



Exkluzivní nabídka

připravena pro Univerzitu Palackého v Olomouci



Together we can
vodafone
business

Obsah

Identifikační údaje	3
Představení společnosti Vodafone	4
Pověření k podpisu [REDACTED]	5
Cenová nabídka.....	9
Metodika tvorby dat.....	10
Ostatní.....	14
Závěr nabídky.....	18



Identifikační údaje

Název:	Vodafone Czech Republic a.s.
Sídlo:	Praha 5 - Stodůlky, náměstí Junkových 2808/2, PSČ 155 00
IČ:	25788001
DIČ:	CZ25788001
Spisová značka v obchodním rejstříku:	Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíle B, vložka č. 6064
Statutární orgán:	Violeta Luca – předseda představenstva Catalina Chiribau – člen představenstva
Osoba oprávněná jednat za uchazeče:	[REDACTED] na základě pověření
Kontaktní osoba:	[REDACTED]
Tel./fax:	[REDACTED]
E-mail:	[REDACTED]
Bankovní spojení:	[REDACTED]
Datová schránka:	ID schránky: 29acihr, typ schránky: právnická osoba



Představení společnosti Vodafone

Vstoupili jsme na trh 1. března 2020 jako třetí a nejrychleji se rozvíjející mobilní operátor v republice. Komerční provoz nejmodernější GSM sítě jsme zahájili pod značkou Oskar. Zasadili jsme o radikální změny na českém mobilním komunikačním trhu a cenově zpřístupnili mobilní služby každému spotřebiteli.

Od 1. června 2005 patříme jako Vodafone Czech Republic a.s. do nadnárodní telekomunikační společnosti. Stali jsme se pevnou součástí největšího globálního telekomunikačního operátora. Českým zákazníkům otevíráme přístup k produktům a službám na světové úrovni. Nabízíme výhody plynoucí z kontraktu s globálním trhem a nejlepšími odborníky.



Počet zákazníků

Přes 4,5 milionu. Zhruba 3,9 milionu připadá na mobilní služby a 700 tisíc na fixní.



Počet firemních SIM

1,6 milionů firemních SIM v České republice.



Akcionáři

Vodafone Czech Republic a. s. je 100 % vlastněn skupinou Vodafone Group Plc.

Proč Vodafone?

1. Nejlepší síť pro vaše podnikání



Skvělé pokrytí

Náš signál pokrývá 99 % obyvatel ČR a neustále ho zlepšujeme.



Stabilní síť bez výpadků

Naše GigaSíť už popáté vyhrála v nezávislém testu kvality Umlaut (dříve P3 Group).



Neomezený internet

Máme výhodné nabídky neomezených dat i neomezeného internetu do firmy

Záleží nám na tom, abyste se vždy spojili se svými blízkými.

Neustále stavíme nové vysílače, za poslední rok jsme zlepšili pokrytí pro 43 tisíc obyvatel. Zároveň posilujeme signál v metru, ve vlacích i v budovách se silnými zdmi.

5000+ VYSÍLAČŮ.



Díky spojení s UPC si nyní můžete užít ještě rychlejší internet.

Stali jsme se největším poskytovatelem připojení k sítím nové generace a placené kabelové televize v České republice.

2. Lidský přístup a digitální komunikace

Nadstandartní zákaznická péče

Naši zákazníci jsou našimi partnery. Zakládáme si na osobních vztazích a schopnosti vyřešit každý požadavek

Zákaznická zkušenost

1.místo v dlouhodobém hodnocení zákazníků

Aplikace Můj Vodafone

Jednodušší život s Aplikací Můj Vodafone – 1. místo v hodnocení aplikací

3. Společenská odpovědnost



Nadace
Vodafone
Česká republika



ZÁCHRANKA

Mobilní aplikace
Zdravotnické záchranné služby a Horské služby

Vodafone firemní péče www.vodafone.cz

Vodafone Czech Republic a.s., Nám. Junkových 2, Praha 5, 15500 | IČO: 25788001 | DIČ: CZ25788001

Společnost byla zapsána dne 13. 8. 1999 v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka B 6064.



