



**ELASTIC
BUSINESS
SOLUTIONS™**

KOPIE

Nabídka k veřejné zakázce

Zajištění mobilních telekomunikačních
služeb

Pro zákazníka:

Fyzikální ústav AV ČR, v.v.i.



Obsah

Obsah	2
Seznam tabulek.....	3
Seznam obrázků	3
1. Krycí list nabídky	4
2. Návrh smlouvy.....	7
3. Doklady k prokázání splnění kvalifikace	36
4. Seznam poddodavatelů.....	38
5. Oceněná tabulka pro kalkulaci nabídkové ceny.....	39
6. Procesní manuál systému péče o zákazníka.....	42
6.1 Obchodní zástupce – Account Manager.....	42
6.2 Telefonní linka zákaznické podpory pro firmy a veřejnou správu.....	42
6.3 Značkové prodejny.....	43
6.4 Portál „www.firemnotelefony.cz“.....	43
6.4.1 Reklamacie zakoupeného HW	44
6.5 Samoobslužný portál „Moje O2“.....	47
6.6 Podrobný elektronický účet (PEU)	49
6.6.1 Podrobný a sumární výpis hovorů	50
6.6.2 Popis programu O2 WinPEU	51
7. Mapa pokrytí České republiky signálem	52
7.1 Volání	52
7.2 Mobilní Internet.....	53
7.3 Mobilní internet CDMA	54
8. Návrh řešení plnění veřejné zakázky	55
8.1 Splnění požadavků zadavatele	55
8.1.1 Mobilní hlasové telekomunikační služby.....	55
8.1.2 Mobilní datové telekomunikační služby	56
8.1.3 Provoz mobilních telekomunikačních služeb v zahraničí – mezinárodní hovory z ČR a provoz v roamingu	57
8.1.4 Obecné požadavky na mobilní telekomunikační služby.....	58



Seznam tabulek

Tabulka 1 – Podrobný elektronický účet - porovnání podrobného a sumárního výpisu	50
Tabulka 2 – Pokrytí jednotlivých typů mobilní sítě	52
Tabulka 3 – Snížení rychlosti přenosu dat po vyčerpání objemu dat	57

Seznam obrázků

Obrázek 1 – Ukázka portálu www.firemnitelefony.cz	44
Obrázek 2 – On-line reklamace HW prostřednictvím portálu www.firemnitelefony.cz – základní menu	45
Obrázek 3 – On-line reklamace HW prostřednictvím portálu www.firemnitelefony.cz - detail	46
Obrázek 4 – Úvodní obrazovka portálu Moje O2	47
Obrázek 5 – Obrazovka Moje O2	48
Obrázek 6 – Pokrytí signálem pro volání 2G - GSM	52
Obrázek 7 – Pokrytí signálem pro mobilní internet 2,5 G - GPRS / EDGE	53
Obrázek 8 – Pokrytí signálem pro mobilní internet 3G - UMTS, HSDPA, HSUPA, HSPA+	53
Obrázek 9 – Pokrytí signálem pro mobilní internet 4G - LTE	54
Obrázek 10 – Pokrytí signálem pro mobilní internet CDMA	54



1. Krycí list nabídky

KRYCÍ LIST NABÍDKY

k veřejné zakázce s názvem: „Zajištění mobilních telekomunikačních služeb“

Identifikace dodavatele:

jméno / obchodní firma: O2 Czech Republic a.s.
adresa místa podnikání / sídla, PSČ, stát: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4
IČO: 60193336
Zastoupený: Petr Krutký, Account Manager,
na základě pověření ze dne 19.10.2016
Zapsaný: v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze,
oddíl B, vložka 2322
Kontaktní osoba dodavatele: Petr Krutký, Account Manager
Email: petr.krutky@o2.cz
Tel: +420 606 610 476
Bankovní spojení: UniCredit Bank
Číslo účtu: 500114004/2700

Údaje pro účely hodnocení nabídek:

Celková nabídková cena v Kč bez DPH	1 882 836,00 Kč
--	------------------------

V Praze dne 9.5.2018

.....
O2 Czech Republic a.s.
Petr Krutký, Account Manager, na základě
pověření ze dne 19.10.2016



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Na následujícím listu předkládá dodavatel pověření oprávněné osoby.

Pozn.:

Pověření pro p. Krutkého k jednání za společnost bylo podepsáno dne 19.10.2016

Dodavatel přikládá odkaz pro ověření způsobu jednání za společnost.

<https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-firma.vysledky?subjektId=68417&typ=UPLNY>.



POVĚŘENÍ

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

svého zaměstnance pana

[REDACTED]

[REDACTED]

k tomu aby:

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

Pan Petr Krutký je oprávněn samostatně činit veškeré právní úkony vůči zadavateli, včetně podpisu dokumentů, nabídek, předběžných nabídek, smluv, dodatků smluv se zadavatelem, jakož i veškeré další právní úkony vůči zadavateli a vůči správním orgánům. Je taktéž zmocněn k podání předběžné nabídky prostřednictvím elektronického nástroje.

Pro vyloučení pochybností se stanoví, že

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

V Praze dne 19. října 2016

O2 Czech Republic a.s.

Ing. Tomáš Budník
předseda představenstva

.....
Mgr. Jiří Hrabovský
člen představenstva



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



2. Návrh smlouvy

Dodavatel níže předkládá návrh Rámcové dohody, který byl vypracován v souladu se zadávací dokumentací a jejími přílohami. Návrh smlouvy má následující strukturu:

- Rámcová dohoda o podmínkách poskytování služeb elektronických komunikací
- Příloha č. 1 – Zvláštní ujednání
- Příloha č. 2 – Kontaktní informace
- Příloha č. 3 – Nabídka (bude vložena při podpisu smlouvy)
- Příloha č. 4 – Všeobecné podmínky



číslo Rámcové dohody: OZOP /

RÁMCOVÁ DOHODA

O PODMÍNKÁCH POSKYTOVÁNÍ MOBILNÍCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

uzavřená mezi

Fyzikální ústav AV ČR, v.v.i.

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

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

O2 Czech Republic a. s.

Za Brumlovkou 266/2
140 22 Praha 4 - Michle
IČ: 60193336
DIČ: CZ60193336
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským
soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322
Bankovní spojení:
UniCredit Bank a.s., č.ú.: 500114004 / 2700

Jejmž jménem jedná/zastoupená:
Petr Krutký, na základě pověření ze dne 19.10.2016
Account Manager
(dále jen „O2“)

1. Předmět Rámcové dohody

- 1.1 Předmětem této Rámcové dohody o podmínkách poskytování mobilních služeb elektronických komunikací (dále též jen „Rámcová dohoda“) je na straně jedné závazek společnosti O2 poskytovat Účastníkovi služby elektronických komunikací prostřednictvím mobilních sítí společnosti O2 (dále též jen „Služby“) za zvýhodněných obchodních podmínek a na straně druhé závazek Účastníka řádně a včas platit vyúčtování za Služby a Zboží poskytnuté mu dle této Rámcové dohody po celou dobu účinnosti této Rámcové dohody.
- 1.2 Tato Rámcová dohoda vychází z výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „Zajištění mobilních telekomunikačních služeb“. O2 prohlašuje, že akceptuje požadavky a podmínky Účastníka uvedené v zadávací dokumentaci veřejné zakázky a v předložené nabídce na veřejnou zakázku, která tvoří přílohu č. 3 této Rámcové dohody (dále jen „Nabídka“). V případě rozporu mezi textem Rámcové dohody a zadávací dokumentace, resp. Nabídkou, má přednost text zadávací dokumentace a Nabídky.
- 1.3 Zboží bude Účastníkovi dodáváno na základě jeho dílčích objednávek.
- 1.4 O zřízení jednotlivých Služeb je Účastník oprávněn požádat způsobem stanoveným touto Rámcovou dohodou a Všeobecnými podmínkami pro poskytování veřejně dostupných elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s. (dále jen „Všeobecné podmínky“), které tvoří přílohu č. 4 této Rámcové dohody, ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby zveřejněném na internetových stránkách společnosti O2.
- 1.5 Společnost O2 je oprávněna využít služeb pouze těch subdodavatelů a pouze v rozsahu, který uvedla v Nabídce. Plnění pomocí jiných subdodavatelů či plnění nad rámec činností uvedených v nabídce je podmíněno předchozím písemným souhlasem Účastníka.

2. Ceny

- 2.1 O2 se zavazuje účtovat Účastníkovi za Služby poskytnuté mu po dobu trvání této Rámcové dohody ceny dle Ceníku základních služeb pro firemní zákazníky – O2 Mobilní hlasová služba a O2 Mobilní internetové připojení (dále jen „Ceník“) ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby a dle cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě, nebude-li dohodnuto jinak. Účastník prohlašuje, že byl seznámen s Ceníkem ve

O2 Czech Republic a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 - Michle Czech Republic www.o2.cz

zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl B vložka 2322 IČ 60193336 DIČ CZ60193336



znění účinném ke dni uzavření této Rámcové dohody. Ceník v aktuálním znění a další aktuální dokumenty jsou Účastníkovi k dispozici na internetových stránkách společnosti O2.

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

3. Další účastníci Rámcové dohody

- 3.1 Nepoužije se

4. Práva a závazky stran dohody

- 4.1 Účastník se zavazuje zmocnit kontaktní osobu, která bude v rozsahu svěřených kompetencí oprávněna jednat se společností O2 a zastupovat Účastníka v záležitostech souvisejících s touto Rámcovou dohodou, Účastnickou smlouvou, a jednotlivými Službami a Zbožím (dále jen „Kontaktní osoba“). Kontaktní osoba bude zmocněna formulářem „Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby“. V případě zániku zmocnění Kontaktní osoby je Účastník povinen bezodkladně o tom společnost O2 písemně informovat a formulářem „Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby“ zmocnit novou Kontaktní osobu. Zmocní-li Účastník více Kontaktních osob, je každá z nich oprávněna jednat za Účastníka v rozsahu svěřených kompetencí samostatně.
- 4.2 Společnost O2 si vyhrazuje právo aktualizovat a měnit přílohu č. 2 této Rámcové dohody. Každou aktualizaci nebo změnu je společnost O2 povinna Účastníkovi oznámit.
- 4.3 Společnost O2 souhlasí se zveřejněním obsahu Rámcové dohody v plném rozsahu, a to zejména v rozsahu identifikačních údajů smluvních stran, ustanovení o předmětu Rámcové dohody, ceny plnění a ostatních obchodních podmínek tak, aby Rámcová dohoda mohla být předmětem poskytnuté informace ve smyslu



zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, event. předmětem zveřejnění na základě zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Tento souhlas nesmí být v rozporu s platnými právními předpisy.

- 4.4 Společnost O2 i všichni její případní subdodavatelé budou při výkonu finanční kontroly spolupůsobit jako osoba povinná v souladu s § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, v platném znění, (zákon o finanční kontrole). Za tím účelem se společnost O2 podrobí kontrole ze strany Řídícího orgánu Operačního programu Výzkum, Vývoj a Vzdělávání nebo jakémukoliv jinému kontrolnímu či auditnímu orgánu provádějícímu kontrolu využití veřejných prostředků (prostředků poskytnutých z OP VVV), a umožní mu provedení kontroly, včetně přístupu k těm částem nabídek, smluv a souvisejících dokumentů, které podléhají ochraně podle zvláštních právních předpisů (obchodní tajemství, utajované skutečnosti apod.) za předpokladu, že budou splněny požadavky kladené příslušnými právními předpisy. Možnost účinné kontroly musí být zachována minimálně do 31. 12. 2033.
- 4.5 Pokud má společnost O2 v důsledku porušení právních povinností ze strany Účastníka právo na uplatnění jakýchkoliv sankcí či nároků (kupř. směřujících k ukončení platnosti Rámcové dohody), může takové sankce či nároky uplatnit pouze v případě, že Účastník v dodatečně přiměřené lhůtě (nejméně 7 dnů) stanovené písemným upozorněním situaci nenapraví.
- 4.6 Písemnosti se považují za doručené skutečným doručením Účastníkovi.
- 4.7 Jakékoliv zprávy týkající se změn Rámcové dohody, ukončování Rámcové dohody či jiných podstatných smluvních záležitostí budou prováděny pouze písemně a nikoli mobilními prostředky (formou SMS, telefonním hovorem apod.).
- 4.8 Společnost O2 se zavazuje, že jednotlivým uživatelům nebudou zasílány obchodní nabídky. Obchodní nabídky mohou být zasílány jen samotnému Účastníkovi.
- 4.9 Společnost O2 se zavazuje, že údaje o platební morálce Účastníka nebudou předávány třetí osobě, jejímž předmětem činnosti je sdružování takových údajů pro potřeby jejich zakladatelů, členů, společníků nebo osob v obdobném opatření.
- 4.10 Právo provést reklamaci není podmíněno dodáním originálního obalu jakéhokoliv zařízení.
- 4.11 Lhůta pro vyřízení reklamace Účastníka nesmí na straně O2 překročit 30 kalendářní dnů od jejího uplatnění Účastníkem.
- 4.12 V případě, že mobilní hlasové a/nebo datové služby nebudou po dobu jejího trvání funkční, a to kdekoli v budově č. p. 828 na pozemku parc. č. st. 1087, v k.ú. a obci Dolní Břežany, na adrese Za Radnicí č. p. 828, Dolní Břežany, a/nebo v budově č. p. 835, na pozemku parc. č. 1095, v k.ú. a obci Dolní Břežany, na adrese Za Radnicí č.p. 835, Dolní Břežany, je společnost O2 povinna zaplatit Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1.500,- Kč za každý den a každý jednotlivý případ, kdy kterákoliv z uvedených služeb není funkční/dostupná v kterékoliv z uvedených budov.

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1 Tato Rámcová dohoda se uzavírá na dobu určitou 24 měsíců ode dne nabytí účinnosti této Rámcové dohody. Tato Rámcová dohoda nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle čl. 4.3 této Rámcové dohody. Účastník je oprávněn tuto Rámcovou dohodu vypovědět z jakéhokoliv důvodu, a to bez uplatnění jakýchkoliv sankcí, s výpovědní lhůtou 2 (dva) měsíce od počátku měsíce následujícího po doručení výpovědi. Účastník má právo odstoupit od Rámcové dohody v případě, že výdaje, které by mu na základě Rámcové dohody měly vzniknout, budou ŘO OP VVV, případně jiným kontrolním subjektem, označeny za nezpůsobilé.
- 5.2 Po ukončení účinnosti této Rámcové dohody, budou Účastníkovi všechny Služby a Zboží účtovány v běžných cenách, tj. dle Ceníku bez cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě a dle aktuální nabídky Zboží společnosti O2.
- 5.3 Podmínky poskytování Služeb neupravené touto Rámcovou dohodou se řídí účastnickou smlouvou, obchodními podmínkami, Všeobecnými podmínkami a Provozními podmínkami platnými pro Služby, ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby. Podmínky obsažené ve Všeobecných podmínkách, které jsou pro Účastníka méně výhodné než podmínky v této Rámcové dohodě, nebo sankční ustanovení nebo jakékoliv



postihy vůči Účastníkovi uvedené ve Všeobecných podmínkách nad rámec této Rámcové dohody se na Účastníka při plnění této Rámcové dohody nevztahují. Pokud budou ustanovení Rámcové dohody a Všeobecných podmínek podobná, avšak z jejich vzájemné existence bude vyplývat jakákoliv nejasnost co do rozsahu práv a povinností Smluvních stran, použije se výlučně ustanovení této Rámcové dohody. Tímto ustanovením nejsou vyloučena a žádným způsobem omezena oprávnění Účastníka uvedená v zadávací dokumentaci k Veřejné zakázce. Má-li společnost O2 dle Všeobecných podmínek právo měnit jednostranně některé smluvní podmínky, musí tuto změnu oznámit Účastníkovi alespoň 14 dnů předem; žádná změna smluvních podmínek nesmí znamenat rozpor s technickou specifikací a obchodními a platebními podmínkami uvedenými v zadávací dokumentaci veřejné zakázky.

- 5.4 Tato Rámcová dohoda se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a dalšími relevantními právními předpisy České republiky. Tato Rámcová dohoda je v souladu s českým právem a příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník s tím, že všechny případné spory budou řešeny v souladu s právním řádem České republiky. Rozhodčí řízení je vyloučeno. K řešení sporů z této Rámcové dohody je příslušný Český telekomunikační úřad, a to včetně námitek proti vyřízení reklamace. V případě pochybností o místní příslušnosti si strany sjednaly místní příslušnost odboru Českého telekomunikačního úřadu pro oblast dle sídla společnosti O2.
- 5.5 Tato Rámcová dohoda může být měněna a doplňována pouze písemně. Práva vzniklá z této Rámcové dohody nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 5.6 Tato Rámcová dohoda obsahuje úplné ujednání o předmětu Rámcové dohody a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Rámcové dohody. Žádný projev stran učiněný při jednání o této Rámcové dohodě ani projev učiněný po uzavření této Rámcové dohody nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Rámcové dohody a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
- 5.7 Strany výslovně vylučují, aby nad rámec ustanovení této Rámcové dohody byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Rámcové dohody, ledaže je v Rámcové dohodě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe
- 5.8 Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této Rámcové dohody věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Rámcové dohody. Kromě ujistění, která si strany poskytly v této Rámcové dohodě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této Rámcové dohodě. Výjimkou budou případy, kdy daná strana úmyslně uvedla druhou stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této Rámcové dohody.
- 5.9 Strany výslovně potvrzují, že jsou podnikateli a uzavírají tuto Rámcovou dohodu v přímé souvislosti se svým podnikáním. Strany výslovně potvrzují, že podmínky této Rámcové dohody jsou výsledkem jejich jednání a každá ze stran měla příležitost o obsahu této Rámcové dohody vyjednávat a ovlivnit tak smluvní podmínky. Pro vyloučení pochybností smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku na tuto Rámcovou dohodu.
- 5.10 Tato Rámcová dohoda je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom. Změny, dodatky a doplnění této Rámcové dohody mohou být prováděny pouze písemnými, pořadově číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran; tímto není dotčeno ustanovení čl. 4.2 této Rámcové dohody. Změny Všeobecných podmínek, Provozních podmínek a Ceníku se řídí Všeobecnými podmínkami. Český text této Rámcové dohody je závazný.
- 5.11 Tato Rámcová dohoda a její přílohy představují úplnou dohodu smluvních stran týkající se předmětu této Rámcové dohody a ke dni nabytí účinnosti této Rámcové dohody plně nahrazují Rámcovou smlouvu/dohodu č. O2OP / 647782 uzavřenou mezi společností O2 a Účastníkem dne 23.5.2016.
- 5.12 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Rámcovou dohodu přečetly a na výraz souhlasu s jejím obsahem připojují níže svůj podpis.



