

## **Specifikace Služeb**

Veškeré technické podmínky poskytování Služeb uvedené v Smlouvě o poskytování mobilních telekomunikačních služeb (dále pouze jako „Smlouva“) a v této Příloze č. 1 Smlouvy představují minimální úroveň poskytovaných Služeb.

### **1. Specifikace mobilních hlasových služeb**

V případě, že bude SIM karta používána jen část měsíce, zavazuje se Poskytovatel Účastníkům účtovat pouze alikvótní částku.

#### **1.1. Tarif s neomezeným vnitrostátním provozem**

V rámci Tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem se Poskytovatel zavazuje za jednotnou paušální měsíční cenu tarifu uvedenou v Ceníku základních Služeb, který tvoří Přílohu č. 2 Smlouvy (dále také jen „**Ceník základních Služeb**“), zajistit neomezené vnitrostátní volání do mobilních i pevných sítí a vnitrostátní zasílání SMS do sítí všech operátorů. Nad rámec ceny tohoto tarifu budou Účastníci hradit pouze rozsah odebraných služeb MMS, Roaming v ostatních zemích, Mezinárodní volání do zemí EHP a ostatních zemí, Mezinárodní SMS do zemí EHP a služeb uvedených v Ceníku ostatních Služeb, který tvoří Přílohu č. 3 Smlouvy (dále také jen „**Ceník ostatních Služeb**“).

#### **1.2. Tarif bez volných minut a SMS**

V rámci Tarifu bez volných minut a SMS se nepřipouští žádné volné minuty ani volné SMS či jiné volné jednotky pro Telefonní čísla. Účastníkům bude účtován pouze rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami za příslušnou službu dle Ceníku základních Služeb.

Poskytovatel je povinen účtovat hovory tak, že započatá první minuta odchozího hovoru bude účtována jako celá minuta a po uplynutí jedné minuty bude hovor účtován po vteřinách s tím, že cena každé vteřiny bude rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu.

Služby tarifu nebudou účtovány v závislosti na časovém rozmezí, ve kterém budou poskytovány, tj. ve špičce, mimo špičku apod. Jednotkové ceny tarifu uvedené v Ceníku základních Služeb jsou platné pro všechna časová pásma bez jejich dalšího rozlišování.

#### **1.3. Zřízení a poskytování virtuální privátní sítě (VPS)**

Poskytovatel se zavazuje do 30 kalendářních dnů od zahájení plnění předmětu Smlouvy bezplatně zřídit Virtuální privátní síť, do které budou bezplatně zapojena všechna Telefonní čísla všech Účastníků z

příslušného resortu (tj. 1 samostatná VPS pro resort MF, 1 samostatná VPS pro resort MK a 1 samostatná VPS pro resort MPO) bez ohledu na to, ve kterém tarifu budou zařazena. Povinnost zařadit Telefonní čísla do VPS se vztahuje pouze na Telefonní čísla, u kterých probíhá plnění na základě této Smlouvy. Zařazení Telefonního čísla do VPS proběhne do 5 kalendářních dnů od jeho aktivování.

Poskytovatel je povinen umožnit, aby Účastníci mohli definovat mobilní telefonní čísla, na kterých bude zřízena zkrácená třímístná volba (vyjma již obsazených voleb). Tuto službu bude Poskytovatel poskytovat bezplatně.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat neomezené volání v rámci VPS pro všechny zapojené Telefonní čísla bezplatně. Tato služba tak bude za každou SIM kartu kryta pouze měsíčním paušálním poplatkem za tarif, bez ohledu na konkrétní druh tarifu.

#### **1.4. Volání a SMS v zahraničí – roaming**

Poskytovatel je povinen zajistit možnost aktivace hlasového roamingu na všech Telefonních číslech a jeho zapojení a vypojení během lhůty 24 hodin po obdržení žádosti Kontaktní osoby Účastníka.

