



# Rámcová smlouva o prodeji zboží a poskytování služeb 305/22

## Vodafone OneNet č. 1-284083742788\_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]

(dále též jen „**Poskytovatel**“)

Účastníkem:

**Technologie hlavního města Prahy, a.s.**

se sídlem Technologie hlavního města Prahy, a.s.

IČO: 25672541

zastoupená: Tomáš Jílek - představa představenstva a  
Tomáš Novotný - místopředseda

(dále jen „**Účastník**“)

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

### 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.

### III. Kontaktní osoba Účastníka

Jméno a příjmení: [REDAKCE]  
 Funkce ve společnosti: Vedoucí ICT oddělení  
 Telefon: [REDAKCE]  
 E-mail: [REDAKCE]

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 jejich 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 určitou 36 měsíců ode dne účinnosti Smlouvy. 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 (dále jen „zákon o registru smluv“), ve znění pozdějších předpisů. Účastník se zavazuje realizovat zveřejnění této Smlouvy v předmětném registru v souladu s uvedeným zákonem. Smluvní strany označily celý obsah smlouvy za obchodní tajemství v souladu s § 504 občanského zákoníku s výjimkou náležitostí nezbytných pro splnění zákonné povinnosti uveřejnění podle zákona o registru smluv.

### 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**“). Reklamací 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 Účinností této Smlouvy zanikají (se ukončují) veškeré smlouvy uzavřené před účinností této Smlouvy mezi Účastníkem a Poskytovatelem se stejným či obdobným předmětem jako dle čl. 1 Smlouvy, včetně smluv o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „stávající smlouvy“), pokud stávající smlouvy existují a jsou účinné ke dni účinnosti této Smlouvy. Pro vyloučení jakýchkoliv pochyb bude do doby zřízení příslušných služeb dle Dílčích smluv ponecháno nastavení služeb na všech účastnických mobilních číslech (dále jen „MSISDN“) podle stávajících smluv, přičemž veškeré výhody na těchto MSISDN budou čerpány pouze dle této Smlouvy, nebude-li dohodnuto jinak. Ukončením stávajících smluv však nezanikají jakékoli nároky Poskytovatele na úhradu dlužných částek či splnění jiných závazků Účastníka vyplývajících z jakékoli stávající smlouvy.
- 5.6 Aktuální verze Obchodních podmínek OneNet, Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu a Ceníku jsou k dispozici na stránkách [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz).





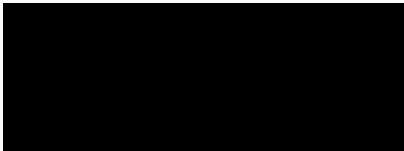
- 5.7 Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s výše uvedenými dokumenty podrobně seznámil a bez výhrad s nimi souhlasí a akceptuje je. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel trvá na svých Všeobecných podmínkách, Obchodních podmínkách OneNet, včetně všech ostatních výše uvedených dokumentů, a znění 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.
- 5.8 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.
- 5.9 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).
- 5.10 Tato Smlouva je sepsána v českém jazyce ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 5.11 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 ve formátu stanoveném Přílohou č. 3 Zadávací dokumentace  
 Příloha č. 2 – Zadávací dokumentace (včetně Přílohy č. 2 a Přílohy č. 3 Zadávací dokumentace)  
 Příloha č. 3 – Všeobecné podmínky, Obchodní podmínky OneNet, Reklamační řád

**Vodafone Czech Republic a. s.**

**Účastník**

Datum: 10.11.2022



Eva Hrdličková, Key Account Manager  
 Jméno a funkce oprávněného zástupce Poskytovatele

Datum: .....

Tomáš Jílek, předseda představenstva  
 Jméno a funkce oprávněného zástupce Účastníka

Datum: .....

Tomáš Novotný, místopředseda představenstva  
 Jméno a funkce oprávněného zástupce Účastníka

Příloha č. 1 – Cenová nabídka ve formátu stanoveném Přílohou č. 3 Zadávací dokumentace

## List č. ' Datové služby, propojení 5 x lokalita, datové SIM APN

Položka č.	Druh požadovaných služeb	Jednotka	Jednotková cena v Kč bez DPH	Předpokládaná četnost pro účely hodnocení	Celková cena za 1 měsíc bez DPH	Celková cena za 36 měsíců bez DPH
<b>Optické internetové propojení do jedné datové VPN - Lokalita Dělnická, Sokolovská, Ohradní, Datové SIM karty</b>						
<b>Služby centrálního FW</b>						
1	- Centrální internet - UTM firewall - Antivirus Gateway - Web Filtering - QoS - Intrusion prevention system (IPS) - Reporting	služba		1		
<b>Lokalita 1 - centrála Dělnická 12, 170 00, Praha 7</b>						
2	parametry: - Optická internetová VPN přípojka - VPN služba je realizovaná prostřednictvím MPLS - Garantovaná kapacita 500/500 Mbit/s - neomezený objem přenesených dat - blok fixních IP adres. Min. 5 - QoS - zakončení služby rozhraním Ethernet	služba		1		
3	Backup - zálohování stávající sekundární přípojkou k internetu	služba				
4	Dostupnost služby – SLA (Service Level Agreement) min 99,99%	služba				
5	Doba opravy závady - Max 4 hodiny	služba				
6	SD-WAN	služba		1		
7	Náklady spojené s implementací	jednorázový poplatek		1		
<b>Lokalita 2, Sokolovská, Praha 8</b>						
8	parametry: - Optická VPN přípojka - VPN služba je realizovaná prostřednictvím MPLS - Garantovaná kapacita 100/100 Mbit/s - neomezený objem přenesených dat - Min. 1 x fixní IP adresa - QoS - zakončení služby rozhraním Ethernet	služba		1		
9	Dostupnost služby – SLA (Service Level Agreement) min 99,50%	služba				
10	Doba opravy závady - Max 4 hodiny	služba				
11	SD-WAN	služba		1		
12	Náklady spojené s implementací	jednorázový poplatek		1		
<b>Lokalita 3, Ohradní 12, 140 00, Praha 4</b>						
13	parametry: - Optická VPN přípojka - VPN služba je realizovaná prostřednictvím MPLS - Garantovaná kapacita 100/100 Mbit/s - neomezený objem přenesených dat - Min. 1 x fixní IP adresa - QoS - zakončení služby rozhraním Ethernet	služba		1		
14	Dostupnost služby – SLA (Service Level Agreement) min 99,50%	služba				
15	Doba opravy závady - Max 4 hodiny	služba				
16	SD-WAN	služba		1		
17	Náklady spojené s implementací	jednorázový poplatek		1		
<b>Lokalita 4, U Elektry 650/2, 19800 Praha 9 - Hloubětín</b>						
18	parametry: - Optická VPN přípojka - VPN služba je realizovaná prostřednictvím MPLS - Garantovaná kapacita 30/30 Mbit/s - neomezený objem přenesených dat - Min. 1 x fixní IP adresa - QoS - zakončení služby rozhraním Ethernet	služba		1		
19	Dostupnost služby – SLA (Service Level Agreement) min 99,50%	služba				
20	Doba opravy závady - Max 4 hodiny	služba				
21	SD-WAN	služba		1		
22	Náklady spojené s implementací	jednorázový poplatek		1		
<b>Lokalita 5, Nekvasilova 625/2, 18600 Praha 8 - Karlín</b>						
23	parametry: - Optická VPN přípojka - VPN služba je realizovaná prostřednictvím MPLS - Garantovaná kapacita 100/100 Mbit/s - neomezený objem přenesených dat - Min. 1 x fixní IP adresa - QoS - zakončení služby rozhraním Ethernet	služba		1		
24	Dostupnost služby – SLA (Service Level Agreement) min 99,50%	služba				
25	Doba opravy závady - Max 4 hodiny	služba				
26	SD-WAN	služba		1		
27	Náklady spojené s implementací	jednorázový poplatek		1		
<b>Datové mobilní SIM karty s APN služby pro VPN</b>						
28	- přenos dat - datový objem 100MB	SIM		10		
29	- přenos dat - datový objem 200MB	SIM		10		
30	- přenos dat - datový objem 500MB	SIM		10		
31	- přenos dat - datový objem 60GB	SIM		80		
32	- dokup dat - datový objem 100MB	SIM		1		
<b>ostatní služby</b>						
33	-Provoz APN	paušál		1		
<b>CELKEM</b>						
* veškeré položky jsou odhadované a predikované počty, nikoliv však nárokovatelné počty						
* položka s názvem "SD-WAN" slouží k nacenění, ale bude aktivována v době trvání smlouvy na základě výzvy zadavatele						
* účastník vyplní pouze žlutě vyznačené buňky						
<b>CENA ZA JEDEN MĚSÍC BEZ DPH</b>					<b>80 655,00 Kč</b>	
<b>CELKOVÁ CENA BEZ DPH ZA 36 MĚSÍCŮ S PŘEDPOKLÁDANOU ČETNOSTÍ - NABÍDKOVÁ CENA - pro účely hodnocení</b>						<b>2 903 760,00 Kč</b>

**List č. 2 Mobilní služby**

Položka č.	Druh požadovaných služeb	Jednotka	Jednotková cena v Kč bez DPH	Předpokládaná četnost pro účely hodnocení	Celková cena za 1 měsíc bez DPH	Celková cena za 36 měsíců bez DPH
1	Tarif 1 - základní měsíční tarif s neomezeným vnitrostátním voláním a neomezeným počtem SMS	SIM		15		
2	Tarif 2 - nadstandardní měsíční tarif s neomezeným vnitrostátním voláním a neomezeným počtem SMS, min 10 GB dat pro připojení na Internet	SIM		300		
3	Tarif 3 - výjimečný měsíční tarif s neomezeným vnitrostátním voláním a neomezeným počtem SMS, min 50 GB dat pro připojení na Internet	SIM		15		
4	Tarif 4 - měsíční tarif s neomezeným vnitrostátním voláním, neomezeným počtem SMS a neomezeným objemem dat s rychlostí min 20Mb/s	SIM		5		
<b>služba MMS - vnitrostátní</b>						
5	- odeslání 1 MMS (příchozí MMS zdarma)	MMS		1		
<b>datové mobilní služby</b>						
6	- přenos dat - INTERNET - datový objem 100MB	SIM		11		
7	- přenos dat - INTERNET - datový objem 200MB	SIM		1		
8	- přenos dat - INTERNET - datový objem 1,5 GB	SIM		4		
9	- přenos dat - INTERNET - datový objem 10 GB	SIM		1		
10	- přenos dat - INTERNET - datový objem 60 GB	SIM		39		
11	- Dokup - dokup objemu dat 1 GB	úkon		1		
12	-poplatek za datovou kartu	SIM		1		
<b>volání z ČR do zahraničí (nad rámec tarifu, do jiných operátorů/sítí)</b>						
13	EU	minuta		1		
14	Evropa mimo EU	minuta		1		
15	Svět	minuta		1		
<b>služba SMS - odchozí roaming (nad rámec tarifu, mimo EU, příchozí SMS zdarma)</b>						
16	Evropa mimo EU	SMS		1		
17	Svět	SMS		1		
<b>ostatní služby</b>						
18	- aktivací poplatek	1 úkon		1		
19	- odeslání hromadné SMS (v rámci skupiny VPN)	1 SMS		1		
<b>CELKEM</b>						
* veškeré položky jsou odhadované a predikované počty, nikoliv však nárokovatelné počty						
* účastník vyplní pouze žlutě vyznačené buňky						
<b>CENA ZA JEDEN MĚSÍC BEZ DPH</b>					<b>111 100,00 Kč</b>	
<b>CELKOVÁ CENA BEZ DPH ZA 36 MĚSÍCŮ S PŘEDPOKLÁDANOU ČETNOSTÍ - NABÍDKOVÁ CENA - pro účely hodnocení</b>					<b>3 999 600,00 Kč</b>	

List č. 3 Hlasové služby + Call centrum

Položka č.	Druh požadovaných služeb	Jednotka	Jednotková cena v Kč bez DPH	Předpokládaná četnost pro účely hodnocení	Celková cena za 1 měsíc bez DPH	Celková cena za 36 měsíců bez DPH
1	Připojení k virtuální ústředně					
2	Připojení do 20 ks IP telefonů	kpl		20		
<b>Služby na lince, virtuální ústředna</b>						
3	Služba Call Centra					
4	Požadavky: - Virtuální server jako appliance ManagedPBX u poskytovatele - Připojení do PBX min. 14 kanálů - Odbavení hovoru na zelenou linku minimálně na 5 operátorů s možností navýšení - Historie hovorů - Nahrávání odchozích a příchozích hovorů (možnost SFTP, vlastní uložště) - Frontování hovorů a směrování hovorů s pamětí - Realtime panely, wallboardy, reporty a statistiky - Aplikace pro zjednodušené vytáčení a přijímání hovorů	1 jednotka		1		
<b>Tarif A - základní měsíční tarif s neomezeným vnitrostátním voláním na pevné linky a mobilní telefony</b>						
5	Tarif A - základní měsíční tarif s neomezeným vnitrostátním voláním na pevné linky a mobilní telefony (mimo barevné linky, čísla 906 XXX XXX, audiotext).	linka		20		
<b>Tarif B - minimální omezený paušál, tarifované služby</b>						
6	Tarif B - základní měsíční paušál	linka		20		
7	- volání pro omezený tarif B (vnitřofremní volání VPN)	minuta		1		
8	- volání všech mobilních sítí v rámci ČR	minuta		1		
9	- volání do všech pevných sítí v rámci ČR	minuta		1		
<b>volání z ČR do zahraničí (nad rámec tarifu, do jiných operátorů/sítí)</b>						
10	EU	minuta		1		
11	Evropa mimo EU	minuta		1		
12	Svět	minuta		1		
<b>Linka 800</b>						
13	- provoz linky	linka		1		
14	- příchozí hovory z pevné sítě	minuta		250		
15	- příchozí hovory z mobilních sítí v rámci ČR	minuta		520		
16	- příchozí hovory v rámci VPN	minuta		1		
<b>CELKEM</b>						
* veškeré položky jsou odhadované a predikované počty, nikoliv však nárokovatelné počty						
* účastník vyplní pouze žlutě vyznačené buňky						
<b>CENA ZA JEDEN MĚSÍC BEZ DPH</b>					<b>16 526,00 Kč</b>	
<b>CELKOVÁ CENA BEZ DPH ZA 36 MĚSÍCŮ S PŘEDPOKLÁDANOU ČETNOSTÍ - NABÍDKOVÁ CENA - pro účely hodnocení</b>						<b>594 936,00 Kč</b>

## List č. 4 - Rekapitulace nabídky dodávky datových, mobilních a hlasových služeb

Služba	1 měsíc	Celková cena v Kč bez DPH za 36 měsíců pro účely hodnocení	DPH 21 %	Celková cena v Kč včetně DPH
Datové služby	80 655,00 Kč	2 903 760,00 Kč	609 789,60 Kč	3 513 549,60 Kč
Mobilní služby	111 100,00 Kč	3 999 600,00 Kč	839 916,00 Kč	4 839 516,00 Kč
Hlasové služby	16 526,00 Kč	594 936,00 Kč	124 936,56 Kč	719 872,56 Kč
<b>Celková nabídková cena - pro účely hodnocení:</b>	<b>208 281,00 Kč</b>	<b>7 498 296,00 Kč</b>	<b>1 574 642,16 Kč</b>	<b>9 072 938,16 Kč</b>



Příloha č. 2 – Zadávací dokumentace (včetně Přílohy č. 2 a Přílohy č. 3 Zadávací dokumentace)

# ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

**k veřejné zakázce zadávané v nadlimitním otevřeném řízení na služby podle § 56 zákona  
č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění  
(dále též jen „zákon“ nebo „ZZVZ“)**

**s názvem**

**„Mobilní, datové a hlasové služby“**

**(dále též jen „Veřejná zakázka“)**

IT\_02\_2022\_ONŘ

## 1. Identifikační údaje Zadavatele

<b>Zadavatel:</b>	Technologie hlavního města Prahy, a.s.
<b>Sídlo Zadavatele:</b>	Dělnická 213/12, 170 00, Praha 7
<b>ID datové schránky:</b>	u5hgkji
<b>IČO:</b>	256 72 541
<b>DIČ:</b>	CZ25672541
<b>Zapsaný v obchodním rejstříku vedeném:</b>	Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 5402
<b>Zastoupený:</b>	Tomášem Jílkem, předsedou představenstva; Tomášem Novotným, místopředsedou představenstva; Liborem Fialou, členem představenstva
<b>Web:</b>	<a href="http://www.thmp.cz">www.thmp.cz</a>
<b>Profil Zadavatele:</b>	<a href="https://www.tenderarena.cz/profily/THMP">https://www.tenderarena.cz/profily/THMP</a>
<b>Kontaktní email:</b>	<a href="mailto:verejne.zakazky@thmp.cz">verejne.zakazky@thmp.cz</a>

## 2. Úvodní ustanovení

### 2.1 Zadávací dokumentace

Zadavatel poskytne neomezený dálkový přístup k Zadávací dokumentaci (dále také jen „ZD“) po celou lhůtu pro podání nabídek na adrese profilu Zadavatele:

<https://www.tenderarena.cz/profily/THMP>

Podáním nabídky účastník plně a bez výhrad akceptuje ZD, včetně podaných vysvětlení, změn nebo doplnění ZD. Zadavatel předpokládá, že účastník před podáním nabídky pečlivě prostuduje všechny pokyny, specifikace a termíny vyplývající ze ZD a že se jimi bude řídit. Pokud účastník neposkytne včas všechny požadované informace a dokumenty nebo pokud jeho nabídka nebude ve všech ohledech odpovídat ZD, může tato skutečnost mít za následek vyloučení účastníka ze zadávacího řízení.

Pokud tato ZD včetně všech jejích příloh obsahuje požadavky nebo odkazy na obchodní firmy, názvy nebo jména a příjmení, specifická označení výrobků a služeb, které platí pro určitého podnikatele nebo jeho organizační složku za příznačné, patenty na vynálezy, užité vzory, průmyslové vzory, ochranné známky nebo označení původu, zadavatel umožňuje použití i jiných rovnocenných řešení.

## 3. Předmět Veřejné zakázky

Jedná se o nadlimitní veřejnou zakázku na služby ve smyslu § 14 odst. 2 a § 25 ZZVZ zadávanou v souladu s § 3 písm. b) a § 56 ZZVZ v otevřeném řízení.

Předmětem veřejné zakázky je uzavření jedné (1) rámcové smlouvy s jedním (1) dodavatelem na zajišťování hlasových a datových telekomunikačních služeb včetně souvisejících služeb prostřednictvím sítě mobilního operátora. Podrobná specifikace služeb je uvedena v příloze č. 2 této Zadávací dokumentace „Technická specifikace služeb“.

Dodavatel předloží jako součást nabídky návrh smlouvy, který nesmí být v žádném ustanovení v rozporu s kteroukoli obchodní podmínkou zadavatele uvedenou v **Příloze č. 5 – Závazné obchodní podmínky**.

### 3.1 Klasifikace předmětu plnění dle číselníku NIPEZ:

Položka	CPV
Telekomunikační služby	64200000-8
Mobilní a telefonní služby	64212000-5
Telefonní služby a přenos dat	64210000-1
Datové služby	72300000-8

### 3.2 Doba a místo plnění Veřejné zakázky

Termín plnění Veřejné zakázky je podmíněn řádným ukončením zadávacího řízení a podepsáním příslušné smlouvy.

Místem plnění Veřejné zakázky je hlavní město Praha.

Další podmínky týkající se doby a místa plnění Veřejné zakázky jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Zadávací dokumentace.

### 3.3 Prohlídka místa plnění

Prohlídka místa plnění se s ohledem na předmět veřejné zakázky nekoná.

## 4. Předpokládaná hodnota Veřejné zakázky

Celková předpokládaná hodnota Veřejné zakázky dle § 16 ZZVZ je stanovena ve výši [REDAKCE]

Nabídková cena musí obsahovat veškeré náklady účastníka spojené s plněním předmětu Veřejné zakázky.

Zadavatel si dále v souladu s § 100 odst. 1 ZZVZ vyhrazuje právo poptat další služby (vždy dle aktuálně platných ceníků služeb vybraného dodavatele), které nejsou přímo specifikovány v zadávací dokumentaci, a to zejména rozšíření datové konektivity na nové lokality, rozšíření služeb zabezpečení a monitoringu sítě a úpravy nastavení virtuální pobočkové ústředny nad rámec funkcí stanovených v této zadávací dokumentaci. Předpokládaná hodnota dle § 16 odst. 3 ZZVZ těchto nových služeb činí 500 000 Kč bez DPH.

**Celková předpokládaná hodnota veřejné zakázky včetně předpokládané hodnoty vyhrazené změny na nové služby činí 11 500 000 Kč bez DPH.**

## 5. Kvalifikace účastníka

Zadavatel požaduje prokázání kvalifikace následovně:

Účastník může podle ustanovení § 86 odst. 2 ZZVZ nahradit požadované doklady o kvalifikaci jednotným evropským osvědčením.

Doklady prokazující základní způsobilost dle ustanovení § 74 ZZVZ a profesní způsobilost dle ustanovení § 77 odst. 1 ZZVZ musí prokazovat splnění požadovaného kritéria způsobilosti nejpozději v době 3 měsíců přede dnem zahájení zadávacího řízení.

**Zadavatel podle ustanovení § 86 odst. 2 věty první ZZVZ stanoví, že dodavatel nemůže nahradit předložení požadovaných dokladů čestným prohlášením.**

Dodavatel může v nabídce předložit doklady o kvalifikaci v prostých kopiích či skenech.

Vybraný dodavatel je podle ustanovení § 122 odst. 3 písm. a) ZZVZ povinen předložit zadavateli originály nebo úředně ověřené kopie (elektronická konverze) dokladů prokazujících splnění kvalifikace. Nesplnění této povinnosti bude posuzováno dle § 122 ZZVZ.

#### **Kvalifikaci splní účastník, který prokáže splnění:**

- základní způsobilosti dle § 74 ZZVZ;
- profesní způsobilosti dle § 77 ZZVZ.

#### **5.1 Základní způsobilost**

a) byl v zemi svého sídla v posledních 5 letech před zahájením zadávacího řízení pravomocně odsouzen pro trestný čin uvedený v příloze č. 3 ZZVZ nebo obdobný trestný čin podle právního řádu země sídla dodavatele; k zahlázeným odsouzením se nepřihlíží,

b) má v České republice nebo v zemi svého sídla v evidenci daní zachycen splatný daňový nedoplatek,

c) má v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na veřejné zdravotní pojištění,

d) má v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti,

e) je v likvidaci, proti němuž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, vůči němuž byla nařízena nucená správa podle jiného právního předpisu nebo v obdobné situaci podle právního řádu země sídla dodavatele.

Je-li dodavatelem právnická osoba, musí podmínku podle předchozího odstavce písm. a) splňovat tato právnická osoba a zároveň každý člen statutárního orgánu. Je-li členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí tuto podmínku splňovat a) tato právnická osoba, b) každý člen statutárního orgánu této právnické osoby a c) osoba zastupující tuto právnickou osobu v statutárním orgánu dodavatele.

Účastní-li se zadávacího řízení pobočka závodu

a) zahraniční právnické osoby, musí podmínku podle § 74 odst. 1 písm. a) ZZVZ splňovat tato právnická osoba a vedoucí pobočky závodu,

b) české právnické osoby, musí podmínku podle § 74 odst. 1 písm. a) ZZVZ splňovat osoby uvedené v § 74 odst. 2 a vedoucí pobočky závodu.

#### **Dodavatel prokazuje splnění podmínek základní způsobilosti ve vztahu k České republice předložením:**

a) výpisu z evidence Rejstříku trestů ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. a) ZZVZ,

b) potvrzení příslušného finančního úřadu ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. b) ZZVZ,

c) písemného čestného prohlášení ve vztahu ke spotřební dani ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. b) ZZVZ,

d) písemného čestného prohlášení ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. c) ZZVZ,

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

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) ZZVZ.

## **5.2 Profesní způsobilost**

Profesně způsobilý je účastník, který předloží:

- a) dle § 77 odst. 1 ZZVZ: výpis z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence, pokud jiný předpis zápis do takové evidence požaduje; a
- b) dle § 77 odst. 2 písm. a) ZZVZ doklad o oprávnění k podnikání v rozsahu odpovídajícímu předmětu veřejné zakázky, pokud jiné právní předpisy takové oprávnění vyžadují (např. živnostenské oprávnění nebo licence v oboru telekomunikačním);
- c) dle § 77 odst. 2 písm. a) ZZVZ doklad prokazující jeho odbornou způsobilost, tj. Osvědčení dle zákona č. 127/2005 Sb., elektronických komunikací a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a to všeobecné oprávnění zajišťující veřejnou mobilní telefonní síť a veřejnou mobilní síť elektronických komunikací; účastník musí být osobou poskytující veřejně dostupné telefonické služby, služby přístupu k síti internet a služby přenosu dat, vždy s územním rozsahem Česká republika.

## **5.3 Prokázání kvalifikace v případě společné účasti dodavatelů**

V případě společné účasti dodavatelů prokazuje základní způsobilost a profesní způsobilost každý dodavatel samostatně.

## **5.4 Prokazování kvalifikace prostřednictvím jiné osoby**

Pokud není účastník schopen prokázat splnění určité části profesní způsobilosti požadované Zadavatelem v plném rozsahu, je oprávněn splnění způsobilosti či kvalifikace v chybějícím rozsahu prokázat prostřednictvím jiné osoby (to neplatí v případě profesní způsobilosti podle § 77 odst. 1 ZZVZ).

Účastník je v takovém případě povinen Zadavateli předložit doklady a dokumenty dle § 83 ZZVZ.

## **5.5 Prokazování způsobilosti účastníka výpisem ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů**

Účastník může jako doklad prokazující jeho způsobilost předložit výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů vydaný provozovatelem seznamu. Předloží-li účastník Zadavateli výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, tento výpis nahrazuje doklady prokazující:

- a) základní způsobilost podle § 74 ZZVZ,
- b) profesní způsobilost podle § 77 ZZVZ v tom rozsahu, v jakém údaje ve výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů prokazují splnění kritérií profesní způsobilosti.

Zadavatel přijme výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, pokud k poslednímu dni, ve kterém má být prokázána základní způsobilost nebo profesní způsobilost, není výpis

ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů starší než tři (3) měsíce. Zadavatel nemusí přijmout výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, na kterém je vyznačeno zahájení řízení dle § 231 odst. 4 ZZVZ. 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.