Pověření k podpisu



POVĚŘENÍ

AUTHORIZATION

Vodafone Czech Republic a.s., se sídlem náměstí Junkových 2808/2, 155 00 Praha 5, IČO: 257 88 001, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6064, zastoupená předsedkyní správní rady, paní Violetou Luca, a členem správní rady, paní Catalinou Chiribau, (dále jen „Společnost“),

tímto pověřuje [REDACTED]

zaměstnance Společnosti, narozeného dne [REDACTED] bytem [REDACTED] (dále jen „Zaměstnanec“),

aby za Společnost sjednával a uzavíral smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, smlouvy o zachování důvěrnosti informací a činil veškeré úkony související s uzavřením těchto smluv včetně uzavírání ostatních smluv s tím souvisejících a dodatků k těmto smlouvám, dílčích smluv, a to zejména v rámci jakéhokoli výběrového řízení nebo zadávacího řízení vyhlášeného podle zákona o zadávání veřejných zakázek, a

aby Společnost zastupoval v zadávacích řízeních vedených podle zákona o zadávání veřejných zakázek (včetně zakázek malého rozsahu) a aby jménem Společnosti činil veškeré úkony dle tohoto zákona v souvislosti s jakýmkoli zadávacím řízením, tj. zejména aby se za Společnost účastnil otevírání obálek, nahlížel do protokolu z otevírání obálek a pořizoval si z něho výpisy nebo opisy, nahlížel do zprávy o posouzení a hodnocení nabídek a pořizoval si z ní výpisy nebo opisy, žádal o dodatečné informace, činil prohlášení, podával a doplňoval informace, podával námítky apod.

Toto pověření se uděluje na dobu určitou do 31.1.2026.

Pověřený zaměstnanec je ve výše uvedeném rozsahu a po dobu pracovního poměru ve Společnosti oprávněn a pověřen jednat jménem Společnosti samostatně.

V Praze dne

4.1.2025

[REDACTED]

člen správní rady
Member of the Board of Directors
Vodafone Czech Republic a.s.

Vodafone Czech Republic a.s., with the registered office at náměstí Junkových 2808/2, 155 00 Praha 5, Corporate ID Number 257 88 001, entered in the Commercial Register with the Prague Municipal Court, Section B, Insert 6064, represented by Chairwoman of the Board of Directors, Ms Violeta Luca, and Member of the Board of Directors, Ms Catalina Chiribau, (hereinafter the “Company”),

hereby authorizes [REDACTED]

an employee of the Company, date of birth [REDACTED] residing at [REDACTED] (the “Employee“)

to negotiate and to conclude on behalf of the Company the Contracts on Provision of Electronic Communication Services, Non-disclosure and Confidentiality Agreements and to execute any and all acts relating to the contract conclusion, including conclusion of any other associated agreements and conclusion of amendments thereto and partial contracts, mainly in connection to any tender or public tender announced according to Public Procurement Act, and

to represent the Company in tender proceedings conducted pursuant to Public Procurement Act (including small-scale contracts) and to execute any and all acts under the above specified Act in relation to any public tender, i.e. especially to participate on behalf of the Company in the opening of envelopes, to inspect the records of the envelope opening and to make extracts or copies thereof, to inspect the reports on the assessment and evaluation of bids and to make extracts or copies thereof, to ask for additional information, to make declarations, submit and supplement any information, to file objections etc.

This authorization is granted for the the definite period until 31.1.2026.

The authorized Employee is entitled and authorized to act on behalf of the Company independently for the period of his employment with the Company.

In Prague on

4.1.2025

[REDACTED]

předsedkyně správní rady
Chairwoman of the Board of Directors
Vodafone Czech Republic a.s.

PROHLÁŠENÍ O PRAVOSTI PODPISU

Běžné číslo knihy o prohlášeních o pravosti podpisu 020371/463/2025.