V _____, dne

Fyzikální ústav AV ČR, v.v.i.

RNDr. Michael Prouza, Ph.D.
ředitel

V Praze, dne 9.5.2018

O2 Czech Republic a.s.

Republic a.s.
kou 266/2
ra 4
J3336

Petr Krutký

Account Manager.

na základě pověření ze dne 19.10.2016

981

Přílohy:

- č. 1 – Zvláštní ujednání
- č. 2 – Kontaktní informace
- č. 3 – Nabídka
- č. 4 – Všeobecné podmínky

O2 Czech Republic a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 - Michle Czech Republic www.o2.cz

zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl B vložka 2322 IČ 60193336 DIČ CZ60193336



Příloha č.1

Zvláštní ujednání

O2 Czech Republic a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 - Michle Czech Republic www.o2.cz
zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl B vložka 2322 IČ 60193336 DIČ CZ60193336

Příloha č. 5

Tabulka nabídkové ceny

Informace pro uchazeče

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

Některé Hodnoty ve slouci C jsou nulové z toho důvodu že nejsou známy konkrétní hodnoty (poslaných SMS, MMS a odeslaných DAT) pro jednotlivé země. Uchazeč uvede ve sloupci E i sazby za tyto položky.

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

Název položky	Jednotek za 1 měsíc	Jednotka	Jednotková cena v Kč bez DPH	Celkem v Kč bez DPH za 24 měsíců
Zřizovací poplatek - základní hlasová SIM karta	320	ks	0,00	0,00
Měsíční paušální poplatek - SIM karta - Tarif 1 "účtovaný"	280	ks	20,00	134 400,00
Měsíční paušální poplatek - SIM karta - Tarif 2 "neomezený"	40	ks	230,00	220 800,00
Měsíční paušální poplatek - Virtuální privátní síť	320	ks	0,00	0,00
Poplatek za provoz - Tarif 1 - Hovorné do pevných i mobilních sítí v ČR	21 000	min	0,80	403 200,00
Poplatek za provoz - Tarif 1 i 2 - SMS do mobilních sítí v ČR	6 600	ks	0,80	126 720,00
Poplatek za provoz - Tarif 1 i 2 - MMS do mobilních sítí v ČR	63	ks	4,00	6 048,00
Zřizovací poplatek - Mobilní datová služba	195	ks	0,00	0,00
Měsíční paušální poplatek - Mobilní datová služba - FUP 1,5 GB	110	ks	110,00	290 400,00
Měsíční paušální poplatek - Mobilní datová služba - FUP 3 GB	50	ks	160,00	192 000,00
Měsíční paušální poplatek - Mobilní datová služba - FUP 10 GB	35	ks	220,00	184 800,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Státy EU	1 000	min	1,00	24 000,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Švýcarsko	40	min	1,00	960,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - USA	125	min	7,00	21 000,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Jižní Korea	10	min	7,00	1 680,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Izrael	5	min	7,00	840,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Kanada	5	min	7,00	840,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Turecko	0	min	1,00	0,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Japonsko	5	min	7,00	840,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Rusko	40	min	1,00	960,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Čína	105	min	7,00	17 640,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Norsko		min	1,00	0,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Státy EU	1600	ks	0,80	30 720,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Švýcarsko	65	ks	10,00	15 600,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - USA	85	ks	18,00	36 720,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Jižní Korea	15	ks	18,00	6 480,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Izrael	5	ks	18,00	2 160,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Kanada	5	ks	18,00	2 160,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Turecko	20	ks	10,00	4 800,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Japonsko	20	ks	18,00	8 640,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Rusko	20	ks	18,00	8 640,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Čína	20	ks	18,00	8 640,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Norsko	5	ks	10,00	1 200,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Státy EU	420	ks	0,80	8 064,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Švýcarsko		ks	10,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - USA		ks	10,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Jižní Korea		ks	10,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Izrael		ks	10,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Kanada		ks	10,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Turecko		ks	10,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Japonsko		ks	10,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Rusko		ks	10,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Čína		ks	10,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Norsko		ks	10,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Státy EU	5	ks	5,37	644,40
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Švýcarsko		ks	7,93	0,00

Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - USA	5	ks	7,93	951,60
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Jižní Korea		ks	7,93	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Izrael		ks	7,93	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Kanada		ks	7,93	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Turecko		ks	7,93	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Japonsko		ks	7,93	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Rusko		ks	7,93	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Čína		ks	7,93	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Norsko		ks	7,93	0,00

Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Státy EU	1 250	MB	0,16	4 800,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Švýcarsko	20	MB	30,00	14 400,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - USA	1 700	MB	1,50	61 200,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Jižní Korea		MB	30,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Izrael		MB	30,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Kanada		MB	30,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Turecko		MB	30,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Japonsko		MB	30,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Rusko		MB	30,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Čína		MB	30,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Norsko		MB	30,00	0,00

Poplatek za provoz - Přichozí roamingový hovor - Státy EU	750	ks	0,00	0,00
Poplatek za provoz - Přichozí roamingový hovor - Švýcarsko	45	ks	6,00	6 480,00
Poplatek za provoz - Přichozí roamingový hovor - USA	65	ks	12,00	18 720,00
Poplatek za provoz - Přichozí roamingový hovor - Jižní Korea	10	ks	12,00	2 880,00
Poplatek za provoz - Přichozí roamingový hovor - Izrael	5	ks	12,00	1 440,00
Poplatek za provoz - Přichozí roamingový hovor - Kanada	0	ks	12,00	0,00
Poplatek za provoz - Přichozí roamingový hovor - Turecko	6	ks	6,00	864,00
Poplatek za provoz - Přichozí roamingový hovor - Japonsko	10	ks	12,00	2 880,00
Poplatek za provoz - Přichozí roamingový hovor - Rusko	8	ks	12,00	2 304,00
Poplatek za provoz - Přichozí roamingový hovor - Čína	15	ks	12,00	4 320,00
Poplatek za provoz - Přichozí roamingový hovor - Norsko	0	ks	6,00	0,00

Celková nabídková cena veřejné zakázky v Kč bez DPH				1 882 836,00
DPH				21%
DPH				395 395,56
Celková nabídková cena veřejné zakázky v Kč včetně DPH				2 278 231,56



Kontaktní informace

Centrum péče o korporátní zákazníky společnosti O2

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

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

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

Identifikační číslo účastníka: obdržíte poštovní zásilkou

- telefonní čísla pro přístup na Centrum péče o korporátní zákazníky:

*77	použijte pro volání z mobilního telefonu na území ČR
800 111 777	použijte pro volání z pevné sítě na území ČR
+ 420 720 720 777	použijte pro volání mimo území ČR (<i>úctované volání</i>)
- faxové číslo pro zasílání písemných materiálů: +420 271 461 750
- e-mail: korporace@o2.cz
- firemní stránky: www.o2.cz
- případné autorizované dealery Vám sdělí na lince *77



Příloha č. 3

Nabídka
(bude vložena při podpisu smlouvy)



Příloha č. 4

Všeobecné podmínky

O2 Czech Republic a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 - Michle Czech Republic www.o2.cz
zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl B vložka 2322 IČ 60193336 DIČ CZ60193336



Všeobecné podmínky

pro poskytování veřejně dostupných služeb
elektronických komunikací společnosti
O2 Czech Republic a.s.

Účinnost od 15. 9. 2017
Úplné znění

SMLUVNÍ PODMÍNKY

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

O2 Czech Republic a.s., IČ 601 93 336, DIČ CZ60193336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322

V Praze dne 8. 9. 2017

Znění účinné od 15. 9. 2017

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 **O2 jako poskytovatel:** Podle těchto Všeobecných podmínek („VP“) se řídí poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací i souvisejících služeb včetně služeb s přidanou hodnotou („Služby“) pod obchodní značkou O2. VP upravují také provádění platebních transakcí prostřednictvím koncových zařízení podle čl. 15 („Platební transakce“). O2 poskytuje Služby na základě účastnické smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací („Účastnická smlouva“ nebo „Smlouva“).
- 1.2 **Pevné i mobilní sítě:** O2 poskytuje Služby na území České republiky v souladu s mezinárodně uznávanými standardy. Poskytuje je prostřednictvím veřejných mobilních sítí elektronických komunikací O2 („Mobilní sítě“) a prostřednictvím veřejných pevných sítí („Pevné sítě“) smluvního operátora. Souhrnně se označují jako „Sítě“. Služby jsou dostupné všude tam, kde je území pokryto těmito Sítěmi. Kvalitu Služeb ovlivňují jednak technické možnosti Sítí ale i fyzikální zákony a vnější vlivy z okolí. Těmito VP se řídí i roaming v zahraničí v mobilních sítích smluvních operátorů.
- 1.3 **Co VP neupravují:** Tyto VP se nevztahují na předplacené služby v Mobilní síti, na veřejné telefonní automaty ani prodej, nájem a opravy koncových zařízení. Nejsou ani určeny pro jiné poskytovatele služeb v síti O2 (MVNO).
- 1.4 **Účastník:** Účastníkem je ten, kdo uzavře Smlouvu za účelem užívání Služeb O2. Zájemce je ten, kdo zahájí s O2 jednání o uzavření Smlouvy.
- 1.5 **Smluvní podmínky:** Každá část smluvních podmínek O2 upravuje logicky určitou oblast. Tyto VP obsahují práva a povinnosti týkající se všech Služeb. Provozní podmínky obsahují detailní popis každé Služby a speciální pravidla pro danou Službu odlišná od těchto VP. Ceny jsou zveřejněny v cenících. Specifikace služeb slouží ke sjednání konkrétní Služby s Účastníkem. Smluvní podmínky nelze měnit na základě faktických úkonů nebo praxe stran.
- 1.6 **Ceny:** Ceníky O2 obsahují ceny za jednotlivé Služby, ceny týkající se Speciálních nabídek, ceny za nájem koncových zařízení i vyšší smluvních pokut za porušení povinností podle Smlouvy. Obsahují i podmínky, za nichž se tyto ceny a smluvní pokuty uplatní. V Cenících může být uvedena nabídka servisních a operátorských služeb.

2. Uzavírání Smlouvy

- 2.1 **Návrh na uzavření Smlouvy:** Návrh na uzavření Smlouvy na základní Službu („Návrh“) musí obsahovat náležitosti obsažené ve formuláři „Specifikace služby“ určeném pro zřízení vybrané Služby („Specifikace“). Formuláře jsou dostupné na značkových prodejnách O2, u obchodních zástupců O2 („Kontaktní místa“) a na internetových stránkách O2 www.o2.cz („Internetové stránky“).

Vedle Smlouvy na základní Službu může Účastník využít i řadu volitelných Služeb. Aktuální nabídka volitelných Služeb, jejich ceny a způsoby jejich objednání (uzavření smlouvy na volitelnou Službu) jsou upraveny v Ceníku, v části „Volitelné služby“, která má omezenou dobu platnosti.

- 2.2 **Co je třeba uvést a doložit:** V Návrhu Zájemce uvede následující údaje:

- 2.2.1 **Právníká osoba** uvede obchodní firmu nebo název, IČ, DIČ, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území ČR, jméno, příjmení, bydliště, druh a číslo identifikačního dokladu osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby.
- 2.2.2 **Podnikající fyzická osoba** uvede jméno a příjmení, IČ (bylo-li přiděleno), DIČ, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání, druh a číslo identifikačního dokladu.
- 2.2.3 **Nepodnikající fyzická osoba** uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo, bylo-li přiděleno druh a číslo identifikačního dokladu.

Zájemce předkládá dva identifikační doklady. Jedním z dokladů musí být občanský průkaz. Druhým může být jakýkoli jiný doklad vydaný státem a opatřený fotografií nebo rodný list.

Kdokoli jedná za jiného jako zástupce, uvede a doloží i své identifikační údaje. Zastoupení je možné na základě písemné plné moci s úředně ověřeným podpisem. O2 je oprávněna ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat. O2 má právo vyžádat si od Účastníka doložení údajů uvedených v Návrhu.

Smlouva uzavřená rodičem ve prospěch dítěte zavazuje rodiče. Pokud s tím dítě po dosažení zletilosti vysloví souhlas, bude Smlouva zavazovat výhradně tohoto zletilého. Jinak Smlouva pokračuje s rodičem jako Účastníkem.

- 2.3 **Autorizovaný účastník a identifikační klíč:** Účastník, který doloží při uzavření Smlouvy za své přítomnosti údaje dle odst. 2.2 identifikačními doklady, se stává autorizovaným účastníkem. Autorizovanému účastníkovi může být od O2 pro potřeby identifikace při elektronické či telefonické komunikaci s O2 přidělen identifikační klíč. Tento klíč může mít podobu uznávaných identifikačních prostředků anebo podobu alfanumerického kódu („Identifikační klíč“).
- 2.4 **Návrh na Kontaktních místech:** Zájemce může uplatnit Návrh písemně na Kontaktních místech. Návrh je možné podepsat i vlastnoručním digitálním podpisem do elektronického souboru digitálním perem za pomoci snímací podložky nebo tabletu.
- 2.5 **Lze využít i prostředky komunikace na dálku:** Zájemce může uplatnit Návrh i elektronicky nebo telefonicky, pokud to není vyloučeno v Provozních podmínkách k příslušné Službě.
- 2.6 **Neúplný Návrh:** Pokud Zájemce v Návrhu neuvede některé parametry týkající se požadované Služby, platí, že jejich nastavení je oprávněna provést O2.
- 2.7 **Ověření dostupnosti:** Před přijetím Návrhu O2 podle Provozních podmínek pro danou Službu ověří možnosti zřízení nové Služby. O2 Návrh odmítne, pokud požadovanou Službu nelze zřídit.
- 2.8 **Prověření v registru SOLUS:** Podáním Návrhu Zájemce bere na vědomí, že O2 může zjišťovat informace o jeho platební morálce a důvěryhodnosti, a to z Registru fyzických osob a Registru podnikajících fyzických osob (IČ) sdružení SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČ 69346925 („SOLUS“), jehož je O2 členem. To platí i o jiných registrech dlužníků, jichž se O2 stane členem.
- 2.9 **Kdy Smlouvu neuzavřeme a Službu nezřídíme:** O2 odmítne Návrh, pokud Zájemce:
- úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
 - uvedl neúplné osobní nebo identifikační údaje anebo v rozporu s odst. 2.2 nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů,
 - neplnil nebo neplní své závazky vůči O2 nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
 - nesložil u O2 požadované zálohy či jistoty v souladu s aktuálními Ceníky,
 - vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, na základě porušení povinností ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku,
 - odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných O2,
 - odkázal na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují smluvním podmínkám, nebo
 - smluvní podmínky přijal s výhradou, dodatkem či odchylkou anebo podmínky zrekapituloval jinými slovy.

O2 sdělí Zájemci důvody odmítnutí Návrhu do 20 kalendářních dnů ode dne doručení Návrhu a vrátí mu případně složené jistoty nebo zálohy nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne odmítnutí Návrhu.

- 2.10 **Přijetí Návrhu:** O2 Návrh akceptuje, pokud Zájemce splní všechny podmínky specifikované dle těchto VP.
- 2.11 **Doba trvání Smlouvy a akceptace:** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu Specifikace oběma smluvními stranami, nejpozději však dnem doručení informace o akceptaci Návrhu druhé smluvní straně. Podepisuje-li Zájemce Specifikaci již podepsanou ze strany O2, je povinen odeslat jedno podepsané vyhotovení bez zbytečného odkladu zpět O2. Za informaci o akceptaci Návrhu se považuje i zřízení požadované Služby.
- 2.12 **Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku:** Smlouva může být uzavřena i v jiné než písemné formě. Dnem uzavření Smlouvy je v tomto případě den přijetí Návrhu ze strany O2 nebo den zřízení Služby, podle toho, co nastane dříve. Pokud je Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, má spotřebitel právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy od O2 obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené Smlouvy. To platí i pro změnu Smlouvy. Odstoupí-li spotřebitel od Smlouvy a O2 již začala poskytovat na výslovnou žádost spotřebitele Služby, je spotřebitel povinen O2 uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Výslovnou žádostí o poskytnutí Služby je uskutečnění odchozího volání, odeslání SMS/MMS, uskutečnění datového spojení nebo potvrzení v úvodním menu při instalaci Služby. Při odstoupení od změny Smlouvy dojde od data doručení odstoupení k navrácení Smlouvy do stavu před změnou. Písemné odstoupení je nutné odeslat v dané lhůtě na adresu sídla O2. K odstoupení lze využít vzorový formulář.

2.13 **Přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele:** Zámecne nebo Účastník může požádat o zřízení Služby na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele. Žádost o přenesení čísla je nedílnou součástí Specifikace. Zámecne je povinen ve Specifikaci uvést platný identifikační kód - číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“), popř. pokud opouštěný poskytovatel ČVOP nevytváří, jiným způsobem prokázat, že k požadovanému datu přenesení čísla dojde k ukončení služby u opouštěného poskytovatele. Služba bude zřízena na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů od doručení žádosti O2, ne však dříve než je ukončena smlouva u opouštěného poskytovatele. Služba bude zřízena:

- a) v Mobilní síti na nové SIM kartě, kterou Účastník obdrží od O2, nebo
- b) v Pevné síti na přípojce, která musí být aktivní k požadovanému datu přenesení čísla.