## 5.6 Prokázání kvalifikace certifikátem

Kvalifikaci dodavatele lze prokázat i platným certifikátem vydaným v rámci schváleného systému certifikovaných dodavatelů. Má se za to, že dodavatel je kvalifikovaný v rozsahu uvedeném v certifikátu. Zadavatel bez zvláštních důvodů nebude zpochybňovat údaje uvedené v 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.

## 5.7 Doklady o kvalifikaci dodavatele

Zadavatel se zavazuje při nakládání s informacemi, kterými dodavatel prokazuje splnění kvalifikace, postupovat tak, aby nedošlo k porušení práv a oprávněných zájmů dodavatele, pokud se týká ochrany jeho duševního vlastnictví nebo obchodního tajemství.

Pokud Zadavatel vyžaduje předložení dokladu a dodavatel není z důvodu, které mu nelze přičítat, schopen předložit požadovaný doklad, je oprávněn předložit jiný rovnocenný doklad.

Pokud zákon nebo Zadavatel vyžaduje předložení dokladu podle právního řádu České republiky, může dodavatel předložit obdobný doklad podle právního řádu státu, ve kterém se tento doklad vydává; tento doklad dodavatel předloží prostým překladem do českého jazyka. Doklad ve slovenském jazyce a doklad o vzdělání v latinském jazyce předkládá dodavatel bez překladu. Pokud se podle příslušného právního řádu požadovaný doklad nevydává, nahradí jej dodavatel čestným prohlášením.

Povinnost předložit doklad může dodavatel splnit i **odkazem na odpovídající informace vedené v informačním systému veřejné správy** nebo v obdobném systému vedeném v jiném členském státu, který umožňuje neomezený dálkový přístup. Takový odkaz musí obsahovat webovou adresu v síti Internet a případně údaje pro přihlášení a vyhledání požadované informace.

## 5.8 Důsledky nesplnění kvalifikace

Účastník, který nesplní kvalifikaci v požadovaném rozsahu nebo Zadavateli nepředloží další, v této Zadávací dokumentaci požadované dokumenty, může být Zadavatelem z účasti v zadávacím řízení vyloučen. Stejně tak může být z účasti v zadávacím řízení vyloučen účastník, který ve své nabídce předložil doklady nebo údaje, které neodpovídají skutečnosti.

Pokud po předložení dokladů nebo prohlášení o kvalifikaci dojde v průběhu zadávacího řízení ke změně kvalifikace účastníka zadávacího řízení, je účastník zadávacího řízení povinen tuto změnu Zadavateli do pěti (5) pracovních dnů oznámit a do deseti (10) pracovních dnů od



oznámení této změny předložit nové doklady nebo prohlášení ke kvalifikaci; Zadavatel může tyto lhůty prodloužit nebo prominout jejich zmeškání.

Povinnost účastníkům zadávacího řízení nevzniká, pokud je kvalifikace změněna takovým způsobem, že

- a) podmínky kvalifikace jsou nadále splněny,
- b) nedošlo k ovlivnění kritérií pro snížení počtu účastníků zadávacího řízení nebo nabídek a
- c) nedošlo k ovlivnění kritérií hodnocení nabídek.

Dozví-li se Zadavatel, že účastník nesplnil uvedenou povinnost, Zadavatel jej bezodkladně vyloučí ze zadávacího řízení.

## **6. Obchodní a platební podmínky**

### **6.1 Obchodní podmínky**

Zadavatel jako součást této ZD předkládá závazné obchodní podmínky ve smyslu § 28 odst. 1 písm. b) a § 36 odst. 2 ZZVZ.

Smlouva bude uzavřena na dobu určitou, a to na dobu třiceti šest (36) měsíců nebo do vyčerpání finančního rámce 9 500 000 Kč (slovy: devět milionu pět set tisíc korun českých) bez DPH, a to podle toho která skutečnost nastane dříve.

Dodavatel je povinen předložit ve své nabídce jako její nedílnou součást návrh smlouvy. Smlouva Dodavatele musí respektovat závazné obchodní podmínky uvedené v Příloze č. 5 této ZD.

Zadavatel požaduje, aby v rámci podané nabídky účastník předložil zadavateli vlastní návrh smlouvy, jež bude v souladu se současnou právní úpravou České republiky, ostatními částmi nabídky jako i všemi součástmi a podmínkami obsaženými v této výzvě a jejich přílohách. Nesplnění kterékoliv obchodní podmínky zadavatele ze strany účastníka bude zadavatelem kvalifikováno jako nesplnění zadávacích podmínek.

Podepsaný návrh smlouvy musí být součástí nabídky účastníka. Návrh smlouvy musí být ze strany účastníka vždy podepsaný statutárním orgánem nebo osobou prokazatelně oprávněnou zastupovat účastníka; v takovém případě doloží účastník toto oprávnění (např. plnou moc) k nabídce.

### **6.2 Platební podmínky**

Platební podmínky jsou vymezeny v závazných obchodních podmínkách, které tvoří Přílohu č. 5 této Zadávací dokumentace. Tyto platební podmínky představují závazné požadavky Zadavatele na plnění Veřejné zakázky.

## 7. Způsob zpracování nabídkové ceny

Celková nabídková cena bude stanovena na základě účastníkem oceněné Přílohy č. 3 této Zadávací dokumentace (tj. „**Ceník pro účely hodnocení**“), a to jako součet všech součinů účastníkem uvedených jednotkových cen za jednotlivé položky a úkony a předpokládaného objemu daných položek a úkonů odebraného v průběhu plnění Veřejné zakázky.

Nabídková cena musí obsahovat veškeré náklady dodavatele nezbytné k plnění Veřejné zakázky. Nabídková cena zohledňuje předpokládaný vývoj cen v dané oblasti po celou dobu plnění Veřejné zakázky, včetně zvyšování minimální mzdy, rovněž zohledňuje i předpokládaný vývoj kurzů české koruny k zahraničním měnám po celou dobu plnění Veřejné zakázky.

Zadavatel může dle § 46 odst. 3 ZZVZ vyzvat účastníka k opravě či doplnění oceněné Přílohy č. 3 této Zadávací dokumentace (tj. „**Ceník pro účely hodnocení**“), pokud touto opravou nebude dotčena celková nabídková cena. Účastník odpovídá za úplnost ocenění.

Účastník je povinen dodržet požadavky na jednotné zpracování nabídkové ceny uvedené v této Zadávací dokumentaci, zejména uvést nabídkovou cenu u všech položek.

Předpokládané objemy položek uvedené v Příloze č. 3 této Zadávací dokumentace (tj. „**Ceník pro účely hodnocení**“), které vychází z předpokládané potřeby Zadavatele po dobu plnění Veřejné zakázky, **jsou pouze orientační a slouží zejména pro účely hodnocení (porovnatelnosti) nabídek.**

### 7.1 Mimořádně nízká nabídková cena

V souladu s § 113 ZZVZ posoudí zadavatel mimořádně nízké nabídkové ceny před odesláním oznámení o výběru dodavatele. Zadavatel požádá účastníka zadávacího řízení o písemné zdůvodnění způsobu stanovení mimořádně nízké nabídkové ceny, bude-li tato v jeho nabídce identifikována. Žádost o zdůvodnění mimořádně nízké nabídkové ceny se považuje podle § 46 ZZVZ, lze ji doplňovat a vnést opakovaně.

## 8. Podání nabídky

Účastník může podat jen jednu nabídku. Účastník, který podal nabídku, nesmí být současně osobou, jejímž prostřednictvím jiný dodavatel v tomtéž zadávacím řízení prokazuje kvalifikaci. Účastník, který toto ustanovení nebude respektovat, bude dle § 107 odst. 5) ZZVZ vyloučen.

Zadavatel žádá účastníky, aby nabídka byla zpracována v souladu s níže uvedenými požadavky Zadavatele na formální úpravu, strukturu a obsah.

### 8.1 Obsah a forma nabídky

Nabídku musí Účastník podat na celý rozsah plnění Veřejné zakázky, Zadavatel nepřipouští nabídky na dílčí plnění Veřejné zakázky.

Nabídka musí být zpracována v českém jazyce (výjimku tvoří odborné cizojazyčné názvy a termíny včetně technických specifikací, které mohou být v anglickém jazyce). Tímto ustanovením není dotčena možnost předložit doklady ve slovenském jazyce nebo doklady o vzdělání v latinském jazyce bez překladu. Ostatní cizojazyčné doklady se předkládají společně s prostým překladem do českého jazyka.

Varianty nabídky nejsou přípustné.

## 8.2 Struktura nabídky

Nabídka musí obsahovat následující dokumenty a součásti, přičemž níže uvedená struktura nabídky má pouze doporučující charakter:

- a) **Krycí list** nabídky v rozsahu Přílohy č. 1 této Zadávací dokumentace;
- b) **Doklady prokazující splnění kvalifikace**. Doklady budou předloženy v rozsahu vyplývajícím z čl. 5 této Zadávací dokumentace;
- c) **Čestné prohlášení** v rozsahu Přílohy č. 4 této Zadávací dokumentace;
- d) písemný závazek o společné a nerozdílné odpovědnosti všech účastníků Sdružení účastníků (podává-li nabídku Sdružení účastníků);
- e) **Nabídková cena** ve struktuře a členění dle Přílohy č. 3 této Zadávací dokumentace;
- f) **Závazný návrh smlouvy** připravený účastníkem dle obchodních podmínek uvedených v příloze č. 5 Zadávací dokumentace;
- g) případné další povinné dokumenty, listiny a prohlášení požadované ZZVZ či Zadavatelem v této Zadávací dokumentaci.

## 8.3 Lhůta a způsob podání nabídky

Nabídky musejí být podány ve lhůtě do **11. 08. 2022, 10:00 hodin**.

Nabídky se podávají písemně, a to **výhradně v elektronické podobě** prostřednictvím výše uvedeného elektronického nástroje, který je dostupný na adrese profilu Zadavatele: <https://www.tenderarena.cz/profily/THMP>.

Pokud nebyla nabídka doručena Zadavateli ve lhůtě nebo způsobem stanoveným v Zadávací dokumentaci, nepovažuje se za podanou a v průběhu zadávacího řízení se k ní nepřihlíží ve smyslu § 28 odst. 2 ZZVZ.

Nabídka v elektronické podobě nesmí přesáhnout velikost 200 MB, z čehož maximálně 100 MB mohou tvořit dokumenty k prokázání kvalifikace a maximálně 100 MB ostatní dokumenty nabídky. Nabídka musí být zpracována prostřednictvím akceptovatelných formátů souborů, tj. Microsoft Office (Word, Excel), Open Office, PDF, JPEG, GIF, nebo PNG. Hodnoty nabídkových cen dle specifikace uvedené v této Zadávací dokumentaci, budou účastníkem zadávacího řízení 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.

Zadavatel uvádí podrobné informace k podání nabídek v elektronické podobě:

- a) Pro podání nabídky v elektronické podobě bude použit certifikovaný elektronický nástroj Tenderarena, (dále jen „Tenderarena“) dostupný na webové adrese: [www.tenderarena.cz](http://www.tenderarena.cz), kde je rovněž dostupný podrobný návod na jeho použití (odkaz „náповěda“ v zápatí) a kontakty na uživatelskou podporu.
- b) Účastník zadávacího řízení musí pro podání nabídky disponovat osobním počítačem, s minimálně následujícím výkonem: frekvence CPU 1 GHz, operační paměť 1024 MB, pevný disk 20 GB, osobní počítač musí být připojen k síti Internet, a to s minimální rychlostí připojení 2 Mbps (DOWNLOAD) / 512 Kbps (UPLOAD), účastník zadávacího řízení musí mít v počítači nainstalovaný internetový prohlížeč (Microsoft Internet Explorer verze 9.0 nebo vyšší, Mozilla Firefox verze 30.0 a vyšší), který má nainstalovaný SW Java verze 1.8 a vyšší.
- c) Účastník zadávacího řízení musí být pro možnost podání nabídky registrován jako dodavatel v elektronickém nástroji Tenderarena (odkaz „registrace dodavatele“ na webové stránce [www.tenderarena.cz](http://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.
- d) Zadavatel nenese odpovědnost za technické podmínky na straně účastníka zadávacího řízení. Zadavatel doporučuje účastníkům zadávacího řízení 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).

## 9. Hodnotící kritéria

Hodnocení nabídek bude provedeno obdobně dle § 114 až § 116 ZZVZ podle ekonomické výhodnosti nabídek, a to podle následujících kritérií:

Hodnotící kritérium	Váha
Celková nabídková cena v Kč bez DPH	100 %

Za nejvýhodnější nabídku bude považována nabídka s nejnižší celkovou nabídkovou cenou v Kč bez DPH zpracovaná v souladu s požadavky této Zadávací dokumentace. Nabídky budou seřazeny sestupně dle výše celkové nabídkové ceny, přičemž za nejvýhodnější nabídku bude považována nabídka s nejnižší celkovou nabídkovou cenou.

**Zadavatel upozorňuje dodavatele, že podle § 39 zákona je oprávněn provést hodnocení nabídek před posouzením splnění podmínek účasti v zadávacím řízení.**

## 10. Vysvětlení, změna nebo doplnění Zadávací dokumentace

Účastníci jsou oprávněni požadovat vysvětlení Zadávací dokumentace. Písemná žádost musí být Zadavateli doručena ve lhůtě dle § 98 odst. 3 ZZVZ.

Žádosti o vysvětlení Zadávací dokumentace mohou účastníci **zasílat Zadavateli prostřednictvím elektronického nástroje Tenderarena případně prostřednictvím datové schránky či e-mailem kontaktní osobě ve věcech nabídky**. Zadavatel ve lhůtě tří (3) pracovních dní uveřejní vysvětlení Zadávací dokumentace včetně přesného znění žádosti, bez identifikace žadatele, na profilu Zadavatele.

Zadavatel je oprávněn uveřejnit na profilu Zadavatele za podmínek dle § 98 ZZVZ vysvětlení Zadávací dokumentace i z vlastního podnětu. Dle § 99 ZZVZ může takto rovněž uveřejnit změnu nebo doplnění Zadávací dokumentace.

## 11. Aspekty sociálního a environmentálního odpovědného zadávání veřejných zakázek

Na základě ustanovení § 6 odst. 4 ZZVZ zadavatel v zadávací dokumentaci zohlednil povinnost dodržovat zásady odpovědného zadávání veřejných zakázek, a to do té míry, kterou považuje k povaze a smyslu zadávané veřejné zakázky za možnou a přiměřenou i s ohledem na ostatní zásady uvedené v § 6 zákona.

- **Podpora důstojných pracovních podmínek**

Aspekty podpory důstojných pracovních podmínek jsou zohledněny v obchodních podmínkách této zadávací dokumentace.

- **Férové dodavatelské vztahy**

Problematika dodržování férových dodavatelských vztahů je zohledněna v obchodních podmínkách této zadávací dokumentace.

- **Podpora ekologicky šetrných řešení**

Problematika podpory ekologicky šetrných řešení je zohledněna v obchodních podmínkách této zadávací dokumentace (dodavatel je povinen dodržet platné technické normy a ekologické požadavky, minimalizovat dopad na životní prostředí a respektovat udržitelnost).

## 12. Ostatní podmínky a požadavky Zadavatele

Údaje uvedené v jednotlivých částech Zadávací dokumentace vymezují závazné požadavky Zadavatele. Těmito požadavky je účastník povinen se řídit při zpracování nabídky a předkládání dokladů k prokázání kvalifikace.

Účastník podáním nabídky potvrzuje svůj bezpodmínečný souhlas se zadávacími podmínkami.

Zadavatel si vyhrazuje právo ověřit informace obsažené v nabídce účastníka u třetích osob a účastník je povinen mu v tomto ohledu poskytnout veškerou potřebnou součinnost.

Nabídky se účastníkům nevracejí a zůstávají Zadavateli jako součást dokumentace k zadávacímu řízení.

Veškerá komunikace mezi Zadavatelem a účastníky bude probíhat v českém nebo slovenském jazyce. Zadavatel si vyhrazuje právo ověřit informace obsažené v nabídce účastníka u třetích osob a účastník je povinen mu v tomto ohledu poskytnout veškerou potřebnou součinnost.

Zadavatel si vyhrazuje právo na hodnocení nabídek dle ustanovení § 39 odst. 4 ZZVZ.

Veškeré náklady na účasti v zadávacím řízení nese účastník.

### **13. Informace o zpracování osobních údajů**

Zadavatel v postavení správce osobních údajů tímto informuje ve smyslu § 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“) účastníky zadávacího řízení o zpracování osobních údajů za účelem realizace zadávacího řízení dle ZZVZ. Zadavatel může v rámci realizace zadávacího řízení zpracovat osobní údaje dodavatelů a jejich poddodavatelů (z řad FO podnikajících), členů statutárních orgánů a kontaktních osob dodavatelů a jejich poddodavatelů, osob, prostřednictvím kterých je dodavatelem prokazována kvalifikace, členů realizačního týmu dodavatele a skutečných majitelů dodavatele. Zadavatel bude zpracovávat osobní údaje výše uvedených osob pro následující účely: a) plnění povinnosti Zadavatele, zejm. dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek; b) přípravu, uzavření a realizaci plnění Rámcové dohody dodavatelem; c) vyhledávání dodavatelů\*; d) vnitřní evidenci zadavatele a jeho kontrolu\*; a e) obhajobu právních nároků zadavatele\*. Proti účelům označeným (\*) jsou subjekty údajů oprávněné podat námitku.

### **14. Přílohy**

Příloha č. 1 – Krycí list nabídky

Příloha č. 2 – Technická specifikace služeb

Příloha č. 3 – Ceník pro účely hodnocení

Příloha č. 4 – Čestné prohlášení

Příloha č. 5 – Závazné obchodní podmínky

V Praze dne \_\_\_\_\_

.....  
Tomáš Jílek  
předseda představenstva  
Technologie hlavního města Prahy, a.s.

.....  
Tomáš Novotný  
místopředseda představenstva  
Technologie hlavního města Prahy, a.s.

## Příloha č. 1

**KRYCÍ LIST NABÍDKY****Specifikace veřejné zakázky**

Veřejná zakázka v nadlimitním režimu na služby zadávané ve otevřeném řízení v souladu s ustanovením § 56 a násl. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.

**Název**

„Mobilní, datové a hlasové služby“

**Zadavatel**

<b>Název:</b>	Technologie Hlavního města Prahy, a.s.
<b>Sídlo:</b>	Dělnická 213/12, 170 00, Praha 7
<b>IČO:</b>	256 72 541
<b>Osoba jednající za zadavatele:</b>	Tomáš Jílek, předseda představenstva Tomáš Novotný, místopředseda představenstva

**Účastník**

<b>Název:</b>	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
<b>Sídlo/místo podnikání:</b>	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
<b>IČO:</b>	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
<b>DIČ:</b>	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
<b>Kontaktní osoba účastníka:</b>	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
<b>Kontaktní adresa:</b>	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
<b>E-mail:</b>	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
<b>Telefon:</b>	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
<b>Malý a střední podnik ve smyslu doporučení Komise 2003/361/ES</b>	ANO/NE [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

**Zástupce účastníka**

<b>Datum a podpis zástupce</b>	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[Podpis a razítko účastníka]
<b>Titul, jméno, příjmení</b>	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	
<b>Pozice</b>	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	



# 1. Technická specifikace mobilních služeb

## Požadavky na služby

### 1.1 Mobilní služby využívané prostřednictvím mobilních telefonů a GSM bran

#### 1.1.1 Mobilní hlasové služby

Zadavatel požaduje zabezpečení standardních hlasových služeb ve struktuře:

- odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí;
- odchozí a příchozí videohovory
- odchozí a příchozí hovory v mobilních sítích v zahraničí (mezinárodní roaming);
- přesměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba); volání do hlasové schránky;
- signalizace příchozího hovoru (identifikace volajícího)
- přesměrování hovorů
- přidržení hovoru
- konferenční hovory
- blokování hovorů
- možnost skrytí vlastního telefonního čísla odchozího hovoru

Pro mobilní hlasové služby Zadavatel požaduje pokrytí území České republiky větší jak 95 %. Tuto skutečnost účastník doloží jako procento pokrytí území České republiky.

#### 1.1.2 Textové služby a multimediální služby

Zadavatel požaduje zabezpečení standardních textových služeb dle následujících požadavků:

- možnost odesílat a přijímat SMS a MMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí;
- možnost odesílat a přijímat SMS do/ze tuzemských pevných sítí (pokud tyto předmětnou službu umožňují);
- možnost odesílat SMS a MMS do zahraničních mobilních sítí;
- možnost přijímat SMS a MMS ze zahraničních mobilních sítí;
- možnost odesílat a přijímat SMS a MMS v cizích sítích (SMS v roamingu).

#### 1.1.3 Požadavek na mobilní hlasové služby

Zadavatel požaduje hlasové mobilní služby v rámci 3 tarifů:

**Měsíční tarif 1** – volání a SMS do všech sítí v ČR zdarma (neomezený tarif) (mimo barevné linky, čísla 906 XXX XXX, audiotext).

**Měsíční tarif 2** – volání, SMS, mobilní data FUP 10 GB. Volání a SMS do všech sítí v ČR zdarma (neomezený tarif) (mimo barevné linky, čísla 906 XXX XXX, audiotext). Mobilní data,

FUP 10 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 10 GB s FUP počítaným po 30denních cyklech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.

**Měsíční tarif 3** – volání, SMS, mobilní data FUP 50 GB. Volání a SMS do všech sítí v ČR zdarma (neomezený tarif) (mimo barevné linky, čísla 906 XXX XXX, audiotext). Mobilní data, FUP 50 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 50 GB s FUP počítaným po 30denních cyklech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.

**Měsíční tarif 4** – volání, SMS, mobilní data bez FUP (neomezená). Omezení rychlosti ne menší než 20 Mb/s. Volání a SMS do všech sítí v ČR zdarma (neomezený tarif) (mimo barevné linky, čísla 906 XXX XXX, audiotext). Mobilní data, např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat. Omezení rychlosti ne menší než 20 Mb/s.

Zadavatel požaduje jednotnou sazbu pro odchozí MMS do všech vnitrostátních mobilních sítí elektronických komunikací.

Zadavatel požaduje možnost u konkrétních SIM manuálního navýšení FUP (dokup datového balíčku, případně změna tarifu) na žádost pověřeného administrátora služeb. Tato služba nebude zpoplatněna.

Minimální rychlost po vyčerpání FUP je stanovena pro stahování dat 32 kbit/s.

Zadavatel požaduje na všech SIM kartách možnost povolení datového roamingu v cizině.

Zadavatel nepřipouští jakékoliv blokování obsahu, pokud o tuto službu sám nepožádá.

Způsob účtování hovorů je definován tarifací 60+1, tedy účtování hovorů vždy první minuta celá a poté po sekundách. Následující vteřiny hovoru (od 61. vteřiny včetně) budou účtovány vždy jednotlivě, a to tak, že každá vteřina se bude rovnat 1/60 jednotkové ceny (za 1 minutu odchozího hovoru).

#### 1.1.4 Požadavek na mobilní datové služby na SIM kartách

Zadavatel požaduje zabezpečení datových služeb využívaných ze standardních SIM karet v mobilních telefonech nebo jiných zařízeních (např. notebooky, tablety, komunikační zařízení) dle následujících požadavků:

1. **Mobilní data, FUP 100 MB** – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G)/5G datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 100 MB s FUP počítaným po 30denních cyklech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu. Bez omezení rychlosti.
2. **Mobilní data, FUP 200 MB** – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G)/5G datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 200 MB s FUP počítaným po 30denních cyklech. Po překročení objemového limitu dojde ke

snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu. Bez omezení rychlosti.

3. **Mobilní data, FUP 1,5 GB** – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G)/5G datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 1,5 GB s FUP počítaným po 30denních oknech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu. Bez omezení rychlosti.
4. **Mobilní data FUP 10 GB** – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G)/5G datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 10 GB s FUP počítaným po 30denních oknech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu. Bez omezení rychlosti.
5. **Mobilní data FUP 60 GB** – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) /5G datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 60 GB s FUP počítaným po 30denních oknech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu. Bez omezení rychlosti.
5. **Mobilní data FUP 100 GB** – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 100 GB s FUP počítaným po 30denních oknech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.

Zadavatel požaduje možnost u konkrétních SIM manuálního navýšení FUP na žádost pověřeného administrátora služeb. Tato služba nebude zpoplatněna

Pro datové služby Zadavatel požaduje zabezpečení připojení k síti internet s nominální rychlostí pro stahování dat větší než 512 kbit/s a pro odesílání dat větší než 512 kbit/s s pokrytím katastru města Prahy větším jak 95 % vně budov.

Minimální rychlost po vyčerpání FUP je stanovena pro stahování dat 32 kbit/s a pro odesílání dat 32 kbit/s.

Zadavatel požaduje na všech SIM kartách možnost povolení datového roamingu v cizině.

Zadavatel nepřipouští jakékoliv blokování obsahu, pokud o tuto službu sám nepožádá.

Zadavatel požaduje na všech SIM kartách možnost povolení datového roamingu v cizině, případně nastavení datových balíčků dle výběru. Zadavatel požaduje možnost opětovného dokupu bez dalších aktivačních poplatků, pouze za cenu vybraného datového balíčku.

## 1.2 Mobilní hlasová virtuální privátní síť (VPN)

Účastník zabezpečí vytvoření jednotné mobilní hlasové virtuální privátní sítě všech mobilních

telefonů „Členů“

Požadavek na zpoplatnění hovorů uskutečňovaných mezi mobilními telefony ve VPN je následující:

- veškeré hovory v rámci VPN budou pokryty měsíčním paušálním poplatkem Měsíčního tarifu 1,2,3 a nebude ve spojitosti s nimi účtováno nic navíc.
- Cena za zřízení VPN a cena za její měsíční provoz je součástí Měsíčních tarifů.

### 1.3 Podrobný elektronický účet

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

Zúčtovací období je kalendářní měsíc počínaje prvním dnem kalendářního měsíce konče posledním dnem v daném měsíci.

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

- elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur);
- souhrnný rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických telefonních číslech;
- podrobný výpis uskutečněných spojení obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení nebo počet jednotek, cenu spojení a účtovanou cenu spojení po započtení volných jednotek.

