

O2 Czech Republic a.s.

# Zpráva o udržitelném rozvoji 2020



Svět technologií pro lepší život

# Obsah

<b>1. Úvodní slovo generálního ředitele</b>	<b>3</b>
<b>2. O Skupině O<sub>2</sub></b> Naše poslání, vize a hodnoty Obchodní model Naše cesta Vnější iniciativy, členství a ocenění	<b>6</b>
<b>3. ESG ve Skupině O<sub>2</sub></b> ESG pilíře Vztahy se zainteresovanými stranami Analýza významnosti	<b>18</b>
<b>4. Environment</b> Myslíme na životní prostředí Uhlíková stopa – energie, skleníkové plyny a další zplodiny znečišťující ovzduší	<b>25</b>
<b>5. Social</b> Myslíme na lidi Zaměstnanost a pracovní podmínky Kyberbezpečnost, ochrana digitálních a osobních dat Technologie pomáhají – služby a produkty zaměřené na sociální a environmentální výzvy	<b>33</b>
<b>6. Governance</b> Myslíme férově Správa a řízení společnosti, etika podnikání a dodržování předpisů	<b>50</b>
<b>7. Závěrečná ustanovení</b> O Zprávě Přehled GRI ukazatelů	<b>53</b>

# Úvodní slovo generálního ředitele

# O1

# Úvodní slovo generálního ředitele

Rok 2020 prověřil naši firmu ze všech myslitelných úhlů pohledu – došlo k výraznému navýšení provozu fixní sítě kvůli práci a výuce z domova, zvýšila se vytíženost našich call center a online služeb, a naopak skokově poklesla návštěvnost našich prodejen. Naše technologie a služby se staly nezbytnou součástí každodenního života a záviselo na nich fungování celé společnosti a ekonomiky. Potvrdili jsme naši připravenost a schopnost obstát i v náročných a neočekávaných situacích. Jsem rád, že naše O<sub>2</sub> Chytrá síť ukázala také svou sílu a zvýšený provoz zvládla bez problémů. S tímto vědomím a zkušeností budeme i nadále pracovat na jejím vylepšování a posilování.

Bezprecedentní a ve srovnání s ostatními zeměmi extrémně dlouhé období uzavření škol byla událost, jejíž negativní dopady ještě nedokážeme dobře vyhodnotit. Práce a částečně i škola se přenesly do online prostředí a připojení k internetu potvrdilo pozici služby nezbytné pro fungování českých rodin a firem. Byly ovšem i takové domácnosti, které ze sociálních a ekonomických důvodů přístup k internetu neměly. Přišel tedy také test připravenosti nabídnout rychle pomocnou ruku. Ihned po vyhlášení prvního lockdownu v polovině března jsme všem našim tarifním zákazníkům dali neomezené připojení k internetu mimo jiné i proto, aby se děti ze sociálně znevýhodněných rodin mohly účastnit online výuky. To byl ovšem jen začátek naší pomoci v boji proti covidu. Státu jsme pomáhali rozesílat informace o epidemických opatřeních, trasovací aplikaci eRouška, díky pomoci našich zaměstnanců jsme mohli darovat stovky bezdrátových modemů a desítky počítačů potřebným rodinám a podnikatelům jsme pomáhali transformovat byznys do digitálního prostředí.

Mysleli jsme i na školy, které bez dostatečné centrální podpory tápaly, jak na distanční výuku. Na portálu O2ChytraSkola.cz jsme proto spustili sekci #UčímeSeNaDálku, kde jsme učitelům nachystali interaktivní návod, jak rychle přejít do online prostředí, jaké aplikace využívat, jak pracovat s online úložišti, a dali jim tipy na vzdělávací weby a tematická videa. Společně s nově otevřenou sekcí „Technologie ve výuce“ na portálu O2ChytraSkola.cz jsme tak školám dali řadu důležitých receptů, jak udělat výuku po internetu skutečně efektivní a zajímavou.

V roce 2020 jsme se intenzivně zaměřili, podobně jako v předchozích letech, na snižování naší uhlíkové stopy a ochranu životního prostředí. Naše technologie nám pomáhají digitalizovat stále více a více našich služeb a procesů. V mnoha případech již nepotřebujeme papírové dokumenty či fyzická doručení. Náhlý přesun do online prostředí jsme využili k efektivnějšímu využití našich kancelářských prostor a k optimalizaci spotřeby energií.

V rámci našeho dobrovolnického programu SázejStromy.cz, který se zaměřuje na pomoc zaměstnanců při obnově lesů zdecimovaných kůrovcovou kalamitou, jsme bohužel kvůli omezením shromažďování a cestování nedokázali v roce 2020 příliš fyzicky pomoci, a proto jsme se intenzivně zaměřili na komunikaci a osvětu v online prostředí.

Naše edukativní videa zaznamenala dohromady více než 5 milionů zobrazení a zhlédlo je více než 80 000 lidí. Na Facebooku máme aktuálně více než 10 000 sledujících a na Instagramu se náš obsah lidem zobrazil 1,1milionkrát. Už nyní je jasné, že v roce 2021 budeme aktivity v rámci programu SázejStromy.cz výrazně zesilovat. Zároveň budeme pracovat na našem dalším

snižování uhlíkové stopy, které časem povede k naší uhlíkové neutralitě.

Věřím, že nás opět čekají lepší časy. I když i výzvy pandemické doby přinesly mnohé byznysové příležitosti, které jsme rozpoznali a využili k vývoji a nabídce nových služeb a produktů. Těším se, že se i v oblasti udržitelnosti budeme moci méně soustředit na akutní pomoc lidem v nouzi a opět se budeme moci zaměřit na systematickou modernizaci vzdělávacího systému, ochranu lesů a přírody a kultivaci společenského prostředí.

### **Jindřich Fremuth**

generální ředitel a předseda  
představenstva O2 Czech Republic



# O Skupině O<sub>2</sub>

# O<sub>2</sub>

**O2 Czech Republic a.s.** je mateřskou společností několika společností, které vlastní přímo nebo prostřednictvím jiných členů Skupiny O<sub>2</sub>. Mezi významné dceřiné společnosti, v nichž přímo drží 100% podíl a s nimiž tvoří koncern ve smyslu § 79 a násl. zákona o obchodních korporacích (O2 Czech Republic a.s. je zde v postavení řídicí osoby), se řadí následující společnosti:

se sídlem v České republice<sup>1</sup>

- O2 Family, s.r.o.
- O2 TV s.r.o.
- O2 IT Services s.r.o.
- Bolt Start Up Development a.s.
- eKasa s.r.o.
- O2 Financial Services s.r.o.

a se sídlem na Slovensku<sup>2</sup>

- O2 Slovakia, s.r.o.
- O2 Business Services, a. s.<sup>3</sup>

**Skupinu O<sub>2</sub>** tvoří společnost O2 Czech Republic a.s., výše vyjmenované dceřiné společnosti náležející do koncernu O2 Czech Republic, dceřiná společnost Emeldi Technologies, s.r.o., a dceřiné společnosti vlastněné prostřednictvím jiného člena koncernu O2 Czech Republic, a to mluvii.com s.r.o., Smart home security s.r.o. a INTENS Corporation s.r.o.

**Společnost O2 Czech Republic a.s.** tímto vydává **zprávu o nefinančních ukazatelích** v souladu s ustanoveními § 32f až 32i zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a směrnici Evropského parlamentu a Rady 2014/95/EU. Při zpracování zprávy vycházela společnost O2 Czech Republic a.s. podle § 32g odst. 3 zákona č. 563/1991 Sb. z metodiky upravující zveřejňování zpráv o společenské odpovědnosti vydané **Global Reporting Initiative pod názvem GRI Standards 2016 – Core options** a z **cílů udržitelného rozvoje OSN**.

<sup>1</sup>Sídlo všech společností se nachází na adrese Praha 4-Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 140 22.

<sup>2</sup>Sídlo obou společností se nachází na adrese Bratislava, Einsteinova 24, PSČ 851 01.

<sup>3</sup>Vlastněno prostřednictvím dceřiné společnosti O2 Slovakia, s.r.o.

# Naše poslání, vize a hodnoty

Jsme největším českým poskytovatelem telekomunikačních služeb. Chytrá síť O<sub>2</sub> usnadňuje život milionům lidí v Česku i na Slovensku. Přispíváme k rozvoji společnosti a připravujeme ji na budoucnost. Ta nespočívá pouze v technologiích, ale především ve způsobu, jakým je lidé dokážou využít.

*Naším posláním je přinášet technologie,  
které zlepšují lidem každodenní život.*

Technologie se velmi rychle mění a my chceme být schopni nabídnout lidem ty nejnovější a nejkvalitnější.

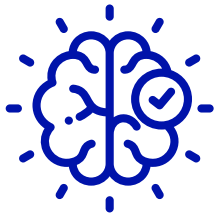
To se nám daří díky **třem hnacím motorům – našim zaměstnancům, zákazníkům a prostředí, v němž působíme** –, nejdůležitějším zainteresovaným stranám, které posouvají naši společnost kupředu a formují **naše priority**.





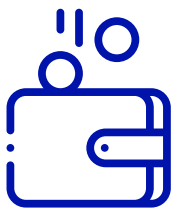
## Prvním z nich jsou naši zaměstnanci.

Za každým produktem, projektem a službou stojí konkrétní lidé a každodenní práce, při které se řídíme našimi **4 principy**. Díky nim jsme schopni pružně reagovat na nové trendy či je sami nastavovat.



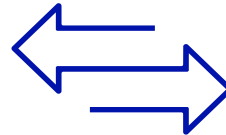
### Přemýšlíme, jak dělat věci lépe

Nevzdáváme se při prvním neúspěchu – zkoušíme to pořád znova!



### Chováme se ekonomicky

Rozhodujeme se, jako by šlo o naši vlastní firmu.



### Dáváme aktivní zpětnou vazbu

Máme-li co říct, nejsme potichu. Je naší odpovědností si vzájemně porozumět.



### Oceňujeme úspěchy a díváme se na věci pozitivně

Umíme ocenit individuální i týmové úspěchy.