Podobně si lze od jiného poskytovatele k O2 převést i službu internetového připojení v pevné síti, a to bez přenesení telefonního čísla. Podrobnější pravidla pro jednotlivé druhy Služeb mohou být stanovena v Provozních podmínkách. Počínaje dnem 1. 2. 2018 může Zámecne uspišit přenesení telefonního čísla tím, že požádá opouštěného poskytovatele o přenesení čísla, a to buď spolu s výpovědí či žádostí o ukončení služby, nebo později do konce trvání smlouvy; k ukončení služby dojde nejpozději do 10 dnů od doručení žádosti o přenesení čísla opouštěnému poskytovateli.

3. Práva a povinnosti O2

3.1 O2 se zavazuje:

- a) (**kvalita služeb**) poskytovat Službu v takové kvalitě, aby požadavky Účastníka byly řádně a včas uspokojovány v souladu se smluvními podmínkami,
- b) (**údržba Sítí**) udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby umožňovaly poskytování vysoce kvalitních služeb,
- c) (**odstraňování závad**) odstraňovat závady vzniklé v Sítích či na zařízeních O2 co nejdříve, to znamená nejpozději do pěti kalendářních dnů v případech, kdy to bude technicky možné. Stejně bude O2 postupovat i v případě, kdy je závada způsobena důsledky vyšší moci ve smyslu občanského zákoníku,
- d) (**lhůty pro zřízení Služby**) zřídit Službu ve lhůtách stanovených v Provozních podmínkách, příp. v Ceníku, nebyla-li s Účastníkem dohodnuta jiná lhůta,
- e) (**vyrovnání při předčasném ukončení Smlouvy**) stanovit v Ceníku, pokud s Účastníkem sjedná uzavření Smlouvy nebo zřízení Služby na dobu určitou, přiměřený nárok O2 na vyrovnání v případě předčasného ukončení takové Služby nebo Smlouvy. O výši takového nároku bude O2 Účastníka bezplatně informovat prostřednictvím zákaznické linky.

3.2 O2 je oprávněna:

- a) (**zálohy a jistoty**) požadovat od Účastníka složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky (např. ručení) na veškeré poskytované či Účastníkem požadované Služby,
- b) (**limity čerpání Služeb**) stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.),
- c) (**nutnost identifikace**) požadovat při kontaktu s Účastníkem jeho identifikaci s ohledem na ochranu Účastníka. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude O2 jednat jako s Účastníkem,
- d) (**ověření Účastníka**) ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Zámecne nebo Účastníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Účastník podpisem Návrhu souhlasí,
- e) (**změna čísel a kódů**) změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude O2 Účastníka informovat co nejdříve a bude-li to technicky možné, O2 sdělí Účastníkovi změnu nejpozději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením. O2 bude dále informovat volajícího Účastníka prostřednictvím automatických hlásek či jiným způsobem o změnách telefonních čísel v Sítích,
- f) (**ochrana Sítě a Služeb**) zavést dodatečné způsoby ochrany Sítě a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Sítě.

4. Práva a povinnosti Účastníka

4.1 Účastník je oprávněn:

- a) (**užívání Služeb**) řádně užívat Služeb O2, které mu byly zřízeny, nesmí je však přenechávat k přeprodeji,
- b) (**ohlašování poruch**) bezplatně ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky na pracoviště O2 uvedené v Provozních podmínkách, případně ve Specifikaci. O2 je oprávněna požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy,
- c) (**užívání Služeb třetí osobou – zákaz „přeprodeje“**) umožnit užití Služeb třetí osobě jako „Uživateli“. Pokud však kdokoli hodlá vyžadovat od jiné osoby za užití Služeb úplatu nebo umožnit užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, nemůže tak učinit bez uzavření smlouvy podle § 79 a násl. Zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („ZoEK“). Vyloučení této podmínky není možné bez souhlasu představenstva O2. Vydávání Služeb O2 za služby jiného subjektu je zakázáno. V případě porušení těchto podmínek přecházejí práva i povinnosti Účastníka na koncového Uživatele Služeb, jakmile s tím O2 vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem Služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou Služby poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. Tím není dotčeno právo O2 na náhradu škody,

- d) (**právo na informace**) požádat O2 o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka apod. O2 sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany O2 pro poskytování takových informací,
- e) (**oddělený roaming**) čerpat roamingové služby v rámci Evropské unie trvale od jiného poskytovatele, který má s O2 uzavřenu příslušnou smlouvu. Tato změna poskytovatele není zpoplatněna a dojde k ní do 24 hodin od uplatnění žádosti o převod služby u přejímajícího poskytovatele. V případě mobilního připojení k internetu lze takto čerpat služby i na základě jednorázového požadavku u vybraného poskytovatele. Více informací o odděleném roamingu je k dispozici na Internetových stránkách.

4.2 Účastník se zavazuje:

- a) (**oznamování změn údajů**) po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat O2 změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, Fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. O2 může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,
- b) (**zákaz zásahů do Sítě**) neprovádět změny na zařízení Sítě, včetně koncového bodu Sítě, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat,
- c) (**užívání Služeb pouze povolenými způsoby**) užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu s těmito VP, písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám. Porušením tohoto závazku může být zejména užití SIM karet O2 v zařízeních, které umožňují propojování hovorů započatých na telefonních číslech účastníků jiného poskytovatele na telefonní čísla Účastníků O2 nebo naopak (např. GSM brány), a dále systematické umožnění komunikace účastníkům jednoho poskytovatele s účastníky jiného poskytovatele za účelem obcházení existujících smluv o propojení,
- d) (**užívání schválených zařízení**) užívat Služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v Sítích v ČR; O2 si vyhrazuje právo určit v Provozních podmínkách, popř. v Ceníku, že k užívání Služeb prostřednictvím určitých komunikačních zařízení je Účastník oprávněn pouze s předchozím písemným souhlasem O2.
- e) (**ochrana Sítí a Služeb**) užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítí a Služeb,
- f) (**placení cen za služby**) řádně a včas platit za poskytnuté Služby a za Platební transakce,
- g) (**solventnost**) poskytnout O2 podklady k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky,
- h) (**ochrana kódů**) chránit před ztrátou, odcizením, vyrazením a zneužitím ztráty přístupové kódy, identifikační klíče, PIN, PUK a všechny další kódy („Kódy“), které mu O2 předala,
- i) (**osobní projednání**) dostavit se na písemnou výzvu O2 ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny O2.
- j) (**zneužití výhod**) nezneužívat výhody poskytované v rámci tarifu nebo marketingové akce; zneužitím se mimo jiné rozumí (a) umělé nebo automatické generování hovorů nebo zpráv (b) užívání výhody primárně za účelem získání jakéhokoliv jiného finančního či jiného prospěchu Účastníka, popř. třetí strany, přesahujícího poskytnutou výhodu, a to na úkor O2 a (c) využívání výhody v rozsahu přesahujícím maximální předpokládatelné chování Účastníka, ledaže Účastník prokáže, že se jednalo o standardní využití Služby, nebo poskytne O2 uspokojivé vysvětlení.

5. Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a sankce

- 5.1 **Ceny jsou upraveny v Cenících:** Ceníky O2 obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby jsou k nahlédnutí na Kontaktních místech a jsou dostupné i na Internetových stránkách. Ceníky upravují zpoplatnění Služeb v rámci tarifů. Tarif představuje soubor cen za jednotlivé služby a určuje podmínky, za nichž se tyto ceny, případně i slevy a tzv. volné jednotky, uplatní (víkend, špička). Součástí tarifu mohou být i služby samostatně nezpoplatněné („zdarma“) a zpravidla je nutné měsíčně hradit stanovenou částku (tzv. paušál).
- 5.2 **Vyúčtování záloh a jistot:** O2 je po podání Návrhu oprávněna vyúčtovat Účastníkovi v souladu s Ceníkem částku ve výši ceny aktivace a případné zálohy nebo jistoty. Zálohy budou Účastníkovi zúčtovány, resp. jistoty vráceny dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny podmínky pro jejich vrácení. Pokud nejsou podmínky pro vyúčtování záloh či vrácení jistot splněny, je O2 oprávněna zálohy či jistoty použít k úhradě pohledávek za Účastníkem v souladu s odst. 5.13 a současně žádat Účastníka o doplnění záloh či jistot do původní výše, resp. podle okolností o jejich navýšení.
- 5.3 **Povinnost hradit cenu za Služby:** Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby. Rodič, který uzavřel Smlouvu za dítě, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s dítětem.
- 5.4 **Platební podmínky:**
 - 5.4.1 **Elektronické vyúčtování:** O2 vystavuje vyúčtování ceny za Službu bezplatně v elektronické formě. Tištěné vyúčtování jako doplněk k elektronickému vyúčtování bude vystaveno na výslovnou žádost Účastníka a za cenu stanovenou v Ceníku. V případě, že je vystavováno elektronické vyúčtování, je toto

vyúčtování daňovým dokladem. Vyúčtování se nevystavuje za zúčtovací období, v nichž Účastníkovi nebyla poskytnuta žádná Služba.

5.4.2 **Druhy a rozsah vyúčtování:** O2 vystavuje vyúčtování podle druhu Služby. Účastník si může objednat vystavení souhrnného vyúčtování jednou položkou nebo položkového vyúčtování ceny obsahujícího rozpis jednotlivých poskytnutých Služeb. Vyúčtování jsou vystavována v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech a opatřeních obecné povahy vydávaných Českým telekomunikačním úřadem („ČTÚ“, viz www.ctu.cz).

5.4.3 **Zúčtovací období, odesílání vyúčtování a DUZP:**

Zúčtovacím obdobím je období stanovené O2, které nemusí být shodné s kalendářním měsícem. Služby jsou poskytovány ve smluveném rozsahu a účtovány po jednotlivých zúčtovacích obdobích. Obvyklá délka zúčtovacího období je 30, resp. 31 kalendářních dnů, a jeho začátek a konec je vyznačen na příslušném vyúčtování. Po skončení zúčtovacího období O2 změří skutečnou spotřebu Služeb podle provozních údajů a na jejich základě vystaví vyúčtování obsahující paušály a další sjednané platby. Pokud některou ze Služeb není možno Účastníkovi vyúčtovat ve vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, bude tato Služba vyúčtována ve vyúčtování za nejbližší možné zúčtovací období. To platí zejména pro vyúčtování Služeb poskytnutých v Sítích smluvních operátorů.

Elektronické vyúčtování ceny za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude ze strany O2 odesláno do zabezpečeného internetového úložiště na adrese www.mojeo2.cz. Zde jsou vyúčtování archivována po dobu 12 měsíců od vystavení. O2 dále zašle vyúčtování i na e-mailovou adresu sdělenou Účastníkem. U služeb v Mobilních sítích je lhůta odeslání do 11 kalendářních dnů a u služeb v Pevných sítích do 15 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Je-li objednáno tištěné vyúčtování, bude podáno u držitele poštovní licence jako běžná zásilka, a to na adresu pro doručování vyúčtování v ČR („Fakturační adresa“) naposledy oznámenou Účastníkem. V rámci identifikace Fakturační adresy může Účastník označit i třetí osobu, jíž je pak O2 oprávněna předkládat vyúčtování a sdělovat výši případných pohledávek za Účastníkem. Změna Fakturační adresy znamená změnu Smlouvy podle odst. 9.1 písm. b).

Datem uskutečnění zdanitelného plnění podle zákona o DPH je den zjištění skutečné spotřeby. U Služeb, kde datum uskutečnění zdanitelného plnění nelze stanovit jako den zjištění spotřeby, je v souladu se zákonem o DPH sjednáno dílčí plnění, přičemž každé dílčí plnění se považuje za uskutečněné dnem vystavení vyúčtování. Poskytnutí Služby je plněním hlavním. Pokud je ke Službě dodáno koncové zařízení, je dodávka koncového zařízení vedlejším plněním k poskytnutí Služby.

5.4.4 **Nedorazí-li vyúčtování včas:** V případě, že Účastníkovi nebude doručeno vyúčtování do 12. kalendářního dne od ukončení zúčtovacího období u Služeb v Mobilních sítích, resp. do 16. kalendářního dne u Služeb v Pevných sítích, je Účastník oprávněn požádat O2 o opis vyúčtování. Nepožádá-li Účastník o opis vyúčtování do 6 kalendářních dnů od uplynutí lhůty pro doručení, má se za to, že vyúčtování bylo doručeno poslední den této lhůty.

5.4.5 **Rozdělení vyúčtování:** V odůvodněných případech, např. dojde-li ke změně cenových nebo daňových právních předpisů, může být vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů.

5.4.6 **Splatnost a způsoby platby:** Účastník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté Služby bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování, a to i v případě, že je vyúčtování doručováno jiné osobě. Není-li ve vyúčtování uvedena jiná doba splatnosti, je vyúčtování splatné do 18 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období u Služeb v Mobilních sítích a do 22 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období u Služeb v Pevných sítích. Platbu je možno provést za podmínek stanovených O2 některým ze způsobů:

- a) inkasem z bankovního účtu,
- b) příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu O2,
- c) prostřednictvím SIPO (pouze za Služby v Pevných sítích, kde byl tento způsob sjednán do 31. 8. 2015),
- d) platbou v hotovosti na poště poštovní poukázkou typu A.

Zrušení nebo změna způsobu platby bude provedena od nejbližšího vyúčtování Služeb, u něhož to s ohledem na termín přijetí žádosti o zrušení nebo změnu způsobu platby bude technicky možné. U Účastníků, kteří mají způsob platby prostřednictvím SIPO, je zúčtovací období upraveno tak, aby trvalo od každého 11. dne kalendářního měsíce do 10. dne měsíce následujícího.

5.4.7 **Platba inkasem:** V případě platby inkasem z účtu Účastník souhlasí s tím, že O2 je oprávněna vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně Účastníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost Účastníka uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Pokud inkasní platba z důvodu na straně Účastníka nebo peněžního ústavu neproběhne opakovaně, je O2 oprávněn inkasní způsob úhrady zrušit. Zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady je Účastník povinen prokazatelně oznámit O2 současně s oznámením náhradního způsobu úhrady.

- 5.4.8 **Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty:** Kdykoli před skončením zúčtovacího období je O2 oprávněna zaslat Účastníkovi na adresu naposledy oznámenou O2 nebo osobně Účastníkovi předat odůvodněnou výzvu k okamžité úhradě ceny za poskytnuté Služby, resp. úhradě stanovené zálohy či jistoty, pokud má O2 důvodné podezření, že Účastník:
- a) zneužívá Služby nebo
 - b) nebude řádně hradit částky ve výši ceny poskytovaných Služeb nebo
 - c) umožní třetí osobě zneužívání Služeb nebo
 - d) spotřeboval Služby v hodnotě vyšší, než je jeho finanční limit.
- Záloha bude zúčtována ve vyúčtování za probíhající zúčtovací období. Jistota bude Účastníkovi vrácena dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny podmínky pro její vrácení.
- 5.4.9 **Splnění závazku, variabilní symbol:** Závazek Účastníka zaplatit vyúčtované ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na stanovený účet O2. Variabilní symbol je vždy uveden na příslušném vyúčtování a může být Účastníkovi na jeho žádost sdělen i jiným způsobem, např. telefonicky. Účastník je povinen zaplatit O2 vyúčtovanou částku včetně DPH. Zajištění DPH ve smyslu § 109a zákona č. 235/2004 Sb. (zákon o DPH) není možné bez předchozí písemné dohody Účastníka a O2, k jejímuž uzavření je za O2 oprávněno pouze představenstvo.
- 5.5 **Započtení Účastníkem:** Pohledávky O2 může Účastník započíst proti svým pohledávkám pouze na základě předchozího písemného souhlasu O2.
- 5.6 **Úhrada při obnově Služby:** V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka (např. Účastník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je O2 oprávněna požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu.
- 5.7 **Postup O2 při nehrzení vyúčtování:** Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, O2 jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění či upomínky. Účastník se zavazuje zaplatit cenu každé takové upomínky a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky O2 za Účastníkem. Po marném uplynutí náhradní lhůty může O2 Účastníkovi omezit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. O2 neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.
- 5.8 **Úrok z prodlení a smluvní pokuta:** O2 je oprávněna účtovat Účastníkovi ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy. Za nedodržení nebo porušení smluvních povinností může být účtována a vymáhána smluvní pokuta dohodnutá ve Smlouvě. Úroky z prodlení a smluvní pokuty se Účastník zavazuje uhradit nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě. Účastník se zaplacením smluvních pokut nezprošťuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo O2 domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.
- 5.9 **Upomínky:** Nezaplatí-li Účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, může ho O2 na prodlení upozornit i elektronicky, hlasovou či SMS zprávou nebo jiným dohodnutým způsobem.
- 5.10 **Postup při závadě či poruše:** Pokud Službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně O2, sníží O2 přiměřeně cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Předpokladem je, že Účastník bez zbytečného odkladu ohlásí O2 poruchu nebo se O2 dozví o závadě jinak a Účastník poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na přípojném vedení ke koncovému bodu nebo na koncovém bodu).
- 5.11 **Paušální platby:** Nestanoví-li příslušný Ceník jinak, je Účastník povinen hradit sjednanou cenu za Službu v plné výši až do zrušení Služby.
- 5.12 **Inkasní agentury:** O2 je oprávněna zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s O2.
- 5.13 **Použití uhrazených částek:** Finanční plnění ze strany Účastníka může O2 použít zpravidla v tomto pořadí:
- a) na úhradu závazků Účastníka vzniklých z Platebních transakcí nebo
 - b) na úhradu smluvních pokut a pohledávek O2 vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služeb, a to i pohledávek nesplatných včetně jejich příslušenství nebo
 - c) k uspokojení pohledávek O2 vzniklých z důvodů souvisejících s poskytováním Služeb včetně jejich příslušenství.
- 5.14 **Neidentifikované platby:** Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádné a včasné splnění závazku Účastníka. Jakmile O2 takovou neidentifikovanou platbu zjistí, podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nenaloží-li podle okolností s finančním plněním dle odst. 5.13.

- 5.15 **Změna režimu DPH:** Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na vyúčtování za poskytnuté Služby. O2 žádosti vyhová, pokud Účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v platném zákoně o DPH.