Já, níže podepsaný [REDACTED]

[REDACTED] prohlašuji, že

[REDACTED]
tuto listinu, přede mnou vlastnoručně ve 2 vyhotoveních podepsala.

Podepsaný advokát tímto prohlášením o pravosti podpisu nepotvrzuje správnost ani pravdivost údajů uvedených v této listině, ani její soulad s právními předpisy.

V Praze, dne 07.01.2025 [REDACTED]
[REDACTED]

PROHLÁŠENÍ O PRAVOSTI PODPISU

Běžné číslo knihy o prohlášeních o pravosti podpisu 020371/476/2025.

Já, níže podepsaný [REDACTED]

[REDACTED] prohlašuji, že

[REDACTED]
tuto listinu, přede mnou vlastnoručně ve 2 vyhotoveních podepsala.

Podepsaný advokát tímto prohlášením o pravosti podpisu nepotvrzuje správnost ani pravdivost údajů uvedených v této listině, ani její soulad s právními předpisy.

V Praze, dne 07.01.2025 [REDACTED]
[REDACTED]

Doložka z konverze dokumentu do elektronické podoby – na žádost

Dokument 169470160-312753-250108141207.pdf vznikl převedením listinného dokumentu do elektronického dokumentu pod pořadovým číslem **169470160-312753-250108141207**. Vzniklý dokument obsahem odpovídá vstupnímu dokumentu. Počet stran dokumentu: **2**

Vstup neobsahoval viditelný prvek, který nelze plně přenést na výstup.

Konverzi provedl subjekt: Česká pošta, s.p., IČ: 47114983

Pracoviště: Praha 515

Datum vyhotovení: **08.01.2025**

Jméno a příjmení osoby, která konverzi provedla: [REDACTED]

Poznámka:

Konverzí dokumentu se nepotvrzuje správnost a pravdivost údajů obsažených v dokumentu a jejich soulad s právními předpisy. Kontrolu doložky lze provést v centrální evidenci doložek na adrese <https://www.czechpoint.cz/overovacidolozky>.

169470160-312753-250108141207

Cenová nabídka

Celková nabídková cena	bez DPH	DPH	vč. DPH
	279 000,- Kč	58 590,- Kč	337 590,- Kč



Metodika tvorby dat

Metodika tvorby dat: Geodata pro měření pohybu obyvatelstva v lokalitách Česko-Bavorsko

Vodafone Czech Republic a.s.

Zpracoval:

Tento dokument popisuje návrh metodiky pro sběr a tvorbu dat o počtu návštěvníků krajů přilehlých hranici Česko-Bavorsko a blízkého okolí (pásmo 25 km od hranic + větší města). Tyto budou data poskytnuta na základě síťových lokalizačních dat shromážděných společnostmi Vodafone.

Specifikace předaných dat

V rámci poptávky dat nabízíme zpracování analýz návštěvnosti zadaných území pomocí našich Big Data zdrojů s cílem statisticky postihnout časoprostorové rozložení obyvatel a jejich mobilitu.

Dodané datové sady

Nabízíme dodání datových sad s počty unikátních přítomných návštěvníků dle následující tabulky:

Datová sada	Časové rozlišení	Prostorové rozlišení	Rozlišení klasifikace SIM
A – OD matice	Typ dne + časový interval	Dle číselníku, bez KU	Dle kotevních bodů
B – Dojížděky	Celé období	Dle číselníku, bez KU	Dle kotevních bodů
C – Časové řezy	Den v týdnu + hodina	Dle číselníku	Dle kotevních bodů

V případě sady A se jedná o sumy za agregované časové intervaly, v případě sady B se jedná o počet unikátních návštěvníků vyskytujících se v rámci celého sledovaného období a v případě C o průměr 4 dnů v daném sledovaném období. Pro každé sledované období bude datová sada dodána pro množinu SIM registrovaných v ČR a mimo ČR, které mají záznam alespoň v 15 dnech ze sledovaného období.