## Druhým z nich jsou naši zákazníci.

Jste mezi nimi vy, váš souseď, sestřenice přes druhé koleno, dodavatel kancelářských potřeb, trenérka v posilovně nebo ministr. Ale taky drobný živnostník, malá či větší firma nebo velká nadnárodní korporace.

Jim všem pomáháme naplnit jejich touhu po kvalitním životě i díky naší práci a technologiím, jež jim přinášíme.



## **A v neposlední řadě je to prostředí, ve kterém působíme.**

Všichni sdílíme společné prostředí, v němž žijeme. Chceme přispívat celé společnosti. V České republice působíme skrze naši historii a předchozí vlastníky po celou její novodobou existenci, na Slovensku od roku 2002. Oba regiony velmi dobře známe, jsou naším domovem a sdílíme společnou historickou zkušenost.

## **Naše priority odrážejí, co je důležité pro naše významné stakeholdery.**

Pomáhají nám držet správný směr a dlouhodobou udržitelnost našeho podnikání. Chceme být úspěšnou a důvěryhodnou společností, proto děláme věci jednoduše s důrazem na smysluplnost, osobní odpovědnost každého z nás a férový přístup.

- **Přinášíme technologie, které zkvalitňují každodenní život celé společnosti a vybraných znevýhodněných skupin.**
- **Rozvíjíme digitální gramotnost celé populace a staráme se o její digitální bezpečnost.**
- **Přispíváme k boji s klimatickými změnami.**
- **Chováme se férově a ctíme etiku podnikání.**

# Obchodní model

Náš obchodní model je založen na přínosu jednotlivcům i celé společnosti.

Přinášíme řešení a umožňujeme využívat digitální komunikační technologie celé populaci – od široké veřejnosti přes malé a střední podnikatele až po velké korporace a veřejnou správu. Nabízíme a prodáváme koncová zařízení a příslušenství k nim, pronajímáme datová centra, poskytujeme ICT řešení na míru, se službou O<sub>2</sub> TV jsme zároveň největším provozovatelem internetového televizního vysílání v ČR.

Podrobnosti o naší podnikatelské činnosti včetně informací o produktech a službách i finančních a provozních ukazatelích najdete v našich [Výročních zprávách](#).



# Naše cesta

- Firma **1991** – Vzniká SPT Telecom
- Firma – První celulární mobilní síť Eurotel
- První československý telefonický hovor v mobilní síti se uskutečnil 12. 9. 1991 v přímém přenosu mezi Bratislavou a Prahou
- Mobilní síť – **První mobilní síť NMT**  
Telefon stál 60 000 Kč  
Aktivace 10 000 Kč  
Měsíční paušál 8 290 Kč  
1 000 volných minut  
Průměrná mzda v té době 3 792 Kč (hrubého)
- 1994** – První chytrý telefon IBM, název Simon, vážil přes půl kilogramu
- Eurotel Praha začal využívat měřicí vozy pro kontrolu kvality sítě a pokrytí
- Pomáháme **1995** – Jako vůbec první firma v ČR se stáváme partnerem neziskové organizace. I díky tomu může dodnes Linka bezpečí každý rok pomáhat dětem v nesnázích
- 1996** – Začátek používání SIM karet.
- Mobil – síť – **Přichází síť GSM – Opravdová mobilita**  
(o 3 měsíce později vznikl Paegas; o 4 roky později Oskar)
- Mobil – Populární vyzváněcí tón Nokia  
<https://www.youtube.com/watch?v=QgjVxFcBO0c>  
na světě zazněl dvacetisíckrát za 1 sekundu každý den
- 1997** – Spuštění předplacené služby GO
- 1999** – WAP Mobile internet
- 2001** – Eurotel GSM banking
- 2002** – První mobil s barevným displejem – Ericsson T68
- MMS
- Wi-Fi
- Poslední analogová ústředna byla vypnuta v červnu 2002.

- Pomáháme ✦ **2002** – Vznik Nadace Eurotel
- Pomáháme ✦ **2003** – Bereme to vážně – zapojujeme se do Fóra dárců. Členem Asociace firemních nadací a nadačních fondů jsme dodnes.
- Internet ✦ **2004** – V ČR první neomezený internet za 1 000 Kč
- Pomáháme ✦ – Pouštíme do světa úplně první DMS – Dárcovské SMS. Díky nim jednoduše přispějete na dobrou věc posláním jediné SMS.
- Mobil – síť ✦ **2005** – **Začala mobilní datová éra: síť 3G**  
První MMS, obrázky  
Videohovory  
Mobilní data
- ✦ **2006** – ADSL platforma pro pevné linky – konec vytáčeného spojení  
<https://www.youtube.com/watch?v=gsNaR6FRu00>  
– Spuštění O<sub>2</sub> TV
- Pomáháme ✦ – Naše nadace s novým vlastníkem dostává nové jméno Nadace O<sub>2</sub>
- Pomáháme ✦ **2007** – Jsme první operátor, se kterým mají lidé se zdravotním postižením levnější pevnou linku i mobilní síť
- ✦ **2008** – Zrychlení ADSL, 8Mbit doplněný o doposud neposkytovanou rychlost 16Mbit
- Pomáháme ✦ – Zřizujeme Linku pro nevidomé a neslyšící, která pomáhá osobám se sluchovým a zrakovým postižením zůstat ve spojení se světem
- Pomáháme ✦ **2009** – Propojujeme nejmladší a nejstarší generaci. Podporujeme Linku pro seniory, kam můžou zadarmo volat dříve narození i jejich blízcí
- Pomáháme ✦ **2010** – Společně vybíráme neuvěřitelných 2 540 216 Kč na mimořádnou pomoc obětem zemětřesení na Haiti a při povodních v ČR
- Pomáháme ✦ **2011** – Přidáváme se k programu Telefónica – Think Big. V celé Evropě díky němu mladí uskutečňují své nápady na lepší a přátelštější svět přímo ve své komunitě
- Mobil – síť ✦ **2012** – Spouštíme revoluční síť 4G LTE  
– **O<sub>2</sub> Guru** pomáhají lidem ve značkových prodejnách od dubna 2012, na internetu pak ještě o rok déle
- Firma ✦ **2013** – Mění se vlastník, přichází firma PPF
- Firma ✦ **2015** – Znovu vznikají 2 světy: firma se rozděluje na O<sub>2</sub> (operátor) a CETIN (infrastruktura)

- Pomáháme • **2015** – SmartUp – nový samostatný program Nadace O<sub>2</sub> pro mladé, kteří mají originální nápad, jak změnit své okolí k lepšímu.
- Pomáháme • **2017** – Startujeme dlouhodobý projekt, ve kterém připomínáme, že svoboda není samozřejmost ([www.svobodanenisamozrejmost.cz](http://www.svobodanenisamozrejmost.cz))
- Pomáháme • **2018** – O2 SOS (<https://www.o2.cz/firmy-a-organizace/o2-sos>) – mobilní aplikaci pomáhající zachraňovat lidské životy bezplatně poskytujeme již v 7 krajích ČR
- **2019** – Poprvé spouštíme síť 5G v reálném prostředí
- Neomezená data s novými tarify NEO
- Pomáháme • – Spouštíme projekt O<sub>2</sub> Chytrá škola – vzdělávací portál [www.o2chytraskola.cz](http://www.o2chytraskola.cz) pro učitele a rodiče a grantový program pro základní školy v oblasti rozvoje digitálních kompetencí
- **2020** – Svou činnost zahajuje centrum pro výzkum a vývoj umělé inteligence Dataclair.ai
- Pomáháme v koronakrizi – dáváme zdarma neomezená data všem našim zákazníkům
- Balíček RE:START – podporujeme podnikatele a živnostníky v rozjezdu po krizi
- Dáváme živnostníkům reklamu za milion ([www.davamemilion.cz](http://www.davamemilion.cz))
- Pomáháme • – Pomáháme školám s distanční výukou a dětem ze znevýhodněného prostředí s připojením online.
- Pomáháme • – Do kin přichází nejúspěšnější celovečerní dokumentární film V SÍTI, jehož vznik jsme inspirovali

# Vnější iniciativy, členství a ocenění

## Oborové asociace:

- Asociace provozovatelů mobilních sítí (APMS)
- Česká asociace elektronických komunikací o. s. (ČAEK)
- GSM Association (GSMA)
- ICT Unie
- Réseaux IP Européens Network Coordination Centre (RIPE NCC)
- ACCA (Association of Chartered Certified Accountants, Asociace certifikovaných účetních)
- SOLUS, zájmové sdružení právnických osob
- People Management Forum, z.s.
- Česká FinTech asociace, z.s. (ČEFTAS)
- ISACA Czech Republic Chapter
- IT Service management Forum Czech Republic, z.s. (itSMF CZ)
- Hospodářská komora hl. m. Prahy
- APVTS
- CZ.NIC, z.s.p.o.
- Klub finančních ředitelů
- Z-Wave Alliance, Inc.
- NIX.CZ, z.s.p.o.

## Nezisková a nevládní partnerství:

- Univerzita Palackého v Olomouci (Pedagogická fakulta – projekt E-Bezpečí)
- Masarykova univerzita v Brně (Fakulta sociálních studií)
- Západočeská univerzita v Plzni
- Charta diverzity
- Business Leaders Forum, z.s.
- Fórum dárců, z.s.
- Nadační fond Eduzměna
- EDUin, o.p.s.
- Post Bellum, z.ú.
- Člověk v tísni o.p.s.
- Linka bezpečí, z.s.
- Elpida, o.p.s.
- Nelež z.s.



# Získaná ocenění



**TOP 2020** – nezávislý rating pro velké firmy, které strategicky rozvíjejí podnikání na principech trvalé udržitelnosti a angažují se ve všech hlavních oblastech CSR.  
V roce 2020 jsme získali titul Odpovědná velká firma.



**Cena LEMUR 2020** – Česká cena za Public Relations – absolutní vítěz s projektem České děti v kybersvětě



**ČSN ISO 26000 (010390)** – v roce 2020 jsme získali osvědčení o absolvování přezkoumání a zhodnocení činností v oblasti společenské odpovědnosti firem na úrovni GOLD.

