

číslo Rámcové dohody: O2OP / 713534

## RÁMCOVÁ DOHODA

### O PODMÍNKÁCH POSKYTOVÁNÍ MOBILNÍCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

uzavřená mezi

**Statutární město Ostrava**

Prokešovo náměstí 1803/8  
702 00, Ostrava  
IČO: 00845451  
DIČ: CZ00845451

Bankovní spojení:

Česká spořitelna, a.s., [REDACTED]

Její jménem jedná:

[REDACTED]  
Primátor  
(dále jen „Účastník“)

(dále též „Smluvní strany“ nebo „Strany dohody“)

**O2 Czech Republic a. s.**

Za Brumlovkou 266/2  
140 22 Praha 4 - Michle  
IČO: 60193336  
DIČ: CZ60193336

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322

Bankovní spojení:

UniCredit Bank a.s., [REDACTED]

Její jménem jedná/zastoupená:

[REDACTED] Account Manager  
Na základě Pověření ze dne 02. 08. 2017  
(dále jen „O2“)

#### 1. Předmět Rámcové dohody

- 1.1 Předmětem této Rámcové dohody (dále též jen „Rámcová dohoda“) je na straně jedné závazek společnosti O2 poskytovat Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody služby elektronických komunikací prostřednictvím mobilních sítí společnosti O2 viz příloha č. 5 Rámcové dohody (dále též jen „Služby“) za zvýhodněných obchodních podmínek, a dále též a na straně druhé závazek Účastníka odebírat spolu s Dalšími účastníky definovanými v čl. 3 této Rámcové dohody Služby a řádně a včas platit vyúčtování za Služby 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 „Veřejná zakázka na poskytování mobilních telekomunikačních služeb pro statutární město Ostrava, právnické osoby zřízené a založené statutárním městem Ostrava, popřípadě městskými obvody“ (dále jen „veřejná zakázka“). O2 prohlašuje, že akceptuje požadavky a podmínky Účastníka uvedené v zadávací dokumentaci veřejné zakázky. V případě rozporu mezi textem Rámcové dohody a zadávací dokumentace, má přednost text zadávací dokumentace a nabídky O2, která tvoří přílohu č. 5 této Rámcové dohody..

#### 2. Ceny Služeb

- 2.1 O2 se zavazuje účtovat Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody za Služby poskytnuté mu po dobu trvání této Rámcové dohody ceny dle Cenového ujednání a oceněného položkového rozpočtu (dále jen „Ceník“) a dle cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě (viz příloha č. 1 Rámcové dohody), nebude-li dohodnuto jinak.
- 2.2 Účastník nebude poskytovat společnosti O2 zálohy. Daňový doklad bude vystaven a odeslán Účastníkovi a Dalším účastníkům do 10 dnů po skončení daného zúčtovacího období; zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Pokud faktura nebude splňovat náležitosti daňového dokladu dle platné právní úpravy nebo náležitosti uvedené výše, je Účastník popř. Další účastník oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím,



uvedené výše, je Účastník popř. Další účastník oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že společnost O2 je poté povinna vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě není Účastník popř. Další účastník v prodlení s úhradou faktury.

- 2.3 Faktura bude souhrnná pro Účastníka a každého Dalšího účastníka, který přistoupí k této Rámcové dohodě, s detailním výpisem za jednotlivé SIM karty.
- 2.4 Doba splatnosti daňových dokladů bude stanovena na 21 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu Účastníkovi, Dalšímu účastníkovi.
- 2.5 Úhrada za plnění dle této Rámcové dohody bude provedena, na základě faktury vystavené společností O2, bankovním převodem na účet společností O2 uvedený v záhlaví Rámcové dohody, v případě změny bankovního účtu, je společnost O2 povinna bezodkladně o tomto vyrozumět Účastníka a Další účastníky. V opačném případě se Účastník popř. Další účastníci zprošťují odpovědnosti.
- 2.6 Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje jsou v této měně, pokud nedojde k přístupu ČR k EMU.
- 2.7 O2 se zavazuje tímto poskytovat v rámci své činnosti Účastníkovi rovněž své věrnostní programy, a to dle podmínek a dle rozsahu odpovídajícím úrovni využívaných Služeb Účastníka.
- 2.8 Účastník výslovně potvrzuje, že sazby roamingových spojení v zóně EU uvedené v příloze č. 1 této Rámcové dohody sjednává jako alternativní roamingový tarif ve smyslu nařízení (EU) 531/2012 a (EU) 2015/2120 o roamingu, který neobsahuje limity využití pro provoz v zóně EU. Účastník zároveň výslovně potvrzuje, že uvedený roamingový tarif volí pro všechna účastnická čísla.

### **3. Další účastníci Rámcové dohody**

- 3.1 Za podmínek stanovených níže tímto článkem mohou k této Rámcové dohodě přistoupit i subjekty, které jsou Účastníkem zřízeny či Účastníkovi podřízeny (dále též jen „Další účastníci“). Účastník a O2 uzavřením této Rámcové dohody souhlasí s přistoupením Dalšího účastníka za podmínek, stanovených níže tímto článkem.
- 3.2 Předpokladem pro přistoupení Dalšího účastníka k této Rámcové dohodě je souhlas Dalšího účastníka s přistoupením k Rámcové dohodě, jehož vzor je uveden v příloze č. 3 Rámcové dohody

Splněním všech shora uvedených podmínek vzniká mezi společností O2 a Dalším účastníkem smluvní vztah, jehož obsah, tj. práva a povinnosti, je určen touto Rámcovou dohodou. Přistoupením k této Rámcové dohodě zmocňuje Další účastník Účastníka, aby jeho jménem sjednával změny či doplnění této Rámcové dohody a uzavíral k této Rámcové dohodě tomu odpovídající dodatky. Přistoupením Dalšího účastníka k této Rámcové dohodě se její ustanovení stávají nedílnou součástí Účastnické smlouvy Dalšího účastníka. Seznam Dalšíh účastníků, s jejichž přistoupením k Rámcové dohodě Účastník souhlasí, a smluvní dokument pro přistoupení Dalšího účastníka jsou obsahem přílohy č. 3 této Rámcové dohody.

- 3.3 Přestane-li Další účastník splňovat podmínky dle čl. 3.1, je povinen o tom společnost O2 bezodkladně písemně informovat. Společnost O2 je oprávněna smluvní vztah s tímto Dalším účastníkem, založený dle čl. 3.2 této Rámcové dohody, vypovědět. Výpovědní doba činí 5 (pět) dní od doručení této výpovědi Dalšímu účastníkovi. Po ukončení účinnosti této Rámcové dohody ve vztahu k Dalšímu účastníkovi, budou takovému Dalšímu účastníkovi všechny Služby účtovány dle čl. v běžných cenách, tj. dle ceníku základních služeb pro firemní zákazníky – O2 Mobilní hlasová služba a O2 Mobilní internetové připojení ve znění účinném ke dni poskytnutí služby, nebude-li dohodnuto jinak. Smluvní vztah dle této Rámcové dohody mezi společností O2 a Dalším účastníkem, resp. Dalšími účastníky, končí nejpozději ukončením této Rámcové dohody mezi společností O2 a Účastníkem.

### **4. Práva a závazky Smluvních stran**

- 4.1 Účastník a Další účastník se zavazují zmocnit kontaktní osobu, která bude v rozsahu svěřených kompetencí oprávněna jednat se společností O2 a zastupovat Účastníka, resp. Dalšího účastníka, v záležitostech souvisejících s touto Rámcovou dohodou, Účastnickou smlouvou, a jednotlivými Službami (dále jen „Kontaktní osoba“). Kontaktní osoba bude zmocněna formulářem „Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby“. V případě zániku zmocnění Kontaktní osoby je Účastník, resp. Další účastník, povinen bezodkladně o



tom společnost O2 písemně informovat a formulářem „Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby“ zmocnit novou Kontaktní osobu. Zmocní-li Účastník nebo Další účastník více Kontaktních osob, je každá z nich oprávněna jednat za Účastníka či Dalšího účastníka v rozsahu svěřených kompetencí samostatně.

- 4.2 Smluvní strany se dohodly, že Účastník je v případě porušení závazků vyplývajících z této Rámcové dohody na straně O2 vedle obecné povinnosti k náhradě škody oprávněn požadovat smluvní pokutu za každý den z prodlení se spuštěním služeb podle této smlouvy, a to ve výši 0,01% z roční ceny Služeb bez DPH, s jejichž spuštěním je O2 v prodlení.
- 4.3 V případě prodlení Účastníka nebo Dalšího účastníka s úhradou jakéhokoliv peněžitého závazku je Účastník povinen Poskytovateli zaplatit úrok z prodlení ve výši dle Nařízení vlády č. 351/2013 Sb., v platném znění, za každý započatý den prodlení.
- 4.4 Společnost O2 si vyhrazuje právo aktualizovat a měnit přílohu č. 2 této Rámcové dohody. Každou aktualizaci nebo změnu je společnost O2 povinna Účastníkovi a Dalším účastníkům oznámit.
- 4.5 Účastník a Další účastník je oprávněn obsah této Rámcové dohody zpřístupnit v souladu s příslušnými ustanoveními zákona 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.
- 4.6 Smluvní strany berou na vědomí, že Rámcová dohoda podléhá povinnosti uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Zveřejnění v registru smluv zajistí Účastník.
- 4.7 Účastník je oprávněn využít opčního práva a z důvodu provozních potřeb je oprávněn v době trvání účinnosti této Rámcové dohody počet SIM karet změnit, a to jak zrušením stávajících, tak zřízením nových, a to maximálně do výše 30% objemu veřejné zakázky. O2 bude i pro tyto případy Účastníkovi a Dalším účastníkům garantovat nabídnuté jednotkové ceny dle čl. 2 Rámcové dohody a neprodleně po obdržení oznámení o zřízení nové SIM karty zahájí poskytování jednotlivých služeb na SIM kartu za podmínek sjednaných v této Rámcové dohodě. O2 není oprávněn v takovém případě účtovat Účastníkovi a Dalším účastníkům jakékoli poplatky, sazby či náhrady.
- 4.8 Výpovědní lhůta pro každé účastnické číslo činí 10 kalendářních dnů.
- 4.9 Smluvní strany se dohodly na vyloučení čl. 3 bodu 3.2 písm. e) Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „VOP“).

### **5. Závěrečná ustanovení**

- 5.1 Tato Rámcová dohoda se uzavírá na dobu určitou 37 měsíců počínaje od 1. 1. 2018 do 31. 1. 2021. Tato Rámcová dohoda nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, nejdříve však od 1. 1. 2018, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 5.2 O2 se zavazuje zajistit přenositelnost telefonních čísel ke dni ukončení této Rámcové dohody na nového operátora v případě, že na základě zadávacího řízení dle zákona o zadávání veřejných zakázek bude na období po ukončení této Rámcové dohody vybrán jiný operátor. O2 se zavazuje v případě žádosti Účastníka o vystavení Čísla oprávnění pro přenos (ČVOP) podané nejdéle 30 dní před ukončením této Rámcové dohody (uplynutím doby nebo výpovědí) tomuto Účastníkovi ČVOP vystavit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti dnů ode dne doručení žádosti. Poskytovatel se dále zavazuje, že jím vystavené ČVOP bude umožňovat Účastníkovi přenesení telefonních čísel v nejkratší možné lhůtě, nejdéle však do pěti dnů ode dne vystavení ČVOP tak, aby umožnil přechod Účastníka k jinému operátorovi k datu uvedenému Účastníkem, nejpozději k datu ukončení této Rámcové dohody. Ustanovení čl. 9.15 VOP, která nejsou s tímto ujednáním v rozporu, se použijí přiměřeně.
- 5.3 Smluvní strany se dohodly, že pokud o to Účastník/Další účastník požádá, bude O2 v období od 1.2.2021 – 1.4.2021 (60 kalendářních dnů dnů) poskytovat Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi všechny Služby v rozsahu dle této Rámcové dohody a účtovat tyto služby za podmínek dle této Rámcové dohody, za podmínky, že bude uzavřen dodatek k této Rámcové dohodě nebo nová rámcová dohoda o poskytování telekomunikačních služeb, a za podmínky, že uzavření dodatku k této Rámcové dohodě nebo nové rámcové dohody bude v souladu s ustanoveními zákona o zadávání veřejných zakázek. . Po uplynutí lhůty podle předchozí věty budou Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi všechny Služby účtovány v běžných cenách, tj. dle ceníku základních



služeb pro firemní zákazníky – O2 Mobilní hlasová služba a O2 Mobilní internetové připojení ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby, za podmínky, že uvedené bude v souladu s ustanoveními zákona o zadávání veřejných zakázek, nebude-li dohodnuto jinak. Účastník prohlašuje, že byl seznámen s ceníkem základních služeb pro firemní zákazníky – O2 Mobilní hlasová služba a O2 Mobilní internetové připojení ve znění účinném ke dni uzavření této Rámcové dohody, jejichž aktuální znění a další aktuální dokumenty jsou Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody k dispozici na internetových stránkách společnosti O2.

- 5.4 Smluvní strany prohlašují, že pro tuto Rámcovou dohodu platí ustanovení čl. 9 odst. 9.9 Všeobecných podmínek. Smluvní strany se dohodly na vyloučení čl. 11 odst. 11.1 písm. a) a b) VOP s tím, že pokud Služby bylo možno využít jen částečně, anebo je nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně O2, je O2 povinna zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem, zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. O2 není povinna nahradit Účastníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 5.5 Podmínky poskytování Služeb neupravené touto Rámcovou dohodou se řídí účastnickou smlouvou, Všeobecnými podmínkami pro poskytování veřejně dostupných elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s. ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby platnými pro Služby, ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby (dále jen „Všeobecné podmínky“). V případě rozporu Rámcové smlouvy nebo zadávací dokumentace s Všeobecnými podmínkami nebo s účastnickou smlouvou mají přednost ustanovení uvedená v Rámcové smlouvě nebo v Zadávací dokumentaci a zároveň jsou tato ustanovení, která jsou v rozporu s Rámcovou dohodou nebo s Zadávací dokumentací, neplatná. V případě, že Všeobecné podmínky nebo účastnická smlouva obsahují ujednání o smluvních pokutách a jiných sankcích či jinak omezují Účastníka popř. Další účastníky, která jsou v rozporu s požadavky Účastníka uvedenými v Zadávací dokumentaci (vyjma sankcí, u nichž povinnost jejich placení vyplývá z příslušných právních předpisů), smluvní strany se dohodly, že taková ustanovení Všeobecných podmínek a účastnické smlouvy se nepoužijí.
- 5.6 Tato Rámcová dohoda se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a dalšími relevantními právními předpisy České republiky. 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.
- 5.7 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.
- 5.8 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.
- 5.9 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 ve smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe
- 5.10 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 ujištění, 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.
- 5.11 Smluvní strany se dohodly na vyloučení § 557 občanského zákoníku. V souvislosti s uzavíráním této Rámcové dohody či Účastnické smlouvy si smluvní strany ujednaly, že odpověď Účastníka s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky na uzavření Rámcové dohody, resp. Účastnické smlouvy, ani když dodatek či odchylka podstatně nemění podmínky nabídky (§ 174o odst. 2 a 3 občanského zákoníku).

# O<sub>2</sub>

5.12 Tato Rámcová dohoda je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž O2 obdrží jeden a Účastník dva stejnopisy. 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. Český text této Rámcové dohody je závazný. Uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí Účastník.

5.13 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Rámcovou dohodu přečetly a na výraz souhlasu s jejím obsahem připojují níže svůj podpis.

5.14 Doložka platnosti právního jednání dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření této dohody rozhodla rada města svým usnesením č. 216/2017 ze dne 20.12.2017

V Ostravě, dne 20.12.2017

Statutární město Ostrava



Primátor



V Ostravě, dne 20.12.2017

O2 Czech Republic a.s.



Account Manager

Na základě Pověření ze dne 02. 08. 2017

### **Přílohy:**

- č. 1 – Cenové ujednání a oceněný položkový rozpočet
- č. 2 – Kontaktní informace/ Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby
- č. 3 – Seznam Dalšíh účastníků a vzor přistoupení Dalšího účastníka k Rámcové smlouvě
- č. 4 - Zadávací dokumentace
- č. 5 - Nabídka společnosti O2
- č. 6 – Účastnická smlouva
- č. 7 – Všeobecné podmínky



Příloha č.1

### Cenové ujednání a oceněný položkový rozpočet

#### a) Individuální nabídka

Individuální nabídka pro: **Statutární město Ostrava**

O2 poskytne Účastníkovi následující individuální podmínky:

#### Volání

Tarif	Měsíční paušál	Volné minuty v ČR a zóně EU*	Volání/ videovolání O2 mobil ČR	Vnitrostátní volání/ videovolání v rámci služby O2 Team Combi	Volání pevné sítě ČR	Volání/ videovolání ČR ostatní mobilní sítě	Hlasová schránka
Profil 1	50,00	150	0,50	0,00	0,50	0,50	0,00
Profil 2	1,10	0	0,50	0,00	0,50	0,50	0,00
Profil 3	90,00	400	0,50	0,00	0,50	0,50	0,00
Profil Neomezený	200,00	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Ceny jsou uvedeny bez aktuální sazby DPH. Ceny za sazby jsou v Kč za minutu.

Účtovací interval (tarifikace) pro národní volání a videovolání: První minuta celá a dále pak po sekundách.

Součástí všech tarifů je služba O2 Team Nonstop, jejíž poplatek je zahrnut do měsíčního paušálu tarifu.

\* Volné jednotky se čerpají na odchozí volání z EU v případě, že má účastník aktivní roamingový tarif Svět Basic.

#### SMS a ostatní

Tarif	Volné SMS mobilní sítě v ČR a zóně EU*	SMS mobilní O2 a pevné sítě ČR	SMS do ostatních mobilních sítí ČR	SMS na zahraniční čísla	MMS (mobilní sítě ČR a zahraničí)
Profil 1	200	0,50	0,50	1,50	3,00
Profil 2	0	0,50	0,50	1,50	3,00
Profil 3	200	0,50	0,50	1,50	3,00
Profil Neomezený	0	0,00	0,00	1,50	3,00

Ceny jsou uvedeny bez aktuální sazby DPH. Ceny za sazby jsou v Kč za SMS/MMS.

\* Volné jednotky se čerpají na odchozí SMS z EU v případě, že má účastník aktivní roamingový tarif Svět Basic.



#### Provoz v zóně EU (s tarifem Svět Basic)

Tarif	Volání odchozí v zóně EU	SMS v zóně EU	MMS v zóně EU
Profil 1	0,50	0,50	3,90
Profil 2	0,50	0,50	3,90
Profil 3	0,50	0,50	3,90
Profil Neomezený	0,00	0,00	3,90

Ceny jsou uvedeny bez aktuální sazby DPH. Ceny jsou v Kč za minutu/SMS/MMS. Výše uvedené ceny jsou platné pro čísla s aktivním roamingovým tarifem Svět Basic.

#### Mezinárodní volání a videovolání

ZÓNA	Volání a videovolání
1.	1,00
2.	1,00
3.	1,00
4.	14,00
5.	14,00

Ceny jsou uvedeny bez aktuální sazby DPH. Ceny za sazby jsou v Kč za minutu.

Účtovací interval (tarifikace) pro mezinárodní volání a videovolání: Účtuje se každá započatá minuta.

Seznam zemí s rozdělením do jednotlivých zón je uvedený v Příloze č. 1 Ceníku.

Mezinárodním voláním se rozumí hlasový provoz na účastnických číslech.

Tarifní plán Profil musí být aktivován na všech účastnických číslech (SIM) využívajících hlasové služby, která jsou registrována na IČ účastníka a jsou zahrnuta pod jeho platnou Rámcovou dohodu.

V případě, že dojde k zániku této Rámcové dohody, pak bude účastníkovi nastaven tarifní plán Profil dle standardního ceníku společnosti O2 na všech účastnických číslech (SIM) původně zařazených pod podmínkami této Rámcové dohody.

Účastník ani Další účastníci nejsou oprávněni během trvání platnosti této Rámcové dohody využít Speciální nabídku zvýhodněného tarifu ani Speciální nabídku zvýhodněného telefonu dle čl. 13 Všeobecných podmínek. V případě porušení závazku dle předchozí věty je společnost O2 oprávněna bez dalšího požadovat na Účastníkovi či Dalším účastníkovi uhrazení rozdílu základní (nezvýhodněné, nedotované atp.) kupní ceny HW/příslušenství a ceny jím skutečně uhrazené.



O2 se zavazuje účastníkovi po dobu trvání této dohody účtovat za odchozí/příchozí roaming v zemích uvedených v níže připojené tabulce cenu podle níže uvedené tabulky:

Svět Basic			
Země	Volání v rámci zóny a do ČR	Příchozí hovory	SMS
	bez DPH	bez DPH	bez DPH
Zbytek Evropy	6,90	4,00	3,00
Ostatní	16,50	10,00	3,00

Ceny jsou v Kč za 1 min. bez DPH, 1 odchozí SMS/MMS. Ceny za odchozí/příchozí roaming v zemích v tabulce neuvedených se řídí platným ceníkem společnosti O2.

- služba roamingový balíček Evropa opakovaný S (325 MB) bude poskytnuta za 50,- Kč bez DPH/SIM/měs.
- služba roamingový balíček Evropa opakovaný L (1,3 GB) bude poskytnuta za 199,- Kč bez DPH/SIM/měs.
- služba roamingový balíček Svět opakovaný L (250 MB) bude poskytnuta za 750,- Kč bez DPH/SIM/měs.
- služba Internet v mobilu M (1,5 GB) bude poskytnuta za 40,- Kč bez DPH/SIM/měs.
- služba Internet v mobilu XL (10 GB) bude poskytnuta za 110,- Kč bez DPH/SIM/měs.
- služba Internet v mobilu XXL (20 GB) bude poskytnuta za 199,- Kč bez DPH/SIM/měs.
- služba Internet v mobilu XXL Unlimited (50 GB) bude poskytnuta za 339,- Kč bez DPH/SIM/měs.
- služba Mobilní Internet M (1,5 GB) bude poskytnuta za 40,- Kč bez DPH/SIM/měs.
- služba Mobilní Internet XL (10 GB) bude poskytnuta za 110,- Kč bez DPH/SIM/měs.
- služba Mobilní Internet XXL (20 GB) bude poskytnuta za 199,- Kč bez DPH/SIM/měs.
- služba Mobilní Internet XXL Unlimited (50 GB) bude poskytnuta za 339,- Kč bez DPH/SIM/měs.
- O2 bude účastníkovi účtovat za tarif O2 Machine Základ cenu 15,- Kč bez DPH/měs.
- služba doplňkový balíček O2 Machine 5 MB bude poskytnuta za 18,- Kč bez DPH/SIM/měs.
- výměna SIM karty za SIM kartu bude poskytnuta za 0,- Kč/SIM bez DPH
- Cena za nedotovaný aktivační poplatek a cena za poskytnutí statické IP a statické veřejné IP adresy jsou zahrnuty v ceně měsíčního paušálu za služby Profil 1, Profil 2, Profil 3 a Profil Neomezený.
- Ceny volání na Barevné linky a negeografická čísla: Modrá (81,83,843,844,845,846,855) Bílá (840,841,842,847,848,849) IP Telefonie (95,91) Neveřejné sítě (972,973,974,975) jsou zahrnuty v ceně měsíčního paušálu za služby Profil Neomezený).

O2 Czech Republic a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 - Michle Czech Republic [www.o2.cz](http://www.o2.cz)

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





b) **Nepoužije se**

c) **Prodloužení splatnosti vyúčtování Služeb**

Splatnost vyúčtování Služeb se prodlužuje z 18 na 30 dnů.

Prodloužení splatnosti vyúčtování Služeb nabývá účinnosti druhým zúčtovacím obdobím následujícím po uzavření této Rámcové dohody.

V případě, že účastník neuhradí vyúčtování Služeb v prodloužené lhůtě splatnosti, je O2 oprávněna jednostranně oznámit Účastníkovi, že pro všechna další vyúčtování Služeb následujících po porušení povinnosti uhradit vyúčtování Služeb řádně a včas se prodloužená lhůta splatnosti bez dalšího zrušuje, přičemž v takovém případě se nadále bude uplatňovat lhůta splatnosti vyúčtování Služeb 18 dní.

d) **Nepoužije se**



### Kontaktní informace

(Bude doplněno při podpisu smlouvy)

#### 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:** [REDACTED]

- 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 (účtované volání)
- faxové číslo pro zasílání písemných materiálů: [REDACTED]
- e-mail: [REDACTED]@o2.cz
- firemní stránky: www.o2.cz
- případné autorizované dealery Vám sdělí na lince \*77

Osoba pověřená jednáním jménem O2:	[REDACTED], Account Manager, na základě Pověření ze dne 2. 8. 2017. Doklad o Pověření je vložen jako součást nabídky viz příloha 5 smlouvy
Telefon:	[REDACTED]
URL, e-mail	www.o2.cz, [REDACTED]@o2.cz

Osoba pověřená jednáním za Statutární město Ostrava	[REDACTED]
Telefon:	[REDACTED]
URL, e-mail	www.ostrava.cz, [REDACTED]@ostrava.cz
Osoba pověřená jednáním za Statutární město Ostrava	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]
URL, e-mail	www.ostrava.cz, [REDACTED]@ostrava.cz
Osoba pověřená jednáním za Statutární město Ostrava	[REDACTED]
Telefon:	[REDACTED]
URL, e-mail	www.ostrava.cz, [REDACTED]@ostrava.cz



## Seznam Dalšíh účastníků

Pořadí	Obchodní firma	IČ
1.	Základní škola, Ostrava-Poruba, J. Šoupala 1609, příspěvková organizace	70984751
2.	Základní škola, Ostrava-Poruba, I. Sekaniny 1804, příspěvková organizace	70984786
3.	Základní škola, Ostrava-Poruba, A. Hrdličky 1638, příspěvková organizace	70984794
4.	Mateřská škola Ostrava-Bartovice, Za Ještěrkou 8, příspěvková organizace	70987734
5.	Mateřská škola Ostrava-Radvanice, Těšínská 279, příspěvková organizace	70987742
6.	Základní škola, Ostrava - Hrabová, Paskovská 46, příspěvková organizace	70989061
7.	Mateřská škola, "Klubíčko" Ostrava - Hrabová, Příborská 28, příspěvková organizace	70989079
8.	Základní škola a mateřská škola Ostrava-Lhotka, příspěvková organizace	70989460
9.	Mateřská škola Ostrava-Plesná - příspěvková organizace	70991081
10.	Mateřská škola Ostrava-Petřkovice, U Kaple 670, příspěvková organizace	70994340
11.	Mateřská škola Slezská Ostrava, Požární 8, příspěvková organizace	70995281
12.	Základní škola Slezská Ostrava, Bohumínská 72, příspěvková organizace	70995362
13.	Základní škola Slezská Ostrava, Pěší 1, příspěvková organizace	70995371
14.	Základní škola Slezská Ostrava, Chrustova 24, příspěvková organizace	70995427
15.	Základní škola a mateřská škola Ostrava-Hošťálkovice, Výhledy 210, příspěvková organizace	70999422
16.	Mateřská škola Ostrava-Nová Bělá, Na Pláni 2, příspěvková organizace	70999457
17.	Základní škola Ostrava-Nová Bělá, Mitrovická 389, příspěvková organizace	70999465
18.	Základní škola a Mateřská škola Ostrava - Proskovice, Staroveská 62, příspěvková organizace	71000127
19.	Mateřská škola Ostrava - Martinov, příspěvková organizace	71004629
20.	Základní škola a Mateřská škola Ostrava-Krásné Pole, Družební 336, příspěvková organizace	71005081
21.	Technický dvůr Ostrava - Svinov, příspěvková organizac	71174231



22.	Centrum sociálních služeb Poruba, příspěvková organizace	71216642
23.	Firemní školka města Ostravy, příspěvková organizace	71294155
24.	Mateřská škola Slezská Ostrava, Komerční 22a, příspěvková organizace	72542713
25.	Mateřská škola Slezská Ostrava, Bohumínská 68, příspěvková organizace	72542721
26.	Kulturní zařízení Ostrava-Jih, příspěvková organizace	73184560
27.	Mateřská škola Ostrava, Dvořákova 4, příspěvková organizace	75027313
28.	Mateřská škola Ostrava, Poděbradova 19, příspěvková organizace	75027348
29.	Mateřská škola Ostrava, Repinova 19, příspěvková organizace	75027356
30.	Mateřská škola Ostrava, Šafaříkova 9, příspěvková organizace	75027364
31.	Mateřská škola Ostrava-Vítkovice, Prokopa Velikého 37, příspěvková organizace	75027402
32.	Základní škola Ostrava-Vítkovice, Šalounova 56, příspěvková organizace	75027411
33.	Mateřská škola Ostrava-Polanka nad Odrou, Malostranská 124, příspěvková organizace	75029171
34.	Mateřská škola Ostrava-Dubina, F. Formana 13, příspěvková organizace	75029821
35.	Mateřská škola Ostrava-Výškovice, Staňkova 33, příspěvková organizace	75029839
36.	Mateřská škola Ostrava-Zábřeh, Volgogradská 4, příspěvková organizace	75029847
37.	Mateřská škola Ostrava-Zábřeh, Za Školou 1, příspěvková organizace	75029855
38.	Mateřská škola Harmonie Ostrava-Hrabůvka, Zlepšovatelů 27, příspěvková organizace	75029863
39.	Mateřská škola Ostrava-Hrabůvka, Adamusova 7, příspěvková organizace	75029871
40.	Mateřská škola Ostrava - Dubina, A. Gavlase 12A, příspěvková organizace	75029880
41.	Středisko volného času Korunka, Ostrava - Mariánské Hory, příspěvková organizace	75080508
42.	Středisko volného času, Ostrava - Zábřeh, příspěvková organizace	75080516
43.	Dům dětí a mládeže, Ostrava - Poruba, příspěvková organizace	75080541
44.	Středisko volného času, Ostrava - Moravská Ostrava, příspěvková organizace	75080559
45.	Mateřská škola Ostrava-Stará Bělá, příspěvková organizace	75084481
46.	Technické služby Moravská Ostrava a Přívoz, p.o.	00097381

O2 Czech Republic a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 - Michle Czech Republic [www.o2.cz](http://www.o2.cz)

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

Obchodní tajemství společnosti O2 Czech Republic a.s.



47.	Knihovna města Ostravy, příspěvková organizace	00097586
48.	Ostravské muzeum, příspěvková organizace	00097594
49.	Národní divadlo moravskoslezské, příspěvková organizace	00100528
50.	Janáčkova filharmonie Ostrava, příspěvková organizace	00373222
51.	Zoologická zahrada Ostrava, příspěvková organizace	00373249
52.	Divadlo loutek Ostrava, příspěvková organizace	00533874
53.	Komorní scéna Aréna, příspěvková organizace	00845035
54.	Lidová konzervatoř a Múzická škola, příspěvková organizace	00850021
55.	Mateřská škola Slezská Ostrava, Zámostní 31, příspěvková organizace	04187997
56.	Sportovní a rekreační zařízení města Ostravy, s.r.o.	25385691
57.	Krematorium Ostrava, a.s.	25393430
58.	Ostravské výstavy, a.s.	25399471
59.	Ostravské městské lesy a zeleň, s.r.o.	25816977
60.	VÍTKOVICE ARÉNA, a.s.	25911368
61.	Ostravský informační servis, s.r.o.	26879280
62.	Dům kultury města Ostravy, a.s.	47151595
63.	DK POKLAD, s.r.o.	47670576
64.	Dům kultury Akord Ostrava - Zábřeh, s.r.o.	47973145
65.	Základní škola a mateřská škola Ostrava, Ostrčilova 10, příspěvková organizace	61989037
66.	Základní škola Ostrava, Matiční 5, příspěvková organizace	61989061
67.	Základní škola Ostrava, Gajdošova 9, příspěvková organizace	61989088
68.	Základní škola, Ostrava-Poruba, K. Pokorného 1382, příspěvková organizace	61989142
69.	Mateřská škola, Ostrava-Poruba, Čs. exilu 670, příspěvková organizace	61989151
70.	Základní škola Ostrava-Stará Bělá	61989169
71.	OZO Ostrava s.r.o.	62300920

O2 Czech Republic a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 - Michle Czech Republic [www.o2.cz](http://www.o2.cz)

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

Obchodní tajemství společnosti O2 Czech Republic a.s.



