuto Dílčí smlouvu vypoví před uplynutím sjednané minimální doby trvání Dílčí smlouvy, je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu částky v celkové výši ze součtu všech měsíčních paušálů (cena tarifu) zbývajících do konce sjednané doby trvání Dílčí smlouvy. Výše uvedené částka představuje paušální odškodnění Poskytovateli za předčasné ukončení Dílčí smlouvy před uplynutím oboustranně dohodnuté minimální doby trvání (náhrada škody vzniklé v důsledku toho, že Účastník nesplnil svůj závazek z Dílčí smlouvy).

Tarify Připojení – Mobilní data

Národní mobilní připojení nesdílené

Tarifní plán	Datový objem	Měsíční platba [Kč]	Dokupy		
			Objem	Cena	Počet
Tarif s individuální sazbou	OneNet mobilní připojení 1,5GB	113,00	250 MB	60,00 Kč	0
Tarif s individuální sazbou	OneNet mobilní připojení 4GB	152,00	250 MB	60,00 Kč	0
Tarif s individuální sazbou	OneNet mobilní připojení 30GB	350,00	250 MB	60,00 Kč	0

Hlasová VPN a Virtuální ústředna

Vytvoření hlasové VPN:

Název hlasové VPN:

Ministerstvo zdravotnictví

Dílčí smlouva o poskytování služeb Vodafone OneNet – Hlasové služby (Technická specifikace)



Fakturační peněženky

Poplatek za službu Fakturační peněženka je součástí poplatku za SIM a není samostatně účtován.

Obecná ustanovení

1. Veškeré ceny uvedené v této Dílčí smlouvě jsou uvedeny bez DPH; k cenám bude připočtena aktuální sazba DPH.
2. Pokud není v této Dílčí smlouvě uvedeno jinak, slova začínající velkým písmenem mají význam specifikovaný v Rámcové smlouvě a Obchodních podmínkách OneNet.
3. Pokud není v této Dílčí smlouvě uvedeno jinak, použijí se na poskytování služeb Obchodní podmínky OneNet a platný Ceník, který je k dispozici na www.vodafone.cz
4. V případě porušení smluvních podmínek, porušení právních předpisů nebo práv třetích osob je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi omezit nebo přerušit poskytování služeb dle této Dílčí smlouvy, a v případě porušení podstatným způsobem je Poskytovatel rovněž oprávněn okamžitě odstoupit od této Dílčí smlouvy.
5. Účastník podpisem této Dílčí smlouvy potvrzuje, že se seznámil s obecnou specifikací služby, která stanoví bližší podmínky poskytování této služby a že s touto obecnou specifikací služby souhlasí. Aktuální verze této obecné specifikace je k dispozici buď na vodafone.cz nebo na vyžádání u Poskytovatele.
6. Sítí Vodafone je pro účely poskytování služeb Vodafone OneNet myšlena telekomunikační síť společnosti Vodafone Czech Republic, a.s., na území České republiky.
7. Tato Dílčí smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dle zák. č. 340/2015 Sb.
8. Tato Dílčí smlouva se uzavírá ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom. Tato Dílčí smlouva může být měněna pouze písemně; písemnou formou není pro účely změny Dílčí smlouvy výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

Datum:

Datum:

Jméno a funkce oprávněného zástupce Poskytovatele

Jméno a funkce oprávněného zástupce Účastníka

Příloha č. 6 – Přenos čísel, Péče o zákazníka

Přenos telefonního čísla k Vodafonu

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

Od 1. dubna 2020 lze telefonní čísla přenášet pomocí OKU kódu neboli Ověřovacího kódu účastníka. OKU kód je možné použít nejen pro mobilní čísla, ale i pro čísla pevných linek.

Přecházíte-li od jiného operátora k Vodafonu, **získáte OKU kód v samoobsluze svého stávajícího operátora**. Pokud Vodafone opouštíte, najdete OKU kód v Samoobsluze Můj Vodafone, OneNet nebo Moje UPC, případně si o něj můžete zavolat do klientského centra.