# ESG ve Skupině O<sub>2</sub>

# 03

# ESG pilíře

Tyto pilíře představují základy, na nichž stojí naše udržitelné podnikání. Každý pilíř obsahuje nosná témata a nefinanční informace, které ukazují vývoj, výkonnost, postavení a dopad naší činnosti v oblasti životního prostředí, zaměstnaneckých a sociálních otázek a etiky podnikání.

## Environment

**Myslíme na životní prostředí**

Uhlíková stopa (spotřeba energie, skleníkové plyny a další zplodiny znečišťující ovzduší)

## Social

**Myslíme na lidi**

Zaměstnanost a pracovní podmínky

Kyberbezpečnost, digitální gramotnost a ochrana osobních dat

Technologie pomáhají – služby a produkty zaměřené na sociální a environmentální výzvy

## Governance

**Myslíme férově**

Správa a řízení společnosti, etika podnikání a dodržování zákonů a předpisů

# Cíle udržitelného rozvoje OSN

Přístup Skupiny O<sub>2</sub> k udržitelnému podnikání přispívá k plnění cílů udržitelného rozvoje Organizace spojených národů.



# Vztahy se zainteresovanými stranami

## Analýza důležitosti významných témat

Naše stakeholdery bereme vážně. Zajímají nás jejich přání a potřeby, proto jsme provedli analýzu významnosti, která zahrnovala názor těchto zainteresovaných stran:



Zainteresované strany	Typ vztahu	Frekvence zapojení	Klíčová témata
Akcionáři	Valná hromada, osobní jednání, webové stránky, výroční zprávy	Pravidelně, min. 1x ročně	Finanční výsledky, dividenda, ESG
Investoři, analytici & poskytovatelé kapitálu	Valná hromada, osobní jednání, webové stránky, výroční zprávy, pololetní zprávy, čtvrtletní výsledky, konferenční hovory	Pravidelně, min. čtvrtletně	Finanční výsledky, trendy, komentář ke strategii, ESG
Dodavatelé a partneři	Webové stránky, konference, tendry, audity	Pravidelně	Transparentní podmínky a férový přístup, platební morálka
Státní správa a regulace	Účast na firemních a oborových setkáních, jednání se zástupci státní správy, vlády, ministerstev a regulátorů	Pravidelně, min. měsíčně	Dodržování zákonných povinností, bezpečnost produktů a služeb, ESG
Společnost a místní komunity	Prostřednictvím poskytované podpory a služeb, spolupráce na neziskových a dobročinných projektech, partnerství skrze Nadaci O <sub>2</sub> , konference, semináře	Každodenní kontakt	Podpora aktuálních témat, dlouhodobá spolupráce, osvěta, vzdělávání
Obchodní komunita	Asociace, spotřebitelské organizace	Pravidelně, min. čtvrtletně	Etika a standardy podnikání, bezpečnost, public affairs
Zákazníci (B2B/B2C)	Prodejny, call centra konzultanti a obchodníci, digitální kanály (webové stránky, sociální sítě aplikace Moje O <sub>2</sub> a další)	Každodenní kontakt	Kvalita služeb a produktů, ochrana soukromí, bezpečnost
Management/ Zaměstnanci	Pravidelná setkání managementu se zaměstnanci, intranetové stránky, elektronická komunikace, proces hodnocení zaměstnanců (360°)	Každodenní kontakt	Férové odměňování, benefity, vzdělávání, pracovní podmínky, ochrana zdraví

# Tento proces probíhal ve třech fázích:

## 1. Identifikace nejrelevantnějších témat ESG – pro identifikaci jsme využili následující informace:

- a. Příklady nejlepší praxe vybraných zástupců v našem odvětví na národní i mezinárodní úrovni
- b. Vybrané mezinárodní standardy udržitelného rozvoje týkající se našeho odvětví (např. GRI, SASB, MSCI)
- c. Relevantní publikace, dokumenty, reporty a informace Skupiny O<sub>2</sub>
- d. Interní korporátní dokumenty Skupiny O<sub>2</sub>, např. politiky, směrnice, procesy, strategie, systémy a registry

## 2. Prioritizace identifikovaných témat ESG – dotazník zjišťující postoj zainteresovaných stran založený na těchto dvou hodnoticích kritériích:

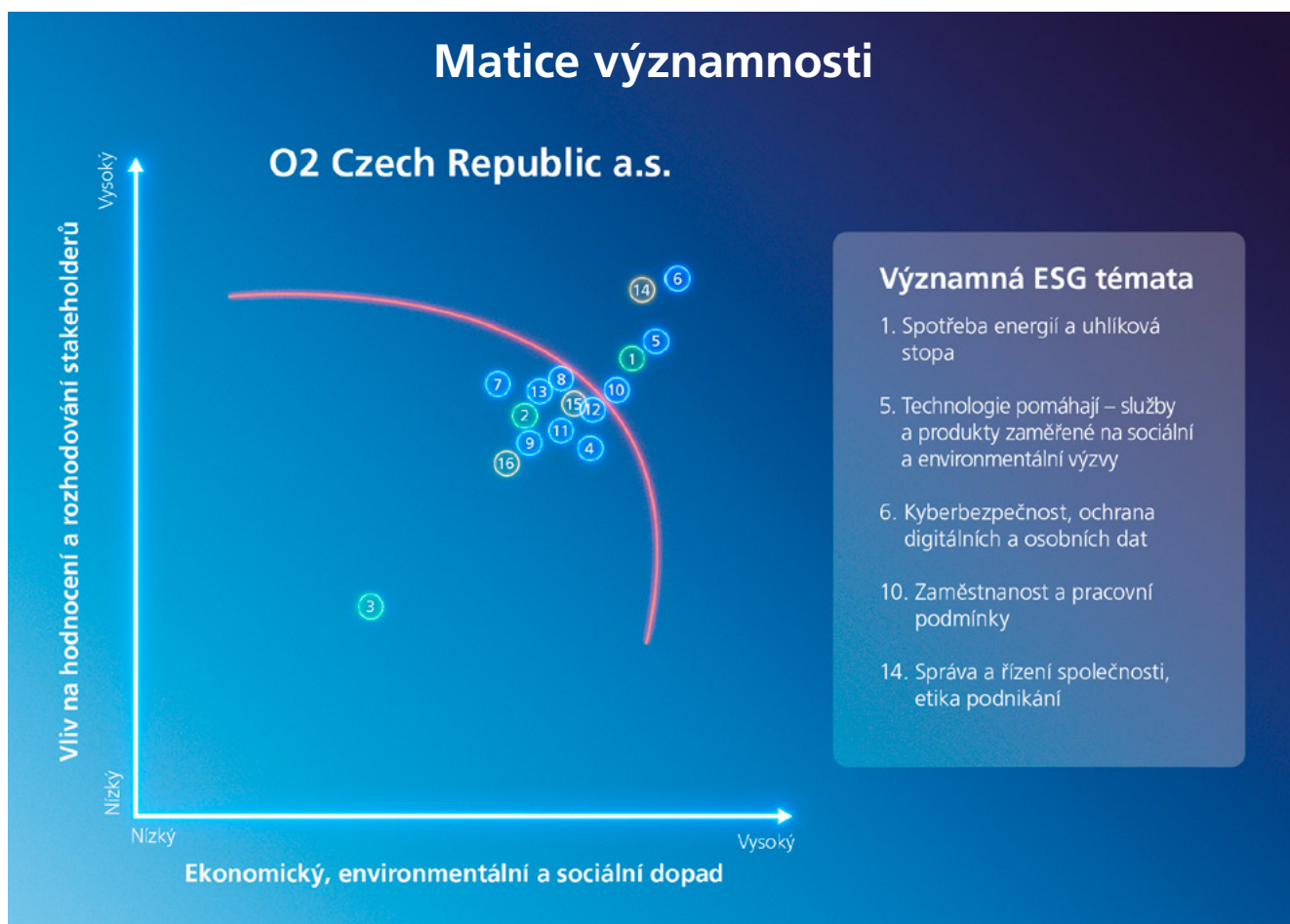
- a. Do jaké míry způsob, jakým přistupujeme k danému tématu ESG, ovlivňuje rozhodování a chování stakeholderů vůči Skupině O<sub>2</sub>.
- b. Do jaké míry přispívá způsob, jakým přistupujeme k danému tématu ESG, k vytváření ekonomické, společenské a environmentální hodnoty v regionu, ve kterém působíme.

## 3. Validace výsledků

Výsledky dotazníkového šetření byly vyhodnoceny a schváleny nejvyšším vedením Skupiny O<sub>2</sub>. Analýza a její následná validace vedla k identifikaci 5 nejvýznamnějších témat, na která se zaměřujeme v naší strategii a která jsou obsažena v této zprávě. Témata jsou uskupena do 3 pilířů ESG: **životní prostředí (Environment)**, **sociální a zaměstnanecké otázky (Social)** a **správa a řízení společnosti (Governance)**. Následující matice významnosti představuje výsledky této analýzy.

# Významná témata jsme vybírali ze skupiny těch relevantních pro obor našeho podnikání:

1. **Spotřeba energií a uhlíková stopa**
2. Vstupní materiály a odpad
3. Voda a odpadní voda
4. Přímá a nepřímá ekonomická hodnota
5. **Technologie pomáhají – služby a produkty zaměřené na sociální a environmentální výzvy**
6. **Kyberbezpečnost, ochrana digitálních a osobních dat**
7. Síťové nasazení
8. Marketingové praktiky
9. Charitativní iniciativy a sociální investice
10. **Zaměstnanost a pracovní podmínky**
11. Vzdělávání a rozvoj zaměstnanců
12. Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
13. Lidská práva v práci
14. **Správa a řízení společnosti, etika podnikání**
15. Kontinuita podnikání a pohotovostní připravenost
16. ESG hodnocení partnerů a dodavatelů





# Environment

# 04

# Myslíme na životní prostředí

Skupina O<sub>2</sub> si je plně vědoma své odpovědnosti vůči životnímu prostředí a přísně dodržuje všechny příslušné právní předpisy, které jsou platné v oblasti ochrany životního prostředí.

Skupina O<sub>2</sub> pravidelně analyzuje dopady svých aktivit na životní prostředí a přijímá odpovídající opatření na jeho ochranu a tato opatření pravidelně aktualizuje.