72.	Základní škola a waldorfská základní škola, Ostrava-Poruba, příspěvková organizace	62348264
73.	Základní škola generála Zdeňka Škarvady, Ostrava-Poruba, příspěvková organizace	62348299
74.	Základní škola, Ostrava-Poruba, Bulharská 1532, příspěvková organizace	62348337
75.	Mateřská škola Ostrava, Na Jízdárně 19a, příspěvková organizace	63029049
76.	Základní škola Ostrava-Michálkovice, U Kříže 28, příspěvková organizace	64626679
77.	Základní škola, Ostrava-Poruba, Ukrajinská 1533, příspěvková organizace	64627896
78.	Základní škola, Ostrava-Poruba, J. Valčíka 4411, příspěvková organizace	64627918
79.	Základní škola, Ostrava-Poruba, Dětská 915, příspěvková organizace	64628329
80.	Technické služby Ostrava-Jih, příspěvková organizace	66739331
81.	Mateřská škola Ostrava, Lechowiczova 8, příspěvková organizace	66739721
82.	Mateřská škola Ostrava, Špálova 32, příspěvková organizace	66934885
83.	Centrum kultury a vzdělávání Moravská Ostrava, příspěvková organizace	68917066
84.	Základní umělecká škola Dobroslava Lidmily Ostrava-Svinov	70631719
85.	Základní škola a mateřská škola, Ostrava-Hrabůvka, Mitušova 16, příspěvková organizace	70631735
86.	Základní škola a mateřská škola Ostrava-Hrabůvka, Krestova 36A, příspěvková organizace	70631743
87.	Základní škola a mateřská škola Ostrava-Dubina, V. Košaře 6, příspěvková organizace	70631751
88.	Základní škola a mateřská škola Ostrava-Zábřeh, Kosmonautů 13, příspěvková organizace	70631760
89.	Základní škola a mateřská škola Ostrava-Výškovice, Šeříková 33, příspěvková organizace	70631786
90.	Čtyřlístek - centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, příspěvková organizace	70631808
91.	Domov pro seniory Kamenec, Slezská Ostrava, příspěvková organizace	70631816
92.	Domov pro seniory Iris, Ostrava-Mariánské Hory, příspěvková organizace	70631824
93.	Domov Sluníčko, Ostrava - Vítkovice, příspěvková organizace	70631832
94.	Domov Slunovrat, Ostrava-Přívoz, příspěvková organizace	70631841
95.	Domov Magnolie, Ostrava-Vítkovice, příspěvková organizace	70631859



96.	Domov Korýtko, příspěvková organizace	70631867
97.	Domov Čujkovova, Ostrava-Zábřeh, příspěvková organizace	70631875
98.	Domov Slunečnice Ostrava, příspěvková organizace	70631883
99.	Dětské centrum Domeček, příspěvková organizace	70631956
100.	Základní škola Ostrava - Petřkovice	70641862
101.	Základní škola a mateřská škola Ostrava-Svinov, příspěvková organizace	70641871
102.	Základní škola Ostrava, Gebauerova 8, příspěvková organizace	70933901
103.	Základní škola Ostrava, Gen. Píky 13A, příspěvková organizace	70933928
104.	Waldorfská základní škola a mateřská škola Ostrava, příspěvková organizace	70933944
105.	Základní škola Ostrava, Nádražní 117, příspěvková organizace	70933979
106.	Základní škola Ostrava, Zelená 42, příspěvková organizace	70933987
107.	Mateřská škola Ostrava, Hornická 43A, příspěvková organizace	70934011
108.	Základní škola a mateřská škola, Ostrava-Zábřeh, Horymírova 100, příspěvková organizace	70944628
109.	Základní škola a mateřská škola Ostrava-Hrabůvka, A. Kučery 20, příspěvková organizace	70944652
110.	Základní škola Ostrava-Dubina, Františka Formana 45, příspěvková organizace	70944661
111.	Základní škola a mateřská škola Ostrava-Zábřeh, Kosmonautů 15, příspěvková organizace	70944687
112.	Základní škola Ostrava-Hrabůvka, Provaznická 64, příspěvková organizace	70978310
113.	Základní škola a mateřská škola Ostrava-Zábřeh, Březinova 52, příspěvková organizace	70978336
114.	Základní škola Ostrava-Zábřeh, Jugoslávská 23, příspěvková organizace	70978344
115.	Základní škola a mateřská škola Ostrava-Bělský Les, B. Dvorského 1, příspěvková organizace	70978352
116.	Základní škola a mateřská škola MUDr. Emílie Lukášové Ostrava-Hrabůvka, Klegova 29, příspěvková organizace	70978361
117.	Základní škola Ostrava-Hrabůvka, Klegova 27, příspěvková organizace	70978379
118.	Základní škola Ostrava-Zábřeh, Chrujkinova 12, příspěvková organizace	70978387
119.	Základní škola Ostrava - Mariánské Hory, Gen. Janka 1208, příspěvková organizace	70984158



120.	Mateřská škola Ostrava - Hulváky, Matrosova 14/A, příspěvková organizace	70984166
121.	Mateřská škola U Dvoru, příspěvková organizace	70984174
122.	Mateřská škola Ostrava - Mariánské Hory, Zelená 73A, příspěvková organizace	70984191
123.	Křesťanská mateřská škola Ostrava - Mariánské Hory, U Dvoru 22, příspěvková organizace	70984204
124.	Mateřská škola, Ostrava-Poruba, Dvorní 763, příspěvková organizace	70984361
125.	Mateřská škola, Ostrava-Poruba, Nezvalovo nám. 856, příspěvková organizace	70984379
126.	Mateřská škola Čtyřlístek, Ostrava-Poruba, Skautská 1082, příspěvková organizace	70984638
127.	Mateřská škola, Ostrava-Poruba, Dětská 920, příspěvková organizace	70984646
128.	Mateřská škola, Ostrava-Poruba, Sokolovská 1168, příspěvková organizace Ostrava	70984654
129.	Mateřská škola, Ostrava-Poruba, Ukrajinská 1530-1531, příspěvková organizace	70984662
130.	Mateřská škola, Ostrava-Poruba, Jana Šoupala 1611, příspěvková organizace	70984671
131.	Mateřská škola, Ostrava-Poruba, Oty Synka 1834, příspěvková organizace	70984689
132.	Mateřská škola, Ostrava-Poruba, V. Makovského 4429, příspěvková organizace	70984697
133.	Základní škola, Ostrava-Poruba, Komenského 668, příspěvková organizace	70984727
134.	Základní škola a mateřská škola Ostrava - Zábřeh, Volgogradská 6B, příspěvková organizace	70978328
135.	Mateřská škola Ostrava - Mariánské Hory, Gen. Janka 1/1236, příspěvková organizace	70984182
136.	Základní škola, Ostrava-Poruba, Porubská 832, příspěvková organizace	70984743
137.	Základní škola Ostrava-Radvanice, Vrchlického 5, příspěvková organizace	70987700
138.	Mateřská škola, Ostrava-Michálkovice, Sládečkova 80, příspěvková organizace	71005293
139.	Mateřská škola Ostrava, Blahoslavova 6, příspěvková organizace	75027305
140.	Mateřská škola Ostrava, Křížkova 18, příspěvková organizace	75027330
141.	Základní škola Heleny Salichové Ostrava - Polanka nad Odrou, Heleny Salichové 816, příspěvková organizace	75029162
142.	Mateřská škola Ostrava, Varenská 2a, příspěvková organizace	70934002
143.	Obchodní akademie a Vyšší odborná škola sociální, Ostrava-Mariánské Hory, příspěvková organizace	00602086



145.	Renarkon, o. p. s.	25380443
146.	Technické služby, a.s. Slezská Ostrava	47674725
147.	Městská nemocnice Ostrava, příspěvková organizace	00635162

Ve smyslu článku 3 Rámcové dohody souhlasíme s přistoupením shora uvedených společností k Rámcové dohodě uzavřené dne \_\_\_\_\_ mezi Statutární město Ostrava a O2 Czech Republic a.s.

V Ostravě, dne 20. 12. 2017

O2 Czech Republic a.s.

Account Manager

Na základě Pověření ze dne 02. 08. 2017

V Ostravě, dne 20. 12. 2017

Statutární město Ostrava

Primátor





## Příloha k rámcové dohodě

Bankovní spojení:

(dále jen „Další účastník“) tímto přistupuje k Rámcové dohodě uzavřené dne \_\_\_\_\_ mezi smíšenými stranami: \_\_\_\_\_ a O2 Czech Republic a.s. (dále jen „Rámcová dohoda“) ve smyslu článku 3 Rámcové dohody. Prohlašuje, že se seznámil s právy a povinnostmi Rámcovou dohodou založenými, bez výhrad s nimi souhlasí a zavazuje se je dodržovat.

Další účastník tímto čestně prohlašuje, že splňuje podmínky pro přistoupení k Rámcové dohodě stanovené článkem 3 Rámcové dohody. Ukáže-li se uvedené prohlášení jako nepravdivé, je Další účastník povinen uhradit společnosti O2 částku odpovídající výši slev na základě Rámcové dohody (příloha č. 1 Rámcové dohody) Dalšímu účastníkovi poskytnutých, a to ve lhůtě stanovené společností O2.

Účastník prohlašuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami příslušných služeb a zavazuje se je dodržovat. Všeobecné podmínky v aktuálním znění a další související dokumenty a tiskopisy jsou k dispozici na kontaktních místech společnosti O2 a na internetových stránkách [www.o2.cz](http://www.o2.cz).

V \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_



Příloha č. 4

**Zadávací dokumentace**  
*(bude přiloženo při podpisu smlouvy)*

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

Obchodní tajemství společnosti O2 Czech Republic a.s.



# ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

nadlimitní veřejné zakázky realizované druhem otevřeného řízení dle § 56 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“)

(dále jen „veřejná zakázka“)

## Identifikační údaje veřejné zakázky:

Název veřejné zakázky: **Veřejná zakázka na poskytování mobilních telekomunikačních služeb pro statutární město Ostrava, právnické osoby zřízené a založené statutárním městem Ostrava, popřípadě městskými obvody**

Druh veřejné zakázky: Nadlimitní veřejná zakázka na služby

Druh zadávacího řízení: Otevřené řízení

Lhůta pro podání nabídek: 23. 10. 2017, v 9:00 hodin

Způsob podání nabídek: elektronicky

**Místo podání nabídek:** <https://www.██████████/profily/ecentre>

ID zakázky pro elektronická podání: VZ0031097

Evidenční číslo veřejné zakázky: Z2017-026313

## Identifikační údaje Zadavatele:

**Název:** Statutární město Ostrava

se sídlem: Prokešovo nám. 8, Ostrava, PSČ 729 30

IČ: 00845451

zastoupen: ██████████ primátor

## Společnost zastupující zadavatele v rozsahu § 43 zákona:

**Název:** eCENTRE, a.s.

Sídlo: Argentinská 286/38, Holešovice, 170 00 Praha 7

Kontaktní adresa: Nemocniční 12, 702 00 Ostrava

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, v oddíle B, vložka 9339

IČ: 271 49 862

Jednající: ██████████ statutární ředitel  
(dále jen „organizátor“)

## Kontaktní osoba zadávacího řízení:

Kontaktní osoba: ██████████

Tel.: ██████████

E-mail: ██████████@ecentre.cz

## **PREAMBULE**

Centrální zadavatel realizuje druhem otevřeného řízení dle ust. § 56 zákona veřejnou zakázku na poskytování telekomunikačních služeb, a to v rámci tzv. centralizovaného zadávání s tím, že centrální zadavatel ve smyslu § 9 odst. 1 písm. b) zákona provádí zadávací řízení a zadává tuto veřejnou zakázku pro sebe a na účet pověřujících zadavatelů, jejichž seznam je **Přílohou č. 3** této zadávací dokumentace.

Centrální zadavatel vybere nejvýhodnější podanou nabídku. Centrální zadavatel uzavře s vybraným dodavatelem smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb, jejímž předmětem bude specifikace předmětu plnění veřejné zakázky a rámcové obchodní podmínky. Následně budou s jednotlivými pověřujícími zadavateli uzavřeny samostatné smlouvy o přistoupení k odběru služeb definovaných ve výše uvedené „základní“ smlouvě. Veřejnou zakázku je možné zrušit za podmínek stanovených v zákoně.

Centrální zadavatel využil předběžné tržní konzultace v rámci přípravy zadávacích podmínek tohoto zadávacího řízení, zejména ke specifikaci předmětu plnění veřejné zakázky, zjišťování reakce trhu na záměr a požadavky centrálního zadavatele, aby nedefinoval předmět veřejné zakázky diskriminačním způsobem.

Předběžná tržní konzultace byla vyhlášena ve Věstníku veřejných zakázek pod Evidenčním číslem zakázky Z2017-016057 a zveřejněna na profilu [www.tenderarena.cz/profily/ecentre](http://www.tenderarena.cz/profily/ecentre) pod ID zakázky: VZ0026358.

Náměty a odpovědi k zadávacím podmínkám podaly tyto společnosti:

- ❖ **O2 Czech Republic a.s.**, IČ: 60193336, Sídlo: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4,
- ❖ **Vodafone Czech Republic a.s.**, IČ: 25788001, Sídlo: náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5,

Oznámení o zahájení předběžné tržní konzultace společně s dotazy centrálního zadavatele je **Přílohou č. 5** této zadávací dokumentace.

Slova uvedená v této zadávací dokumentaci v jednotném čísle zahrnují i množné číslo a naopak, nevyplývá-li z kontextu této zadávací dokumentace jinak. Pakliže se v zadávací dokumentaci vyskytuje pojem zadavatel, resp. zadavatelé, má se na mysli centrální zadavatel a pověřující zadavatelé v rámci centralizovaného zadávání, není-li výslovně stanoveno jinak.

Pokud jsou v zadávací dokumentaci obsaženy požadavky nebo odkazy na jednotlivá obchodní jména, zvláštní označení podniku, zvláštní označení výrobků, výkonů anebo obchodních materiálů, která platí pro určitý podnik nebo organizační jednotku za příznačné, popř. patenty a užité vzory, jsou uvedeny pouze pro upřesnění a přiblížení technických parametrů a zadavatel umožňuje použití i kvalitativně a technicky obdobného řešení.

Zadávací dokumentace byla vytvořena v plném rozsahu osobou zastupující zadavatele v souladu s § 43 zákona.

## **I. PŘEDMĚT A MÍSTO PLNĚNÍ**

**CPV kód:**

- 64200000-8 – Telekomunikační služby**
- 64210000-1 – Telefonní služby a přenos dat**
- 64212000-5 – Mobilní telefonní služby**
- 64212100-6 – Služby krátkých textových zpráv (SMS)**
- 64212300-8 – Služby multimediálních zpráv (MMS)**
- 64212500-0 – Služby GPRS**

## **1.1 Předmět a místo plnění veřejné zakázky**

### **A. Požadavky centrálního zadavatele na nabídku služeb**

Předmětem veřejné zakázky je poskytování telekomunikačních služeb centrálnímu zadavateli, resp. pověřujícím zadavatelům (dále jen „zadavatel“), a to po dobu 37 kalendářních měsíců počínaje od 1. 1. 2018 do 31. 1. 2021. Seznam pověřujících zadavatelů je uveden v **Příloze č. 3** této zadávací dokumentace.

Pověřující zadavatelé, kteří přistoupí později:

Městská nemocnice Ostrava, příspěvková organizace – od 1. 12. 2018

Základní škola, Ostrava-Poruba, Porubská 832, příspěvková organizace – od 3/2019

#### **1.1.1 Poskytování hlasových služeb**

Dodavatel nabídne hlasové služby se všemi následujícími součástmi:

- základní hlasové služby s pokrytím min 95 % území ČR;
- záznamová schránka;
- zmeškané hovory formou SMS na číslo účastníka;
- přesměrování hovoru;
- signalizace dalšího příchozího hovoru;
- přidržení hovoru;
- konferenční hovory;
- možnost skrytí telefonního čísla;
- roaming (hovory mimo území ČR) – min. evropské státy včetně nečlenů EU, Ruská federace, USA;
- podpora SMS technologie;
- podpora MMS technologie;
- zabezpečení proti neoprávněnému odposlechu a úniku dat o telekomunikačním provozu zadavatele.
- U tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem, se neomezené volání v rámci ČR vztahuje také na tzv. barevné linky a na negeografická čísla (vyjma čísel se speciálními tarify).
  - Barevné linky jsou: Modrá linka (81, 83, 843, 844, 845, 846, 855), Bílá linka (840, 841, 842, 847, 848, 849).
  - Negeografická čísla jsou: IP telefonie (95, 91), Neveřejné sítě (972, 973, 974, 975).

#### **1.1.2 Poskytování datových služeb**

Dodavatel v rámci své nabídky předloží návrh řešení přístupu uživatelů služeb k Internetu v rozsahu

- s využitím mobilního telefonu i modemu – modem se vyžaduje ve formě USB modemu pro připojení k mobilním datovým technologiím;
- popis nabízených mobilních datových technologií s uvedením maximální rychlosti, připojení, doby odezvy a dostupnosti pokrytí populace (nabízené technologie pro tarif a) (udávaná teoretická rychlost stahování dat alespoň 512 kb/s), musí být dostupné minimálně pro 90% populace v ČR); požaduje se 5 tarifů:
  - tarif a) omezený datový tarif s FUP min. 1 GB/měsíc (po vyčerpání 1 GB/měsíc dojde ke snížení rychlosti bez účtování objemu stažených dat nad uvedený limit);

- tarif b) omezený datový tarif s FUP min. 5 GB/měsíc (po vyčerpání 5 GB/měsíc dojde ke snížení rychlosti bez účtování objemu stažených dat nad uvedený limit);
- tarif c) omezený datový tarif s FUP min. 10 GB/měsíc (po vyčerpání 10 GB/měsíc dojde ke snížení rychlosti bez účtování objemu stažených dat nad uvedený limit);
- tarif d) omezený datový tarif s FUP min. 20 GB/měsíc (po vyčerpání 20 GB/měsíc dojde ke snížení rychlosti bez účtování objemu stažených dat nad uvedený limit);
- tarif e) omezený datový tarif s FUP min. 50 GB/měsíc (po vyčerpání 50 GB/měsíc dojde ke snížení rychlosti bez účtování objemu stažených dat nad uvedený limit);
- zadavatel požaduje, aby v místě připojení byla dodavatelem poskytována nabízená služba vždy s nejvyšší možnou dostupnou rychlostí datového připojení.
- Zadavatel dále požaduje, aby u všech variant (a, b, c, d, e) byla možnost dokoupení dalšího objemu dat. Nabídku a ceny doplňkových balíčků uvede v nabídce.
- Zadavatel požaduje nabídnout datový tarif Machine to Machine (dále jen M2M) pro komunikaci dvou zařízení. Dodavatel v rámci své nabídky předloží návrh řešení, který bude zahrnovat obousměrný bezdrátový přenos dat mezi monitorovacími zařízeními a řídicími systémy a aplikacemi, ke kterým mají přístup oprávnění koncoví uživatelé. Zařízení musejí být vybavená SIM kartou s datovým připojením. Zadavatel potřebným HW disponuje. Dodavatel v rámci své nabídky předloží pouze návrh HW, který v případě nákupu umožní Zadavateli využívat požadované datové služby. A dále bude zahrnovat v rámci tarifu také volání a zaslání SMS. Cenu za volání a SMS uvede účastník zadávacího řízení v nabídce.

Zadavatel požaduje tarif M2M ve dvou variantách:

- M2M-1 – tarif s objemem dat min. 1 MB v ceně paušálu;
- M2M-2 – tarif s objemem dat min. 5 MB v ceně paušálu.
- Zadavatel požaduje, aby součástí předloženého návrhu řešení byla možnost využití existujících Wi-Fi přístupových bodů jednotlivých účastníků zadávacího řízení (HOT SPOTS).
- Modem musí umožňovat datovou komunikaci při roamingu alespoň v zemích Evropské unie.
- Požaduje se vzdálený nepřetržitý přístup ke kompatibilním službám provozovaným na Microsoft Exchange serveru zadavatele – jde o přístup k emailům, kalendář, kontaktům a úkolům.
- Centrální zadavatel požaduje pro případ poruchy dodaného přístroje zapůjčení adekvátního náhradního přístroje pro zabezpečení provozu uživatele telekomunikační služby během opravy; servisní pracovník, přichází-li to v konkrétním případě v úvahu, provede zálohu dat ze zařízení, případně přetažení dat do náhradního zařízení (po skončení opravy provede nahrání dat zpět); s takto získanými daty nesmí být nakládáno jakýmkoli neoprávněným způsobem.
- Zadavatel požaduje, poskytnutí **VEŘEJNÉ DYNAMICKÉ IP ADRESY** nebo **VEŘEJNÉ STATICKÉ IP ADRESY** v ceně jednotlivých paušálů.
- Zadavatel předpokládá využívání cca 250 ks veřejných (statických nebo dynamických) IP adres.
- Aktivační poplatek nebo poplatek za rekonfiguraci u služeb statická IP adresa, veřejná IP adresa a veřejná dynamická IP adresa bude zahrnut v ceně měsíčního paušálu služby.

### 1.1.3 Podniková síť

Dodavatel v rámci své nabídky předloží návrh virtuální privátní podnikové sítě pro účely této VZ v rozsahu všech zadavatelů v rámci centralizovaného zadání VZ. Podmínkou centrálního zadavatele je, aby dodavatelem navržená podniková síť obsahovala všechny následující součásti:

- systém přístupových práv a profilů v rámci služeb;



- blokové schéma technického řešení, včetně popisu;
- zadavatel požaduje, aby za volání v rámci podnikové sítě nebyly účtovány poplatky za volání a aby se na volání v rámci podnikové sítě nevztahovalo čerpání volných minut v rámci všech jednotlivých tarifů; tzn. že bude hrazen pouze měsíční poplatek za SIM kartu ve VPN.

#### **1.1.4 Roaming (hovory mimo území ČR) a mezinárodní volání**

Dodavatel bude dle požadavku této veřejné zakázky poskytovat služby roamingu a mezinárodní volání za alespoň standardních technických podmínek, za kterých dodavatel poskytuje tyto služby třetím subjektům. Dodavatel v rámci své nabídky předloží počty a seznam roamingových partnerů GSM a GPRS v rámci skupin roamingu. Zadavatel požaduje, aby služby roamingu a mezinárodního volání zahrnovaly minimálně všechny evropské státy (včetně nečlenů EU), Ruskou federaci a Spojené státy americké.

Dodavatel bude v rámci EU roamingu poskytovat služby za stejných podmínek jako v národní síti.

- V případě neomezeného tarifu nebude volání/SMS účtováno a v případě tarifu s volnými minutami/SMS bude národní sazba účtována až po vyčerpání těchto volných jednotek.
- Zadavatel požaduje tyto Roamingové datové balíčky:
  - Roamingové datové balíčky – pravidelné, kde bude účtován měsíční paušál, po vyčerpání objemu dat, dojde k omezení stahování nebo k možnosti dokoupení dalšího objemu dat.
    - a) V rámci EU – FUP min. 300 MB.
    - b) V rámci EU – FUP min. 1000 MB.
    - c) Svět – FUP min. 100 MB.
    - d) Svět – FUP min. 250 MB.

#### **1.1.5 Zákaznická podpora**

Centrální zadavatel požaduje jako podmínku poskytování nepřetržité zákaznické podpory (24 hod. denně, 7 dní v týdnu) s určením konkrétní osoby účastníka zadávacího řízení, která bude určeným partnerem pro pracovníky zadavatele.

Každý pověřující zadavatel (včetně městských obvodů centrálního zadavatele a městské policie) komunikuje s dodavatelem přímo bez zprostředkování centrálního zadavatele.

Dodavatel v rámci své nabídky navrhne způsob komunikace s pracovníky zadavatele odpovědnými za podporu GSM, například internetový přístup k podrobným výpisům z účtů zadavatele, k nabídce služeb, vybavení a zařízení, programům výhod atd. Bezplatný přístup k podrobným výpisům provozu jednotlivých SIM karet se požaduje min. 2 měsíce zpětně s možností tisku provozu na jednotlivých číslech.

Centrální zadavatel požaduje zpracování požadavku (změna tarifu, nastavení doplňkových služeb, atd.) do 24 hodin od předání požadavku dodavateli. Forma předání: e-mailem, telefonicky nebo přes samoobslužný portál.

Dodavatel v rámci své nabídky uvede postupy v případě reklamací.

#### **1.1.6 Převedení stávajících služeb v případě volby jiného než stávajícího operátora**

Dodavatel v rámci své nabídky uvede podrobný popis způsobu změny stávajícího mobilního operátora, a to v souvislosti se zahájením plnění předmětu veřejné zakázky. Předpokládá se přenos stávajících účastnických čísel k novému operátorovi a jako uživatelem volitelná součást, přidělení příhodného bloku čísel z číslovacího plánu operátora pro případ přečíslování či nově pořizovaných SIM karet. Vlastní přenos čísla k jinému operátorovi se požaduje zdarma, v souladu se současnou obchodní praxí operátorů.

### **1.1.7 Ostatní provozní potřeby uživatele, resp. centrálního zadavatele**

- výměna SIM zdarma stávajícímu účastníkovi v případě ztráty nebo poškození (max. 2 x ročně u každého čísla) nebo potřeby novější verze SIM karty;
- flexibilní změna SIM karet ve skupinách zdarma (přechod SIM mezi skupinami, příchod nové SIM nebo odchod staré SIM mimo uživatele);
- možnost snížení nebo zvýšení počtu SIM karet v jednotlivých skupinách dle aktuální provozní potřeby centrálního zadavatele zdarma maximálně do výše 30% hodnoty veřejné zakázky.

### **1.1.8 Rozšířená servisní podpora uživatele, resp. centrálního zadavatele**

V případě poruchy dodaného přístroje vyžaduje centrální zadavatel zapůjčení adekvátního náhradního přístroje pro zabezpečení provozu uživatele během opravy. Servisní pracovník dodavatele, pokud to přichází v úvahu, v takovém případě provede zálohu dat ze zařízení, případně přetažení dat do náhradního zařízení. Po skončení opravy provede nahrání dat zpět. Dodavatel je ve své nabídce zaručí, že s daty takto získanými nebude neoprávněně nakládáno.

### **1.1.9 Místo plnění**

Převážně ČR.

### **B. Opční právo**

Zadavatel využívá opčního práva a z důvodu provozních potřeb si může každý z pověřujících zadavatelů v průběhu smluvního období počet SIM karet změnit, a to jak zrušením stávajících, tak zřízením nových, a to maximálně do výše 30% objemu veřejné zakázky. Dodavatel bude i pro tyto případy zadavatelům garantovat nabídnuté jednotkové ceny a neprodleně po oznámení zadavatelem o zřízení nové SIM karty zahájí poskytování jednotlivých služeb na SIM kartu za podmínek sjednaných v rámci této veřejné zakázky. Dodavatel není oprávněn v takovém případě účtovat zadavateli jakékoli poplatky, sazby či náhrady.

Zadavatel požaduje, aby dodavatel v rámci své nabídky předložil návrh řešení vzájemného propojení počítačové sítě LAN zadavatele Statutární město Ostrava, Magistrát města Ostravy (celkem cca 120 datových SIM) a přístupového zařízení dodavatele. Požaduje se rychlost propojení v rozsahu 512 kbps až 2048 kbps. Součástí návrhu řešení budou požadavky na technické parametry, specifikaci propojovacího bodu/propojovacích bodů apod., jež musí Zadavatel splňovat pro řádné fungování navrhovaného řešení. Tento návrh řešení není předmětem hodnocení nabídky. Nepředložení výše uvedeného návrhu řešení nemá za následek vyloučení účastníka zadávacího řízení. Bude-li navržené řešení zadavatelem shledáno implementovatelným v jeho podmínkách, vyhrazuje si zadavatel právo, zařadit v rámci opčního práva tuto službu do předmětu plnění.

## **II. PROKÁZÁNÍ KVALIFIKACE ÚČASTNÍKA ZADÁVACÍHO ŘÍZENÍ**

**2.1** K prokázání kvalifikace jednotlivých účastníků zadávacího řízení veřejné zakázky jsou účastníci zadávacího řízení povinni prokázat splnění níže uvedené kvalifikace.

**2.2** Zadavatel požaduje prokázání splnění kvalifikace v rozsahu stanoveném ust. § 74, § 77 odst. 1 a § 79 odst. 2 písm. b) zákona:

**2.2.1 Základní způsobilost dle § 74 zákona** – účastník zadávacího řízení předloží:

- **Čestné prohlášení** k prokázání základní způsobilosti dle § 74 odst. 1 písm. b) ve vztahu ke spotřební dani a písm. c) a e) zákona, podepsané osobou oprávněnou jednat jménem nebo za účastníka zadávacího řízení (lze využít čestné prohlášení, které je **Přílohou č. 6** této zadávací dokumentace).

- **Doklady příslušných úřadů, orgánů či institucí** k prokázání základní způsobilosti dle § 74 odst. 1 písm. a), b), d) zákona.

#### **2.2.2 Profesní způsobilost dle § 77 odst. 1 zákona – účastník zadávacího řízení předloží:**

- **kopii výpisu z obchodního rejstříku** nebo jiné obdobné evidence, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidence požaduje nebo, v souladu s § 45 odst. 4. zákona, odkaz na odpovídající informace vedené v informačním systému veřejné správy nebo v obdobném systému vedeném v jiném členském státu, který umožňuje neomezený dálkový přístup. Takový odkaz musí obsahovat internetovou adresu a údaje pro přihlášení a vyhledání požadované informace, jsou-li takové údaje nezbytné.

#### **2.2.3 Technická kvalifikace dle § 79 odst. 2 písm. b) zákona**

- účastník zadávacího řízení předloží:
  - Seznam minimálně 3 významných služeb poskytnutých dodavatelem za poslední 3 roky před zahájením zadávacího řízení včetně uvedení jejich rozsahu, ceny, doby poskytnutí a identifikace objednatele. Účastník zadávacího řízení doloží prokázání výše uvedené technické kvalifikace dle § 79 odst. 2 písm. b) zákona 3 (třemi) zakázkami obdobného charakteru (poskytování služeb mobilního operátora) soukromému subjektu nebo veřejnému subjektu, z nichž každá zakázka měla rozsah finančních prostředků vynaložených objednatelem v souvislosti s realizací plnění min. 5 mil. Kč bez DPH / 1 rok.
  - Účastník zadávacího řízení prokáže splnění této kvalifikace předložením Seznamu významných služeb, ve kterém budou doplněny veškeré údaje požadované v tomto seznamu, jehož doporučený vzor tvoří **Přílohu č. 7** této zadávací dokumentace.

#### **2.2.4 Doklady prokazující splnění základní způsobilosti a výpis z obchodního rejstříku nesmějí být starší 3 měsíců před dnem zahájení zadávacího řízení.**

#### **2.2.5 Forma předložení kvalifikace účastníkem zadávacího řízení:**

- Základní a profesní způsobilost lze prokázat také Výpisem ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů dle ust. § 228 a násl. zákona nebo Certifikátem vydaným akreditovanou osobou v rámci systému certifikovaných dodavatelů podle ust. § 233 a násl. zákona v rozsahu údajů v něm uvedených.
- Kvalifikaci může účastník zadávacího řízení prokázat v souladu s § 87 pomocí Jednotného evropského osvědčení pro veřejné zakázky.
- Forma předložení kvalifikace účastníkem zadávacího řízení: veškeré doklady a informace ke kvalifikaci účastník zadávacího řízení předloží v prosté kopii.

#### **2.2.6 Zadavatel upozorňuje, že vybraný dodavatel bude před podpisem smlouvy povinný předložit doklady dle § 104, odst. 2, písm. a) a b), bod 1 a 2 zákona.**

### **III. POŽADAVKY NA JEDNOTNÝ ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ NABÍDKOVÉ CENY**

- 3.1** Účastník zadávacího řízení stanoví nabídkovou cenu celou částkou na základě ocenění jednotlivých položek uvedených v položkovém rozpočtu. Oceněný položkový rozpočet podepsaný osobou oprávněnou jménem či za účastníka zadávacího řízení jednat bude součástí nabídky jako příloha podepsaného návrhu smlouvy. Slepý položkový rozpočet ve formě tabulky je přiložen k této zadávací dokumentaci v **Příloze č. 4**.
- 3.2** Nabídková cena bude uvedena v CZK (korunách českých) v absolutní hodnotě s maximálně dvěma desetinnými místy.

- 3.3** Celková nabídková cena bude uvedena v členění: nabídková cena bez daně z přidané hodnoty (DPH), samostatně DPH a nabídková cena včetně DPH. Celková nabídková cena v této skladbě bude uvedena na krycím listu nabídky (viz **Příloha č. 1** zadávací dokumentace).
- 3.4** Nabídková cena bude zpracována v souladu se zadávacími podmínkami, zejm. je účastník zadávacího řízení před podáním nabídky povinen se řádně seznámit s předmětem plnění a následně v nabídce zohlednit celou jeho specifikaci.

## **IV. OBCHODNÍ A JINÉ PODMÍNKY**

- 4.1** Zadavatel požaduje, aby smlouvy uzavřené s vybraným účastníkem zadávacího řízení byly v souladu s níže uvedenými obchodními podmínkami.
- 4.2** Dodavatel je povinen předložit návrh smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb, v němž budou zapracovány níže uvedené platební a jiné obchodní podmínky centrálního zadavatele, výše uvedené zadávací podmínky a zejména následující:
- a) základní identifikační údaje, případně další relevantní informace, o dodavateli,
  - b) jména a kontakty jednáním pověřených zástupců smluvních stran,
  - c) nabídková cena jakožto výchozí cena do elektronické aukce.

Dodavatel není oprávněn do návrhu smlouvy vložit žádné podmínky, který by obsahovaly ujednání o smluvních pokutách, sankcích či jiném zatížení či omezení pro Zadavatele, vyjma zákonných úroků z prodlení pro nedodržení peněžitých závazků Zadavatele (omezující ujednání), popř. dalších sankcí, u nichž povinnost jejich placení vyplývá z příslušných právních předpisů, a výslovně v návrhu smlouvy vyloučit z aplikace taková ustanovení všeobecných podmínek dodavatele, která jsou s tímto požadavkem v rozporu. Dodavatel je však povinen v návrhu smlouvy stanovit sankce pro nesplnění vlastních smluvních povinností, a to v přiměřené výši odpovídající sankcím aplikovaným v obvyklém obchodním styku.

Centrální zadavatel požaduje po ukončení platnosti rámcové smlouvy účtovat ceny za poskytnuté služby dle cenových podmínek této rámcové smlouvy, do doby portace čísel, maximálně však po dobu 60 kalendářních dní. A to pouze v případě, že dojde v následujícím výběrovém řízení ke změně operátora.

Centrální zadavatel požaduje pro účastnické číslo výpovědní lhůtu max. 10 kalendářních dnů.

### **4.3 Platební podmínky:**

- Zadavatel nebude poskytovat zálohy.
- Daňový doklad bude vystaven a odeslán zadavateli do 10 dnů po skončení daného zúčtovacího období; zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.
- Pokud faktura nebude splňovat náležitosti daňového dokladu dle platné právní úpravy nebo náležitosti uvedené výše, je odběratel (zadavatel) oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že dodavatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě není odběratel (zadavatel) v prodlení s úhradou faktury.
- Faktura bude souhrnná pro každého jednotlivého zadavatele, s níž bude uzavřena smlouva, s detailním výpisem za jednotlivé SIM karty.
- Doba splatnosti daňových dokladů bude stanovena na 21 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu odběrateli (zadavateli).
- Úhrada za plnění veřejné zakázky bude provedena, na základě faktury vystavené dodavatelem, bankovním převodem na účet dodavatele uvedený v záhlaví smlouvy, v případě změny bankovního účtu, je dodavatel povinen bezodkladně o tomto vyrozumět odběratele (zadavatele). V opačném případě se Odběratel (zadavatel) zprošťuje odpovědnosti.

- Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně, pokud nedojde k přístupu ČR k EMU.

**4.4** Dodavatel v rámci své nabídky předloží návrh svého věrnostního programu pro Zadavatele (pouze v případě, pokud jej účastník zadávacího řízení má). Dodavatel se zavazuje poskytovat v rámci své činnosti Zadavateli rovněž své věrnostní programy, a to dle podmínek a dle rozsahu odpovídajícím úrovni využívaných služeb Zadavatele.

## **V. PODMÍNKY PRO JEDNOTNÉ ZPRACOVÁNÍ NABÍDKY**

**5.1** V souladu s ust. § 211 odst. 3 zákona zadavatel požaduje, aby účastníci zadávacího řízení podávali nabídky **POUZE V ELEKTRONICKÉ PODOBĚ** prostřednictvím elektronického nástroje určeného k elektronickému podávání nabídek, umístěného na adrese:

<https://www.tenderarena.cz/profil/ecentre>

Na této adrese je ve složce Náповěda umístěn manuál k el. nástroji. Účastník zadávacího řízení se pro podání nabídky musí do systému zaregistrovat, registrace trvá v pracovní dny 48 hodin.