Původní přenos pomocí ČVOP kódu pro mobilní čísla a CAF kódu pro čísla pevných linek stále funguje a můžete jej tedy využít také. Tyto kódy si ale na rozdíl od OKU musíte vyžádat od svého původního operátora.

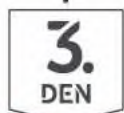
Pokud se rozhodnete přenést své telefonní číslo k Vodafonu, kontaktujte s žádostí naše klientské centrum. Operátorovi sdělte své telefonní číslo a OKU kód.

Jak proběhne přenos Vašeho čísla

1. V den, kdy zadáte objednávku přenosu vašeho telefonního čísla, Vodafone zadá požadavek na přenos opouštěnému operátorovi. Pozor, za správnost údajů nahlášených původnímu operátorovi neodpovídá Vodafone.
2. Opouštěný operátor ověří vaši objednávku přenesení čísla do dvou pracovních dnů, během kterých ji může odmítnout z důvodu chybných údajů nebo neaktivního tel. čísla po dobu delší než 30 dní.
3. **Vaše číslo bude přeneseno do 3 pracovních dnů od vzniku objednávky**, pokud si sami nezažádáte o libovolný pozdější termín.
4. Garantujeme vám, že vaše služby nebudou v souvislosti s přenosem mezi operátory přerušeny na více než 6 hodin.
5. Teď už jen vložíte do svého telefonu naši kartu SIM a je to. Kolegové a zákazníci vám budou telefonovat na staré číslo, ale již do nové sítě. (Pokud jste si naši SIM vložili do telefonu už před přenosem, nepamenejte přístroj restartovat). Převod, změna nebo storno objednávky na přenos telefonního čísla k Vodafonu je pro vás zdarma.



Objednáte přenos čísla.
My zadáme požadavek Vašemu stávajícímu operátorovi.



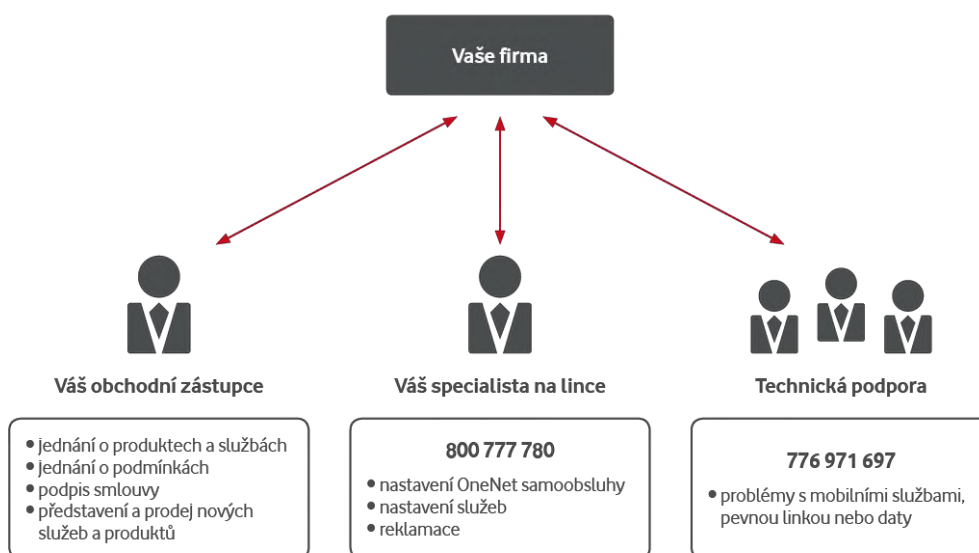
Stávající operátor ověří objednávku.



Číslo je přeneseno.
Vložte do telefonu Vodafone SIM.
Voláte jako dřív.