##### **Roaming v zemích EHP**

Poskytovatel je povinen zajistit hlasový roaming v zemích Evropského hospodářského prostoru (EU, Island, Lichtenštejnsko a Norsko) a SMS roaming v souladu s Provděcím nařízením Komise (EU) 2016/2286 a uplatněním principu „roaming za domácích podmínek“ (RLAH — Roam like at home).

##### **Roaming v ostatních zemích**

Poskytovatel je povinen zajistit hlasový roaming a SMS roaming v ostatních zemích světa. Cena za minutu příchozího/odchozího volání a odeslanou SMS při roamingu v ostatních zemích světa je uvedena v Ceníku základních služeb.

#### **1.5. Mezinárodní volání a SMS**

##### **Mezinárodní volání a SMS do zemí EHP**

Poskytovatel je povinen zajistit mezinárodní volání a SMS do zemí Evropského hospodářského prostoru (EU, Island, Lichtenštejnsko a Norsko). Cena za minutu mezinárodního hovoru a odeslanou SMS je uvedena v Ceníku základních služeb.

##### **Mezinárodní volání a SMS do ostatních zemí**

Poskytovatel je povinen zajistit mezinárodní volání a SMS do ostatních zemí světa. Cena za minutu mezinárodního hovoru do ostatních zemí světa je uvedena v Ceníku základních služeb. Cena za odeslanou SMS do ostatních zemí světa je uvedena v Ceníku ostatních služeb.

#### **1.6. Prioritní volání**

Poskytovatel je povinen zabezpečit možnost prioritního volání (spojení) dle § 99 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

### **1.7. MMS Zprávy**

Poskytovatel je povinen zabezpečit možnost aktivace odesílání a příjmu multimediálních zpráv MMS na všech Telefonních číslech zadavatele dle požadavků jednotlivých Účastníků.

Cena za jednu odeslanou MMS je stanovena v Ceníku základních služeb.

## **2. Specifikace mobilních datových služeb**

Poskytovatel je povinen zajistit, aby u všech Telefonních čísel byla možná aktivace a deaktivace mobilních datových služeb. Poskytovatel je povinen poskytovat 4 základní tarify mobilních datových služeb, které jsou níže specifikovány.

Ceny jednotlivých mobilních datových tarifů jsou uvedeny v Ceníku základních Služeb.

Poskytovatel je povinen v rámci datového tarifu zajistit Účastníkovi možnost využívání více alternativních technologií dle standardu GPRS, EDGE, 3G, LTE, 5G. Povinnost podle předchozí věty se neuplatní, pokud již dotyčná technologie není z důvodu její překonanosti pro Poskytovatele dostupná. Poskytovatel se zavazuje umožnit Účastníkovi přístup do sítě LTE (či 5G) v minimálním rozsahu stanoveném v článku 6 písm. b) této Přílohy č. 1 Smlouvy.

Poskytovatel umožní Účastníkovi prioritní využití technologie, u které je dosahovaná vyšší průměrná rychlost, a to vždy s ohledem na technické možnosti konkrétního používaného přístroje a místní dostupnost (pokrytí) dané technologie. Poskytovatel není oprávněn u datových tarifů před vyčerpáním objemu dat nastavit limit pro maximální rychlost, který by byl nižší než 20 Mb/s.

### **2.1. Datový tarif bez FUP**

Poskytovatel je povinen poskytovat datový tarif bez aplikace FUP. V případě, že bude datový tarif aktivován jen část měsíce, zavazuje se Poskytovatel Účastníkům účtovat pouze alikvótní částku.

### **2.2. Datový tarif s FUP 50 GB**

Poskytovatel je povinen poskytovat datový tarif s měsíčním limitem na objem přenesených dat 50 GB a bez aplikace jiných FUP. V případě vyčerpání tohoto limitu Poskytovatel nesníží rychlost datových přenosů níže než na průměrnou rychlost 64 kb/s (download) a 32 kb/s (upload), Úplná blokáce datových přenosů po vyčerpání FUP limitu se nepřipouští.