**K nabídkám podaným v listinné podobě nebude zadavatelem přihlíženo – takové nabídky nebudou zadavatelem otevřeny ani účastníkům zadávacího řízení vráceny a bude se k těmto hledět, jako by nebyly podány.**

**5.2** Požadavky na jednotné zpracování nabídky:

**5.2.1** Účastník zadávacího řízení je povinen podat elektronickou nabídku sestávající z následujících dokumentů:

- **Vyplněný krycí list** - Identifikační údaje účastníka zadávacího řízení, vzor Krycího listu je v **Příloze č. 1** této ZD;
- **Návrh smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb**, která bude následně uzavřena mezi vybraným dodavatelem a centrálním zadavatelem, jejímž předmětem bude specifikace předmětu plnění veřejné zakázky a rámcové obchodní podmínky. Návrh smlouvy musí být podepsán osobou (osobami) oprávněnou jednat za dodavatele;
- **Návrh smlouvy o přistoupení k odběru telekomunikačních služeb**, která bude následně uzavřena mezi vybraným dodavatelem a jednotlivými pověřujícími zadavatelem, jejímž předmětem bude přistoupení zadavatele k odběru telekomunikačních služeb za podmínek stanovených „základní“ smlouvou o poskytování telekomunikačních služeb, respektive touto zadávací dokumentací. Návrh smlouvy musí být podepsán osobou (osobami) oprávněnou jednat za dodavatele;
- **Řádně vyplněná, datovaná a podepsaná tabulka pro vyhodnocení**, dle vzoru obsaženého v **Příloze č. 4** této zadávací dokumentace;
- **Doklady a informace prokazující splnění kvalifikace** dle čl. II této zadávací dokumentace;
- Uvedení postupu v případě reklamací;
- **Případně další dokumenty vyplývající z této zadávací dokumentace či zákona.**
- Datová zpráva obsahující všechny výše uvedené dokumenty musí být podepsána uznávaným elektronickým podpisem, v souladu s výpisem z obchodního rejstříku či jiné obdobné evidence nebo osobou oprávněnou jednat jménem či za dodavatele. **V případě osoby zmocněné k zastupování účastníka zadávacího řízení musí být doklad prokazující zplnomocnění (plná moc) součástí datové zprávy.**

**5.2.2** V případě, že účastník zadávacího řízení v nabídce doloží dokumenty vztahující se k nabídce dle čl. 5.2.1 této zadávací dokumentace podepsané jinou než osobou uvedenou v aktuálním a platném výpisu z obchodního rejstříku, doloží do své nabídky také oprávnění této osoby k podpisu (např. plnou moc).

**5.2.3** Varianty nabídky se nepřipouštějí.

**5.2.4** Nabídka musí být vyhotovena v českém jazyce.

**5.2.5** Pro podání nabídky bude použit certifikovaný elektronický nástroj eGORDION v. 3.3 - Tender arena, (dále jen „Tender arena“) dostupný na internetové adrese <https://www.tenderarena.cz/profil/ecentre>, kde je rovněž dostupný podrobný návod na jeho použití (odkaz „nápověda“ v zápatí) a kontakty na uživatelskou podporu.

- účastník zadávacího řízení musí pro podání nabídky disponovat osobním počítačem, s minimálně následujícím výkonem: frekvence CPU 1 GHz, operační paměť 1024 MB, pevný disk 20 GB, osobní počítač musí být připojen k síti Internet, a to s minimální rychlostí připojení 2 Mbps (DOWNLOAD) / 512 Kbps (UPLOAD), účastník zadávacího řízení musí mít v počítači nainstalovaný internetový prohlížeč (Microsoft Internet Explorer verze 9.0 nebo vyšší, Mozilla Firefox verze 30.0 a vyšší), který má nainstalovaný SW Java verze 1.8 a vyšší.
- datová zpráva obsahující všechny výše uvedené dokumenty musí být podepsána uznávaným elektronickým podpisem, v souladu s výpisem z obchodního rejstříku či jiné obdobné evidence nebo osobou oprávněnou jednat jménem či za účastníka zadávacího řízení. V případě osoby zmocněné k zastupování účastníka zadávacího řízení musí být doklad prokazující zplnomocnění (např. plná moc) součástí datové zprávy.
- Nabídka v elektronické podobě nesmí přesáhnout velikost 200 MB, z čehož maximálně 100 MB dokumenty k prokázání kvalifikace a maximálně 100 MB ostatní dokumenty nabídky.
- Zadavatel dále požaduje, aby datová zpráva dle předchozího odstavce obsahovala dva samostatné soubory, z nichž jeden bude obsahovat doklady a informace prokazující splnění kvalifikace dle této zadávací dokumentace, jenž bude nazván: SMO\_TEL\_KVALIFIKACE, a druhý bude obsahovat všechny ostatní dokumenty uvedené v této zadávací dokumentaci, ze kterých se skládá nabídka, vyjma dokladů a informací prokazujících splnění kvalifikace, jenž bude nazván: SMO\_TEL\_NABIDKA.
- Zadavatel požaduje předložení výše uvedených dokumentů v některém z těchto formátů: \*.pdf, \*.jpeg, \*.gif, \*.png. Dokumenty musí být dobře čitelné.

**5.2.6** V případě, že za účastníka zadávacího řízení elektronicky podepíše nabídku jiná osoba než uvedená v aktuálním a platném výpisu z obchodního rejstříku, doloží do své nabídky také oprávnění této osoby k podpisu (např. plnou moc).

**5.2.7 Zadávací lhůta**, tj. lhůta, po kterou jsou účastníci zadávacího řízení svými nabídkami vázáni, činí 330 dní.

**5.2.8 Lhůta pro podání nabídek končí 23. 10. 2017 v 9:00 hod.**

**5.3** V souladu s dokumentem „Pravidla pro e-aukce“ (**Příloha č. 2** této zadávací dokumentace) a čl. VI této zadávací dokumentace podá účastník zadávacího řízení, jehož nabídka nebyla v rámci předběžného hodnocení vyřazena, do elektronického nástroje jednotkové ceny zpracované podle čl. III. této zadávací dokumentace.

**5.4** Vysvětlení zadávací dokumentace:

**5.4.1** Účastník zadávacího řízení je oprávněn, dle § 98, po zadavateli požadovat písemně vysvětlení zadávací dokumentace, a to ve dvou formách:

- Listinná žádost musí být doručena organizátorovi, tj. osobě zastupující zadavatele dle § 43 zákona, a to na korespondenční adresu: eCENTRE, a.s., Nemocniční 12, Ostrava, PSČ 702 00, případně na e-mailovou adresu kontaktní osoby organizátora: ██████████@ecentre.cz, a to nejpozději 8 pracovních dnů před uplynutím lhůty pro podání nabídek.
- Elektronická žádost musí být doručena prostřednictvím elektronického nástroje atestovaného k elektronickému podávání nabídek umístěného na adrese: <https://www.tenderarena.cz/profily/ecentre>, a to nejpozději 8 pracovních dnů před uplynutím lhůty pro podání nabídek.

**5.4.2** Zadavatel odešle vysvětlení zadávací dokumentace, případně související dokumenty, nejpozději do 3 pracovních dnů po doručení žádosti účastníka zadávacího řízení, a to případně rovněž prostřednictvím elektronického nástroje atestovaného k elektronickému podávání nabídek, umístěného na adrese: <https://www.tenderarena.cz/profily/ecentre>. Vysvětlení zadávací dokumentace, včetně přesného znění žádosti, doručí zadavatel současně všem účastníkům zadávacího řízení, kteří požádali o poskytnutí zadávací dokumentace, nebo kterým byla zadávací dokumentace poskytnuta, a zároveň je zveřejní na svém profilu zadavatele.

Zadavatel může poskytnout účastníkům zadávacího řízení vysvětlení zadávací dokumentace i bez předchozí žádosti. Odstavec 5.4.2 se použije obdobně.

## **VI. KRITÉRIA HODNOCENÍ NABÍDKY**

Centrální zadavatel se rozhodl hodnotit ekonomickou výhodnost nabídek účastníků zadávacího řízení podle nejnižší nabídkové ceny dle § 114 odst. 2 zákona, s využitím elektronické aukce v souladu s § 120 a 121. Pravidla průběhu e-aukce, jsou upraveny v „Pravidlech pro elektronické aukce“, které jsou **Přílohou č. 2** této zadávací dokumentace. Zadavatel upozorňuje, že v případě vyloučení vybraného dodavatele nebude elektronická aukce opakována, ale zadavatel vybere jako dodavatele účastníka zadávacího řízení, který skončil v elektronické aukci na druhém místě a v případě jeho vyloučení, účastníka zadávacího řízení na třetím místě.

**6.1** Celková nabídková cena bude zpracovaná v souladu s čl. III této zadávací dokumentace.

V elektronické aukci bude hodnocena celková cena bez DPH.

**6.2** Informace o průběhu elektronické aukce budou dále účastníkům zadávacího řízení, kteří nebyli vyloučeni v rámci tzv. předběžného hodnocení nabídek, poskytnuty elektronicky, na emailovou adresu uvedenou v krycím listu nabídky, v tzv. výzvě k účasti v e-aukci. Tato výzva bude obsahovat:

- termín konání e-aukce;
- kontakt na administrátora e-aukce;
- technické přístupy do e-aukce, tzn. přesná internetová adresa e-aukce. Přístupové jméno a přístupové heslo do e-aukce si účastník zadávacího řízení definuje sám. Od okamžiku rozeslání výzvy k podání nových aukčních hodnot do doby zahájení aukčního kola e-aukce proběhne, tzv. zadávací kolo, tzn., že zadavatel umožní přístup všem účastníkům do tzv. zadávacího kola (testovacího prostředí) e-aukce, kde je možné přímo v systému e-aukce vyzkoušet potřebné operace.

**6.3** Mezikolo trvá **60 minut** před zahájením soutěžního kola e-aukce a je určeno administrátorovi aukce. Účastníci zadávacího řízení nemohou v tomto kole měnit aukční hodnoty.

**6.4** Soutěžní kolo e-aukce bude probíhat **30 minut** s tím, že pokud v posledních dvou minutách soutěžního kola dojde k jakékoli změně ceny, bude soutěžní kolo prodlouženo **vždy o 2 minuty**.

- 6.5** Minimální snížení vlastní nabídnuté ceny pro jednotlivá podání aukčních hodnot v průběhu elektronické aukce činí 3% u jednotkové ceny (vztahené ke stávající nabídkové ceně účastníka zadávacího řízení).
- 6.6** Maximální snížení vlastní nabídnuté ceny pro jednotlivá podání aukčních hodnot v průběhu elektronické aukce není omezeno, avšak účastník zadávacího řízení bude systémem upozorněn při snížení nabídkové ceny o více než 30%.
- 6.7** Podávané aukční hodnoty při zahájení e-aukce je účastník zadávacího řízení povinen **podepsat zaručeným elektronickým podpisem** založeným na kvalifikovaném certifikátu vystavovaným akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb. Toto se činí podpisem výzvy k účasti. Ukončení účasti účastníka zadávacího řízení v e-aukci je rovněž účastník zadávacího řízení povinen stvrdit zaručeným elektronickým podpisem. Toto se činí podpisem závěrečného protokolu a jeho nahráním do systému. Pro podepisování elektronickým podpisem je účastník zadávacího řízení povinen používat prohlížeč Internet Explorer verze 5.5 nebo vyšší.
- 6.8** **Informace, které budou účastníkům zadávacího řízení poskytnuty:** Účastník zadávacího řízení vidí, mimo své nabídky, ještě nabídku nejnižší a svou cenovou nabídku může jen snižovat s ohledem na stanovený minimální krok (viz výše). Změna cenové nabídky směrem nahoru nebude systémem akceptována. Systémem rovněž nebude akceptováno zadání stejné jednotkové aukční hodnoty, jako je stávající nejnižší.
- 6.9** Po tzv. předběžném hodnocení nabídek rozešle zadavatel všem účastníkům zadávacího řízení, kteří nebyli ze zadávacího řízení vyloučeni, elektronickými prostředky, v zákonem stanovené lhůtě min. dvou pracovních dnů předem, výzvu k podání elektronických nabídek do e-aukce - aukčních hodnot. Veškeré informace o průběhu vlastní elektronické aukce budou účastníkům zadávacího řízení poskytnuty na e-mailovou adresu uvedenou v nabídce.
- 6.10** Administrátor aukce před zahájením zadávacího kola zadá do aukční síně výsledky hodnocení nabídek tedy zadávací ceny podané v písemných nabídkách.
- 6.11** V průběhu e-aukce spolu zadavatel a účastníci zadávacího řízení komunikují výlučně prostředky elektronické komunikace. Počítač, ze kterého bude účastník zadávacího řízení podávat nové aukční hodnoty do e-aukce, musí mít účastník zadávacího řízení funkční připojení k internetu, které v době přihlášení musí být aktivní, a nainstalovaný internetový prohlížeč typu Google Chrome 49.0. a vyšší, Mozilla Firefox 1.0 nebo vyšší, anebo Microsoft Internet Explorer verze 5.5 nebo vyšší. Účastník zadávacího řízení si musí zajistit stabilní připojení svého zařízení k internetu, a to po celou dobu trvání elektronické aukce.
- 6.12** Funkční nastavení internetového prohlížeče:  
Pro správné fungování aukčního SW je nutné mít v internetovém prohlížeči správně nastavenou funkci pro soubory cookie. Počítač musí mít nainstalovaný aktuální Java Software (jre = Java Runtime Environment). Tento software je nutný pro korektní chod e-aukčního SW, při podepisování dat uznávaným elektronickým podpisem (nutné při podávání nových aukčních hodnot). Java Software je možné stáhnout z adresy <http://www.java.com/>. Tento software je zdarma. Účastník zadávacího řízení musí vlastnit platný uznávaný kvalifikovaný elektronický podpis, jež splňuje požadavky zákona č. 297/2016 Sb., v platném znění. V případě, že účastník zadávacího řízení nevlastní platný kvalifikovaný certifikát, pro účast v e-aukci si jej musí pořídit.
- 6.13** **Podmínky a rozsah elektronické aukce:**
- Veškeré další informace k účasti v elektronické aukci podle § 121 nalezne účastník zadávacího řízení v Pravidlech pro elektronické aukce.
  - Elektronická aukce proběhne v souladu s § 121 zákona.



Výzva do elektronické aukce bude účastníkům zadávacího řízení zaslána elektronickými prostředky na kontaktní e-mailovou adresu, kterou je povinen účastník zadávacího řízení uvést v krycím listu.

## **VII. PRAVIDLA PRO KOMUNIKACI MEZI ZADAVATELEM A DODAVATELEM**

- 7.1 Zadavatel v souladu s ust. § 211, 213 a 43 zákona stanoví způsob vzájemné komunikace vůči dodavatelům v průběhu zadávacího řízení následovně:

Písemnosti budou dodavateli doručovány výhradně elektronickými prostředky s využitím certifikovaného elektronického nástroje eGORDION v. 3.3 - Tender arena, (dále jen „Tender arena“) dostupného na internetové adrese <https://www.tenderarena.cz/profily/ecentre>, kde je rovněž dostupný podrobný návod na jeho použití (odkaz „návod“ v zápatí) a kontakty na uživatelskou podporu.

Účastník zadávacího řízení se pro komunikaci a podání nabídky musí do systému zaregistrovat, registrace trvá v pracovní dny 48 hodin. Dodavatel je povinen při vstupu do elektronického nástroje zadat kontaktní adresu elektronické pošty (e-mail), na který budou dodavateli zasílány zadavatelem, resp. organizátorem zadávacího řízení oznámení o učiněných elektronických úkonech. Účastníkovi zadávacího řízení tak bude řádně doručena písemnost dle požadavků zákona již samotným zasláním upozornění na kontaktní elektronickou adresu účastníka zadávacího řízení.

Účastník zadávacího řízení je oprávněn komunikovat se zadavatelem rovněž s využitím elektronického nástroje, umístěného na adrese: <https://www.tenderarena.cz/profily/ecentre>.

Povinnosti zadavatele vztahující se k uveřejňování písemností prostřednictvím profilu zadavatele tímto ustanovením nejsou jakkoli dotčena.

## **VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 8.1 Zadavatel je oprávněn kdykoli v průběhu zadávacího řízení tuto veřejnou zakázku zrušit, a to z důvodů stanovených v zákoně. Zadavatel si vyhrazuje právo měnit zadávací podmínky k veřejné zakázce v průběhu běhu lhůty pro podání nabídek, přičemž o této změně bude informovat formou oznámení informací o změně nebo doplnění zadávacích podmínek veškeré účastníky zadávacího řízení, kteří si vyžádali zadávací dokumentaci, a zároveň je zveřejní na profilu zadavatele. Při změně zadávacích podmínek zadavatel přiměřeně prodlouží lhůtu pro podání nabídek v souladu s ust. § 99 zákona.

## **IX. SEZNAM PŘÍLOH ZADÁVACÍ DOKUMENTACE**

- |               |   |
|---------------|---|
| Příloha č. 1: | Krycí list nabídky                                  |
| Příloha č. 2: | Pravidla pro elektronické aukce                     |
| Příloha č. 3: | Seznam zadavatelů v rámci centralizovaného zadávání |
| Příloha č. 4: | Tabulka pro vyhodnocení                             |
| Příloha č. 5: | Oznámení o zahájení předběžné tržní konzultace      |
| Příloha č. 6: | Vzor čestného prohlášení ke kvalifikaci             |
| Příloha č. 7: | Seznam významných služeb                            |



Příloha č. 5

**Nabídka společnosti O2**  
*(bude přiloženo při podpisu smlouvy)*

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

Obchodní tajemství společnosti O2 Czech Republic a.s.

The logo for Elastic Business Solutions features the text 'ELASTIC BUSINESS SOLUTIONS' in a bold, white, sans-serif font. The word 'ELASTIC' is on the top line, 'BUSINESS' is on the second line, and 'SOLUTIONS' is on the third line. A vertical spring graphic is positioned between the 'I' in 'ELASTIC' and the 'S' in 'SOLUTIONS', extending through all three lines of text. The logo is set against a black rounded rectangular background.

**ELASTIC  
BUSINESS  
SOLUTIONS**

## **Nabídka služeb**

předkládaná v rámci nadlimitní veřejné zakázky s názvem:

„Veřejná zakázka na poskytování mobilních telekomunikačních služeb pro statutární město Ostrava, právnické osoby zřízené a založené statutárním městem Ostrava, popřípadě městskými obvody“

### **Pro zadavatele:**

Statutární město Ostrava

# Obsah

Obsah .....	2
Seznam tabulek.....	3
Seznam obrázků .....	4
1. Vyplněný krycí list.....	5
2. Návrh smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb .....	8
3. Návrh smlouvy o přistoupení k odběru telekomunikačních služeb .....	42
4. Řádně vyplněná, datovaná a podepsaná tabulka pro vyhodnocení .....	43
5. Doklady a informace prokazující splnění kvalifikace.....	48
6. Postup v případě reklamací.....	49
7. Další dokumenty vyplývající ze zadávací dokumentace či zákona.....	51
7.1 Předmět nabídky .....	51
7.2 Seznam zadavatelů.....	51
7.3 Místo plnění předmětu veřejné zakázky .....	57
7.4 Varianty nabídky .....	58
7.5 Podpis nabídky.....	58
7.6 Zadávací lhůta.....	58
7.7 Poskytování hlasových služeb .....	58
7.7.1 Roamingové volání – rozdělení destinací a formát tarifkace .....	60
7.8 Poskytování datových služeb.....	61
7.8.1 Popis nabízených datových technologií.....	64
7.8.2 Výběr z aktuální nabídky USB modemů.....	67
7.8.3 Podmínky dokoupení datového objemu a nabídka datových balíčků .....	67
7.8.4 Popis tarifů pro M2M komunikaci.....	67
7.9 Podniková síť .....	68
7.9.1 Popis služby O2 Team Combi .....	69
7.10 Roaming (hovory mimo území ČR) a mezinárodní volání .....	72
7.10.1 Počty a seznam roamingových partnerů .....	73
7.11 Zákaznická podpora.....	86
7.11.1 Popis systému zákaznické péče.....	87
7.12 Převedení stávajících služeb .....	94
7.12.1 Proces přenosu čísel mezi poskytovateli.....	94

7.13 Ostatní provozní potřeby zadavatele/ů .....	95
7.14 Rozšířená servisní podpora uživatele, resp. centrálního zadavatele .....	96
7.15 Opční právo.....	96
7.15.1 Návrh řešení vzájemného propojení počítačové sítě LAN zadavatele Statutární město Ostrava, Magistrát města Ostravy a přístupového zařízení uchazeče .....	97
7.16 Věrnostní program dodavatele - O2 Extra .....	100
7.17 Práva zadavatele a ostatní ustanovení.....	100
Tabulka 1 - Nabídková cena .....	43
Tabulka 2 - Seznam zadavatelů.....	51
Tabulka 3 - Rozsah splnění a akceptace požadavků zadavatele - Poskytování hlasových služeb	58
Tabulka 4 – Roaming (Svět Basic) - rozdělení destinací do zón .....	60
Tabulka 5 – Roaming (Svět Basic) - tarifkace .....	60
Tabulka 6 - Rozsah splnění a akceptace požadavků zadavatele - Poskytování datových služeb ..	61
Tabulka 7 – Typy technologií datových mobilních služeb.....	65
Tabulka 8 – Doba odezvy u jednotlivých technologií .....	65
Tabulka 9 – Pokrytí jednotlivých typů mobilní sítě .....	65
Tabulka 10 - Parametry zařízení Huawei E3372H.....	67
Tabulka 11 - Cenová kalkulace - Služba automatická obnova dat pro službu Internet v Mobilu.....	67
Tabulka 12 - O2 Machine - Cena za SMS .....	68
Tabulka 13 - O2 Machine - Cena za volání.....	68
Tabulka 14 - Rozsah splnění a akceptace požadavků zadavatele - Podniková síť.....	68
Tabulka 15 - Rozsah splnění a akceptace požadavků zadavatele – Roaming a mezinárodní volání.....	72
Tabulka 16 - Počty roamingových partnerů a jejich seznam pro technologie GSM a GPRS .....	73
Tabulka 17 - Rozsah splnění a akceptace požadavků zadavatele – Zákaznická podpora .....	86
Tabulka 18 - Kontaktní informace a specifikace zákaznické podpory .....	88
Tabulka 19 - Rozsah splnění a akceptace požadavků zadavatele - Převedení stávajících služeb.	94
Tabulka 20 – Proces přenesení čísla - portace (při podání kompletní objednávky) .....	95
Tabulka 21 - Rozsah splnění a akceptace požadavků zadavatele - Ostatní provozní potřeby zadavatele/ů.....	95

Tabulka 22 - Rozsah splnění a akceptace požadavků zadavatele - Rozšířená servisní podpora... 96

Obrázek 1 - Blokové schéma služby O2 Team Combi .....	69
Obrázek 2 – Označování hovorů.....	70
Obrázek 3 – Ukázka portálu <a href="http://www.firemnitelefony.cz">www.firemnitelefony.cz</a> .....	90
Obrázek 4 – Úvodní obrazovka portálu O2 Moje Firma.....	91
Obrázek 5 – Obrazovka Moje O2.....	92
Obrázek 6 – Schéma služby IP Connect CMA s využitím přístupové služby O2 Remote Access..	98
Obrázek 7 – Ilustrační příklad topologie služby IP Connect .....	99

# 1. Vyplněný krycí list

## KRYCÍ LIST NABÍDKY

„Veřejná zakázka na poskytování mobilních telekomunikačních služeb pro statutární město Ostrava, právnické osoby zřízené a založené statutárním městem Ostrava, popřípadě městskými obvody“

Obchodní společnost:	O2 Czech Republic a.s.
Sídlo:	Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4
Poštovní adresa:	Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4
IČ:	60193336
DIČ:	CZ60193336
Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322	
Osoba oprávněná k podpisu nabídky:	██████████ Account Manager, na základě Pověření ze dne 09. 10. 2017. Doklad o Pověření je vložen na následujícím listu nabídky a k nabídce je současně přiložena elektronická konverze originálu Pověření.
Telefon:	██████████
URL, e-mail	<a href="http://www.o2.cz">www.o2.cz</a> , ██████████@o2.cz
Jedná se o malý či střední podnik? <sup>1</sup>	NE

Kontaktní osoba pro e-Aukci:	██████████
Jméno a příjmení:	██████████
Funkce:	Account Manager
Telefon:	██████████
E-mail:	██████████@o2.cz

### Nabídková cena:

Celková nabídková cena veřejné zakázky

Cena celkem bez DPH za dobu platnosti smlouvy: 43 830 947,40 Kč

Výše DPH za dobu platnosti smlouvy: 9 204 498,95 Kč

Cena celkem včetně DPH za dobu platnosti smlouvy: 53 035 446,35 Kč

V Ostravě, dne 20. 10. 2017

.....  
 ██████████ Account Manager  
 Na základě Pověření ze dne 09. 10. 2017

<sup>1</sup> Malý či střední podnik zaměstnává méně než 250 osob a jeho roční obrat nepřesahuje 50 miliónů EUR nebo jeho bilanční suma roční rozvahy nepřesahuje 43 miliónů EUR.



## 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 v zadávacím řízení na veřejnou zakázku s názvem „**Veřejná zakázka na poskytování mobilních telekomunikačních služeb pro statutární město Ostrava, právnické osoby zřízené a založené statutárním městem Ostrava, popřípadě městskými obvody**“, oznámeném zadavatelem Statutární město Ostrava ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem zakázky Z2017-026313, se sídlem Prokešovo náměstí 8, Ostrava 729 30, IČ: 00845451.

Pan [REDACTED] je oprávněn samostatně činit veškeré právní úkony vůči zadavateli, včetně podpisu dokumentů, nabídek, žádostí o účast pro dynamický nákupní systém, smluv, dodatků smluv se zadavatelem, jakož i veškeré další právní úkony vůči zadavateli a vůči správním orgánům v souvislosti s výše uvedenou veřejnou zakázkou.

Je taktéž zmocněn k podání předběžné nabídky prostřednictvím elektronického nástroje.

Pro vyloučení pochybností se stanoví, že

- toto zmocnění nezahrnuje oprávnění udělit zákazníkovi povolení k „přeprodeji“ služeb společnosti O2 Czech Republic a.s. (např. působit jako MVNO);
- 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;
- toto zmocnění nezahrnuje oprávnění k uzavírání nákupních smluv;
- 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;
- 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 9. října 2017

O2 Czech Republic a.s.  
Představenstvo

[REDACTED]

[REDACTED]  
předseda představenstva

[REDACTED]

[REDACTED]  
místopředseda představenstva





## 2. Návrh smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb

Na následujících listech předkládá společnost dodavatele podepsaný návrh smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb, který je zpracován v souladu s požadavky definovanými zadavatelem v rámci zadávací dokumentace veřejné zakázky a podepsán oprávněnou osobou na základě Pověření, viz kapitola 1 nabídky.



číslo Rámcové dohody:

## RÁMCOVÁ DOHODA O PODMÍNKÁCH POSKYTOVÁNÍ MOBILNÍCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

uzavřená mezi

### Statutární město Ostrava

Prokešovo náměstí 8  
729 30, Ostrava  
IČO: 00845451  
DIČ: CZ00845451

Bankovní spojení:  
název banky, č.ú.:

Jejímž jménem jedná:  
Ing. Tomáš Macura, MBA  
primátor  
(dále jen „Účastník“)

(dále též „Smluvní strany“ nebo „Strany dohody“)

### O2 Czech Republic a. s.

Za Brumlovkou 266/2  
140 22 Praha 4 - Michle  
IČO: 60193336  
DIČ: CZ60193336

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322

Bankovní spojení:

Jejímž jménem jedná/zastoupená:

Account Manager

Na základě Pověření ze dne 09. 10. 2017

(dále jen „O2“)

### 1. Předmět Rámcové dohody

- 1.1 Předmětem této Rámcové dohody (dále též jen „Rámcová dohoda“) je na straně jedné závazek společnosti O2 poskytovat Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody
- i) služby elektronických komunikací prostřednictvím mobilních sítí společnosti O2 viz příloha č. 5 Rámcové dohody (dále též jen „Služby“) za zvýhodněných obchodních podmínek, a dále též
- a na straně druhé závazek Účastníka odebírat spolu s Dalšími účastníky definovanými v čl. 3 této Rámcové dohody Služby a řádně a včas platit vyúčtování za Služby 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 „Veřejná zakázka na poskytování mobilních telekomunikačních služeb pro statutární město Ostrava, právnické osoby zřízené a založené statutárním městem Ostrava, popřípadě městskými obvody“ (dále jen „veřejná zakázka“). O2 prohlašuje, že akceptuje požadavky a podmínky Účastníka uvedené v zadávací dokumentaci veřejné zakázky. V případě rozporu mezi textem Rámcové dohody a zadávací dokumentací, má přednost text zadávací dokumentace a nabídky O2, která tvoří přílohu č. 5 této Rámcové dohody..

### 2. Ceny Služeb

- 2.1 O2 se zavazuje účtovat Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody za Služby poskytnuté mu po dobu trvání této Rámcové dohody ceny dle Cenového ujednání a oceněného položkového rozpočtu (dále jen „Ceník“) a dle cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě (viz příloha č. 1 Rámcové dohody), nebude-li dohodnuto jinak.
- 2.2 Účastník nebude poskytovat společnosti O2 zálohy. Daňový doklad bude vystaven a odeslán Účastníkovi a Dalším účastníkům do 10 dnů po skončení daného zúčtovacího období; zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Pokud faktura nebude splňovat náležitosti daňového dokladu dle platné právní úpravy nebo náležitosti uvedené výše, je Účastník popř. Další účastník oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím,



že společnost O2 je poté povinna vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě není Účastník popř. Další účastníky v prodlení s úhradou faktury.

- 2.3 Faktura bude souhrnná pro každého Účastníka a Další účastníky, kteří přistoupí k této Rámcové dohodě, s detailním výpisem za jednotlivé SIM karty.
- 2.4 Doba splatnosti daňových dokladů bude stanovena na 21 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu Účastníkovi, Dalšímu účastníkovi.
- 2.5 Úhrada za plnění dle této Rámcové dohody bude provedena, na základě faktury vystavené společností O2, bankovním převodem na účet společnosti O2 uvedený v záhlaví Rámcové dohody, v případě změny bankovního účtu, je společnost O2 povinna bezodkladně o tomto vyrozumět Účastníka a Další účastníky. V opačném případě se Účastník popř. Další účastníci zprošťují odpovědnosti.
- 2.6 Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje jsou v této měně, pokud nedojde k přístupu ČR k EMU.
- 2.7 O2 se zavazuje tímto poskytovat v rámci své činnosti Účastníkovi rovněž své věrnostní programy, a to dle podmínek a dle rozsahu odpovídajícím úrovni využívaných Služeb Účastníka.
- 2.8 Účastník výslovně potvrzuje, že sazby roamingových spojení v zóně EU uvedené v příloze č. 1 této Rámcové dohody sjednává jako alternativní roamingový tarif ve smyslu nařízení (EU) 531/2012 a (EU) 2015/2120 o roamingu, který neobsahuje limity využití pro provoz v zóně EU. Účastník zároveň výslovně potvrzuje, že uvedený roamingový tarif volí pro všechna účastnická čísla.

### **3. Další účastníci Rámcové dohody**

- 3.1 Za podmínek stanovených níže tímto článkem mohou k této Rámcové dohodě přistoupit i subjekty, které jsou Účastníkem zřízeny či Účastníkovi podřízeny (dále též jen „Další účastníci“).
- 3.2 Předpokladem pro přistoupení Dalšího účastníka k této Rámcové dohodě je
  - i) písemné potvrzení Dalšího účastníka, že přistupuje k této Rámcové dohodě, že se seznámil s právy a povinnostmi touto Rámcovou dohodou založenými, bez výhrad s nimi souhlasí a zavazuje se je dodržovat
  - ii) souhlas Účastníka s přistoupením Dalšího účastníka k této Rámcové dohodě, a
  - iii) písemný souhlas společnosti O2 s přistoupením Dalšího účastníka k této Rámcové dohodě.

Splněním všech shora uvedených podmínek vzniká mezi společností O2 a Dalším účastníkem smluvní vztah, jehož obsah, tj. práva a povinnosti, je určen touto Rámcovou dohodou. Přistoupením k této Rámcové dohodě zmocňuje Další účastník Účastníka, aby jeho jménem sjednával změny či doplnění této Rámcové dohody a uzavíral k této Rámcové dohodě tomu odpovídající dodatky. Seznam Dalšíh účastníků Dalšího účastníka je obsahem přílohy č. 3 této Rámcové dohody.

- 3.3 Přestane-li Další účastník splňovat podmínky dle čl. 3.1, je povinen o tom společnost O2 bezodkladně písemně informovat. Společnost O2 je oprávněna smluvní vztah s tímto Dalším účastníkem, založený dle čl. 3.2 této Rámcové dohody, vypovědět. Výpovědní doba činí 5 (pět) dní od doručení této výpovědi Dalšímu účastníkovi. Po ukončení účinnosti této Rámcové dohody ve vztahu k Dalšímu účastníkovi, budou takovému Dalšímu účastníkovi všechny Služby účtovány dle čl. 5.2 této Rámcové dohody Smluvní vztah dle této Rámcové dohody mezi společností O2 a Dalším účastníkem, resp. Dalšími účastníky, končí nejpozději ukončením této Rámcové dohody mezi společností O2 a Účastníkem.

### **4. Práva a závazky Smluvních stran**

- 4.1 Účastník a Další účastník se zavazují zmocnit kontaktní osobu, která bude v rozsahu svěřených kompetencí oprávněna jednat se společností O2 a zastupovat Účastníka, resp. Dalšího účastníka, v záležitostech souvisejících s touto Rámcovou dohodou, Účastnickou smlouvou, a jednotlivými Službami (dále jen „Kontaktní osoba“). Kontaktní osoba bude zmocněna formulářem „Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby“. V případě zániku zmocnění Kontaktní osoby je Účastník, resp. Další účastník, povinen bezodkladně o tom společnost O2 písemně informovat a formulářem „Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby“ zmocnit novou Kontaktní osobu. Zmocní-li Účastník nebo Další účastník více Kontaktních osob, je každá z nich oprávněna jednat za Účastníka či Dalšího účastníka v rozsahu svěřených kompetencí samostatně.