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

- připojení zabezpečeným typem komunikace;
- přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu Centrálního zadavatele a jednotlivých zadavatelů;
- možnost vytvoření jednoho přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování pro Centrálního zadavatele a jednotlivé zadavatele;
- možnost exportu dat (souhrnných rozpisů i podrobných výpisů uskutečněných spojení) ve formátu například CSV, XML a podobných otevřených formátech pro možnost dalšího zpracování v prostředí MS Excel;
- služba podrobného elektronického účtu musí být zcela automaticky zřízena ke každé zřízené účastnické smlouvě s rozlišením hovorů minimálně na dvě skupiny (soukromé a služební hovory);
- uchovávání detailních výpisů spojení po dobu nejméně 3 měsíců;
- archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců.

### 1.4 Přenositelnost čísel

V případě, že na základě vyhodnocení nabídek dojde k rozhodnutí o změně současného poskytovatele služeb, bude Zadavatel požadovat bezplatné přenesení stávajících mobilních telefonních čísel k vybranému poskytovateli na základě služby „přenositelnost čísel v mobilních sítích“.

Poskytovatel zabezpečí přenesení čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. „Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů“, ve znění pozdějších předpisů.

## 2. Technická specifikace pevných hlasových služeb+Call centrum

### Požadavky na služby

#### 2.1 Hlasové služby využívané prostřednictvím IP telefonů

##### 2.1.1 Pevné hlasové služby

Provoz virtuální PBX bude na serverech poskytovatele služeb.

Možnost připojit až 20 IP telefonů, min. 14 kanálů.

Požadavky na službu a PBX:

- Možnost připojit stávajících IP telefonů Zadavatele (Cisco SPA-504G)
- Agenti a dovednosti  
aplikace pro přihlašování agentů, která může běžet v internetovém prohlížeči nebo může být přímo nainstalována v každém PC uživatele. Aplikace nabízí: přihlášení, odhlášení, přestávka/y či jiné změny stavů, přehled o nevyřízených hovorech ve frontě, přehled, status a vytížení agentů, počet čekajících volajících.
- Přesměrování hovorů  
Směrování hovorů na jinou linku při splnění definované podmínky. Hovor místo na vytáčené lince zvoní na lince nastavené v přesměrování.
- Přidržení hovorů  
Odložení (zaparkování) hovoru za účelem dočasného zamezení komunikace s protistranou nebo odbavení jiného hovoru.
- Přepojení hovorů  
Přepojení hovoru na jinou linku ihned nebo s ohlášením. Není-li cílová linka dostupná, hovor se vrací zpět k přepojovanému.
- Příposlechy
- Konferenční hovory s min. 3 účastníky  
Telefonát s více účastníky v jednom telefonním hovoru.
- Nerušit
- IVR  
Možnost použít hlasový rozcestník a uvítací hlášku
- Odbavení hovorů na Zelenou linku minimálně na 6 operátorů s možností navýšení
- Historie hovorů
- Vytáčení hovorů z PC
- Nahrávání odchozích a příchozích hovorů  
Nahrávání všech hovorů do úložiště PBX. Přístup k nahrávkám je přes webové rozhraní v rámci Záznamu hovorů v modulu Analýzy a hovory nebo některý z protokolů pro sdílení souborů (SMB, FTP, SFTP, NFS). Nahrávky budou pořizovány v režimu 24x7 (24 hodin denně, 7 dní v týdnu).
- Frontování hovorů a směrování hovorů s pamětí  
Přehrávání informace volajícím například o pořadí ve frontě, hudby při čekání a podobně,

umožňují inteligentní distribuci příchozích hovorů mezi agenty. Při příchozím hovoru může ústředna vyhledat, se kterým agentem volající mluvil naposledy, a spojit hovor na něj.

- Realtime panely, wallboardy, reporty a statistiky

### 2.1.2 Požadavek na hlasové služby

Zadavatel požaduje hlasové služby v rámci 2 tarifů a začlenění do hlasové virtuální privátní sítě všech mobilních telefonů „Členů“ dle odst. 1.2

**Měsíční tarif A** – volání do všech sítí v ČR zdarma (neomezený tarif) (mimo barevné linky, čísla 906 XXX XXX, audiotext).

**Měsíční tarif B** – volání do pevných linek v ČR a mobilních. Tarifované služby  
Způsob účtování hovorů je definován tarifací 60+1, tedy účtování hovorů vždy první minuta celá a poté po sekundách. Následující vteřiny hovoru (od 61. vteřiny včetně) budou účtovány vždy jednotlivě, a to tak, že každá vteřina se bude rovnat 1/60 jednotkové ceny (za 1 minutu odchozího hovoru).

### 2.2 Linka 800

Zadavatel požaduje možnost přenos stávajícího tel. čísla 800 ke službě dle odst. 2.1 z cela zdarma.

Požadavky na provoz linky 800:

- Uvítací (vlastní) hlášení  
Možnost vložení vlastního uvítacího hlášení vytáčeného plánu zcela zdarma.
- Nahrávání příchozích hovorů – min. 5 linek současně
- Přidržení hovorů
- Příposlechy
- Frontování hovorů
- Možnost administrátorsky přesměrovat linku na libovolné tel. číslo
- Směrování hovorů s pamětí
- Historie hovorů
- Propojení na Realtime panely, wallboardy, reporty a statistiky

## 3. Technická specifikace datové služby

Zadavatel požaduje internetovou konektivitu pro 5 lokalit vč. datové VPN pro mobilní datové APN a SIM karty. Přístup do sítě Internet bude pro všech pět lokalit a APN SIM realizován centrálně.

Sdružovací bod u poskytovatele.

Konektivita mezi lokalitami, APN a sdružovacím bodem bude realizována například pomocí MPLS. Zadavatel požaduje možnost realizovat propojení mezi APN, centrálním firewallem a pobočkami pomocí SD-WAN.

### 3.1 Lokality

- Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7,
- Sokolovská 264/121, 180 00 Praha 8,
- Ohradní 1370/12, 140 00 Praha 4.
- U Elektry 650/2, 19800 Praha 9 - Hloubětín,
- Nekvasilova 625/2, 18600 Praha 8 - Karlín,

### 3.1.1 Dělnická – Lokalita 1

Pro primární připojení lokality je požadováno optické **symetrické datové linky** o garantované minimální **přenosové rychlosti 500 Mbit/s**, která bude plně vyhrazena pro hlasové, internetové služby a připojení do privátní datové sítě (VPN). Bude použita technologie s vysokou kvalitou. Spojení s vyhovující standardním telekomunikačním specifikacím a zcela transparentní pro datovou, hlasovou nebo multimediální komunikaci. Pro zvýšení dostupnosti internetových služeb je požadována záložní sekundární symetrická optická linka s kruhovou topologií s rychlostí min. 100 Mbit/s s plným redundantním okruhem.

Primární a záložní linka budou konfigurovány v režimu automatické zálohy pomocí dynamického směrovače poskytovatele.

Blok fixních IP adres. Min. 5  
dostupnost služby min. 99,99%

Záruka funkčnosti: dohled 24 hod. / 7 dní v týdnu, řešení závad 24 hod. / 7 dní v týdnu.

### 3.1.2 Sokolovská – Lokalita 2

Pro připojení lokality je požadováno optické nebo rádiové **symetrické datové linky** o garantované nominální **přenosové rychlosti 100 Mbit/s**, která bude plně vyhrazena pro připojení do privátní datové sítě (VPN). Použitá technologie s vysokou kvalitou. Spojení s vyhovující standardním telekomunikačním specifikacím a zcela transparentní pro datovou, hlasovou nebo multimediální komunikaci.

1 x fixní IP adresa  
dostupnost služby min. 99,50%

Záruka funkčnosti: dohled 24 hod. / 7 dní v týdnu, řešení závad v pracovní dny od 06:00 do 17:00 hod.

### 3.1.3 Ohradní – Lokalita 3

Pro připojení lokality je požadováno optické nebo rádiové **symetrické datové linky** o garantované nominální **přenosové rychlosti 100 Mbit/s**, která bude plně vyhrazena pro připojení do privátní datové sítě (VPN). Použitá technologie s vysokou kvalitou. Spojení s vyhovující standardním telekomunikačním specifikacím a zcela transparentní pro datovou, hlasovou nebo multimediální komunikaci.

1 x fixní IP adresa  
dostupnost služby min. 99,50%

Záruka funkčnosti: dohled 24 hod. / 7 dní v týdnu, řešení závad v pracovní dny od 06:00 do 17:00 hod.

### 3.1.4 U Elektry – Lokalita 4

Pro připojení lokality je požadováno optické nebo rádiové **symetrické datové linky** o garantované nominální **přenosové rychlosti 30 Mbit/s**, která bude plně vyhrazena pro

připojení do privátní datové sítě (VPN). Použitá technologie s vysokou kvalitou. Spojení s vyhovující standardním telekomunikačním specifikacím a zcela transparentní pro datovou, hlasovou nebo multimediální komunikaci.

1 x fixní IP adresa

dostupnost služby min. 99,50%

Záruka funkčnosti: dohled 24 hod. / 7 dní v týdnu, řešení závad v pracovní dny od 06:00 do 17:00 hod.

### 3.1.5 Nekvasilova – Lokalita 5

Pro připojení lokality je požadováno optické nebo rádiové **symetrické datové linky** o garantované nominální **přenosové rychlosti 100 Mbit/s**, která bude plně vyhrazena pro připojení do privátní datové sítě (VPN). Použitá technologie s vysokou kvalitou. Spojení s vyhovující standardním telekomunikačním specifikacím a zcela transparentní pro datovou, hlasovou nebo multimediální komunikaci.

1 x fixní IP adresa

dostupnost služby min. 99,50%

Záruka funkčnosti: dohled 24 hod. / 7 dní v týdnu, řešení závad v pracovní dny od 06:00 do 17:00 hod.

## 3.2 Služba Dedikovaný přístupový bod – Privátní APN Intranet

Propojení dvou sítí: GPRS/EDGE/3G (UMTS/HSDPA)/LTE a firemní VPN Zadavatele. Sít' GPRS/EDGE/3G (UMTS/HSDPA)/LTE využívá k datové komunikaci mobilní síť operátora a je oddělena od sítě Internet. Toto propojení začlení mobilní terminály do datové VPN Zadavatele a umožní plný přístup z mobilních terminálů do datové VPN. Ta by měla/ může zajistit přístup k síti Internet (v režii Zadavatele, včetně překladu adres)

Možnosti přidělování IP adres mobilním zařízením:

- IP adresy přiděluje APN klientům Zadavatelův vlastní rádius server
- IP adresy jsou přiděleny APN klientům staticky
- IP adresy přiděluje klientům poskytovatelův DHCP server

APN bude rozdělena minimálně do šesti adresních rozsahů velikost D

Dodavatel do dá požadované množství SIM karet s přidělenými IP adresami

Nastavení APN nebude zpoplatněno.

### 3.2.1 Požadavek na mobilní datové privátní APN tarify vč. SIM karet

Zadavatel požaduje zabezpečení datových služeb využívaných ze standardních SIM karet v mobilních telefonech nebo jiných zařízeních (např. notebooky, tablety, komunikační zařízení) dle následujících požadavků:

1. **Mobilní privátní datová APN , FUP 100 MB** – např.  
GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu



přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 100 MB s FUP počítaným po 30denních cyklech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.

2. **Mobilní privátní datová APN, FUP 200 MB** – např.  
GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 200 MB s FUP počítaným po 30denních cyklech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.
3. **Mobilní privátní datová APN, FUP 500 MB** – např.  
GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 500 MB s FUP počítaným po 30denních cyklech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.
4. **Mobilní privátní datová APN, FUP 60 GB** – např.  
GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) /5G /5G datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 60 GB s FUP počítaným po 30denních cyklech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu. Bez omezení rychlosti.

#### 5. **Dokoupení dat k privátní datové APN, 100MB** – dokoupení k tarifům 1,2,3

Zadavatel požaduje i možnost u konkrétních SIM manuálního navýšení FUP na žádost pověřeného administrátora služeb. Tato služba nebude zpoplatněna

Pro datové služby Zadavatel požaduje zabezpečení připojení k síti internet s nominální rychlostí pro stahování dat větší než 512 kbit/s a pro odesílání dat větší než 512 kbit/s s pokrytím katastru města Prahy větším jak 95 % vně budov.

Minimální rychlost po vyčerpání FUP je stanovena pro stahování dat 32 kbit/s a pro odesílání dat 32 kbit/s

### 3.3 Managed Firewall

Firewall u poskytovatele kromě stavových a dalších FW funkcí i bezpečný centrální přístup do sítě Internet o garantované symetrické rychlosti 500 Mbit/s pro lokalitu 1, 100 Mbit/s pro lokality 2, 3 a 5, 30Mbit/s pro lokalitu 4 Zadavatele a volitelně pro mobilní uživatele služby Privátní APN Intranet.

Základní funkce:

- UTM firewall
- Antivirus Gateway
- Web Filtering
- QoS
- Intrusion prevention system (IPS)
- Reporting

## 4. SIM karty

- SIM karty budou poskytovány vč. dopravy do místa plnění; Tato služba nebude zpoplatněna;
- SIM karty budou doručeny a aktivovány do 24 hodin od objednání (pracovní den);
- blokování SIM karet ve ztracených/odcizených mobilních telefonech pro odchozí provoz na žádost administrátora služeb bude provedeno neprodleně, nejdéle však do 30-ti minut od nahlášení požadavku. Tato služba nebude zpoplatněna;
- výměna vadných SIM karet a zajištění dodání a aktivace náhradních SIM karet včetně jejich dopravy do místa plnění nejpozději do 1 pracovního dne od nahlášení. Tato služba nebude zpoplatněna;
- k jednotlivým SIM kartám účastník umožní aktivovat/zablokovat vybrané okruhy doplňkových služeb (mezinárodní hovory, roaming, data v roamingu, WAP, MMS, volání na 90x, DMS, Prémium SMS apod.) na žádost pověřeného administrátora služeb. Tato služba nebude zpoplatněna;
- možnost přidání dalších SIM karet pod rámcovou smlouvu. Tato služba nebude zpoplatněna;
- možnost vyjmutí SIM karty z režimu rámcové smlouvy s následným převodem buď pod smlouvu jiné fyzické či právnické osoby nebo přechodem k jinému operátorovi. Tato služba nebude zpoplatněna;
- možnost zrušení nepotřebné SIM. Tato služba nebude zpoplatněna.
- možnost přerušení služby (odpojení telefonu na prázdniny). Tato služba nebude zpoplatněna.
- minimálně jedenkrát měsíčně bude možné uplatnit požadavek na změnu tarifu na každé z aktivovaných SIM karet. Jedná se o změny jak v oblasti hlasových, tak i datových služeb. Tato služba nebude zpoplatněna.

## 5. Péče o zákazníka

Zadavatel požaduje předložit v rámci nabídky popis systému péče o zákazníka, který bude po celou dobu trvání pro dodavatele závazný. Systémem péče o zákazníka se rozumí soubor osob, technologií, aplikací a procesů, které bude moci Zadavatel využívat v průběhu celého trvání účinnosti a platnosti Smlouvy pro řešení technických či obchodních problémů a požadavků či jiných souvisejících požadavků vztahujících se k předmětu veřejné zakázky.

Systém péče o zákazníka bude zahrnovat:

- Kontaktní centrum s bezplatnou telefonní linkou včetně stanovení provozní doby, minimálně však v pracovní dny od 7:00 do 16:00.
- Pověřenou kontaktní osobu (obchodník a pracovník technické podpory), která bude mít zákazníka na starosti včetně všech kontaktních údajů (tel., fax, mobil, email).
- Definici způsobu hlášení poruch a závad (Helpdesk) zajišťující možnost sledování reakční doby (datum a čas zadání požadavku, datum a čas reakce).
- Internetový portál nebo aplikaci umožňující správu mobilních služeb:
  - Informace o hlasových a datových tarifech na jednotlivých SIM
  - Změna nastavení hlasových služeb

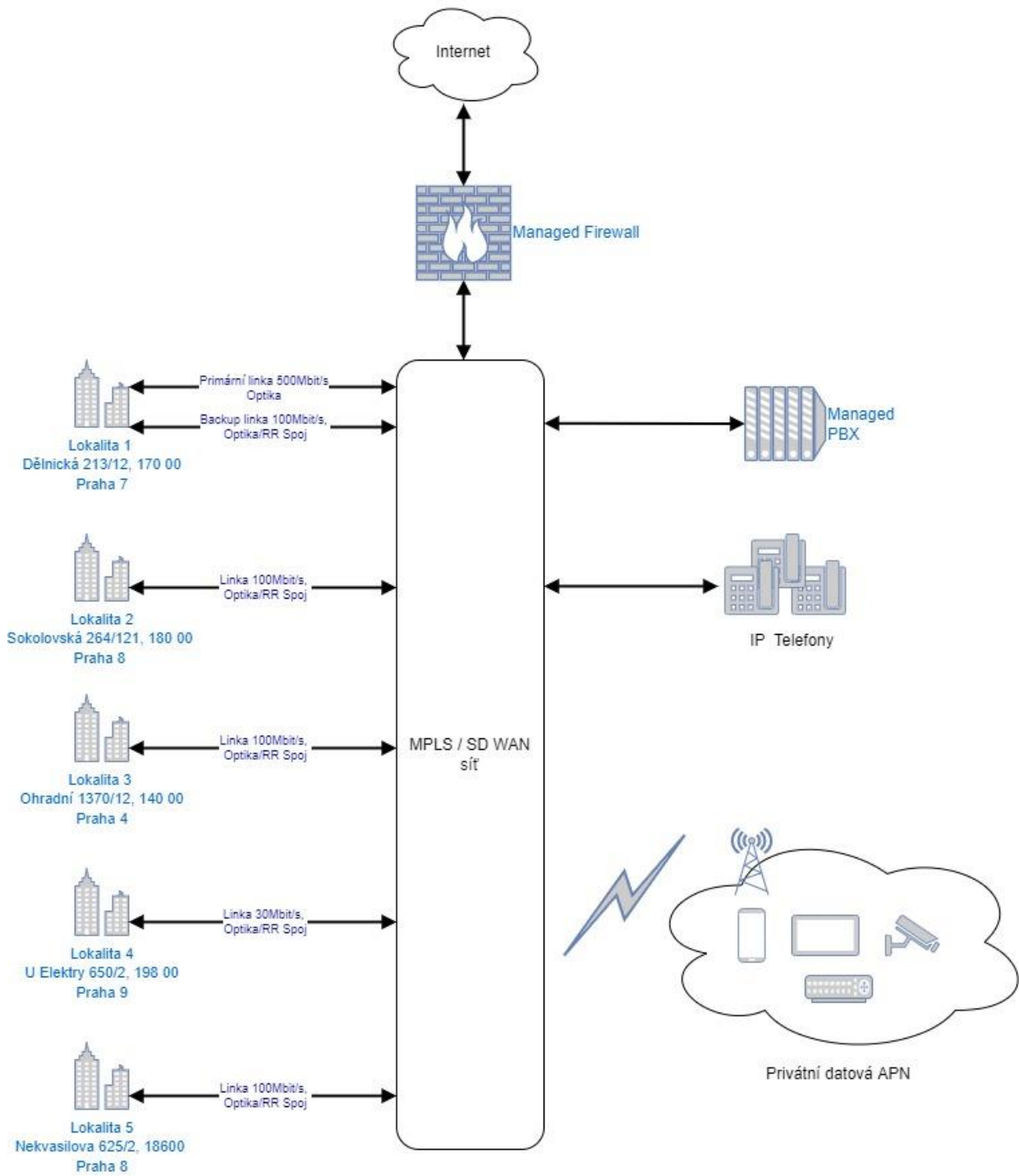
- Změna nastavení mobilních služeb
- Změna roamingových služeb
- Změna roamingových datových balíčků

#### **Další požadavky Zadavatele**

Ceny mobilních a datových služeb Zadavatelem explicitně neuvedené, se budou řídit aktuálním ceníkem poskytovatele služeb.

V případě rozhodnutí státního regulátora, jehož důsledkem bude snížení cen čerpaných služeb pod úroveň nabídkové ceny, je vybraný dodavatel povinen tyto změny ve prospěch Zadavatele uplatnit dle příslušné účinnosti takové změny.

## **6. Schéma Internetových služeb**



## List č. ' Datové služby, propojení 5 x lokalita, datové SIM APN

Položka č.	Druh požadovaných služeb	Jednotka	Jednotková cena v Kč bez DPH	Předpokládaná četnost pro účely hodnocení	Celková cena za 1 měsíc bez DPH	Celková cena za 36 měsíců bez DPH
<b>Optické internetové propojení do jedné datové VPN - Lokalita Dělnická, Sokolovská, Ohradní, Datové SIM karty</b>						
<b>Služby centrálního FW</b>						
1	- Centrální internet - UTM firewall - Antivirus Gateway - Web Filtering - QoS - Intrusion prevention system (IPS) - Reporting	služba		1	0,00 Kč	0,00 Kč
<b>Lokalita 1 - centrála Dělnická 12, 170 00, Praha 7</b>						
2	parametry: - Optická internetová VPN přípojka - VPN služba je realizovaná prostřednictvím MPLS - Garantovaná kapacita 500/500 Mbit/s - neomezený objem přenesených dat - blok fixních IP adres. Min. 5 - QoS - zakončení služby rozhraním Ethernet	služba		1	0,00 Kč	0,00 Kč
3	Backup - zálohování stávající sekundární přípojkou k internetu	služba				
4	Dostupnost služby – SLA (Service Level Agreement) min 99,99%	služba				
5	Doba opravy závady - Max 4 hodiny	služba				
6	SD-WAN	služba		1		
7	Náklady spojené s implementací	jednorázový poplatek		1	-	0,00 Kč
<b>Lokalita 2, Sokolovská, Praha 8</b>						
8	parametry: - Optická VPN přípojka - VPN služba je realizovaná prostřednictvím MPLS - Garantovaná kapacita 100/100 Mbit/s - neomezený objem přenesených dat - Min. 1 x fixní IP adresa - QoS - zakončení služby rozhraním Ethernet	služba		1	0,00 Kč	0,00 Kč
9	Dostupnost služby – SLA (Service Level Agreement) min 99,50%	služba				
10	Doba opravy závady - Max 4 hodiny	služba				
11	SD-WAN	služba		1		
12	Náklady spojené s implementací	jednorázový poplatek		1	-	0,00 Kč
<b>Lokalita 3, Ohradní 12, 140 00, Praha 4</b>						
13	parametry: - Optická VPN přípojka - VPN služba je realizovaná prostřednictvím MPLS - Garantovaná kapacita 100/100 Mbit/s - neomezený objem přenesených dat - Min. 1 x fixní IP adresa - QoS - zakončení služby rozhraním Ethernet	služba		1	0,00 Kč	0,00 Kč
14	Dostupnost služby – SLA (Service Level Agreement) min 99,50%	služba				
15	Doba opravy závady - Max 4 hodiny	služba				
16	SD-WAN	služba		1		
17	Náklady spojené s implementací	jednorázový poplatek		1	-	0,00 Kč
<b>Lokalita 4, U Elektry 650/2, 19800 Praha 9 - Hloubětín</b>						
18	parametry: - Optická VPN přípojka - VPN služba je realizovaná prostřednictvím MPLS - Garantovaná kapacita 30/30 Mbit/s - neomezený objem přenesených dat - Min. 1 x fixní IP adresa - QoS - zakončení služby rozhraním Ethernet	služba		1	0,00 Kč	0,00 Kč
19	Dostupnost služby – SLA (Service Level Agreement) min 99,50%	služba				
20	Doba opravy závady - Max 4 hodiny	služba				
21	SD-WAN	služba		1		
22	Náklady spojené s implementací	jednorázový poplatek		1	-	0,00 Kč
<b>Lokalita 5, Nekvasilova 625/2, 18600 Praha 8 - Karlín</b>						
23	parametry: - Optická VPN přípojka - VPN služba je realizovaná prostřednictvím MPLS - Garantovaná kapacita 100/100 Mbit/s - neomezený objem přenesených dat - Min. 1 x fixní IP adresa - QoS - zakončení služby rozhraním Ethernet	služba		1	0,00 Kč	0,00 Kč
24	Dostupnost služby – SLA (Service Level Agreement) min 99,50%	služba				
25	Doba opravy závady - Max 4 hodiny	služba				
26	SD-WAN	služba		1		
27	Náklady spojené s implementací	jednorázový poplatek		1	-	0,00 Kč
<b>Datové mobilní SIM karty s APN služby pro VPN</b>						
28	- přenos dat - datový objem 100MB	SIM		10	0,00 Kč	0,00 Kč
29	- přenos dat - datový objem 200MB	SIM		10	0,00 Kč	0,00 Kč
30	- přenos dat - datový objem 500MB	SIM		10	0,00 Kč	0,00 Kč
31	- přenos dat - datový objem 60GB	SIM		80	0,00 Kč	0,00 Kč
32	- dokup dat - datový objem 100MB	SIM		1	0,00 Kč	0,00 Kč
<b>ostatní služby</b>						
33	-Provoz APN	paušál		1	0,00 Kč	0,00 Kč
<b>CELKEM</b>						
* veškeré položky jsou odhadované a predikované počty, nikoliv však nárokovatelné počty						
* položka s názvem "SD-WAN" slouží k nacenění, ale bude aktivována v době trvání smlouvy na základě výzvy zadavatele						
* účastník vyplní pouze žlutě vyznačené buňky						
<b>CENA ZA JEDEN MĚSÍC BEZ DPH</b>					<b>0,00 Kč</b>	
<b>CELKOVÁ CENA BEZ DPH ZA 36 MĚSÍCŮ S PŘEDPOKLÁDANOU ČETNOSTÍ - NABÍDKOVÁ CENA - pro účely hodnocení</b>						<b>0,00 Kč</b>