Prostorové vymezení a rozlišení

Zákazníkem bude dodán číselník obcí, kde pro každou obec bude specifikovaná nejvyšší požadovaná granularita výstupů. Nejvyšší možná granularita je KÚ (Katastrální Území). Úroveň granularity musí být přesně dělitelná KÚ, jedno KÚ nemůže patřit do víc než jednoho území.

Sledované území je území krajů přilehlých hranici Česko-Bavorsko a blízkého okolí (pásmo 25 km od hranic + vybraná větší města). Bude vymezeno dodaným číselníkem obcí.

Časové vymezení a rozlišení

Data mohou být poskytnuta za období od 14. dubna 2025 dále. V případě výpadků může být den nebo období několika dnů vyměněno za jiné.

Pro tabulky s rozšířením na dny v týdnu jsou dny v týdnu označeny čísly 1 až 7, kde 1 znamená pondělí a 7 neděli.



Mechanismus dodání

Data budou zadavateli dodána v tabulkovém formátu CSV, pole oddělená čárkou, kódování (encoding) "cp1250", prostřednictvím zabezpečeného on-line úložiště sharepoint s e-mailovou notifikací.

Metodika tvorby předaných dat (návrh)

Jednotlivé kroky tvorby dat jsou popsány v posloupnosti, v níž jsou aplikovány.

Vlastnosti sítě a primárního záznamu, filtrace na uživatele

Primární záznamy o připojení mobilního zařízení na danou anténu mobilní sítě (jedna základnová stanice zpravidla obsahuje několik takových antén) mají časovou granularitu 30 minut (pro zapnuté zařízení existuje alespoň jeden záznam v každém 30minutovém intervalu) a na tento interval jsou z technických důvodů a kvůli ochraně osobních údajů agregovány. Pokud je v záznamu síťová událost delší než 60 minut (např. kontinuální datové připojení), je tato událost zahrnuta pouze v rámci svého začátku a konce, nikoliv v průběhu.

Z těchto záznamů je filtrováno následující:

- zařízení neimplikující přítomnost člověka (např. IoT zařízení, telefonní budky, routery),
- zařízení s nízkou pohyblivostí (méně než 4 různé buňky v daném časovém rozsahu),
- zařízení připojující se na buňky Narrow Band IoT (neurčená pro běžný mobilní provoz).

Demografické rozlišení

Vodafone neobohacuje signalizační data o uživateli, všechny informace jsou derivovány jen z pseudonymizovaných signalizačních dat.

Prostorová identifikace zařízení a její přepočít

Hranice oblastí pokrytí antén naší mobilní sítě (buňkami) jsou vypočteny matematicko-fyzikálním modelem šíření elektromagnetického záření, který počítá intenzitu signálu z blízkých antén mobilní sítě na základě dat o vysílačích (např. orientace, síla a frekvence vyzařování), topografických dat (např. digitální model povrchu, využití ploch, typy zástavby a její prostorová konfigurace) a dat o přenosovém prostředí (intenzita zdrojů elektromagnetického rušení). Polygony buněk sítě pak vymezujeme jako oblasti, v nichž je intenzita signálu z daného vysílače silnější než z jiných vysílačů, nebo o danou malou hodnotu slabší (pro zohlednění překmitů mezi buňkami). Polygony jsou spočteny pro každý druh sítě (2G, 4G, 5G) zvlášť.

V případě nesouladu zadaných sektorů s hranicemi buněk sítě jsou data o připojení zařízení dezagregována na grid o vysokém prostorovém rozlišení (nízké desítky metrů) a poté agregována za všechny druhy sítě (2G, 3G, 4G) dle vymezení sektorů.

Dezagregace údajů z buněk sítě na podrobný grid probíhá metodou *váženého asymetrického mapování*, které rozpočítává údaje z buněk mobilní sítě do buněk gridu na základě váhy buňky gridu spočtené z topografických dat. V základním nastavení používáme kombinaci topografických dat z různých veřejných i proprietárních zdrojů (např. digitální model povrchu, využití ploch, údaje o silniční a cestní síti, typy zástavby a její prostorová konfigurace). Grid následně namapujeme na základní sídelní jednotky a agregujeme dle číselníku na nižší granularitu.