6. Osobní, provozní a lokalizační údaje a jejich zpracování

- 6.1 **Databáze Účastníků, Provozní a Lokalizační údaje:** O2 vede aktuální databázi svých Účastníků, oprávněných zástupců Účastníků a Uživatelů (dále též „Subjekt údajů“) obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb („Údaje“). Zásady zpracování těchto údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“, který je k dispozici na Internetových stránkách O2.

- 6.2 **Zpracování údajů nutné pro poskytování Služeb** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů“.

- 6.3 **Sdílení údajů s dalšími správci** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

- 6.4 **Zpracování údajů pro účely marketingu** * : Subjekt údajů souhlasí s tím, že O2 je oprávněna:

- sama nebo prostřednictvím zpracovatelů uvedených v Zásadách zpracování osobních údajů zpracovávat Údaje a třídit je dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení Služeb a vlastních produktů nebo služeb a produktů jiných subjektů a pro další marketingové a obchodní účely O2 a jiných subjektů, a to v rozsahu, v jakém byly Údaje poskytnuty Subjektem údajů, nebo získány v souvislosti s poskytováním Služeb; pro tyto účely bude O2 zpracovávat Provozní a lokalizační údaje maximálně po dobu tří měsíců ode dne jejich vzniku, ostatní Údaje pak do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, popř. po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy;
- třídit Údaje dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení služeb a produktů jiných subjektů společně s osobními údaji, které Subjekt údajů na základě souhlasu poskytl subjektu, pro jehož nabídku produktů a služeb jsou údaje Subjektu údajů zpracovány; a
- nadále zpracovávat pro účely uvedené v odst. 6.6 jméno, příjmení, adresu a jiné kontaktní údaje (včetně telefonního čísla a e-mailového spojení) Subjektu údajů i po vypořádání práv a povinností ze Smlouvy.

* *Souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely marketingu udělený ve znění dle tohoto odstavce pozbývá dne 24.5.2018 platnosti, a to s ohledem na nařízení (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů („GDPR“). Pro období po 25.5.2018 udělují subjekty údajů souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely s novou textací.*

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

Pro případ změny právní úpravy, subjekt údajů souhlasí s tím, že jeho osobní údaje budou v rozsahu, v jakém to připouští ZO Sp, ze strany O2 předávány sdružení SOLUS a sdružením SOLUS nadále zpracovávány v Registrech.

Subjekt údajů má právo na informace o osobních údajích, které o něm SOLUS zpracovává, právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů („ZOOÚ“), a v případě podezření na porušení povinností při zpracování údajů má právo obrátit se na sdružení SOLUS nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz) s žádostí o zajištění opatření k nápravě.

- 6.6 **Obchodní sdělení** * : Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej O2 informovala o svých Službách a produktech, popř. o službách a produktech dalších subjektů, zpravidla s označením jako Obchodní sdělení (případně jen „OS“), a to využitím jeho poštovní adresy, adresy elektronické pošty, telefonního čísla, prostřednictvím automatických volacích zařízení, faxem či jiným obdobným způsobem včetně telemarketingu.

* *Souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely zaslání obchodních sdělení udělený ve znění dle tohoto odstavce pozbývá dne 24.5.2018 platnosti, a to s ohledem na nařízení (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v*

souvislosti se zpracováním osobních údajů („GDPR“). Pro období po 25.5.2018 udělují subjekty údajů souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely s novou textací.

- 6.7 **Účastnický seznam:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby O2 zpřístupnila telefonní číslo Subjektu údajů ostatním Účastníkům v rámci Sítí nebo třetím osobám. Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že O2 zveřejní jeho jméno, příjmení, adresu a telefonní číslo, popř. i obchodní firmu, sídlo či místo podnikání, adresu elektronické pošty, příp. dalších dohodnuté údaje a informaci o tom, zda si Účastník nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, v tištěném nebo elektronickém seznamu Účastníků a že tato data budou přístupná i prostřednictvím informační služby O2 na základě dotazů. O2 poskytne výše uvedená data o Účastníkovi osobám oprávněným k vydání účastnického seznamu nebo poskytování informační služby. Subjekt údajů dále souhlasí s uveřejněním údajů pro jiný účel veřejného seznamu, než je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních údajů, např. vyhledávání podle oboru činnosti.
- 6.8 **Monitorování komunikace s O2** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.
- 6.9 **Odvolání a obnovení souhlasů:** Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním Údajů dle odst. 6.4, 6.5, 6.6 a 6.7, a to výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle (např. formou doporučeného dopisu, telefonátu na zákaznickou linku, případně dalšími způsoby uvedenými na Internetových stránkách) po řádné identifikaci Subjektu údajů. Formu projevu vůle může stanovit O2 a tato forma projevu vůle se může lišit dle typu souhlasu. Zpracování na základě zákona Subjekt údajů nemůže odmítnout. V případě, že Subjekt údajů udělí opětovný souhlas se zpracováním Údajů, platí i pro Údaje získané v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak.
- 6.10 **Právo na informace** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

7. Reklamac

- 7.1 **Lhůta pro podání reklamac:** Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu. **Reklamac na vyúčtování** ceny je Účastník oprávněn uplatnit u O2 bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamac nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby. **Reklamac na poskytovanou Službu** je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 7.2 **Vyřízení reklamac:** O2 je povinna vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamac. Vyžaduje-li vyřízení reklamac projednání se zahraničním operátorem, je O2 povinna vyřídit reklamaci nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.
- 7.3 **Vracení částek a dobropisy:** V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamac vráceny zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Účastníka. Přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany O2 započteny na úhradu pohledávek za Účastníkem. V případě, že je dle platných daňových předpisů O2 povinna vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), považuje se za doručení nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany O2.

8. Omezení nebo přerušení poskytování Služeb

- 8.1 O2 je oprávněna na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:
- (**bezpečnost Sítě**) ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
 - (**krizový stav**) v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,
 - (**legislativní důvody**) v případě, že O2 k takovému omezení nebo přerušení bude povinna podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,
 - (**zneužívání Služeb a Sítí**) je důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá Služeb nebo Sítí, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítí či jakékoli jejich částí, nebo kvalitu Služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služeb a Sítí se považuje i užívání Služeb či Sítí jiným způsobem než uvedeným ve VP, resp. Ceníku. O2 je oprávněna monitorovat provoz Sítí a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití Služeb.
 - (**překročení limitu**) Účastník překročil finanční limit stanovený podle odst. 3.2 písm. b).
- 8.2 O2 je oprávněna omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání v případě, že Účastník i přes upozornění:
- (**porušování povinností**) porušuje smluvní podmínky včetně povinností stanovených ve Speciální nabídce,

- b) **(neschválené služby)** užívá Síť a Služby pro jiné účely, než jsou definované v čl. 1,
- c) **(neuhrazení ceny ani po upozornění)** je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty v trvání sedmi dnů po doručení upozornění,
- d) **(neschválené zařízení)** používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v ČR,
- e) **(odmítnutí záruk)** odmítl složit zálohu či jistotu, případně poskytnout jinou záruku stanovenou O2,
- f) splňuje podmínky pro omezení nebo přerušování služeb podle odst. 9.14.2,
- g) **(nemožnost komunikace s Účastníkem)** nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zasláné ze strany O2 na poslední známou adresu Účastníka vedenou v databázi O2 nebo Účastník jejich převzetí odmítl.

- 8.3 **Úmrtí Účastníka:** O2 přerušuje poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka na žádost osoby, která doloží úmrtní list.
- 8.4 **Přístroj poškozující Síť:** O2 je na základě souhlasu ČTÚ oprávněna nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození Sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost Sítě. Za mimořádných okolností je O2 po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněna přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu Sítě.
- 8.5 **Obnovení Služeb:** Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který O2 stanoví, O2 obnoví poskytování Služby v původním rozsahu podle odst. 5.6.

9. Zřízení, změna a zrušení Služby

- 9.1 Účastník je po uzavření Smlouvy oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, a to zejména:
- a) žádost o změnu identifikačních údajů podle odst. 2.2,
 - b) žádost o zřízení, změnu nastavení včetně změny Fakturační adresy, či zrušení Služby.
- 9.2 **Podání žádosti o změnu Smlouvy:** Žádost o změnu se podává způsobem stanoveným ze strany O2, zpravidla písemně na určeném formuláři O2. Formuláře žádosti o změnu jsou k dispozici na Kontaktních místech a na Internetových stránkách. Žádost o změnu musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu v příslušném formuláři a musí být dostatečně určitá.
- 9.3 **Užívání Identifikačního klíče Autorizovaným účastníkem:** Za podmínek stanovených v příslušných Provozních podmínkách je Autorizovaný účastník oprávněn žádat o zřízení, změnu nastavení či zrušení vybraných Služeb prostřednictvím Identifikačního klíče. Autorizovaný účastník je povinen chránit Identifikační klíč před ztrátou, odcizením, vyrazením a zneužitím. Při užívání Identifikačního klíče platí, že veškeré operace uskutečněné po řádném zadání Identifikačního klíče kdykoli až do okamžiku, kdy bude O2 případně oznámena ztráta, odcizení, vyrazení nebo zneužití Identifikačního klíče, jsou právními úkony zavazujícími Autorizovaného účastníka.
- 9.4 **Údaje jako při uzavírání Smlouvy:** Ve vztahu k údajům, které Účastník uvede v žádosti o změnu Smlouvy, se uplatní práva a povinnosti O2 a Účastníka podle odst. 2.2.
- 9.5 **Změna identifikačních údajů:** Žádost o změnu podle odst. 9.1 písm. a) je Účastník povinen podat vždy bez zbytečného odkladu poté, kdy dojde ke změně identifikačních údajů, které Účastník sdělil O2 (např. ke změně obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště či místa podnikání, IČ a DIČ Účastníka, změna skutečnosti, zda je plátcem DPH, nebo změny plnění podmínek dle odst. 5.15).
- 9.6 **Rozsah žádosti o změnu:** Pokud Účastník výslovně neuvede, že změna podle odst. 9.1 písm. b) se má týkat konkrétní Služby, platí, že žádá o změnu ve vztahu ke všem Službám, u nichž je to technicky a provozně možné. Je-li v žádosti uvedena konkrétní Služba či více Služeb, má se za to, že Účastník žádá o změnu nastavení či zrušení pouze ve vztahu k těmto Službám. V pochybnostech má O2 právo požadovat upřesnění žádosti Účastníka, zejména tehdy, když není zřejmé, které Služby se žádost týká. Lhůty pro vyřízení žádosti v takovém případě začínají běžet až ode dne doručení upřesnění.
- 9.7 **Zřízení Služby:** Pokud Účastník žádá o zřízení další Služby, uplatní se přiměřeně ustanovení článku 2.
- 9.8 **Změna nastavení Služby** spočívající ve změně Účastníkem zvoleného tarifu nebo cenového plánu je obecně povolena pouze jedenkrát během daného zúčtovacího období; další podmínky mohou vyplývat z Ceníku.
- 9.9 **Výpověď – zrušení Služby ze strany Účastníka:** Účastník může podat výpověď, resp. žádost o zrušení Služby:
- 9.9.1 **(při jednostranné změně smlouvy)** pokud se jedná o změnu smlouvy, která dle zákona zakládá právo Účastníka ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny bez sankce, postupuje se podle odst. 17.6, nebo
 - 9.9.2 **(opatření k ochraně Sítě)** pokud O2 zavádí ve smyslu odst. 3.2 písm. f) dodatečné opatření k ochraně Sítě. Služba bude zrušena poslední kalendářní den příslušného zúčtovacího období, v němž byla žádost doručena O2, přičemž Účastník je povinen podat tuto žádost nejpozději do 15 kalendářních dnů od zavedení dodatečné ochrany Sítě, nebo

- 9.9.3 **(převod účastnictví)** pokud třetí osoba se souhlasem Účastníka podá O2 Návrh, případně žádost o zřízení Služby (Specifikaci) týkající se totožného telefonního čísla. Zrušení nabude účinnosti dnem, kdy bude ve smyslu čl. 2 schválen Návrh, případně žádost o zřízení Služby třetí osoby. V tomto případě musí O2 obdržet žádost třetí osoby o zřízení Služby a žádost Účastníka o zrušení Služby zároveň, nebo
- 9.9.4 **i bez uvedení důvodu;** v takovém případě bude Služba zrušena po uplynutí **výpovědní doby** v délce 30 dnů, která počíná běžet od prvního dne následujícího po doručení žádosti o zrušení Služby O2, není-li v Provozních podmínkách stanoveno jinak; výpovědní doba v délce 30 dnů se použije na výpovědi podané od 2. 9. 2017.

Výpověď primárně telefonicky: Výpověď, resp. žádost o zrušení Služby se podává primárně telefonicky prostřednictvím určené linky O2. Den uskutečnění hovoru, při kterém Účastník jednoznačně projeví svoji vůli ukončit Službu, se považuje za den doručení žádosti O2, který je rozhodný pro běh výpovědní doby. Bezodkladně po doručení výpovědi zašle O2 Účastníkovi na adresu bydliště nebo sídla **jednorázový identifikační kód – ČVOP**, který identifikuje Účastníka ve vztahu k podané výpovědi.

ČVOP může Účastník použít podle svého uvážení ke:

- a) **zrušení Služby i s telefonním číslem** tím, že se nejpozději 3 pracovní dny před posledním dnem výpovědní doby identifikuje sdělením ČVOP na určené lince O2, nebo
 - b) **zrušení Služby s přenesením čísla k jinému poskytovateli** tím, že se nejpozději předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby identifikuje sdělením ČVOP přejímajícímu poskytovateli (viz odst. 9.15).
 - c) **ČVOP může účastník použít též ke zpětvzetí výpovědi** tím, že ČVOP nepoužije ani jedním ze způsobů uvedených výše pod písm. a) nebo b). Pouze **v případě písemné výpovědi** je třeba návrh na zpětvzetí výpovědi doručit O2 rovněž písemně, jinak (nebude-li O2 včas doručen požadavek na přenesení čísla) dojde uplynutím výpovědní doby ke zrušení Služby i s telefonním číslem.
 - d) **převedení služby O2 Internetové připojení** k jinému poskytovateli bez přenesení telefonního čísla. (K tomuto účelu může být použit i jiný kód než ČVOP stanovený O2.)
- 9.10 **Schválení žádosti o změnu:** Není-li v Provozních podmínkách u konkrétní Služby stanoveno jinak, O2 schválí nebo odmítne žádost o změnu do 5 pracovních dnů od jejího doručení O2. Schválením se rozumí provedení požadované změny. Žádost o změnu bude schválena, pokud Účastník splní podmínky, za nichž se změny provádějí. Žádost o zrušení Služby se považuje za schválenou i v případě, že O2 do 20 pracovních dnů nedoručila Účastníkovi oznámení o odmítnutí žádosti. Žádost o změnu se okamžikem schválení stává součástí Smlouvy.
- 9.11 **Omezení změn Smlouvy:** O2 je oprávněna podmínit provedení změny Smlouvy podle odst. 9.1 písm. b) složením či navýšením jistoty či zálohy, úhradou všech pohledávek O2 za Účastníkem, nebo oběma uvedenými požadavky současně. O2 je oprávněna omezit možnost změn Smlouvy, pokud došlo k omezení či přerušení poskytování Služeb dle čl. 8, jakož i v průběhu výpovědní doby Smlouvy.
- 9.12 **Změny jinak než písemně:** O2 se může, dle vlastního uvážení, vzdát požadavku písemné formy žádosti o změnu Smlouvy podle odst. 9.2. V takovém případě bude změna Smlouvy provedena na základě identifikace Účastníka prostřednictvím Identifikačního klíče, případně jiným způsobem stanoveným O2.
- 9.13 **Rušení Služeb a trvání Smlouvy:** Zrušením jednotlivé Služby není ukončena Smlouva. Ostatní Služby Účastníka zůstávají nedotčeny. Zrušením všech Služeb je automaticky ukončena i Smlouva, pokud Účastník nemá závazky vyplývající z Rámcové dohody nebo jiných ujednání k odběru určitého objemu služeb po určitou dobu.
- 9.14 **Výpověď - zrušení Služby ze strany O2:** Ke zrušení Služby ze strany O2 na základě oznámení o zrušení Služby může dojít v následujících případech:
- 9.14.1 **(porušování povinností Účastníka)** Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Službu uvedenou ve vyúčtování ceny; zrušit Službu je možné pouze po prokazatelném upozornění Účastníka. Soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny. Uhradí-li Účastník veškeré dlužné částky do termínu uvedeného spolu s výpovědí, pozbývá výpověď O2 platnosti účinnosti a poskytování Služeb bude automaticky obnoveno.
 - 9.14.2 **(likvidace či insolvence)** Účastník vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, na základě porušení povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria, nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku. V těchto případech je O2 současně s odesláním oznámení o zrušení Služby oprávněna omezit, případně též přerušit poskytování Služeb, a to i bez předchozího upozornění.

9.14.3 (**zneužívání Služeb**) Z důvodů uvedených v odst. 8.1 písm. d) a v odst. 8.2.

9.14.4 (**překážky plnění**) Další poskytování dané Služby nelze od O2 z technických, provozních nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat.

Výpovědní doba při rušení Služby ze strany O2: Služba bude zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce 30 dnů, která počíná běžet ode dne odeslání výpovědi Účastníkovi; výpovědní doba v délce 30 dnů se použije na výpovědi podané od 2. 9. 2017.

9.15 **Přenesení čísla k jinému poskytovateli:** Účastník má právo do skončení smlouvy dle bodů 9.9.1, 9.9.2 a 9.9.4 požádat o přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli. Žádost se podává prostřednictvím přejímajícího poskytovatele služby, kterému se Účastník identifikuje sdělením platného kódu ČVOP nejpozději předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby.

K přenesení telefonního čísla od O2 může dojít nejdříve po skončení smlouvy. Má-li Účastník zájem o dřívější přenesení, může počínaje dnem 1. 2. 2018 vedle žádosti o přenesení u jiného poskytovatele navíc doručit žádost o přenesení čísla společnosti O2; v tom případě může dojít k přenesení již po 10 dnech od doručení žádosti. Žádost může účastník doručit O2 v době trvání smlouvy současně s výpovědí či poté, přičemž naposled podaná žádost ruší žádosti předešlé.