**List č. 2 Mobilní služby**

Položka č.	Druh požadovaných služeb	Jednotka	Jednotková cena v Kč bez DPH	Předpokládaná četnost pro účely hodnocení	Celková cena za 1 měsíc bez DPH	Celková cena za 36 měsíců bez DPH
1	Tarif 1 - základní měsíční tarif s neomezeným vnitrostátním voláním a neomezeným počtem SMS	SIM		15	0,00 Kč	0,00 Kč
2	Tarif 2 - nadstandardní měsíční tarif s neomezeným vnitrostátním voláním a neomezeným počtem SMS, min 10 GB dat pro připojení na Internet	SIM		300	0,00 Kč	0,00 Kč
3	Tarif 3 - výjimečný měsíční tarif s neomezeným vnitrostátním voláním a neomezeným počtem SMS, min 50 GB dat pro připojení na Internet	SIM		15	0,00 Kč	0,00 Kč
4	Tarif 4 - měsíční tarif s neomezeným vnitrostátním voláním, neomezeným počtem SMS a neomezeným objemem dat s rychlostí min 20Mb/s	SIM		5	0,00 Kč	0,00 Kč
<b>služba MMS - vnitrostátní</b>						
5	- odeslání 1 MMS (příchozí MMS zdarma)	MMS		1	0,00 Kč	0,00 Kč
<b>datové mobilní služby</b>						
6	- přenos dat - INTERNET - datový objem 100MB	SIM		11	0,00 Kč	0,00 Kč
7	- přenos dat - INTERNET - datový objem 200MB	SIM		1	0,00 Kč	0,00 Kč
8	- přenos dat - INTERNET - datový objem 1,5 GB	SIM		4	0,00 Kč	0,00 Kč
9	- přenos dat - INTERNET - datový objem 10 GB	SIM		1	0,00 Kč	0,00 Kč
10	- přenos dat - INTERNET - datový objem 60 GB	SIM		39	0,00 Kč	0,00 Kč
11	- Dokup - dokup objemu dat 1 GB	úkon		1	0,00 Kč	0,00 Kč
12	-poplatek za datovou kartu	SIM		1	0,00 Kč	0,00 Kč
<b>volání z ČR do zahraničí (nad rámec tarifu, do jiných operátorů/sítí)</b>						
13	EU	minuta		1	0,00 Kč	0,00 Kč
14	Evropa mimo EU	minuta		1	0,00 Kč	0,00 Kč
15	Svět	minuta		1	0,00 Kč	0,00 Kč
<b>služba SMS - odchozí roaming (nad rámec tarifu, mimo EU, příchozí SMS zdarma)</b>						
16	Evropa mimo EU	SMS		1	0,00 Kč	0,00 Kč
17	Svět	SMS		1	0,00 Kč	0,00 Kč
<b>ostatní služby</b>						
18	- aktivací poplatek	1 úkon		1	0,00 Kč	0,00 Kč
19	- odeslání hromadné SMS (v rámci skupiny VPN)	1 SMS		1	0,00 Kč	0,00 Kč
<b>CELKEM</b>						
* veškeré položky jsou odhadované a predikované počty, nikoliv však nárokovatelné počty						
* účastník vyplní pouze žlutě vyznačené buňky						
<b>CENA ZA JEDEN MĚSÍC BEZ DPH</b>					<b>0,00 Kč</b>	
<b>CELKOVÁ CENA BEZ DPH ZA 36 MĚSÍCŮ S PŘEDPOKLÁDANOU ČETNOSTÍ - NABÍDKOVÁ CENA - pro účely hodnocení</b>						<b>0,00 Kč</b>

List č. 3 Hlasové služby + Call centrum

Položka č.	Druh požadovaných služeb	Jednotka	Jednotková cena v Kč bez DPH	Předpokládaná četnost pro účely hodnocení	Celková cena za 1 měsíc bez DPH	Celková cena za 36 měsíců bez DPH
1	Připojení k virtuální ústředně					
2	Připojení do 20 ks IP telefonů	kpl		20	0,00 Kč	0,00 Kč
<b>Služby na lince, virtuální ústředna</b>						
3	Služba Call Centra					
4	Požadavky: - Virtuální server jako appliance ManagedPBX u poskytovatele - Připojení do PBX min. 14 kanálů - Odbavení hovoru na zelenou linku minimálně na 5 operátorů s možností navýšení - Historie hovorů - Nahrávání odchozích a příchozích hovorů (možnost SFTP, vlastní úložiště) - Frontování hovorů a směrování hovorů s pamětí - Realtime panely, wallboardy, reporty a statistiky - Aplikace pro zjednodušené vytáčení a přijímání hovorů	1 jednotka		1	0,00 Kč	0,00 Kč
<b>Tarif A - základní měsíční tarif s neomezeným vnitrostátním voláním na pevné linky a mobilní telefony</b>						
5	Tarif A - základní měsíční tarif s neomezeným vnitrostátním voláním na pevné linky a mobilní telefony (mimo barevné linky, čísla 906 XXX XXX, audiotext).	linka		20	0,00 Kč	0,00 Kč
<b>Tarif B - minimální omezený paušál, tarifované služby</b>						
6	Tarif B - základní měsíční paušál	linka		20	0,00 Kč	0,00 Kč
7	- volání pro omezený tarif B (vnitřofremní volání VPN)	minuta		1	0,00 Kč	0,00 Kč
8	- volání všech mobilních sítí v rámci ČR	minuta		1	0,00 Kč	0,00 Kč
9	- volání do všech pevných sítí v rámci ČR	minuta		1	0,00 Kč	0,00 Kč
<b>volání z ČR do zahraničí (nad rámec tarifu, do jiných operátorů/sítí)</b>						
10	EU	minuta		1	0,00 Kč	0,00 Kč
11	Evropa mimo EU	minuta		1	0,00 Kč	0,00 Kč
12	Svět	minuta		1	0,00 Kč	0,00 Kč
<b>Linka 800</b>						
13	- provoz linky	linka		1	0,00 Kč	0,00 Kč
14	- příchozí hovory z pevné sítě	minuta		250	0,00 Kč	0,00 Kč
15	- příchozí hovory z mobilních sítí v rámci ČR	minuta		520	0,00 Kč	0,00 Kč
16	- příchozí hovory v rámci VPN	minuta		1	0,00 Kč	0,00 Kč
<b>CELKEM</b>						
* veškeré položky jsou odhadované a predikované počty, nikoliv však nárokovatelné počty						
* účastník vyplní pouze žlutě vyznačené buňky						
<b>CENA ZA JEDEN MĚSÍC BEZ DPH</b>					<b>0,00 Kč</b>	
<b>CELKOVÁ CENA BEZ DPH ZA 36 MĚSÍCŮ S PŘEDPOKLÁDANOU ČETNOSTÍ - NABÍDKOVÁ CENA - pro účely hodnocení</b>						<b>0,00 Kč</b>

List č. 4 - Rekapitulace nabídky dodávky datových, mobilních a hlasových služeb

Služba	1 měsíc	Celková cena v Kč bez DPH za 36 měsíců pro účely hodnocení	DPH 21 %	Celková cena v Kč včetně DPH
Datové služby	- Kč	- Kč	- Kč	- Kč
Mobilní služby	- Kč	- Kč	- Kč	- Kč
Hlasové služby	- Kč	- Kč	- Kč	- Kč
<b>Celková nabídková cena - pro účely hodnocení:</b>	- Kč	- Kč	- Kč	- Kč



## ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

*Účastník doplní tuto přílohu pouze na místech k tomu označených, v ostatních místech není oprávněn přílohu měnit. Tuto vyplněnou přílohu pak jako celek vloží do nabídky.*

Zadavatel:	Technologie hlavního města Prahy, a.s.
Název veřejné zakázky:	„Mobilní, datové a hlasové služby“
Účastník:	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
Sídlo / místo podnikání účastníka:	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
IČO:	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

Jako účastník v řízení o výše uvedenou veřejnou zakázku prohlašuji, že:

### I. Základní způsobilost

Účastník prohlašuje, že splňuje základní kvalifikační předpoklady vymezené v zadávací dokumentaci k uvedené Veřejné zakázce v čl. 5 bodu 5. 1 Zadávací dokumentace a zároveň předkládá veškeré dokumenty k prokázání základní způsobilosti.

Účastník dále prohlašuje, že se vůči Zadavateli nedopustil žádných dlouhodobých pochybení při plnění dřívějších smluvních vztahů, ze kterých Účastníkovi plyne jakýkoli dluh po splatnosti vůči Zadavateli.

### II. Profesní způsobilost

Účastník prohlašuje, že splňuje profesní kvalifikační předpoklady vymezené v zadávací dokumentaci k uvedené zakázce v čl. 5 bodu 5. 2 Zadávací dokumentace a zároveň předkládá veškeré dokumenty k prokázání profesní způsobilosti.

### III. Poddodavatelé

**Účastník prohlašuje, že bude realizovat výše uvedenou zakázku:**

Samostatně, bez účasti poddodavatelů.

***nebo***

Prostřednictvím poddodavatelů, kteří jsou uvedeni v následující tabulce:

Název poddodavatele	Sídlo	IČ	Věcný popis části zakázky realizované poddodavatelem
[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

**nebo**

Níže uvedené činnosti hodlá účastník realizovat pomocí poddodavatelů, ale nejsou mu ke dni podání nabídky tyto poddodavatelé známi a doplní je závazně v rámci součinnosti před podpisem smlouvy v rozsahu dle tabulky výše.

Věcný popis části zakázky realizované poddodavatelem
[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

**Poznámka:** V případě tohoto bodu účastník ponechá pouze hodící se variantu, nehodící vyškrtne nebo vymaže.

#### **IV. Prohlášení Účastníka k akceptaci podmínek Zadávací dokumentace**

Účastník prohlašuje, že podáním nabídky do výše uvedené Veřejné zakázky akceptuje veškeré podmínky stanovené Zadavatelem včetně případných dodatečných vysvětlení Zadavatele a zavazuje se je dodržovat, přičemž současně prohlašuje a souhlasí s textací vzorové Smlouvy k Zakázce, když v případě, že bude jeho nabídka vyhodnocena jako nejvýhodnější, zavazuje se na výzvu Zadavatele poskytnout součinnost a uzavřít se Zadavatelem Smlouvu dle závazného vzoru dle Přílohy č. 1 Výzvy k výše uvedené Veřejné zakázce s doplněním údajů dle nabídky vybraného dodavatele, a to bez zbytečného odkladu, tj. do 5 pracovních dní ode dne doručení Smlouvy na adresu sídla společnosti dodavatele. V opačném případě vybraný dodavatel bere na vědomí, že je Zadavatel oprávněn postupovat obdobně dle § 124 ZZVZ.

#### **V. Prohlášení účastníka podávajícího nabídku do VZ k neexistenci střetu zájmů**

Účastník, který podává nabídku, tímto předkládá čestné prohlášení o neexistenci střetu zájmů v souladu s § 4b zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů a prohlašuje, že:

- není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů (člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu, v jehož čele není člen vlády), nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti;
- poddodavatel, prostřednictvím kterého prokazují kvalifikaci (existuje-li takový), není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů (člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu, v jehož čele není člen vlády), nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti.

Účastník dále čestně prohlašuje, že:

- se pečlivě seznámil se zadávacími podmínkami, porozuměl jim, a tak používá veškeré pojmy a zkratky v souladu se zadávací dokumentací;
- výše uvedená kontaktní osoba je oprávněna k jednání za účastníka v rámci zadávacího řízení,
- v souladu s nařízením Rady (EU) č. 2022/576, kterým se mění nařízení EU č. 833/2014 o omezujících opatřeních vztahujících se k činnostem Ruska destabilizující situaci na Ukrajině není:
  - a) ruským státním příslušníkem, fyzická či právnická osoba nebo subjektem či orgánem se sídlem v Rusku,
  - b) právnická osoba, subjekt nebo orgán, které jsou z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněny některým ze subjektů uvedených v písmeni a) tohoto odstavce, nebo
  - c) fyzická nebo právnická osoba, subjekt nebo orgán, které jedná jménem nebo na pokyn některého ze subjektů uvedených v písmeni a) nebo b) tohoto odstavce,
  - d) včetně subdodavatelů, dodavatelů nebo subjektů, jejichž způsobilost je využívána ve smyslu směrnic o zadávání veřejných zakázek, pokud představují více než 10 % hodnoty zakázky, nebo společně s nimi.
- je srozuměn s tím, že veškeré písemnosti zasílané prostřednictvím elektronického nástroje Tenderarena se považují za řádně doručené dnem jejich doručení do uživatelského účtu adresáta písemnosti v elektronickém nástroji Tenderarena.

#### **VI. Prohlášení účastníka k povinnosti dodržovat aspekty sociálního a enviromentálního odpovědného zadávání**

Účastník, který podává nabídku, tímto předkládá čestné prohlášení o dodržení zásad odpovědného zadávání a prohlašuje, že:

- při plnění veřejné zakázky zajistí legální zaměstnávání, férové a důstojné pracovní podmínky, odpovídající úroveň bezpečnosti práce pro všechny osoby, které se budou na plnění předmětu zakázky podílet, bude se snažit minimalizovat dopad na životní prostředí, respektovat udržitelnost či možnosti cirkulární ekonomiky a pokud je to možné a vhodné bude implementovat nové nebo značně zlepšené produkty, služby nebo postupy související s předmětem zakázky a bude dodržovat další požadavky na společenskou a

environmentální odpovědnost a inovace uvedené v obchodních a jiných smluvních podmínkách; splnění uvedených požadavků zajistí účastník i u svých případných poddodavatelů.

**VII. Podpis:**

V **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]** dne **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

Podpis: **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

.....

Jméno: **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

Příjmení: **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

Funkce: **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

Příloha č. 5 ZD — Závazné obchodní podmínky (minimální požadavky Smlouvy)

<b>Název veřejné zakázky:</b>	<b>Mobilní, hlasové a datové služby</b>
Druh zadávacího řízení:	Otevřené řízení
Druh veřejné zakázky:	Služby
Režim veřejné zakázky:	Nadlimitní
Identifikační údaje zadavatele	
<b>Zadavatel:</b>	<b>Technologie hlavního města Prahy, a.s. (dále jen „THMP“)</b>
Sídlo Zadavatele:	Dělnická 213/12, 170 00, Praha 7
ID datové schránky:	u5hgkji
IČO:	25672541
DIČ:	CZ25672541
Zapsaný v obchodním rejstříku vedeném:	Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 5402
Zastoupený:	Tomášem Jílkem, předsedou představenstva; Tomášem Novotným, místopředsedou představenstva

Minimálními požadavky Smlouvy se rozumí minimální požadovaný standard plnění v rozsahu právních požadavků a obchodních podmínek, který musí naplňovat návrh rámcové Smlouvy, jenž účastník předloží jako součást své nabídky. Nedílnou součástí rámcové smlouvy budou Přílohy zadávací dokumentace, a to konkrétně Příloha č. 2 zadávací dokumentace – Technická specifikace a Příloha č. 3 zadávací dokumentace – Ceník.

Z textu Smlouvy vypracované účastníkem zadávacího řízení musí vyplývat následující požadavky THMP:

### **1. Postavení zadavatele v rámci rámcové Smlouvy a definice pojmů**

Objednatelem je zadavatel. Poskytovatel je dodavatel.

„Smlouvou“ nebo „rámcovou Smlouvou“ se rozumí rámcová Smlouva uzavřená mezi objednatelem a jediným dodavatelem vybraným ve veřejné zakázce „Mobilní, hlasové a datové služby“. Smlouva se uzavře na dobu určitou, a to na dobu třiceti šest (36) měsíců, nebo do vyčerpání finančního rámce 9 500 000 Kč (slovy: devět miliónu pět set tisíc korun českých) bez DPH, a to podle toho která skutečnost nastane dříve.

Smlouva bude obsahovat ustanovení o tom, že byla uzavřena na základě výběru výsledku nejuvhodnější nabídky podané na veřejnou zakázku v nadlimitním otevřeném řízení na služby podle § 56 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (též jen „ZZVZ“) s názvem „**Mobilní, hlasové a datové služby**“ (dále jen „Veřejná zakázka“).

Smlouva bude dále obsahovat vymezení smluvních stran.

Objednatel je podle smlouvy společnost Technologie Hlavního města Prahy, a.s. podle identifikačních údajů uvedených výše s doplněním čísla Smlouvy Objednatele.

Poskytovatel ve Smlouvě uvede svou firmu, sídlo, IČO, DIČ, bankovní spojení a číslo účtu, údaje o zápisu v obchodním rejstříku, osobu oprávněnou k podpisu smlouvy, osoby oprávněné jednat ve smluvních a technických věcech a kontaktní telefon a email.

## **2. Předmět smlouvy**

Předmětem Smlouvy je zajišťování služeb spočívajících zajišťování mobilních, hlasových a datových služeb pro potřeby Objednatele Poskytovatelem (dále jen „Služby“). Specifikace Služeb je uvedena v Technické specifikaci služeb. Poskytovatel se tímto zavazuje Poskytovat Objednateli Služby za podmínek stanovených Smlouvou a v souladu s Veřejnou zakázkou.

Objednatel požaduje provedení migrace telefonních čísel zdarma. Telefonní čísla budou převedena po dohodě s objednavatelem (předpokládané datum zahájení plnění dle veřejné zakázky) tak, aby migrace (výpadek, tj. nedostupnost telefonního čísla při přechodu mezi poskytovateli služeb) nebyla delší než 6 hodiny.

## **3. Místa plnění a termín zahájení plnění**

Přesný termín zahájení plnění Služeb určí objednatel v pokynu k zahájení plnění Služeb po nabytí účinnosti smlouvy, s tím, že pokyn bude učiněn nejpozději 60 dnů před požadovaných termínem zahájení plnění Služeb, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

Místem poskytování služeb je území České republiky, partnerské sítě roamingových poskytovatelů a v dále v souladu s Technickou specifikací.

## **4. Cena a rozsah plnění**

Objednatel je povinen hradit poskytovateli ceny v souladu s jeho nabídkou v zadávacím řízení k veřejné zakázce. K ceně plnění bude přičtena DPH v sazbě platné v den uskutečnění zdanitelného plnění.

Veškeré ceny uvedené v této Smlouvě a jejích přílohách jsou konečné a zahrnují veškeré náklady poskytovatele související s poskytováním služeb dle této Smlouvy.

Úhrada za poskytnuté Služby v rozsahu skutečně přijatých a poskytnutých Služeb bude po uplynutí kalendářního měsíce, v němž byly poskytnuty Služby Poskytovatelem Objednateli vždy vyfakturována, a to měsíčně zpětně prostřednictvím daňového dokladu — faktury (dále jen „faktura“), vystaveného Poskytovatelem a doručeného Objednateli.

Nedílnou součástí každé faktury musí být kalkulace ceny za fakturovaný měsíc, číslo smlouvy Poskytovatele, a dále přehled (výpis) Služeb poskytnutých za fakturované období (dále jen „měsíční přehled poskytnutých Služeb“).

Poskytovatel je povinen do deseti (10) kalendářních dnů po uplynutí kalendářního měsíce, v němž byly Poskytovatelem poskytnuty Služby Objednateli zaslat elektronicky Objednateli fakturu za poskytnuté Služby na adresu: [uctarna@thmp.cz](mailto:uctarna@thmp.cz). **Jako specifický symbol bude uvedeno číslo smlouvy objednatele bez lomítka.**

Splatnost řádně vystavené faktury, obsahující náležitosti uvedené v zákoně č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, mající formu obchodní listiny podle ustanovení § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“) činí třicet (30) kalendářních dnů ode dne jeho doručení Objednateli.

Objednatel má právo fakturu Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodloužení s jeho úhradou, (i) obsahuje-li nesprávné údaje, (ii) chybí-li na faktuře některá z požadovaných náležitostí, především pak kalkulace ceny, nebo měsíční přehled poskytnutých služeb. Nová lhůta splatnosti v délce třicet (30) kalendářních dnů počne plynout ode dne doručení opravené faktury Objednateli.

Zálohy ve smyslu plateb před poskytnutím služeb podle OZ a zálohy ve smyslu dílčích plateb v průběhu plnění dle daňových předpisů objednatel neposkytuje.

Úhrada faktury Objednatel se rozumí odesláním částky uvedené na faktuře požadované ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele.

## **5. Proces objednání dalších služeb**

Objednatel má právo kdykoliv si objednat u Poskytovatele další služby dle aktuální nabídky Poskytovatele

## **6. Vyhrazená změna závazku**

Objednatel si v souladu s ustanovením § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, vyhrazuje právo na změnu závazku ze Smlouvy, přičemž tato vyhrazená změna závazku nemění celkovou povahu plnění Smlouvy. Vyhrazená změna závazku spočívá v možnosti objednání takových Služeb, které nejsou přímo definovány v Technické specifikaci služeb, nicméně jejich potřeba vznikne Objednateli v průběhu plnění Smlouvy.

Objednatel je oprávněn svého práva na změnu závazků využít za předpokladu, že na straně objednatel vyvstane potřeba zajistit poskytování služeb, které nejsou výslovně specifikovány ve Smlouvě (zejm. zřízení konektivit, roamingové služby, dodatečné datové služby a jiné mobilní služby apod.), a to vždy dle aktuálně platných ceníků příslušných služeb poskytovatele.

V případě zájmu Objednatel na využití změny závazku, odešle Objednatel Poskytovateli objednávku, v níž bude uvedeno zejména označení Smluvních stran, specifikace Služeb a požadavek na předložení nabídkové ceny za tyto Služby (dále jen „objednávka“).

Poskytovatel je povinen Objednateli nejpozději do deseti (10) pracovních dnů ode dne obdržení objednávky odeslat nabídku, v níž zejména uvede nabídkovou cenu Služeb specifikovaných v objednávce (dále jen „nabídka“). Povinnost předložit nabídku se uplatní v případě, že služby specifikované v objednávce jsou ke dni jejího doručení v nabídce Poskytovatele.

Doba využití práva na změnu závazku je stanovena na 36 měsíců ode dne účinnosti Smlouvy.

## **7. Dostupnost a doba výpadku poskytovaných služeb**

Poskytovatel se zavazuje zabezpečit Služby v souladu s Technickou specifikací služeb po celou dobu plnění.

Dostupnost poskytovaných Služeb se pro účely této Smlouvy počítá dle tohoto vzorce:

$$\text{Dostupnost Služby (\%)} = \frac{\text{Doba poskytování Služby} - \text{Doba výpadku}}{\text{Doba poskytování Služby}} \times 100$$

Dostupnost Služby se sleduje v měsíčním intervalu a vyjádří se v procentech zaokrouhlených na dvě (2) desetinná místa.

Doba výpadku Služby je časový úsek v minutách, po který Objednatel nemohl Službu řádně užívat z důvodu na straně Poskytovatele, přičemž tento časový úsek se počítá na celé, byť jen započaté, minuty, přičemž:

$$\text{Doba výpadku} = \Sigma (V_i)$$

Kde:

$\Sigma (V_i)$  je celková doba všech výpadků jednotlivých Služeb za sledované období

$V_i$  je doba jednotlivého výpadku jednotlivé Služby

Doba jednotlivého výpadku ( $V_i$ ) se počítá od nahlášení závady, prokazatelného přerušení poskytování nebo snížení kvality jednotlivé Služby či jiné nefunkčnosti jednotlivé Služby (dále jen „porucha“) Poskytovateli, do okamžiku obnovení dostupnosti jednotlivé Služby, přičemž okamžik nahlášení závady, či jiné nefunkčnosti jednotlivé Služby se označí jako  $V_o$ .

O způsobu a termínech odstraňování poruchy je Poskytovatel povinen vést záznamy ve svých provozních systémech.

Pokud během 60 minut po  $T_{opravy}$  oznámí Objednatel Poskytovateli a Poskytovatel objektivně zjistí, že Služba nadále nespĺňuje dohodnutou úroveň, má se za to, že  $T_{opravy}$  doposud nenastal. Pokud se porucha projeví po uplynutí šedesáti (60) minut po  $T_{opravy}$ , považuje se za poruchu novou.

Jednotlivá doba výpadku se vypočítá dle tohoto vzorce:

$$V_i = T_0 - T_{opravy}$$

Doba poskytování Služby definovaná pro účely hodnocení úrovně dostupnosti Služby dle této Smlouvy je celková doba, po kterou má být Služba Poskyvateltem Objednateli poskytována ve sjednané výši úrovně v hodinách za vyhodnocované období - 7 dní v týdnu 24 hodin denně, zkrácená maximálně o šest (6) hodin měsíčně pro lokalitu č. 1 - Dělnická, pro ostatní lokality o osm (8) hodin pro plánovanou údržbu skutečně provedenou Poskyvateltem v daném kalendářním měsíci.

Doba plánované údržby musí být písemně (e-mailem) nahlášena Objednateli alespoň deset (10) pracovních dnů před jejím provedením.

Reakční doba je časový úsek, který uplyne od nahlášení poruchy Oprávněnou osobou Objednatele Poskyvateli do okamžiku, kdy je zahájeno řešení takové poruchy.

Reakční doba nepřekročí třicet (30) minut.



Poskytovatel je povinen neprodleně po nahlášení poruchy (TO) zahájit její odstraňování, přičemž do 30 minut od okamžiku nahlášení poruchy informuje Objednatele o stavu řešení poruchy a předpokládaném okamžiku obnovení Služby dle této Smlouvy.

Objednatel po obnovení Služby po poruše neprodleně prověří funkčnost Služby, popř. sdělí Poskytovateli, nebude-li Služba nadále splňovat dohodnuté parametry.

## **8. Povinnosti poskytovatele**

Poskytovatel se zavazuje zajistit při poskytování Služeb dle této Smlouvy a jednotlivých Výzev k plnění pokrytí signálem na minimálně 95% území České republiky.

Pro případ závady na poskytovaných Službách se Poskytovatel zavazuje zahájit servisní zásah neprodleně, od nahlášení závady a odstranění závady max. do šesti (6) hodin na lokalitě č. 1 — Dělnická a osmi (8) hodin na ostatních lokalitách. Bližší specifikace je uvedena v příloze Smlouvy — „Technická specifikace služeb“.

Poskytovatel je povinen zachovávat důvěrnost informací, které se při poskytování Služeb dozví.

Pro případ, že bude Objednatel požádán o poskytnutí informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a požadovaná informace bude obchodním tajemstvím Poskytovatele dle ustanovení § 504 OZ či důvěrnou informací sdělenou Poskytovatelem podle ustanovení § 1730 odst. 2 OZ, souhlasí Poskytovatel s tím, aby Objednatel takovou informaci poskytl, a to bez jakýchkoliv dalších podmínek.

Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy odpovídající pojistnou Smlouvu s pojistným plněním nejméně ve výši 2.000.000,- Kč (slovy: dva miliony korun českých), jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem Objednateli nebo třetím osobám.

## **9. Ukončení Smlouvy**

Smlouvu lze ukončit vzájemnou písemnou dohodou Smluvních stran.