Skupina O<sub>2</sub> minimalizuje použití toxických nebo jiných nebezpečných látek a materiálů v rámci svého působení, zároveň zajišťuje správné zacházení s toxickými nebo jinými nebezpečnými látkami a materiály. Skupina O<sub>2</sub> se snaží používat výhradně postupy a technologie, jež neohrožují životní prostředí.

Pokud příslušný pracovník zaznamená na pracovišti událost, která by mohla mít negativní vliv na životní prostředí, je povinen oznámit takovou skutečnost bez zbytečného odkladu relevantnímu útvaru Interního auditu.

## Uhlíková stopa – energie, skleníkové plyny a další zplodiny znečišťující ovzduší



Skupina O<sub>2</sub> považuje téma energií, skleníkových plynů a dalších emisí znečišťujících ovzduší za významné nejen z hlediska svého efektivního provozu, ale především z důvodu ochrany životního prostředí a kvalitního a zdravého života lidí. Toto téma je také zásadní, protože Skupina O<sub>2</sub> svým přístupem v této oblasti přispívá k plnění cílů udržitelného rozvoje OSN.

## Náš přístup

Skupina O<sub>2</sub> chce přispět k zachování zdravé a nepoškozené přírody pro současné i budoucí generace. Trvale proto usiluje o snižování negativních dopadů své činnosti na životní prostředí. Aby svou snahu dokázala co nejlépe řídit a měřit, má zaveden a certifikován systém environmentálního managementu podle mezinárodní normy ISO 14001<sup>4</sup> a systém managementu hospodaření s energiemi dle normy ISO 50001<sup>5</sup>.

## Zavedené mezinárodní normy a certifikace:

- Systém environmentálního managementu podle normy [EN ISO 14001:2015](#)
- Systém energetického managementu podle normy [EN ISO 50001:2018](#)

## Jak si vedeme

### Spotřeba energií a emise dle Scope 1 a Scope 2

Dobře víme o dopadu moderních služeb na životní prostředí. Ten se týká také našich síťových zařízení, datových center, prodejen, call center i administrativních budov.

Roční vývoj spotřeby energií proto bedlivě sledujeme.

Emise CO<sub>2</sub> vypočtené na základě nakoupené elektrické energie (60 977 MWh, meziroční pokles o 10 %) <sup>6</sup> a tepla (4 850 MWh, meziroční pokles o 6,7 %) <sup>7</sup> dosáhly úrovně 30 760 tun CO<sub>2</sub> (meziroční pokles o 10,4 %) <sup>8</sup>.

	2020	2019	2018	2017
Elektrická energie (MWh)	60 977	68 166	63 376	64 262
Teplo (MWh)	4 850	5 198	5 609	5 061
Emise CO <sub>2</sub> (t)	30 760	34 335	32 102	32 405

<sup>4</sup>Týká se O2 CZ a O2 IT Services.

<sup>5</sup>Týká se O2 CZ.

<sup>6</sup>Zahrnuje spotřebu elektrické energie v O2 CZ, O2 SK, O2 TV, O2 Business Services, O2 IT Services, O2 Family a Emeldi Technologies.

<sup>7</sup>Zahrnuje spotřebu tepla v O2 CZ, O2 IT Services a O2 Family.

<sup>8</sup>Použité emisní faktory: elektřina 0,486 t oxidu uhličitého / MWh, teplo 0,232 t oxidu uhličitého / MWh.

Emise CO<sub>2</sub> související se spotřebou 734 030 litrů pohonných hmot (meziročně pokles o 30 %)<sup>9</sup> a zemního plynu pro výrobu tepla (784 MWh, meziročně pokles o 9 %)<sup>10</sup> dosáhly v roce 2020 úrovně 1 711 tun CO<sub>2</sub> (meziročně o 20 % méně)<sup>11</sup>.

	2020	2019	2018	2017
Pohonné hmoty (l)	734 030	1 042 249	1 070 764	1 039 985
Zemní plyn (MWh)	784	862	1 096	1 188
Emise CO <sub>2</sub> (t)	1 711	2 151	2 017	2 017

O2 CZ si stanovuje cíle v oblasti spotřeby energií. Pro rok 2020 bylo cílem snížení spotřeby elektrické energie meziročně o 2 %. Toho se podařilo dosáhnout několikanásobně, např. rekonstrukcemi našich prodejen, technických i administrativních lokalit, ale i díky pandemii koronaviru, kdy většina zaměstnanců pracovala z domova. Snižování spotřeby elektrické energie na datových centrech probíhá zaváděním nových technologií a stěhováními do nových lokalit. Dosažené PUE v cílových lokalitách se pohybuje na hodnotách kolem 1,4.

Slovenské O<sub>2</sub> přestalo v roce 2020 zcela používat plastové láhve v kancelářských prostorech i v prodejnách. Tímto krokem ušetří až 160 000 PET lahví ročně. Zároveň zrušilo veškeré bigboardy a billboardy na rychlostních komunikacích. Nejen proto, že odvádějí pozornost od řízení, ale také právě z ekologických důvodů.

## Recyklace a ekologická likvidace odpadu

V souvislosti s prodejem výrobků (mobilní telefony, modemy, set-top boxy atp.) našim zákazníkům jsme uvedli na trh 231 tun obalů (z toho 207 tun papíru a 20 tun plastů)<sup>12</sup>. Celkové množství odpadu vyprodukovaného v roce 2020 bylo 386 tun<sup>13</sup>. Z našeho komunálního odpadu se podařilo vytrítit 155 tun odpadu pro další využití (např. papír, plast)<sup>14</sup>, což je 40 % z celkové produkce odpadů. O2 CZ je zapojeno do systému sdruženého plnění povinností zpětného odběru a využití odpadů z obalů. Podařilo se nám tak v roce 2020 snížit produkci skleníkových plynů o 228,4 t CO<sub>2</sub> ekv. a bylo uspořeno 5 418,4 GJ energie (roční nárůst úspory zhruba 18 %).

<sup>9</sup>Zahrnuje spotřebu PHM v O2 CZ, O2 SK, O2 TV, O2 Business Services a Emeldi Technologies a spotřebu PHM služebních vozidel spravovaných O2 CZ, která jsou využívána dceřinými společnostmi.

<sup>10</sup>Zemní plyn ve významném množství nakupuje pouze O2 CZ, zahrnut je i údaj za O2 IT Services a Emeldi Technologies.

<sup>11</sup>Použité emisní faktory: motorový benzin 2 kg oxidu uhličitého / l, motorová nafta 2,66 kg oxidu uhličitého / l, zemní plyn 198 kg oxidu uhličitého / MWh. V případě vozidel je použit výrobcem uváděný údaj v gramech oxidu uhličitého na km a počet služebních km.

<sup>12</sup>Zahrnuje údaje za O2 CZ, O2 SK a O2 Business Services, kromě obalů z plastu a papíru zahrnuje i další materiály (např. dřevo).

<sup>13</sup>Zahrnuje údaje za O2 CZ, O2 IT Services, O2 Family a Emeldi Technologies.

	2020	2019	2018	2017
Obaly (související s prodejem výrobků) (t)	231	198,5	178	n/a
Odpad celkem (t)	386	358	326	350
Vytříděno k dalšímu využití (t)	155	136	117	121

V roce 2020 jsme v našich prodejnách zrušili plastové lahve s minerální vodou, používáme jen papírové odnosné tašky z recyklovaného materiálu a rekonstruuje postupně všechny prodejny O<sub>2</sub> do ekologičtější a ekonomičtější podoby.

V rámci plnění povinností zpětného odběru a odděleného sběru a spolupráce s kolektivním systémem bylo za rok 2020 odevzdáno k ekologické likvidaci 51 tun<sup>14</sup> elektrozařízení a baterií. Recyklací materiálu obsaženého v elektrozařízeních odevzdaných společností O2 CZ jsme ušetřili skoro 25 tun CO<sub>2</sub> ekv. To odpovídá například najetým 154 700 km malým benzinovým autem (do obsahu 1,4 l motoru)<sup>15</sup>.

O<sub>2</sub> nadále svým zaměstnancům i zákazníkům umožňovalo na pracovištích a v prodejnách bezúplatný zpětný odběr vysloužilých elektrozařízení a baterií z domácností. Za rok 2020 takto odevzdali 11 417 kusů mobilních telefonů a 2 400 kg telefonních přístrojů. Navíc každý přístroj odevzdaný k recyklaci v naší prodejně v České republice podpoří Linku bezpečí. Za rok 2020 to nakonec vyneslo 289 130 Kč navíc k běžné podpoře od O<sub>2</sub>.

	2020	2019	2018	2017
Elektrozařízení a baterie (t)	51	94	43	50

<sup>14</sup>Zahrnuje údaje za O2 CZ, O2 IT Services, O2 Family a Emeldi Technologies.

<sup>15</sup>Zahrnuje údaje za O2 CZ a O2 SK.

# ÚSPORA EMISÍ ZA ROK 2020

O2 Czech Republic a.s.

IČO: 60193336

EKO-KOM ID: F00027677

Svou účastí v systému sdruženého plnění povinností zpětného odběru a využití odpadů z obalů, který zajišťuje Autorizovaná obalová společnost EKO-KOM, a.s., jste přispěli ke zlepšení životního prostředí a snížení „uhlíkové stopy“.

**Váš podíl na celkovém snížení produkce  
skleníkových plynů činí 228,39 tun CO<sub>2</sub> ekv.**

**a tak bylo uspořeno 5 418,42 GJ energie**



V Praze dne 14. června 2021

Ing. Zbyněk Kozel  
generální ředitel EKO-KOM, a.s.

**EKO-KOM**  
AUTORIZOVANÁ OBALOVÁ SPOLEČNOST

Úspora emisí vlivem využití odpadů z obalů za rok 2020

Zpráva o udržitelném rozvoji 2020 | O2 Czech Republic a.s.



# Společnost

**O2 Czech Republic a.s.**

**IČ: 60193336**

splnila v projektu Zelená firma® cíl směrnice  
Evropského parlamentu a Rady č. 2012/19/EU o OEEZ.  
Směrnice stanovuje v roce 2018 recyklovat minimálně 8,8 kg  
elektroodpadu/osobu/rok.