Péče o zákazníky

Firemním zákazníkům poskytujeme péči, která je **dlouhodobě hodnocena jako jedna z nejlepších v České republice**. Svěříme starost o vaši společnost konkrétnímu obchodnímu zástupci, který bude osobně zodpovědný za vaši spokojenost. Jeho úkolem je plnit všechny vaše potřeby. A zejména průběžně optimalizovat portfolio produktů a služeb, které z naší nabídky využíváte. Vaším dalším člověkem ve Vodafonu bude specialista firemní péče. Osoba odpovědná za řešení a vyřešení vašich provozních požadavků. Službu výměny SIM Vám poskytneme přes OneNet samoobsluhu zdarma, přes Specialistu firemní péče za 100,- Kč.



Jak firemní péče funguje

O každého našeho zákazníka se starají zkušení specialisté.

- Obchodní zástupce – organizacím garantujeme individuální péči našeho obchodního zástupce. Na základě znalosti konkrétních potřeb vaší společnosti vybírá z nabídky Vodafonu produkty a služby, které jsou pro vaše podnikání zajímavé. Sjedná s vámi podmínky, podepíše smlouvu. Tím však jeho role nekončí. Dále monitoruje dění ve vaší organizaci a v případě potřeby obohacuje či inovuje skladbu vašich komunikačních služeb podle aktuální situace ve vaší státní sféře i organizaci samotné. Na tohoto obchodního zástupce se můžete kdykoli obrátit ohledně produktů, služeb, podmínek, cen a podobně. Kontakt je snadný, protože máte pochopitelně k dispozici jeho mobilní telefon.
- Specialista firemní péče - v okamžiku podpisu smlouvy vás seznámíme s vaším „vlastním“ specialistou firemní péče. Perfektně zná vámi užívané produkty a služby. Je kontaktní osobou vašeho administrátora (osoby, která se u vás stará o telekomunikace). Kdykoli je cokoli potřeba, administrátor se mu zaručeně dovolá a specialista či jeho dedikovaný zástupce problém obratem vyřeší. Za perfektní funkčnost vašich komunikačních nástrojů je osobně zodpovědný. Také si s ním nastavíte svou OneNet samoobsluhu. V budoucnu vám ušetří mnoho času, protože si řadu

parametrů záhy dokážete měnit sami. Služby týmu specialistů firemní péče jsou k dispozici také každému z vašich zaměstnanců – koncových uživatelů telekomunikačních služeb a produktů. Kdykoli mohou zavolat a jejich požadavky vyřešíme.

- Technická podpora - řešení problémů mobilních, pevných i datových služeb je navíc zabezpečeno také technickou podporou. Stačí zavolat. Tým odborníků je vám k dispozici každý pracovní den od 7 do 19 hod.

Reklamacce telefonu

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

Kontakt

Zákaznická Linka péče o významné zákazníky: [REDACTED]

Mobilní telefon na Vašeho Osobního konzultanta: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Klíčové odpovědnosti Osobního konzultanta

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

Přidělení Manažera pro významné zákazníky

Ministerstvu zdravotnictví bude přidělen zástupce pro předávání nových informací a možností, prezentací zařízení a řešení vzniklých požadavků.

Klíčové odpovědnosti Manažera pro významné zákazníky

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

Vám přidělený Manažer pro významné zákazníky:

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



Technická podpora OneNet

Pracovní doba: Po – Pá, 07:00 – 19:00

Linka technické podpory: ██████████

Email: technickapodpora@vodafone.cz

Čím se zabýváme a co děláme?

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

První úroveň technické podpory

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

Druhá úroveň technické podpory

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

Vodafone prodejny

V České republice je vám nyní k dispozici 128 Vodafone prodejen, seznam prodejen najdete na <https://www.vodafone.cz/prodejny/>. V našich prodejnách budete obsluženi profesionálně vyškoleným personálem se znalostí veškerých služeb a telefonů, kteří rádi vyřeší váš požadavek nebo vám jen poradí.

Jak vám doručíme nové SIM a objednané telefony?

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

Nabídka mobilních telefonů

Aktuální seznam standardně nabízených telefonů můžete najít na www.vodafone.cz, případnou ukázkou zařídí

Vaší organizaci přidělený obchodní zástupce.

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