Objednatel je oprávněn ukončit Smlouvu písemnou výpovědí zaslanou Poskytovateli s tříměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.

Každá ze Smluvních stran je oprávněna od této Smlouvy odstoupit z důvodů sjednaných v této Smlouvě nebo stanoví-li tak zákon, zejména pak v případech, kdy je tato Smlouva porušena podstatným způsobem, či pokud dojde k opakovanému porušení Smlouvy způsobem, za něž tato Smlouva stanovuje Smluvní pokutu. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy pouze, zaslal-li Objednateli předem oznámení o možnosti odstoupení spolu s udělením náhradní lhůty pro zhojení podstatného porušení Smlouvy Objednatelem. Objednatel se zavazuje stanovit náhradní lhůtu pro Objednatele, která bude proporcionalní ke zhojení podstatného porušení Smlouvy.

Pro účely odstoupení od Smlouvy se za podstatné porušení této Smlouvy považuje:

- jestliže Poskytovatel neposkytuje Služby, které jsou předmětem této Smlouvy, řádně či včas a na písemnou výzvu Objednatele tyto vady neodstraní ve lhůtě výzvou stanovené;
- opakované (tj. 2x) prodlení Poskytovatele s poskytováním Služeb dle Smlouvy;

- vadnost poskytnutých Služeb, pokud Poskytovatel na písemnou výzvu Objednatele vady neodstraní ve lhůtě výzvou stanovené;
- Poskytovatel bude v prodlení se započítáním poskytování Služeb v termínu stanoveném v Pokynu k zahájení služeb o více než tři (3) dny);
- nemožnost poskytovat některou z poskytovaných Služeb v celém rozsahu a ve sjednané kvalitě po dobu delší 72 hodin.
- úpadek Objednatele nebo Poskytovatele ve smyslu ustanovení S 3 zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů;
- z důvodů uvedených v ustanovení § 223 ZZVZ.

Odstoupení od této Smlouvy je účinné okamžikem jeho doručení druhé Smluvní straně.

Odstoupením od této Smlouvy nebo vypovězením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení této Smlouvy týkající se záruk, nároků z vad, nároků z povinnosti nahradit škodu a nároků ze Smluvních pokut, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení této Smlouvy.

#### **10. Sankce**

V případě, že Poskytovatel nedodrží termín poskytnutí Služby stanovené Smlouvou, je Poskytovatel povinen uhradit a Objednatel je oprávněn po Poskytovateli požadovat uhrazení Smluvní pokuty ve výši 1 ,5 % z ceny za Služby, s jejímž dodáním je Poskytovatel v prodlení, a to za každý i započatý den prodlení.

V případě, že v kalendářním měsíci, ve kterém byly poskytovány Služby dle této Smlouvy, klesne dostupnost Služby pod úroveň dostupnosti stanovené v Technické specifikaci služeb, je Poskytovatel povinen uhradit Smluvní pokutu z ceny poskytované Služby, u níž nebyla Poskytovatelem zajištěna úroveň dostupnosti dle Technické specifikace služeb. Výše této Smluvní pokuty se vypočítá dle této tabulky:

Pro lokalitu Objednatele „Dělnická“:

Úroveň dostupnosti Služby v kalendářním měsíci	Výše Smluvní pokuty
99,99 % až 99,90 %	10%
99,89 % až 99,70 %	15%
99,69 % až 99,50 %	20%
99,49 % až 99,00 %	30%
98,99 % až 98,00 %	40%
97,99 % až 95,01 %	45%

95,00 % a méně	50%
----------------	-----

Pro ostatní lokality Objednatele

Úroveň dostupnosti v Služby kalendářním měsíci	Výše Smluvní pokuty
99,49 % až 99,00 %	10%
98,99 % až 98,00 %	20%
97,99 % až 95,01 %	30%
95,00 % a méně	40%

Při prodlení Poskytovatele s odstraněním vady poskytovaných Služeb dle Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli Smluvní pokutu ve výši 0,2% z ceny za Služby, kterých se vada týká, a to za každý i započatý den prodlení.

V případě, že Poskytovatel bude v prodlení se započatím poskytování Služeb v termínu stanoveném Smlouvou, je povinen zaplatit Objednateli Smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení.

V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zajistit při poskytování Služeb pokrytí signálem na minimálně 95% území České republiky, je povinen zaplatit Objednateli Smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý započatý den, kdy bude tato povinnost Poskytovatele porušována.

Pokud Poskytovatel nesplní požadovaný termín migrace telefonních čísel, tak Objednatel požaduje smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení za každou jednotlivou SIM kartu. Pro včasné a řádné přenesení čísla zajistí objednatel součinnost se stávajícím poskytovatelem mobilních služeb. Neposkytnutí součinnosti dle předchozí věty zprošťuje Poskytovatele povinnosti úhrady smluvní pokuty dle tohoto odstavce. Zaplacení Smluvní pokuty nezbavuje Poskytovatele povinnosti splnit závazky stanovené touto Smlouvou, nebo nahradit způsobenou škodu v plném rozsahu.

Smluvní pokuta je splatná na základě faktury vystavené stranou oprávněnou do čtrnácti (14) dnů ode dne jejího doručení druhé Smluvní straně.

Uplatnění jedné Smluvní pokuty nevyklučuje souběžné uplatnění jakékoliv jiné Smluvní pokuty. Zaplacením Smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody dle této Smlouvy a platných právních předpisů. Výše Smluvních pokut se do výše náhrady škody nezapočítává.

Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Objednatelem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit Objednateli škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

## 11. Ostatní ujednání

Oprávněný zaměstnanec Objednatele ve věcech smluvních je K [REDACTED]  
[REDACTED]

Oprávněný zaměstnanec Objednatele ve věcech technických je [REDACTED]

Smluvní strany se zavazují vzájemně si bez zbytečného odkladu a písemně oznamovat všechny změny identifikačních údajů, změny oprávněných osob a změny a návrhy změn v obchodním rejstříku, které by mohly mít vliv na plnění této Smlouvy. V případě oprávněných osob nebo kontaktních údajů stran dojde řádným potvrzením oznámení druhou stranou ke změně oprávněné osoby či kontaktních údajů strany bez nutnosti uzavření písemného dodatku k této Smlouvě.

Právní jednání mezi Smluvními stranami, na základě, kterého má dojít ke změně či doplnění nebo ukončení Smlouvy, vyžaduje vždy písemnou formu. Změny či doplnění Smlouvy budou prováděny formou dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami číslovaných vzestupně počínaje číslem 1 .

Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (zákon o finanční kontrole), osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

Pro případ uzavírání této Smlouvy a jakýchkoli jejích dodatků Smluvní strany vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 OZ. Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností dle ustanovení § 1765 odst. 2 OZ.

Poskytovatel výslovně opravňuje Objednatele zveřejnit v souladu se ZZVZ a dalšími právními předpisy na svém profilu tuto Smlouvu včetně jejich případných změn a dodatků, výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky, jež je předmětem této Smlouvy, a případně seznam poddodavatelů Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli do patnácti (15) dnů od obdržení výzvy učiněné Objednatelem veškeré údaje, které je povinen Objednatel uveřejnit podle ZZVZ a dalších právních předpisů a které má v dispozici Poskytovatel.

Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom, že je Objednatel povinen na dotaz třetí osoby poskytovat informace podle ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a souhlasí s tím, aby veškeré informace v této Smlouvě obsažené, s výjimkou osobních údajů, byly poskytnuty třetím osobám, pokud si je vyžádají. Poskytovatel též prohlašuje, že nic z obsahu této Smlouvy nepovažuje za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku.

Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva podléhá povinnosti jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem 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. Smluvní strany berou dále na vědomí, že tato Smlouva (jakož i její případný dodatek) nabývá účinnosti nejdříve dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv. Objednatel zašle tuto Smlouvu správci registru smluv k uveřejnění bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti (30) dnů od jejího uzavření.

Poskytovatel se zavazuje zajistit dodržování veškerých právních předpisů, zejména pak pracovněprávních (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy), dále předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci platných v zemi svého sídla. Poskytovatel při plnění předmětu Veřejné zakázky zajistí pro všechny osoby, které se budou na plnění předmětu VZ podílet:

- a) férové a důstojné pracovní podmínky dle zákoníku práce a dalších právních předpisů v oblasti zaměstnanosti;

b) legální zaměstnávání osob a odpovídající úroveň bezpečnosti práce.

Smlouva bude vyhotovena a podepsána elektronicky v jednom (1) vyhotovení této Smlouvy, na níž budou vyznačeny uznávané elektronické podpisy oprávněných zástupců obou smluvních stran.

## VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 1

Jedná se o vysvětlení zadávací dokumentace ve smyslu ustanovení § 98 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jako "ZZVZ")

### **Identifikace zadavatele**

název: Technologie hlavního města Prahy, a.s.

sídlo: Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7 – Holešovice

IČ: 25672541

zastoupen: Tomášem Jílkem, předsedou představenstva, Tomášem Novotným, místopředsedou představenstva a Liborem Fialou, členem představenstva

### **Identifikace veřejné zakázky**

Název veřejné zakázky: „**Mobilní, datové a hlasové služby**“

Druh veřejné zakázky: veřejná zakázka na služby

Druh zadávacího řízení: v nadlimitním otevřeném řízení podle § 56 zákona ZZVZ

jako zadavatel shora uvedené veřejné zakázky obdržel dne 22.07.2022 níže uvedenou žádost o vysvětlení zadávací dokumentace. Na tuto žádost (a v ní obsažené dotazy) poskytuje zadavatel následující odpovědi.

#### Dotaz č. 1:

„Jeden z potencionálních dodavatelů, žádá Zadavatele o úpravu Přílohy č. 3 ZD Ceník pro účely hodnocení, neboť v sheetu č. 2. Mobilní služby a v sheetu č. 3. Hlasové služby nejsem zahrnuté žádné vzorce pro účely hodnocení a v sheetu č.4. Rekapitulace je uvedený odkaz na shareipont společnosti Technologie hlavního města Prahy. Prosíme tedy o opravu Přílohy č. 3 ZD.“

#### Odpověď na dotaz č. 1:

Zadavatel sděluje, že na základě výše uvedeného upravil přílohu č. 3 Zadávací dokumentace (Ceník pro účely hodnocení), kterou opravenou aktualizovanou uveřejňuje. Tento dokument je přílohou tohoto vysvětlení a účastníci zadávacího řízení jsou povinni něj při zpracování nabídky využít.

**Vzhledem k povaze vysvětlení zadávací dokumentace nedochází ke změně zadávacích podmínek. I přes skutečnost, že zadavatel nemění zadávací podmínky, prodlužuje lhůtu pro podání nabídek do 16.08.2022 do 10:00 hodin.**

Příloha:

Příloha č. 3 ZD - Ceník pro účely hodnocení\_aktualizace

V Praze dne 25.07.2022

Oddělení veřejných zakázek  
Technologie hlavního města Prahy, a.s.

## VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 2

Jedná se o vysvětlení zadávací dokumentace ve smyslu ustanovení § 98 a § 99 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jako "ZZVZ")

### **Identifikace zadavatele**

název: Technologie hlavního města Prahy, a.s.

sídlo: Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7 – Holešovice

IČ: 25672541

zastoupen: Tomášem Jílkem, předsedou představenstva, Tomášem Novotným, místopředsedou představenstva a Liborem Fialou, členem představenstva

### **Identifikace veřejné zakázky**

Název veřejné zakázky: **„Mobilní, datové a hlasové služby“**

Druh veřejné zakázky: veřejná zakázka na služby

Druh zadávacího řízení: v nadlimitním otevřeném řízení podle § 56 zákona ZZVZ

**Výše uvedený zadavatel Vám v souladu s § 98 ZZVZ sděluje, že z důvodu přípravy odpovědí na dotazy účastníků, prodlužuje zadavatel lhůtu pro podání nabídek do 19.08.2022 do 10:00 hodin.**

Pro aktuální informace k předmětné veřejné zakázce sledujte profil zadavatele:

<https://tenderarena.cz/dodavatel/seznam-profilu-zadavatelu/detail/Z0003687/zakazka/536098>

V Praze dne 02.08.2022

Oddělení veřejných zakázek  
Technologie hlavního města Prahy, a.s.

## VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 3

Jedná se o vysvětlení zadávací dokumentace ve smyslu ustanovení § 98 a § 99 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jako "ZZVZ")

### **Identifikace zadavatele**

název: Technologie hlavního města Prahy, a.s.

sídlo: Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7 – Holešovice

IČ: 25672541

zastoupen: Tomášem Jílkem, předsedou představenstva, Tomášem Novotným, místopředsedou představenstva a Liborem Fialou, členem představenstva

### **Identifikace veřejné zakázky**

Název veřejné zakázky: **„Mobilní, datové a hlasové služby“**

Druh veřejné zakázky: veřejná zakázka na služby

Druh zadávacího řízení: v nadlimitním otevřeném řízení podle § 56 zákona ZZVZ

jako zadavatel shora uvedené veřejné zakázky obdržel dne 28.07.2022 a 4.8.2022 žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace. Na tyto žádosti (a v nich obsažené dotazy) poskytuje zadavatel následující odpovědi.

#### Dotaz č. 1:

*„Zadavatel uvádí v příloze 3 ceníku pro „1. Datové služby a APN“ jednotlivé MPLS/SD-WAN lokality pro nacenění, u lokality „Lokalita 1 - centrála - Dělnická 12, 170 00, Praha 7“ navíc uvádí Managed Firewall.*

*Managed Firewall je dále specifikován v bodě 3.3 přílohy 2 kde je uvedeno že „Firewall u dodavatele, kromě stavových a dalších FW funkcí i bezpečný centrální přístup do sítě Internet o garantované symetrické rychlosti 500 Mbit/s pro lokalitu 1, 100 Mbit/s pro lokality 2, 3 a 5, 30Mbit/s pro lokalitu 4 zadavatele a volitelně pro mobilní uživatele služby Privátní APN Intranet.“*

*Tento způsob je vnímá dodavatel jako rozpor se zadávací dokumentací, konkrétně s uvedeným „schématem Internetových služeb“ a požadovaným řešením: „přístup do sítě Internet bude pro všech pět lokalit a APN SIM realizován centrálně.“, dále uvádí jako „Sdružovací bod u poskytovatele.“.*

*Z pohledu dodavatele je chápáno že Managed Firewall a konektivity do MPLS/SD- WAN a Internetu jsou součástí řešení sdružovacího bodu u poskytovatele a měli by být vedeny jako samostatná položka, nikoliv jako řešení vázané pouze na lokalitu „Lokalita 1 - centrála - Dělnická 12, 170 00, Praha 7“. Upřesní zadavatel v tomto směru zadání zadávací dokumentace případně upraví ceník, aby reflektoval očekávaný stav?*

#### Odpověď na dotaz č. 1:

**Zadavatel sděluje, že na základě výše uvedeného upravil Přílohu č. 3 ZD – Ceník pro účely hodnocení\_aktualizace, která je přílohou toto dokumentu pod názvem „Příloha č. 3 ZD – Ceník pro účely hodnocení\_aktualizace1“.**

#### Dotaz č. 2:

*Zadavatel v příloze 3 ceníku pro „1. Datové služby a APN“ uvádí u jednotlivých lokalit položky „SD-WAN“, které jsou vyznačeny červenými buňkami a dále uvádí:*



*\* položka s názvem "SD-WAN" slouží k nacenění, ale bude aktivována v době trvání smlouvy na základě výzvy zadavatele*

*\* účastník vyplní pouze žlutě vyznačené buňky*

*Upřesní zadavatel, kam má v ceníku zohlednit cenu za SD-WAN řešení tak, aby byla tato cena byla zohledněna i v ceně řešení, pokud je požadováno. SD WAN buňky jsou v tuto chvíli vyznačeny červeně a nemají vliv na výslednou cenu v tabulce, navíc je zadavatelem uvedeno že „účastník vyplní pouze žlutě vyznačené buňky“. Prosíme o upřesnění zadání.*

Odpověď na dotaz č. 2:

**Zadavatel sděluje, že na základě výše uvedeného upravil Přílohu č. 3 ZD – Ceník pro účely hodnocení\_aktualizace, která je přílohou toto dokumentu pod názvem „Příloha č. 3 ZD – Ceník pro účely hodnocení\_aktualizace1“, avšak trvá na tom, že položka s názvem "SD-WAN" slouží k nacenění a hodnocení, ale bude aktivována v době trvání smlouvy na základě výzvy zadavatele dle jeho potřeby.**

Dotaz č. 3:

*„Zadavatel uvádí k tématu SD-WAN níže uvedené informace:*

*v příloze 2: „Konektivita mezi lokalitami, APN a sdružovacím bodem bude realizována například pomocí MPLS. Zadavatel požaduje možnost realizovat propojení mezi APN, centrálním firewallem a pobočkami pomocí SD-WAN.“*

*v příloze 3:*

*„\* položka s názvem "SD-WAN" slouží k nacenění, ale bude aktivována v době trvání smlouvy na základě výzvy zadavatele“*

*Dále ve schématu je uvedena MPLS/ SD WAN síť.*

*Upřesní zadavatel zadání/specifikaci požadované SD WAN sítě tak, aby bylo možné nacenění tohoto řešení transparentně a aby všichni účastníci zadávacího řízení měli jasný rámec a specifikaci plnění a nevznikl tím nesoulad mezi nabídkami jednotlivých uchazečů či nesoulad v nabízeném rozsahu plnění. Dodavateli není ze specifikace zřejmý poptávaný rozsah plnění SD-WAN řešení a v tomto případě ani jasný důvod pro nasazení SD-WAN řešení a z něj plynoucí výhody pro zadavatele, typicky u řešení jednotlivých lokalit s jednou samostatnou MPLS konektivitou, kde je zajištěna jak bezpečnost, tak případné možné nasazení prioritizace – QOS a navíc není možné provoz rozdělovat mezi více konektivit.“*

Odpověď na dotaz č. 3:

**Zadavatel uvádí, že řešení SD-WAN má zajistit bezpečný a efektivní provoz datového provozu mezi uvedenými pěti lokalitami. Lokality tvoří full-mesh topologii. SD-WAN řešení dále poskytne rozhraní pro pevné hlasové služby (lokalita Dělnická), rozhraní/ propojení pro službu dedikované APN. Dále je požadováno další rozhraní v rámci SD-WAN pro defaultní směrování (Internet provoz) směrem do centrálního firewallu umístěného v datovém centru dodavatele. Jako výhodu řešení zadavatel uvádí možnost odsměrovat vlastní vybraný a méně prioritní provoz do sítě Internet mimo centrální firewall (local Internet breakout) a v lokalitě Dělnická využít load-sharing nad oběma přístupovými linkami (režim active-active).**

**SD-WAN řešení by mělo zadavateli zajistit dále administrátorský přístup do SD-WAN orchestrace pomocí bezpečného webového rozhraní, například pomocí 2FA, pro základní administraci routovacích pravidel a pro monitoring celé WAN sítě.**

**Potřebné parametry, jako je kapacita dílčích datových přípojek, požadavek na záložní linku v lokalitě Dělnická a požadované SLA pro dostupnost jednotlivých lokalit je v zadávací dokumentaci specifikováno.**

**Cílem realizace služby SD-WAN je zjednodušit správu celé WAN (centrální orchestrace), optimalizovat a řídit specifické datové toky dle aplikačních signatur (application steering).**

Dotaz č. 4:

*„Zadavatel uvádí v příloze 5:*

*"3. Místa plnění a termín zahájení plnění*

*Přesný termín zahájení plnění Služeb určí objednatel v pokynu k zahájení plnění Služeb po nabytí účinnosti smlouvy, s tím, že pokyn bude učiněn nejpozději 5 dnů před požadovaných termínem zahájení plnění Služeb."*

*Chápe zadavatel správně že požadován termín zřízení je 5 dní ode dne pokynu k zahájení plnění služeb? Pokud ano, přehodnotí a stanoví zadavatel reálný termín realizace datových i ostatních návazných služeb z důvodu objektivní časové náročnosti řešení? To vyžaduje u služeb realizovaných v rámci fixních sítí zejména fyzickou realizaci připojení jednotlivých lokalit zadavatele což je zpravidla standardně realizováno v termínech do 90dní od podpisu smluvní dokumentace. Rovněž v případě mobilních služeb je obvyklá doba na realizaci přenosu čísel mezi poskytovateli obvykle delší, a to z důvodu zajištění souvisejících kroků u jednotlivých zainteresovaných stran zahrnující například fyzickou distribuci SIM koncovým uživatelům na straně zadavatele či omezené kapacity systému pro přenos čísel mezi poskytovateli na straně stávajícího a budoucího poskytovatele. Obvykle se proto přenos čísel provádí na základě předem odsouhlaseného harmonogramu, kdy lhůta pro zajištění celého procesu u zakázek obdobného rozsahu činí cca 45 dní od podpisu smluvní dokumentace, aby byl zajištěn dostatečný prostor pro zajištění jednotlivých činností všech zainteresovaných stran. Upraví zadavatel lhůty pro zahájení poskytování služeb tak aby zohlednily výše uvedené a předešel tak situaci, kdy obdrží pouze jednu relevantní nabídku od stávajícího poskytovatele, který jako jediný nemusí výše uvedené realizovat?"*

Odpověď na dotaz č. 4:

**Zadavatel sděluje, že na základě výše uvedeného upravil Přílohu č. 5 ZD\_Minimální požadavky smlouvy\_Mobilní služby\_čistopis, která je přílohou toto dokumentu pod názvem „Příloha č. 5 ZD\_Minimální požadavky smlouvy\_Mobilní služby\_čistopis\_aktualizace“, ve znění textu: „...pokyn bude učiněn nejpozději 60 dnů před požadovaných termínem zahájení plnění Služeb.“**

Dotaz č. 5:

*„Umožní zadavatel obhlídku míst plnění? Z poptávaného technického šetření vyvstala nutnost obhlídek konkrétních míst plnění, bez kterých nelze podat řádnou nabídku reflektující skutečný stav. A uchazeči, s výjimkou stávajícího poskytovatele, nemohou bez obhlídky místa plnění reálně stanovit své náklady na fyzickou realizaci služeb a podat tak relevantní nabídku. Dodavatel proto žádá zadavatele, aby narovnal nerovné postavení uchazečů a umožnil prohlídku jednotlivých míst plnění (lokalit zadavatele).“*

Odpověď na dotaz č. 5:

**Zadavatel sděluje, že umožňuje prohlídku místa plnění a na základě této skutečnosti upravil a doplnil potřebné informace v zadávací dokumentaci v bodu 3.3, která je přílohou toto dokumentu pod názvem „Zadávací dokumentace\_Zajištění mobilních služeb\_aktualizace.**

Dotaz č. 6:

*„Zadavatel uvádí v příloze 2 v bodě "3.1.1 Dělnická – Lokalita 1" požadavek na dostupnost: „dostupnost služby min. 99,99 %“.  
Chápe dodavatel správně že za nedostupnost služby se považuje současný výpadek primární i záložní konektivity dané lokality?“*

Odpověď na dotaz č. 6:

**Zadavatel konstatuje, že za nedostupnost služby se považuje současný výpadek primární i záložní konektivity dané lokalit.**

Dotaz č. 7:

*„Dokument „Příloha c. 3 ZD - Ceník pro účely hodnocení“ neumožňuje uvést do cenových podmínek jednorázové náklady uchazečů, které musí reálně a jednoúčelově vynaložit aby zajistili zejména konektivitu pro jednotlivé lokality zadavatele. Mohou je sice rozprostřít do měsíčních nákladů, ale to zadavatel znemožňuje tím, že si vyhradil možnost ukončení smluvního vztahu na základě výpovědi s tříměsíční výpovědní lhůtou, což uchazečům garantuje jen kontrakt v délce 3 měsíců, což není dostatečná doba k pokrytí jednoúčelových a jednorázových nákladů s realizací plnění a tato podmínka současně neumožňuje uchazečům předložit relevantní a současně konkurenci schopnou nabídku, protože stávající poskytovatel takové náklady na své straně nemá. Narovná zadavatel tyto nerovné podmínky úpravou délky kontraktu, či například závazkem, že v případě výpovědi smlouvy ze strany zadavatele před uplynutím například 24 měsíců bez udání důvodů se zadavatel zaváže k uhrazení poměrné části zřizovacích nákladů uvedených dodavatelem v nabídce a tyto současně nebude započítávat do nabídkové ceny pro účel hodnocení nabídek, nebo jinou formou odstraňující nerovné postavení uchazečů?“*

Odpověď na dotaz č. 7:

**Zadavatel sděluje, že na základě výše uvedeného upravil Přílohu č. 3 ZD – Ceník pro účely hodnocení\_aktualizace, která je přílohou toto dokumentu pod názvem „Příloha č. 3 ZD – Ceník pro účely hodnocení\_aktualizace1“, kde doplnil ke každé lokalitě položku k nacenění s názvem „Náklady spojené s implementací“ jako jednorázový poplatek, který bude započítán do nabídkové ceny.**

Dotaz č. 8:

*„Příloha 5 zadávací dokumentace v odstavci 6 Vyhrazená změna závazku uvádí pojmy Předběžná objednávka a předběžná nabídka. Tyto zadavatel však dále nespecifikuje a dodavateli není zřejmý obsah obou pojmů, zejména pak závaznost takových dokumentů a dále pak další požadavky zadavatele na navazující proces, zejména pak například lhůta pro závaznou nabídku, protože řada služeb zejména v oblasti pevných sítí je navrhována a následně kalkulována na základě technického šetření, které standardně trvá cca 15 pracovních dní, případně vyžaduje spolupráci a součinnost třetích stran a nelze tedy ve všech případech v zadavatelem stanovené lhůtě 3 pracovních dnů předložit závaznou objednávku.“*

Odpověď na dotaz č. 8:

**Zadavatel sděluje, že na základě výše uvedeného upravil Přílohu č. 5 ZD\_Minimální požadavky smlouvy\_Mobilní služby\_čistopis v bodu 6. Vyhrazená změna závazku, která je přílohou toto dokumentu pod názvem „Příloha č. 5 ZD\_Minimální požadavky smlouvy\_Mobilní služby\_ čistopis\_aktualizace“.**

Dotaz č. 9:

*„Příloha 5 zadávací dokumentace v odstavci 2 Předmět smlouvy uvádí: „Telefonní čísla budou převedena po dohodě s objednavatelem bez ohledu na to, zda realizace převedení připadne na pracovní dny či dny pracovního klidu (předpokládané datum zahájení předmětu plnění dle veřejné zakázky) tak, aby migrace (výpadek, tj. nedostupnost telefonního čísla při přechodu mezi poskytovateli služeb) nebyla delší než 2 hodiny.“ Dodavatel v této souvislosti upozorňuje, že legislativní rámec upravující proces přenositelnosti čísel (zákon 127/2005 Sb. Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů a opatření obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12 vydané ČTÚ) hovoří výhradně o pracovních dnech, kdy proces přenesení čísel probíhá. Dodavatel proto žádá zadavatele, aby v tomto smyslu upravil zadávací dokumentaci a předešel tak vzniku nerovného postavení uchazečů, kdy nikdo kromě stávajícího poskytovatele nemůže podat nabídku, protože nemůže garantovat součinnost třetích stran nad rámec legislativní úpravy. Dále dodavatel upozorňuje, že výše uvedená legislativa upravuje rovněž maximální délku výpadku služeb při procesu přenesení čísel a to v §34 odstavec 6 zákona 127/2005 Sb. Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů na dobu nepřesahující 1 pracovní den. OOP/10/10.2012-12 v článku 5 odstavec 10 tuto lhůtu dále upravuje na 6 hodin. V praxi je tato doba výrazně kratší, nicméně žádný z uchazečů, vyjma stávajícího poskytovatele se z důvodu nutné součinnosti třetích stran nemůže zavázat k době kratší a vystavit se tak případným sankcím. Upraví zadavatel rovněž tuto lhůtu v souladu s legislativou?“*

Odpověď na dotaz č. 9:

**Zadavatel sděluje, že na základě výše uvedeného upravil Přílohu č. 5 ZD\_Minimální požadavky smlouvy\_Mobilní služby\_čistopis v bodu 2. Předmět smlouvy, která je přílohou toto dokumentu pod názvem „Příloha č. 5 ZD\_Minimální požadavky smlouvy\_Mobilní služby\_čistopis\_aktualizace“.**

Dotaz č. 10:

*„S ohledem na rozdílnou povahu předmětu plnění definovaném v bodech 1-3 Přílohy č.2 zadávací dokumentace navrhuje dodavatel uzavření samostatných smluv při splnění ostatních požadavků stanovených zadavatelem. Akceptuje zadavatel tento postup?“*

Odpověď na dotaz č. 10:

**Zadavatel sděluje, že umožňuje uzavření samostatných smluv v rámci předmětu plnění veřejné zakázky definovaném v bodech 1. -3. Přílohy č. 2 ZD - Technická specifikace služeb.**

Dotaz č. 11:

*„Dodavatel upozorňuje zadavatele na rozpor v ustanoveních zadávací dokumentace, a to mezi ustanovením bodu 4 Přílohy 5 zadávací dokumentace, kde uvádí „Poskytovatel je povinen do pěti (5) kalendářních dnů po uplynutí kalendářního měsíce, v němž byly Poskytovatelem poskytnuty Služby Objednateli zaslat elektronicky Objednateli fakturu za poskytnuté Služby“ a ustanovením bodu 1.3. Přílohy 2 zadávací dokumentace, která stanoví „Zadavatel požaduje, aby účastník poskytoval bezplatně přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě Internet a to nejpozději do 14 dnů od ukončení zúčtovacího období.“ Chápe dodavatel správně, že jako postačující ke splnění podmínky je poskytnutí uvedených informací ve lhůtě 14 dnů od ukončení zúčtovacího období? Současně upozorňuje, že jde o automatizovaný proces, který nelze individualizovat a lhůta 5 kalendářních dnů je proto nepřiměřená, protože dodavatel zpracovává po skončení zúčtovacího období současně billingová data všech svých zákazníků současně.“*

Odpověď na dotaz č. 11:

**Zadavatel sděluje, že na základě výše uvedeného upravil Přílohu č. 5 ZD\_Minimální požadavky smlouvy\_Mobilní služby\_čistopis v bodu 4. Cena a rozsah plnění, která je přílohou toto dokumentu pod názvem „Příloha č. 5 ZD\_Minimální požadavky smlouvy\_Mobilní služby\_ čistopis\_aktualizace“ a zároveň upravil Přílohu č. 2 ZD - Technická specifikace služeb, která je též přílohou toto dokumentu pod názvem „Příloha č. 2 ZD - Technická specifikace služeb\_aktualizace“. Nyní je předmětný údaj v souladu ve všech dokumentech zadávací dokumentace.**

Dotaz č. 12:

*„Dodavatel dále upozorňuje na rozpor zadávací dokumentace s platnou legislativní úpravou, a to v případě požadavku bodu 1.3. Přílohy 2 zadávací dokumentace, kde zadavatel požaduje „uchovávání detailních výpisů spojení po dobu nejméně 6 měsíců“. Platná legislativní úprava však dodavateli umožňuje poskytovat tyto informace maximálně 3 měsíce zpětně. Omezení doby uložení podrobného výpisu na 3 měsíce vychází ze zákona Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů 127/2005 Sb . z povinnosti dodavatele smazat provozní údaje, jakmile přestanou být potřebné pro přenos zprávy, vyúčtování ceny a řešení možných reklamací. To ve zkratce říká § 90 zákona o el. komunikacích. Přitom na napadení vyúčtování reklamací má zákazník 2 měsíce od poskytnutí služby a na dořešení reklamace má poskytovatel zásadně 1 další měsíc, což jsou v součtu právě standardní 3 měsíce (to říká § 64 zákona). Samozřejmě pokud dojde k reklamaci nebo k neplacení, údaje může dodavatel zpracovávat delší dobu, ale specificky u těchto případů do jejich dořešení. Limit 6 měsíců je absolutní limit, kdy se provozní údaje dále uchovávají, to však jen pro účely předání přesně stanoveným institucím jako orgánům činným v trestním řízení, tajným službám atd. Z výše uvedeného vyplývá, že žádný z poskytovatelů nemůže poskytovat uložení detailního výpisu hovorů za dobu delší než 3 měsíce. Opraví zadavatel zadávací dokumentaci v tomto smyslu?“*

Odpověď na dotaz č. 12:

**Zadavatel i výše uvedenému sděluje, že trvá na požadavku uchovávání detailních výpisů spojení po dobu nejméně 6 měsíců, a to z důvodu potřeby údajů u provozů jako je např. dispečink.**

Dotaz č. 13:

*„K bodu 6 Přílohy 5 zadávací dokumentace - 6. Vyhrazená změna závazku žádá dodavatel o bližší specifikaci služeb, které mohou být předmětem vyhrazené změny závazku, a to s ohledem na skutečnost, že se dodavatel nemůže předem zavázat k poskytnutí budoucího plnění, pokud nezná jeho předmět a místo poskytnutí. Vymezení odkazem na standardní ceník uchazeče považuje dodavatel za nedostatečné s ohledem na různou šíři portfolia služeb nabízené uchazeči a rovněž na případnou různou náročnost poskytování některých služeb či zákaznických řešení. Od toho se pak odvíjí nejen případná kalkulace ceny takového plnění, ale také dodací lhůta, které nelze bez detailní specifikace předjímat.“*

Odpověď na dotaz č. 13:

**Zadavatel sděluje, že na základě výše uvedeného upravil Přílohu č. 5 ZD\_Minimální požadavky smlouvy\_Mobilní služby\_čistopis v bodu 6. Vyhrazená změna závazku, která je přílohou toto dokumentu pod názvem „Příloha č. 5 ZD\_Minimální požadavky smlouvy\_Mobilní služby\_ čistopis\_aktualizace“ tak, že doplnil další možnou službu, kterou v současnosti předpokládá, že bude požadovat. Zadavatel současně konstatuje, že**

vyhrazené změny ze závazku jsou možné v souladu s § 100 odst. 1 ZZVZ, a zadavatel si toto právo na změnu závazku ze Smlouvy vyhrazuje, přičemž tato vyhrazená změna závazku nebude měnit celkovou povahu plnění Smlouvy. Vyhrazená změna závazku spočívá v možnosti objednání takových Služeb, které nejsou přímo definovány v Technické specifikaci služeb, neboť nyní nejsou známy a jejich potřeba vznikne Objednateli až v průběhu plnění Smlouvy. Tyto služby budou řádně objednány a Objednatel za ně zaplatí cenu vždy dle aktuálně platných ceníků příslušných služeb poskytovatele.

Dotaz č. 14:

*„V příloze 2 zadávací dokumentace zadavatel požaduje u mobilních služeb zajištění tarifikace hovorů ve formátu 60+1, tedy účtování hovorů vždy první minuta celá a poté po sekundách. Následující vteřiny hovoru (od 61. vteřiny včetně) budou účtovány vždy jednotlivě, a to tak, že každá vteřina se bude rovnat 1/60 jednotkové ceny (za 1 minutu odchozího hovoru). Chápe dodavatel správně, že jsou tím míněny hovory v rámci národních sítí mobilních a fixních operátorů? V případě hovorů v režimu mezinárodního volání či volání v režimu roamingu nebo volání na čísla se zvláštním tarifem jsou služby poskytovány na základě dlouhodobých obchodních smluv s třetími stranami, které neumožňují individualizovat formát tarifikace pro jednotlivé zákazníky.“*

Odpověď na dotaz č. 14:

**Zadavatel konstatuje, že zajištění tarifikace hovorů ve formátu 60+1 vyžaduje pouze u hovorů v rámci národních sítí mobilních a fixních operátorů.**

Dotaz č. 15:

*„Chápe dodavatel správně, že požadavky na poskytnutí garance dostupnosti (SLA) uvedené v zadávací dokumentaci jsou chápány ve vztahu ke službám fixní datové konektivity? Dodavatel k tomu dodává, že žádný z uchazečů nemůže poskytnout garanci dostupnosti, resp. SLA na mobilní služby (volání, datové přenosy /minimální přenosová rychlost/ apod.). Důvodem je fakt, že nelze ovlivnit různé vlivy působící na síť, jako jsou například nepředvídatelné povětrnostní a atmosférické vlivy, lokální přetíženost sítě v souvislosti s konáním různých masových akcí (shromáždění, sportovní a kulturní události apod.). Rychlost připojení je dána zejména použitou technologií pokrytí dané oblasti (EDGE, 4G, apod.) a aktuálním „vytížením“ technologických prostředků poskytovatele. Dodavatel dále odkazuje na § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, který právě s ohledem na výše zmíněná specifika poskytování mobilních telekomunikačních služeb vylučuje odpovědnost podnikatele poskytujícího službu elektronických komunikací za škodu, pokud poskytovanou službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru. Z výše uvedeného důvodu dodavatel (stejně jako ostatní poskytovatelé), nemůže poskytnout report dostupnosti služby, zpoždění apod., které jsou pro poskytnutí SLA nezbytné.“*

Odpověď na dotaz č. 15:

**Zadavatel konstatuje, že požadavky na poskytnutí garance dostupnosti (SLA) jsou ve vztahu ke službám fixní datové konektivity.**

Dotaz č. 16:

*„Žádáme proto zadavatele, aby zadávací dokumentaci upravil tak, aby bylo v souladu s právní úpravou zákona o elektronických komunikacích. Příloha 2 zadávací dokumentace uvádí v názvu bodu 1.1 Mobilní služby využívané prostřednictvím mobilních telefonů a GSM bran, nicméně zadávací dokumentace pak nezahrnuje žádný speciální tarif pro použití v GSM branách. Dodavatel se tedy ptá,*

*zda takový účel zadavatel předpokládá a v takovém případě doplní zadání o specifikaci tarifu nebo v opačném případě upraví zadávací dokumentaci a požadavek na využití tarifů pro GSM brány odstraní. Dodavatel k tomuto dále dodává, že využití tarifů pro mobilní telefony v GSM nebo SMS branách může negativně ovlivňovat kvalitu služeb poskytovaných ostatním účastníkům, případně může být chápáno jako sdílení služby či propojování hovorů mezi sítěmi a zadavatel se takovým jednáním může vystavit riziku postihu, protože poskytování uvedených služeb je vázáno na příslušnou licenci."*

Odpověď na dotaz č. 16:

**Zadavatel pojmem GSM brána pojmenovává zařízení určené pro monitoring a řízení technologií zadavatelem spravovaných, pro tyto účely zadavatel používá SIM karty s datovým objemem 100MB respektive 200MB měsíčně podle typu zařízení. Z dlouhodobé praxe víme, že tento objem dat je dostačující. Pro některé speciální úkony je pak potřeba odesílat z těchto zařízení i SMS, nicméně jedná se o maximálně jednotky zpráv měsíčně na každou SIM. Nejedná se tedy o GSM brány, u kterých by docházelo k trvalému přenosu dat, nebo odesílání většího objemu SMS, a proto se zadavatel domnívá, že by mohlo dojít k negativnímu ovlivnění služeb poskytovaných ostatním účastníkům.**

Dotaz č. 17:

*„Vzhledem k akutní hrozbě narůstající inflace žádá dodavatel zadavatele, aby zavedl do zadávací dokumentace tzv. inflační doložky ve smyslu vyhrazené změny závazku podle § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“). Na základě výše uvedeného dodavatel navrhuje následující znění inflační doložky:*

*„Vždy k 1. únoru příslušného roku počínaje 1. únorem 2023 bude docházet k úpravám cen za služby účtovaným dle této Smlouvy o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý/předchozí kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem, případně jeho právním nástupcem. Dodavatel zašle písemné oznámení o úpravě cen Zadavateli. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností dojde k úpravě cen dle tohoto ujednání bez nutnosti uzavření dodatku k této Smlouvě. Pokud by inflace přestala být vyhlášována, dohodnou dodavatel a Zadavatel ve lhůtě jednoho kalendářního měsíce na použití jiného srovnatelného indexu.“*

*Pokud zadavatel na návrh inflační doložky nepřistoupí, budou potenciální dodavatelé nuceni započítat do nabídkové ceny svůj vlastní odhad růstu inflace a zadavatel tak obdrží vzájemně neporovnatelné nabídky. Pokud potenciální dodavatele odhadnou inflaci vyšší, než jaká ve skutečnosti nastane, dojde tak k bezdůvodnému navýšení nabídkové ceny.“*

Odpověď na dotaz č. 17:

**Zadavatel sděluje, že neumožňuje tzv. inflační doložky ve smyslu vyhrazené změny závazku podle § 100 odst. 1 ZZVZ.**

Dotaz č. 18:

*„V bodě 10 (Sankce) přílohy č. 5 zadávací dokumentace zadavatel uvádí, že zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok zadavatele na náhradu škody v plném rozsahu, který je zadavatel oprávněn uplatnit vedle smluvní pokuty, která se do výše náhrady škody nezapočítává.*

*Dodavatel upozorňuje zadavatele na speciální právní úpravu obsaženou v § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), které vylučuje odpovědnost poskytovatele služby elektronických komunikací za škodu, která účastníkovi vznikla, pokud poskytovanou službu bylo možné využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně podnikatele poskytujícího službu. Citované ustanovení zákona o elektronických komunikacích stanoví podnikateli poskytujícímu službu v takovém případě povinnost zajistit odstranění závady a*

*přiměřeně snížit cenu, nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Dodavatel není povinen nahradit uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Tím je stanoveno vyloučení odpovědnosti dodavatele za škodu, která vznikla účastníkovi, který je koncovým uživatelem v důsledku vadného poskytnutí služby, například v důsledku neuskutečnění určité finanční transakce realizované prostřednictvím služeb elektronických komunikací apod.*

*Upraví zadavatel příslušná ustanovení přílohy č. 5 zadávací dokumentace tak, aby byla v souladu s § 64 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích?"*

Odpověď na dotaz č. 19:

**Zadavatel sděluje, že na základě výše uvedeného upravil Přílohu č. 5 ZD\_Minimální požadavky smlouvy\_Mobilní služby\_čistopis v bodu 10. Sankce, která je přílohou toto dokumentu pod názvem „Příloha č. 5 ZD\_Minimální požadavky smlouvy\_Mobilní služby\_čistopis\_aktualizace“.**

Dotaz č. 19:

*„hodnocení je uvedeno v položce č. 4. na záložce 2 Mobilní služby mají uvedenou rychlost u neomezených dat 20 Gbps, ale v Příloze č. 2 ZD Technická specifikace je uveden mají mobilní služby uveden požadavek na 20 Mbps. Žádáme tedy o ujasnění požadavku, zda Zadavatel požaduje 20 Mbps.“*

Odpověď na dotaz č. 19:

**Zadavatel sděluje, že požaduje min. 20 Mb/s a v souladu s touto skutečností upravil Přílohu č. 3 ZD – Ceník pro účely hodnocení\_aktualizace, která je přílohou toto dokumentu pod názvem „Příloha č. 3 ZD – Ceník pro účely hodnocení\_aktualizace1“.**

Dotaz č. 20:

*„Dodavatel zaznamenal rozdílné informace týkající se stanovení konce lhůty pro podání nabídek mezi údaji zveřejněnými ve stejný okamžik na profilu zadavatele a ve věstníku veřejných zakázek. Může zadavatel tuto skutečnost ověřit a vydat následně informaci o platném termínu konce lhůty pro podání nabídek v této veřejné zakázce?“*

Odpověď na dotaz č. 20:

**Zadavatel konstatuje, že prověřil tuto skutečnost a neshledal v údajích o termínu podání nabídek na profilu zadavatele a Věstníku veřejných zakázek žádný rozdíl. Zadavatel se domnívá, že mohlo dojít k prodlevě ve zveřejnění této informace ve Věstníku veřejných zakázek, což zadavatel nemůže nijak ovlivnit.**

**Vzhledem k povaze vysvětlení a změny zadávací dokumentace dochází ke změně zadávacích podmínek a zadavatel prodlužuje lhůtu pro podání nabídek do 12.09.2022 do 10:00 hodin.**

Přílohy:

Příloha č. 2 ZD - Technická specifikace služeb\_aktualizace

Příloha č. 3 ZD - Ceník pro účely hodnocení\_aktualizace1

Příloha č. 5 ZD\_Minimální požadavky smlouvy\_Mobilní služby\_čistopis\_aktualizace



Zadávací dokumentace\_Zajištění mobilních služeb\_aktualizace

V Praze dne 09.08.2022

Oddělení veřejných zakázek  
Technologie hlavního města Prahy, a.s.

## VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 4

Jedná se o vysvětlení zadávací dokumentace ve smyslu ustanovení § 98 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jako "ZZVZ")

### **Identifikace zadavatele**

název: Technologie hlavního města Prahy, a.s.

sídlo: Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7 – Holešovice

IČ: 25672541

zastoupen: Tomášem Jílkem, předsedou představenstva, Tomášem Novotným, místopředsedou představenstva a Liborem Fialou, členem představenstva

### **Identifikace veřejné zakázky**

Název veřejné zakázky: **„Mobilní, datové a hlasové služby“**

Druh veřejné zakázky: veřejná zakázka na služby

Druh zadávacího řízení: v nadlimitním otevřeném řízení podle § 56 zákona ZZVZ

jako zadavatel shora uvedené veřejné zakázky obdržel dne 15.08.2022 žádost o vysvětlení zadávací dokumentace. Na tuto žádost (a v ní obsažený dotaz) poskytuje zadavatel následující odpověď.

### **Dotaz č. 1:**

„Dodavatel má za to, že zadavatel v rámci veřejné zakázky nepostupuje zcela transparentně a zcela neodůvodněně spojuje několik oblastí telekomunikačních a ICT služeb do jedné veřejné zakázky. K tomu je třeba poznamenat, že předmět zakázky musí být stanoven a popsán nediskriminačním způsobem. Předmět by měl být specifikován tak, aby jej splnilo co nejvíce subjektů a na trhu existujících vhodných řešení. Není dovoleno spojovat několik relativně samostatných předmětů zakázek do jedné, neboť takové jednání může vést k omezení hospodářské soutěže. V daném případě poté jednotlivé oblasti služeb mohou nabízet odlišní dodavatelé a jen někteří z nich jsou schopni nabízet veškeré služby současně. Pokud by zadavatel přitom předmět VZ rozdělil na části dle charakteru služeb mohl by dosáhnout výhodnějších nabídek s ohledem na možnou účast vícero subjektů v rámci dané části VZ. V rámci této VZ zadavatel spojuje mobilní telekomunikační služby, dále služby z oblasti pevných datových a ICT služeb jako je SD-WAN, služby centrálního firewallu, datových připojení na bázi VPN MPLS, mobilního APN, a v neposlední řadě internetové konektivity. Dle dodavatele minimálně oblasti mobilních tarifů a mobilního APN mohou být ze strany zadavatele soutěženy zcela odděleně a s větším počtem uchazečů, tedy za lepších podmínek a bez omezení hospodářské soutěže, stejně tak jako zřízení datových připojení VPN (ať již, rádiových, metalických či optických) společně s garantovanou internetovou přípojkou, popř. další samostatnou veřejnou zakázkou, resp. její částí by mohla být ICT oblast pokrývající službu SD-WAN, případně služby centrálního firewallu.

Způsob, jakým zadavatel nastavil předmět dané VZ – široký rozsah rozličných služeb, výrazným způsobem omezuje možný okruh dodavatelů, kteří by byli schopni celkový předmět veřejné zakázky naplnit a dochází tak k výraznému omezení hospodářské soutěže. Tazatel je toho názoru, že zadavatel měl přistoupit k rozdělení veřejné zakázky na jednotlivé části, a to dle jednotlivých okruhů požadovaných služeb, v rámci čehož by byla zajištěna širší hospodářská soutěž, účast většího počtu možných dodavatelů a v konečném důsledku tedy i získání výhodnějších cenových nabídek.

Současně by tak došlo k naplnění povinnosti ze strany zadavatele chovat se jakožto řádný hospodář při vynakládání finančních prostředků za požadované služby.

Dodavatel tedy v důsledku shora uvedeného žádá zadavatele:

o úpravu možnosti soutěžení předmětu veřejné zakázky uvedeného v rámci zadávací dokumentace ve shora uvedeném smyslu, tedy možnost soutěžit jednotlivé části předmětu samostatně a v důsledku této změny též o prodloužení lhůty k podání nabídek o jejich celou primárně stanovenou dobu, a to s ohledem k podstatné změně zadávacích podmínek, popř. pokud by k takovému rozdělení nedošlo ke zrušení veřejné zakázky pro její netransparentnost a diskriminaci některých dodavatelů, popř. konečně o poskytnutí náležitého odůvodnění nerozdělení zakázky na části ve smyslu § 217 odst. 2 písm. m) ZZVZ již ve fázi řízení probíhající před podáním nabídek, a to z důvodu, že tato informace může mít vliv na sestavení nabídky dodavatele a na řádné nacenění požadovaného plnění.

Dodavatel se domnívá, že pokud Úřad pro ochranu hospodářské soutěže ve svém rozhodnutí ze dne 6. 3. 2019, S0050/2019 výslovně uvádí, že: „... účelem povinnosti zveřejnit písemnou zprávu na profilu zadavatele je zvýšení transparentnosti zadávání veřejných zakázek, neboť tato zpráva představuje významný nástroj dohledu nad zadávacím procesem v celém jeho průběhu.“ (viz ŠEBESTA, Milan, NOVOTNÝ, Petr, MACHUREK, Tomáš, DVOŘÁK, David a kol. § 217 [Písemná zpráva zadavatele]. In: ŠEBESTA, Milan, NOVOTNÝ, Petr, MACHUREK, Tomáš, DVOŘÁK, David a kol. Zákon o zadávání veřejných zakázek. 2. vydání. Praha: C. H. Beck, 2022, s. 1300.), potom, zejména v případě opakované žádosti dodavatele je zadavatel povinen odůvodnění nerozdělení zakázky na části podat již v zadávací dokumentaci, což ostatně vyplývá i ze slovního výkladu daného ustanovení i ZZVZ, které předvídá zadávací dokumentaci jako primární dokument k podání takového odůvodnění.

Rozdělí zadavatel předmět veřejné zakázky na jednotlivé části tak, aby nedocházelo k diskriminaci potenciálních dodavatelů, kteří by se mohli o tyto jednotlivé části ucházet?“

#### Odpověď na dotaz č. 1:

Zadavatel v souvislosti s výše uvedeným sděluje, že veřejnou zakázku zadává v souladu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „ZZVZ“) a nepřipouští, že by omezoval hospodářskou soutěž.

Zadavatel konstatuje, že předmětná veřejná zakázka je zadávána v nadlimitním otevřeném řízení, které je považováno za nejvíce transparentní. Zadavatel v procesu postupuje mimo jiné plně v souladu s § 6 ZZVZ.

Zároveň zadavatel nijak neomezuje možnost využití poddodavatelů dle § 105 ZZVZ při plnění částí předmětu veřejné zakázky, které není dodavatel sám schopen plnit.

Zadavatel vymezil veřejnou zakázku z hlediska věcného, časového, místního, funkčního, procesního, technologického a ekonomického, a jelikož se jedná svým charakterem o plnění obdobná spočívající v plnění stejného nebo srovnatelného druhu, souhrn jednotlivých zadání určitých relativně samostatných plnění, která spolu úzce souvisejí zejména z hledisk

místních, procesního, ekonomického, časového a technologického, není zadavatel povinen rozdělovat veřejnou zakázku na části.

Rozdělení veřejné zakázky na části by pro zadavatele znamenalo vyšší náklady, ale i těžko překonatelné technické a organizační obtíže při realizaci předmětu plnění.

Zadavatel konstatuje, že předmětnou veřejnou zakázku nebude rozdělovat na části, neboť k tomu nemá zákonný důvod.

**Vzhledem k povaze vysvětlení zadávací dokumentace nedochází ke změně zadávacích podmínek a zadavatel nemění lhůtu pro podání nabídek, která je do 12.09.2022 do 10:00 hodin.**

V Praze dne 18.08.2022

Oddělení veřejných zakázek  
Technologie hlavního města Prahy, a.s.

# VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 5 ZE DNE 23.08.2022

Jedná se o vysvětlení zadávací dokumentace ve smyslu ustanovení § 98 a § 99 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jako "ZZVZ")

## Identifikace zadavatele

název: Technologie hlavního města Prahy, a.s.

sídlo: Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7 – Holešovice

IČ: 25672541

zastoupen: Tomášem Jílkem, předsedou představenstva, Tomášem Novotným, místopředsedou představenstva a Liborem Fialou, členem představenstva

## Identifikace veřejné zakázky

Název veřejné zakázky: **„Mobilní, datové a hlasové služby“**

Druh veřejné zakázky: veřejná zakázka na služby

Druh zadávacího řízení: v nadlimitním otevřeném řízení podle § 56 zákona ZZVZ

jako zadavatel shora uvedené veřejné zakázky obdržel dne 18.08.2022 níže uvedenou žádost o vysvětlení zadávací dokumentace. Na tuto žádost (a v ní obsažený dotaz) poskytuje zadavatel následující odpovědi.