**Za rok 2020 odevzdala společnost O2 Czech Republic a.s. k ekologické likvidaci  
37 358 kg vysloužilých elektrozařízení a baterií.**

Recyklací materiálu obsaženého ve Vámi odevzdaných  
elektrozařízeních se ušetřilo 24 773,1 kg CO<sub>2</sub> ekv.,  
to odpovídá například najetým 154 700 km  
malým benzinovým autem (do obsahu 1.4 l motoru).

Certifikát vystavil provozovatel projektu:

REMA

REMA

REMA System, a.s.  
Budějovická 1667/64, 140 00 Praha 4  
www.rema.cloud  
IČ: 64510263  
-1-

Ing. David Beneš,  
předseda představenstva  
Ing. David Vandrovec  
CEO společností REMA

Úspora emisí vlivem využití elektroodpadů za rok 2020

Zpráva o udržitelném rozvoji 2020 | O2 Czech Republic a.s.

# Vzděláváme a zapojujeme zaměstnance i širokou veřejnost

## Interní edukační kampaně

Vzděláváme naše zaměstnance v oblasti recyklace a ochrany přírody. Organizujeme celofiremní interní kampaně, díky kterým se dozvídají nové poznatky, tipy a způsoby šetrného přístupu k životnímu prostředí a životu. Motivujeme je a dáváme jim možnost k vlastnímu zapojení a odpovědnosti.

Kampaně na podporu vztahu k životnímu prostředí			
2020	2019	2018	2017
Pošlete to dál	Neplýtváme potravinami	Dejte odpadkům druhou šanci	Odpad a jeho dopad
Minimalismus a šetrný životní styl	Využití expirovaných potravin	Kompostování a pěstování ve městě	Jak třídit a největší chytáky



## Na lesích nám záleží

Součástí dlouhodobého konceptu firmy v rámci šetrného firemního přístupu k přírodě je péče o naše lesy. Už několik let šetríme papírem, tiskopisy, formuláři. Digitalizujeme naše procesy, téměř vše je s námi možné vyřídít elektronickou formou.

V roce 2019 se zaměstnanci O<sub>2</sub> jako dobrovolníci rozhodli, že se pokusí poukázat na problém úbytku lesů a přispějí ke zlepšení jejich stavu v rámci projektu [SázejStromy.cz](#). Jen za první čtyři měsíce trvání projektu se nám podařilo uskutečnit dvě přednášky pro více než 200 posluchačů a měli jsme více než sto lidí v terénu. Za rok 2019 jsme vysázeli 9 800 nových sazenic v šesti lokalitách po celé ČR.

Plánované práce a akce v roce 2020 nám bohužel přerušila celosvětová pandemie koronaviru a karanténní opatření. Pokračovali jsme tedy především v osvětě a byli aktivní v komunikaci na sociálních sítích Facebook, Instagram a YouTube. Jsme nadále v kontaktu s vlastníky a správci lesů a plánujeme práce a akce v další fázi projektu.

Pro sociální sítě jsme připravili pravidelný a různorodý obsah s frekvencí dva posty týdně. Na YouTube jsme promovali dvě videa – jedno o lese a jedno náborové, dobrovolnické. Video zaznamenala dohromady více než 5 milionů zobrazení a zhlédlo je více než 80 000 lidí. Na Facebooku máme aktuálně více než 10 000 sledujících a na Instagramu se náš obsah lidem zobrazil 1,1milionkrát. K odběru novinek je přihlášeno 2 286 lidí.

Propojujeme a zapojujeme širokou veřejnost (laickou i odbornou), další firmy a lesníky. Chceme rozjet vlnu, jež zasáhne celou společnost a dá možnost každému v České republice zapojit se a přispět k obnově lesů.



# Social

05

# Myslíme na lidi

Naše podnikání je založeno na přínosu každému jednotlivému člověku i celé společnosti. V centru našeho zájmu je a vždy musí být člověk. Provází nás na každém kroku našeho obchodního procesu a stojí na začátku i na konci každého našeho obchodního řešení. Člověk jako zaměstnanec. Člověk jako zákazník. Člověk sdílející daný přírodní prostor a žijící v lidské společnosti.

## Zaměstnanost a pracovní podmínky



## Kyberbezpečnost, ochrana digitálních a osobních dat



## Technologie pomáhají – služby a produkty zaměřené na sociální a environmentální výzvy



# Zaměstnanost a pracovní podmínky

Růst a úspěchy Skupiny O<sub>2</sub> se daří dosahovat především díky schopnosti našich lidí plánovat a realizovat naši firemní misi. Lidský kapitál Skupiny O<sub>2</sub> představuje hnací sílu, která aktivně přispívá k naplnění naší vize, hodnot a kultury. Proto oceňujeme toto úsilí našich lidí a podporujeme dlouhodobost a udržení jejich práce pro Skupinu O<sub>2</sub>.

## Náš přístup

Řadíme se mezi největší české zaměstnavatele, což je dalším důkazem, jak naše podnikání ovlivňuje ekonomické i společenské prostředí naší republiky. Spokojenost a stabilita našich zaměstnanců je pro nás klíčovou hodnotou a prioritou. Správně nastavená firemní kultura je důležitou součástí naší práce. Proto neustále dbáme o dobré podmínky nejen prostřednictvím zaměstnaneckých odměn a benefitů, ale také fér chování a celé řady příznivých opatření.

## Zavedené mezinárodní normy a certifikace:

- Systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci dle normy [ISO 45001:2018](#)
- Signatář evropské [Charty diverzity](#) v České republice



# Jak si vedeme

## Diverzita

Ačkoliv silně technologické odvětví by mělo být tradiční „mužskou baštou“, konkrétní čísla tento zažitý obrázek značně opravují. Stejně tak je vidět, že nám ve Skupině O<sub>2</sub> záleží na stabilitě pracovního poměru, jak vyplývá z jeho průměrné délky. Na tak dynamický obor je to velmi stabilní číslo a daří se nám ho stále navyšovat. Klíčové jsou pro nás také zastoupení mužů a žen a věkové ukazatele. Diverzita je důležitou složkou udržitelnosti a případnou přílišnou fluktuaci vnímáme jako jedno ze zásadních rizik v oblasti zaměstnaneckých otázek. Proto si velmi ceníme loajality našich zaměstnanců.



Součástí závazných interních dokumentů jsou **opatření proti diskriminaci**. Pracovní řád přímo ukládá zaměstnavateli povinnost nedovolit v pracovněprávních vztazích jednání, které by mohlo vést k jakékoliv diskriminaci – nejen přímé, ale i ve svých důsledcích. Při výběru zaměstnanců, uzavírání pracovních smluv, vzdělávání a kariéřním postupu zaměstnanců zakládáme náš přístup na jasných kritériích, jimiž jsou schopnosti, dovednosti, zkušenosti a pracovní výsledky.

Významnou roli při ochraně zaměstnanců a jejich práv hraje v O2 CZ **odborová organizace**, která pro zaměstnance vyjednává kolektivní podmínky týkající se odměňování, benefitů a pracovních podmínek.

Principy diverzity aplikujeme nejen interně, ale hlásíme se k nim také externě. Jako jedni z prvních jsme se **připojili k Chartě diverzity** a stali se zakládajícími signatáři evropské Charty diverzity v České republice.

Najímání nových zaměstnanců	2020
Počet nově přijatých zaměstnanců	1 122
z toho mužů	567
• do 30 let	382
• ve věku 30–50	168
• ve věku nad 50 let	17
z toho žen	555
• do 30 let	327
• ve věku 30–50	199
• ve věku nad 50 let	29

Zahrnuje údaje za O2 CZ

Vzhledem k velikosti společnosti, počtu zaměstnanců a rostoucí průměrné mzdě si uvědomujeme riziko vyplývající z § 81 odst. 1 zákona o zaměstnanosti týkající se **povinnosti zaměstnávat osoby se zdravotním postižením**, tzv. OZP. Proto postupujeme v souladu se zavedenou interní strategií zaměstnávání OZP, která nám umožňuje lépe identifikovat tyto osoby uvnitř firmy, získat případné vhodné kandidáty z této skupiny na trhu práce, zajistit jejich rychlejší adaptaci, připravit na jejich příchod také ostatní zaměstnance, a zlepšit tak vzájemnou spolupráci.

V reportovacím období nedošlo k žádnému nahlášení případů diskriminace.

## Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

Skupina O<sub>2</sub> si je vědoma vysoké hodnoty života a zdraví všech svých zaměstnanců i ostatních osob, jichž se dotýká její činnost nebo jež využívají její produkty a služby. Proto usiluje o dosažení nejvyšších standardů v bezpečnosti a ochraně zdraví ve všech oblastech svého podnikání. Zaměstnanci musejí absolvovat povinné školení při nástupu do společnosti a následně každé dva roky.

- Systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci dle normy ISO 45001:2018

Pracovní úrazy	2020
Celkový počet smrtelných úrazů	0
Počet nahlášených pracovních úrazů	7

# Odměňování

Základ systému odměňování zaměstnanců je v O2 CZ předmětem úpravy **Podnikové kolektivní smlouvy**. Pravidla odměňování jsou specifikována ve **vnitřní směrnici o odměňování**. Základem odměňování zaměstnanců je **základní mzda**. Nad rámec základní mzdy je zaměstnancům (v souladu s nastavenými pravidly a podmínkami) poskytována zejména motivační odměna v podobě bonusu nebo provizí.

Kromě mzdy zaměstnanec O2 CZ motivují výhody jako například:

- pestrá nabídka benefitů v hodnotě dané kolektivní smlouvou, které si čerpají podle vlastního výběru,
- sleva na O2 CZ produkty a služby,
- 5 týdnů dovolené, 3 dny na nemoc,
- firemní stravování
- slevová karta na pohonné hmoty,
- O2 CZ operativní leasing.

Úplná nabídka je k nahlédnutí online v [průvodci motivačních výhod](#).

# Vzdělávání a rozvoj

Zaměstnanci Skupiny O<sub>2</sub> mají široké možnosti věnovat se svému osobnímu i profesnímu rozvoji. Věříme, že v dnešní rychle se měnící a vyvíjející době je právě neustálá práce na svých znalostech a dovednostech nejlepší cestou k úspěchu každého z nás.