### **2.3. Datový tarif s FUP 10 GB**

Poskytovatel je povinen poskytovat datový tarif s měsíčním limitem na objem přenesených dat 10 GB a bez aplikace jiných FUP. V případě vyčerpání tohoto limitu Poskytovatel nesníží rychlost datových přenosů níže než na průměrnou rychlost 64 kb/s (download) a 32 kb/s (upload). Úplná blokáce datových přenosů po vyčerpání FUP limitu se nepřipouští.

### **2.4. Datový tarif s FUP 3 GB**

Poskytovatel je povinen poskytovat datový tarif s měsíčním limitem na objem přenesených dat 3 GB a bez aplikace jiných FUP. V případě vyčerpání tohoto limitu Poskytovatel nesníží rychlost datových

přenosů níže než na průměrnou rychlost 64 kb/s (download) a 32 kb/s (upload). Úplná blokáce datových přenosů po vyčerpání FUP limitu se nepřipouští.

Poskytovatel zajistí možnost aktivace obnovení datového limitu FUP na původní (či větší) velikost za stejnou cenu. Poskytovatel může zajistit obnovení datového limitu i na menší než původní objem, ale v takovém případě musí být přepočítaná cena za 1GB nižší než 1/3 ceny za Datový tarif s FUP 3 GB.

### **2.5. Pevná IP adresa**

Poskytovatel je povinen zabezpečit přidělení pevné veřejné IP adresy (IPv4, příp. IPv6 při nemožnosti obstarat IPv4) pro obousměrnou komunikaci k vybraným Telefonním číslům, pro které je poskytován datový tarif. Poskytovatel je oprávněn požadovat poplatek za zřízení a následně účtovat měsíční paušální poplatek za provozování služby. Výše obou poplatků je uvedena v Ceníku základních služeb.

Přesný počet Telefonních čísel s pevnou IP adresou se může lišit v závislosti na potřebách Účastníků.

### **2.6. Data v zahraničí – datový roaming v zemích EHP a datový roaming v ostatních zemích**

Poskytovatel zajistí poskytování služby datového mobilního roamingu v zemích Evropského hospodářského prostoru (EU, Island, Lichtenštejnsko a Norsko) na všech Telefonních číslech, u kterých to budou Účastníci požadovat, v souladu s Prováděcím nařízením Komise (EU) 2016/2286 a uplatněním principu „roaming za domácích podmínek“ (RLAH — Roam like at home).

Poskytovatel zajistí poskytování služby datového mobilního roamingu mimo EU v rámci Evropy a datový roaming pro zbytek světa v podobě zahraničních datových balíčků (s blokadou zahraničních datových přenosů po vyčerpání balíčku) nebo formou účtování za skutečně přenesená data s pevně stanovenou cenou za 1 MB.

Poskytovatel umožní Účastníkům výběr těchto balíčků ze své nabídky.

Pro datový roaming v ostatních zemích světa jsou Poskytovatelem nabízené balíčky roamingu a jejich ceny za 1 MB přenesených dat uvedeny v Ceníku ostatních Služeb.

Poskytovatel je povinen zajistit možnost aktivace limitu přenesených roamingových mobilních dat v zahraničí, který bude stanoven zvolenou maximální finanční částkou nebo zvoleným objemem přenesených dat, po jejichž vyčerpání dojde k úplné blokadě datových přenosů v zahraničí.

Poskytovatel je povinen zajistit možnost úplného znemožnění (vypnutí) zahraničních datových přenosů u jednotlivých Telefonních čísel.