### Dotaz č. 1:

*„Zadavatel ve vysvětlení zadávací dokumentace č. 3 v odpovědi č. 12 uvedl, že trvá na požadavku na uchování detailních výpisů spojení po dobu nejméně 6 měsíců, a to z důvodu potřeby údajů o provozu, jako je např. dispečink.*

*Dodavatel znovu upozorňuje, že uvedený požadavek zadavatele je v rozporu s právní úpravou elektronických komunikací (zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, dále jen „ZoEK“). Detailní výpis spojení, jehož uchování zadavatel požaduje, obsahuje provozní údaje, kterými jsou jakékoli údaje zpracovávány pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování. ZoEK v § 90 stanoví jako zásadu pro nakládání s provozními údaji povinnost podnikatele zajišťujícího veřejnou komunikační síť nebo poskytujícího veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, který zpracovává a ukládá provozní údaje, tyto provozní údaje smazat nebo učinit anonymními, jakmile již nejsou potřebné pro přenos zprávy. Z této zásady stanoví ZoEK výjimky:*

*a. Povinnost uchovávat provozní údaje služby do doby rozhodnutí sporu podle § 129 odst. 3 ZoEK nebo do konce doby, během níž může být vyúčtování ceny nebo poskytnutí služby právně napadeno nebo úhrada vymáhána.*

*Poskytovatel služby je podle uvedené výjimky povinen uchovávat provozní údaje po dobu dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny služby, resp. dvou měsíců ode dne poskytnutí služby (doba, po kterou může být vyúčtování nebo poskytnutí služby napadeno reklamací podle § 64 odst. 8 a 9 ZoEK), byla-li účastníkem podána reklamace, pak do doby, během níž má účastník možnost její vyřízení napadnout námitkou podle § 129 odst. 3 ZoEK a do rozhodnutí sporu podle tohoto ustanovení.*

*b. Oprávnění zpracovávat provozní údaje nezbytné pro vyúčtování ceny za službu do konce doby, během níž může být úhrada vymáhána, tedy oprávnění poskytovatele služby zpracovávat provozní údaje, nebylo-li vyúčtování služeb uhrazeno, do konce doby, v níž může být cena služeb vymáhána.“ Pokud se nejedná o výše uvedené případy, není poskytovatel služby oprávněn provozní údaje (podrobné vyúčtování) uchovávat, protože by se tím vystavoval riziku uložení sankce za přešůpek podle ZoEK. Jinak řečeno, není-li podána reklamace vyúčtování nebo reklamace poskytnuté služby, navazující námitka k ČTÚ a vyúčtování bylo účastníkem uhrazeno, nemá poskytovatel služby právní důvod, aby provozní údaje (podrobné výpisy) dále uchovával.*

*Povinnost uchovávat provozní (a lokalizační) údaje stanovená § 97 odst. 3 ZoEK po dobu 6 měsíců je stanovena výlučně pro účely jejich poskytnutí na žádost subjektů uvedených pod písm. a) až e) § 97 odst. 3 ZoEK, tedy např. orgánů činných v trestním řízení, Bezpečnostní informační služby atp., pro účely a za podmínek stanovených zvláštními právními předpisy.*

*Podrobné výpisy poskytnutých služeb budou zadavateli vždy k dispozici po dobu podle § 90 ZoEK, tedy 2, resp. 3 měsíce od dodání vyúčtování, nenastane-li skutečnost, kterou § 90 předpokládá. V této době si je zadavatel může stáhnout a uložit po dobu, po kterou je k zajištění svých provozních potřeb využívá. S ohledem na výše uvedené však nelze vybranému dodavateli stanovit povinnost tyto výpisy uchovávat po delší dobu.*

*Znovu tedy žádáme zadavatele, aby příslušné ustanovení zadávacích podmínek upravil tak, aby bylo v souladu s platnou právní úpravou.*

Odpověď na dotaz č. 1:

**Zadavatel sděluje, že na základě výše uvedeného upravil Přílohu č. 2 ZD - Technická specifikace služeb v bodu 1.3 Podrobný elektronický účet, která je též přílohou tohoto dokumentu pod názvem „Příloha č. 2 ZD - Technická specifikace služeb\_aktualizace1“. Zadavatel konstatuje, že požaduje uchovávání detailních výpisů spojení po dobu nejméně 3 měsíců za dodržení ostatních souvisejících podmínek.**

Dotaz č. 2:

*„Zadavatel uvádí v příloze 2 v bodě "3.3 Managed Firewall": „Firewall u poskytovatele kromě stavových a dalších FW funkcí i bezpečný centrální přístup do sítě Internet o garantované symetrické rychlosti 500 Mbit/s pro lokalitu 1, 100 Mbit/s pro lokality 2, 3 a 5, 30Mbit/s pro lokalitu 4 Zadavatele a volitelně pro mobilní uživatele služby Privátní APN Intranet“. Upřesní zadavatel konkrétní požadovanou rychlost pro centrální přístup do sítě Internet? Chápe zadavatel správně že je požadována rychlost pro centrální přístup do sítě Internet s FW propustností dle součtu uvedených rychlostí lokalit 1,2,3,4 a 5 které je celkově 830Mbit/s přičemž tato rychlost má být společná i pro mobilní uživatele služby Privátní APN Intranet? Definuje zadavatel konkrétní kapacity pro připojení APN (mobilních uživatelů) a centrálního hrdla s FW propustností do internetu jako takového.“*

Odpověď na dotaz č. 2:

**Zadavatel sděluje, že dodavatel chápe správně, že rychlostí připojení centrálního FW do internetu se rozumí součet rychlostí jednotlivých lokalit. Tedy minimální požadovaná rychlost připojení centrálního FW do internetu je 830 Mbit/s. Tato rychlost je sdílená i pro přístup SIM v APN pro přístup do internetu.**

**Vzhledem k povaze vysvětlení a změny zadávací dokumentace dochází ke změně zadávacích podmínek a zadavatel prodlužuje lhůtu pro podání nabídek do 19.09.2022 do 10:00 hodin.**

Příloha:

Příloha č. 2 ZD - Technická specifikace služeb\_aktualizace1

Oddělení veřejných zakázek  
Technologie hlavního města Prahy, a.s.

## VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 6 ZE DNE 15.09.2022

Jedná se o vysvětlení zadávací dokumentace ve smyslu ustanovení § 98 a § 99 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jako "ZZVZ")

### **Identifikace zadavatele**

název: Technologie hlavního města Prahy, a.s.

sídlo: Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7 – Holešovice

IČ: 25672541

zastoupen: Tomášem Jílkem, předsedou představenstva, Tomášem Novotným, místopředsedou představenstva a Liborem Fialou, členem představenstva

### **Identifikace veřejné zakázky**

Název veřejné zakázky: **„Mobilní, datové a hlasové služby“**

Druh veřejné zakázky: veřejná zakázka na služby

Druh zadávacího řízení: v nadlimitním otevřeném řízení podle § 56 zákona ZZVZ

jako zadavatel shora uvedené veřejné zakázky obdržel dne 15.09.2022 níže uvedenou žádost o vysvětlení zadávací dokumentace. Na tuto žádost (a v ní obsažený dotaz) poskytuje zadavatel následující odpovědi.

#### Dotaz č. 1:

„Dodatečný dotaz k zadávací dokumentaci, konkrétně k příloze č. 3 ZD - Ceník pro účely hodnocení\_aktualizace 1.

Do hodnocení v části 1. Datové služby a APN nevstupuje do součtu v buňce F54 cena z buňky F9 a poplatky za SD-WAN v buňkách F15, F21, F27, F33, F39, kde zřejmě chybí vzorec, který násobí hodnoty ze sloupce D.“

#### Odpověď na dotaz č. 1:

**Zadavatel sděluje, že v případě položky č. 1 v listu 1. Datové služby a APN se jednalo o technickou chybu, která je opravena v aktualizovaném dokumentu, který je přílohou tohoto vysvětlení. U položek SD-WAN slouží sloupec D pouze k nacenění jednotkovou cenou v Kč bez DPH a dále se nezapočítává do hodnocení.**

**Vzhledem k povaze vysvětlení zadávací dokumentace nedochází ke změně zadávacích podmínek a zadavatel nemění lhůtu pro podání nabídek, která je stanovena do 19.09.2022 do 10:00 hodin.**

#### Příloha:

Příloha č. 3 ZD - Ceník pro účely hodnocení\_aktualizace 2

Oddělení veřejných zakázek  
Technologie hlavního města Prahy, a.s.

## **VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 7 ZE DNE 16.09.2022**

Jedná se o vysvětlení zadávací dokumentace ve smyslu ustanovení § 98 a § 99 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jako "ZZVZ")

### **Identifikace zadavatele**

název: Technologie hlavního města Prahy, a.s.

sídlo: Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7 – Holešovice

IČ: 25672541

zastoupen: Tomášem Jílkem, předsedou představenstva, Tomášem Novotným, místopředsedou představenstva a Liborem Fialou, členem představenstva

### **Identifikace veřejné zakázky**

Název veřejné zakázky: **„Mobilní, datové a hlasové služby“**

Druh veřejné zakázky: veřejná zakázka na služby

Druh zadávacího řízení: v nadlimitním otevřeném řízení podle § 56 zákona ZZVZ

jako zadavatel shora uvedené veřejné zakázky obdržel dne 16.09.2022 níže uvedenou žádost o vysvětlení zadávací dokumentace. Na tuto žádost (a v ní obsažený dotaz) poskytuje zadavatel následující odpovědi.

#### Dotaz č. 1:

„Dodatečný dotaz k zadávací dokumentaci, konkrétně k příloze č. 3 ZD – Ceník pro účely hodnocení\_aktualizace 2.

Do hodnocení v části 1. Datové služby a APN nevstupuje do součtu v buňce F54 buňka F9, což způsobuje nesoulad mezi nabídkovou cenou na 1 měsíc v buňce B9 a Celkovou cenou na 36m pro účely hodnocení v buňce C9 v části 4. Rekapitulace.“

#### Odpověď na dotaz č. 1:

**Zadavatel sděluje, že opravil výše uvedený nesoulad v aktualizovaném dokumentu, který je přílohou tohoto vysvětlení.**

**Vzhledem k povaze vysvětlení zadávací dokumentace nedochází ke změně zadávacích podmínek a zadavatel nemění lhůtu pro podání nabídek, která je stanovena do 19.09.2022 do 10:00 hodin.**

#### Příloha:

Příloha č. 3 ZD - Ceník pro účely hodnocení\_aktualizace3

Oddělení veřejných zakázek  
Technologie hlavního města Prahy, a.s.



Příloha č. 3 – Všeobecné podmínky, Obchodní podmínky OneNet, Reklamační řád

# Všeobecné podmínky pro poskytování služeb společnosti Vodafone Czech Republic a. s.



Vážený zákazníku,

děkujeme za důvěru, kterou nám svým zájmem o služby elektronických komunikací a další služby společnosti Vodafone Czech Republic a. s. projevujete.

Vzhledem k tomu, že některá práva a povinnosti se v našich smluvních vztazích opakují, připravili jsme tento dokument označený jako Všeobecné podmínky pro poskytování služeb společnosti Vodafone Czech Republic a. s., jehož cílem je jasným a srozumitelným způsobem shrnout základní práva a povinnosti, kterými se při poskytování našich služeb řídíme.

Všeobecné podmínky jsou součástí smlouvy o poskytování služeb.

Pokud budete mít ke Všeobecným podmínkám jakékoliv dotazy, neváhejte se obrátit na některé z našich obchodních míst, rádi vám vše vysvětlíme.

Aktuální znění Všeobecných podmínek je dostupné na naší internetové stránce [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz), sekce Dokumenty ke stažení, nebo na našich obchodních místech.

Těšíme se na spolupráci.

Vodafone Czech Republic a. s.



# Všeobecné podmínky pro poskytování služeb společnosti Vodafone Czech Republic a. s.



## 1. Obecná ustanovení

- 1.1 Všeobecné podmínky pro poskytování služeb upravují práva a povinnosti společnosti **Vodafone Czech Republic a. s.**, se sídlem náměstí Junkových 2808/2, 155 00 Praha 5 – Stodůlky, IČO: 25788001, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6064 (dále jen „**Vodafone**“), jako poskytovatele **služeb elektronických komunikací a dalších služeb** (dále společně jen „**služby**“), a práva a povinnosti vás jako **účastníka a uživatele** těchto služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.2 Služby můžete užívat pouze, pokud s námi uzavřete **smlouvu o poskytování služeb** (dále jen „**smlouva**“), jejíž část je určena těmito Všeobecnými podmínkami.

## 2. Smlouva o poskytování služeb

- 2.1 Smlouvu můžete uzavřít osobně v obchodním místě Vodafonu, nebo s využitím prostředků komunikace na dálku přes internetovou stránku, telefonicky s operátorem Vodafonu nebo prostřednictvím Internetové samoobsluhy.
- 2.2 V některých případech můžeme způsoby uzavření smlouvy omezit, nebo určit, že smlouvu lze uzavřít pouze písemně. Pokud budeme vyžadovat váš podpis na smlouvě, může být nahrazen jinými technickými prostředky, na jejichž využití se dohodneme.
- 2.3 Smlouva je uzavřena, jakmile si ujednáme její obsah, a zpravidla není uzavírána v písemné formě. Není-li smlouva písemná, pak její obsah tvoří vždy náš návrh smlouvy přijatý způsobem, který tento návrh umožňoval. Případné potvrzení smlouvy, které byste nám následně zaslal/a, nemá na její obsah žádný vliv, stejně tak ani jiné podmínky, pokud je výslovně písemně nepřijmeme.
- 2.4 Vzhledem k tomu, že se pro vás snažíme zjednodušit proces uzavření smlouvy a podle toho jsme upravili i proces zpracování uzavřené smlouvy, nemůžeme přijmout žádnou odchylku ani doplnění našeho návrhu smlouvy, s výjimkou vyplnění námi požadovaných údajů, pokud se na tom předem výslovně nedohodneme písemně.
- 2.5 Pro uzavření smlouvy potřebujeme vaše údaje, které ověříme zpravidla podle občanského průkazu a se kterými nakládáme v souladu s **Informacemi pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů** (dále jen „**Informace pro zákazníka**“). V souladu s Informacemi pro zákazníka musíme také ověřit, zda uzavření smlouvy není v rozporu s našimi právem chráněnými zájmy. Dále je třeba ověřit vaši platební historii v registru dlužníků či veřejných rejstřících a vaše právo k místu instalace služby, pokud služba takovou instalaci vyžaduje (např. prokázáním souhlasu vlastníka domu a bytu s instalací). Pokud zjistíme, že existují důvody, které nám brání v uzavření smlouvy, budeme vás o nich informovat. Dojde-li k jakémukoli změně vašich údajů, je vaší povinností nás o tom informovat nejpozději do 7 dnů od data změny. Na změny, o kterých nebudeme v souladu se smlouvou informováni, nemůžeme a nebudeme brát ohled.
- 2.6 K zajištění plnění vašich finančních povinností ze smlouvy po vás můžeme požadovat jistinu, o jejíž výši bychom vás informovali ještě před samotným uzavřením smlouvy.
- 2.7 Před uzavřením smlouvy se prosím seznamte s podmínkami návrhu smlouvy, jednotlivých marketingových akcí, podmínkami jednotlivých služeb, ceníkem služeb, platnými Všeobecnými podmínkami a Informacemi pro zákazníka, neboť i tyto dokumenty tvoří součást smlouvy. Pokud by mezi uvedenými dokumenty vznikl rozpor, má přednost uzavřená smlouva a dále ten dokument, který je v předchozí větě uvedený před dokumentem, se kterým je v rozporu.
- 2.8 Služby vám aktivujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho týdne od převzetí SIM karty, v případě zprovoznění koncového místa (tzn. účastnické zásuvky) v místě instalace pak nejpozději do 40 dnů od uzavření smlouvy a úhrady jistiny. V podmínkách jednotlivých služeb mohou být stanoveny i jiné lhůty.
- 2.9 Smlouvu s vámi uzavřeme na dobu neurčitou a bude účinná ode dne aktivace služeb.
- 2.10 Pokud budete chtít převést smlouvu na někoho jiného, je nezbytné, abychom s takovým převodem souhlasili. Stačí podat písemnou žádost, na základě které vyjádříme náš souhlas. Žádost bezdůvodně neodmítneme. V této souvislosti vás upozorňujeme, že bez našeho předchozího písemného souhlasu nemůžete ani prodat nebo převést práva k jakékoli ze služeb (jednalo by se o nedovolený přeprodej našich služeb).
- 2.11 Pokud s vámi jako spotřebitelem uzavřeme smlouvu s využitím prostředků komunikace na dálku nebo mimo obchodní místo Vodafonu, můžete i bez uvedení důvodu od smlouvy odstoupit, o čemž nás musíte informovat do 14 dnů od jejího uzavření (můžete využít vzorový formulář, který je dostupný na internetové stránce). Pokud ale přes odstoupení od smlouvy využijete některé služby, jsme oprávněni po vás požadovat jejich úhradu.



### 3. Změna smlouvy o poskytování služeb

- 3.1 Změnu smlouvy (např. změnu nastavení jednotlivých tarifů, rozšíření portfolia užívaných služeb) jste oprávněni navrhnout kdykoliv. Při změně smlouvy budeme postupovat stejně, jako při jejím uzavírání, tedy v souladu čl. 2 Všeobecných podmínek.
- 3.2 Změnu smlouvy nemusíme přijmout, pokud budete mít dlužné částky po splatnosti, či omezené nebo přerušené poskytování služeb. Pokud budou splněny podmínky pro provedení požadované změny smlouvy, je nutné uzavřít dohodu o změně smlouvy a úhradě dodatečné jistiny (pokud bude s ohledem na podmínky požadované služby dodatečná jistina požadována). Změnu provedeme zpravidla do jednoho týdne od uzavření dohody podle předchozí věty, pokud se nedohodneme jinak nebo pokud jiná lhůta nevyplývá z povahy služby.
- 3.3 Také v případě změny smlouvy můžete jako spotřebitel od změny smlouvy i bez uvedení důvodu odstoupit, pokud byla tato změna uzavřena prostředky komunikace na dálku nebo mimo obchodní místo Vodafonu. I v tomto případě je nutné nás o odstoupení informovat do 14 dnů od změny smlouvy. Pokud i přes odstoupení od změny smlouvy využijete některé služby, jsme oprávněni po vás požadovat jejich úhradu. Upozorňujeme, že na základě odstoupení od změny smlouvy vám nastavíme služby tak, jak byly nastaveny před změnou smlouvy, pokud to bude technicky možné a pokud se nedohodneme jinak.
- 3.4 Vzhledem k rozvoji služeb, změnám právních předpisů, zavádění nových služeb a technologií, změnám obchodní strategie Vodafonu (včetně změn tarifů, cen a způsobů účtování), změnám podmínek na trhu služeb nebo na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu si vyhraujeme právo změnit smlouvu v následujících ujednáních:
  - » ceny služeb;
  - » způsob a podmínky vyúčtování;
  - » způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb;
  - » způsob a podmínky plateb za služby;
  - » rozsah povinností Vodafonu;
  - » způsob reklamace vyúčtování či služeb;
  - » odpovědnost za škodu;
  - » podmínky a způsob ukončení smlouvy;
  - » způsob komunikace se zákazníkem;
  - » podmínky zpracování údajů.
- 3.5 O změnách smlouvy a o uveřejnění změny smlouvy vás budeme informovat, a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy v obchodním místě Vodafonu, prostřednictvím internetové stránky a prostřednictvím Internetové samoobsluhy (například ve vyúčtování), a případně také prostřednictvím SMS či e-mailu.

### 4. Ukončení smlouvy o poskytování služeb

- 4.1 Smlouva zaniká dohodou, odstoupením za podmínek stanovených zákonem, výpovědí, smrtí nebo, v případě právnických osob, zánikem bez právního nástupce. Ke dni účinnosti ukončení smlouvy vám přestaneme poskytovat služby.

#### Výpověď z vaší strany

- 4.2 Výpověď smlouvy nám prosím doručte na adresu sídla Vodafonu, nebo ji učiňte osobně v obchodním místě Vodafonu, nebo s využitím prostředků komunikace na dálku (telefonicky s operátorem Vodafonu nebo přes Internetovou samoobsluhu). S ohledem na vaši ochranu si vyhraujeme právo vaši totožnost ověřit nejen heslem, ale i jiným způsobem. Pokud máme důvodné podezření, že výpověď smlouvy nebyla učiněna oprávněnou osobou, začne plynout výpovědní doba pro ukončení smlouvy až od ověření vaší totožnosti.
- 4.3 Smlouva bude ukončena nejpozději do 30 dnů od doručení vaší výpovědi, pokud se s vámi nedohodneme jinak. Doručíte-li nám výpověď nejpozději 5 dnů před koncem zúčtovacího období, ukončíme smlouvu k poslednímu dni zúčtovacího období. V případě, že požádáte o přenos telefonního čísla k jinému poskytovateli, bude smlouva nebo příslušná část smlouvy ukončena dle Podmínek služby přenositelnosti telefonních čísel, které jsme zveřejnili na internetové stránce, v den přenosu telefonního čísla.
- 4.4 Smlouvu můžete ukončit bez sankce výpovědí také v případě, že nebudete souhlasit se změnou smlouvy podle čl. 3.4 Všeobecných podmínek. V takovém případě nám svou výpověď s uvedením tohoto nesouhlasu doručte nejpozději do dne účinnosti nabytí změny Všeobecných podmínek. V takovém případě bude smlouva ukončena ke dni účinnosti změny. Jestliže v této lhůtě navrženou změnu výslovně neodmítnete, stává se nové znění smlouvy závazným. Smlouvu však nemůžete bez sankce vypovědět v zákonem stanovených případech a v případě, že jsme změny provedli z důvodu změny právní úpravy či na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, nebo pokud by ukončení smlouvy z vaší strany bylo zneužitím práva.

#### Výpověď z naší strany

- 4.5 Smlouvu můžeme vypovědět i my:
  - a) porušíte-li povinnost stanovenou ve smlouvě nebo právních předpisech (např. jste soustavně opožděně platil/a nebo soustavně neplatil/a cenu služeb ve vyúčtování po splatnosti, přičemž soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny);
  - b) je-li proti vám zahájeno insolvenční řízení nebo byla zahájena exekuce na váš majetek;
  - c) poskytnete-li nám nesprávné údaje nebo nepravdivé prohlášení, případně nenahlásíte-li změnu svých údajů.

Smlouva bude ukončena k poslednímu dni zúčtovacího období, ve kterém vám doručíme výpověď do Internetové samoobsluhy, pokud se s vámi nedohodneme jinak. Bude-li to možné, zašleme vám oznámení o výpovědi také prostřednictvím SMS.

## 5. Služby

### Služby elektronických komunikací

5.1 Můžeme vám poskytovat následující základní služby elektronických komunikací:

- telefonní službu, která umožňuje běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů a zahrnuje rovněž bezplatná tísňová volání;
- službu přenosu dat a přístupu k síti internet;
- službu krátkých textových zpráv (SMS) a službu multimediálních zpráv (MMS);
- službu přenosu rozhlasových a televizních signálů po kabelu (kabelová televize).

5.2 Služby vám budeme poskytovat v oblastech pokrytých příslušným rádiovým signálem nebo ve zprovozněných koncových bodech sítě, 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.

5.3 Oblasti pokryté rádiovým signálem a oblasti, kde je technicky možné poskytovat mobilní služby na území České republiky, jsou graficky znázorněny v aktuální orientační mapě pokrytí dostupné na internetové stránce. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln a k omezeným možnostem grafického zobrazení negarantujeme, že vždy dosáhnete připojení k síti i v oblastech, které jsou dle orientační mapy označeny jako pokryté signálem. Případné zhoršení kvality přenosu způsobené fyzikálními vlivy nemůžeme ovlivnit. Nedostupnost signálu nebo zhoršená kvalita signálu v některých oblastech není s ohledem na výše uvedené vadou služby.

5.4 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.

5.5 S využitím mobilních sítí zahraničních poskytovatelů vám umožňujeme užívat datové služby také mimo území České republiky. Více informací a aktuální ceny najdete na internetové stránce. 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 a další informace jsou k dispozici na internetové stránce.

5.6 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.

5.7 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.

5.8 Pokud k užívání služby bude nezbytné zprovoznění koncového místa (tzn. účastnické zásuvky) v místě instalace, typicky v případě služby kabelové televize, je potřeba, nám takové místo za účelem instalace a řádného provozu služby na naši žádost zpřístupnit. V opačném případě nebude možné vám službu poskytovat.

### Další služby

5.9 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.

5.10 Část služeb třetích stran představuje zároveň platební služby ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

5.11 Mezi naše další služby patří např. poskytování převzatého rozhlasového a televizního vysílání, poskytování audiovizuální služby na vyžádání či pronájem zařízení.

## 6. Cena za služby

6.1 Cenu za služby nám budete hradit od okamžiku účinnosti smlouvy. Po skončení každého účtovacího období vám vystavíme vyúčtování, ve kterém vám naúčtujeme cenu služeb poskytnutých v uplynulém účtovacím období, případně dalších služeb, které již byly poskytnuty, ale nebyly dosud vyúčtovány (zejména v případě roamingu a služeb třetích stran).

6.2 Vyúčtování vám doručíme v elektronické podobě do vaší Internetové samoobsluhy nejpozději do tří dnů od data vystavení. Pokud o to požádáte, můžeme vám za úplaty poslat vyúčtování také v papírové podobě. Pokud vyúčtování neobdržíte, bez zbytečného odkladu nás o tom prosím informujte.

6.3 Vyúčtování uhradte nejpozději do 18 dnů od data jeho vystavení, pokud není na vyúčtování uvedeno jiné datum splatnosti. Platební údaje (číslo účtu a variabilní symbol) najdete na vyúčtování.