- 4.2 Smluvní strany se dohodly, že Účastník je v případě porušení závazků vyplývajících z této Rámcové dohody na straně O2 vedle obecné povinnosti k náhradě škody oprávněn požadovat smluvní pokutu za každý den z prodlení se spuštěním služeb podle této smlouvy, a to ve výši 0,01% z roční ceny Služeb, s jejichž spuštěním je O2 v prodlení.
- 4.3 V případě prodlení Účastníka nebo Dalšího účastníka s úhradou jakéhokoliv peněžitého závazku je Účastník povinen Poskytovateli zaplatit úrok z prodlení ve výši dle Nařízení vlády č. 351/2013 Sb., v platném znění, za každý započatý den prodlení.
- 4.4 Společnost O2 si vyhrazuje právo aktualizovat a měnit přílohu č. 2 této Rámcové dohody. Každou aktualizaci nebo změnu je společnost O2 povinna Účastníkovi a Dalším účastníkům oznámit.
- 4.5 Účastník a Další účastník je oprávněn obsah této Rámcové dohody zpřístupnit v souladu s příslušnými ustanoveními zákona 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.
- 4.6 Smluvní strany berou na vědomí, že Rámcová dohoda podléhá povinnosti uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Zveřejnění v registru smluv zajistí Účastník.
- 4.7 Účastník je oprávněn využít opčního práva a z důvodu provozních potřeb je oprávněn v době trvání účinnosti této Rámcové dohody počet SIM karet změnit, a to jak zrušením stávajících, tak zřízením nových, a to maximálně do výše 30% objemu veřejné zakázky. O2 bude i pro tyto případy Účastníkovi a Dalším účastníkům garantovat nabídnuté jednotkové ceny dle čl. 2 Rámcové dohody a neprodleně po obdržení oznámení o zřízení nové SIM karty zahájí poskytování jednotlivých služeb na SIM kartu za podmínek sjednaných v této Rámcové dohodě. O2 není oprávněn v takovém případě účtovat Účastníkovi a Dalším účastníkům jakékoli poplatky, sazby či náhrady.
- 4.8 Výpovědné lhůta pro každé účastnické číslo činí 10 kalendářních dnů.

### **5. Závěrečná ustanovení**

- 5.1 Tato Rámcová dohoda se uzavírá na dobu určitou 37 měsíců počínaje od 1. 1. 2018 do 31. 1. 2021. Tato Rámcová dohoda nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti od 1. 11. 2018, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 5.2 Po dobu 60 kalendářních dní po ukončení účinnosti této Rámcové dohody budou Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi všechny Služby účtovány za podmínek dle této Rámcové dohody, pokud v mezidobí nedejde k uzavření nové Rámcové dohody mezi O2 a Účastníkem. Po uplynutí lhůty podle předchozí věty budou Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi všechny Služby účtovány v běžných cenách, tj. dle ceníku základních služeb pro firemní zákazníky – O2 Mobilní hlasová služba a O2 Mobilní internetové připojení ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby, nebude-li dohodnuto jinak. Účastník prohlašuje, že byl seznámen s ceníkem základních služeb pro firemní zákazníky – O2 Mobilní hlasová služba a O2 Mobilní internetové připojení ve znění účinném ke dni uzavření této Rámcové dohody, jejichž aktuální znění a další aktuální dokumenty jsou Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody k dispozici na internetových stránkách společnosti O2.
- 5.3 Podmínky poskytování Služeb neupravené touto Rámcovou dohodou se řídí účastnickou smlouvou, Všeobecnými podmínkami pro poskytování veřejně dostupných elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s. ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby a Provozními podmínkami platnými pro Služby, ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby (dále jen „Všeobecné podmínky“). V případě rozporu Rámcové smlouvy nebo zadávací dokumentace s Všeobecnými podmínkami nebo s účastnickou smlouvou mají přednost ustanovení uvedená v Rámcové smlouvě nebo v Zadávací dokumentaci a zároveň se jsou tato ustanovení, která jsou v rozporu s Rámcovou dohodou nebo s Zadávací dokumentací neplatná. V případě, že Všeobecné podmínky nebo účastnická smlouva obsahují ujednání o smluvních pokutách a jiných sankcích či jinak omezují Účastníka popř. Další účastníky, která jsou v rozporu s požadavky Účastníka uvedenými v Zadávací dokumentaci (vyjma sankcí, u nichž povinnost jejich placení vyplývá z příslušných právních předpisů), smluvní strany se dohodly, že taková ustanovení Všeobecných podmínek a účastnické smlouvy se nepoužijí.

- 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. 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 ve smlouvě 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 ujištění, 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 smlouvy jsou výsledkem jejich jednání a každá ze stran měla příležitost o obsahu smlouvy 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 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Rámcovou dohodu přečetly a na výraz souhlasu s jejím obsahem připojují níže svůj podpis.

V Ostravě, dne

Statutární město Ostrava

  
primátor

V Ostravě, dne 20. 10. 2017

O2 Czech Republic a.s.

  
Account Manager  
Na základě Pověření ze dne 09. 10. 2017



**Přílohy:**

- č. 1 – Cenové ujednání a oceněný položkový rozpočet
- č. 2 – Kontaktní informace/ Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby *(bude doplněno při podpisu smlouvy)*
- č. 3 – Seznam Dalších účastníků *(bude doplněno při podpisu smlouvy)*
- č. 4 - Zadávací dokumentace *(bude přiloženo při podpisu smlouvy)*
- č. 5 - Nabídka společnosti O2 *(bude přiloženo při podpisu smlouvy)*
- č. 6 – Dílčí smlouva *(bude doplněno při podpisu smlouvy)*
- č. 7 – Všeobecné podmínky



Příloha č. 1

## **Cenové ujednání a oceněný položkový rozpočet**

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

Obchodní tajemství společnosti O2 Czech Republic a.s.



**Příloha č.4 - Tabulka pro vyhodnocení**  
k Zadávací dokumentaci zadávacího řízení

"Veřejná zakázka na poskytování mobilních telekomunikačních služeb pro statutární město Ostrava, právnické osoby zřízené a založené statutárním městem Ostrava, popřípadě městskými obvody"

**Popis tarifů**

**Hlasové tarify**

Popis tarifů		Nabídková		Nabídková		Počet ks SIM	% SIM	Počet jednotek za měsíc pro kalkulaci	Celkem bez DPH za měsíc	Celkem bez DPH za 37 měsíců
		cena bez DPH	DPH	cena včetně DPH						
<b>Tarif TOP</b>										
neomezené volání:	ČR pevné sítě									
	ČR vlastní mobilní síť									
	ČR ostatní mobilní síť									
	vnitropodniková síť									
	barevné linky									
	negeografická čísla									
neomezené:	SMS									
omezená data:	viz Datové tarify - s omezením FUP									
	<b>Ize přidat k hlasu volitelně</b>									
		<b>Soutěží se</b>								
		cena tarifu / měsíc	280,00 Kč/měsíc	21%	338,80	1183	26,7%	1	1183	331 240,00
										12 255 880,00
<b>Tarif MM</b>										
400 volných minut pro:	ČR pevné sítě									
	ČR vlastní mobilní síť									
	ČR ostatní mobilní síť									
	vnitropodniková síť									
neomezené volání:										
omezené:	SMS ČR 200 volných									
omezená data:	viz Datové tarify - s omezením FUP									
	<b>Ize přidat k hlasu volitelně</b>									
		<b>Soutěží se</b>								
		cena tarifu / měsíc	250,00 Kč/měsíc	21%	302,50	958	21,6%	2	958	239 500,00
		cena minuty ČR volání	1,00 rámeček volných	21%	1,21			3	5296	5 296,00
		cena SMS ČR	1,00 rámeček volných	21%	1,21			4	1310	1 310,00
										8 861 500,00
										195 952,00
										48 470,00
<b>Tarif W</b>										
150 volných minut pro:	ČR pevné sítě									
	ČR vlastní mobilní síť									
	ČR ostatní mobilní síť									
	vnitropodniková síť									
neomezené volání:										
omezené:	SMS ČR 200 volných									
omezená data:	viz Datové tarify - s omezením FUP									
	<b>Ize přidat k hlasu volitelně</b>									
		<b>Soutěží se</b>								
		cena tarifu / měsíc	150,00 Kč/měsíc	21%	181,50	1380	31,1%	5	1380	207 000,00
		cena minuty ČR volání	1,00 rámeček volných	21%	1,21			6	363	363,00
		cena SMS ČR	1,00 rámeček volných	21%	1,21			7	8	8,00
										7 659 000,00
										13 431,00
										296,00

Tarif Z	Soutěží se	Nabídková cena bez DPH	DPH	Nabídková cena včetně DPH	Počet		ks SIM	% SIM			
0 volných minut pro:											
ČR pevné sítě		30,00 Kč/měsíc	21%	36,30	910	20,5%	8	910	27 300,00	1 010 100,00	
ČR vlastní mobilní síť		1,00 Kč/min nad rámec volných	21%	1,21			9	3192	3 192,00	118 104,00	
ČR ostatní mobilní sítě vnitropodniková síť		1,00 Kč/ks nad rámec volných	21%	1,21			10	1974	1 974,00	73 038,00	
omezené: SMS ČR	0 volných										
omezená data:	viz Datové tarify - s omezením FUP <b>Ize přidat k hlasu volitelně</b>										

**Platí pro všechny výše uvedené tarify:**

**data = přístup k internetu a přístup k mailu**

**volání ve VPN nečerpá volné minuty v rámci tarifu**

**počet volných minut a volných SMS je požadován jako minimální počet volných, pokud účastník ZŘ nabídne více volných, nebude tento počet hodnocen tarifikačně pro všechna uskutečněná volání je 60+1**

			Nabídková cena bez DPH	DPH	Nabídková cena včetně DPH					
Ceny pro mezinárodní hovory	Soutěží se	státy EU	3,00 Kč/min	21%	3,63	11	500	1 500,00	55 500,00	
		Evropa - státy mimo EU	5,00 Kč/min	21%	6,05	12	200	1 000,00	37 000,00	
		Svět	15,00 Kč/min	21%	18,15	13	200	3 000,00	111 000,00	
mezinárodní SMS		všechna pásma	3,00 Kč/ks	21%	3,63	14	121	363,00	13 431,00	
mezinárodní roaming	odchozí	Evropa - státy mimo EU	17,50 Kč/min	21%	21,18	15	100	1 750,00	64 750,00	
		Svět	22,00 Kč/min	21%	26,62	16	50	1 100,00	40 700,00	
mezinárodní roaming	příchozí	Evropa - státy mimo EU	10,00 Kč/min	21%	12,10	17	120	1 200,00	44 400,00	
		Svět	18,00 Kč/min	21%	21,78	18	70	1 260,00	46 620,00	
mezinárodní roaming	SMS	Evropa - státy mimo EU	5,00 Kč/ks	21%	6,05	19	150	750,00	27 750,00	
		Svět	5,00 Kč/ks	21%	6,05	20	100	500,00	18 500,00	
MMS ČR			3,90 Kč/ks	21%	4,72	21	187	729,30	26 984,10	
MMS mimo ČR			3,90 Kč/ks	21%	4,72	22	1	3,90	144,30	
		<b>paušál za SIM ve VPN / měsíc</b>	0,00 Kč/SIM ve VPN/měsíc	21%	0,00	23	4431	0,00	0,00	

**Podrobný elektronický výpis - je vždy součástí ceny tarifu a má účetní hodnotu 1Kč**

**Ostatní či jiné zde neuvedené poplatky vztahující se ke zde uvedeným požadovaným službám**

**zdarma**

**Datové tarify ČR**  
**jak samostatné datové SIM karty, tak libovolně přidat datový tarif k hlasovému tarifu.**

Total  
1607  
Počet

Tarif omezený - ČR - D1	Soutěží se	Nabídková cena bez DPH	DPH	Nabídková cena včetně DPH	ks SIM	% SIM				
rychlost až 512 kb/s FUP min. 1 GB/měsíc		100,00 Kč/měsíc	21%	121,00	700	43,6%	24	700	70 000,00	2 590 000,00

Počet

Tarif omezený - ČR - D2	Soutěží se	Nabídková cena bez DPH	DPH	Nabídková cena včetně DPH	ks SIM	% SIM				
FUP min. 5 GB/měsíc		240,00 Kč/měsíc	21%	290,40	166	10,3%	25	166	39 840,00	1 474 080,00

Tarif omezený - ČR - D3	Soutěží se	Nabídková cena bez DPH	DPH	Nabídková cena včetně DPH	Počet		ks SIM	% SIM				
FUP min. 10 GB/měsíc	cena tarifu / měsíc	240,00 Kč/měsíc	21%	290,40	400	24,9%	26	400	96 000,00	3 552 000,00		
					Počet							
Tarif omezený - ČR - D4	Soutěží se	Nabídková cena bez DPH	DPH	Nabídková cena včetně DPH	ks SIM	% SIM						
FUP min. 20 GB/měsíc	cena tarifu / měsíc	450,00 Kč/měsíc	21%	544,50	178	11,1%	27	178	80 100,00	2 963 700,00		
					Počet							
Tarif omezený - ČR - D5	Soutěží se	Nabídková cena bez DPH	DPH	Nabídková cena včetně DPH	ks SIM	% SIM						
FUP min. 50 GB/měsíc	cena tarifu / měsíc	770,00 Kč/měsíc	21%	931,70	50	3,1%	28	50	38 500,00	1 424 500,00		
					Počet							
Tarif omezený - ČR - M2M-1	Soutěží se	Nabídková cena bez DPH	DPH	Nabídková cena včetně DPH	ks SIM	% SIM						
FUP min. 1 MB/měsíc	cena tarifu / měsíc	23,00 Kč/měsíc	21%	27,83	7	0,4%	29	7	161,00	5 957,00		
					Počet							
Tarif omezený - ČR - M2M-2	Soutěží se	Nabídková cena bez DPH	DPH	Nabídková cena včetně DPH	ks SIM	% SIM						
FUP min. 5 MB/měsíc	cena tarifu / měsíc	30,00 Kč/měsíc	21%	36,30	106	6,6%	30	106	3 180,00	117 660,00		

Platí pro všechny výše uvedené datové tarify:

*poskytnutí VEREJNÉ DYNAMICKÉ IP ADRESY nebo VEREJNÉ STATICKÉ IP ADRESY v ceně jednotlivých paušálů*

*aktivační poplatek nebo poplatek za rekonfiguraci u služeb statická IP adresa, veřejná IP adresa a veřejná dynamická IP adresa bude zahrnut v ceně měsíčního paušálu služby*

Datové tarify	mimo ČR		Total		Počet						
				50							
			Nabídková cena bez DPH	DPH	Nabídková cena včetně DPH	ks SIM	% SIM				
<b>Datový balíček 1 mimo ČR</b> bez omezení rychlosti FUP minimálně 300 MB <b>státy EU</b> <b>Ize přidat ke hlasovému tarifu</b>	<b>Soutěží se</b>	cena za měsíc	200,00 Kč/měsíc	21%	242,00	20	40,0%	31	20	4 000,00	148 000,00
<b>Datový balíček 2 mimo ČR</b> bez omezení rychlosti FUP minimálně 1000 MB <b>státy EU</b> <b>Ize přidat ke hlasovému tarifu</b>		cena za měsíc	750,00 Kč/měsíc	21%	907,50	5	10,0%	32	5	3 750,00	138 750,00
<b>Datový balíček 3 mimo ČR</b> bez omezení rychlosti FUP minimálně 100 MB <b>Svět</b> <b>Ize přidat ke hlasovému tarifu</b>		cena za měsíc	750,00 Kč/měsíc	21%	907,50	20	40,0%	33	20	15 000,00	555 000,00
<b>Datový balíček 4 mimo ČR</b> bez omezení rychlosti FUP minimálně 250 MB <b>Svět</b> <b>Ize přidat ke hlasovému tarifu</b>		cena za měsíc	750,00 Kč/měsíc	21%	907,50	5	10,0%	34	5	3 750,00	138 750,00
<b>Nabídková cena celkem</b>								35		1 184 620,20	<b>43 830 947,40</b>

V Ostravě, dne 20. 10. 2017  
O2 Czech Republic a.s.

Account Manager  
Na základě Pověření ze dne 09. 10. 2017



### Kontaktní informace

(Bude doplněno při podpisu smlouvy)

#### 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: [REDACTED]

- 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 (účtované volání)
- faxové číslo pro zasílání písemných materiálů: [REDACTED]
- e-mail: [REDACTED]
- firemní stránky: [www.o2.cz](http://www.o2.cz)
- případné autorizované dealery Vám sdělí na lince \*77

<b>Osoba pověřená jednáním jménem O2:</b>	[REDACTED] <b>Account Manager, na základě Pověření ze dne 9. 10. 2017. Doklad o Pověření je vložen jako součást nabídky viz příloha 5 smlouvy</b>
<b>Telefon:</b>	[REDACTED]
<b>URL, e-mail</b>	<a href="http://www.o2.cz">www.o2.cz</a> , [REDACTED]@o2.cz

<b>Osoba pověřená jednáním za Statutární město Ostrava</b>	
<b>Telefon:</b>	
<b>URL, e-mail</b>	



Příloha č. 3

### Seznam Dalšíh účastníků

*(Bude doplněno při podpisu smlouvy)*

Pořadí	Obchodní firma	IČ
1.		
2.		
3.		
4.		

Ve smyslu článku 3 Rámcové dohody souhlasíme s přistoupením shora uvedených společností k Rámcové dohodě uzavřené dne \_\_\_\_\_ mezi Statutární město Ostrava a O2 Czech Republic a.s.

V ....., dne

O2 Czech Republic a.s.

Account Manager

Na základě Pověření ze dne 09. 10. 2017

V Ostravě, dne

Statutární město Ostrava

primátor

O2 Czech Republic a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 - Michle Czech Republic [www.o2.cz](http://www.o2.cz)

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

Obchodní tajemství společnosti O2 Czech Republic a.s.



Příloha č. 4

**Zadávací dokumentace**  
*(bude přiloženo při podpisu smlouvy)*

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

Obchodní tajemství společnosti O2 Czech Republic a.s.



Příloha č. 5

**Nabídka společnosti O2**  
*(bude přiloženo při podpisu smlouvy)*

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

Obchodní tajemství společnosti O2 Czech Republic a.s.





## **DÍLČÍ SMLOUVA**

### **O POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ**

*(Bude doplněno při podpisu smlouvy)*

uzavřená mezi

[...]  
[...]  
[...]

Bankovní spojení:

[...]

Zastupuje:  
[...]

(dále jen „Účastník“)

**O2 Czech Republic a.s.**

Za Brumlovkou 266/2

140 22 Praha 4 - Michle

IČO: 60193336

DIČ: CZ60193336

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322

Bankovní spojení:

[REDACTED]

Její jménem jedná/zastoupená:

[REDACTED] Account Manager

Na základě Pověření ze dne 09. 10. 2017

(dále jen „O2“)

## **II. PŘEDMĚT SMLOUVY**

- 1.1 Smluvní strany tímto uzavírají Smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) na základě uzavřené Rámcové smlouvy mezi Statutární město Ostrava, se sídlem Prokešovo náměstí 8, 729 30, Ostrava IČO: 00845451a společností O2 uzavřené dne [.....] (dále jen „Rámcová smlouva“). Tato Smlouva je uzavírána rovněž v souladu s ustanoveními Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s., které tvoří přílohu č. 4 této Smlouvy (dále jen „Všeobecné podmínky“)
- 1.2 Předmětem této Smlouvy je závazek společnosti O2 poskytovat Účastníkovi dohodnuté veřejně dostupné služby elektronických komunikací viz Příloha č. 1 Smlouvy, a závazek Účastníka za uvedené služby zaplatit sjednanou cenu.
- 1.3 Místem plnění předmětu Smlouvy je území České republiky.
- 1.4 Cenové podmínky služeb poskytovaných na základě této Smlouvy jsou stanoveny cenovými ujednáními dohodnutými mezi oběma smluvními stranami, a uvedenými v příloze č. 1 této Smlouvy. Ceny za služby, které nejsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy, bude společnost O2 účtovat Účastníkovi dle příslušných Ceníků O2 (dále jen „Ceníky“) ve znění účinném ke dni poskytnutí služby, nebude-li dohodnuto jinak. Účastník prohlašuje, že byl seznámen s příslušnými Ceníky ve znění účinném ke dni uzavření této Smlouvy.

O2 Czech Republic a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 - Michle Czech Republic [www.o2.cz](http://www.o2.cz)

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



Ceníky v aktuálním znění a další aktuální dokumenty jsou Účastníkovi k dispozici na internetových stránkách společnosti O2.

- 1.5 Společnost O2 akceptuje a zavazuje se dodržovat všechny podmínky stanovené v Rámcové smlouvě.
- 1.6 Tato Smlouva se uzavírá na dobu [...]. Tato Smlouva je platná ode dne jejího podpisu poslední smluvní stranou a nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen "zákon o registru smluv").
- 1.7 Podmínky poskytování služeb neupravené touto Smlouvou se řídí Rámcovou smlouvou, Všeobecnými podmínkami ve znění účinném ke dni poskytnutí služby. V případě rozporu mezi textem této Smlouvy na straně jedné, a Rámcové smlouvy na straně druhé, má přednost znění Rámcové smlouvy. Pokud by některá ustanovení této Smlouvy byla v rozporu s podmínkami a požadavky Účastníka vymezenými v zadávací dokumentaci, stanou se tato ustanovení neplatnými a použijí se ustanovení zadávací dokumentace.
- 1.8 Všeobecné podmínky se použijí na práva a povinnosti smluvních stran dle této Smlouvy pouze v případě, že je to pro Účastníka příznivější. Společnost O2 prohlašuje, že akceptuje veškeré požadavky a podmínky stanovené Účastníkem v Rámcové smlouvě (viz příloha č. 2 této Smlouvy) a Objednávce.
- 1.9 Účastník prohlašuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami příslušných služeb a zavazuje se je dodržovat.

## II. OSTATNÍ USTANOVENÍ

- 2.1 Tato Smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a dalšími relevantními právními předpisy České republiky. K řešení sporů z této Smlouvy je stanoven Český telekomunikační úřad, a to včetně námitek proti vyřízení reklamace, není-li zákonem výslovně stanoveno jinak. V případě pochybností o místní příslušnosti si smluvní strany sjednaly místní příslušnost odboru Českého telekomunikačního úřadu pro oblast dle sídla společnosti O2.
- 2.2 Tato Smlouva je vyhotovena v [...] originálních vyhotoveních, přičemž každá ze smluvních stran obdrží [...] stejnopisy. Změny, dodatky a doplnění této Smlouvy mohou být prováděny pouze písemnými, pořadově číslovanými dodatky, podepsanými odpovědnými zástupci obou smluvních stran.
- 2.3 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly a na výraz souhlasu s jejím obsahem připojují níže svůj podpis.
- 2.4 Smluvní strany souhlasí s uveřejněním plného znění této smlouvy včetně jejích příloh v registru smluv podle zákona o registru smluv, a rovněž na profilu Účastníka, případně i na dalších místech, kde tak stanoví právní předpis. Uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv zajistí Účastník.

V [...] dne

V Ostravě dne 20. 10. 2017

[...]

O2 Czech Republic a.s.

[...]

Account Manager

Na základě Pověření ze dne 09. 10. 2017

### **Přílohy (budou doplněny při podpisu smlouvy):**

- č. 1 – Rozsah poskytovaných služeb (v souladu se zaslouanou objednávkou ze dne [...])
- č. 2 – Rámcová smlouva ze dne ..... a Objedávka ze dne .....
- č. 3 – Kontaktní osoby smluvních stran
- č. 4 – Všeobecné podmínky

O2 Czech Republic a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 - Michle Czech Republic [www.o2.cz](http://www.o2.cz)

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



Příloha č.7

**Všeobecné obchodní podmínky**

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

Obchodní tajemství společnosti O2 Czech Republic a.s.

# Všeobecné podmínky

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

# 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 výši 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](http://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 **Právnícká 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 právnícké 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:** Zámce 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:** Zámce může uplatnit Návrh i elektronicky nebo telefonicky, pokud to není vyloučeno v Provozních podmínkách k příslušné Službě.
- 2.6 **Neúplný Návrh:** Pokud Zámce 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 Zámce 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 Zámce:
- 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 Zámce 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 Zámce 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 Zámce 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 odchodního 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:** Závámce 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. Závámce 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:
- v Mobilní síti na nové SIM kartě, kterou Účastník obdrží od O2, nebo
  - 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 Závámce 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:

- (kvalita služeb)** poskytovat Službu v takové kvalitě, aby požadavky Účastníka byly řádně a včas uspokojovány v souladu se smluvními podmínkami,
- (údržba Sítí)** udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby umožňovaly poskytování vysoce kvalitních služeb,
- (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,
- (lhůty pro zřízení Služby)** zřídit Službu ve lhůtách stanovených v Provozních podmínkách, příp. v Ceníku, nebyla-li s Účastníkem dohodnuta jiná lhůta,
- (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:

- (zálohy a jistoty)** požadovat od Účastníka složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky (např. ručení) na veškeré poskytované či Účastníkem požadované Služby,
- (limity čerpání Služeb)** stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.),
- (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,
- (ověření Účastníka)** ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Závámce nebo Účastníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Účastník podpisem Návrhu souhlasí,
- (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,
- (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:

- (užívání Služeb)** řádně užívat Služeb O2, které mu byly zřízeny, nesmí je však přenechávat k přeprodeji,
- (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,
- (užívání Služeb třetí osobou – zákaz „přeprdeje“)** 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 Sítě a Služeb**) užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítě 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](http://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](http://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, již 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:
- inkasem z bankovního účtu,
  - příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu O2,
  - prostřednictvím SIPO (pouze za Služby v Pevných sítích, kde byl tento způsob sjednán do 31. 8. 2015),
  - 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 nehrázení 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 vyhoví, 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.
- 6.5 **Evidence údajů v registrech dlužníků:** O2 je podle § 20z a § 20za zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele („ZOSp“) 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](http://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 ZOSp, 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.uouu.cz](http://www.uouu.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.
- 6.7 **Účastnický seznam:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby O2 zpřístupnila telefonní číslo Subjektu údajů ostatním Účastníkům v rámci Sítě 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 řádně

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. Reklamacce

- 7.1 **Lhůta pro podání reklamacce:** Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu. **Reklamaci 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 reklamacce nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby. **Reklamaci 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 reklamacce:** O2 je povinna vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamacce. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce 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 reklamacce shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamacce vráceny zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Účastníka. Přepatek 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 doručený 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 části, 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,
  - (neschválené služby)** užívá Sít' a Služby pro jiné účely, než jsou definované v čl. 1,
  - (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,
  - (neschválené zařízení)** používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v ČR,
  - (odmítnutí záruk)** odmítl složit zálohu či jistotu, případně poskytnout jinou záruku stanovenou O2,
  - splňuje podmínky pro omezení nebo přerušení služeb podle odst. 9.14.2,
  - (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 přeruší poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka na žádost osoby, která doloží úmrtní list.
- 8.4 **Přístroj poškozující Sítě:** 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:
- žádost o změnu identifikačních údajů podle odst. 2.2,
  - 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 dní 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 a 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 nepřerušované 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 nezabavuje 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, vyrazení 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](http://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 Doby 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 poplatek 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:

- a) voláním po určitou dobu na telefonní číslo se zvláštním předčíslem (tzv. audiotex),
- b) zasláním SMS či MMS s určeným řetězcem znaků na zvláštní číslo (tzv. Premium SMS nebo Premium MMS),
- c) datovým spojením po určitou dobu prostřednictvím vytáčeného připojení v Pevné síti k číslu se zvláštním předčíslem (tzv. Datarif),
- d) 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:

- a) 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);
- b) 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 doručenou považuje zpráva:
- dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za doručenou 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.
  - 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.
  - 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. Návrh smlouvy o přistoupení k odběru telekomunikačních služeb

Návrh smlouvy o přistoupení k odběru telekomunikačních služeb je součástí Návrhu smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb, viz kapitola 2, jako její příloha 6.

Uvedený návrh smlouvy o přistoupení k odběru telekomunikačních služeb je zpracován v souladu s požadavky definovanými zadavatelem v rámci zadávací dokumentace veřejné zakázky a podepsán oprávněnou osobou na základě Pověření, viz kapitola 1 nabídky.

## 4. Řádně vyplněná, datovaná a podepsaná tabulka pro vyhodnocení

Na následujících listech nabídky předkládá dodavatel vyplněnou tabulku dle Přílohy č. 4 zadávací dokumentace, která je vyplněna ke dni 20. 10. 2017 a podepsána osobou oprávněnou k jednání jménem společnosti dodavatele na základě Pověření, viz kapitola 1 nabídky.

Nabídková cena byla dodavatelem stanovena celou částkou na základě ocenění jednotlivých položek uvedených v položkovém rozpočtu, který je vložen níže a je podepsán osobou pověřenou k jednání jménem dodavatele. Je rovněž přílohou návrhu smlouvy, viz kapitola 2 nabídky.

Nabídková cena je uvedena v CZK (korunách českých) v absolutní hodnotě s dvěma desetinnými místy.

Celková nabídková cena je uvedena v požadovaném členění v následující tabulce a v této skladbě je uvedena rovněž na krycím listu nabídky, viz kapitola 1 nabídky.

	<b>Nabídková cena bez DPH</b>	<b>Samostatně DPH</b>	<b>Nabídková cena včetně DPH</b>
<b>Celková nabídková cena</b>	43 830 947,40 Kč	9 204 498,95 Kč	53 035 446,35 Kč

Nabídková cena je zpracována v souladu se zadávacími podmínkami. Dodavatel se před podáním nabídky řádně seznámil s předmětem plnění a následně v nabídce zohlednil celou jeho specifikaci.

**Příloha č.4 - Tabulka pro vyhodnocení**  
k Zadávací dokumentaci zadávacího řízení

"Veřejná zakázka na poskytování mobilních telekomunikačních služeb pro statutární město Ostrava, právnické osoby zřízené a založené statutárním městem Ostrava, popřípadě městskými obvody"

**Popis tarifů**

**Hlasové tarify**

Popis tarifů		Nabídková		Nabídková		Počet ks SIM	% SIM	Počet jednotek za měsíc pro kalkulaci	Celkem bez DPH za měsíc	Celkem bez DPH za 37 měsíců
		cena bez DPH	DPH	cena včetně DPH						
<b>Tarif TOP</b>										
neomezené volání:	ČR pevné sítě									
	ČR vlastní mobilní síť									
	ČR ostatní mobilní síť									
	vnitropodniková síť									
	barevné linky									
	negeografická čísla									
neomezené:	SMS									
omezená data:	viz Datové tarify - s omezením FUP									
	<b>Ize přidat k hlasu volitelně</b>									
<b>Tarif MM</b>										
400 volných minut pro:	ČR pevné sítě									
	ČR vlastní mobilní síť									
	ČR ostatní mobilní síť									
	vnitropodniková síť									
neomezené volání:										
omezené:	SMS ČR 200 volných									
omezená data:	viz Datové tarify - s omezením FUP									
	<b>Ize přidat k hlasu volitelně</b>									
<b>Tarif W</b>										
150 volných minut pro:	ČR pevné sítě									
	ČR vlastní mobilní síť									
	ČR ostatní mobilní síť									
	vnitropodniková síť									
neomezené volání:										
omezené:	SMS ČR 200 volných									
omezená data:	viz Datové tarify - s omezením FUP									
	<b>Ize přidat k hlasu volitelně</b>									

Tarif Z	Soutěží se	Nabídková cena bez DPH	Nabídková cena včetně DPH	Počet		ks SIM	% SIM				
0 volných minut pro: ČR pevné síť ČR vlastní mobilní síť ČR ostatní mobilní síť vnitropodniková síť	cena tarifu / měsíc	30,00 Kč/měsíc	21%	36,30	910	20,5%	8	910	27 300,00	1 010 100,00	
	cena minuty ČR volání	1,00 Kč/min nad rámec volných	21%	1,21			9	3192	3 192,00	118 104,00	
omezené: SMS ČR	cena SMS ČR	1,00 Kč/ks nad rámec volných	21%	1,21			10	1974	1 974,00	73 038,00	
omezená data:	viz Datové tarify - s omezením FUP <b>Ize přidat k hlasu volitelně</b>										

**Platí pro všechny výše uvedené tarify:**

**data = přístup k internetu a přístup k mailu  
volání ve VPN nečerpá volné minuty v rámci tarifu  
počet volných minut a volných SMS je požadován jako minimální počet volných, pokud účastník ZŘ nabídne více volných, nebude tento počet hodnocen  
tarifikace pro všechna uskutečněná volání je 60+1**

			Nabídková cena bez DPH	DPH	Nabídková cena včetně DPH						
Ceny pro mezinárodní hovory	Soutěží se	státy EU	3,00 Kč/min	21%	3,63	11	500	1 500,00	55 500,00		
		Evropa - státy mimo EU	5,00 Kč/min	21%	6,05	12	200	1 000,00	37 000,00		
		Svět	15,00 Kč/min	21%	18,15	13	200	3 000,00	111 000,00		
mezinárodní SMS	všechna pásma		3,00 Kč/ks	21%	3,63	14	121	363,00	13 431,00		
mezinárodní roaming	odchozí	Evropa - státy mimo EU	17,50 Kč/min	21%	21,18	15	100	1 750,00	64 750,00		
		Svět	22,00 Kč/min	21%	26,62	16	50	1 100,00	40 700,00		
mezinárodní roaming	příchozí	Evropa - státy mimo EU	10,00 Kč/min	21%	12,10	17	120	1 200,00	44 400,00		
		Svět	18,00 Kč/min	21%	21,78	18	70	1 260,00	46 620,00		
mezinárodní roaming	SMS	Evropa - státy mimo EU	5,00 Kč/ks	21%	6,05	19	150	750,00	27 750,00		
		Svět	5,00 Kč/ks	21%	6,05	20	100	500,00	18 500,00		
MMS ČR			3,90 Kč/ks	21%	4,72	21	187	729,30	26 984,10		
MMS mimo ČR			3,90 Kč/ks	21%	4,72	22	1	3,90	144,30		
	<b>paušál za SIM ve VPN / měsíc</b>		0,00 Kč/SIM ve VPN/měsíc	21%	0,00	23	4431	0,00	0,00		

**Podrobný elektronický výpis - je vždy součástí ceny tarifu a má účetní hodnotu 1Kč  
Ostatní či jiné zde neuvedené poplatky vztahující se ke zde uvedeným požadovaným službám**

**zdarma**

Datové tarify ČR	Total 1607											
<b>jak samostatné datové SIM karty, tak libovolně přidat datový tarif k hlasovému tarifu.</b>	Počet											
Tarif omezený - ČR - D1	Soutěží se	Nabídková cena bez DPH	DPH	Nabídková cena včetně DPH	ks SIM	% SIM						
rychlost až 512 kb/s FUP min. 1 GB/měsíc	cena tarifu / měsíc	100,00 Kč/měsíc	21%	121,00	700	43,6%	24	700	70 000,00	2 590 000,00		
							Počet					
Tarif omezený - ČR - D2	Soutěží se	Nabídková cena bez DPH	DPH	Nabídková cena včetně DPH	ks SIM	% SIM						
FUP min. 5 GB/měsíc	cena tarifu / měsíc	240,00 Kč/měsíc	21%	290,40	166	10,3%	25	166	39 840,00	1 474 080,00		

Tarif omezený - ČR - D3	Soutěží se	Nabídková cena bez DPH	DPH	Nabídková cena včetně DPH	Počet		ks SIM	% SIM				
FUP min. 10 GB/měsíc	cena tarifu / měsíc	240,00 Kč/měsíc	21%	290,40	400	24,9%	26	400	96 000,00	3 552 000,00		
					Počet							
Tarif omezený - ČR - D4	Soutěží se	Nabídková cena bez DPH	DPH	Nabídková cena včetně DPH	ks SIM	% SIM						
FUP min. 20 GB/měsíc	cena tarifu / měsíc	450,00 Kč/měsíc	21%	544,50	178	11,1%	27	178	80 100,00	2 963 700,00		
					Počet							
Tarif omezený - ČR - D5	Soutěží se	Nabídková cena bez DPH	DPH	Nabídková cena včetně DPH	ks SIM	% SIM						
FUP min. 50 GB/měsíc	cena tarifu / měsíc	770,00 Kč/měsíc	21%	931,70	50	3,1%	28	50	38 500,00	1 424 500,00		
					Počet							
Tarif omezený - ČR - M2M-1	Soutěží se	Nabídková cena bez DPH	DPH	Nabídková cena včetně DPH	ks SIM	% SIM						
FUP min. 1 MB/měsíc	cena tarifu / měsíc	23,00 Kč/měsíc	21%	27,83	7	0,4%	29	7	161,00	5 957,00		
					Počet							
Tarif omezený - ČR - M2M-2	Soutěží se	Nabídková cena bez DPH	DPH	Nabídková cena včetně DPH	ks SIM	% SIM						
FUP min. 5 MB/měsíc	cena tarifu / měsíc	30,00 Kč/měsíc	21%	36,30	106	6,6%	30	106	3 180,00	117 660,00		

Platí pro všechny výše uvedené datové tarify:

*poskytnutí VEREJNÉ DYNAMICKÉ IP ADRESY nebo VEREJNÉ STATICKÉ IP ADRESY v ceně jednotlivých paušálů*

*aktivační poplatek nebo poplatek za rekonfiguraci u služeb statická IP adresa, veřejná IP adresa a veřejná dynamická IP adresa bude zahrnut v ceně měsíčního paušálu služeb*



Datové tarify	mimo ČR	Soutěží se cena za měsíc	Nabídková cena bez DPH	Nabídková cena včetně DPH	Počet		Total				
					ks SIM	% SIM		50			
<b>Datový balíček 1 mimo ČR</b> bez omezení rychlosti FUP minimálně 300 MB <b>státy EU</b> <i>Ize přidat ke hlasovému tarifu</i>			200,00 Kč/měsíc	21%	242,00	20	40,0%	31	20	4 000,00	148 000,00
<b>Datový balíček 2 mimo ČR</b> bez omezení rychlosti FUP minimálně 1000 MB <b>státy EU</b> <i>Ize přidat ke hlasovému tarifu</i>		cena za měsíc	750,00 Kč/měsíc	21%	907,50	5	10,0%	32	5	3 750,00	138 750,00
<b>Datový balíček 3 mimo ČR</b> bez omezení rychlosti FUP minimálně 100 MB <b>Svět</b> <i>Ize přidat ke hlasovému tarifu</i>		cena za měsíc	750,00 Kč/měsíc	21%	907,50	20	40,0%	33	20	15 000,00	555 000,00
<b>Datový balíček 4 mimo ČR</b> bez omezení rychlosti FUP minimálně 250 MB <b>Svět</b> <i>Ize přidat ke hlasovému tarifu</i>		cena za měsíc	750,00 Kč/měsíc	21%	907,50	5	10,0%	34	5	3 750,00	138 750,00
<b>Nabídková cena celkem</b>								35		1 184 620,20	<b>43 830 947,40</b>

V Ostravě, dne 20. 10. 2017  
O2 Czech Republic a.s.