## **3. Výpisy a fakturace**

Poskytovatel je povinen zajistit:

- faktury v listinné (papírové) i elektronické podobě;
- možnost Účastníků tvořit si individuální nákladová střediska, která budou obsahovat neomezený počet konkrétních čísel, pro která bude generována souhrnná faktura a statistiky;

## Příloha č. 1.1 ZD

- bezplatné poskytování podrobného výpisu všech odchozích spojení v elektronické podobě – ve formátu umožňujícím další zpracování v systémech Účastníků (CSV, XLS, XLSX, XML) a formátu PDF;
  - o podrobný výpis musí obsahovat minimálně následující údaje:
    - a)** členění dle poskytnuté služby (SMS, telefonní hovor v rámci VPS, telefonní hovory ostatní (mimo VPS), MMS, data);
    - b)** telefonní číslo, ze kterého byla služba uskutečněna;
    - c)** telefonní číslo příjemce služby;
    - d)** čas spojení;
    - e)** skutečná délka spojení (v případě datových přenosů jejich objem v kB);
    - f)** účtovaná délka spojení (v případě datových přenosů jejich objem v kB).
- bezplatné poskytování přehledu nákladů pro všechny Telefonní čísla a služby - ve formátu umožňujícím další zpracování v systémech Účastníků (CSV, XLS, XLSX nebo XML) a formátu PDF;
  - o přehled nákladů musí obsahovat minimálně následující údaje a to vždy za konkrétní SIM kartu:
    - celkový přehled všech účtovaných poplatků (jednorázové i pravidelné);
    - souhrnný přehled všech použitých/účtovaných služeb s délkou hovorů;
    - souhrnný přehled všech použitých/účtovaných služeb s počtem SMS/MMS či počtu kB;
    - v případě potřeb i celkový přehled dodatečných slev na jednotlivé SIM;
    - celkovou účtovanou částku za jednotlivé SIM;
- výpis/přehled nákladů musí být přístupný nejméně po dobu 2 měsíců po ukončeném fakturačním období na serveru Poskytovatele, ke kterému bude mít Účastník a jím pověřené osoby zabezpečený přístup prostřednictvím sítě Internet (24/7/365);
- na vyžádání oprávněné osoby zaslání seznamu všech Telefonních čísel vedených pod IČO Účastníka obsahující minimálně telefonní číslo, číslo SIM karty, hlasový a datový tarif, hlasový/datový roaming (ANO/NE), fakturační skupinu;
- bezplatné zřízení strukturovaného přístupu a přidělení přístupových práv k elektronickým výpisům (podle nákladových středisek). V případě, že pro zpracování elektronických dat podrobných elektronických výpisů bude třeba jakéhokoli systému/programu, je povinností Poskytovatele umožnit Účastníkovi bezplatné užívání takového systému/programu. Poskytnutý systém musí být schopen zpracovat data tak, aby z nich bylo možné výstupy exportovat do formátu umožňujícím další zpracování v systémech Účastníků (CSV, XLS, XLSX nebo XML) a měl v sobě předdefinované reporty, jako jsou:
  - a)** nejdelší hovor za dané zvolené období;
  - b)** nejnákladnější hovor za dané zvolené období;
  - c)** sestava nákladů dle všech Telefonních čísel a v členění nákladů na jednotlivá Telefonní čísla s údaji:
    - (i) celkový provolaný čas odchozích hovorů za zvolené období,
    - (ii) počet zasláných SMS a MMS za zvolené období,

- (iii) počet přenesených dat za zvolené období,
- (iv) náklady na hlasové hovory celkem za zvolené období,
- (v) náklady na SMS celkem za zvolené období,
- (vi) náklady na MMS celkem za zvolené období,
- (vii) náklady na ostatní mimo výše uvedené zpoplatněné služby v daném období využitých.

#### **4. Úroveň zákaznické podpory a servisu**

Poskytovatel je povinen zajistit:

- přidělení obchodního zástupce v místě sídel Účastníků, nachází-li se místa sídla Účastníků v hlavním městě Praze,
- centrální pracoviště zákaznické podpory pro velké organizace,
- možnost zadávání požadavků, nahlašování poruch, apod. telefonicky, prostřednictvím emailu nebo přímý přístup do rozhraní operátora (prostřednictvím osob pověřených Účastníky) – v režimu 24/7/365,
- bezplatné volání Účastníků na linku zákaznické podpory pro velké organizace,
- přístup k zadávání požadavků na helpdesk operátora (v režimu 24/7/365) - zablokování SIM karty, aktivace/deaktivace roamingu, apod.,
- veškerá zákaznická podpora bude ze strany Poskytovatele vedena v českém jazyce.