Lhůta pro přenesení telefonního čísla činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost Účastníka o přenesení čísla doručena přejímajícímu poskytovateli. Pokud by datum přenesení čísla nepřípadlo na pracovní den, dojde k přenesení čísla již nejbližší předcházející pracovní den. Pokud bude žádost o přenesení doručena přejímajícímu poskytovateli později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování Služby na daném telefonním čísle. Číslo nelze přenést, pokud je žádané datum přenesení předčasné nebo pokud před doručením objednávky na přenesení od přejímajícího poskytovatele vůči O2 byla Služba zrušena nebo přerušena ve smyslu čl. 8.

Přenesením čísla dojde:

- a) v Mobilní síti ke zrušení všech Služeb zřízených na přenášeném čísle a k ukončení smluv o takových Službách ke dni předcházejícímu přenesení čísla, pokud již nezankly dříve a pokud se Účastník a O2 nedohodli na pokračování v poskytování takových Služeb na novém čísle;
- b) v Pevné síti ke zrušení pouze té Služby, o jejíž zrušení Účastník výslovně požádá v souvislosti s přenesením a k ukončení smlouvy o takové Službě ke dni předcházejícímu přenesení čísla, pokud již nezankla dříve a pokud se Účastník a O2 nedohodli na pokračování v poskytování takové Služby na novém čísle; ostatní Služby případně zřízené na přenášeném čísle budou zachovány a poskytovány nadále prostřednictvím nového telefonního čísla.

10. Ukončení Smlouvy

10.1 Na ukončení celé Smlouvy se přiměřeně uplatní podmínky platné pro zrušení jednotlivé Služby podle odst. 9.9, 9.14 a 9.15. Ukončení Smlouvy nezbavuje Účastníka povinnosti zaplatit O2 ceny za poskytnuté Služby, včetně úroků z prodlení a smluvních pokut, ani odpovědnosti za případné škody.

10.2 **Úmrtí spotřebitele:** Úmrtím spotřebitele bude Smlouva ukončena. Úmrtí je třeba věrohodně doložit na Kontaktních místech. Dohodne-li se oprávněný dědic s O2 na užívání Služeb, případně využívá-li aktivně Služby i po smrti, přechází tím na něj účastnický vztah k dané Službě.

11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

11.1 **Výjimky z odpovědnosti:** O2 není povinna uhrazovat Účastníkovi, popř. Uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:

- a) omezení, přerušování, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
- b) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
- c) změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
- d) ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití Kódů.

11.2 **Odpovědnost O2:** V ostatních případech neuvedených v odst. 11.1 za škodu O2 odpovídá do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za Služby v každém jednotlivém případě.

11.3 **Odpovědnost Účastníka:** Účastník odpovídá za škodu, která vznikne O2 v důsledku:

- a) porušení ustanovení smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také Uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li Účastník opak,
- b) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
- c) neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,

- d) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR nebo které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
- e) poškození Sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.

11.4 **Zneužití Služby a Kódů:** Účastník odpovídá za zneužití Služby, SIM karty, Kódů nebo telekomunikačního koncového zařízení, jakož i za přepsání kódu IMEI koncového zařízení a za škodu tím způsobenou O2. Účastník je povinen v takovém případě zaplatit cenu poskytnutých Služeb až do doby, kdy bude O2 doručeno Účastníkovo písemné oznámení o zneužití nebo odcizení SIM karty, zneužití Kódu nebo zneužití či odcizení koncového nebo jiného zařízení.

12. Právo a soudní příslušnost

12.1 **Český právní řád:** Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí právním řádem ČR. Na všechny závazkové vztahy na základě Smlouvy se bez ohledu na datum jejich vzniku uplatní příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pohledávky a dluhy vzniklé před jeho účinností se řídí dosavadní právní úpravou.

12.2 **Pravomoc ČTÚ, soudů, ČNB a finančního arbitra:** Ve sporech mezi O2 a Účastníkem, popř. Uživatelem, vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě má pravomoc rozhodovat ČTÚ. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla O2. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně. Dozorovým orgánem pro platební služby dle čl. 15 VP a zákona č. 284/2009 Sb. je Česká národní banka, se sídlem Senovážná 3, 115 03 Praha 1 (www.cnb.cz), ohledně sporů týkajících se platebních služeb lze podat také návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb.

13. Speciální nabídka O2

13.1 **Doba trvání Speciální nabídky:** V případě, že Účastník splní stanovené podmínky a požádá o zřízení Služby nebo o změnu nastavení Služby za podmínek speciální nabídky uvedené v Ceníku nebo Provozních podmínkách pro příslušnou Službu („Speciální nabídka“), vztahují se na Účastníka podmínky Speciální nabídky a podmínky uvedené v tomto článku. Speciální nabídka se vždy vztahuje ke konkrétní Službě. Doba trvání Speciální nabídky, po kterou se tyto podmínky na Účastníka vztahují, začíná plynout ode dne zřízení Služby, resp. od účinnosti příslušné změny nastavení Služby, a končí uplynutím doby stanovené v Ceníku, jiném ceníku O2, Speciální nabídce nebo ve Smlouvě („Doba trvání Speciální nabídky“). Po celou dobu trvání Speciální nabídky je účastník povinen řádně užívat Služeb a dodržovat smluvní podmínky včetně hrazení dohodnutého měsíčního paušálu za Službu, případně též ceny za Služby čerpané nad rámec měsíčního paušálu a částky Platebních transakcí. O2 má právo účtovat nejméně částku měsíčního paušálu za Službu po celou dobu trvání Speciální nabídky. Tím není dotčeno právo na minimální plnění podle odst. 13.4.

13.2 **Obecně nelze Speciální nabídky kombinovat:** Využitím Speciální nabídky může Účastník získat zboží nebo Služby za zvýhodněnou cenu, popř. jiné výhody uvedené ve Speciální nabídce. Jednotlivé Speciální nabídky stejného druhu ani různých druhů nelze vzájemně kombinovat, nestanoví-li O2 jinak.

13.3 **Lhůta pro aktivaci:** Ke zřízení Služby nebo aktivaci zařízení požadovaných Účastníkem v rámci Speciální nabídky dojde ve lhůtě stanovené v Provozních podmínkách nebo v Ceníku, jinak do 10 dní od podání žádosti.

13.4 **Minimální plnění:** V případě, že Účastník využije Speciální nabídku a zároveň se v jejím rámci zaváže k minimálnímu plnění, je povinen po dobu uvedenou ve Speciální nabídce hradit měsíčně za Služby O2 nejméně částku odpovídající výši sjednaného minimálního plnění. Částky vyúčtované za Platební transakce se do minimálního plnění nezapočítávají. Pokud Účastník po dobu uvedenou Speciální nabídce odebere v některém zúčtovacím období Služby O2 v nižší hodnotě než je částka minimálního plnění, je O2 oprávněna vyúčtovat Účastníkovi a Účastník povinen uhradit O2 doplatek ve výši rozdílu mezi částkou vyúčtovanou za skutečně poskytnuté Služby a výši sjednaného minimálního plnění.

13.5 **Sankce za předčasné ukončení Speciální nabídky:** Pokud spotřebitel požádá o zrušení Služby ke dni, který předchází poslednímu dni Doby trvání Speciální nabídky, je povinen uhradit paušální odškodnění za neodebrané služby (tj. za předčasné ukončení závazku odebírat služby po sjednanou dobu). Spotřebitel se zavazuje toto paušální odškodnění zaplatit. Výše úhrady této sankce pro spotřebitele činí jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdíl mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle ceníku.

Účastník, který není spotřebitelem, není po dobu trvání Speciální nabídky oprávněn Službu zrušit, pokud by lhůta pro zrušení Služby končila dnem, který předchází poslednímu dni Doby trvání Speciální nabídky. Žádost o zrušení Služby i výpověď Smlouvy podaná Účastníkem v rozporu s předchozí větou je neplatná. V případě, že se O2 před uplynutím Doby trvání Speciální nabídky dohodne s Účastníkem, který není spotřebitelem, na ukončení Speciální nabídky, je tato dohoda podmíněna uhrazením veškerých splatných vyúčtování ceny za Služby poskytnuté Účastníkovi a zaplacením paušálního odškodnění ve sjednané výši ze strany Účastníka. Výše úhrady této sankce pro Účastníka, který není spotřebitelem, činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH)

zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdíl mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle ceníku.

- 13.6 **Omezení platná pro přerušení Služeb:** Během Doby trvání Speciální nabídky může požádat o přerušení poskytování Služeb pouze:
- Účastník po dobu záruční opravy mobilního telefonu nebo jiného zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to na dobu od přijetí zařízení do opravy do dne, kdy měla být oprava provedena,
 - Účastník v případě, kdy dojde k odcizení nebo ztrátě SIM karty nebo mobilního telefonu či jiného zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to nejdéle na dobu 14 dnů. Před uplynutím této doby je Účastník povinen požádat o obnovení poskytování Služeb a zaplatit za obnovení poplatků dle Ceníku,
 - osoba podle odst. 8.3 na dobu do ukončení dědického řízení.
- 13.7 **Smluvní pokuta:** Pokud Účastník poruší v Době trvání Speciální nabídky své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a VP, tj. zejména dostane-li se do prodlení s úhradou vyúčtování po dobu delší než 65 dnů, je O2 oprávněna požadovat a Účastník povinen zaplatit O2 smluvní pokutu. Výše této smluvní pokuty pro spotřebitele činí jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdíl mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle ceníku. Výše smluvní pokuty pro Účastníka, který není spotřebitelem, činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdíl mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle ceníku. Povinnost zaplatit smluvní pokutu vzniká porušením povinnosti a Účastník je povinen zaplatit pokutu nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě vystavené O2. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo O2 požadovat náhradu škody vzniklé v souvislosti s porušením povinností ze strany Účastníka.
- 13.8 **Speciální nabídky bez smluvní pokuty:** Pokud není v podmínkách konkrétní Speciální nabídky sjednána smluvní pokuta, O2 má právo vystavovat Účastníkovi vyúčtování v souladu s odst. 13.1 po celou dobu trvání Speciální nabídky. V případě neplacení vyúčtování podle čl. 5 může být po dobu prodlení s placením poskytování Služeb omezeno nebo přerušeno. Služba bude v takovém případě zrušena nejpozději skončením Doby trvání Speciální nabídky. Tím není dotčeno právo Účastníka podle odst. 13.5.

14. Poskytování předplacených služeb v Mobilní síti se řídí samostatnými všeobecnými podmínkami.

15. Platební transakce

- 15.1 **Účastník je oprávněn zadávat příkazy k Platebním transakcím:** Pokud to umožňují Provozní podmínky konkrétní Služby, je Účastník vedle užívání služeb elektronických komunikací oprávněn zadávat prostřednictvím Sítě a technicky způsobilého koncového zařízení (elektronického komunikačního zařízení) příkazy k provedení převodů peněžních prostředků z účtu O2 na platební účty osob, které uzavřely s O2 smlouvu o vedení takových účtů, („Partneři“) postupem podle odst. 15.2. („Platební transakce“). Pro účely těchto VP se služby Platebních transakcí považují za součást Služeb, ledaže z kontextu použití pojmu Služba vyplývá něco jiného.
- 15.2 **Způsoby zadání příkazu:** Příkaz k provedení Platební transakce může být zadán následujícími způsoby:
- voláním po určitou dobu na telefonní číslo se zvláštním předčíslem (tzv. audiotex),
 - zasláním SMS či MMS s určeným řetězcem znaků na zvláštní číslo (tzv. Premium SMS nebo Premium MMS),
 - datovým spojením po určitou dobu prostřednictvím vytáčeného připojení v Pevné síti k číslu se zvláštním předčíslem (tzv. Datarif),
 - potvrzením příkazu na určeném odkazu na webové či wapové stránce určené Partnerem (tyto kroky dále též jen „Zadání příkazu“).

Částka Platební transakce (tj. částka, která má být na základě příkazu k provedení Platební transakce převedena) se vypočítá podle délky volání na audiotexovou linku, délky datového spojení, případně podle počtu zaslaných Premium SMS či Premium MMS, nebo je určena odkazem na webové či wapové stránce. Další informace a závazné parametry Platebních transakcí jsou uvedeny v Ceníku.

- 15.3 **Platebními transakcemi lze platit za:** Platebními transakcemi podle odst. 15.2 může Účastník platit za zboží a služby poskytované Partnerem nebo s osobami, které poskytují své služby v souladu s podmínkami stanovenými O2 a Partnerem (Partneři a tyto osoby dále jako „Obchodníci“), přičemž může jít o zboží nebo služby, které jsou:
- poskytnuty či doručeny poštou či kurýrem, převzaty osobně v provozovně, vydány elektronickým zařízením či jinak, případně dodány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení Účastníka, ale užívány jiným způsobem (např. SMS jízdenky, e-vstupenky);
 - dodány do elektronického komunikačního zařízení a které budou užívány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení.

- 15.4 **Postup při provádění Platebních transakcí:** Zadáním příkazu souhlasí Účastník s provedením Platební transakce. To platí i tehdy, umožnil-li zadat příkaz k provedení Platební transakce jiné osobě. Příkaz je přijat ze strany O2 k okamžiku ukončení Zadání příkazu, pokud není bez zbytečného prodlení odmítnut. Účastník nemůže již odvolat platební příkaz nebo svůj souhlas s Platební transakcí poté, co byla přijata ze strany O2.
- 15.5 **Platební transakce u Předplacených Služeb** se řídí samostatnými Všeobecnými podmínkami.
- 15.6 **O2 zajistí převod prostředků:** O2 zajistí, aby peněžní prostředky byly připsány na platební účty příslušného Partnera nejpozději do dvou pracovních dnů od zadání příkazu k provedení Platební transakce; úprava lhůt pro provádění platebních transakcí v zákoně o platebním styku se nepoužije. O2 odpovídá za nesprávně provedenou transakci příslušnému Partnerovi.
- 15.7 **O2 může stanovit limity:** O2 je oprávněna stanovit podmínky, za kterých Účastníkovi umožní provádění Platebních transakcí (zejm. řádné plnění závazků vůči O2) a dále finanční limity pro den a pro zúčtovací období. Pokud Účastník dosáhne finančního limitu stanoveného pro daný druh Platební transakce dle odst. 15.3, je O2 oprávněna požadovat před provedením dalších transakcí složení jistoty (příp. zálohy) na úhradu závazků Účastníka vzniklých v souvislosti s Platebními transakcemi. V případě překročení finančního limitu nebo nesložení jistoty Účastníkem je O2 oprávněna odmítnout provedení transakce. Finanční limity a jistoty jsou upraveny v Ceníku. O2 je dále oprávněna stanovit limity na jednu Platební transakci nebo výdajový limit.
- 15.8 **Platební transakce ve vyúčtování:** O provedených Platebních transakcích bude O2 Účastníka informovat v samostatné části vyúčtování dle čl. 5 za nejbližší možné následující zúčtovací období po uskutečnění Platební transakce.
- 15.9 **Ochrana Účastníka proti zneužití a povinnost hlásit ztrátu zařízení:** Účastník je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu elektronického komunikačního zařízení. V případě odcizení či ztráty elektronického komunikačního zařízení má Účastník povinnost tuto skutečnost bezodkladně nahlásit O2. Oznámení lze učinit kdykoli bezplatně, a to ohlášením na telefonní linku či písemným oznámením, přičemž na jeho základě bude zablokováno uskutečňování Platebních transakcí i poskytování Služeb. Porušení této povinnosti Účastníkem je považováno za hrubé porušení Smlouvy ze strany Účastníka.
- 15.10 **Reklamacie ve vztahu k Platebním transakcím:** Účastník je povinen podat případnou reklamaci proti provedení Platební transakce (tj. že ve smyslu odst. 15.2 hovor nebyl uskutečněn, SMS nebyla odeslána, vyúčtovaná délka či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům ústředny, příkaz byl zadán ze ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, Účastník nedal souhlas s Platební transakcí apod.) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování (odst. 5.4.4) písemně na adresu sídla O2. Ustanovení odst. 17.7 se na Platební transakce uplatní obdobně. Po uplynutí lhůty se má za to, že Platební transakce byla uskutečněna s parametry uvedenými ve vyúčtování. O2 nenese důkazní břemeno týkající se podmínek Platební transakce ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku.
- 15.11 **Odpovědnost Účastníka za úhradu Platebních transakcí:** Účastník nese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení v rámci Předplacených služeb až do částky odpovídající 1500 eurům, v ostatních případech podle zákona. Pokud však Účastník tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností, nese takovou ztrátu v plném rozsahu. Účastník nenese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, pokud ztráta vznikla poté, co Účastník oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení podle odst. 15.9.
- 15.12 **Úhrada částek za Platební transakce:** Účastník je povinen částku zaplacenou O2 z finančních prostředků O2 na základě Účastníkovy příkazu k provedení Platební transakce uhradit O2 společně s cenou za Služby v době splatnosti vyúčtování. Účastník je dále povinen zaplatit O2 poplatky za provedení Platebních transakcí ve výši dle Ceníku. Účastník, který dal příkaz k provedení Platební transakce, souhlasí zejména s užitím odst. 5.4, 5.5 a 5.13 těchto VP. Účastníci využívající Předplacených Služeb souhlasí se snížením Kreditu o částku Platební transakce. Podání reklamacie dle odst. 15.8 nemá odkladný účinek.
- 15.13 **Odpovědnost za objednané zboží či služby:** O2 nenese odpovědnost za vady zboží či služeb zaplacených Platební transakcí. Účastník je oprávněn nároky z takových vad, z neposkytnutí služeb řádně a včas či z nedodání zboží uplatňovat pouze přímo u dotčeného Obchodníka.