Account Manager  
Na základě Pověření ze dne 09. 10. 2017

## 5. Doklady a informace prokazující splnění kvalifikace

Doklady a informace prokazující splnění kvalifikace, jsou dodavatelem, v souladu s požadavky zadavatele, předkládány v samostatném souboru SMO\_TEL\_KVALIFIKACE.

## 6. Postup v případě reklamací

Zajištění řešení procesu reklamace se řídí ustanovením, uvedeném v rámci dokumentu

„Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací“ a dále v rámci „Reklamačního řádu společnosti O2 Czech Republic a.s.“

Oba uvedené dokumenty jsou vloženy na následujících listech nabídky a jako příloha smlouvy v kapitole 2 (Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací) a jsou dále dostupné v platném znění na [www.o2.cz](http://www.o2.cz).

Po dobu užívání služeb má zadavatel prostřednictvím k tomu oprávněných osob možnost podat reklamaci na vyúčtování, zařízení nebo služby. Pro podání reklamace může využít některou z forem zahrnující telefonický kontakt prostřednictvím bezplatné zákaznické linky, písemně nebo v případě zařízení pak i v rámci internetového portálu [firemnitelefony.cz](http://firemnitelefony.cz).

Reklamaci HW zakoupeného prostřednictvím portálu [firemnitelefony.cz](http://firemnitelefony.cz) je možné vyřídit online přímo u sebe v kanceláři prostřednictvím portálu [www.firemnitelefony.cz](http://www.firemnitelefony.cz) přes tlačítko „Reklamační“ 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.firemnitelefony.cz](http://www.firemnitelefony.cz) nebo jiném prodejním místě dodavatele. Oprava je zajištěna v autorizovaném servisu. U reklamací předaných osobně na prodejně dodavatele je nabídnuta záručka náhradního telefonu po dobu opravy zdarma.

Pro reklamaci vyúčtování za služby platí, že reklamaci je nutné uplatnit nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování, jinak právo reklamovat zaniká. Uplatnění reklamace současně nemá odkladný účinek pro povinnost uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti, pokud není dohodou smluvních stran dohodnuto jinak. Lhůta pro vyřízení reklamace je zákonem stanovena na 1 měsíc, ve výjimečných případech, jako je nutnost komunikace se zahraničními dodavateli, se lhůta prodlužuje na 2 měsíce.

Pro vyřízení reklamace zařízení je nutné, v případě, že nebylo zakoupeno prostřednictvím portálu [firemnitelefony.cz](http://firemnitelefony.cz), předložit platný záruční list k zařízení, daňový doklad, dodací list nebo stvrzenku. Pro vyřízení reklamace je zákonem stanovena lhůta 30 dní.

V případě uplatnění reklamace na rozsah, kvalitu nebo i cenu služby je průběh řešení reklamace shodný s reklamací vyúčtování.



## **Reklamační řád společnosti O2 Czech Republic a.s.**

**Účinnost: 13. 2. 2014**

vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, společností O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, IČ 601 93 336, DIČ CZ60193336 (dále jen "O2"), který upravuje podmínky pro uplatnění práva kupujícího z vad zboží.

### **Článek I.**

#### **Výklad základních pojmů**

Pro účely tohoto reklamačního řádu mají dále uvedené základní pojmy následující význam:

- 1.1 Zařízení** – zahrnuje koncová zařízení či jiná telekomunikační zařízení určená pro využívání služeb O2 a nabízená ze strany O2;
- 1.2 Zboží** – zahrnuje zařízení a jakékoli další výrobky nabízené zákazníkům ze strany O2;
- 1.3 Reklamační** - uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti O2 za vady zařízení nebo zboží;
- 1.4 Kupující** – každá fyzická nebo právnická osoba, která si od O2 zakoupila zařízení nebo jiné zboží.

### **Článek II.**

#### **Rozsah odpovědnosti O2**

Ve vztahu ke zboží zakoupenému u O2 odpovídá O2 kupujícímu za to, že zboží je při převzetí kupujícím bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Kupující je oprávněn podat reklamaci, tj. uplatnit právo z vady, která se vyskytne v době 24 měsíců od převzetí. U použitého zboží včetně např. repasovaných zařízení může být tato lhůta zkrácena na 12 měsíců, pokud takové zkrácení O2 vyznačí v informačním dokumentu o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady nebo na prodejním dokladu.

### **Článek III.**

#### **Nároky kupujícího**

**3.1 V případě, že má zboží při převzetí vady**, má kupující právo na jejich bezplatné odstranění. Odstranění vady spočívá především v opravě nebo výměně vadné součásti.

**3.2 Pokud nelze vadu bez zbytečného odkladu opravit**, může kupující požadovat i dodání nové věci, není-li to nepřiměřené vzhledem k povaze vady.

**3.3 Není-li možná oprava**, výměna součásti ani dodání nové věci, má kupující právo od smlouvy odstoupit.

**3.4 Pokud kupující neodstoupí**, může požadovat přiměřenou slevu.

**3.5 Právo na dodání nové věci**, výměnu součásti či odstoupení od smlouvy kupujícímu vzniká také při větším počtu vad či opětovném výskytu vady po opravě.

**3.6 O2 neodpovídá za vady zboží způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem** (včetně změny nebo jiného zásahu do software), používáním v rozporu s návodem k obsluze, vniknutím cizích látek do přístroje, nesprávnou údržbou, v případě poškození vlivem neodvratné události (živelní pohroma), mechanickým poškozením vinou zákazníka, bylo-li zařízení připojeno na jiné než předepsané napájecí napětí, přepětím, nebo pokud byla závada způsobena ve spojení s nestandardním příslušenstvím. Za neodborný a neoprávněný zásah se považuje zejména takové nakládání se zařízením, kdy dojde k porušení ochranných prvků (plomb či přelepek) chránících citlivé technické prvky uvnitř přístroje. Práva nemohou být uplatněna v případě, je-li vyžadována úprava, modifikace nebo adaptace vedoucí k rozšíření funkcí zařízení oproti zakoupenému provedení nebo možnosti jeho provozu v jiných technických podmínkách, než pro které bylo navrženo, vyrobeno a schváleno.

### **Článek IV.**

#### **Právo na uplatnění reklamační, způsob a místo uplatnění**

Právo na uplatnění reklamační zakoupeného zboží má kupující zejména v prodejním místě, kde bylo zboží zakoupeno, anebo v kterékoli O2 Prodejně.

Reklamační se uplatňuje osobně s tím, že je třeba předložit kompletní reklamované zařízení či jiné zboží a uvést přesný charakter závady. Při podání reklamační je kupující dále povinen prokázat, že zboží zakoupil u O2, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a čas zakoupení zboží. K tomuto účelu je nevhodnějším dokladem informační dokument o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady, pokud byl vystaven, či prodejní doklad. I bez těchto dokladů je možné reklamaci uplatnit, je však třeba doložit zakoupení zboží jiným věrohodným způsobem. Kupující obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamační v souladu s platnými právními předpisy.

### **Článek V.**

#### **Lhůta pro vyřizování reklamací**

O2 vyřizuje reklamační bez zbytečného odkladu a nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se s kupujícím výslovně nedohodne na lhůtější. Nebude-li vada odstraněna včas, má kupující právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny anebo od smlouvy odstoupit.

### **Článek VI.**

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

**6.1** Tento Reklamační řád nahrazuje ve vztahu ke zboží v plném rozsahu Reklamační řád společnosti O2 Czech Republic, a.s., vydaný dne 15. 6. 2009 pod čj. 169995/2009-SPDU-PD.

**6.2** Podle tohoto Reklamačního řádu se vyřizují všechny reklamační podané v době jeho účinnosti.

**6.3** Aktuální znění Reklamačního řádu je k nahlédnutí ve všech O2 Prodejních a na internetových stránkách O2.

**6.4** Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 13. 2. 2014

██████████ v.r.  
generální ředitel  
O2 Czech Republic a.s.

## 7. Další dokumenty vyplývající ze zadávací dokumentace či zákona

Předmětem veřejné zakázky je poskytování telekomunikačních služeb centrálnímu zadavateli, resp. pověřujícím zadavatelům (dále jen „zadavatel“), a to po dobu 37 kalendářních měsíců počínaje od 1. 1. 2018 do 31. 1. 2021. Rozsah poskytovaných služeb je dán zadávací dokumentací veřejné zakázky a jejími přílohami.

Pořadí	Firma	IČ	Sídlo
1	Statutární město Ostrava, Magistrát města Ostravy	00845451	Prokešovo nám. 8, 729 30 Ostrava
2	Ostravský informační servis, s.r.o.	26879280	Jurečkova 1935/12, 702 00 Ostrava
3	Zoologická zahrada Ostrava, příspěvková organizace	00373249	Michálkovická 2081/197, 710 00 Ostrava - Slezská Ostrava
4	Ostravské městské lesy a zeleň, s.r.o.	25816977	A. Brože 2/3124, 700 30 Ostrava - Zábřeh
5	Krematorium Ostrava, a.s.	25393430	Těšínská 710, 710 07 Ostrava - Slezská Ostrava
6	OZO Ostrava s.r.o.	62300920	Frydecká 680/444, 719 00 Ostrava - Kunčice
7	Domov Slunovrat, Ostrava-Přivoz, příspěvková organizace	70631841	Na Mlýnici 203/5, 702 00 Ostrava - Přivoz
8	Domov Magnolie, Ostrava-Vítkovice, příspěvková organizace	70631859	Síroťčí 56, 703 00 Ostrava - Vítkovice
9	Domov Korytko, příspěvková organizace	70631867	Petruškova 2936/6, 700 30 Ostrava - Zábřeh
10	Domov Čujkovova, Ostrava-Zábřeh, příspěvková organizace	70631875	Čujkovova 25, 700 30 Ostrava - Zábřeh
11	Domov Slunečnice Ostrava, příspěvková organizace	70631883	Opavská 4472/76, 708 00 Ostrava - Poruba
12	Domov pro seniory Iris, Ostrava - Mariánské Hory, příspěvková organizace	70631824	Rybářská 1223/13, 709 00 Ostrava - Mariánské Hory
13	Domov Sluníčko, Ostrava - Vítkovice, příspěvková organizace	70631832	Syllabova 2886/19, 703 00 Ostrava - Vítkovice
14	Domov pro seniory Kamenec, Slezská Ostrava, příspěvková organizace	70631816	Bohumínská 71/1056, 710 00 Ostrava - Slezská Ostrava
15	Čtyřlístek - centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, příspěvková organizace	70631808	Hladnovská 751/119, 712 00 Ostrava - Muglinov
16	Středisko volného času, Ostrava - Zábřeh, příspěvková organizace	75080516	Gurtějova 1823/8, 700 30 Ostrava - Zábřeh

Pořadí	Firma	IČ	Sídlo
17	Dům dětí a mládeže, Ostrava - Poruba, příspěvková organizace	75080541	Marie Majerové 1772, 708 00 Ostrava - Poruba
18	Sportovní a rekreační zařízení města Ostravy, s.r.o.	25385691	Čkalovova 20/6144, 708 00 Ostrava - Poruba
19	Středisko volného času Korunka, Ostrava - Mariánské Hory, příspěvková organizace	75080508	Korunní 49, 709 12 Ostrava - Mariánské Hory
20	Středisko volného času, Ostrava - Moravská Ostrava, příspěvková organizace	75080559	Ostrčilova 19/2925, 702 00 Ostrava
21	VÍTKOVICE ARÉNA, a.s.	25911368	Ruská 3077/135, 700 30 Ostrava - Jih
22	Národní divadlo moravskoslezské, příspěvková organizace	00100528	Čs. Legií 148/14, 701 04 Ostrava
23	Divadlo loutek Ostrava, příspěvková organizace	00533874	Pivovarská 3164/15, 728 32 Ostrava
24	Komorní scéna Aréna, příspěvková organizace	00845035	28. října 2, 701 85 Ostrava
25	Ostravské muzeum, příspěvková organizace	00097594	Masarykovo nám. 1, 728 41 Ostrava
26	Knihovna města Ostravy, příspěvková organizace	00097586	28. října 2, 702 00 Ostrava
27	Lidová konzervatoř a Múžická škola, příspěvková organizace	00850021	Wattova 430/5, 702 00 Ostrava - Přívov
28	Dětské centrum Domeček, příspěvková organizace	70631956	Jedličkova 5, 700 44 Ostrava - Zábřeh
29	Janáčkova filharmonie Ostrava, příspěvková organizace	00373222	28. října 124, 702 00 Ostrava
30	Ostravské výstavy, a.s.	25399471	Výstaviště Černá louka 3186, 728 26 Ostrava
31	Dům kultury města Ostravy, a.s.	47151595	28. října 2556/124, 709 24 Ostrava
32	Dům kultury Akord Ostrava - Zábřeh, s.r.o.	47973145	náměstí SNP 1, 700 30 Ostrava - Zábřeh
33	DK POKLAD, s.r.o.	47670576	Matěje Kopeckého 675/21, 708 00 Ostrava - Poruba
34	Statutární město Ostrava, městský obvod Hošťálkovice	00845451	Rynky 277, 725 28 Ostrava - Hošťálkovice
35	Základní škola a mateřská škola Ostrava-Hošťálkovice, Výhledy 210, příspěvková organizace	70999422	Výhledy 210, 725 28 Ostrava - Hošťálkovice
36	Statutární město Ostrava, městský obvod Hrabová	00845451	Bažanova 4, 720 00 Ostrava - Hrabová
37	Mateřská škola, "Klubičko" Ostrava - Hrabová, Příborská 28, příspěvková organizace	70989079	Příborská 28, 720 00 Ostrava - Hrabová
38	Základní škola, Ostrava - Hrabová, Paskovská 46, příspěvková organizace	70989061	Paskovská 46, 720 00 Ostrava - Hrabová
39	Statutární město Ostrava, městský obvod Krásné Pole	00845451	Družební 576, 725 26 Ostrava - Krásné Pole
40	Základní škola a Mateřská škola Ostrava - Krásné Pole, Družební 336, příspěvková organizace	71005081	Družební 336, 725 26 Ostrava - Krásné Pole
41	Statutární město Ostrava, městský obvod Lhotka	00845451	U Splavu 76/14A, 725 28 Ostrava - Lhotka
42	Základní škola a mateřská škola Ostrava-Lhotka, příspěvková organizace	70989460	Těsnohlídkova 99, 725 28 Ostrava - Lhotka

Pořadí	Firma	IČ	Sídlo
43	Statutární město Ostrava, městský obvod Mariánské Hory a Hulváky	00845451	Přemyslovců 63, 709 36 Ostrava - Mariánské Hory
44	Křesťanská mateřská škola Ostrava - Mariánské Hory, U Dvoru 22, příspěvková organizace	70984204	U Dvoru 1249/22a, 709 00 Ostrava - Mariánské Hory
45	Mateřská škola Ostrava - Hulváky, Matrosova 14/A, příspěvková organizace	70984166	Matrosova 14/A, 709 00 Ostrava - Hulváky
46	Mateřská škola Ostrava - Mariánské Hory, Zelená 73A, příspěvková organizace	70984191	Zelená 73A, 709 00 Ostrava - Mariánské Hory
47	Základní škola Ostrava - Mariánské Hory, Gen. Janka 1208, příspěvková organizace	70984158	Gen. Janka 1208, 709 00 Ostrava - Mariánské Hory
48	Mateřská škola U Dvoru 22, příspěvková organizace	70984174	U Dvoru 1249/22a, 709 00 Ostrava - Mariánské Hory
49	Statutární město Ostrava, městský obvod Martinov	00845451	Martinovská, 723 00 Ostrava - Martinov
50	Mateřská škola Ostrava - Martinov, příspěvková organizace	71004629	Martinovská 3154, 723 00 Ostrava - Martinov
51	Statutární město Ostrava, městský obvod Michálkovice	00845451	Československé armády 106, 715 00 Ostrava - Michálkovice
52	Základní škola Ostrava - Michálkovice, U Kříže 28	64626679	U Kříže 28, 715 00 Ostrava - Michálkovice
53	Statutární město Ostrava, městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz	00845451	Prokešovo náměstí 8, 729 29 Moravská Ostrava
54	Centrum kultury a vzdělávání Moravská Ostrava, příspěvková organizace	68917066	Sokolská třída 26/175, 702 00 Moravská Ostrava
55	Mateřská škola Ostrava, Hornická 43A, příspěvková organizace	70934011	Hornická 43A/2679, 702 00 Ostrava
56	Mateřská škola Ostrava, Na Jízdárně 19a, příspěvková organizace	63029049	Na Jízdárně 19a/2807, 702 00 Ostrava
57	Mateřská škola Ostrava, Šafaříkova 9, příspěvková organizace	75027364	Šafaříkova 9/1050, 702 00 Ostrava
58	Technické služby Moravská Ostrava a Přívoz, příspěvková organizace	00097381	Harantova 3152/28, 702 00 Ostrava
59	Základní škola Ostrava, Matiční 5, příspěvková organizace	61989061	Matiční 5/1082, 728 13 Ostrava
60	Základní škola Ostrava, Nádražní 117, příspěvková organizace	70933979	Nádražní 117/1217, 702 00 Ostrava
61	Základní škola Ostrava, Zelená 42, příspěvková organizace	70933987	Zelená 42/1406, 702 00 Ostrava
62	Mateřská škola Ostrava, Dvořákova 4, příspěvková organizace	75027313	Dvořákova 4/1037, 702 00 Ostrava
63	Mateřská škola Ostrava, Lechowiczova 8, příspěvková organizace	66739721	Lechowiczova 8/3110, 702 00 Ostrava
64	Mateřská škola Ostrava, Špálova 32, příspěvková organizace	66934885	Špálova 32/1073, 702 00 Ostrava
65	Základní škola Ostrava, Gen. Píky 13A, příspěvková organizace	70933928	Gen. Píky 13A/2975, 702 00 Ostrava
66	Waldorfská základní škola a mateřská škola Ostrava, příspěvková organizace	70933944	Na Mlýnici 611/36, 702 00 Ostrava Přívoz
67	Mateřská škola Ostrava, Poděbradova 19, příspěvková organizace	75027348	Poděbradova 19/1103, 702 00 Ostrava
68	Základní škola a mateřská škola Ostrava, Ostrčilova 10, příspěvková organizace	61989037	Ostrčilova 10/2557, 702 00 Ostrava

Pořadí	Firma	IČ	Sídlo
69	Základní škola Ostrava, Gebauerova 8, příspěvková organizace	70933901	Gebauerova 8/819, 702 00 Ostrava
70	Mateřská škola Ostrava, Repinova 19, příspěvková organizace	75027356	Repinova 19/3043, 702 00 Ostrava
71	Základní škola Ostrava, Gajdošova 9, příspěvková organizace	61989088	Gajdošova 9/388, 702 00 Ostrava
72	Statutární město Ostrava, městský obvod Nová Bělá	00845451	Mitrovická 100/342, 724 00 Ostrava - Nová Bělá
73	Základní škola Ostrava-Nová Bělá, Mitrovická 389, příspěvková organizace	70999465	Mitrovická 389/75, 724 00 Ostrava - Nová Bělá
74	Mateřská škola Ostrava-Nová Bělá, Na Pláni 2, příspěvková organizace	70999457	Na pláni 609/2, 724 00 Ostrava - Nová Bělá
75	Statutární město Ostrava, městský obvod Nová Ves	00845451	Rolnická 139/32, 709 00 Ostrava - Nová Ves
76	Statutární město Ostrava, městský obvod Ostrava - Jih	00845451	Horní 791/3, 700 30 Ostrava - Hrabůvka
77	Mateřská škola Harmonie Ostrava - Hrabůvka, Zlepšovatelů 27, příspěvková organizace	75029863	Zlepšovatelů 1502/27, 700 30 Ostrava - Hrabůvka
78	Mateřská škola Ostrava - Dubina, F. Formana 13, příspěvková organizace	75029821	F. Formana 13/251, 700 30 Ostrava - Dubina
79	Mateřská škola Ostrava - Hrabůvka, Adamusova 7, příspěvková organizace	75029871	Adamusova 1041/7, 700 30 Ostrava - Hrabůvka
80	Mateřská škola Ostrava-Výškovice, Staňkova 33, příspěvková organizace	75029839	Staňkova 156/33, 700 30 Ostrava - Výškovice
81	Mateřská škola Ostrava-Zábřeh, Volgogradská 4, příspěvková organizace	75029847	Volgogradská 2613/4, 700 30 Ostrava - Zábřeh
82	Mateřská škola Ostrava-Zábřeh, Za Školou 1, příspěvková organizace	75029855	Za Školou 2851/1, 700 30 Ostrava - Zábřeh
83	Základní škola a mateřská škola MUDr. Emilie Lukášové Ostrava-Hrabůvka, Klegova 29, p.o.	70978361	Klegova 1169/29, 700 30 Ostrava - Hrabůvka
84	Základní škola a Mateřská škola Ostrava-Bělský Les, B. Dvorského 1, příspěvková organizace	70978352	B. Dvorského 1049/1, 700 30 Ostrava - Bělský Les
85	Základní škola a mateřská škola Ostrava-Dubina, V. Košaře 6, příspěvková organizace	70631751	V. Košaře 121/6, 700 30 Ostrava - Dubina
86	Základní škola a mateřská škola Ostrava-Hrabůvka, A. Kučery 20, příspěvková organizace	70944652	A. Kučery 1276/20, 700 30 Ostrava - Hrabůvka
87	Základní škola a mateřská škola Ostrava-Hrabůvka, Krestova 36A, příspěvková organizace	70631743	Krestova 1387/36A, 700 30 Ostrava - Hrabůvka
88	Základní škola a mateřská škola, Ostrava-Hrabůvka, Mitušova 16, příspěvková organizace	70631735	Mitušova 1506/16, 700 30 Ostrava - Hrabůvka
89	Základní škola a mateřská škola, Ostrava-Zábřeh, Horymírova 100, příspěvková organizace	70944628	Horymírova 2978/100, 700 30 Ostrava - Zábřeh
90	Základní škola a mateřská škola Ostrava-Zábřeh, Kosmonautů 15, příspěvková organizace	70944687	Kosmonautů 2217/15, 700 30 Ostrava - Zábřeh
91	Základní škola a mateřská škola Ostrava-Zábřeh, Volgogradská 6B, příspěvková organizace	70978328	Volgogradská 2600/6B, 700 30 Ostrava - Zábřeh
92	Základní škola Ostrava-Zábřeh, Jugoslávská 23, příspěvková organizace	70978344	Jugoslávská 2906/23, 700 30 Ostrava - Zábřeh
93	Technické služby Ostrava - Jih, příspěvková organizace	66739331	Kpt. Vajdy 3202/6, 700 30 Ostrava Zábřeh
94	Základní škola Ostrava-Hrabůvka, Provaznická 64, příspěvková organizace	70978310	Provaznická 831/64, 700 30 Ostrava - Hrabůvka



Pořadí	Firma	IČ	Sídlo
95	Základní škola Ostrava-Zábřeh, Chrjukinova 12, příspěvková organizace	70978387	Chrjukinova 1801/12, 700 30 Ostrava - Zábřeh
96	Základní škola a mateřská škola Ostrava-Výškovice, Šefíková 33, příspěvková organizace	70631786	Šefíková 682/33, 700 30 Ostrava - Výškovice
97	Základní škola a mateřská škola Ostrava-Zábřeh, Březinova 52, příspěvková organizace	70978336	Březinova 1383/52, 700 30 Ostrava - Zábřeh
98	Základní škola a mateřská škola Ostrava-Zábřeh, Kosmonautů 13, příspěvková organizace	70631760	Kosmonautů 2218/13, 700 30 Ostrava - Zábřeh
99	Základní škola Ostrava-Dubina, Františka Formana 45, příspěvková organizace	70944661	Františka Formana 268/45, 700 30 Ostrava - Dubina
100	Kulturní zařízení Ostrava-Jih, příspěvková organizace	73184560	Dr. Martinka 1439/4, 700 30 Ostrava - Hrabůvka
101	Mateřská škola Ostrava - Dubina, A. Gavlase 12A, příspěvková organizace	75029880	A. Gavlase 182/12A, 700 30 Ostrava - Dubina
102	Základní škola Ostrava-Hrabůvka, Klegova 27, příspěvková organizace	70978379	Klegova 1398/27, 700 30 Ostrava - Hrabůvka
103	Statutární město Ostrava, městský obvod Petřkovice	00845451	Hlučinská 135, 725 29 Ostrava - Petřkovice
104	Mateřská škola Ostrava-Petřkovice, U Kaple 670, příspěvková organizace	70994340	U Kaple 670, 725 29 Ostrava - Petřkovice
105	Základní škola Ostrava - Petřkovice, příspěvková organizace	70641862	Hlučinská 136, 725 29 Ostrava - Petřkovice
106	Statutární město Ostrava, městský obvod Plesná	00845451	Dobroslavická 83/8 , 725 27 Ostrava - Plesná
107	Mateřská škola Ostrava-Plesná, příspěvková organizace	70991081	Dobroslavická 4/42, 725 27 Ostrava - Plesná
108	Statutární město Ostrava, městský obvod Polanka nad Odrou	00845451	1. května 1/2a, 725 25 Ostrava - Polanka nad Odrou
109	Mateřská škola Ostrava-Polanka nad Odrou, Malostranská 124, příspěvková organizace	75029171	Malostranská 124, 725 25 Ostrava - Polanka nad Odrou
110	Statutární město Ostrava, městský obvod Poruba	00845451	Klimkovická 55/28, 708 00 Ostrava - Poruba
111	Centrum sociálních služeb Poruba, příspěvková organizace	71216642	I. Sekaniny 16/1812, 708 00 Ostrava - Poruba
112	Mateřská škola Čtyřlístek, Ostrava-Poruba, Skautská 1082, příspěvková organizace	70984638	Skautská 60/1082, 708 00 Ostrava - Poruba
113	Mateřská škola, Ostrava-Poruba, Čs. Exilu 670, příspěvková organizace	61989151	Čs. Exilu 18/670, 708 00 Ostrava - Poruba
114	Mateřská škola, Ostrava-Poruba, Dětská 920, příspěvková organizace	70984646	Dětská 920, 708 00 Ostrava - Poruba
115	Mateřská škola, Ostrava-Poruba, Dvorní 763, příspěvková organizace	70984361	Dvorní 19/763, 708 00 Ostrava - Poruba
116	Mateřská škola, Ostrava-Poruba, Jana Šoupala 1611, příspěvková organizace	70984671	Jana Šoupala 2/1611, 708 00 Ostrava - Poruba
117	Mateřská škola, Ostrava-Poruba, Nezvalovo nám. 856, příspěvková organizace	70984379	Nezvalovo náměstí 856/1, 708 00 Ostrava - Poruba
118	Mateřská škola, Ostrava-Poruba, Oty Synka 1834, příspěvková organizace	70984689	Oty Synka 1834/10, 708 00 Ostrava - Poruba
119	Mateřská škola, Ostrava-Poruba, Sokolovská 1168, příspěvková organizace	70984654	Sokolovská 8/1168, 708 00 Ostrava - Poruba
120	Mateřská škola, Ostrava-Poruba, Ukrajinská 1530-1531, příspěvková organizace	70984662	Ukrajinská 1530-1531, 708 00 Ostrava - Poruba

Pořadí	Firma	IČ	Sídlo
121	Základní škola, Ostrava - Poruba, A. Hrdličky 1638, příspěvková organizace	70984794	A. Hrdličky 1/1638, 708 00 Ostrava - Poruba
122	Základní škola, Ostrava-Poruba, Bulharská 1532, příspěvková organizace	62348337	Bulharská 23/1532, 708 00 Ostrava - Poruba
123	Základní škola, Ostrava-Poruba, I. Sekaniny 1804, příspěvková organizace	70984786	Ivana Sekaniny 1804/15, 708 00 Ostrava - Poruba
124	Základní škola, Ostrava-Poruba, J. Valčíka 4411, příspěvková organizace	64627918	J. Valčíka 2/4411, 708 00 Ostrava - Poruba
125	Základní škola, Ostrava-Poruba, K. Pokorného 1382, příspěvková organizace	61989142	K Pokorného 56/1382, 708 00 Ostrava - Poruba
126	Základní škola, Ostrava-Poruba, Komenského 668, příspěvková organizace	70984727	Komenského 13/668, 708 00 Ostrava - Poruba
127	Základní škola a waldorfská základní škola, Ostrava-Poruba, příspěvková organizace	62348264	L. Štúra 8/1085, 708 00 Ostrava - Poruba
128	Základní škola generála Zdeňka Škarvady, Ostrava - Poruba, příspěvková organizace	62348299	Porubská 10/831, 708 00 Ostrava - Poruba
129	Základní škola, Ostrava-Poruba, Ukrajinská 1533, příspěvková organizace	64627896	Ukrajinská 13/1533, 708 00 Ostrava - Poruba
130	Mateřská škola, Ostrava-Poruba, V. Makovského 4429, příspěvková organizace	70984697	V. Makovského 8/4429, 708 00 Ostrava - Poruba
131	Základní škola, Ostrava-Poruba, J. Šoupala 1609, příspěvková organizace	70984751	J. Šoupala 6/1609, 708 00 Ostrava - Poruba
132	Statutární město Ostrava, městský obvod Proskovice	00845451	Světlovská 2/82, 724 00 Ostrava - Proskovice
133	Základní škola a Mateřská škola Ostrava - Proskovice, Staroveská 62, příspěvková organizace	71000127	Staroveská 62, 724 00 Ostrava - Proskovice
134	Statutární město Ostrava, městský obvod Pustkovec	00845451	Pustkovecká 64/47, 708 00 Ostrava - Pustkovec
135	Statutární město Ostrava, městský obvod Radvanice a Bartovice	00845451	Těšínská 87/281, 716 00 Ostrava - Radvanice
136	Mateřská škola Ostrava-Bartovice, Za Ještěrkou 8, příspěvková organizace	70987734	Za Ještěrkou 507/8, 717 00 Ostrava - Bartovice
137	Mateřská škola Ostrava-Radvanice, Těšínská 279, příspěvková organizace	70987742	Těšínská 206/279, 716 00 Ostrava - Radvanice
138	Statutární město Ostrava, městský obvod Slezská Ostrava	00845451	Těšínská 35, 710 00 Ostrava - Slezská Ostrava
139	Mateřská škola Slezská Ostrava, Bohumínská 68, příspěvková organizace	72542721	Bohumínská 68/450, 710 00 Ostrava - Slezská Ostrava
140	Základní škola Ostrava-Muglínov, Pěší 1/66, příspěvková organizace	70995371	Pěší 1/66, 712 00 Ostrava - Muglínov
141	Základní škola Ostrava-Slezská Ostrava, Bohumínská 72/1082, příspěvková organizace	70995362	Bohumínská 72/1082, 710 00 Ostrava - Slezská Ostrava
142	Základní škola Ostrava-Slezská Ostrava, Chrustova 24/1418, příspěvková organizace	70995427	Chrustova 24/1418, 713 00 Ostrava - Slezská Ostrava
143	Mateřská škola Ostrava - Heřmanice, Požární 8/61, příspěvková organizace	70995281	Požární 61/8, 713 00 Ostrava - Heřmanice
144	Mateřská škola Slezská Ostrava, Komerční 22a, příspěvková organizace	72542713	Komerční 22a/704, 712 00 Ostrava - Muglínov
145	Statutární město Ostrava, městský obvod Stará Bělá	00845451	Junácká 127/343, 724 00 Ostrava - Stará Bělá
146	Mateřská škola Ostrava-Stará Bělá, příspěvková organizace	75084481	Blanická 180, 724 00 Ostrava - Stará Bělá

Pořadí	Firma	IČ	Sídlo
147	Základní škola Ostrava-Stará Bělá	61989169	Junácká 700, 724 00 Ostrava - Stará Bělá
148	Statutární město Ostrava, městský obvod Svinov	00845451	Bílovecká 69/48, 721 00 Ostrava - Svinov
149	Základní škola a Mateřská škola Ostrava-Svinov, příspěvková organizace	70641871	Bílovecká 10, 721 00 Ostrava - Svinov
150	Základní umělecká škola Dobroslava Lidmily Ostrava-Svinov, Bílovecká 1, příspěvková organizace	70631719	Bílovecká 1, 721 00 Ostrava - Svinov
151	Technický dvůr Ostrava-Svinov, příspěvková organizace	71174231	Nad Porubkou 838, 721 00 Ostrava - Svinov
152	Statutární město Ostrava, městský obvod Třebovice	00845451	5. května 5027, 722 00 Ostrava - Třebovice
153	Statutární město Ostrava, městský obvod Vítkovice	00845451	Mírové náměstí 516/1, 703 79 Ostrava - Vítkovice
154	Mateřská škola Ostrava-Vítkovice, Prokopa Velikého 37, příspěvková organizace	75027402	Prokopa Velikého 425/37, 703 00 Ostrava - Vítkovice
155	Základní škola Ostrava-Vítkovice, Šalounova 56, příspěvková organizace	75027411	Šalounova 56, 703 00 Ostrava - Vítkovice
156	Statutární město Ostrava, Městská policie Ostrava	00845451	Prokešovo nám. 8, 729 30 Ostrava
157	Mateřská škola Slezská Ostrava, Záměstní 31, příspěvková organizace	04187997	Záměstní 1126/31, 710 00 Ostrava - Slezská Ostrava
158	PLATO Ostrava, příspěvková organizace	71294538	Prokešovo náměstí 1803/8, 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava
159	Městská nemocnice Ostrava, příspěvková organizace	00635162	Nemocniční 898/20A, 728 80 Ostrava - Moravská Ostrava
160	Opravy a údržba komunikací Ostrava, s.r.o.	06094899	Novoveská 1266/25, 709 00 Ostrava - Mariánské Hory
161	Mateřská škola Ostrava, Blahoslavova 6, příspěvková organizace	75027305	Blahoslavova 6/1594, 702 00 Ostrava
162	Mateřská škola Ostrava, Křížíkova 18, příspěvková organizace	75027330	Křížíkova 18/2813, 702 00 Ostrava
163	Mateřská škola Ostrava, Varenská 2a, příspěvková organizace	70934002	Varenská 2a/2977, 702 00 Ostrava
164	Mateřská škola, Ostrava-Michálkovice, Sládečkova 80, příspěvková organizace	71005293	Sládečkova 80, 715 00 Ostrava - Michálkovice
165	Základní škola Heleny Salichové Ostrava-Polanka nad Odrou, Heleny Salichové 816, příspěvková organizace	75029162	H. Salichové 816, 725 25 Ostrava - Polanka nad Odrou
166	Základní škola Ostrava-Radvanice, Vrchlického 5, příspěvková organizace	70987700	Vrchlického 401/5, 716 00 Ostrava - Radvanice
167	Základní škola, Ostrava-Poruba, Porubská 832, příspěvková organizace	70984743	Porubská 832/12, 708 00 Ostrava - Poruba

Později než ve výše uvedeném termínu budou přistupovat následující pověřující zadavatelé:

- Městská nemocnice Ostrava, příspěvková organizace – od 1. 12. 2018
- Základní škola, Ostrava-Poruba, Porubská 832, příspěvková organizace – od 3/2019

Místem plnění je převážně ČR.