#### **5. Migrace telefonních čísel a služeb**

Poskytovatel je povinen zajistit přenesení současných telefonních čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

Harmonogram migrace bude stanoven jednotlivými Účastníky po uzavření Smlouvy. Každý Účastník nebude požadovat provedení migrace více než 1000 telefonních čísel v rámci jednoho kalendářního týdne. Migrace ze stávajících smluv Účastníků bude probíhat bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy.

Při přípravě harmonogramu migrace je Účastník povinen respektovat kapacitní možnosti Českého telekomunikačního úřadu a případné výhrady Poskytovatele ohledně existence požadavků jiných Účastníků či jiných subjektů.

Pokud se Účastník rozhodne ke změně dodavatele na základě ukončení Smlouvy v souladu s obchodními podmínkami, je Poskytovatel povinen zajistit, aby si Účastník mohl bezúplatně ponechat svá Telefonní čísla bez ohledu na nového poskytovatele služeb.

#### **6. Specifikace pokrytí**

Poskytovatel se zavazuje pro poskytování Služeb zajistit:

- a) pokrytí základním signálem GSM na území České republiky minimálně na úrovni 96 % území České republiky (platí pro hlasové i datové služby), kde za pokryté se má území s hodnotami

signálu od -94dBm; datové služby musí být v rámci daného pokrytí zajištěny **minimálně** na úrovni technologií GPRS a EDGE<sup>1</sup>;

**b)** pokrytí signálem 4G/LTE minimálně 95 % populace České republiky<sup>2</sup>.

Pokrytím se pro účely čl. 6 písm. b) této Přílohy č. 1 Smlouvy rozumí provozování veřejné sítě elektronických komunikací s využitím vlastních přidělených rádiových kmitočtů, která je schopna poskytovat službu vysokorychlostního přístupu k internetu s minimální požadovanou rychlostí při 75 % pravděpodobnosti vnitřního příjmu bez využití externí antény. Minimální požadovaná rychlost služby závazná pro splnění podmínky pokrytí je zadavatelem stanovena na úrovni 5 Mbit/s (download). Pro posouzení výše rychlosti poskytované služby a pokrytí se přiměřeně uplatní Příloha 5 k Vyhlášení výběrového řízení za účelem udělení práv k využívání rádiových kmitočtů pro zajištění sítě elektronických komunikací v kmitočtových pásmech 700 MHz a 3400–3600 MHz, kterou vydal Českým telekomunikačním úřad a uveřejnil na následujících internetových stránkách:

<https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu/oznameni-ceskeho-telekomunikacniho-uradu-o-vyhlaseni-vyberoveho-rizeni-za-ucelem-udeleni-prav-k-obrazky/20200807-priloha5cz.pdf>

Pokrytí lze zajistit i prostřednictvím jiného dodavatele (např. formou velkoobchodní nabídky, národního roamingu), který podmínky podle výše uvedené definice pokrytí splňuje - Poskytovatel je v takovém případě povinen způsob zajištění pokrytí Účastníkovi doložit. Výše uvedená definice pokrytí nijak nelimituje možnosti sdílení fyzické infrastruktury mezi dodavateli. Účastníci nepožadují pokrytí žádné konkrétní lokality.

Závazek Poskytovatele stanovený v čl. 6 písm. a) a b) této Přílohy č. 1 Smlouvy se považuje za splněný, vyplývá-li tak z výsledků měření a výpočtů provedených ze strany Českého telekomunikačního úřadu s uveřejněním na webových stránkách lte.ctu.cz

## **7. Použití SIM karty v libovolných technických zařízeních**

Účastníci si vyhrazují právo použít SIM karty v libovolných technických zařízeních, ledaže by Poskytovatel prokázal, že použití v konkrétním zařízení je v rozporu s právními předpisy ČR. Poskytovatel je oprávněn odmítnout poskytnutí služby neomezeného datového tarifu, pokud by měl sloužit k nahrazení dostupné fixní konektivity.