16. Doručování zpráv

- 16.1 **Způsoby komunikace a písemné úkony:** O2 je oprávněna zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti („zprávy“) na adresu Účastníka, Fakturační adresu anebo na telefonní číslo.
- 16.2 **Doručení zprávy:** Pro účely těchto VP se za doručenu považuje zpráva:

- a) dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za doručení je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena O2 jako nedoručitelná. Zprávy od O2 jsou podávány obvykle jako obvyčejné listovní zásilky, korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zasílána doporučeně.
 - b) doručená elektronicky zejména formou e-mailu, SMS, MMS nebo faxové zprávy nebo vložená do informačního systému O2 (Elektronický účet) za účelem zpřístupnění Účastníkům. Za doručení zprávy se v případě zaslání zprávy SMS nebo MMS považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo.
 - c) v případě hlasového volání se za doručení zprávy považuje dovolání se, uložení zprávy do hlasové schránky Účastníka provozované O2 nebo tři marné pokusy o dovolání se, když mezi jednotlivými pokusy uběhlo alespoň šest hodin; opakované pokusy není nutné činit v případě volání na číslo, na kterém právě dochází ke zneužívání služeb, které znemožňuje dovolání.
- 16.3 Pokud dochází k zasílání zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost Účastníka, který tímto dává souhlas k zasílání e-mailu bez zabezpečení.
- 16.4 Při uzavření nebo změně Smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku O2 předá v souladu s § 63 odst. 9 ZoEK spotřebiteli informace o podstatných náležitostech Smlouvy způsobem, jaký si spotřebitel zvolil pro zasílání nebo archivaci vyúčtování (odst. 5.4.3).

17. Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

- 17.1 **Starší smluvní vztahy zůstávají v platnosti:** Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování Služeb vzniklé mezi O2 a Účastníkem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti.
- 17.2 **Platnost dřívějších formulářů:** Po přechodnou dobu mohou být z provozních a technických důvodů na straně O2 uzavírány smluvní vztahy i na základě tiskopisů používaných do účinnosti těchto VP.
- 17.3 **Jedna Účastnická smlouva:** Všechny Služby Účastníka jsou součástí jedné Smlouvy a každá další se považuje za změnu Smlouvy již uzavřené ve smyslu čl. 9.
- 17.4 Ustanovení VP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení Smlouvy, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze Smlouvy plynoucích.
- 17.5 **Smluvní podmínky a jejich změny:** O2 je oprávněna měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně O2 nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. O2 je povinna uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na Internetových stránkách. Zároveň je O2 povinna informovat Účastníka o uveřejnění informací o změnách Smlouvy. O2 je oprávněna měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:
- | | |
|---|--|
| a) ceny Služeb; | k) výhrady ve vztahu k právním předpisům; |
| b) způsob a podmínky vyúčtování; | l) platební transakce; |
| c) způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb; | m) ujednání upravená právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu; |
| d) způsob a podmínky plateb za Služby; | n) zpracování Údajů; |
| e) rozsah práv a povinností O2 a Účastníka; | o) rozsah možných jednostranných změn smlouvy či Služby ze strany O2 a způsob jejich oznámení Účastníkovi včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy (viz odst. 17.6). |
| f) způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality Služeb; | |
| g) změny Služby; | |
| h) odpovědnost za škodu; | |
| i) doba trvání Smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení Smlouvy; | |
| j) způsob doručování Účastníkovi; | |
- 17.6 Podle § 63 odst. 1 písm. r) a § 63 odst. 6 ZoEK je poskytovatel povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je poskytovatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odstavce 5 ZoEK.
- 17.7 **Při pochybnostech rozhodují záznamy O2:** Při pochybnostech o tom, zda byla služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému O2, zpráva,

výzva, upomínka, apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému O2 nebo příslušného roamingového operátora.

- 17.8 Tyto VP vydala O2 v souladu s § 63 ZoEK, § 1751 občanského zákoníku a se zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku. Český text dokumentů tvořících smluvní podmínky je závazný. Případné překlady do jiných jazyků mají pouze informativní povahu.
- 17.9 Nestanoví-li konkrétní ujednání jinak, tyto VP nabývají účinnosti dne 15. 9. 2017 a nahrazují VP účinné do tohoto data. Účastníkům se smlouvami uzavřenými před tímto datem bude změna VP, vyvolaná novelou č. 252/2017 Sb., oznámena v souladu se zákonem. Na účastníky, kteří nejsou spotřebiteli a využili do 3. 12. 2014 Speciální nabídku, se na předčasné ukončení Speciální nabídky před uplynutím Doby trvání Speciální nabídky uplatní čl. 13 VP platných k 3. 12. 2014. ■



3. Doklady k prokázání splnění kvalifikace

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ K PROKÁZÁNÍ KVALIFIKACE

podle ust. § 74, § 77 odst. 1 a odst. 2 písm. a) a § 79 odst. 2 písm. b) zákona č. 134/2016 Sb.,
o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“)

k veřejné zakázce s názvem: „Zajištění mobilních telekomunikačních služeb“

Dodavatel: O2 Czech Republic a.s.
Se sídlem: Praha 4, Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 14022
Zastoupený: Petr Krutký, Account Manager, na základě pověření ze dne 19.10.2016
IČO: 60193336

- A. Základní způsobilost.** Dodavatel čestně prohlašuje, že je základně způsobilý dle požadavku Zadavatele uvedeného v odst. 3.1 zadávací dokumentace a § 74 ZZVZ, tedy že:
- nebyl v zemi svého sídla v posledních 5 letech před zahájením zadávacího řízení pravomocně odsouzen pro trestný čin uvedený v příloze č. 3 k zákonu č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „zákon“) nebo obdobný trestný čin podle právního řádu země sídla dodavatele (§ 74 odst. 1 písm. a) zákona);
 - nemá v České republice nebo v zemi svého sídla v evidenci daní zachycen splatný daňový nedoplatek (§ 74 odst. 1 písm. b) zákona);
 - nemá v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na veřejné zdravotní pojištění (§ 74 odst. 1 písm. c) zákona);
 - nemá v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti (§ 74 odst. 1 písm. d) zákona);
 - není v likvidaci, nebylo proti němu vydáno rozhodnutí o úpadku, nebyla vůči němu nařízena nucená správa podle jiného právního předpisu nebo v obdobné situaci podle právního řádu země sídla dodavatele (§ 74 odst. 1 písm. e) zákona).
- B. Profesní způsobilost.** Dodavatel čestně prohlašuje, že je profesně způsobilý dle odst. 3.2 zadávací dokumentace, tedy že:
- je ve vztahu k České republice zapsán v obchodním rejstříku nebo jiné obdobné evidenci, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidenci vyžaduje (viz ust. § 77 odst. 1 ZZVZ);
 - je oprávněn k podnikání v rozsahu odpovídajícím předmětu této veřejné zakázky, pokud jiné právní předpisy takové oprávnění vyžadují (viz ust. § 77 odst. 2 písm. a) ZZVZ).
- C. Technická kvalifikace.** Dodavatel čestně prohlašuje, že splňuje technickou kvalifikaci dle požadavků Zadavatele uvedených v čl. 3.3 zadávací dokumentace, tedy že:



- za poslední 3 roky před zahájením zadávacího řízení realizoval (dokončil) níže specifikované služby v rozsahu tam uvedeném:

Identifikace objednatele (firma či název a sídlo, stát, IČO)	Popis služby (rozsah služby)	Doba realizace služby (měsíc/rok – měsíc/rok)	Odměna v Kč bez DPH
ČEZ ICT Services, a.s. Duhová 1531/3, 140 53 Praha 4, Česká republika IČO: 26470411	Poskytování mobilních telekomunikačních služeb Poskytování mobilních telekomunikačních služeb (hlasových, textových, multimediálních a datových služeb) - využívání aktivních SIM karet nad 5 000 ks	5/2015 – 4/2018 – nadále poskytujeme	více než 10 mil. Kč bez DPH / rok
ČD - Telematika a.s. Praha 3, Žižkov, Pernerova 2819/2a, Česká republika, IČO: 61459445	Poskytování mobilních telekomunikačních služeb Poskytování mobilních telekomunikačních služeb (hlasových, textových, multimediálních a datových služeb) - využívání aktivních SIM karet nad 5 000 ks	5/2015 – 4/2018 – nadále poskytujeme	více než 10 mil. Kč bez DPH / rok
Ministerstvo obrany - Sekce vzbrojování a akvizic 16000 Praha - Hradčany, Tychonova 221/1, Česká republika, IČO: 60162694	Poskytování mobilních telekomunikačních služeb Poskytování mobilních telekomunikačních služeb (hlasových, textových, multimediálních a datových služeb) - využívání aktivních SIM karet nad 5 000 ks	5/2015 – 4/2018 – nadále poskytujeme	více než 10 mil. Kč bez DPH / rok
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. Želetavská 1525/1, Praha 4 – Michle, PSČ 14092, Česká republika, IČ: 64948242	Poskytování mobilních telekomunikačních služeb Poskytování mobilních telekomunikačních služeb (hlasových, textových, multimediálních a datových služeb) - pro více než 1 500 aktivních SIM karet	5/2015 – 4/2018 – nadále poskytujeme	více než 5 mil. Kč bez DPH / rok

V Praze dne 9.5.2018

O2 Czech Republic a. s.

.....
Petr Krutký, Account Manager
na základě pověření ze dne 19.10.2016



4. Seznam poddodavatelů

SEZNAM PODDODAVATELŮ

k veřejné zakázce s názvem: „Zajištění mobilních telekomunikačních služeb“

1. Identifikace dodavatele:

jméno / obchodní firma: O2 Czech Republic a.s.
adresa místa podnikání / sídla: Praha 4, Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 14022
IČO: 60193336

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

Nemá v úmyslu zadat žádnou část plnění veřejné zakázky poddodavateli.

2. Podpis dodavatele nebo osoby zastupující dodavatele:

V Praze dne 9.5.2018

O2 Czech Republic a. s.

... /
Petr Krutký, Account Manager
na základě pověření ze dne 19.10.2016



5. Oceněná tabulka pro kalkulaci nabídkové ceny

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

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

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

Dodavatel při zpracování nabídkové ceny vzal na vědomí, že počty jednotek uvedené v příloze č. 5 jsou počty zadavatelem předpokládané sloužící pouze ke stanovení nabídkové ceny, která je předmětem hodnocení nabídek. V nabídce dodavatele není žádná podmínka vyčerpání nebo nevyčerpání uvedených počtů jednotek – návrh smlouvy předložený dodavatelem nevyklučuje změnu počtu jednotlivých služeb (zvýšení či snížení počtu SIM karet, změny hlasových tarifů, změny datových tarifů dle aktuální provozní potřeby zadavatele zdarma).

Příloha č. 5

Tabulka nabídkové ceny

Informace pro uchazeče

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

Některé Hodnoty ve slouci C jsou nulové z toho důvodu že nejsou známy konkrétní hodnoty (poslaných SMS, MMS a odeslaných DAT) pro jednotlivé země. Uchazeč uvede ve sloupci E i sazby za tyto položky.

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

Název položky	Jednotek za 1 měsíc	Jednotka	Jednotková cena v Kč bez DPH	Celkem v Kč bez DPH za 24 měsíců
Zřizovací poplatek - základní hlasová SIM karta	320	ks	0,00	0,00
Měsíční paušální poplatek - SIM karta - Tarif 1 "účtováný"	280	ks	20,00	134 400,00
Měsíční paušální poplatek - SIM karta - Tarif 2 "neomezený"	40	ks	230,00	220 800,00
Měsíční paušální poplatek - Virtuální privátní síť	320	ks	0,00	0,00
Poplatek za provoz - Tarif 1 - Hovorné do pevných i mobilních sítí v ČR	21 000	min	0,80	403 200,00
Poplatek za provoz - Tarif 1 i 2 - SMS do mobilních sítí v ČR	6 600	ks	0,80	126 720,00
Poplatek za provoz - Tarif 1 i 2 - MMS do mobilních sítí v ČR	63	ks	4,00	6 048,00
Zřizovací poplatek - Mobilní datová služba	195	ks	0,00	0,00
Měsíční paušální poplatek - Mobilní datová služba - FUP 1,5 GB	110	ks	110,00	290 400,00
Měsíční paušální poplatek - Mobilní datová služba - FUP 3 GB	50	ks	160,00	192 000,00
Měsíční paušální poplatek - Mobilní datová služba - FUP 10 GB	35	ks	220,00	184 800,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Státy EU	1 000	min	1,00	24 000,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Švýcarsko	40	min	1,00	960,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - USA	125	min	7,00	21 000,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Jižní Korea	10	min	7,00	1 680,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Izrael	5	min	7,00	840,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Kanada	5	min	7,00	840,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Turecko	0	min	1,00	0,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Japonsko	5	min	7,00	840,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Rusko	40	min	1,00	960,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Čína	105	min	7,00	17 640,00
Poplatek za provoz - Mezinárodní hovor z ČR - Norsko		min	1,00	0,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Státy EU	1600	ks	0,80	30 720,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Švýcarsko	65	ks	10,00	15 600,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - USA	85	ks	18,00	36 720,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Jižní Korea	15	ks	18,00	6 480,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Izrael	5	ks	18,00	2 160,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Kanada	5	ks	18,00	2 160,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Turecko	20	ks	10,00	4 800,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Japonsko	20	ks	18,00	8 640,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Rusko	20	ks	18,00	8 640,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Čína	20	ks	18,00	8 640,00
Poplatek za provoz - Odchozí roamingový hovor - Norsko	5	ks	10,00	1 200,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Státy EU	420	ks	0,80	8 064,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Švýcarsko		ks	10,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - USA		ks	10,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Jižní Korea		ks	10,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Izrael		ks	10,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Kanada		ks	10,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Turecko		ks	10,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Japonsko		ks	10,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Rusko		ks	10,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Čína		ks	10,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná SMS v Roamingu - Norsko		ks	10,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Státy EU	5	ks	5,37	644,40
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Švýcarsko		ks	7,93	0,00

Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - USA	5	ks	7,93	951,60
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Jižní Korea		ks	7,93	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Izrael		ks	7,93	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Kanada		ks	7,93	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Turecko		ks	7,93	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Japonsko		ks	7,93	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Rusko		ks	7,93	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Čína		ks	7,93	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná MMS v Roamingu - Norsko		ks	7,93	0,00

Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Státy EU	1 250	MB	0,16	4 800,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Švýcarsko	20	MB	30,00	14 400,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - USA	1 700	MB	1,50	61 200,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Jižní Korea		MB	30,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Izrael		MB	30,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Kanada		MB	30,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Turecko		MB	30,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Japonsko		MB	30,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Rusko		MB	30,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Čína		MB	30,00	0,00
Poplatek za provoz - Odeslaná DATA v Roamingu - Norsko		MB	30,00	0,00

Poplatek za provoz - Přichozí roamingový hovor - Státy EU	750	ks	0,00	0,00
Poplatek za provoz - Přichozí roamingový hovor - Švýcarsko	45	ks	6,00	6 480,00
Poplatek za provoz - Přichozí roamingový hovor - USA	65	ks	12,00	18 720,00
Poplatek za provoz - Přichozí roamingový hovor - Jižní Korea	10	ks	12,00	2 880,00
Poplatek za provoz - Přichozí roamingový hovor - Izrael	5	ks	12,00	1 440,00
Poplatek za provoz - Přichozí roamingový hovor - Kanada	0	ks	12,00	0,00
Poplatek za provoz - Přichozí roamingový hovor - Turecko	6	ks	6,00	864,00
Poplatek za provoz - Přichozí roamingový hovor - Japonsko	10	ks	12,00	2 880,00
Poplatek za provoz - Přichozí roamingový hovor - Rusko	8	ks	12,00	2 304,00
Poplatek za provoz - Přichozí roamingový hovor - Čína	15	ks	12,00	4 320,00
Poplatek za provoz - Přichozí roamingový hovor - Norsko	0	ks	6,00	0,00

Celková nabídková cena veřejné zakázky v Kč bez DPH				1 882 836,00
DPH				21%
DPH				395 395,56
Celková nabídková cena veřejné zakázky v Kč včetně DPH				2 278 231,56



6. Procesní manuál systému péče o zákazníka

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

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

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

6.1 Obchodní zástupce – Account Manager

Obchodní zástupce – Account Manager odpovídá především za:

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

Vaším Account Managerem je Petr Krutký

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

6.2 Telefonní linka zákaznické podpory pro firmy a veřejnou správu

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

- Zelená linka: 800 111 777 – dovolatelnost v režimu **24x7x365**
- z mobilního telefonu O2 *77
- ze zahraničí: +420 720 720 777
- fax: +420 271 481 750
- e-mail: korporace@o2.cz



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Pracovníci této linky mají na starost především:

- individuální požadavky, s doporučením nejvhodnějšího řešení pro zákazníka
- podávání základních informací o produktech a službách
- příjem požadavků a jejich předání příslušnému obchodnímu zástupci
- aktivaci, deaktivaci a změnách mobilních služeb (blokace a odblokování SIM karty, aktivace / deaktivace roamingu)
- objednávání zboží
- řešení poruch
- podávání reklamací

Termíny pro vyřízení požadavků:

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

Reklamacce:

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

6.3 Značkové prodejny

Počet značkových prodejen na území ČR: 142.

Pracovníci na značkových prodejnách zajišťují především:

- řešení reklamací
- nákup HW.