Filtrace bydlících a pracujících osob

Z údajů o pobytu každého uživatele v agregovaných oblastech dle dodaného číselníku jsou vypočteny jeho *kotevní body*, tedy místa navštívené uživatelem ve více dnech v rámci období, z toho alespoň jednou déle než na 30 minut.



Kotevní body jsou následně klasifikovány jako *bydliště* nebo *pracoviště*, pokud vyhovují následujícím kritériím:

- Bydliště (B, *domov*): kotevní bod, v němž v daném období osoba tráví třetinu nebo více času z rozmezí 00:00 – 04:00; vždy ale alespoň jeden kotevní bod s nejvyšším podílem tohoto času. Pokud uživatel nemá žádné záznamy v nočním časovém okně, kotva bydliště mu není přiřazena.
- Pracoviště/škola (PŠ, *prace_skola*): kotevní bod různý od bydliště, v němž v daném období osoba strávila alespoň 50 hodin a navštívila ho alespoň v 13 různých dnech. Tato definice zahrne i určitý podíl nepracovních/nevzdělávacích aktivit, zejména u osob ekonomicky neaktivních – např. velmi častá volnočasová aktivita; pro tyto osoby se však z hlediska charakteru pobytu jedná o kotevní bod s velmi podobným významem, zároveň tyto případy nelze smysluplně na základě dostupných dat odfiltrvat.
- Jiné/Návštěvníci (*navsteva*) – Alespoň 4 setrvání

Ochrana osobních údajů

Pro zachování ochrany osobních údajů našich uživatelů poskytovaná agregovaná data dále ve dvou krocích anonymizujeme.

Na data bude nejprve plošně aplikován anonymizační algoritmus založený na matematické metodě differential privacy. Jeho principem je přičtení malé náhodné hodnoty z Laplaceova rozdělení k vypočteným počtům cestujících uživatelů tak, aby nebylo možno z agregátních dat identifikovat žádného konkrétního uživatele; čím je tedy vypočtená hodnota nižší, tím relativně větší je vzniklá chyba.

Následně budou z datových sad odstraněny všechny položky, které obsahují méně než 20 uživatelů sítě. V případě průměru tak, aby součet, za který se hlásí průměr, byl alespoň 20 uživatelů (např. v případě průměru za 4 pondělky budou odstraněny průměry menší než 5).

Pro minimalizaci chyby a ztráty dat v procesu anonymizace je tedy vhodné snížit počet rozlišovaných kategorií (např. kategorií klasifikace SIM, časové okno). V případě potřeby dodáme data ve dvou vyhotoveních, kde druhé vyhotovení bude obsahovat data s nižší granularitou.

Výstupy

Sada A – OD matice

Sada A obsahuje informace o pohybech mezi územími. Pohyb je definován jako událost mezi jednotlivými místy pobytu (alespoň 30 minut pobytu na jednom místě). Údaje jsou agregovány na základě 6 unikátních ukazatelů, které jsou následující: zdrojové území (výchozí pozice), časový interval odjezdu ze zdrojového území, typ dne odjezdu (pracovní den / víkend), a stejnými 3 pro cílové území. Časové intervaly jsou tři: a) 6h - 12h (dopoledne), b) 13h - 21h (odpoledne), c) 22h - 5h (noc).

V sadě A agregujeme jen na úrovni obcí a výše (KU nepoužíváme).