Proto nabízíme řadu rozmanitých vzdělávacích akcí:

- kurzy,
- workshopy,
- rozvojové programy,
- firemní a mezifiremní mentoring,
- setkání s inspirativními osobnostmi.

K dispozici máme velmi kvalitní tým pro vzdělávání a rozvoj včetně kvalitních interních trenérů.

Rok 2020 byl nejen pro oblast vzdělávání výjimečný kvůli epidemii koronaviru. V celé Skupině O<sub>2</sub> se nám povedlo v podstatě ze dne na den převést jak úvodní trénink, tak i externí školení do online formy. Naši dodavatelé museli přizpůsobit nejen formu, ale i metodiku workshopů novým požadavkům. Pokračovali jsme v zajišťování standardních školení pro všechny divize, důraz jsme na celofiremní úrovni kladli na digitalizaci (metoda design thinking, UX design) a rozvoj agilních týmů. Nezapomněli jsme ani na podporu zaměstnanců v oblasti zvládnutí práce na home office a duševní hygieny, aby se s překotnými změnami v osobním a pracovním životě vyrovnávali co nejlépe.

V O2 CZ jsme pyšní na naši novou intranetovou stránku **O<sub>2</sub> Learning**, která funguje mimo jiné jako e-learningová platforma se stálou nabídkou **více než 150 kurzů**.

Proběhlá školení O2 CZ	2020
Počet školení	314
Počet tréninkových hodin	131 637
Celkový počet účastníků	8 630
Absolvování alespoň 1 školení	2 645

### Procentuální podíl zaměstnanců absolvujících pravidelné hodnocení výkonu a kariérního rozvoje

ženy	100 %
muži	100 %
vedoucí zaměstnanci	100 %
řadoví zaměstnanci	100 %

V O2 SK realizovali každoroční zaměstnanecký průzkum ECHO, podle kterého vnímají zaměstnanci O2 SK jako dobrého zaměstnavatele a cení si jeho aktivit, jsou hrdí na to, že jsou zaměstnanci O2, a index angažovanosti se dostal i v roce 2020 nad 80 %. Z průzkumu rovněž vyplynulo, že i navzdory koronakrizi se kolektiv v O2 SK upevnil.

## Angažovanost zaměstnanců

V O2 CZ se nám v roce 2020 kvůli pandemii covidu-19 nepodařilo uskutečnit všechny plánované aktivity, popř. jsme museli omezit jejich počet nebo termín realizace. Týká se to například každoročních Teambuildingů pro dobrou věc a pravidelného a oblíbeného Pečení pro dobrou věc. V minulosti jsme díky nim vybírali peníze pro konkrétní organizaci. Věříme, že tyto aktivity v roce 2021 obnovíme.

Přesto se podařilo uskutečnit **zaměstnaneckou sbírku „Retail pro Loono“** pro organizaci Loono zaměřenou na prevenci vážných nemocí. Podpořili jsme ji celkovou částkou **68 588 Kč**. Tradiční **„Trhy chráněných dílen“** jsme museli uzpůsobit vládnímu nařízení. Místo Velikonoc se trhy konaly až v létě a následně před Vánocemi. Zaměstnanci díky tomu měli možnost v budovách naší společnosti nákupem ručně vyrobených dárkových předmětů, šperků, dekorací keramiky, občerstvení a dalších výrobků z chráněných dílen podpořit práci lidí s fyzickým či jiným znevýhodněním. Na letních trzích dílny vybraly **88 177 Kč**, během vánočních trhů to bylo **91 761 Kč**. V září 2020 se v přízemí naší pražské centrály konal první Charitativní bazárek. Díky zaměstnancům jsme mohli předat celkem **92 670 Kč** neziskové organizaci Děti patří domů.

Pokračovaly také naše interní grantové programy, které pomáhají lidem a organizacím doporučeným našimi zaměstnanci. V rámci programu **S rukou na srdci pro lidský příběh** jsme podpořili tři fyzické osoby. Zaměstnanci dali celkem dohromady **101 120 Kč**. Nadační příspěvek činil celkem **72 740 Kč**. Díky těmto prostředkům si mohla dívka se svalovou dystrofií koupit nový mechanický invalidní vozík. Seniorovi, který je vinou prodělané obrny od mládí odkázaný na pomoc druhých, jsme uhradili náklady spojené s osobní asistencí a pečovatelskou službou. Mladému muži trpícímu svalovou dystrofií Beckerova typu jsme umožnili nákup invalidního skútru. V programu **S rukou na srdci pro neziskovou organizaci** jsme dostali **34 žádostí** o grantovou podporu projektů zaměřených na vzdělávání pracovníků organizací, jejich klientů nebo na tvorbou podpůrných materiálů. Grantová komise vybrala 17 projektů, mezi něž Nadace O<sub>2</sub> rozdělila **1 000 000 Kč**. V rámci výběru jsme se zaměřili i na osobní angažovanost zaměstnanců v neziskovém sektoru.

V roce 2020 jsme ve spolupráci s mobilní transfuzní stanicí Ústřední vojenské nemocnice v Praze v hlavní budově společnosti realizovali **3 plánované odběry krve**. Zaměstnanci během nich darovali **66 litrů krve**.

I v pandemickém roce 2020 podpořili v O2 SK dobrovolnické aktivity svých zaměstnanců, kteří pomáhali třeba při celoplošném testování, pokračoval také Zaměstnanecký grantový program Férové nadace, do něhož se zapojily desítky zaměstnanců. Zaměstnanci také přispěli různými vánočními charitativními aktivitami jako sbírkou pro komunitní centrum a finančními sbírkami pro vybrané organizace.

## Kyberbezpečnost, ochrana digitálních a osobních dat

Kybernetická bezpečnost a ochrana digitálních a osobních dat jsou velmi důležitá témata pro celou společnost, pro naše lidi i pro naše podnikání. V neustále se měnícím regulačním prostředí považuje Skupina O<sub>2</sub> za nutné přijmout veškerá nezbytná opatření, aby ochránila své stakeholdery před potenciálními porušeními, která by mohla poškodit je nebo kontinuitu podnikání samotné Skupiny O<sub>2</sub>.

### Náš přístup

Skupina O<sub>2</sub> si je vědoma, jak důležitou roli hrají informace v současném světě v podnikání, v pracovním i v soukromém životě. Vybuďovala proto a neustále zlepšuje zavedený a certifikovaný systém řízení bezpečnosti informací (Information Security Management System, ISMS), aby chránila svá informační aktiva a aby svým zákazníkům i partnerům poskytla odpovídající míru jistoty. ISMS (stejně tak i tato politika) pokrývá všechny činnosti, vztahuje se na celou organizační strukturu, veškeré budovy a technologie.



Management společnosti podporuje a motivuje zaměstnance k zajištění všech aplikovatelných požadavků týkajících se bezpečnosti informací, a to i nad rámec požadavků platné legislativy. Na základě důsledného zvážení všech dostupných informací a zkušeností iniciuje změny v procesech, činnostech a vztazích se všemi zainteresovanými stranami s cílem dlouhodobě naplňovat deklarovanou strategii společnosti v oblasti bezpečnosti informací.

## Zavedené mezinárodní normy a certifikace

- Systém managementu IT služeb [ISO/IEC 20000-1:2018](#)
- Systém informační bezpečnosti podle normy [ISO 27001:2013](#)

## Jak si vedeme

Důsledně zajišťujeme ochranu informací na potřebné úrovni tak, aby k nim měly přístup pouze oprávněné osoby (princip důvěrnosti), aby byla zajištěna správnost a úplnost informací, byly jasně stanoveny pravomoci a práva k jejich pozměňování (princip integrity) a aby informace byly uživatelům přístupné v okamžiku jejich potřeby (princip dostupnosti).

Naše procesy a činnosti spjaté s ochranou informací systematicky monitorujeme, vyhodnocujeme a neustále zlepšujeme. Jednotlivé bezpečnostní cíle naplňujeme pomocí adekvátních opatření určených v rámci procesu řízení rizik s dopadem na bezpečnost informací. Naše opatření přitom zahrnují veškeré relevantní oblasti života společnosti: organizaci bezpečnosti, klasifikaci informací, personální a fyzickou bezpečnost, bezpečnost řízení komunikací a provozu, řízení přístupů, bezpečnost vývoje a údržby systémů a řízení kontinuity provozu.

Naše procesy a činnosti řídíme tak, aby byla zajištěna kontinuita a soulad s platnou legislativou České republiky i Evropské unie, mezinárodními smlouvami a jinými požadavky na ochranu bezpečnosti informací.

## Proto máme zavedeny mimo jiné následující systémy a programy:

- systém detekce a prevence narušení (Intrusion Detection and Prevention System)
- prevence úniku dat (Data Leakage Prevention)
- detekce a reakce na koncový bod (Endpoint Detection and Response)
- správa mobilních zařízení (Mobile Device Management)
- management bezpečnostních informací a událostí (Security Information and Event Management)
- správa zranitelnosti (Vulnerability Management)
- správa privilegovaných účtů (Privileged Account Management)
- bezpečnostní program (Security Awareness Program)
- vícefaktorové ověřování (Multifactor Authentication)
- řízení bezpečnostních rizik (Security Risk Management)
- správa majetku (Asset Management)

Většina těchto iniciativ je založena na systematickém plánování a rozvinuté strategii kybernetické bezpečnosti. Reagujeme však také na aktuální potřeby a hrozby. Sledujeme různé indikátory, především technickou zranitelnost, registr bezpečnostních rizik, počet bezpečnostních incidentů, soustředíme se spíše na vyhodnocování trendů než na absolutní čísla. Dále srovnáváme faktická zjištění s plánem, provádíme interní audity a pokrytí rámce MITRE Att@ck.

Máme zavedeny mechanismy pro nahlášení stížností. Kdokoliv se na nás může v této oblasti obrátit prostřednictvím standardních kontaktních nástrojů, jako jsou zákaznické linky a formuláře. Pro zaměstnance je určena vyhrazená interní bezpečnostní linka a speciální interní aplikace. Zabýváme se všemi stížnostmi, zjištěními a podněty z oblasti kybernetické bezpečnosti a ochrany digitálních a osobních dat.