Dodavatel nepředkládá variantní nabídku.

Nabídka je podepsána osobou zastupující společnost dodavatele na základě Pověření. Doklad o pověření je uložen za Krycím listem nabídky viz kapitola 1. Současně s nabídkou předkládá dodavatel také elektronickou konverzi originálu pověření.

Dodavatel je vázán celým obsahem své nabídky po celou dobu zadávací lhůty, kterou zadavatel stanovil na 330 dní. Lhůta začíná běžet od konce lhůty pro podání nabídek, tedy od 23. 10. 2017.

Dodavatel po dobu kontraktu zajistí splnění požadavků zadavatele definovaných v rámci bodu 1.1.1 zadávací dokumentace v následujícím rozsahu:

Požadavek zadavatele	Splněno v rámci nabídky (Ano / Ne)	Poznámka dodavatele
základní hlasové služby s pokrytím min 95 % území ČR	Ano	Aktuálně je signálem GSM sítě pro volání pokryto 98,5% území ČR, což odpovídá 99,7% populace. Dostupnost na konkrétních adresách je možné on-line ověřit na adrese <a href="https://www.o2.cz/podnikatel/202699-mapa_pokryti/">https://www.o2.cz/podnikatel/202699-mapa_pokryti/</a> .
záznamová schránka	Ano	
zmeškané hovory formou SMS na číslo účastníka	Ano	
přesměrování hovoru	Ano	
signalizace dalšího příchozího hovoru	Ano	
přidržení hovoru	Ano	
konferenční hovory	Ano	

Požadavek zadavatele	Splněno v rámci nabídky (Ano / Ne)	Poznámka dodavatele
možnost skrytí telefonního čísla	Ano	
roaming (hovory mimo území ČR) – min. evropské státy včetně nečlenů EU, Ruská federace, USA	Ano	Cenové podmínky jsou uvedeny v rámci kalkulace nabídkové ceny, viz kapitola 4 tohoto dokumentu. Struktura tarifkace a způsob uplatnění volných jednotek v režimu roamingu a mezinárodního volání uvádí tabulka v kapitole 7.7.1.
podpora SMS technologie	Ano	
podpora MMS technologie	Ano	
zabezpečení proti neoprávněnému odposlechu a úniku dat o telekomunikačním provozu zadavatele	Ano	Kryptování dat mezi uživatelem a základnovou stanicí sítě O2 je prováděno pomocí normy GSM A3 a A8. Neoprávněnému odposlechu je zabráněno v souladu s požadavky zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tato ochrana je implementována rozsáhlou sadou opatření, které zejména zahrnují implementaci příslušných GSM a UMTS standardů. Důraz na odpovídající zabezpečení veškerých zákazníkům poskytovaných služeb dokumentuje např. certifikace O2 dle standardu ISO 27001:2005.
<p>U tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem, se neomezené volání v rámci ČR vztahuje také na tzv. barevné linky a na negeografická čísla (vyjma čísel se speciálními tarify).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Barevné linky jsou: Modrá linka (81, 83, 843, 844, 845, 846, 855), Bílá linka (840, 841, 842, 847, 848, 849).</li> <li>• Negeografická čísla jsou: IP telefonie (95, 91), Neveřejné sítě (972, 973, 974, 975).</li> </ul>	Ano	

<b>1. zóna (EU)</b>	Belgie, Bulharsko, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Francouzská Guyana, Gibraltar, Guadeloupe, Chorvatsko, Irsko, Island, Itálie, Kypr, Litva, Lotyšsko, Lichnštejnsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Martinique, Německo, Nizozemí, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Réunion, Rumunsko, Řecko, San Marino, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Vatikán, Velká Británie
<b>2. zóna</b>	Albánie, Andorra, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Černá Hora, Faerské ostrovy, Guernsey, Jersey, Kosovo, Makedonie, Man, Moldavsko, Monako, Severní Kypr (Turecko), Srbsko, Švýcarsko, Turecko, Ukrajina
<b>3. zóna</b>	Všechny zbývající země

<b>Druh hovoru</b>	<b>Způsob účtování</b>	<b>Volné jednotky</b>
<b>Odchozí roamingové hovory</b>	U odchozích hovorů z jedné zóny do druhé platí cena pro vyšší zónu; např. volání ze zóny EU do zóny Zbytek Evropy je zpoplatněno sazbou dle zóny Zbytek Evropy Uvedené ceny platí i pro Videovolání, kdekoli je dostupné Odchozí volání v zóně EU je účtováno od spojení hovoru poměrně za započatou první půlminutu, poté po sekundách (tj. 30+1). V ostatních zónách jsou ceny účtovány za každou započatou minutu od spojení hovoru (tj. 60+60). Uvedené ceny neplatí pro Platební transakce (např. volání na čísla s předčísly 900, 906, 909, Premium SMS, atd.).	Uplatní se na spojení v zóně EU u tarifu Svět Basic. Ostatní spojení a roamingové tarify - neuplatní se
<b>Příchozí roamingové hovory</b>	Příchozí volání v rámci zóny EU je účtováno od spojení hovoru poměrně po sekundách (tj. 1+1). V ostatních zónách je příchozí volání účtováno za každou započatou minutu od spojení hovoru (tj. 60+60). Příchozí hovory v zóně EU s tarifem Svět Basic jsou zdarma.	
<b>Přesměrování hovorů do Hlasové schránky</b>	Bezplatně	
<b>Přesměrování hovorů podmíněné na obecné telefonní číslo (nelze na zahraniční)</b>	Sazba za příchozí roamingový hovor a odchozí roamingový hovor do ČR	
<b>Přesměrování hovorů nepodmíněné na obecné telefonní číslo (nelze na zahraniční)</b>	Sazba odchozího hovoru v rámci ČR	Uplatní se
<b>Příjem krátké textové zprávy a MMS</b>	Bezplatně	Neuplatní se

Dodavatel po dobu kontraktu zajistí splnění požadavků zadavatele definovaných v rámci bodu 1.1.2 zadávací dokumentace v následujícím rozsahu:

Požadavek zadavatele	Splněno v rámci nabídky (Ano / Ne)	Poznámka dodavatele
<p>Dodavatel v rámci své nabídky předloží návrh řešení přístupu uživatelů služeb k Internetu s využitím mobilního telefonu i modemu – modem se vyžaduje ve formě USB modemu pro připojení k mobilním datovým technologiím,</p>	<p>Ano</p>	<p>Dodavatel nabízí pro přístup internetu prostřednictvím mobilního telefonu tarify služby O2 Internet v mobilu, které umožňují kombinaci se službami hlasové komunikace a dále tarify služby O2 Mobilní Internet pro použití v modemech a dalších zařízeních, včetně USB modemů. V případě potřeby na straně zadavatele je možné využít aktuální nabídku dodavatele pro nákup USB modemů pro nabízené služby a to prostřednictvím portálu firemnitelefony.cz nebo v e-shopu na <a href="http://www.o2.cz">www.o2.cz</a>. Nabídka koncových zařízení je průběžně aktualizována a doplňována dle aktuálních výrobních řad výrobců. Zařízení v nabídce jsou testovány pro provoz v síti O2 a splňují i veškeré platné mezinárodní standardy pro použití v jiných sítích. Z aktuální nabídky předkládá dodavatel výběr v rámci kapitoly 7.8.2 nabídky. Cena zařízení není zahrnuta v nabídkové ceně.</p>
<p>popis nabízených mobilních datových technologií s uvedením maximální rychlosti, připojení, doby odezvy a dostupnosti pokrytí populace (nabízené technologie pro tarif a) (udávaná teoretická rychlost stahování dat alespoň 512 kb/s), musí být dostupné minimálně pro 90% populace v ČR);</p>	<p>Ano</p>	<p>Popis použitých datových technologií je uveden v kapitole 7.8.1 nabídky. Nabízené tarify služby O2 Internet v mobilu a O2 Mobilní Internet využívají vždy nejvyšší možnou rychlost připojení dle dostupné technologie, včetně 3G/4G, které jsou aktuálně dostupné pro více než 93,8% populace ČR a současně splňují požadavky na zadavatelem stanovenou teoretickou rychlost stahování dat.</p>
<p>tarif a) omezený datový tarif s FUP min. 1GB/měsíc (po vyčerpání 1GB/měsíc dojde ke snížení rychlosti bez účtování objemu stažených dat nad uvedený limit)</p>	<p>Ano</p>	<p>Realizováno v rámci služby O2 Internet v mobilu (pro použití v telefonu) a O2 Mobilní internet (pro použití v modemu, tabletech atd.), nabízený datový limit (1,5GB).</p>

Požadavek zadavatele	Splněno v rámci nabídky (Ano / Ne)	Poznámka dodavatele
tarif b) omezený datový tarif s FUP min. 5GB/měsíc (po vyčerpání 5GB/měsíc dojde ke snížení rychlosti bez účtování objemu stažených dat nad uvedený limit)	Ano	Realizováno v rámci služby O2 Internet v mobilu (pro použití v telefonu) a O2 Mobilní internet (pro použití v modemu, tabletech atd.), nabízený datový limit (5GB).
tarif c) omezený datový tarif s FUP min. 10GB/měsíc (po vyčerpání 10GB/měsíc dojde ke snížení rychlosti bez účtování objemu stažených dat nad uvedený limit)	Ano	Realizováno v rámci služby O2 Internet v mobilu (pro použití v telefonu) a O2 Mobilní internet (pro použití v modemu, tabletech atd.), nabízený datový limit (10GB).
tarif d) omezený datový tarif s FUP min. 20GB/měsíc (po vyčerpání 20GB/měsíc dojde ke snížení rychlosti bez účtování objemu stažených dat nad uvedený limit)	Ano	Realizováno v rámci služby O2 Internet v mobilu (pro použití v telefonu) a O2 Mobilní internet (pro použití v modemu, tabletech atd.), nabízený datový limit (20GB).
tarif e) omezený datový tarif s FUP min. 50GB/měsíc (po vyčerpání 50GB/měsíc dojde ke snížení rychlosti bez účtování objemu stažených dat nad uvedený limit)	Ano	Realizováno v rámci služby O2 Internet v mobilu (pro použití v telefonu) a O2 Mobilní internet (pro použití v modemu, tabletech atd.), nabízený datový limit (50GB).
zadavatel požaduje, aby v místě připojení byla dodavatelem poskytována nabízená služba vždy s nejvyšší možnou dostupnou rychlostí datového připojení	Ano	SIM s tarify služeb O2 Mobilní Internet i O2 Internet v Mobilu se připojují vždy nejvyšší dostupnou rychlostí v dané lokalitě.
Zadavatel dále požaduje, aby u všech variant (a, b, c, d, e) byla možnost dokoupení dalšího objemu dat. Nabídku a ceny doplňkových balíčků uvede v nabídce.	Ano	Nabídka, cenové a další podmínky pro dokoupení dalšího objemu dat je uvedena v kapitole 7.8.3 nabídky.
Zadavatel požaduje nabídnout datový tarif Machine to Machine (dále jen M2M) pro komunikaci dvou zařízení. Dodavatel v rámci své nabídky předloží návrh řešení, který bude zahrnovat obousměrný bezdrátový přenos dat mezi monitorovacími zařízeními a řídicími systémy a aplikacemi, ke kterým mají přístup oprávnění koncoví uživatelé.	Ano	Popis služby O2 Machine je uveden v rámci kapitoly 7.8.4.
Zařízení musejí být vybavená SIM kartou s datovým připojením. A dále bude zahrnovat v rámci tarifu také volání a zaslání SMS. Cenu za volání a SMS uvede uchazeč v nabídce.	Ano	Popis služby O2 Machine je uveden v rámci kapitoly 7.8.4.



Požadavek zadavatele	Splněno v rámci nabídky (Ano / Ne)	Poznámka dodavatele
Dodavatel v rámci své nabídky předloží pouze návrh HW, který v případě nákupu umožní zadavateli využívat požadované datové služby.	Ano	Přístup k aktualizované nabídce koncového zařízení bude mít zadavatel prostřednictvím portálu firemnitelefony.cz. Z aktuální nabídky dodavatel vybírá například zařízení Huawei E3372H, viz kapitola 7.8.2
Zadavatel požaduje tarif M2M ve dvou variantách:  M2M-1 – tarif s objemem dat min. 1 MB v ceně paušálu,  M2M-2 – tarif s objemem dat min. 5 MB v ceně paušálu.	Ano	Genové podmínky uvádí dodavatel v rámci kapitoly 4 tohoto dokumentu.
zadavatel požaduje, aby součástí předloženého návrhu řešení byla možnost využití existujících Wi-Fi přístupových bodů jednotlivých uchazečů (HOT SPOTS)	Ano	Dodavatel provozuje Wi-Fi HOT SPOT pouze v rámci vlastních objektů. Přístup k těmto sítím v rámci O2 Guest poskytne na vyžádání kontaktní osoba dodavatele.
modem musí umožňovat datovou komunikaci při roamingu alespoň v zemích Evropské unie	Ano	Parametry přístupových sítí jednotlivých roamingových partnerů jsou dodavatelem uváděny na adrese:  <a href="https://www.o2.cz/osobni/roaming/225561-prehled_roaming_partneru.html">https://www.o2.cz/osobni/roaming/225561-prehled_roaming_partneru.html</a>  Modemy nabízené v rámci portfolia dodavatele jsou testovány pro provoz v síti O2 a splňují mezinárodní standardy pro jednotlivé technologie.
požaduje se vzdálený nepřetržitý přístup ke kompatibilním službám provozovaným na Microsoft Exchange serveru zadavatele – jde o přístup k emailům, kalendáři, kontaktům a úkolům	Ano	V rámci sítě O2 není uvedený typ komunikace blokován a uvedené řešení je tedy dodavatelem podporováno.

Požadavek zadavatele	Splněno v rámci nabídky (Ano / Ne)	Poznámka dodavatele
centrální zadavatel požaduje pro případ poruchy dodaného přístroje zapůjčení adekvátního náhradního přístroje pro zabezpečení provozu uživatele telekomunikační služby během opravy; servisní pracovník, přichází-li to v konkrétním případě v úvahu, provede zálohu dat ze zařízení, případně přetažení dat do náhradního zařízení (po skončení opravy provede nahrání dat zpět); s takto získanými daty nesmí být nakládáno jakýmkoli neoprávněným způsobem	Ano	
Zadavatel požaduje, poskytnutí VEŘEJNÉ DYNAMICKÉ IP ADRESY nebo VEŘEJNÉ STATICKÉ IP ADRESY v ceně jednotlivých paušálů.	Ano	
Zadavatel předpokládá využívání cca 250ks veřejných (statických nebo dynamických) IP adres	Ano	
Aktivační poplatek nebo poplatek za rekonfiguraci u služeb statická IP adresa, veřejná IP adresa a veřejná dynamická IP adresa bude zahrnut v ceně měsíčního paušálu služby.	Ano	

Společnost dodavatele umožňuje výběr z více technologií mobilního přenosu dat – CSD, GPRS/EDGE, UMTS, HSDPA, HSUPA, HSPA+, CDMA a LTE. Tyto technologie se navzájem liší

způsobem přenosu dat a jejich využívání musí podporovat používané koncové zařízení (mobilní telefon / mobilní modem).

Technologie	Maximální rychlost (downlink)	Maximální rychlost (uplink)
CSD	14,4 kb/s	14,4 kb/s
GPRS	53,6 kb/s	26,6 kb/s
EDGE	236,8 kb/s	236,8 kb/s
UMTS	384 kb/s	384 kb/s
HSDPA	14,4 Mb/s	5,7 Mb/s
HSPA+	21,0 Mb/s	5,7 Mb/s
HSPA+DC	42,0 Mb/s	5,7 Mb/s
LTE	185,0 Mb/s	55,0 Mb/s
CDMA rev. 0	2,0 Mb/s	153 kb/s
CDMA rev. A	3,1 Mb/s	1,8 Mb/s

Technologie	RTT
EDGE	280 ms
HSPA	100 ms
CDMA rev.0	120 ms
CDMA rev A	100 ms
CSD	dodavatel již tuto hodnotu neměří
GPRS	díky SWAPu GSM technologie je v celé síti aktivní EDGE – samotné GPRS již dodavatel neměří
UMTS	díky tomu, že v celé síti je aktivní HSPA - samotné UMTS (rel. 99) již dodavatel neměří
LTE	10-30 ms

Mobilní síť	Pokrytí obyvatel	Pokrytí území
2G/EDGE	99,7 %	98,5 %
3G/HSPA+	82,6 %	34,2 %
4G/LTE	97,8 %	92,9 %
CDMA	92,3 %	87,4 %

Dostupnost jednotlivých technologií na konkrétních adresách je možné on-line ověřit na adrese:  
[https://www.o2.cz/podnikatel/202699-mapa\\_pokryti/](https://www.o2.cz/podnikatel/202699-mapa_pokryti/)

## GPRS

GPRS (*General Packet Radio Service*) je služba umožňující uživatelům mobilních telefonů nebo mobilního modemu GSM přenos dat a připojení k Internetu (případně k jiným sítím).

Přenosová rychlost GPRS závisí na kvalitě rádiové komunikace se základnovou stanicí a na počtu použitých TDMA kanálů (časových slotů). Teoretické maximum je 80 kb/s (při použití 4 časových slotů). Zvýšení rychlosti přináší EDGE (*Enhanced Data Rates for Global Evolution*) a další technologie jako je UMTS (*Universal Mobile Telecommunications System*) umožňující nasazení HSPA a sítě LTE (*Long Term Evolution*).

**EDGE**

S EDGE (*Enhanced Data rates for GSM Evolution*) se může uživatel služeb připojit k internetu přes svůj mobilní telefon, tablet či modem mnohem rychleji (až 4x rychleji - 236,8 kb/s - oproti GPRS). Tato technologie funguje na stejném principu jako GPRS, ale nabízí několik metod a vylepšení, která umožňují dosáhnout efektivního přenosu dat a vysoké spektrální účinnosti v tomto úzkopásmovém buňkovém systému.

**3G (UMTS/HSDPA/HSUPA/HSPA+)**

Datové a hlasové sítě 3. generace.

*UMTS nabízí:*

- hlasové služby známé ze sítí 2. generace (GSM)
- datové přenosy upload / download až 42 Mb/s / 2 Mb/s
- videohovory, stahování videoklipů, aplikací, aktualizací firmwaru chytrých telefonů, atd.

*HSDPA/HSUPA/HSPA+ nabízí:*

Změnou kódování dochází ke zvýšení rychlosti pro download, v případě HSUPA také upload. Tato technologie vyžaduje podporu ze strany sítě a také podporu ze strany koncového zařízení, tedy mobilního telefonu nebo mobilního modemu (například v podobě PC Expres karty, USB modem, atd.).

**LTE (3GPP Long Term Evolution)**

LTE – mobilní datová komunikace 4. generace.

LTE má parametry podobné internetovému připojení prostřednictvím pevné sítě:

- maximální rychlost stahování až 185 Mb/s, rychlost odesílání až cca 55 Mb/s
- odezva 10-30 ms

*Výhody LTE*


- vysoká rychlost stahování
- vyšší kapacita sítě, rychlejší odezva
- vyšší efektivita využití frekvencí
- příležitost pro nové služby
- větší počet standardizovaných frekvencí

**CDMA**

CDMA (*Code Division Multiple Access*) je bezdrátová datová síť založená na technologii CDMA2000 EV-DO v pásmu 450 MHz. Jedná se o mobilní datovou síť bez přenosu hlasu. Technologie CDMA se může používat v různých frekvenčních pásmech od 450 do 2100 MHz. Společnost O2 Czech Republic a.s. využívá CDMA na 450 MHz, tedy pásmu, ve kterém byla provozována analogová síť NMT.

Společnost O2 Czech Republic a.s. provozuje: CDMA2000 1xEV-DO (pouze data, DO=Data Only, až do 2,0 Mb/s nebo do 3,1 Mb/s – revize A).

## LTE USB modem Huawei E3372H

Parametr zařízení	Hodnota parametru	
<b>Datové přenosy</b>	GPRS, EDGE, UMTS/3G, HSDPA, HSUPA, HSPA+, LTE Max. 5 aktivních timeslotů	
<b>Systémové požadavky</b>	Windows 2000 SP4/ XP SP2/Vista Windows 7/8/10 Mac OS X Instalace Plug and Play	

Řešení předložené dodavatelem umožňuje i po vyčerpání datového objemu (FUP) zahrnutého v datových tarifech i nadále pokračovat v datové komunikaci sníženou rychlostí. V případě, že koncový uživatel bude chtít využívat i nadále datové služby s maximální rychlostí dostupné technologie mobilní sítě, může si volitelně opakovaně dokoupit datový objem dle užívaného tarifu za následujících podmínek:

Služba	Objem dat poskytovaný v rámci obnovení datového objemu	Cena za každé obnovení
Internet v Mobilu (1,5 GB)	1,5 GB	123,14 Kč
Internet v Mobilu (5 GB)	2 GB	205,79 Kč
Internet v Mobilu (10 GB)	2 GB	205,79 Kč
Internet v Mobilu (20 GB)	2 GB	205,79 Kč
Internet v Mobilu (50 GB)	2 GB	205,79 Kč

V případě, že koncový uživatel využije službu automatická obnova dat a dokoupený datový balíček v daném zúčtovacím období nevyčerpá, převádí se nevyčerpaná data do jednoho následujícího období.

cenové podmínky obnovení datového limitu u služby Mobilní internet jsou uvedeny v rámci kalkulace nabídkové ceny, viz kapitola 4 nabídky.

Pro zajištění komunikace typu M2M nabízí dodavatel tarify služby O2 Machine.

O2 Machine lze užívat pouze v rámci ČR v M2M zařízeních prostřednictvím technologií UMTS/EDGE/GPRS/HSDPA/HSUPA na APN – Oneport, Cma, Telemetry, Telemetry 1 nebo „Individuální APN“. Datové balíčky služby O2 Machine se obnovují každé zúčtovací období až do jejich deaktivace.

Do volných jednotek se započítává download i upload. Nevyčerpané volné jednotky se nepřevádějí do dalšího zúčtovacího období.

Pokud je tarif O2 Machine aktivován v průběhu zúčtovacího období, účtuje se celý měsíční poplatek.

Po vyčerpání volných MB je datový provoz v rámci ČR zpoplatněn částkou 0,04 Kč s DPH (0,03 Kč bez DPH) za kB a maximální účtovaná částka za takto účtované přenosy je 3 630 Kč s DPH (3 000 Kč bez DPH) za jedno zúčtovací období. Datové přenosy mimo ČR jsou zpoplatněny dle roamingových sazeb - Účtování podle objemu stažených dat.

Služba	Cena za SMS bez DPH	DPH (21%)	Cena za SMS s DPH
<b>O2 Machine</b>	1,32 Kč	0,28 Kč	1,60 Kč

Služba	Cena za volání bez DPH	DPH (21%)	Cena za volání s DPH
<b>O2 Machine</b>	6,00 Kč	1,26 Kč	7,26 Kč

Dodavatel po dobu kontraktu zajistí splnění požadavků zadavatele definovaných v rámci bodu 1.1.3 – Podniková síť zadávací dokumentace v následujícím rozsahu:

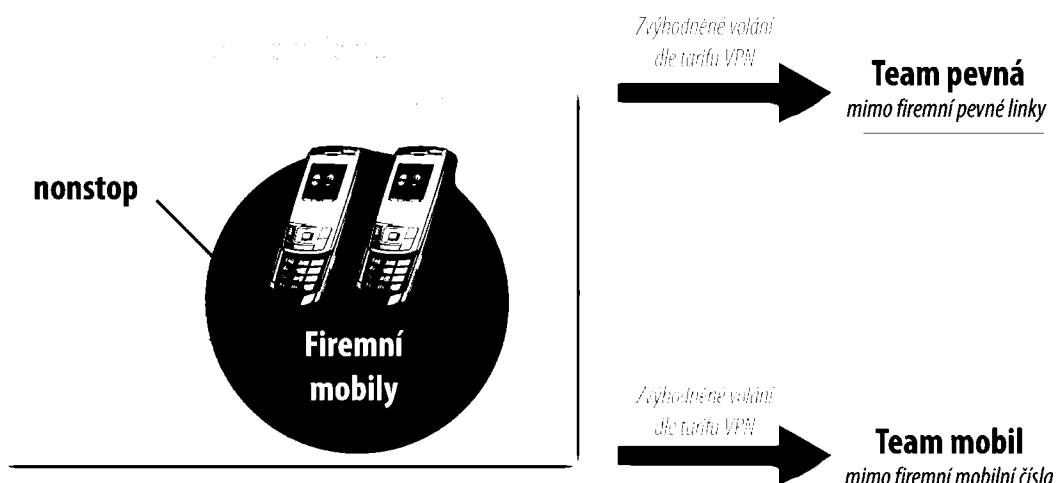
Požadavek zadavatele	Splněno v rámci nabídky (Ano / Ne)	Poznámka dodavatele
Dodavatel v rámci své nabídky předloží návrh virtuální privátní podnikové sítě pro účely této VZ v rozsahu všech zadavatelů v rámci centralizovaného zadání VZ.	Ano	Popis služby O2 Team Combi, viz kapitola 7.9.1
system přístupových práv a profilů v rámci služeb	Ano	
blokové schéma technického řešení, včetně popisu	Ano	Viz kapitola 7.9.1

zadavatel požaduje, aby za volání v rámci podnikové sítě nebyly účtovány poplatky za volání a aby se na volání v rámci podnikové sítě nevztahovalo čerpání volných minut v rámci všech jednotlivých tarifů; tzn. že bude hrazen pouze měsíční poplatek za SIM kartu ve VPN.	Ano	Vytvoření a provoz podnikové sítě je součástí poplatku za hlasové tarify.
---	-----	---

Služba O2 Team Combi ve variantě Nonstop představuje součást mobilních hlasových tarifů a umožňuje vytváření podnikových privátních sítí s bezplatným voláním uvnitř sítě.

### Funkcionalita podnikové sítě VPN

- možnost rozlišení soukromých a služebních hovorů
- možnost tvorby virtuálních členů
- možnost přidělení zkrácených voleb
- možnost nastavení restrikcí
- možnost vytvoření skupin s možností odlišení nákladů



### Způsoby zařazení do VPN

- **Mobilní člen** – Firemní mobilní telefony (popř. celého holdingu, vyjma předplacených karet) s VPN tarifem
- **Pasivní člen** – Firemní fixní nebo mobilní číslo (popř. celého holdingu) bez nastaveného VPN tarifu. V rámci jedné VPN lze nastavit max. 10 čísel jako pasivní člen.

## Možnosti nastavení VPN

### Přístupová práva ve 4 uživatelských úrovních

Ne každý zaměstnanec musí využívat všech práv volání ze svého mobilního telefonu. S tímto nástrojem lze firemní telefony rozdělit do 4 úrovní:

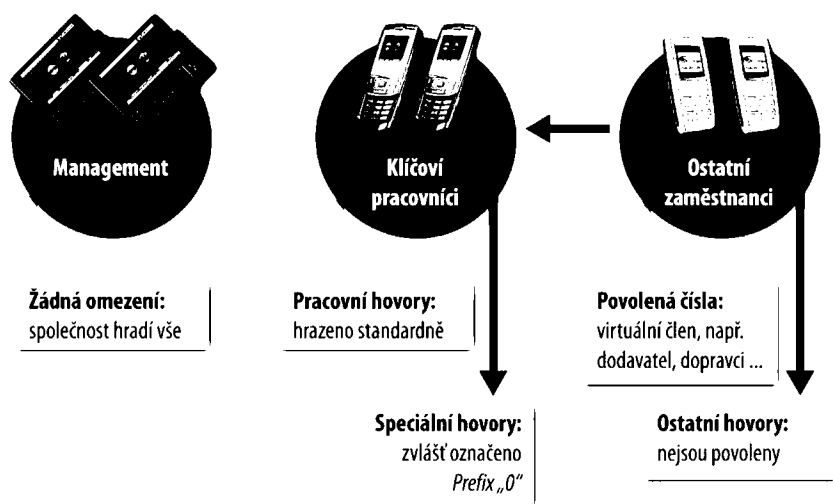
- **úroveň 1** - odchozí hovory v rámci skupiny, příchozí hovory pouze od členů skupiny
- **úroveň 2** - odchozí hovory i mimo skupinu, příchozí hovory pouze od členů skupiny
- **úroveň 3** - odchozí hovory pouze v rámci skupiny, příchozí hovory i mimo skupinu
- **úroveň 4** - uživatel může volat i přijímat hovory neomezeně

### Zkrácený číslovací plán

Tento nástroj umožňuje volat zkrácenými čísly mezi jednotlivými členy sítě tak, jak je tomu u klasických pobočkových ústředen. Systém automaticky rozpoznává krátká i dlouhá telefonní čísla členů VPN, čímž umožňuje jejich volbu v obou tvarech.

### Označování speciálních hovorů (Soukromé volání, Vynucený služební hovor, ...)

Tuto funkci poskytujeme na základě požadavků zákazníků, kteří chtěli mít možnost sledovat náklady za hovory v rámci jednotlivých firemních projektů. Vložíte-li před volané číslo předčísli \*0\* až \*9\*, hovory se od sebe navzájem odliší a bude mnohem snazší zjistit náklady.



Příklad použití:

- **Soukromé volání \*0\***

Pomocí předčísli \*0\* lze prolomit nastavená omezení a umožnit uživateli volat kamkoliv. Takto vedené hovory jsou pak na faktuře označeny jako soukromé a mohou být strženy ze mzdy.



- **Vynucený služební hovor \*1\***

Tuto funkci je možné využít například v situaci, kdy bude zaměstnanec nucen učinit hovor, který mu kvůli omezení nebyl povolen. Tento hovor pak nahlásí svému nadřízenému, který rozhodne, zda jej uzná jako služební či nikoli. Tyto speciální hovory jsou vždy označeny na faktuře.

#### *Práva na volání na úrovni skupin*

- omezení volání do jiných skupin
- omezení volání do definovaných číselných rozsahů
- omezení volání na směry a čísla
- omezení volání do zahraničí
- omezení příchozích hovorů v roamingu
- časová omezení

#### *Členění O2 Team na profily/třídy*

Umožňuje rozdělit jednotlivé členy VPN do podskupin s definovanými profily/třídy, což zjednodušuje administraci systému, jelikož většinou existuje více členů se stejnými požadavky na úroveň přístupových práv.

#### *Rozšířená tvorba přístupových práv*

Následující tři nástroje rozšiřují možnost úpravy přístupových práv pro členy, jež mají možnost volat mimo skupinu:

- Zakázaná čísla a směry - omezuje přístup na definovaný směr či číslo (např. mezinárodní hovory do vybraných zemí)
- Povolené číslo a směr - je výjimkou v zakázaných směrech.
- Vzájemný vztah mezi profily - stanovuje přístupová práva mezi jednotlivými profily.