Příklad: V prvním řádku se jedná o informaci, že 24 SIM s pobytem (setrváním SIM s délkou alespoň 30 minut) na území ORP s ID 5306 (Lanškroun – v rámci 10 km buffer zóny) ukončeným v pracovní den mezi 22:00 a 5:45, přijelo na území obce Lanškroun, o víkendu mezi 6:00 a 12:45, bez pobytu na jiném místě.

zdroj_agg_level	zdroj_agg_id	zdroj_den	zdroj_cas_interval	cil_agg_level	cil_agg_id	cil_den	cil_cas_interval	pocet
orp	5306	pracovny_den	c	obec	580511	vikend	a	24
orp	5306	vikend	a	obec	580635	vikend	b	29



Sada B – Dojížděky

Sada B obsahuje vztahy mezi územím bydliště a cílovým územím, klasifikované podle typu kotvy cílového území (typ kotvy zdrojového území je vždy bydliště - rezident).

V sadě B agregujeme jen na úrovni obcí a výše (KU nepoužíváme).

Příklad: Ve třetím řádku se jedná o informaci, že 23 rezidentů obce s ID 500496 (Olomouc) má identifikovanou kotvu práce-škola v obci s ID 589829 (Olšany u Prostějova).

zdroj_agg_level	zdroj_agg_id	cil_agg_level	cil_agg_id	typ_cesty	pocet
obec	500496	orp	2112	navsteva	22
obec	500496	obec	589934	navsteva	74
obec	500496	obec	589829	prace_skola	23

Sada C – časové řezy

Sada C obsahuje informace o výskytu SIM v oblasti, jedná se o průměr za sledované období. Čísla jsou podle vztahu konkrétní SIM k území agregovaná podle území, hodinu a dne v týdnu, kde 1 znamená pondělí a 7 neděli.

Příklad: V prvním řádku se jedná o informaci, že mezi půlnocí a jednou hodinou ranní bylo v katastrálním území s ID 632635 (Droždín) naměřeno průměrně 120,070 rezidentů a 30,95 návštěvníků. Průměrný počet SIM s přiřazenou kotvou práce-škola je označen číslem 0, protože není větší než 5.

agg_level	agg_id	den	cas_interval	celkovy_pocet_osob	rezidenti	prace_skola_dojizdejici	navstevnici
ku	632635	1	0	151.020	120.070	0.000	30.950
ku	632635	1	1	152.530	116.190	0.000	36.340
ku	632635	1	2	159.590	125.530	0.000	34.060



Ostatní

OneNet samoobsluha

OneNet samoobsluha vám umožní ovládat, nastavovat a kontrolovat většinu služeb OneNetu, a to jednoduše přes internet. Všem našim zákazníkům je k dispozici zdarma 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Do OneNet samoobsluhy se přihlásíte, jakmile vám náš obchodní zástupce předá vstupní informace. Jednoduše si otevřete internetovou stránku onenetsamoobsluha.vodafone.cz. Samoobsluha má dva základní stupně přístupových práv (administrátor a koncový uživatel), které se liší rozsahem pravomocí.

Administrátor spravuje všechna telefonní čísla ve firmě. Můžete je ale také rozdělit do skupin a administrátora přidělit každé z nich. Například vedoucí finančního úseku bude spravovat čísla svých podřízených.

- Jednotlivým číslům nebo i několika najednou nastavíte, co potřebujete: blokaci přichozích a odchozích hovorů, limity pro data v roamingu či tzv. white/black listy.
- Jakémukoli číslu nebo celé organizaci můžete nastavit tzv. FlexiLimit, což je informativní služba, která vás upozorní na stav čerpání vašeho tarifu.

Koncoví uživatelé spravují každý své vlastní číslo. V Samoobsluze například každý může:

- Zkontrolovat souhrnné a také podrobné vyúčtování.
- Nastavit hlasové služby. Třeba přesměrování hovorů, hlasovou schránku nebo dosažitelnost na více číslech.
- Zablokovat ztracenou SIM kartu a připomenout si svůj PIN a PUK kód.
- Zarezervovat virtuální místnost pro pořádání audiokonference.

Z pohledu **celé organizace** oceníte také:

- Správu Virtuální pobočkové ústředny pro pevná i mobilní telefonní čísla.
- Sledování míry vytížení datových linek.
- Možnost změn datových tarifů.