---

<sup>1</sup> Požadavek lze splnit i zajištěním datových služeb lepší technologií (např. LTE nebo 5G).

<sup>2</sup> Požadavek lze splnit i zajištěním datových služeb lepší technologií (např. 5G).

## **8. Služby, které bude možné Účastníkem zcela deaktivovat**

Poskytovatel garantuje, že služby se zvláštním tarifem nebude možné pro jednotlivá Telefonní čísla aktivovat ze strany uživatelů Telefonních čísel. Minimálně se jedná se o níže uvedené služby:

- informační služby poskytované O2 (1180,1181);
- asistenční služby poskytované O2 (1188,11xx);
- čísla se zvláštními sazbami (zvýšeným tarifem) – audiotextové služby;
  - o 900 xxx xxx
  - o 906 xxx xxx
  - o 908 xxx xxx
  - o 909 xxx xxx
- datové přenosy pro Telefonní číslo v případě, že pro dané Telefonní číslo nebyly zakoupeny mobilní datové služby;
- níže uvedené informační služby:
  - o časové informace; přesný čas;
  - o výsledky her Sportka; Sazka či jiné v rámci ČR provozované hry;
  - o předpověď počasí;
  - o horoskopy, vtipy;
  - o jídelníčky, recepty.
- služby umožňující stahování obsahu jako:
  - o polyfonní zvonění;
  - o reálné zvonění nebo video zvonění;
  - o tapety;
  - o MMS obrázky;
  - o zvuky;
  - o video zvonění;
  - o MP3 hudby;
  - o veškeré Java hry.

Poskytovatel je povinen zajistit, aby:

- nebylo možné pro Telefonní číslo aktivovat a nastavit placené melodie pro vyzvánění;
- byly blokovány služby Premium SMS a Dárčovské SMS;
- nebylo možné pro Telefonní číslo aktivovat jakékoli zpoplatněné zpravodajské služby poskytované formou zasílání SMS/MMS zpráv. Jedná se o služby neuvedené v této kapitole jako např. zprávy iDnes; iHNed; svátky; dopravní situace; jízdní řády MHD; autobusové, vlakové dopravy; zprávy ČTK;
- nebylo možné využívat služeb faxových schránek;
- bylo možné aktivovat, resp. deaktivovat MMS.

## **9. Ostatní a doplňkové služby**

Poskytovatel zajistí možnost bezplatné aktivace (resp. deaktivace) a používání minimálně níže uvedených doplňkových služeb na všech využívaných Telefonních číslech:

- identifikace volajícího;



#### Příloha č. 1.1 ZD

- zasílání MMS;
- přesměrování do hlasové schránky;
- konferenční hovory;
- notifikace zmeškaných volání.

Poskytovatel bude bezplatně poskytovat následující služby/administrativní úkony:

- změna fakturačních údajů;
- aktivace a deaktivace SIM karty;
- výměna SIM karty za mikro/nano SIM kartu;
- změna mikro/nano SIM karty na e-SIM;
- změna e-SIM na mikro/nano SIM kartu;
- odpojení a následná aktivace SIM karty při ztrátě či krádeži 1x během jednoho zúčtovacího období;
- nastavení finančního limitu nebo limitu přenesených dat pro jednotlivá Telefonní čísla pro přenosy dat v zahraničí;
- změna tarifu (maximálně 1x za jedno zúčtovací období pro každé Telefonní číslo),
- převod SIM karty (tarif) na anonymní předplacenou SIM kartu.  
(Pozn.: Jedná se o službu na vyžádání uplatněnou v případě ukončení užívání tarifu dle smlouvy – např. z důvodu ukončení poměru zaměstnance.)

Poskytovatel se zavazuje za maximální možný poplatek 1 Kč bez DPH za každou jednotlivou službu poskytovat následující služby/administrativní úkony:

- opis faktury;
- suspendace a znovuzapojení SIM karty dle potřeb Účastníků.