6.4 Pokud vyúčtování řádně a včas neuhradíte, upozorníme vás na to prostřednictvím SMS či jiným způsobem a poskytneme vám v souladu se zákonem náhradní lhůtu k plnění v délce 1 týdne ode dne doručení upozornění. Jestliže v této lhůtě vyúčtování neuhradíte, můžeme přistoupit k omezení poskytovaných služeb. Pokud ani toto opatření nepovede k nápravě, můžeme smlouvu vypovědět nebo převést vámi užívané služby na služby předplacené. Dále můžeme požadovat náhradu poplatků a nákladů spojených s vymáháním pohledávky. 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. Tyto poplatky jste povinni uhradit.

6.5 Jistinu nebo finanční plnění bez uvedení variabilního symbolu můžeme použít na úhradu vašeho dluhu.

6.6 Kdykoli nás můžete požádat o vrácení přeplatku (v případě pochybností si vyhražujeme právo ověřit, že o přeplatek žádá oprávněná osoba). Přeplatek vám vrátíme způsobem, který sami zvolíte, a to buď poštou na území České republiky (za poplatek dle ceník služeb), převodem na bankovní účet vedený v České republice, nebo jej můžeme použít k úhradě pohledávek v následujícím či následujících vystavených vyúčtováních. Pokud si způsob vrácení přeplatku nezvolíte, použijeme jej na úhradu vyúčtování. Přeplatek vám vrátíme ve lhůtě 30 dnů ode dne ukončení smlouvy (zákaznického účtu), případně od obdržení vaší žádosti o jeho vrácení. Výše uvedeným není dotčeno naše právo na započtení pohledávek.

## 7. Reklamacce

- 7.1 Pokud nesouhlasíte s vyúčtováním nebo nejste spokojen/a s kvalitou poskytnuté služby, můžete podat reklamaci písemnou formou na adresu Vodafone Czech Republic a. s., Reklamační oddělení, se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, nebo elektronickou formou prostřednictvím reklamačního formuláře dostupného na internetové stránce anebo osobně v kterémkoliv obchodním místě Vodafone. V případě pochybností si vyhrazujeme právo ověřit, že reklamaci podala oprávněná osoba. Reklamaci vyúčtování můžete uplatnit do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování a reklamaci poskytnuté služby můžete uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby.
- 7.2 Přestože uplatníte reklamaci, musíte uhradit reklamované vyúčtování, pokud se nedohodneme jinak nebo pokud o odkladném účinku vaší reklamacce nerozhodne Český telekomunikační úřad.
- 7.3 Vaši reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího doručení, případně do 2 měsíců, vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním provozovatelem. Pokud bude reklamacce shledána oprávněnou a nedohodneme se jinak, započteme vám přeplatek nebo zaplacenou cenu služeb oproti našim pohledávkám v následujícím nebo následujících vystavených vyúčtováních.
- 7.4 Pokud s výsledkem reklamačního řízení nesouhlasíte, máte právo do 1 měsíce od jeho oznámení podat námitku proti vyřízení reklamacce k Českému telekomunikačnímu úřadu.
- 7.5 Reklamaci služeb třetích stran a platebních služeb uplatněte prosím u poskytovatele těchto služeb.

## 8. Omezení služeb a ochrana sítě

- 8.1 Ztrátu či odcizení SIM karty nám ihned telefonicky oznamte a vyžádejte si vydání nové SIM karty (za niž můžeme požadovat úplatu). Nejpozději do 60 minut od obdržení vašeho oznámení provedeme blokaci SIM karty a od té chvíle přestáváte odpovídat za užití služeb nad rámec svého tarifu prostřednictvím této SIM karty.
- 8.2 V některých případech se může stát, že vám omezíme či přerušíme poskytování služeb (částečně či úplně), aniž bychom vás o tom stihli předem informovat. Například:
  - a) porušíte-li povinnost stanovenou ve smlouvě nebo v právních předpisech;
  - b) 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);
  - c) dojde-li v průběhu účtovacího období k neobvykle vysokému provozu, tzn. pokud provoz dosáhne výše stanovené v Internetové samoobsluze (Volací limit);
  - d) poskytnete-li nám nesprávné údaje či nepravdivé prohlášení, případně nenahlásíte-li změnu svých údajů;
  - e) 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);
  - f) vznikne-li podezření, že jste uzavřel/a smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo jste ji uzavřel/a s úmyslem neplatit za odebrané služby či zboží odebrané současně se službami, anebo vznikne důvodná obava, že nebudete hradit své závazky ze smlouvy řádně a včas (např. zahájení insolvenčního řízení, exekuce na váš majetek);
  - g) v případě narušení bezpečnosti či integrity naší sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.Omezení poskytování služeb nemá vliv na vaše smluvní povinnosti. Jakmile odpadne důvod pro přerušování nebo omezení poskytování služeb, bez zbytečného odkladu je obnovíme.
- 8.3 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.
- 8.4 Ve výjimečných případech vám z technických nebo provozních důvodů můžeme změnit vaše telefonní číslo či heslo nebo nastavení tarifu i bez vašeho souhlasu. O této změně vás samozřejmě budeme informovat, a to nejméně 5 pracovních dnů předem, bude-li to možné.
- 8.5 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 s výjimkou volání na čísla tísňového volání, probíhající hovory mohou být v takovém případě ovlivněny či ukončeny;
  - 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 (např. můžeme stanovit povolený objem dat pro jednotlivé služby, abychom tak předešli přetížení kapacity sítě).
- 8.6 Vezměte na vědomí, že nesmíte:
  - a) jakkoliv zasahovat do našich zařízení a měnit jejich nastavení bez našeho předchozího souhlasu;
  - b) uskutečňovat zlomyslná nebo obtěžující volání;
  - c) 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.);
  - d) poškodit nebo pozměnit software na SIM kartě (nebo se o to pokusit), zejména kopírováním nebo klonováním (v této souvislosti upozorňujeme, že SIM karta je vlastnictvím Vodafone);
  - e) užití službu nebo služby třetích stran způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz naší sítě či jakékoli její části, či užití služby způsobem zakládajícím důvodné podezření, že zneužíváte nebo jste zneužil/a službu (např. způsob vašeho užívání služby vykazuje charakteristiky strojového generování provozu nebo nestandardního užití).
- 8.7 K užívání služeb můžete použít pouze telekomunikační koncové zařízení, které splňuje technické požadavky pro provoz v České republice a které současně splňuje technické specifikace pro užívání služeb. Pokud máte nějaké pochybnosti ohledně možnosti použití konkrétního telekomunikačního koncového zařízení, kontaktujte nás.

## 9. Odpovědnost

- 9.1 Naše odpovědnost za škodu je ze zákona omezena. Nevyplývá-li z příslušných právních předpisů jinak, nejsme odpovědní například za škody způsobené 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.
- 9.2 Neodpovídáme ani za kvalitu služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů v rámci roamingu, 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. Upozorňujeme též na to, že ze zákona neodpovídáme za obsah přenášených zpráv ani za data uložená na SIM kartě.
- 9.3 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.

## 10. Komunikace

- 10.1 K naší vzájemné komunikaci, kterou s vámi povedeme v českém jazyce, můžeme používat poskytovatele poštovních služeb nebo osobní doručení dokumentů, případně elektronické formy komunikace, jako je např. SMS, e-mail, telefon, online komunikace prostřednictvím internetové stránky, komunikace v Internetové samoobsluze a další. Některé typy požadavků lze uplatnit pouze konkrétními komunikačními prostředky.
- 10.2 S operátorem Vodafone na zákaznické lince můžete volat bezplatně, pokud nejste v zahraničí.
- 10.3 Při uzavření smlouvy vám vygenerujeme heslo, které doporučujeme bezodkladně změnit. Heslo budete potřebovat při komunikaci s námi. Každého, kdo se prokáže vašim heslem, budeme považovat za osobu oprávněnou za vás jednat. S ohledem na vaši ochranu však nemusíme provést požadované jednání, pokud 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 dobře chraňte a v případě podezření z jeho prozrazení či zneužití si ho ve vlastním zájmu co nejdříve změňte. Pokud vaše heslo nebude odpovídat bezpečnostním standardům, můžeme ho změnit sami, o čemž vás budeme bez zbytečného odkladu informovat.
- 10.4 Stejným způsobem jako heslo chraňte i svůj PIN a PUK kód. PIN kód si můžete změnit, PUK nikoli. Proto pokud neoprávněná osoba zjistí váš PUK kód, co nejdříve nám to telefonicky oznamte.
- 10.5 Veškeré relevantní informace týkající se smlouvy, včetně nastavení jednotlivých služeb, změn smlouvy, vyúčtování a reklamací, jsou vám přístupné v Internetové samoobsluze po celou dobu trvání smlouvy a po dobu nejméně 6 měsíců po ukončení smlouvy. Proto Internetovou samoobsluhu pravidelně kontrolujte.
- 10.6 Písemnosti vám budeme zasílat prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na adresu, kterou si zvolíte jako korespondenční, jinak na vámi uvedenou adresu trvalého bydliště, místa podnikání nebo sídla, popř. také do Internetové samoobsluhy. 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.
- 10.7 Oznámení zasláné prostřednictvím SMS či e-mailu je považováno za doručené okamžikem jeho doručení, nejpozději však následující den po jeho odeslání na vaše telefonní číslo nebo e-mailovou adresu.
- 10.8 Za doručená se považují i oznámení (včetně vyúčtování), která zpřístupníme v Internetové samoobsluze, a to okamžikem zpřístupnění. Vezměte v této souvislosti prosím na vědomí, že v případě doručení prostřednictvím Internetové samoobsluhy nemusíme zasílat písemné oznámení.
- 10.9 Internetovou samoobsluhou se rozumí váš zákaznický účet na portálu Můj Vodafone, který je přístupný po zadání vašeho hesla.
- 10.10 Internetovou stránkou se rozumí internetová stránka [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz), sekce Dokumenty ke stažení.
- 10.11 Hlasovou samoobsluhou se rozumí telefonní linka obsluhovaná automatizovaným systémem na telefonním čísle \*77 (ze sítě Vodafone) nebo 800 77 00 77. Každý, kdo využije Hlasovou samoobsluhu z telefonního čísla v síti Vodafone, je považován za účastníka oprávněného využívat takové telefonní číslo, přesto ale může být vyzván/a k ověření heslem.

## 11. Právní předpisy a orgány dohledu

- 11.1 Smlouva se řídí také zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.
- 11.2 O případných sporech mezi Vodafone a vámi rozhoduje soud nebo Český telekomunikační úřad. Pokud jste uzavřel/a 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 ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## 12. Účinnost

- 12.1 Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 10. 2020. Od tohoto data pozbývají účinnosti předchozí Všeobecné podmínky ze dne 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 uvedena 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 sítí 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. Reklamační 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 Nedojednávou-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 i 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](mailto: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](http://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: [vip@vodafone.cz](mailto:vip@vodafone.cz), 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**  
zboží

## Článek I.

### Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád stanoví práva a povinnosti Vodafonu jakožto prodávajícího a práva a povinnosti fyzických a právnických osob jakožto kupujících, a to v souladu s platnými právními předpisy upravujícími odpovědnost Vodafonu za vady zboží.

## Článek II.

### Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto reklamačního řádu mají uvedené pojmy následující význam:

- 1. Zboží** – jakákoli komunikační zařízení (přístroje) a jejich příslušenství (zejména mobilní telefony, netbooky, handsfree sady, baterie), která jsou předmětem kupní smlouvy uzavřené mezi Vodafonem a kupujícím.
- 2. Kupující** – fyzická nebo právnická osoba, se kterou Vodafone uzavřel kupní smlouvu, na jejímž základě nabyl kupující po uhrazení kupní ceny vlastnické právo ke zboží.
- 3. Práva z vadného plnění** – prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady.
- 4. Jakost při převzetí** – zboží má v době převzetí vlastnosti, které si strany ujednaly, případně které prodávající popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy, jež zboží provázela:
  - zboží se hodí k účelu, ke kterému je určeno nebo pro který se obvykle užívá;
  - zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, bylo-li tak smluvně určeno;
  - zboží je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
  - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 5. Reklamační** – uplatněním reklamační se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí uplatnění práv vyplývajících z vadného plnění.
- 6. Prodejna Vodafonu** – provozovny Vodafonu registrované v živnostenském rejstříku (obchody, outdoor kiosky, indoor kiosky, Vodafone turné a Mini Vodafone Turné). Seznam všech provozoven je k dispozici na vodafone.cz.
- 7. Reklamující** – oprávněná osoba uplatňující práva z vadného plnění.
- 8. Autorizovaný servis Vodafonu** – autorizované servisní místo, které je Vodafonem pověřeno k provádění oprav zboží. Seznam autorizovaných servisů Vodafonu je k dispozici na vodafone.cz (viz servisní střediska).
- 9. Servisní list** – doklad vystavený autorizovaným servisem Vodafonu, v němž je uveden výsledek posouzení reklamační ze strany servisu a případně též popis vady zboží a provedené opravy.

## Článek III.

### Rozsah a doba odpovědnosti za vadné plnění

- 1. Vodafone odpovídá kupujícímu za prodané zboží, a to v případě, že:**
  1. zboží nemá vlastnosti stanovené technickými normami;
  2. zboží má v okamžiku převzetí kupujícím vady.



Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. To neplatí, je-li kupujícím podnikatel a z okolností je zřejmé, že se koupě týká jeho podnikatelské činnosti.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Upozornění na vlastnosti výrobku: U baterií se v důsledku běžného opotřebení jejich kapacita případně snižuje.

Při koupi již použitého spotřebního zboží lze vzájemně ujednat zkrácení doby pro uplatnění práv z vadného plnění, a to na polovinu zákonné doby. Tato skutečnost je uvedena v dokladu o prodeji zboží, případně v záručním listě, pokud byl vydán.

Je-li na prodávané věci, jejím obalu, v návodu nebo v reklamě uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost dle § 2113 občanského zákoníku.

## Článek IV.

### Právo uplatnit reklamaci, způsob a místo jejího uplatnění

#### 1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace:

Reklamaci zboží zakoupeného u Vodafonu může uplatnit ten, kdo prokáže, že je oprávněný k podání reklamace, a to zejména dokladem o koupi reklamovaného zboží a/nebo záručním listem v případě, že byl vydán.

#### 2. Místo a způsob uplatnění reklamace:

Reklamace vad zboží zakoupeného u Vodafonu se uplatňuje:

1. osobně v místě prodeje zboží, případně v kterékoli prodejně Vodafonu (s výjimkou Vodafone turné, Mini Vodafone Turné);
2. prostřednictvím České pošty, s. p. (dále „Česká pošta“). Zboží je potřeba v takovém případě zaslat na adresu VODAFONE – MUFF Logistics – H1, Do Čertous 2634/7, 193 00 Praha 20.
3. Právo na odstranění vady (opravu zboží) lze uplatnit prostřednictvím autorizovaných servisů Vodafonu uvedených vodafone.cz. Reklamace u jiných servisních středisek nebude Vodafonem uznána.

Při reklamaci zboží musí být vždy předloženo vadné zboží a dále musí reklamující jednoznačným způsobem prokázat, že je kupujícím, tj. např. předložením faktury, záručního listu, pokud byl vystaven, apod. O reklamaci bude pořízen zápis, jehož kopii obdrží reklamující. V případě reklamace prostřednictvím České pošty, s. p. musí být zboží a případné dokumenty Vodafonu zaslány společně s popisem reklamované vady.

Při uplatnění reklamace zboží je zákazník povinen deaktivovat na svém přístroji mj. službu FMI (Apple – Find My iPhone), odstranit ze svého přístroje účet Google, případně vypnout veškeré aplikace, které by mohly bránit vstupu do přístroje, a znemožnily tak diagnostiku přístroje. Neodstranění účtu Google z reklamovaného přístroje může mít za následek blokáci přístroje ze strany Google. Případné odblokování přístroje je placená služba, za kterou Vodafone nenese zodpovědnost.

Dále Vodafone nezajišťuje zálohování dat uložených v mobilním telefonu při jeho převzetí k vyřízení reklamace a neodpovídá za ztrátu dat při vyřizování reklamace.

Vodafone upozorňuje, že v rámci vyřizování reklamace opravou mobilního telefonu bude vždy provedena nová instalace softwaru, která způsobí ztrátu dat a nastavení. Pokud si zákazník přeje zachovat data uložená v mobilním telefonu, musí před odevzdáním mobilního telefonu k provedení opravy provést zálohu takových dat.

**Před odevzdáním zboží k reklamaci je reklamující povinen smazat svůj eSIM profil ze zařízení nebo jej blokovat.**

#### 3. Lhůta pro uplatnění reklamace:

1. Reklamace se uplatňuje bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží, není-li dohodnuto jinak. Pro počítání lhůt je rozhodující den přijetí reklamovaného zboží Vodafonem (tj. reklamované zboží musí být Vodafonem přijato nejpozději poslední den této lhůty). V případě, že reklamující uplatní své právo na odstranění vady (opravu zboží) přímo u autorizovaného servisu Vodafonu (viz výše) a autorizovaným servisem je zjištěno, že se jedná o neodstranitelnou vadu, za kterou Vodafone odpovídá dle zákona, je reklamující oprávněn bez zbytečného odkladu uplatnit u Vodafonu své právo z odpovědnosti Vodafonu za vady (jiné než na opravu zboží).

## Článek V.

### Lhůty pro vyřizování reklamaci

Reklamacie se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické náročnosti uplatněné reklamacie, **nejpozději však do třiceti (30) kalendářních dnů** od uplatnění reklamacie u Vodafone, pokud se Vodafone s reklamujícím nedohodnou na lhůtě delší.

## Článek VI.

### 1. Práva kupujícího v případě, že je reklamacie shledána oprávněnou

1. Práva z vadného plnění  
V případě, že je reklamacie shledána oprávněnou, má reklamující především právo na bezplatné odstranění vady.
2. Dále má kupující právo požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
3. Reklamující má právo na výměnu vadného zboží (dodání nové věci či jen výměnu součásti věci) nebo na odstoupení od kupní smlouvy také v případě, že jde sice o vady odstranitelné, zboží však nelze pro opakovaně vyskytnuté vady po opravě nebo pro větší počet vad řádně užívat. O opakovaně vyskytnuté vady po opravě se jedná, když stejná vada, která byla ve lhůtě nejméně dvakrát bezplatně odstraňována, bude znovu oprávněně reklamována. Větším počtem vad se rozumí alespoň tři vady, které se na reklamovaném zboží vyskytnou současně.
4. V případě, že se na zboží objeví postupně více různých vad, umožní Vodafone reklamujícímu výměnu vadného zboží nebo odstoupení od smlouvy v případě uplatnění čtvrté oprávněné reklamacie vady zboží.
5. Nevyužije-li kupující žádnou z výše uvedených možností, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že Vodafone nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit. Ostatní nároky reklamujícího vyplývající z platných právních předpisů tím nejsou dotčeny. Reklamující musí při uplatnění reklamacie sdělit, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti Vodafone za vady uplatňuje. Pokud si reklamující svůj nárok zvolí (uplatní jedno ze svých práv), je svou volbou vázán a není oprávněn ji následně měnit. Prostřednictvím autorizovaných servisů Vodafone může reklamující uplatnit pouze právo na odstranění vady (opravu zboží).

V případě, že reklamujícímu vznikne na základě reklamacie nárok na výměnu zboží a příslušný typ zboží již není v prodeji, bude mu nabídnut obdobný typ stejné značky zboží v ceně původního zboží, případně, pokud neexistuje obdobný typ stejné značky zboží v původní ceně, bude kupujícímu vrácena kupní cena zboží. Vodafone s reklamujícím se také mohou výslovně dohodnout na výměně vadného zboží za zboží jiné značky či zboží s odlišnými vlastnostmi v cenové kategorii reklamovaného zboží.

Při uplatnění práva na výměnu zboží či odstoupení od kupní smlouvy z důvodu opakovaného výskytu vady prokazuje kupující oprávněnost svého nároku předložením servisních listů, ve kterých jsou zaznamenány předchozí opravy, případně dalších dokladů vztahujících se k reklamaci.

Při uplatnění nároku reklamujícího na odstoupení od kupní smlouvy tímto kupující souhlasí s tím, že v případě aktuální nedostatečné hotovosti příslušné peněžní částky na prodejním místě je Vodafone oprávněn zaslat tuto částku i na bankovní účet kupujícího, který mu kupující uvedl, anebo zaslat složenkou prostřednictvím poštovní přepravy.

### 2. Reklamacie je shledána neoprávněnou

V případě, že je reklamacie zboží shledána neoprávněnou, oznámí Vodafone tuto skutečnost reklamujícímu, případně zároveň navrhne cenu opravy zboží dle posouzení servisu. Reklamující je povinen do pěti (5) pracovních dnů od odeslání či sdělení uvedeného oznámení Vodafone písemně sdělit, zda souhlasí s cenou za opravu zboží dle sděleného návrhu, či zda opravu nepožaduje. Toto vyjádření je pro reklamujícího závazné. Pokud se reklamující ve stanovené lhůtě nevyjádří, má se za to, že s návrhem nesouhlasí. Výše uvedeným nejsou dotčeny povinnosti reklamujícího vyzvednout si zboží dle čl. VIII tohoto reklamačního řádu. V případě, kdy je na základě posouzení autorizovaného servisu shledáno mechanické poškození zboží či není



nalezena/potvrzena závada zboží, je Vodafone oprávněn naúčtovat reklamujícímu účelně vynaložené náklady spojené s diagnostikou zboží a jeho dopravou.

### **3. Nezáruční oprava zboží**

Projev-li zákazník zájem o nezáruční opravu zboží, jedná se o placenou opravu. Cena opravy bude případně se zákazníkem dohodnuta před provedením opravy v návaznosti na cenový návrh.

## **Článek VII.**

### **Výpůjčka telefonu po dobu reklamace**

Vodafone může po dobu opravy mobilního telefonu poskytnout reklamujícímu náhradní mobilní telefon, a to formou výpůjčky. Takto vypůjčený telefon je reklamující povinen užívat v souladu s účelem, ke kterému mu byl vypůjčen, a chránit ho před poškozením, ztrátou a zničením. Reklamující není oprávněn přenechat vypůjčený telefon k užívání třetím osobám a nese riziko za veškeré případné škody vzniklé v době od jeho převzetí do jeho vrácení Vodafone. V případě jeho poškození má Vodafone právo na náhradu škody, která mu tím vznikla. Vypůjčený telefon je reklamující povinen vrátit při převzetí zboží dle čl. VIII reklamačního řádu, nejpozději však ve lhůtě stanovené v dohodě o výpůjčce. Na výpůjčku telefonu nemá reklamující právní nárok.

## **Článek VIII.**

### **Převzetí zboží po vyřízení reklamace, úschova zboží**

1. V případě, že reklamace vad zboží není vyřízena ihned, je reklamující povinen vyzvednout si reklamované zboží u Vodafone do tří (3) pracovních dnů od obdržení výzvy, že reklamace byla vyřízena, a to bez ohledu na to, zda byla vyřízena ve prospěch či neprospěch reklamujícího. Pokud nebude Vodafone oznámeno dřívější vyřízení reklamace dle předchozí věty, je reklamace vyřízena 30. dnem od uplatnění reklamace u Vodafone dle čl. V tohoto reklamačního řádu a reklamující je povinen si k tomuto dni reklamované zboží vyzvednout a informovat se o výsledku reklamace. Pokud nebude zboží vyzvednuto v uvedené lhůtě, je Vodafone oprávněn za každý den, kdy je reklamující v prodlení s vyzvednutím zboží, účtovat náklady za uskladnění ve výši 10 Kč za každý započatý den.
2. Nevyzvedne-li si reklamující reklamované zboží do šesti (6) měsíců ode dne, kdy k tomu byl povinen, je Vodafone oprávněn reklamované zboží na náklady reklamujícího prodat či zlikvidovat. V případě prodeje je Vodafone oprávněn odečíst si náklady na uskladnění reklamovaného zboží a náklady prodeje.

## **Článek IX.**

### **Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení**

1. 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).
2. Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech prodejnách Vodafone a na stránkách vodafone.cz.
3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 8. 2021 a plně nahrazuje reklamační řád ze dne 19. 8. 2019.

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



**Reklamace  
Vyúčtování / služeb  
elektronických  
komunikací**



# Reklamacie 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 služeb elektronických komunikací a dalších služeb (dále jen „služby“).

Svá práva najdete ve Všeobecných podmínkách pro poskytování služeb 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

- » **Reklamacie** – uplatnění vašich práv z titulu naší odpovědnosti za vady poskytnutých služeb. Reklamacii můžete podat na Vyúčtování ceny služeb (dále jen „Vyúčtování“) nebo na poskytovanou službu.
- » **Osoba oprávněná podat reklamacii** – 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 reklamacii, způsob, místo a lhůta uplatnění reklamacie

#### Způsob uplatnění reklamacie:

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

#### Místo uplatnění reklamacie:

Reklamacie se uplatňuje písemně na adrese Vodafone Czech Republic a. s., Reklamační oddělení, náměstí Junkových 2808/2, 155 00 Praha 5, nebo elektronickou formou prostřednictvím reklamačního formuláře dostupného na internetové stránce [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz), sekce Dokumenty ke stažení.

Reklamacii lze přijmout rovněž v kterékoli prodejně společnosti Vodafone Czech Republic a. s.

Aktuální seznam našich prodejen najdete na našem webu [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz).

#### Lhůta pro uplatnění reklamacie:

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

Reklamacie se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamacie. Reklamacie se vyřizují nejpozději 1 měsíc od doručení reklamacie Vodafone. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie jednání se zahraničním poskytovatelem, vyřizuje se reklamacie nejpozději 2 měsíce od jejího doručení Vodafone.

## Článek VI

---

### Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby

- » V případě, že je reklamacie Vyúčtování ceny shledána oprávněnou, máte právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen účtovaných za služby do 30 dnů od vyřízení reklamacie. 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 účtovacích období, lze se dohodnout na jiném způsobu vrácení.
- » Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamacie, 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 reklamacie (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.

## Článek VIII

---

### Společná a závěrečná ustanovení

1. V případě, že s vyřízením reklamacie nesouhlasíte, máte právo do 1 měsíce podat námítky proti vyřízení reklamacie k Českému telekomunikačnímu úřadu.
2. Reklamační řád je k dispozici k nahlédnutí ve všech prodejnách Vodafone a na internetové stránce [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz).
3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 10. 2020 a plně nahrazuje reklamační řád ze dne 1. 12. 2019.