OneNet samoobsluha vám pomůže mít útratu za telekomunikační služby pod kontrolou, pružně měnit nastavení související s vaším telefonním číslem a vše řešit maximálně jednoduše.

V sekci **Vyúčtování** je možné si vybrat ze dvou zobrazení: souhrnné, pro obecný přehled a podrobné, kde jsou k dispozici veškeré detaily. Tímto způsobem tedy můžete prohlížet a analyzovat všechny poplatky a sledovat podrobné využití všech služeb. Mezi další možnosti sekce Vyúčtování patří vytváření samostatných fakturačních skupin, či správa dat, které lze exportovat v několika podporovaných formátech, tedy xls, xlsx, csv, pdf a xml.

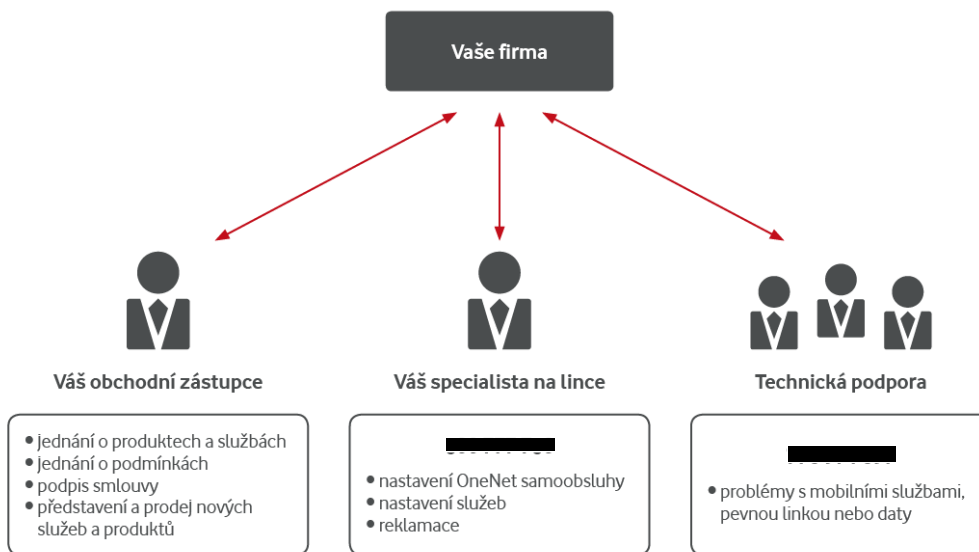
Archivace dat patří mezi nejdůležitější schopnosti OneNet samoobsluhy. Souhrnné i podrobné vyúčtování ve formátu pdf podporuje až 36 měsíců uplynulých dat. Podrobné vyúčtování za maximálně šest měsíců lze exportovat ve formátech xls, xlsx, csv a xml. Všechny tyto formáty jsou ke stažení v OneNet samoobsluze.

Zúčtovací období je od prvního do posledního dne v měsíci a zasílání faktury probíhá poštou či přes e-mail jednou za měsíc. V neposlední řadě sekce Vyúčtování nabízí také možnost vytvářet například různé druhy analýz, vyhledat a sledovat jednotlivá volání, nastavit reporty, které sledují rozpočet, dále vytvářet grafy a sledovat trendy a vývoj, prohlížet účtování, vytvářet vlastní hierarchie a také exportovat výstupy.



Péče o zákazníky

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



Jak firemní péče funguje

O každého našeho zákazníka se starají zkušení specialisté.