## **Nad rámec platné legislativy a regulace máme zavedeny mezinárodní normy a certifikace:**

- Systém managementu IT služeb ISO/IEC 20000-1:2018
- Systém informační bezpečnosti podle normy ISO 27001:2013
- Systémy šité na míru, preventivní a edukativní programy pro naše zákazníky, partnery i širokou veřejnost

Jsme si vědomi toho, že téma kybernetické bezpečnosti a ochrany digitálních a osobních dat je v dnešní době důležité pro všechny naše zákazníky stejně jako pro širokou veřejnost a celou společnost. Proto na tuto oblast soustředíme pozornost nejen v rámci našich interních systémů, ale i při vývoji nových produktů a služeb pro naše zákazníky. Nabízíme jim systémy šité na míru, ať už si potřebují zabezpečit svůj mobil, domácí počítač, nebo firemní síť. Záleží nám na jejich bezpečnosti také z hlediska prevence, mohou tak využít naše bezplatné edukativní aktivity.

## **Jak se staráme o kybernetickou bezpečnost a ochranu dat našich zainteresovaných stran**

### **Zákazníci:**

- **O2.cz CERT**

V O2 CZ jsme založili [O2.cz CERT](#) (Computer Emergency Response Team), aby pomáhal zákazníkům při řešení bezpečnostních incidentů v síti internet. Podílí se na zvládnání incidentů ohrožujících dostupnost nebo důvěrnost služeb v síti internet. Za účelem efektivního zvládnání bezpečnostních incidentů a přípravy účinných preventivních opatření spolupracuje O2.cz CERT i s CERT a CSIRT týmy dalších společností a poskytovatelů připojení do sítě internet.

### **Polem působnosti týmu O2.cz CERT jsou autonomní systémy registrované společností O2 CZ:**

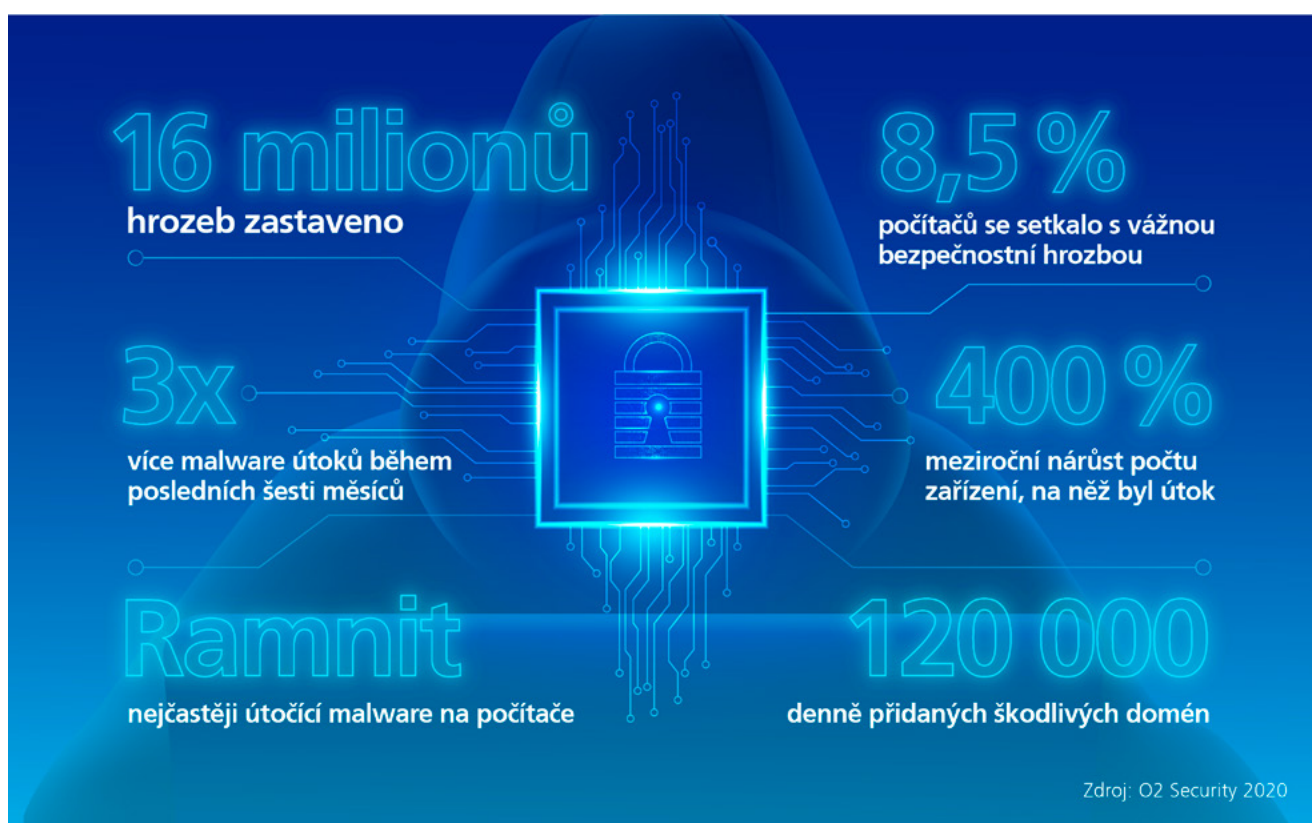
- AS5610 – O2.cz networks
- AS20884 – O2.cz networks
- AS28725 – Eurotel networks
- AS51154 – InternetHome networks

Pro nahlášení bezpečnostních incidentů je možné kontaktovat O2.cz CERT na e-mailu [abuse@o2.cz](mailto:abuse@o2.cz).

- **O<sub>2</sub> Security**

Tato služba je určena našim rezidentním zákazníkům, běžným uživatelům internetu, ochrání jejich telefon, počítač i všechna domácí zařízení před podvodnými a zavírovanými stránkami. Zároveň zabrání tomu, aby se telefon, počítač nebo tablet stal součástí botnetu. Tedy velké skupiny zotročených zařízení. Útočník je má plně pod kontrolou a využívá je bez vědomí uživatele, například na těžbu bitcoinů nebo rozesílání spamu. Tím dramaticky zpomaluje zařízení. Služba O<sub>2</sub> Security funguje přímo v síti, nezpomaluje tak výkon zařízení.

V roce 2020 služba O<sub>2</sub> Security zastavila více než 16 milionů hrozeb. 13 milionů z nich mířilo na počítače, další 3 miliony na chytrá mobilní zařízení. Ze všech zařízení, která službu využívají, se celkem 8,5 % počítačů a 3 % mobilních zařízení setkala na internetu s vážnou bezpečnostní hrozbou. Ze statistik také vyplynulo, že stále více zařízení je vystaveno hrozbě. Meziročně jejich počet narostl téměř o 400 %. Zatímco v lednu 2020 to bylo 3 000 zařízení, na konci roku už více než 11 000.



- **Bezpečnost sítí pro naše firemní a institucionální zákazníky**

Pro naše zákazníky jsme připravili komplexní program bezpečnosti sítí. Mohou využít služby našeho O<sub>2</sub> Security Expert centra. To nepřetržitě monitoruje v reálném čase veškerou IT infrastrukturu a pomáhá tím eliminovat rizika spojená s kybernetickými hrozbami a se ztrátou, zneužitím nebo zcizením dat a informací. Dále nabízíme zabezpečení firemního připojení prostřednictvím O<sub>2</sub> Next Generation Firewall, ochranu před DDoS a hackerskými útoky zajistí služba O<sub>2</sub> AntiDDoS, e-mailové domény ochrání O<sub>2</sub> Antispam, mobily a tablety mají naši zákazníci pod kontrolou díky O<sub>2</sub> Mobile Device Management a O<sub>2</sub> Security DNS je ochrání před podvodnými a zavírovanými stránkami.

## Zaměstnanci:

- **Interní O<sub>2</sub> Bezpečnost**

Naši zaměstnanci mají k dispozici rozsáhlé interní materiály, rady a doporučení, jak postupovat a jak se chránit v oblasti kybernetické bezpečnosti a ochrany digitálních a osobních dat. Každý zaměstnanec absolvuje povinné školení při příchodu do společnosti a následně vždy jednou za dva roky. Spravujeme citlivá data zákazníků, proto od našich zaměstnanců vyžadujeme striktní dodržování bezpečnostních pravidel. Ta jsme pro ně shrnuli do tzv. bezpečnostního desatero, jehož dodržování nám pomůže chránit svá i firemní data a zařízení.

# Bezpečnostní desatero

1. Střežím citlivá data a nikdy je nepředávám neoprávněným osobám. 
2. Používám bezpečná dlouhá hesla, která s nikým nesdílím. 
3. K veřejné Wi-Fi se připojuji vždy přes VPN. 
4. Označuji citlivost odesílaných dokumentů. 
5. Neotvírám podezřelé e-maily. 
6. Ověřuji vždy totožnost neznámé osoby, se kterou jedním. 
7. Firemní data ukládám jenom na firemní disky. 
8. Nestahuji neznámé programy, dokumenty ani pluginy do prohlížečů. 
9. Firemní účty nepoužívám pro soukromou komunikaci. 
10. Všechna svá zařízení mám vždy pod kontrolou a nikomu je nepůjčuji. 

## Veřejnost:

- **O<sub>2</sub> Chytrá škola**

Na aktuální společenský vývoj reagujeme nejen rozvojem technologií. Snažíme se, aby technologický pokrok šel ruku v ruce se vzdělaností. Právě to totiž podle nás posouvá českou společnost správným směrem.

Moderní technologie jsou dnes nedílnou součástí našich životů. Tvoří základ pro fungování ekonomiky a na jejich správném využívání závisí budoucnost celé společnosti. Digitální gramotnost se tak stává zásadní dovedností. Zároveň si ale uvědomujeme, že digitalizace společnosti může přinášet i určitá rizika. Proto se snažíme reagovat na aktuální společenská témata a pomáháme je řešit.