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

6.4 Portál „www.firemnitelefony.cz“

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

- objednávku HW vybavení s dodáním NBD (next business day) případně s možností express dodávky do 4 hod za příplatek (nyní v Praze, a vybraných krajských městech). Široký výběr způsobů dopravy od *osobního odběru* přes *kurýrní služby* po *Českou poštu* a *výdejní místa* po celé ČR. Možnost výběru způsobu platební metody vč. Online plateb.
- čerpání přiděleného HW budgetu (jehož individuální výše, struktura a podmínky čerpání jsou stanoveny konkrétní Rámcovou dohodou)
- objednávání nových SIM a jejího nastavení
- veškeré informace o objednávce včetně její historie



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

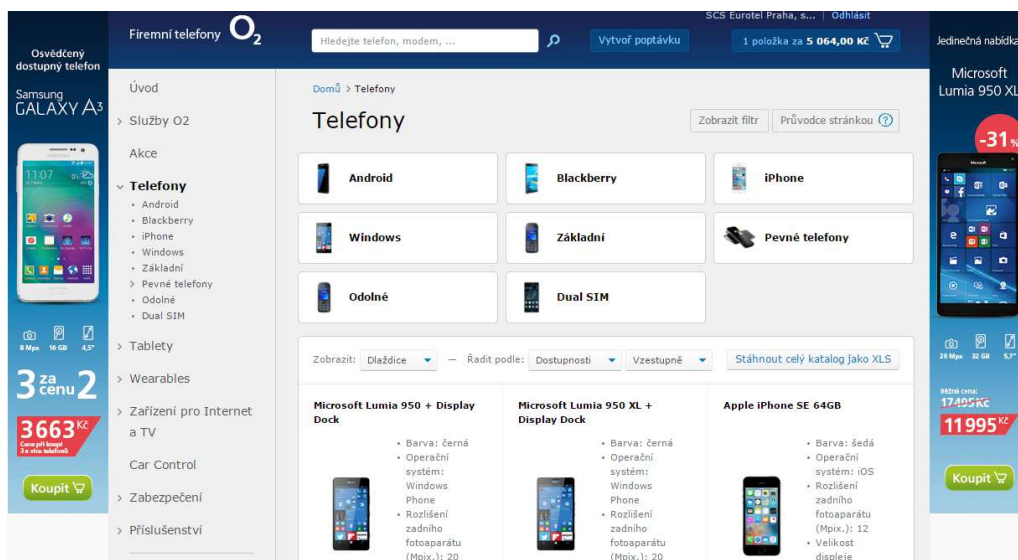
MŠMT
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

O₂

- online reklamace HW zakoupeného u společnosti O2 Czech Republic a.s. přímo v prostředí portálu a navíc doprava zdarma přímo do firmy. *Zdarma* je taktéž možnost zápůjčky telefonu na prodejně, kde lze reklamovaný HW donést osobně.
- přístup k nejširšímu portfoliu telefonů a zařízení na našem trhu
- přístup k široké škále příslušenství a služeb, které lze objednat se SIM kartou nebo telefonem

Portál www.firemnotelefony.cz přináší zákazníkům tyto možnosti:

- online nástroj pro správu firemního HW
- veškerá historie objednávek a transakce na jednom místě
- kompletní informace o HW bance, o její celkové výši, detailech čerpání, rezervaci a aktuálním zůstatku
- online řízení podaných reklamací
- podpora na zákaznické lince *77 v režimu 24/7
- jednotný záruční a pozáruční servis. Záruční doba 24 měsíců na veškerý sortiment
- akční nabídky a množstevní slevy na vybraný HW.



Obrázek 1 – Ukázka portálu www.firemnotelefony.cz

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

6.4.1 Reklamace zakoupeného HW

Reklamaci zakoupeného HW je možné vyřídít online přímo u sebe v kanceláři prostřednictvím portálu www.firemnotelefony.cz přes tlačítko „Reklamace“ v hlavním menu. Zboží pak následně odnést osobně na prodejnu O2 nebo si sjednat *zdarma* svoz kurýrem. Kurýr vyzvedne HW přímo v lokalitě Zadavatele a opravený ho poté přiveze zpět. Reklamovat lze zboží, které bylo zakoupeno na portálu www.firemnotelefony.cz nebo jiném prodejním místě O2. Oprava je zajištěna v autorizovaném servisu.



U reklamací předaných osobně na prodejně O2 je nabídnuta zápujčka náhradního telefonu po dobu opravy zdarma.

Reklamacie

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

Zboží zakoupené na firemnitelefony.cz
Lze reklamovat pouze produkty, které byly zakoupeny přes portál www.firemnitelefony.cz
[Zadat reklamaci >](#)

Zboží zakoupené na jiném prodejním místě O2
Lze reklamovat produkty, které byly zakoupené na jiném prodejním místě O2.
[Zadat službu >](#)

[Postup jak reklamovat a reklamační řád](#)

Vyhledejte reklamaci

Produkt
IMEI / Sériové číslo
Číslo objednávky
[Hledat >](#)

Reklamacie

Reklamacie	Objednávka	Zadáno na HWP	Stav	Produkt	IMEI / Sériové číslo	Vyřizeno
107155	1007237529	18.5.2017	dobropisováno	Samsung GALAXY J5 (2016) černá	354603087508407	18.5.2017
89449	1000675159	25.7.2016	nová	CPA Datový kabel USB/Apple 30pin	netýká se	:
83699	1000700027	24.4.2016	vráceno za servisu	Nokia 230	353702071365773	:
83697	1000700013	24.4.2016	dobropisováno	Microsoft Lumia 550	355132073281844	31.10.2016

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



Domů > Reklamacie

Reklamacie

Nápověda

Zboží zakoupené na firemnitelefony.cz

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

Zadat reklamaci >

Zboží zakoupené na jiném prodejním místě O2

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

Zadat službu >

Postup jak reklamovat a reklamační řád

Vyhledejte reklamaci

Produkt

IMEI / Sériové číslo

Číslo objednávky

Hledat >

Reklamacie

Reklamacie	Objednávka	Zadáno na MWF	Stav	Produkt	IMEI / Sériové číslo	Využito
83899	1000	24.4.2016	vraťeno ze servisu	Nokia 230	353702071365773	-
83697	1000	24.4.2016	konečná cena opravy	Microsoft Lumia 550	355132073281844	-
83695	1000	24.4.2016	opraveno	Microsoft Lumia 550	355132073260400	14.6.2016

O₂

Hledejte telefon, modem ...

0 položek za 0 Kč

Domů > Reklamacie

Reklamacie

Nápověda

Vynleďte zboží k reklamaci

Tel. číslo

IMEI / Sériové číslo

Číslo objednávky

Produkt: Vyberte značku

Zadejte alespoň jeden z údajů.

Jestliže výrobek nebude dohledán, zkuste provést hledání podle jiného údaje.

< Zpět Hledat >

Nalezené přístroje

Produkt	IMEI / Sériové číslo	Objednávka	Reklamovat
Caterpillar CAT B25 černá	359573063007556	1000700055	Reklamovat
Caterpillar CAT B25 černá	359573062820058	1000700081	Reklamovat
Alcatel OT 1016G černá	359160067261759	1000700077	Reklamovat
Doro Primo 413	357468051894259	1000700067	Reklamovat
Doro Primo 413	357468051891578	1000700051	Reklamovat
Microsoft Lumia 550	355132073276182	1000700017	Reklamovat
Nokia 230	353702070709203	1000700079	Reklamovat
Nokia 230	353702070703586	1000700031	Reklamovat
BLACKBERRY 9790 Bold černý		1000000011	Reklamovat
BLACKBERRY 9380 Curve černý		1000000013	Reklamovat

1 2 Další >

13 záznamů 10 na stránku

Obrázek 3 – On-line reklamacie HW prostřednictvím portálu www.firemnitelefony.cz - detail



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

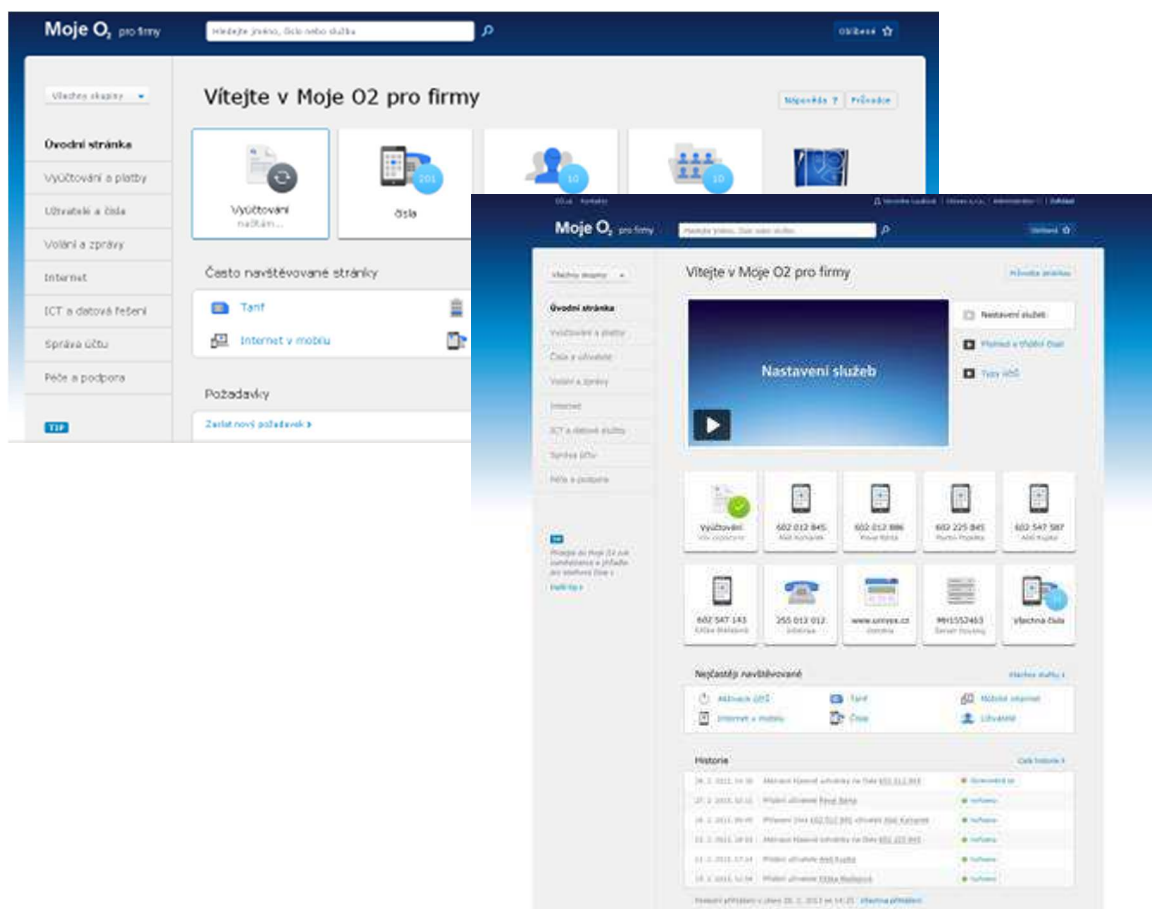
MŠMT
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

O₂

6.5 Samoobslužný portál „Moje O2“

Moje O2 je internetovou samoobsluhou pro firemní zákazníky umístěnou na adrese <https://mojeo2.cz>.

Moje O2 slouží k aktivaci a změnám služeb, informací o čerpaných datech, informací o aktuálním nastavení SIM a pro zabezpečený přístup k elektronickému vyúčtování včetně podrobného výpisu za mobilní a fixní služby.

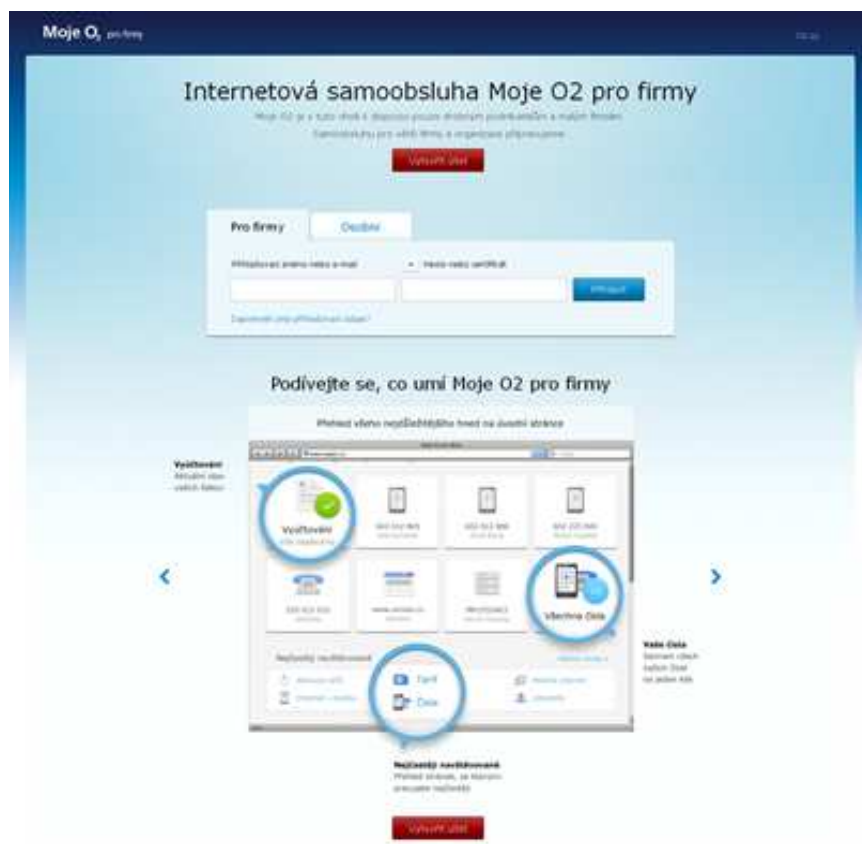


Obrázek 4 – Úvodní obrazovka portálu Moje O2



Portál Moje O2 nabízí:

- integrovaný přehled vyúčtování za fixní a mobilní služby na jednom místě, možnost úhrady vyúčtování on-line
- přehled aktivovaných mobilních služeb a možnost on-line správy př. změnu mobilních tarifů hlasových a datových služeb z jednoho místa. Jedná se o služby jako:
 - Internet v mobilu a Mobilní internet
 - Hlasový Roaming
 - roamingové Datové balíčky
 - a jiné služby jako Spojovatelka, přesměrování hovorů (Call Forwarding), hlasová schránka (Voice Mail), O2 Machine, blokování Prémiových služeb (Premium Services - M Platba, Premium SMS, ...), blokování ztracené SIM karty
- přehled aktivovaných fixních služeb, možnost on-line správy služeb – aktivní čísla, hlasová řešení, informace o doplňkových službách
- přehled konfigurací služeb ICT & Data (aktivace IP adresy, PC strážce)
- přehled všech zadaných požadavků Customer Care zadaných přes kterýkoliv kanál (Cross Channel Ticketing)
- přehledně uvedené kontaktní osoby zákazníka (definovaných v rámci Moje O2)
- pohodlné vytváření uživatelských rolí tzn. Možnost vytvářet hierarchii uživatelů (manažer např. přidělí jen určitá vybraná práva svému podřízenému)



Obrázek 5 – Obrazovka Moje O2



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Sekce Mobilní hlasové služby:

- obsahuje informace o tarifu a závazku
- umožňuje měnit doplňkové služby (balíčky SMS a MMS, aktivace MMS, hlasová schránka, přesměrování hovorů apod.)
- umožňuje blokovat SIM kartu a aktivovat/deaktivovat prémiové služby a M-platbu

Sekce Roaming hlasový a datový:

- umožňuje měnit typ roamingu
- umožňuje aktivovat datové balíčky (měsíční i jednorázové)

Sekce Mobilní Internet:

- umožňuje aktivovat / deaktivovat / změnit
- umožňuje vidět reálné čerpání Objemu dat

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

- hlavní administrátor
- administrátor
- správce skupin
- koncový uživatel – nejnižší oprávnění („zaměstnanecký účet“)

6.6 Podrobný elektronický účet (PEU)

Pro zadavatele bude zdarma k dispozici služba Podrobný Elektronický Účet (PEU); tato služba je dostupná po přihlášení do Samoobslužného portálu „Moje O2“ na zabezpečených stránkách <https://moje.o2.cz>.

Prostřednictvím služby PEU získá zadavatel fakturu, souhrn a podrobný detail jeho měsíčního účtu v elektronické podobě. Tyto informace jsou přístupné ve formátech HTML, PDF a XML. Faktura ve formátu PDF je automaticky opatřena ověřeným elektronickým podpisem. Soubory se generují každý měsíc nejpozději 10 dnů po ukončení účtovacího období.

Po stažení souborů si zadavatel data může analyzovat buď sám (pomocí software MS Excel nebo napojení na vnitřní účetní systém), nebo může využít doporučený program O2 WinPEU, který vytvořila firma Ateco a který je pro zákazníky O2 zdarma ke stažení.

Výhody služby PEU:

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



O2 Czech Republic a.s. poskytne Zadavateli:

- *zdarma* elektronické vyúčtování (faktura). Celková fakturovaná částka bude ve faktuře rozčleněna do skupin (fakturačních adres), dle požadavku zadavatele. Zadavatel má k dispozici až 18 vyúčtování zpětně. Faktura či podrobný výpis v tištěné listinné (papírové) formě je k dispozici pouze na vyžádání a za poplatek.
- *zdarma* podrobný výpis všech odchozích spojení na každou 1 SIM kartu v elektronické formě s tím, že podrobný výpis je k dispozici po dobu 6 měsíců (je-li zadavatelem objednan) na portále uchazeče „Moje O2“, ke kterému bude mít zadavatel zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet.
- import dat o hovorech ve formátu XML (pro následné strojové zpracování)
- faktury ve formátu PDF včetně příloh Souhrn a Detailní výpis (pro standardizované zobrazení)
- softwarové řešení, jehož pomocí bude možné dále analyzovat užívanou mobilní telefonii a to s možností následujících funkcí:
 - třídění fakturace za mobilní telefonii dle zadavatelem definovaných uživatelských skupin (úseky, oddělení)
 - zpracovávat detailní výpisy hovorů pro účely statistik nejčastěji volaných čísel apod.

6.6.1 Podrobný a sumární výpis hovorů

S podrobným elektronickým účtem (PEU) získá zákazník přehled o výdajích za mobilní telefony svých zaměstnanců i možnost jejich kontroly, archivace a analýzy uskutečněných hovorů.

Každý měsíc po skončení účtovacího období jsou vygenerovány tři soubory: Faktura, Souhrn a Detail. Uvedené soubory nejpozději 10 dnů po skončení zúčtovacího období umístěny ke stažení na zabezpečeném portále „Moje O2“. Přístup na tento portál mají pouze vybrané osoby s přístupovým certifikátem. Ten zajistí bezpečnou a jednoznačnou identifikaci osoby, která soubory zobrazuje/stahuje.