- **Obchodní zástupce** – organizacíme garantujeme individuální péči našeho obchodního zástupce. Na základě znalosti konkrétních potřeb vaší společnosti vybírá z nabídky Vodafoneu produkty a služby, které jsou pro vaše podnikání zajímavé. Sjedná s vámi podmínky, podepíše smlouvu. Tím však jeho role nekončí. Dále monitoruje dění ve vaší organizaci a v případě potřeby obohacuje či inovuje skladbu vašich komunikačních služeb podle aktuální situace ve vaší státní sféře i organizaci samotné. Na tohoto obchodního zástupce se můžete kdykoli obrátit ohledně produktů, služeb, podmínek, cen a podobně. Kontakt je snadný, protože máte pochopitelně k dispozici jeho mobilní telefon.
- **Specialista firemní péče** - v okamžiku podpisu smlouvy vás seznámíme s vaším „vlastním“ specialistou firemní péče. Perfektně zná vámi užívané produkty a služby. Je kontaktní osobou vašeho administrátora (osoby, která se u vás stará o telekomunikace). Kdykoli je cokoli potřeba, administrátor se mu zaručeně dovolá a specialista či jeho dedikovaný zástupce problém obratem vyřeší. Za perfektní funkčnost vašich komunikačních nástrojů je osobně zodpovědný. Také si s ním nastavíte svou OneNet samoobsluhu. V budoucnu vám ušetří mnoho času, protože si řadu parametrů záhy dokážete měnit sami. Služby týmu specialistů firemní péče jsou k dispozici také každému z vašich zaměstnanců – koncových uživatelů telekomunikačních služeb a produktů. Kdykoli mohou zavolat a jejich požadavky vyřešíme.
- **Technická podpora** - řešení problémů mobilních, pevných i datových služeb je navíc zabezpečeno také technickou podporou. Stačí zavolat. Tým odborníků je vám k dispozici každý pracovní den od 7 do 19 hod.



Reklamace telefonu

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

Kontakt

Zákaznická Linka péče o významné zákazníky: [REDAKCE]

Mobilní telefon na Vašeho Osobního konzultanta: bude doplněno po podpisu smlouvy

E-mail: [REDAKCE]

Klíčové odpovědnosti Osobního konzultanta

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

Přidělení Manažera pro významné zákazníky

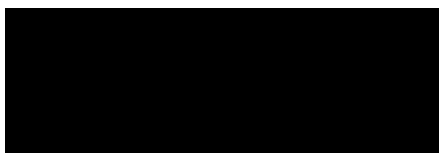
Univerzitě v Olomouci bude přidělen zástupce pro předávání nových informací a možností, prezentací zařízení a řešení vzniklých požadavků.

Klíčové odpovědnosti Manažera pro významné zákazníky

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

Vám přidělený Manažer pro významné zákazníky:

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



Technická podpora OneNet

Pracovní doba: Po – Pá, 07:00 – 19:00

Linka technické podpory: [REDACTED]

Email: [REDACTED]

Čím se zabýváme a co děláme?

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

První úroveň technické podpory

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

Druhá úroveň technické podpory

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

Vodafone prodejny

V České republice je vám nyní k dispozici 82 Vodafone prodejen, seznam prodejen najdete na <https://www.vodafone.cz/prodejny/>. V našich prodejnách budete obslouženi profesionálně vyškoleným personálem se znalostí veškerých služeb a telefonů, kteří rádi vyřeší váš požadavek nebo vám jen poradí.

Jak vám doručíme nové SIM a objednané telefony?

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

Nabídka mobilních telefonů

Aktuální seznam standardně nabízených telefonů můžete najít na www.vodafone.cz, případnou ukázkou zařídí Vaší organizaci přidělený obchodní zástupce.

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



Závěr nabídky

Společnost Vodafone Czech Republic a.s. v rámci své nabídky předkládá a nabízí nejvýhodnější řešení pro Univerzitu v Olomouci

Děkuji za čas, který jste věnovali naší nabídce. Věřím, že Vaše organizace bude s Vodafone nabídkou spokojena.

V dokumentu bylo použito názvů firem a produktů, které mohou být chráněny patentovými a autorskými právy nebo mohou být registrovanými obchodními značkami podle příslušných ustanovení právního řádu.

Pro případ potřeby ověřit, případně vyjasnit si informace a skutečnosti deklarované v této nabídce, mne můžete kdykoli kontaktovat.

Kontakt

- Manažer pro významné zákazníky: [REDACTED]
- Telefon: [REDACTED]
- E-mail: [REDACTED]