#### *VPN Hunting*

VPN Hunting nabízí možnost nastavení postupného přesměrování hovorů v případě nedostupnosti mobilního telefonu na 2 až 9 mobilních čísel v řadě (tzv. hunting list). Případem nedostupnosti jsou míněny následující situace:

- Když jste mimo signál či máte vypnutý telefon
- Když nezvedáte telefon po 30 sekundách
- Když právě hovoříte

Přesměrovávání příchozího hovoru probíhá do té doby, než je volání přijato nebo než je vyčerpán celý seznam telefonních čísel (hunting list). Na hunting listu mohou být pouze česká telefonní čísla. Jako poslední v řadě čísel pro přesměrování doporučujeme nastavit hlasovou schránku. VPN Hunting se nastavuje na úrovni telefonního čísla. Při využití služby VPN Hunting je zpoplatněn spojený hovor (uskutečněné přesměrování) dle tarifu. Případná zvýhodněná sazba se uplatňuje.

Službu VPN Hunting není možné používat společně se službami:

- Podmíněné přesměrování

- Zmeškané hovory
- Signalizace příchozího hovoru (tzv. Call Waiting) – pokud je tato služba aktivována, nedojde k přesměrování pro případ „Když právě hovoříte“

K výše popsaným doplňkovým funkcím O2 Team je možné dále využít doplňkovou službu:

- Team Mobil (není předmětem nabídky)  
Team Mobil je zákazníkem definovaná skupina až 10 mobilních čísel od O2 (včetně předplacených služeb, mimo firemních Mobilních čísel). Při volání na čísla v této skupině se uplatňuje zvýhodněná sazba jako při volání na skupinu vlastních členů.

Dodavatel po dobu kontraktu zajistí splnění požadavků zadavatele definovaných v rámci bodu 1.1.4 zadávací dokumentace v následujícím rozsahu:

Požadavek zadavatele	Splněno v rámci nabídky (Ano / Ne)	Poznámka dodavatele
Dodavatel bude dle požadavku této veřejné zakázky poskytovat služby roamingu a mezinárodní volání za alespoň standardních technických podmínek, za kterých dodavatel poskytuje tyto služby třetím subjektům.	Ano	Dodavatel poskytuje služby v režimu roamingu a mezinárodního volání na základě dlouhodobých smluvních vztahů s nejvýznamnějšími poskytovateli služeb v mnoha zemích celého světa. Současně sleduje a vyhodnocuje kvalitu poskytovaných služeb, aby zajistil odpovídající úroveň poskytovaných služeb pro koncové uživatele.
Dodavatel v rámci své nabídky předloží počty a seznam roamingových partnerů GSM a GPRS v rámci skupin roamingu.	Ano	Viz kapitola 7.10.1 nabídky.
Zadavatel požaduje, aby služby roamingu a mezinárodního volání zahrnovaly minimálně všechny evropské státy (včetně nečlenů EU), Ruskou federaci a Spojené státy americké.	Ano	
Dodavatel bude v rámci EU roamingu poskytovat služby za stejných podmínek, jako v národní síti	Ano	

Požadavek zadavatele	Splněno v rámci nabídky (Ano / Ne)	Poznámka dodavatele
V případě neomezeného tarifu nebude volání/SMS účtováno a v případě tarifu s volnými minutami/SMS bude národní sazba účtována až po vyčerpání těchto volných jednotek.	Ano	
Zadavatel požaduje tyto Roamingové datové balíčky:  Roamingové datové balíčky – pravidelné, kde bude účtován měsíční paušál, po vyčerpání objemu dat, dojde k omezení stahování nebo k možnosti dokoupení dalšího objemu dat. a) V rámci EU – FUP min. 300 MB. b) V rámci EU – FUP min. 1000 MB. c) Svět – FUP min. 100 MB. d) Svět – FUP min. 250 MB.	Ano	Cenové podmínky pro datové balíčky a případné dokoupení dalšího objemu jsou uvedeny v kapitole 4 nabídky v rámci kalkulace nabídkové ceny.

Společnost dodavatele zajišťuje služby v režimu roamingu prostřednictvím dlouhodobých smluv se zahraničními partnery. V jednotlivých zónách má dodavatel zajištěny smluvně následující počty roamingových partnerů.

Zóna	GSM	GPRS
<b>Zóna 1 (EU)</b>	129	117
<b>Zóna 2 (zbytek Evropy)</b>	46	39
<b>Zóna 3 (ostatní)</b>	336	236

Země (stát)	Zóna	Operátor	GSM	GPRS
	3	SATELLITE - ACeS International Limited - AIL	1	
Afganistán	3	MTN	1	1
Afganistán	3	TDCA (Roshan)	1	1
Albánie	2	AMC	1	1
Albánie	2	Eagle Mobile	1	1

Země (stát)	Zóna	Operátor	GSM	GPRS
Albánie	2	Vodafone	1	
Alžírsko	3	ATM Mobilis	1	1
Alžírsko	3	Optimum Telecom (Djezzy)	1	1
Alžírsko	3	Wataniya Telecom	1	
Americká Samoa	3	Bluesky American Samoa	1	1
Americké Panenské ostrovy	3	AT&T	1	1
Andorra	2	Mobiland (STA)	1	1
Angola	3	Unitel	1	1
Anguilla	3	Digicel Jamaica	1	1
Antigua & Barbuda	3	Digicel Jamaica	1	1
Argentina	3	Claro	1	1
Argentina	3	Nextel - Iden network	1	
Argentina	3	Telefónica Móviles	1	1
Arménie	3	ArmenTel	1	1
Arménie	3	K Telecom (Vivacell)	1	
Arménie	3	Karabakh Telecom	1	
Arménie	3	Orange	1	1
Aruba	3	Digicel Jamaica	1	1
Austrálie	3	Optus	1	1
Austrálie	3	Telstra	1	1
Austrálie	3	Vodafone	1	1
Ázerbájdžán	3	Azercell	1	1
Ázerbájdžán	3	Azerfon	1	1
Ázerbájdžán	3	Bakcell	1	1
Bahamy	3	BTC	1	1
Bahrajn	3	Batelco	1	1
Bahrajn	3	Viva	1	
Bahrajn	3	Zain (MTC Vodafone)	1	1
Bangladéš	3	GrameenPhone	1	1
Barbados	3	PENDING	1	1
Belgie	1	BASE (KPN)	1	1
Belgie	1	Orange Belgium NV/SA (Mobistar)	1	1
Belgie	1	Proximus (Belgacom)	1	1
Belize	3	Belize Telemedia	1	1
Bělorusko	2	MTS	1	1
Bělorusko	2	Velcom (MDC)	1	1
Benin	3	MTN	1	
Bermudy	3	Bermuda Digital Communications Ltd.	1	
Bermudy	3	Bermuda Digital Communications Ltd. (M3 Wireless)	1	
Bermudy	3	Digicel Jamaica	1	1
Bhútán	3	B-Mobile	1	1

Země (stát)	Zóna	Operátor	GSM	GPRS
Bolívie	3	Neuvatel	1	1
Bosna a Hercegovina	2	BH Telecom	1	1
Bosna a Hercegovina	2	m:tel	1	1
Bosna a Hercegovina	2	PE Croatian	1	1
Botswana	3	Mascom	1	
Botswana	3	Orange	1	
Brazílie	3	Brasil Telecom	1	1
Brazílie	3	Claro	1	1
Brazílie	3	Nextel - Iden network	1	
Brazílie	3	Oi	1	
Brazílie	3	TIM - Centro Sul	1	1
Brazílie	3	TIM - Rio	1	1
Brazílie	3	TIM - Sao Paulo	1	1
Brazílie	3	Vivo Telefonica	1	1
Brazílie	3	Vivo Telefonica	1	1
Brazílie	3	Vivo Telefonica	1	1
Brazílie	3	Vivo Telefonica	1	1
Britské panenské ostrovy	3	AT&T	1	1
Britské panenské ostrovy	3	CCT	1	1
Britské panenské ostrovy	3	Digicel Jamaica	1	1
Bulharsko	1	BTC Mobile (Vivacom)	1	1
Bulharsko	1	MobilTEL	1	1
Bulharsko	1	Telenor	1	1
Burkina Faso	3	Onatel	1	1
Burundi	3	U-Com (Telecel)	1	
Cookovy ostrovy	3	Telecom Cook Islands	1	1
Čad	3	Zain (Airtel, Celtel)	1	
Černá Hora	2	m:tel	1	1
Černá Hora	2	Telenor	1	1
Černá Hora	2	T-Mobile	1	1
Čína	3	China Mobile	1	1
Čína	3	China Unicom	1	1
Dánsko	1	Hi3G	1	1
Dánsko	1	TDC Mobile	1	1
Dánsko	1	Telenor (Sonofon)	1	1
Dánsko	1	Telia Danmark	1	1
Demokratická republika Kongo	3	Africell Congo	1	1
Demokratická republika Kongo	3	Celtel Congo RDC	1	
Demokratická republika Kongo	3	Vodacom	1	
Dominica	3	Digicel Jamaica	1	1
Dominikánská republika	3	Altice Hispaniola (Orange Dominicana)	1	1

Země (stát)	Zóna	Operátor	GSM	GPRS
Dominikánská republika	3	Trilogy Dominicana	1	1
Džibutsko	3	Djibouti Telecom	1	1
Egypt	3	Etisalat	1	1
Egypt	3	Orange Egypt (MobiNil)	1	1
Egypt	3	Vodafone Egypt Telecommunications	1	1
Ekvádor	3	Conecel	1	
Ekvádor	3	Telefónica Móviles	1	1
Estonsko	1	Elisa	1	1
Estonsko	1	EMT	1	1
Estonsko	1	Tele 2	1	1
Etiopie	3	ETC	1	
Faerské ostrovy	2	Faroese Telecom	1	1
Fidži	3	Digicel	1	1
Fidži	3	Vodafone	1	1
Filipíny	3	Digitel	1	
Filipíny	3	Globe Telecom	1	1
Filipíny	3	Nextel - Iden network (their network opened only)	1	
Filipíny	3	Smart	1	1
Finsko	1	Aland Mobiltelefon AB	1	1
Finsko	1	DNA	1	1
Finsko	1	Elisa	1	1
Finsko	1	Telia Sonera	1	1
Francie	1	Bouygues Telecom	1	1
Francie	1	Free Mobile	1	1
Francie	1	Orange	1	1
Francie	1	SFR	1	1
Francouzská Guyana	1	DIGICEL Antilles Française Guyane	1	
Francouzská Guyana	1	Orange Caraibe	1	1
Francouzská Polynésie	3	Vini (Tikiphone)	1	
Gabon	3	Airtel	1	1
Gambie	3	Africell	1	
Ghana	3	Airtel Ghana	1	1
Ghana	3	MTN	1	1
Ghana	3	Vodafone	1	
Gibraltar	1	Gibtel	1	1
Grenada	3	Digicel Jamaica	1	1
Grónsko	3	TELE Greenland	1	1
Gruzie	3	Geocell	1	
Gruzie	3	Magticom	1	1
Gruzie	3	Mobitel	1	1
Guadeloupe	1	DIGICEL Antilles Française Guyane	1	

Země (stát)	Zóna	Operátor	GSM	GPRS
Guadeloupe	1	Orange Caraibe	1	1
Guam	3	Pacific Docomo	1	
Guatemala	3	Telefónica Móviles	1	1
Guernsey	2	Airtel Jersey	1	
Guernsey	2	Sure (Cable & Wireless Guernsey)	1	1
Guinea-Bissau	3	Orange	1	
Guyana	3	Digicel	1	
Haiti	3	Digicel Jamaica	1	1
Honduras	3	Claro	1	1
Hong Kong	3	CSL Limited	1	1
Hong Kong	3	HKT	1	1
Hong Kong	3	Hutchison	1	1
Hong Kong	3	Hutchison - 3G	1	
Hong Kong	3	SmarTone	1	1
Chile	3	Entel PCS	1	1
Chile	3	Telefónica Móviles	1	1
Chorvatsko	1	Tele 2	1	1
Chorvatsko	1	T-Mobile	1	1
Chorvatsko	1	Vipnet	1	1
Indie	3	Aircel, Chennai	1	
Indie	3	Aircel, Tamil Nadu	1	
Indie	3	Bharti - Rajasthan	1	1
Indie	3	Bharti Televentures - ANDHRA PRADESH	1	1
Indie	3	Bharti Televentures - DELHI	1	1
Indie	3	Bharti Televentures - HIMACHAL PRADESH	1	1
Indie	3	Bharti Televentures - CHENNAI	1	1
Indie	3	Bharti Televentures - KARNATAKA	1	1
Indie	3	Bharti Televentures - KOLKATA	1	1
Indie	3	Bharti Televentures - MADHYA PARDESH	1	1
Indie	3	Bharti Televentures - MAHARASHTRA & GOA	1	1
Indie	3	Bharti Televentures - MUMBAI	1	1
Indie	3	Bharti Televentures - TAMILNADU	1	1
Indie	3	Bharti Televentures - UTTAR PARDESH WEST	1	1
Indie	3	Bharti, Gujarat	1	1
Indie	3	Bharti, Haryana	1	1
Indie	3	Bharti, Kerala	1	1
Indie	3	Bharti, Punjab	1	1
Indie	3	BSNL	1	
Indie	3	IDEA - Maharashtra and Goa	1	1
Indie	3	IDEA - Punjab (Spice Communications)	1	1
Indie	3	IDEA Gujarat	1	1

Země (stát)	Zóna	Operátor	GSM	GPRS
Indie	3	IDEA Karnataka	1	1
Indie	3	Idea, Andhra Pradesh	1	1
Indie	3	IDEA, Bihar	1	1
Indie	3	IDEA, Delhi	1	1
Indie	3	IDEA, Haryana	1	1
Indie	3	IDEA, Himachal Pradesh	1	1
Indie	3	IDEA, Jammu&Kashmir	1	
Indie	3	IDEA, Kerala	1	1
Indie	3	IDEA, Kolkata	1	1
Indie	3	IDEA, Madhya Pradesh	1	1
Indie	3	IDEA, Mumbai	1	1
Indie	3	IDEA, North East	1	
Indie	3	IDEA, Orissa	1	1
Indie	3	IDEA, Rajasthan	1	1
Indie	3	IDEA, Tamil Nadu	1	1
Indie	3	IDEA, Uttar Pradesh East	1	1
Indie	3	IDEA, Uttar Pradesh West	1	1
Indie	3	IDEA, West Bengal	1	1
Indie	3	Loop Mobile	1	1
Indie	3	MTNL Delhi	1	
Indie	3	MTNL Mumbai	1	
Indie	3	Vodafone	1	
Indie	3	Vodafone - Delhi	1	
Indie	3	Vodafone - Gujarat	1	
Indie	3	Vodafone - Kerala	1	
Indie	3	Vodafone - Kolkata	1	
Indie	3	Vodafone - Maharashtra&Goa	1	
Indie	3	Vodafone - Tamil Nadu	1	
Indonésie	3	Excelcomindo	1	1
Indonésie	3	Indosat IDNSL	1	1
Indonésie	3	Telkomsel	1	1
Irák	3	Asia Cell	1	1
Irák	3	Zain	1	1
Irán	3	MCI	1	
Irsko	1	H3G	1	1
Irsko	1	Meteor	1	1
Irsko	1	Three Ireland Services (O2 - merged with H3G (IRLH3))	1	1
Irsko	1	Vodafone Ireland	1	1
Island	1	MARITIME - Síminn	1	
Island	1	Nova	1	1
Island	1	Siminn	1	1



Země (stát)	Zóna	Operátor	GSM	GPRS
Island	1	Síminn	1	
Island	1	Viking Wireless	1	1
Island	1	Vodafone	1	
Itálie	1	H3G	1	1
Itálie	1	MARITIME - TIM (Telecom)	1	
Itálie	1	TIM	1	1
Itálie	1	TIM Italia (Telecom)	1	1
Itálie	1	Vodafone	1	1
Itálie	1	WIND	1	1
Izrael	3	Cellcom	1	1
Izrael	3	Hot Mobile	1	1
Izrael	3	Mirs Communications (Nextel)	1	
Izrael	3	Partner Telecom. Company - Orange	1	1
Izrael	3	Pelephone	1	1
Jamajka	3	Digicel Jamaica	1	1
Japonsko	3	NTT	1	1
Japonsko	3	SoftBank Mobile (Vodafone)	1	1
Jemen	3	MTN	1	
Jemen	3	SabaFon	1	
Jersey	2	Airtel Jersey	1	
Jersey	2	JT (Jersey Telecom)	1	1
Jersey	2	Sure (Cable & Wireless Jersey)	1	1
Jihoafrická republika	3	Cell C	1	
Jihoafrická republika	3	MTN	1	1
Jihoafrická republika	3	Vodacom	1	1
Jižní Korea	3	KT	1	
Jižní Korea	3	SK Telecom	1	1
Jordánsko	3	Orange (Mobilecom)	1	1
Jordánsko	3	Zain (Fastlink)	1	1
Kajmanské ostrovy	3	Digicel Jamaica	1	1
Kambodža	3	CamGSM	1	
Kamerun	3	MTN	1	
Kanada	3	Bell Mobility	1	1
Kanada	3	Rogers Wireless	1	1
Kanada	3	Telus	1	1
Kapverdy	3	CV Movil	1	1
Kapverdy	3	Unitel T+	1	1
Katar	3	Ooredoo (Qtel)	1	1
Katar	3	Vodafone	1	1
Kazachstán	3	K'Cell	1	1
Kazachstán	3	Kartel (Beeline-Vimpelcom)	1	1

Země (stát)	Zóna	Operátor	GSM	GPRS
Keňa	3	Airtel	1	1
Keňa	3	Safaricom	1	1
Kolumbie	3	Comcel	1	1
Kolumbie	3	Telefónica Móviles	1	1
Kongo	3	Airtel (Celtel)	1	
Kostarika	3	I.C.E.	1	1
Kostarika	3	Telefonica	1	1
Kuba	3	Etecsa	1	1
Kuvajt	3	KTC (VIVA)	1	1
Kuvajt	3	Ooredoo (Wataniya)	1	1
Kypr	1	Areeba (MTN)	1	1
Kypr	1	CYTA	1	1
Kypr	1	Primetel	1	1
Kyrgyzstán	3	NUR Telecom	1	
Kyrgyzstán	3	Sky Mobile (Bitel Limited)	1	
Laos	3	Vimpelcom	1	1
Libanon	3	Alfa (MIC 1)	1	1
Libanon	3	MTC-Touch (MIC 2)	1	1
Libérie	3	Cellcom	1	1
Libye	3	Al Madar	1	
Libye	3	Libyana Mobile Phone	1	
Lichtenštejnsko	1	Salt (Orange)	1	
Lichtenštejnsko	1	Tango Liechtenstein	1	1
Lichtenštejnsko	1	Telecom (Mobikom)	1	1
Lichtenštejnsko	1	Telecom FL (Swisscom)	1	1
Litva	1	Bité	1	1
Litva	1	Omnitel	1	1
Litva	1	Tele 2	1	1
Lotyšsko	1	Bite	1	1
Lotyšsko	1	LMT	1	1
Lotyšsko	1	Tele 2	1	1
Lucembursko	1	Orange (VOXmobile)	1	1
Lucembursko	1	POST (P&T) Luxembourg	1	1
Lucembursko	1	TANGO	1	1
Macau	3	CTM	1	1
Macau	3	Hutchison	1	1
Macau	3	SmarTone	1	1
Madagaskar	3	Airtel (Zain)	1	1
Maďarsko	1	Telenor (Pannon)	1	1
Maďarsko	1	T-Mobile	1	1
Maďarsko	1	Vodafone	1	1

Země (stát)	Zóna	Operátor	GSM	GPRS
Makedonie	2	One	1	1
Makedonie	2	T-Mobile	1	1
Makedonie	2	VIP Operator	1	1
Malajsie	3	Celcom	1	
Malajsie	3	Digi	1	1
Malajsie	3	MAXIS	1	1
Malawi	3	Telekom Network Malawi Ltd.	1	1
Maledivy	3	Dhiraagu	1	1
Maledivy	3	Ooredoo (Wataniya)	1	1
Mali	3	Orange (Ikatel)	1	1
Malta	1	Go	1	1
Malta	1	MARITIME - Vodafone	1	
Malta	1	MARITIME - Vodafone	1	
Malta	1	Melita	1	1
Malta	1	Vodafone	1	
Malta	1	Vodafone	1	1
Maroko	3	Maroc Telecom "IAM"	1	1
Maroko	3	Medi Telecom	1	1
Maroko	3	WANA	1	1
Martinik	1	DIGICEL Antilles Française Guyane	1	
Martinik	1	Orange Caraibe	1	1
Mauritius	3	Emtel	1	1
Mauritius	3	MTML	1	1
Mauritius	3	Orange (Cellplus)	1	1
Mayotte	3	Orange Reunion	1	
Mexiko	3	Nextel - Iden network	1	
Mexiko	3	Telcel	1	1
Mexiko	3	Telefónica Móviles	1	1
Moldavsko	2	Moldcell	1	
Moldavsko	2	Moldtelecom	1	1
Moldavsko	2	Orange (Voxtel)	1	1
Monako	2	Bouygues Telecom - 1801	1	1
Monako	2	Monaco Telecom	1	1
Monako	2	Orange	1	1
Monako	2	SFR	1	1
Mongolsko	3	MobiCom	1	1
Mongolsko	3	Unitel	1	1
Mosambik	3	Mocambique Cellular	1	
Mosambik	3	Movitel Mozambique	1	1
Myanmar (Barma)	3	Ooredoo Myanmar	1	
Namibie	3	MTC	1	

Země (stát)	Zóna	Operátor	GSM	GPRS
Namibie	3	TN Mobile	1	1
Německo	1	E-Plus	1	1
Německo	1	O2	1	1
Německo	1	T-Mobile	1	1
Německo	1	Vodafone	1	1
Nepál	3	Ncell	1	1
Niger	3	Zain	1	
Nigérie	3	Glo Mobile	1	
Nigérie	3	Zain(Airtel)	1	1
Nikaragua	3	Claro (Enitel)	1	
Nikaragua	3	Telefónica Móviles	1	1
Nizozemské Antily	3	Telcell	1	
Nizozemské Antily (Curacao)	3	UTS NV	1	1
Nizozemsko	1	KPN	1	1
Nizozemsko	1	T-Mobile	1	1
Nizozemsko	1	Vodafone	1	1
Norsko	1	Aeromobile	1	1
Norsko	1	MARITIME - MCP	1	1
Norsko	1	Network Norway	1	
Norsko	1	Telenor Mobil	1	1
Norsko	1	Telia Norge (NetCom)	1	1
Nový Zéland	3	Two Degrees Mobile Ltd.	1	1
Nový Zéland	3	Vodafone	1	
Omán	3	Nawras	1	1
Omán	3	Oman Mobile	1	1
Ostrov Man	2	Manx Telecom	1	1
Ostrov Man	2	Manx Telecom	1	
Ostrov Man	2	Sure (Cable & Wireless Isle of Man)	1	1
Pákistán	3	Mobilink	1	1
Pákistán	3	Telenor	1	
Pákistán	3	Warid Telecom	1	1
Palestina	3	Paltel (Jawwal)	1	
Panama	3	Cable & Wireless	1	
Panama	3	Telefónica Móviles	1	1
Paraguay	3	Claro (AMX)	1	
Peru	3	Claro	1	
Peru	3	Telefónica Móviles	1	1
Pobřeží slonoviny	3	Moov	1	
Pobřeží slonoviny	3	MTN	1	1
Polsko	1	Orange (Centertel)	1	1
Polsko	1	P4	1	1

Země (stát)	Zóna	Operátor	GSM	GPRS
Polsko	1	Plus (Polkomtel)	1	1
Polsko	1	T-Mobile (Era)	1	1
Portoriko	3	AT&T	1	1
Portoriko	3	Claro	1	1
Portugalsko	1	MEO (TMN)	1	1
Portugalsko	1	NOS Comunicações	1	1
Portugalsko	1	Vodafone	1	1
Rakousko	1	A1 (Mobilkom)	1	1
Rakousko	1	Drei	1	1
Rakousko	1	T-Mobile	1	1
Réunion	1	Orange Reunion	1	
Rumunsko	1	Orange	1	1
Rumunsko	1	RCS & RDS	1	1
Rumunsko	1	Telekom (Cosmote)	1	1
Rumunsko	1	Vodafone	1	1
Rusko	3	ETK (Siberian Cell. Systems)	1	
Rusko	3	MegaFon	1	1
Rusko	3	NCC	1	
Rusko	3	PJSC Mobile TeleSystems (MTS)	1	1
Rusko	3	Tele2	1	1
Rusko	3	Uralsvyazinform, "Utel"	1	1
Rusko	3	Uralsvyazinform, "Utel"	1	1
Rusko	3	VimpelCom (Beeline)	1	1
Rwanda	3	Tigo	1	1
Řecko	1	Cosmote	1	1
Řecko	1	Vodafone	1	1
Řecko	1	Wind	1	1
Salvador	3	CTE	1	1
Salvador	3	Telefónica Móviles	1	1
Samoa	3	Bluesky Samoa	1	1
San Marino	1	H3G	1	1
San Marino	1	SMT	1	
San Marino	1	TIM Italia	1	1
San Marino	1	Vodafone	1	1
San Marino	1	WIND	1	1
Saúdská Arábie	3	Etihad Etisalat Company (Mobily)	1	1
Saúdská Arábie	3	Saudi Telecom Company-AI Jawall	1	1
Saúdská Arábie	3	Zain	1	1
Senegal	3	Sentel	1	
Seychely	3	Airtel	1	1
Seychely	3	Cable & Wireless	1	

Země (stát)	Zóna	Operátor	GSM	GPRS
Sierra Leone	3	Airtel	1	
Singapur	3	SingTel Mobile	1	1
Singapur	3	SingTel Mobile	1	1
Singapur	3	Starhub	1	1
Slovensko	1	O2	1	1
Slovensko	1	Orange	1	1
Slovensko	1	Slovak Telekom (T-Mobile)	1	1
Slovinsko	1	Mobitel Telecom	1	1
Slovinsko	1	Si.Mobil Vodafone	1	1
Slovinsko	1	Telemach Mobil d.o.o. (Tusmobil)	1	1
Spojené arabské emiráty	3	Du	1	1
Spojené arabské emiráty	3	Etisalat	1	1
Spojené arabské emiráty	3	SATELLITE - Thuraya Satellite Communications	1	
Spojené arabské emiráty	3	Thuraya	1	
Srbsko	2	Telekom Srbia	1	1
Srbsko	2	Telenor	1	1
Srbsko	2	VIP Mobile	1	1
Srí Lanka	3	Dialog	1	1
Srí Lanka	3	Etisalat	1	
Srí Lanka	3	Mobitel	1	1
Súdán	3	MTN (Areeba)	1	
Súdán	3	Zain SD (Mobitel)	1	1
Svatá Lucie	3	Digicel Jamaica	1	1
Svatý Bartoloměj	3	Orange Caraibe	1	1
Svatý Kryštof & Nevis	3	Digicel Jamaica	1	1
Svatý Martin	3	Orange Caraibe	1	1
Svatý Vincenc a Grenadiny	3	Digicel Jamaica	1	1
Sýrie	3	MTN	1	
Sýrie	3	Syriatel	1	
Španělsko	1	Orange	1	1
Španělsko	1	Telefonica	1	1
Španělsko	1	Vodafone	1	1
Španělsko	1	Xfera (Yoigo)	1	1
Švédsko	1	Hi3G	1	1
Švédsko	1	Tele 2	1	1
Švédsko	1	Telenor (Vodafone)	1	1
Švédsko	1	TeliaSonera	1	1
Švýcarsko	2	OnAir	1	1
Švýcarsko	2	Salt (Orange)	1	1
Švýcarsko	2	Sunrise	1	1
Švýcarsko	2	Swisscom	1	1

Země (stát)	Zóna	Operátor	GSM	GPRS
Tádžikistán	3	Indigo - North	1	1
Tádžikistán	3	Indigo - South	1	1
Tádžikistán	3	Tacom (Beeline)	1	1
Tanzanie	3	Airtel	1	1
Thajsko	3	Real Future - TrueMove (Orange)	1	1
Thajsko	3	TAC	1	1
Tchaj-wan	3	Far Eastone - 900/1800	1	1
Tchaj-wan	3	Chunghwa	1	1
Tchaj-wan	3	T Star Telecom (Vibo)	1	
Tchaj-wan	3	Taiwan Mobile	1	
Togo	3	Togo Cellulaire	1	1
Tonga	3	Digicel	1	
Trinidad & Tobago	3	TSTT	1	
Tunisko	3	Ooredoo (Tunisiana, Orascom Telecom)	1	1
Tunisko	3	Orange	1	1
Tunisko	3	Tunisie Telecom	1	1
Turecko	2	Türk Telekom (Avea)	1	1
Turecko	2	Turkcell	1	1
Turecko	2	Vodafone (Telsim)	1	1
Turkmenistán	3	TM CELL	1	
Uganda	3	Airtel	1	
Uganda	3	MTN	1	
Ukrajina	2	Kyivstar	1	1
Ukrajina	2	Lifecell LLC (Astelit)	1	1
Ukrajina	2	Ukrtelecom (Utel)	1	
Ukrajina	2	Vodafone Ukraine (MTS)	1	1
Uruguay	3	CTI	1	
Uruguay	3	Telefónica Móviles	1	1
USA	3	At&T	1	1
USA	3	AT&T	1	1
USA	3	CBW	1	1
USA	3	SATELLITE - Globalstar	1	
USA	3	SATELLITE - Iridium	1	
USA	3	T-Mobile	1	1
Uzbekistán	3	Ucell (Coscom)	1	1
Uzbekistán	3	Unitel LLC (Beeline)	1	1
Uzbekistán	3	Uzdunrobita	1	
Uzbekistán	3	UzMobile	1	1
Vanuatu	3	Digicel	1	1
Vatikán	1	H3G	1	1
Vatikán	1	TIM Italia	1	1

Země (stát)	Zóna	Operátor	GSM	GPRS
Vatikán	1	Vodafone	1	1
Vatikán	1	WIND	1	1
Velká Británie	1	Everything Everywhere (Orange)	1	1
Velká Británie	1	Everything Everywhere (T-Mobile)	1	1
Velká Británie	1	H3G	1	1
Velká Británie	1	O2	1	1
Velká Británie	1	SATELLITE - Inmarsat	1	
Velká Británie	1	Vodafone	1	1
Venezuela	3	Digitel	1	
Venezuela	3	Movistar (Telefonica, Telcel)	1	1
Vietnam	3	Gtel Mobile	1	1
Vietnam	3	Mobifone (VMS )	1	1
Vietnam	3	Viettel	1	1
Vietnam	3	VNPT International (Vinaphone)	1	1
Východní Timor	3	Timor Telecom	1	1
Východní Timor	3	Viettel	1	1
Zambie	3	Airtel (Zain)	1	
Zanzibar	3	Airtel	1	1
Zimbabwe	3	Net.One	1	
Zimbabwe	3	Telecel	1	

Dodavatel po dobu kontraktu zajistí splnění požadavků zadavatele definovaných v rámci bodu 1.1.5 zadávací dokumentace v následujícím rozsahu:

Požadavek zadavatele	Splněno v rámci nabídky (Ano / Ne)	Poznámka dodavatele
Centrální zadavatel požaduje jako podmínku poskytování nepřetržité zákaznické podpory (24 hod. denně, 7 dní v týdnu) s určením konkrétní osoby uchazeče, která bude určeným partnerem pro pracovníky zadavatele.	Ano	Po dobu kontraktu bude systém zákaznické podpory na straně dodavatele zastřešovat dedikovaný Account manager, kterým je: <div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; margin: 5px 0;"></div> Tel./Fax: + <div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; display: inline-block;"></div> / + <div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; display: inline-block;"></div> E-mail: <div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; display: inline-block;"></div> @o2.cz



Požadavek zadavatele	Splněno v rámci nabídky (Ano / Ne)	Poznámka dodavatele
Každý pověřující zadavatel (včetně městských obvodů centrálního zadavatele a městské policie) komunikuje s dodavatelem přímo bez zprostředkování centrálního zadavatele.	Ano	Navržené řešení předpokládá komunikaci prostřednictvím oprávněných kontaktních osob. Výběr kontaktních osob je plně v kompetenci zadavatele / zadavatelů.
Dodavatel v rámci své nabídky navrhne způsob komunikace s pracovníky zadavatele odpovědnými za podporu GSM, například internetový přístup k podrobným výpisům z účtů zadavatele, k nabídce služeb, vybavení a zařízení, programům výhod atd. Bezplatný přístup k podrobným výpisům provozu jednotlivých SIM karet se požaduje min. 2 měsíce zpětně s možností tisku provozu na jednotlivých číslech	Ano	Po dobu platnosti kontraktu budou zadavateli bezplatně a v režimu 24x7 k dispozici prostředky zákaznické péče, které představují strukturovaný systém umožňující uživateli volbu optimálního způsobu komunikace zahrnující osobní jednání s dedikovaným Account managerem, bezplatnou zákaznickou linku, či internetový portál pro nákup HW, aktivaci služeb či přístup k elektronické verzi fakturačních a billingových údajů, včetně jejich archivu. Detailní popis je uveden v kapitole 7.11.1 nabídky.
Centrální zadavatel požaduje zpracování požadavku (změna tarifu, nastavení doplňkových služeb, atd.) do 24 hodin od předání požadavku dodavateli. Forma předání: e-mailem, telefonicky nebo přes samoobslužný portál.	Ano	
Dodavatel v rámci své nabídky uvede postup v případě reklamací	Ano	Viz kapitola 6 nabídky.

Dodavatel poskytne operátorské služby (asistenční linky) pro správu mobilní telefonie **bezplatně**, bez ohledu na délku i četnost spojení, za podmínek kontaktování zákaznických center na určená čísla.

Zákaznickou podporu primárně poskytuje obchodní zástupce a dedikovaná zákaznická linka pro firmy a veřejnou správu.

Dále to jsou technické složky pro řešení nových požadavků a reklamací, které mají interně nedefinované vazby na oddělení dohledu, provozu a plánování sítě.

V rámci nabídky předkládá dodavatel řešení zákaznické podpory fungující v režimu **24x7x365**.

Objednání a nákup nových zařízení (mobilních telefonů, modemů, příslušenství, SIM apod.) probíhá přes samoobslužný portál [www.firemnitelefony.cz](http://www.firemnitelefony.cz).

Zákaznickou podporu dodavatel dělí do několika úrovní.