K dispozici je sumární a podrobný výpis hovorů.

Tabulka 1 – Podrobný elektronický účet - porovnání podrobného a sumárního výpisu

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



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



O₂

6.6.2 Popis programu O2 WinPEU

Program O2 WinPEU je určen pro zpracování dat o telefonních hovorech. Umožňuje jednoduchým způsobem vyhodnocovat a analyzovat data, která jsou získávána ze služby Podrobný elektronický účet (PEU) ve formě tří souborů CSV. Využití programu O2 WinPEU má výhodu v tom, že program má právě jen ty funkce, které uživatel potřebuje pro analýzu dat o hovorech. Vše, co uživatel musí udělat, je vybrat a zadat požadavky pro řazení, třídění a sdružování dat.

Základní funkce programu:

- snadný import zdrojových dat ze služby PEU
- vyhodnocení jednoho nebo více telefonů detailně nebo sumárně
- vytváření skupin z jednotlivých telefonů (i vyšší organizační struktury)
- zadání libovolného období pro vyhodnocování včetně časových výřezů
- přiřazení jmen uživatelů k jednotlivým telefonním číslům
- analýza extrémů (nejčastěji volaná čísla, nejdražší či nejdelší hovory apod.)
- sledování nákladových trendů
- rozlišení nákladů na služební a soukromé hovory
- filtrace na směry (místní, mezinárodní, síť O2, Roaming apod.)
- export výstupních sestav (formát: text, CSV, HTML, DBF, MS Excel, XML, PDF)
- vlastní grafické výstupy (grafy, sloupcové, kruhové, 2D, 3D)
- poloautomatické generování výstupních sestav a jejich rozesílání emailem



7. Mapa pokrytí České republiky signálem

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

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

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

Aktuální podrobná mapa pokrytí signálem je na webových stránkách Uchazeče.

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

Tabulka 2 – Pokrytí jednotlivých typů mobilní sítě

Mobilní síť	Pokrytí obyvatel	Pokrytí území
2G/EDGE	99,7 %	98,5 %
3G/HSPA+	82,6 %	34,2 %
4G/LTE	98,3 %	93,1 %
CDMA	92,3 %	87,4 %

7.1 Volání

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



Obrázek 6 – Pokrytí signálem pro volání 2G - GSM



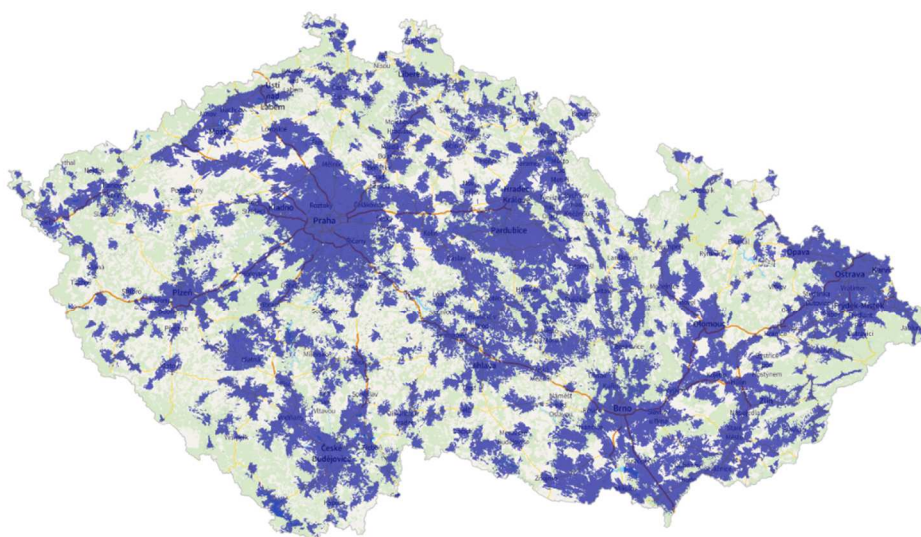
7.2 Mobilní Internet

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



Obrázek 7 – Pokrytí signálem pro mobilní internet 2,5 G - GPRS / EDGE

Pozn.: V celé síti je aktivní EDGE – samotné GPRS již neměříme.



Obrázek 8 – Pokrytí signálem pro mobilní internet 3G - UMTS, HSDPA, HSUPA, HSPA+

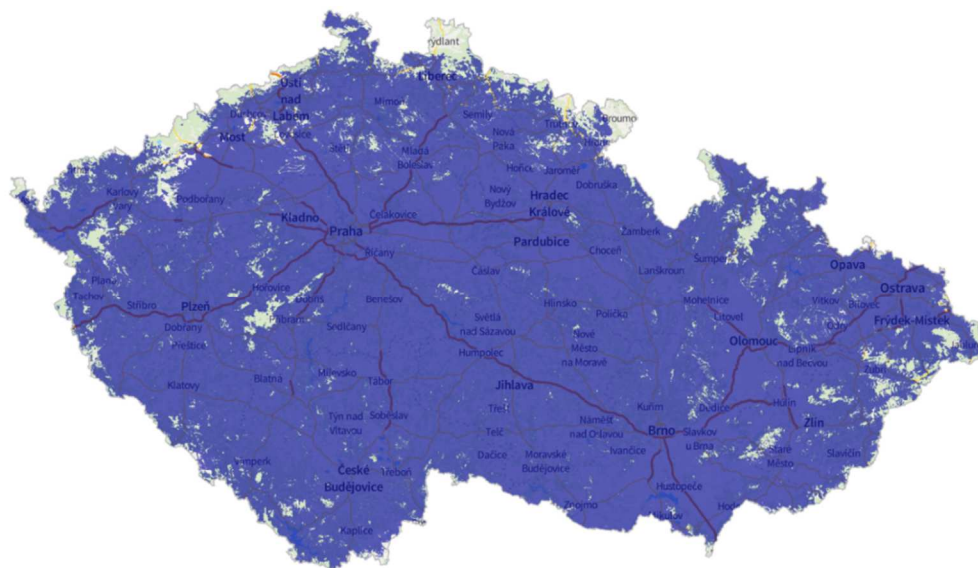
Pozn.: V celé síti je aktivní HSPA - samotné UMTS (rel. 99) již neměříme.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

MŠMT
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

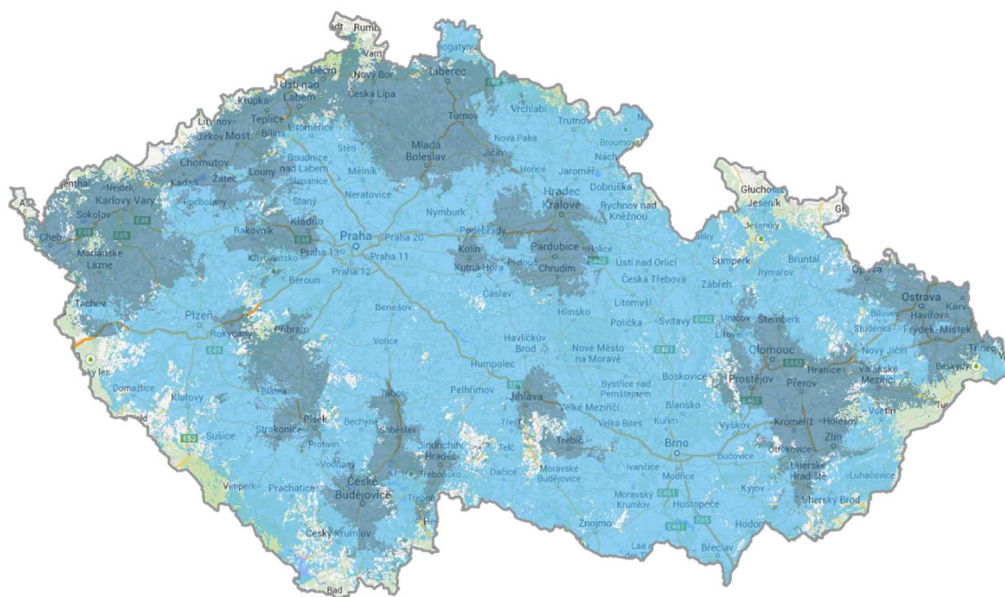
O₂



Obrázek 9 – Pokrytí signálem pro mobilní internet 4G - LTE

7.3 Mobilní internet CDMA

Dodavatel provozuje také CDMA síť, která umožňuje vysokorychlostní připojení k Internetu. Signálem CDMA je pokryto 92,3 % populace České republiky.



Obrázek 10 – Pokrytí signálem pro mobilní internet CDMA



8. Návrh řešení plnění veřejné zakázky

8.1 Splnění požadavků zadavatele

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

8.1.1 Mobilní hlasové telekomunikační služby

Požadavek zadavatele	Nabízené řešení splňuje ano/ne	
Zadavatel požaduje od účastníka, aby v rámci nabídky předložil dva typy tarifů: <ul style="list-style-type: none">tarif č. 1 „účtovaný“ – tarif s minimálním měsíčním paušálním poplatkem zcela bez volných jednotek (bez volných minut i SMS),tarif č. 2 „neomezený“ – tarif zpoplatněný měsíčním paušálním poplatkem zahrnující neomezené volání do pevných i mobilních sítí v České republice.	ano	Dodavatel nabízí dva tarify, viz Kapitola 1, Příloha č. 1 Návrhu smlouvy
Účtování služeb - mobilní hlasové telekomunikační služby je možné zpoplatnit pouze následujícím způsobem: <ul style="list-style-type: none">zřizovací poplatek v minimální výši (zdarma nebo 1 Kč za kus),měsíční paušální poplatek za tarif č. 1 v minimální výši (1 Kč za SIM měsíčně),měsíční paušální poplatek za tarif č. 2,měsíční paušální poplatek za virtuální privátní síť pro telefonování zdarma mezi SIM kartami Zadavatele v minimální výši (zdarma nebo 1 Kč za SIM ve VPS měsíčně)jednotná sazba hovorného do pevných i mobilních sítí v České republice nerozlišující tzv. „špičku“ a „mimo špičku“ v rámci tarifu č. 1,hovorné do hlasové schránky v minimální výši,bezplatná volání na čísla s předvolbou 800, 822, 112, 150, 155, 156, 158,jednotná sazba za odeslanou SMS do všech mobilních sítí v České republice,jednotná sazba za odeslanou MMS do všech mobilních sítí v České republice,hovory budou účtovány v tarifkaci 60+1.	ano	
Zadavatel požaduje dodání SIM karet následujících typů: SIM – 1F, microSIM – 3FF, nanoSIM – 4FF	ano	



8.1.2 Mobilní datové telekomunikační služby

Požadavek zadavatele	Nabízené řešení splňuje ano/ne	
<p>Zadavatel požaduje od účastníka, aby v rámci nabídky předložil mobilní datové telekomunikační služby přístupu k síti Internet, kterou bude moci využívat z libovolných zařízení a libovolně v kombinaci s hlasovou službou. Služba tedy musí být aplikovatelná následujícími dvěma způsoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> jako doplňková mobilní datová telekomunikační služba k hlasové SIM (SIM s hlasovými službami), jako samostatná datová telekomunikační služba (samostatná datová SIM) pro využití přímo v mobilních datových telekomunikačních zařízeních (datových modemech, tabletech, noteboocích, apod.). 	ano	<p>Jako datový tarif k hlasovým SIM kartám nabízí dodavatel službu Internet v mobilu M, L a XL, Jako samostatnou datovou službu (pro datové modemy, tablety, notebooky, apod.) nabízí dodavatel službu Mobilní internet M, L a XL. Podmínky poskytování služeb (cena, uplatnění resp. neuplatnění FUP) jsou pro obě služby stejné.</p>
<p>Zadavatel požaduje od účastníka, aby v rámci nabídky předložil tři typy tarifů lišící se dle aplikace FUP (fair usage policy) limitu ve výši objemu přenesených dat za měsíc (účtovací období), a to následujícím způsobem:</p> <ul style="list-style-type: none"> FUP minimálně 1 GB / měsíc, FUP minimálně 3 GB / měsíc, FUP minimálně 10 GB / měsíc, aplikací FUP (fair user policy) se rozumí možnost omezení přenosové rychlosti ze strany dodavatele na hodnoty ne nižší než 60 kbit/s při downloadu v případě běžné webové a emailové komunikace po překročení měsíčního FUP přidělu, možnost přechodu na vyšší tarif během kalendářního měsíce v případě přečerpání FUP (nevztahuje se na FUP 10 GB). 	ano	<p>Dodavatel nabízí tarify:</p> <ul style="list-style-type: none"> Internet v mobilu M (FUP 1,5 GB) a Mobilní Internet M (FUP 1,5 GB) Internet v mobilu L (FUP 3 GB) a Mobilní Internet L (FUP 3 GB) Internet v mobilu XL (FUP 10 GB) a Mobilní Internet XL (FUP 10 GB) <p>Způsob uplatnění FUP je uveden v odst. 8.1.2.1</p>
<p>Účtování služeb – mobilní datové telekomunikační služby je možné zpoplatnit pouze následujícím způsobem:</p> <ul style="list-style-type: none"> zřizovací poplatek v minimální výši (zdarma nebo 1 Kč za kus), měsíční paušální poplatek za službu v rozlišení dle tarifu v závislosti na FUP. překročení FUP limitu nebude zpoplatněno v případě uplatnění výše uvedeného pravidla o snížení přenosové rychlosti. 	ano	
<p>Zadavatel požaduje dodání SIM karet následujících typů: SIM – 1F, microSIM – 3FF, nanoSIM – 4FF.</p>	ano	

8.1.2.1 Způsob uplatnění FUP

Objem dat:

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



Tabulka 3 – Snížení rychlosti přenosu dat po vyčerpání objemu dat

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

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

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

Požadavek zadavatele	Nabízené řešení splňuje ano/ne	
Zadavatel požaduje, aby účastník v rámci své nabídky navrhl neekonomičtější řešení pro volání z ČR do zahraničí, volání v zahraničí (příchozí a odchozí roaming), SMS ze zahraničí (SMS v roamingu) a datové přenosy v zahraničí (data v roamingu).	ano	Navržené řešení je maximálně ekonomické. Speciální zvýhodněné ceny za volání, SMS a tarify <i>Internet v mobilu M, L a XL</i> jsou uvedeny v kapitole 5, v Tabulce nabídkové ceny. Ceny pro roaming byly vyplněny za předpokladu, že uživatel bude mít jako výchozí nastaven roamingový tarif <i>Svět Basic</i> . Pokud je uživatel v EU, volá za stejnou cenu, za jakou volá do ostatních sítí v rámci ČR, příchozí hovory má zdarma a data může přenášet až do limitu, který má zahrnutý ve svém tarifu (1,5 GB, 3 GB nebo 10 GB). Pokud bude uživatel mimo EU, pak pro datové přenosy platí ceny uvedené v Tabulce nabídkové ceny, položky: Poplatek za provoz-Odeslaná DATA v Roamingu-Švýcarsko, USA, Jižní Korea, Izrael, Kanada, Turecko, Japonsko, Rusko, Čína, Norsko. Kromě toho může zadavatel objednat datový roamingový balíček TOP SVĚT (150 MB), nebo kterýkoli jiný datový roamingový balíček ze standardní nabídky dodavatele.



<p>Obdobným způsobem zadavatel požaduje, aby účastník ve své nabídce uvedl i datové a SMS/MMS přenosy, přičemž v rámci navrhovaného řešení účastník navrhne a uvede veškeré možnosti vedoucí ke zlevnění služeb. Zadavatel upozorňuje, že v rámci projektů je počítáno s dlouhodobým působením zaměstnanců v zahraničí.</p>	ano	<p>Navržené řešení je maximálně ekonomické. Speciální zvýhodněné ceny za tarify <i>Mobilní internet M, L a XL</i> jsou uvedeny v kapitole 5 v Tabulce nabídkové ceny.</p> <p>Pokud bude uživatel v EU, může přenášet data až do limitu, který má zahrnutý ve svém tarifu (1,5 GB, 3 GB nebo 10 GB).</p> <p>Pokud bude uživatel mimo EU, pak pro přenos dat (prostřednictvím datového modemu, tabletu, notebooku, apod.) platí ceny uvedené v Tabulce nabídkové ceny, položky: Poplatek za provoz-Odeslaná DATA v Roamingu-Švýcarsko, USA, Jižní Korea, Izrael, Kanada, Turecko, Japonsko, Rusko, Čína, Norsko. Kromě toho může zadavatel objednat datový roamingový balíček TOP SVĚT (150 MB), nebo kterýkoli jiný datový roamingový balíček ze standardní nabídky dodavatele.</p>
<p>Zadavatel požaduje předložení nabídky minimálně pro následující destinace: Státy Evropské unie Švýcarsko USA Jižní Korea Izrael Kanada Turecko Japonsko Rusko Čína Norsko</p>	ano	

8.1.4 Obecné požadavky na mobilní telekomunikační služby

Požadavek zadavatele	Nabízené řešení splňuje ano/ne	Pozn.:
<p>Účastník zpracovává svou nabídkovou cenu do přílohy č. 5 zadávací dokumentace. Účastník je oprávněn vyplnit pouze barevně označené buňky. Účastník není oprávněn měnit obsah jiných buněk, zejména pak uvedené vzorce.</p>	ano	<p>Účastník zpracoval svou nabídkovou cenu do přílohy č. 5 zadávací dokumentace</p>
<p>Počty jednotek uvedené v příloze č. 5 jsou počty Zadavatelem předpokládané. Tyto počty slouží ze strany Zadavatele pouze ke stanovení nabídkové ceny za plnění předmětu veřejné zakázky, která je předmětem hodnocení nabídek. V nabídce účastníka nesmí být žádná podmínka vyčerpání nebo nevyčerpání uvedených počtů jednotek ze strany Zadavatele – návrh Smlouvy účastníka musí umožnit změnu počtu jednotlivých služeb (zvýšení či snížení počtu SIM karet, změny hlasových tarifů, změny datových tarifů dle aktuální provozní potřeby Zadavatele zdarma).</p>	ano	<p>Počty jednotek uvedené v příloze č. 5 jsou počty Zadavatelem předpokládané.</p>



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



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