Složka zákaznické podpory	Kontaktní údaj	Zajišťované činnosti	Dostupnost
<b>Zákaznická linka</b>	Tel.: 800 111 777 Mobilní tel. Ze sítě O2: *77 Fax: +420 271 481 750 e-mail: korporace@o2.cz	podávání základních informací o produktech a službách, příjem požadavků a jejich předání příslušnému obchodnímu zástupci, blokace a odblokování SIM karty podávání reklamací, aktivace/deaktivace roamingu	Nepřetržitě v režimu 24x7x365
<b>Obchodní zástupce</b>	██████████ Adresa pracoviště: Jablonského 6/2091 709 00 Ostrava – Mariánské Hory Korespondenční adresa a adresa pracoviště: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 Tel.: +██████████ e-mail: j██████████@o2.cz	příprava 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	8:00 – 16:00 v pracovní dny, případně dle předchozí dohody.
<b>Specialista podpory prodeje</b>	██████████ Tel.: +██████████ e-mail: ██████████@o2.cz	telefonické konzultace, podávání informací ke službám a jejich nastavení, příprava smluvních podkladů, příjem reklamací a požadavků na aktivaci/deaktivaci služeb	8:00 – 16:00 v pracovní dny
<b>Portál firemní telefonů</b>	<a href="http://www.firemnitelefony.cz">www.firemnitelefony.cz</a>	elektronický portál pro nákup a servis koncového zařízení a aktivaci nových mobilních datových a hlasových SIM	Nepřetržitě v režimu 24x7x365
<b>Internetová samoobsluha</b>	<a href="https://moje.o2.cz/firma">https://moje.o2.cz/firma</a>	Internetová samoobsluha určena pro přístup k nastavení služeb a dále pro přístup k elektronické formě billingových dat a celé řadě dalších údajů spoje	Nepřetržitě v režimu 24x7x365

### Account Manager prodeje

Zajišťuje celou řadu nadstandardních služeb, jako jsou:

- příprava 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

### Zákaznická linka pro firmy a veřejnou správu

Zadávat 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 zákaznické linky: korporace@o2.cz

Pracovníci této linky jsou nápomocni při:

- individuálních požadavcích, 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 10 a více čísel najednou, jsou vyřízeny, pokud se nevyskytnou technické potíže, do 48 hod.
- na vyřízení písemného požadavku má dodavatel dle Všeobecných podmínek 5 pracovních dní

Tyto termíny však jsou maximální a jsou pro dodavatele rezervou v případě provozních problémů - většina požadavků je vyřízena max. do 48 hodin (není možno garantovat).

### **Značkové prodejny**

Počet značkových prodejen na území ČR: 110

Celkový počet prodejen včetně franšíz: 156

- řešení reklamací
- nákup HW

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

### **Portál „www.firemnotelefony.cz“**

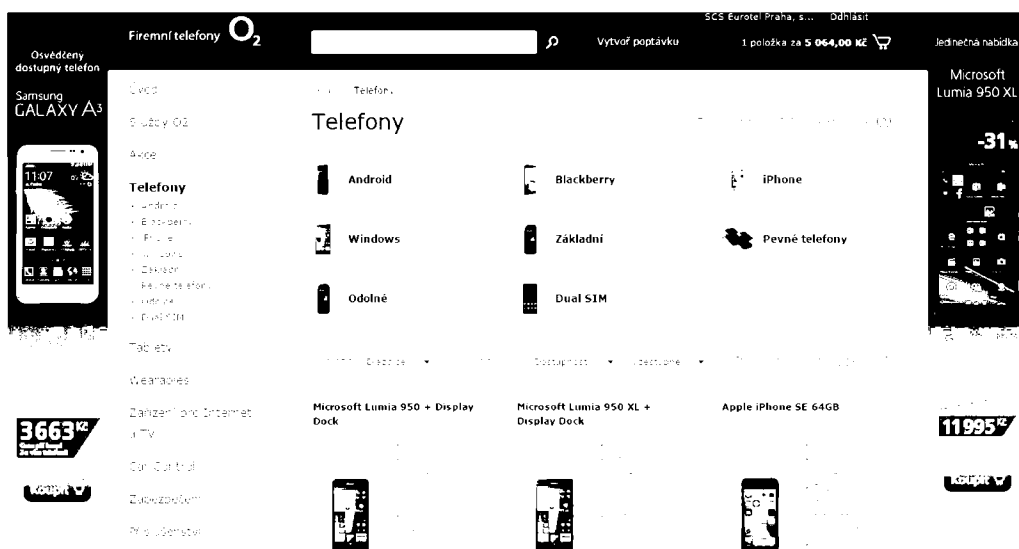
Společnost O2 Czech Republic a.s. nabízí svým zákazníkům elektronický portál ze zabezpečeného prostředí internetu, prostřednictvím kterého si mohou jeho uživatelé pohodlně a on-line zajistit:

- 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

- 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

Prostřednictvím tohoto portálu tak přináší O2 svým zákazníkům zejména:

- online nástroj pro správu firemního HW
- veškeré historické objednávky 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
- akční nabídky a množstevní slevy na vybraný HW
- jednotný záruční a pozáruční servis. Záruční doba 24 měsíců na veškerý sortiment.



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

### **Samoobslužný portál „Moje O2“**

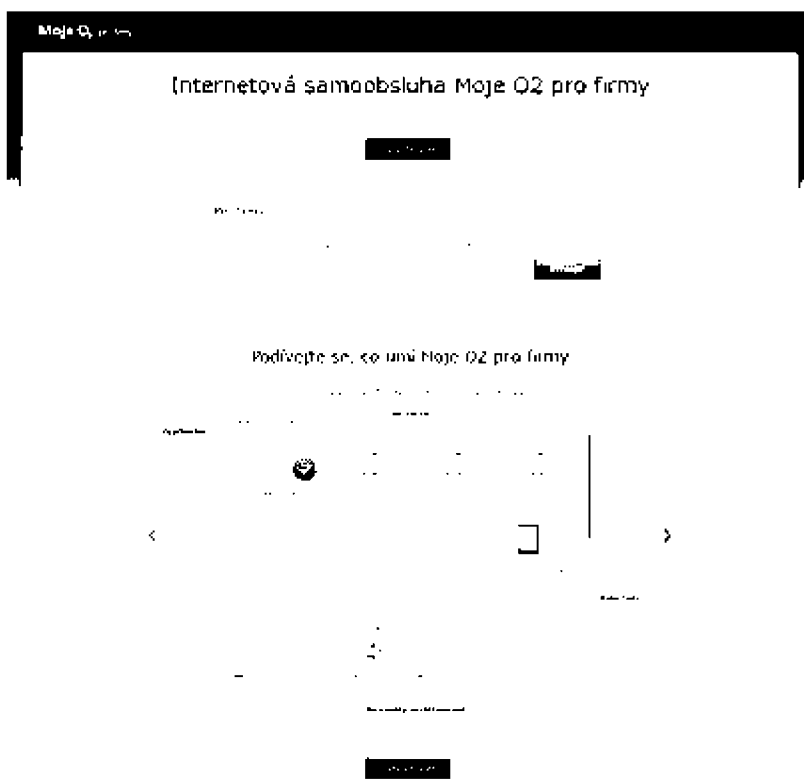
Moje O2 je internetovou samoobsluhou pro firemní zákazníky umístěnou na adrese <https://mojeo2.cz>.

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



*Portál svým uživatelům 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)



#### *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“)

## Elektronická forma fakturačních dokladů a billingových údajů

Pro potřeby přístupu k elektronické fakturaci a podrobným vyúčtováním účtů Zadavatele prostřednictvím sítě Internet nabízí společnost O2 Czech Republic a.s. využití služby PEU - Podrobný Elektronický Účet pro mobilní telefony, který je součástí Samoobslužného portálu „Moje O2“.

Služba elektronického vyúčtování poskytuje zákazníkům fakturu, souhrn a podrobný detail jejich měsíčního účtu v elektronické podobě. Tyto informace jsou přístupné v HTML formátu přímo na obrazovce zákaznickova webovského prohlížeče a ve formátech 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. Přístup do aplikace je na zabezpečených stránkách <https://moje.o2.cz>.

Zpracování dat: po stažení souborů si zákazník data analyzuje buď sám pomocí vlastního software (nejčastěji MS Excel nebo napojení na vnitřní účetní systém), nebo doporučený program O2 WinPEU, který vytvořila firma Ateco a který je pro naše zákazníky zdarma ke stažení.

O2 Czech Republic a.s. poskytne zadavateli po dobu kontraktu:

- *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 dodavatele „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.

Dodavatel zajistí poskytnutí maximální součinnosti při procesu přenosu čísel do sítě O2 a současně splní požadavky zadavatele definované v rámci bodu 1.1.6 zadávací dokumentace v následujícím rozsahu:

Požadavek zadavatele	Splněno v rámci nabídky (Ano / Ne)	Poznámka dodavatele
Dodavatel v rámci své nabídky uvede podrobný popis způsobu změny stávajícího mobilního operátora, a to v souvislosti se zahájením plnění předmětu veřejné zakázky.	Ano	Dodavatel zajistí maximální součinnost při přenosu čísel do sítě O2 v rámci standardizovaného a bezplatného procesu, který je vymezen platnými legislativními pravidly pro český telekomunikační trh a je plně v souladu se zákonem č.127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a změnách v platném znění. Podrobnější informace, viz kapitola 7.12.1
Předpokládá se přenos stávajících účastnických čísel k novému operátorovi a jako uživatelem volitelná součást, přidělení příhodného bloku čísel z číslovacího plánu operátora pro případ přečíslování či nově pořizovaných SIM karet.	Ano	
Vlastní přenos čísla k jinému operátorovi se požaduje zdarma, v souladu se současnou obchodní praxí operátorů.	Ano	

Dodavatel zajistí přenesení současných telefonních čísel v souladu se zákonem č.127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a změnách v platném znění.

Od 1. 9. 2013 v souladu s opatřením č. OOP/10/10.2012-12 vydaném ČTÚ se tento proces zkrátil na 4 pracovní dny.

Proces přenosu čísla se skládá z přesně definovaných úkonů. V případě, že není dodržena posloupnost nebo jsou k dispozici chybné údaje, musí se přenos zahájit od začátku se správnými údaji.

Proces je stejný jak pro čísla s paušálními tak předplacenými službami.



Den	Činnost	Odpovědnost
<b>D0</b>	Podání výpovědi služby u stávajícího operátora Vydání ČVOP Žádost o přenesení čísla	zadavatel opouštěný poskytovatel zadavateli zadavatel - dodavatel
<b>D1=D0+1</b>	Vytvoření objednávky přenesení čísla Příprava nastavení přenášeného čísla v síti nového operátora	dodavatel/zadavatel
<b>D1+1-2</b>	Potvrzení uvolnění přenášeného telefonního čísla	opouštěný poskytovatel
<b>D1+3</b>	Faktické uvolnění čísla v síti původního operátora Aktivace čísla a spuštění zvolených služeb v síti nového operátora, ověření funkčnosti se zákazníkem	opouštěný poskytovatel dodavatel / zadavatel

Kompletní objednávka musí obsahovat:

- **Přenášené telefonní číslo**
- **Termín přenesení čísla**  
obvykle se volí nejdříve třetí pracovní den po odeslání kompletní nabídky (tzn. D1 + 3 pracovní dny)
- **ČVOP\*** - číslo výpovědi opouštěného operátora

Stanovení detailního postupu migrace služeb a čísel bude vždy předmětem oboustranného jednání, v rámci kterého bude dohodnut detailní harmonogram procesu tak aby minimalizoval dopad na provozní potřeby zadavatele.

Požadavky zadavatele definované v rámci bodu 1.1.7 zadávací dokumentace dodavatel zajistí v následujícím rozsahu:

Požadavek zadavatele	Splněno v rámci nabídky (Ano / Ne)	Poznámka dodavatele
výměna SIM zdarma stávajícímu účastníkovi v případě ztráty nebo poškození (max. 2 x ročně u každého čísla) nebo potřeby novější verze SIM karty	Ano	
flexibilní změna SIM karet ve skupinách zdarma (přechod SIM mezi skupinami, příchod nové SIM nebo odchod staré SIM mimo uživatele)	Ano	

možnost snížení nebo zvýšení počtu SIM karet v jednotlivých skupinách dle aktuální provozní potřeby centrálního zadavatele zdarma maximálně do výše 30% hodnoty veřejné zakázky	Ano	
---	-----	--

Požadavky zadavatele definované v rámci bodu 1.1.8 zadávací dokumentace dodavatel zajistí v následujícím rozsahu:

Požadavek zadavatele	Splněno v rámci nabídky (Ano / Ne)	Poznámka dodavatele
V případě poruchy dodaného přístroje vyžaduje centrální zadavatel zapůjčení adekvátního náhradního přístroje pro zabezpečení provozu uživatele během opravy.	Ano	
Servisní pracovník dodavatele, pokud to přichází v úvahu, v takovém případě provede zálohu dat ze zařízení, případně přetažení dat do náhradního zařízení. Po skončení opravy provede nahrání dat zpět.	Ano	
Dodavatel se ve své nabídce zaručí, že s daty takto získanými nebude neoprávněně nakládáno.	Ano	V případě, že v rámci plnění předmětu veřejné zakázky bude dodavatel provádět zálohy dat ze zařízení, případně jejich přenos do nového zařízení, ručí společnost dodavatele za to, že s takto získanými daty nebude neoprávněně nakládáno.

Dodavatel akceptuje opční právo zadavatele, kdy si z důvodu provozních potřeb může každý z pověřujících zadavatelů v průběhu smluvního období změnit počet SIM karet, a to jak zrušením stávajících, tak zřízením nových, a to maximálně do výše 30% objemu veřejné zakázky.

Dodavatel bude i pro tyto případy zadavatelům garantovat nabídnuté jednotkové ceny a neprodleně po oznámení zadavatelem o zřízení nové SIM karty zahájí poskytování jednotlivých služeb na SIM kartu za podmínek sjednaných v rámci této veřejné zakázky. Dodavatel nebude v takovém případě účtovat zadavateli jakékoli poplatky, sazby či náhrady.

Dodavatel navrhuje, realizovat požadované propojení s využitím služby IP Connect Corporate Mobile Access (CMA) a současně souhlasí, s případnou realizací navrženého řešení v rámci opčního práva zadavatele.

Navržené řešení zajistí propojení v požadovaném rozsahu rychlostí 512 kbit/s – 2 048 kbit/s.

### **7.15.1.1 Popis služby IP Connect CMA (Corporate Mobile Access)**

IP Connect CMA je datová služba vytvářející propojení IP VPN uživatele služby vytvořené nad službou IP Connect (IP VPN v síti MPLS) s mobilními technologiemi GPRS/EDGE/UMTS nebo CDMA. Mobilní přístup do VPN uživatele služby realizované na bázi MPLS sítě (služba IP Connect) je fyzicky realizován službou O2 Remote Access a je zabezpečen dedikovanými přístupovými body sítě GPRS/EDGE/UMTS nebo CDMA mobilní sítě O2. Služba IP Connect CMA využívá službu O2 Remote Access k vytvoření mobilních přístupů do IP VPN zákazníka nad službou IP Connect.

#### **Popis přístupové služby O2 Remote Access**

Ze strany mobilního přístupu služba O2 Remote Access (O2 RA) zahrnuje vytvoření privátní zákaznické APN (uzavřená skupina uživatelů služby s povoleným přístupem do privátní podnikové sítě), na základě zákazníkem určených účastnických čísel mobilních telefonů (služba je realizována zcela mimo prostředí sítě Internet).

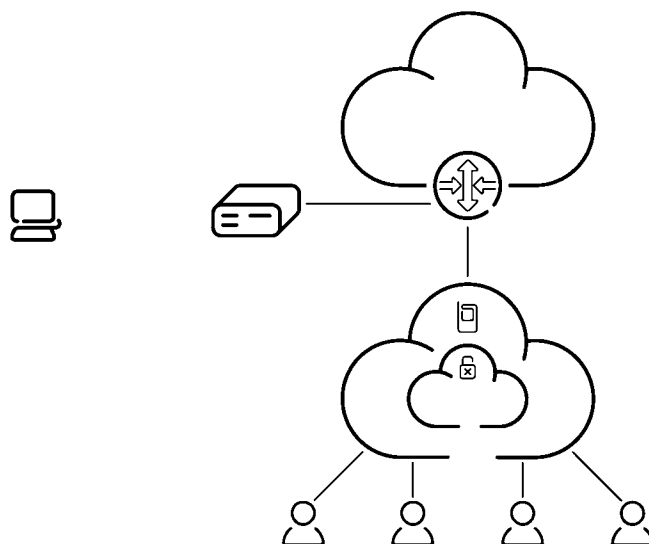
Z mobilní části datové sítě je služba směrována na koncentrátor fixní datové sítě - ověřovací AAA server Radius. Po úspěšném ověření přístupových práv je uživatel připojen do MPLS sítě a dále do privátní podnikové WAN, realizované službou IP Connect.

Ověřovací AAA server může být také poskytnut zákazníkem. Pro správu uživatelských přístupů je pro administrátora zákazníka přístupná webová aplikace.

Komunikace mezi mobilním uživatelem a podnikovou WAN je šifrována pomocí CISCO IP Sec.

#### **Mezi hlavní přednosti služby IP Connect CMA patří:**

- Nezávislost
- Přímý přístup do WAN uživatele
- Management
- Monitoring
- Zabezpečení pomocí IP SEC a Radius Serveru
- Dohled



### 7.15.1.2 Přístupová linka do sítě zadavatele

Dodavatelem předkládané řešení předpokládá realizaci přístupové linky službou IP Connect.

#### Obecný popis služby IP Connect

Rodina produktů IP Connect a VPN Expres umožňuje budovat virtuální privátní sítě založené na protokolu IP. Páteří sítí využitá pro realizaci služeb IP Connect využívá protokol BGP/MPLS a odpovídající technologie směrovačů v plně redundantních konfiguracích. V přístupových sítích využívají služby IP Connect různé technologie, např. SDSL, ADSL, SDH a Ethernet na metalických párech, optických vláknech nebo FWA v závislosti na potřebné šířce pásma a dalších funkcích v konkrétní lokalitě. Pro přístup z mobilních datových sítí je využívána technologie GPRS, CDMA a UMTS. IP Connect Core zaručuje úplné oddělení adresních prostorů jednotlivých virtuálních privátních sítí a umožňuje také prioritizaci datových toků, konfiguraci Quality of Service – IP QoS. IP QoS je doplňkovou službou ke službě IP Connect.

Služba IP Connect zahrnuje konfiguraci potřebných okruhů, dodávku, instalaci, konfiguraci a vzdálenou správu zákaznického koncového zařízení (router) v lokalitě zákazníka. Služba je předávána na rozhraní LAN (Ethernet) a na telefonním rozhraní (FXS/FXO, ISDN BRI, ISDN PRI/E1), pokud je hlasová komunikace součástí dodávky. Poskytovatel odpovídá za provozování VPN až po uvedení datového rozhraní.

Používání protokolů IP a BGP/MPLS nabízí škálu výhod v porovnání s dřívějšími datovými službami:

- Služba je nezávislá na technologii použité pro přenos dat na „poslední míli“
- Směrování v síti předává data na cílové destinace bez potřeby PVC a jedné centrální lokality
- Možnost definovat různé parametry QoS pro různé aplikace

#### Komponenty sítě

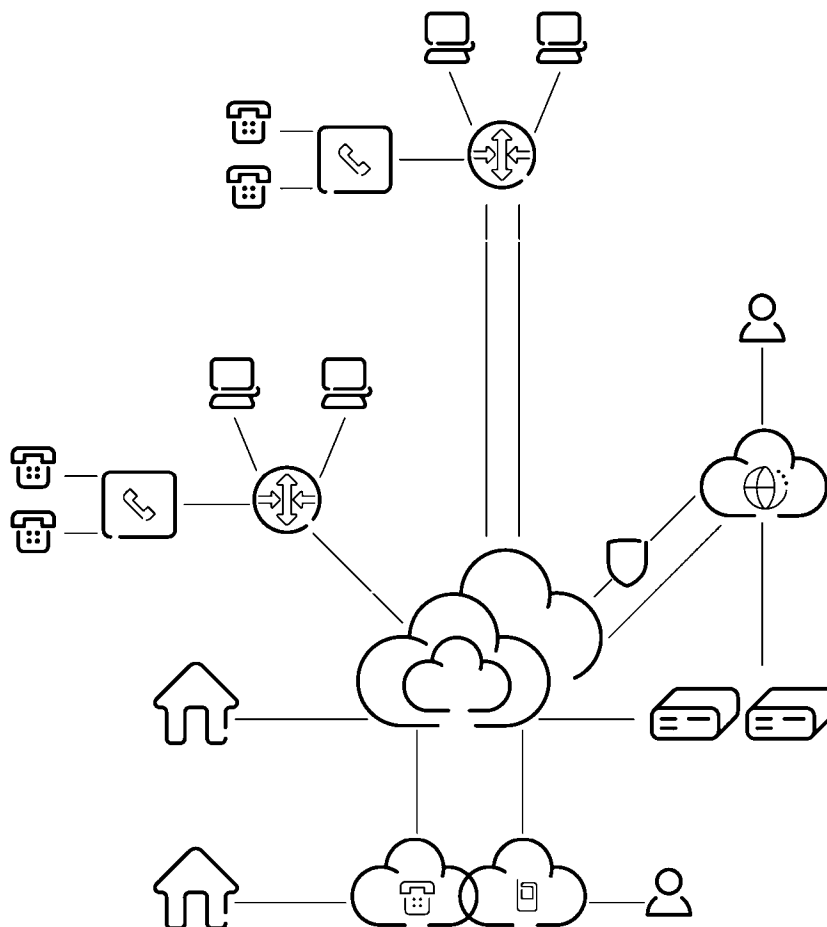
Síť, která poskytuje služby IP Connect, se skládá ze tří základních částí:

- Zákaznická koncová zařízení (routery) umístěná u zákazníka. Jsou používány routery, které svým výkonem a funkcemi plně pokrývají požadavky na řízení datových toků a monitorování

funkčnosti sítě. Často jsou používány routery Cisco, které výkonem a konfigurací odpovídají přístupové rychlosti a variantě služby.

- Přístupová síť, která využívá různé technologie (Ethernet, ATM) a je z hlediska uživatele transparentní
- IP Core, což je páteřní IP síť, je vystavěna z výkonných směrovačů Cisco Systems a používá protokol BGP/MPLS

*Ilustrační příklad topologie služby IP Connect*



#### *Varianty služby IP Connect*

Služba IP Connect je nabízena v několika variantách, které jsou rozšiřovány doplňkovými a podpůrnými službami.

- **Gigaoptics** – výkonná datová služba navržena pro připojení centrálních, velkých poboček nebo speciálních zařízení s velkými požadavky na dostupnost a rychlost. Používá RR spoj, metalické nebo optické vedení. Dosahuje rychlostí až 10 Gb/s a umožňuje všechny podpůrné služby.
- **Classic** – základní služba, která umožňuje připojení středně velké LAN (menší pobočka) do VPN. Umožňuje základní podpůrné služby. Využívá technologii SDSL a nabízí rychlosti od 256 kb/s až do 20 Mb/s.

### 7.15.1.3 Požadavky na součinnost zadavatele a parametry jeho zařízení

Předávacím rozhraním mezi sítěmi dodavatele a zadavatele je ethernetový port koncového zařízení (tzv. end-point router). Zadavatel je, v rámci nutné součinnosti, povinen poskytnout vhodné umístění a napájecí zdroj zařízení, které je typicky instalováno do rackové skříně uživatele služby. Dále seznam kontaktních osob a technicky způsobilého personálu, který poskytne požadovanou parametrizaci služby. Ta bude potvrzena smluvně.

Detailní specifikace požadavků na součinnost a kompetence bude předmětem případného osobního jednání a bude se odvíjet od rozsahu a parametrů implementovaného řešení.

### 7.15.1.4 Cenová kalkulace

Cenové podmínky stanoví dodavatel na základě společných jednání s předpokladem upřesnění parametrů řešení a následného detailního šetření podmínek realizovatelnosti.

Projekt O2 Extra výhody vychází z koncepce zákaznických programů a neodměňuje pouze tarifní zákazníky mobilních telefonů, ale také uživatele předplacených služeb, pevných linek a datových služeb.

V rámci O2 Extra mohou uživatelé získat celou řadu zajímavých výhod jako například vstupenky na koncerty, sportovní akce a výhodné nabídky od partnerů z oblastí relax, zdraví, sport, kultura a jiných. Více informací o programu je uvedeno na jeho stránkách na adrese [www.o2extra.cz](http://www.o2extra.cz).

Dodavatel se dále zavazuje poskytovat v rámci své činnosti zadavateli rovněž své další věrnostní programy, a to dle podmínek a dle rozsahu odpovídajícím úrovni využívaných služeb zadavatele.

Dodavatel akceptuje právo zadavatele, který je oprávněn kdykoli, v průběhu zadávacího řízení, tuto veřejnou zakázku zrušit z důvodů stanovených v zákoně.



Příloha č. 6

## ÚČASTNICKÁ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

(Bude doplněno při podpisu smlouvy)

uzavřená mezi

### Statutární město Ostrava

Prokešovo náměstí 1803/8  
702 00, Ostrava  
IČ: 00845451  
DIČ: CZ00845451

Bankovní spojení:

Zastupuje:

Primátor

(dále jen „Účastník“)

### O2 Czech Republic a.s.

Za Brumlovkou 266/2  
140 22 Praha 4 - Michle  
IČO: 60193336  
DIČ: CZ60193336

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322

Bankovní spojení:

Jeímž jménem jedná/zastoupená:

Account Manager

Na základě Pověření ze dne 02. 08. 2017

(dále jen „O2“)

## II. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Smluvní strany tímto uzavírají Smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) na základě uzavřené Rámcové dohody mezi Statutárním městem Ostrava, se sídlem Prokešovo náměstí 8, 729 30, Ostrava IČO: 00845451 a společností O2 uzavřené dne ..... (dále jen „Rámcová smlouva“). Tato Smlouva je uzavírána rovněž v souladu s ustanoveními Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s., které tvoří přílohu č. 4 této Smlouvy (dále jen „Všeobecné podmínky“)
- 1.2 Předmětem této Smlouvy je závazek společnosti O2 poskytovat Účastníkovi dohodnuté veřejně dostupné služby elektronických komunikací viz Příloha č. 1 Smlouvy, a závazek Účastníka za uvedené služby zaplatit sjednanou cenu.
- 1.3 Místem plnění předmětu Smlouvy je území České republiky.
- 1.4 Cenové podmínky služeb poskytovaných na základě této Smlouvy jsou stanoveny cenovými ujednáními dohodnutými mezi oběma smluvními stranami, a uvedenými v příloze č. 1 této Smlouvy. Ceny za služby, které nejsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy, bude společnost O2 účtovat Účastníkovi dle příslušných Ceníků O2 (dále jen „Ceníky“) ve znění účinném ke dni poskytnutí služby, nebude-li dohodnuto jinak. Účastník prohlašuje, že byl seznámen s příslušnými Ceníky ve znění účinném ke dni uzavření této Smlouvy. Ceníky v aktuálním znění a další aktuální dokumenty jsou Účastníkovi k dispozici na internetových stránkách společnosti O2.
- 1.5 Společnost O2 akceptuje a zavazuje se dodržovat všechny podmínky stanovené v Rámcové smlouvě.

O2 Czech Republic a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 - Michle Czech Republic [www.o2.cz](http://www.o2.cz)

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

- 1.6 Tato Smlouva se uzavírá na dobu 37 měsíců. Tato Smlouva je platná ode dne jejího podpisu poslední smluvní stranou a nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, nejdříve však 1.1.2018.
- 1.7 Podmínky poskytování služeb neupravené touto Smlouvou se řídí Rámcovou smlouvou, Všeobecnými podmínkami ve znění účinném ke dni poskytnutí služby. V případě rozporu mezi textem této Smlouvy na straně jedné, a Rámcové smlouvy na straně druhé, má přednost znění Rámcové smlouvy. Pokud by některá ustanovení této Smlouvy byla v rozporu s podmínkami a požadavky Účastníka vymezenými v zadávací dokumentaci, stanou se tato ustanovení neplatnými a použijí se ustanovení zadávací dokumentace.
- 1.8 Všeobecné podmínky se použijí na práva a povinnosti smluvních stran dle této Smlouvy pouze v případě, že je to pro Účastníka příznivější. Společnost O2 prohlašuje, že akceptuje veškeré požadavky a podmínky stanovené Účastníkem v Rámcové smlouvě (viz příloha č. 2 této Smlouvy) a Objedávce.
- 1.9 Účastník prohlašuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami příslušných služeb a zavazuje se je dodržovat.

## II. OSTATNÍ USTANOVENÍ

- 2.1 Tato Smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a dalšími relevantními právními předpisy České republiky. K řešení sporů z této Smlouvy je stanoven Český telekomunikační úřad, a to včetně námitek proti vyřízení reklamace, není-li zákonem výslovně stanoveno jinak. V případě pochybností o místní příslušnosti si smluvní strany sjednaly místní příslušnost odboru Českého telekomunikačního úřadu pro oblast dle sídla společnosti O2.
- 2.2 Tuto smlouvu je Účastník oprávněn ukončit dle ustanovení čl. 9 odst. 9.9 Všeobecných podmínek.
- 2.3 Tato Smlouva je vyhotovena ve třech originálních vyhotoveních, přičemž O2 obdrží jeden a Účastník dva stejnopisy. Změny, dodatky a doplnění této Smlouvy mohou být prováděny pouze písemnými, pořadově číslovanými dodatky, podepsanými odpovědnými zástupci obou smluvních stran.
- 2.4 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly a na výraz souhlasu s jejím obsahem připojují níže svůj podpis.
- 2.5 . Uveřejnění této smlouvy prostřednictvím registru smluv zajistí Účastník.
- 2.6 Doložka platnosti právního jednání dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření této smlouvy rozhodla rada města svým usnesením č. *04/16/2017* ze dne *20.12.2017*

V Ostravě dne *20.12.2017*

V Ostravě dne *20.12.2017*

Statutární město Ostrava

O2 Czech Republic a.s.



Primátor



Account Manager  
Na základě Pověření ze dne 02. 08. 2017

### **Přílohy (budou doplněny při podpisu smlouvy):**

- č. 1 – Rozsah poskytovaných služeb (v souladu se zaslouanou objednávkou ze dne .....)
- č. 2 – Rámcová smlouva ze dne ..... a .....
- č. 3 – Kontaktní osoby smluvních stran
- č. 4 – Všeobecné podmínky

O2 Czech Republic a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 - Michle Czech Republic [www.o2.cz](http://www.o2.cz)

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



O<sub>2</sub>

Příloha č.7

**Všeobecné obchodní podmínky**

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

Obchodní tajemství společnosti O2 Czech Republic a.s.

*f*

# Všeobecné podmínky

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

# 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 výši 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](http://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 **Právnícká 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 právnícké 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:** Zájemce 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. Zájemce 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:
- v Mobilní síti na nové SIM kartě, kterou Účastník obdrží od O2, nebo
  - 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 Zájemce 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:

- (kvalita služeb)** poskytovat Službu v takové kvalitě, aby požadavky Účastníka byly řádně a včas uspokojovány v souladu se smluvními podmínkami,
- (údržba Sítě)** udržovat své Síť v takovém technickém a provozním stavu, aby umožňovaly poskytování vysoce kvalitních služeb,
- (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,
- (lhůty pro zřízení Služby)** zřídit Službu ve lhůtách stanovených v Provozních podmínkách, příp. v Ceníku, nebyla-li s Účastníkem dohodnuta jiná lhůta,
- (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:

- (zálohy a jistoty)** požadovat od Účastníka složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky (např. ručení) na veškeré poskytované či Účastníkem požadované Služby,
- (limity čerpání Služeb)** stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.),
- (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,
- (ověření Účastníka)** ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Zájemce nebo Účastníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Účastník podpisem Návrhu souhlasí,
- (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,
- (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:

- (užívání Služeb)** řádně užívat Služeb O2, které mu byly zřízeny, nesmí je však přenechávat k přeprodeji,
- (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,
- (užívání Služeb třetí osobou – zákaz „přeprdeje“)** 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 Sítě a Služeb**) užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítě 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](http://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 změní 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](http://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, již 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:
- inkasem z bankovního účtu,
  - příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu O2,
  - prostřednictvím SIPO (pouze za Služby v Pevných sítích, kde byl tento způsob sjednán do 31. 8. 2015),
  - 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 nehrázení 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 vyhoví, 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.
- 6.5 **Evidence údajů v registrech dlužníků:** O2 je podle § 20z a § 20za zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele („ZOSp“) 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](http://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 ZOSp, 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](http://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.
- 6.7 **Účastnický seznam:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby O2 zpřístupnila telefonní číslo Subjektu údajů ostatním Účastníkům v rámci Sítě 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 řádně

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. Reklamacce

- 7.1 **Lhůta pro podání reklamacce:** Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu. **Reklamaci 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 reklamacce nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby. **Reklamaci 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 reklamacce:** O2 je povinna vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamacce. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce 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 reklamacce shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamacce vráceny zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Účastníka. Přepatek 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 doručený 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 části, 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,
  - (neschválené služby)** užívá Sít' a Služby pro jiné účely, než jsou definované v čl. 1,
  - (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,
  - (neschválené zařízení)** používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v ČR,
  - (odmítnutí záruk)** odmítl složit zálohu či jistotu, případně poskytnout jinou záruku stanovenou O2,
  - splňuje podmínky pro omezení nebo přerušení služeb podle odst. 9.14.2,
  - (nemožnost komunikace s Účastníkem)** nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zaslané ze strany O2 na poslední známou adresu Účastníka vedenou v databázi O2 nebo Účastník jejich převzetí odmítl.
- 8.3 **Úmrtí Účastníka:** O2 přeruší poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka na žádost osoby, která doloží úmrtní list.
- 8.4 **Přístroj poškozující Sítě:** 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:
- žádost o změnu identifikačních údajů podle odst. 2.2,
  - 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:
- (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
  - (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
  - (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
  - 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 a 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 nezabavuje 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, vyrazení 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](http://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 Doby 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 poplatek 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:

- a) voláním po určitou dobu na telefonní číslo se zvláštním předčíslem (tzv. audiotex),
- b) zasláním SMS či MMS s určeným řetězcem znaků na zvláštní číslo (tzv. Premium SMS nebo Premium MMS),
- c) datovým spojením po určitou dobu prostřednictvím vytáčeného připojení v Pevné síti k číslu se zvláštním předčíslem (tzv. Datarif),
- d) 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:

- a) 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);
- b) 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.

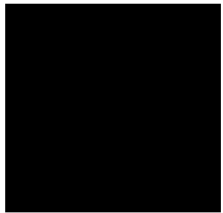
## 16. Doručování zpráv

- 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 doručenou považuje zpráva:
- dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za doručenou 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.
  - 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.
  - 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 zaslání zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost Účastníka, který tímto dává souhlas k zaslání 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 zaslání nebo archivaci vyúčtování (odst. 5.4.3).

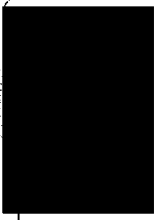
## 17. Společná, přechodná a závěrečná ustanovení



- 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. ■



...the Board  
...of the  
...the  
...the



SECRET  
NO FORN DISSEM  
EXCEPT BY AUTHORITY  
OF THE  
SECRETARY OF DEFENSE