Díky projektu [O<sub>2</sub> Chytrá škola](#) pomáháme veřejnosti lépe se zorientovat v příležitostech i nástrahách digitálního světa. Na našem veřejném portále jsou zdarma k dispozici komplexní užitečné informace o bezpečném zacházení s internetem a digitálními technologiemi.

- **Co děláme?**  
Vzděláváme, informujeme a pozitivně ovlivňujeme českou společnost.
- **Pro koho to děláme?**  
Pro mladé lidi, děti a jejich rodiče, pro učitele.  
Pozitivní vliv chceme mít na širokou veřejnost.
- **Jaké oblasti se věnujeme?**  
Nejvíc nás zajímá bezpečné chování na internetu, mediální gramotnost a kritické myšlení a pozitivní, odpovědné a smysluplné používání mobilních zařízení a moderních komunikačních technologií.

## Ochrana dat a zpracování osobních údajů

Skupina O<sub>2</sub> plně respektuje právo na soukromí a nutnost chránit veškeré osobní údaje a data, která v rámci svého podnikání získává, zpracovává a shromažďuje. Skupina O<sub>2</sub> striktně dodržuje všechny právní normy, které regulují zpracování osobních, provozních a lokalizačních údajů. Má zavedeny procesy vyhovující mezinárodním standardům a normám ISO a bezpečnostní opatření, jež mají bránit narušení důvěrnosti zpracovávaných osobních údajů.

Stejně přísné požadavky klade Skupina O<sub>2</sub> také na své dodavatele, při jejichž činnosti dochází ke zpracování osobních údajů. Dodavatelé musejí mít přehled o procesech, které u nich probíhají, a o systémech, kde ke zpracování dochází, provádět analýzy rizik a mít k dispozici přímý kontakt pro řešení bezpečnostních incidentů.

Detailní informace o zpracování osobních údajů našich zákazníků ve smyslu čl. 13 GDPR a dle čl. 14 GDPR jsou přehledně a srozumitelně k dispozici v dokumentu Zásady zpracování osobních údajů, který je dostupný pod odkazem <https://www.o2.cz/osobni/zasady-zpracovani-osobnich-udaju>.

Jmenovali jsme pověřence pro ochranu osobních údajů. Máme nastaveny detailní organizační opatření pro zajištění ochrany osobních údajů ze strany zaměstnanců a externích pracovníků Skupiny O<sub>2</sub>. Zaměstnanci a externí pracovníci Skupiny O<sub>2</sub> povinně absolvují školení týkající se Ochrany informací pro zaměstnance a Ochrany osobních údajů podle GDPR, a to vždy při nástupu do společnosti a následně každé tři roky. V prostředí intranetových stránek mají zaměstnanci k dispozici speciální sekci týkající se kybernetické bezpečnosti, ochrany informací a ochrany osobních údajů, kde najdou mnoho rad, návodů a doporučení.

Žádostem a stížnostem subjektů údajů týkajícím se ochrany osobních údajů, jakož i veškerým podezřením na porušení ochrany osobních údajů se věnuje pověřenec pro ochranu osobních údajů ve spolupráci s oddělením informační bezpečnosti.

### Za rok 2020 v této oblasti evidujeme:

- jednu odůvodněnou stížnost na porušení ochrany osobních údajů v souvislosti s předáním zákazníka do registru dlužníků Solus, přičemž tato stížnost byla vyřešena uzavřením dohody o narovnání a kompenzací subjektu údajů;
- jedno správní řízení vedené ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů v souvislosti s rozesílkami obchodních sdělení;
- dvě hlášení porušení ochrany osobních údajů na Úřad pro ochranu osobních údajů ve smyslu čl. 33 GDPR, a to v návaznosti na rozesílku hromadného e-mailu bez skryté kopie a v návaznosti na neoprávněný přístup na uživatelský účet v internetové samoobsluze.

# Technologie pomáhají – služby a produkty zaměřené na sociální a environmentální výzvy

Řešení sociálních a environmentálních výzev prostřednictvím našich služeb a produktů je jednou z nejvyšších priorit Skupiny O<sub>2</sub>. Cítíme morální povinnost aktivně přispívat k úsilí nejen mezinárodních organizací a iniciativ v boji proti změně klimatu a sociálním nerovnostem. Právě využití příležitostí, které souvisejí s tímto úsilím, může zajistit kontinuitu našeho podnikání a dlouhodobou prosperitu.

## Náš přístup

Jsmo česká telekomunikační firma, a soustředíme se proto především na své nejbližší okolí a na oblasti, jež s naším podnikáním souvisejí. Od počátku se snažíme pomáhat především tím, co děláme, tedy poskytovat technologie a služby k podpoře a pomoci ve společnosti a ke zlepšení kvality života různých, zejména znevýhodněných skupin.

Skupina O<sub>2</sub> jako telekomunikační operátor pozitivně ovlivňuje společnost tím, že spojuje lidi na dříve nepředstavitelné úrovni, nabízí nepřetržité mobilní hlasové a datové připojení kdykoliv a téměř na jakémkoliv místě a poskytuje prostředky ke komunikaci, zvýšené zabezpečení, pohodlí, vzdělávání a zábavu stále většímu množství lidí. To umožňuje vymýšlet a dodávat stále nová řešení, která zásadně mění způsob života jednotlivců a způsob podnikání firem a podnikatelů. Společenské pokroky často volají také po pokroku v telekomunikacích, a tak tato vzájemná symbióza podporuje další inovace a růst podnikání v telekomunikačním odvětví.

Lidé mají v oblasti telekomunikací obavy týkající se především soukromí a bezpečnosti. Skupina O<sub>2</sub> nepřetržitě pracuje na nejlepším možném zabezpečení zákaznických dat a ochraně jejich soukromí a na zvyšování odolnosti sítě proti kybernetickým útokům a podvodům. Spolupracuje také s příslušnými donucovacími orgány v otázkách zaměřených na ochranu jednotlivců a veřejnosti před zločinem a terorismem.

Skupina O<sub>2</sub> pracuje v rámci národních a mezinárodních dodavatelských řetězců pro telekomunikační zařízení, software a síťové stavební materiály. Věnuje velkou pozornost výběru svých dodavatelů, vybírá je ze světově nejuznávanějších poskytovatelů a vyžaduje certifikáty kvality a to, aby výrobky odpovídaly všem standardům a regulacím relevantním dovozu a provozu těchto produktů.

## Jak si vedeme

Rok 2020 přinesl událost, jež nevídaným způsobem zasáhla celou společnost, všechny oblasti ekonomiky i lidského života. V krizi způsobné celosvětovou pandemií covidu-19 se ukázalo, jak důležité jsou telekomunikační sítě pro fungování ekonomiky i celé společnosti.

Kvalitní a stabilní připojení k internetu umožnilo statisícům lidí v České republice a stovkám milionů lidí na celém světě ze dne na den přejít na práci z domova a komunikovat na dálku i v situacích, na které v minulosti nebyli zvyklí. Existence telekomunikačních sítí tak umožnila fungování alespoň části ekonomiky při zachování bezpečnosti a zabránění většímu šíření virového onemocnění.

Robustnost a kvalita telekomunikačních sítí v České republice se také projevy jako velká výhoda, když na rozdíl od některých jiných zemí nedocházelo v České republice k omezování telekomunikačních služeb, a konkrétně mobilní i fixní síť O<sub>2</sub> zvýšený provoz zvládla bez problémů.

## Koronakrize

Skupina O<sub>2</sub> se v roce 2020 zapojila do boje s koronavirem a poskytla pomoc v hodnotě stovek milionů korun prostřednictvím těchto konkrétních kroků:

- Společně s Mluvii (naší dceřinou společností) jsme zajistili v půlce března pro MPO a MZČR během jednoho víkendu **zřízení speciální informační linky 1212**, která za první měsíc svého fungování odbavila kolem 100 000 hovorů souvisejících s pandemií.
- Podpořili jsme podnikatele a živnostníky v době krize a karantény **speciální nabídkou O<sub>2</sub> Restart**, jež mimo zvýhodněné služby nabídla i nástroje na rychlejší opětovný rozjezd jejich podnikání.
- Dali jsme všem našim zákazníkům, kteří měli mobilní tarif s daty, **po dobu 1,5 měsíce zdarma neomezená data a O<sub>2</sub> TV za 1 Kč**, čímž jsme podpořili karanténní opatření a bezpečnou komunikaci na dálku.
- Nabídli jsme městům a obcím **bezplatnou rozesílku informačních SMS** pro obyvatele (služba Market locator).
- Krajům, které využívají naše služby, jsme také poskytli **tablety určené seniorům v domovech seniorů a dětem v dětských domovech**. Usnadnili jsme jim tak nelehkou situaci a umožnili jim zůstat v kontaktu s okolím.
- Bezplatně jsme rozesílali informační SMS ministerstva zdravotnictví a vlády, zároveň jsme zpřístupnili prohlížení informačních stránek těchto institucí bez spotřeby dat.
- Vyhověli jsme žádosti ministerstva vnitra a **pomocí mobilního vysílače jsme bezplatně posílili signál** v okolí skladu v Opočínku u Pardubic, odkud policisté a hasiči distribuují zdravotnický materiál pro celou ČR.
- Asociace provozovatelů mobilních sítí (APMS), jejímž je O<sub>2</sub> členem, výrazně **podpořila tzv. chytrou karanténu** svými vzpomínkovými mapami s daty o pohybu v mobilní síti, kdy samotné řešení pro MZČR bylo zrealizováno během několika dní.
- Dále APMS zdarma (aniž by se účtovalo čerpání dat) **zpřístupnilo zákazníkům webové stránky vlada.cr a mzcr.cz**, aby se občané snadněji dostali k aktuálním a správným informacím.
- Svolali jsme krizový štáb a byli připraveni zajišťovat fungování kritické infrastruktury a služeb i při dalším zhoršení situace.
- O<sub>2</sub> vyčlenilo **část zaměstnanců svých call center hygienikům**, aby pomohlo s trasováním kontaktů nakažených. Zaměstnanci provedli cca 5 000 trasovacích hovorů.
- eRouška – **rozesílání SMS** – O<sub>2</sub> se aktivně podílelo na rozesílce vládní výzvy k instalaci aplikace eRouška 2.0. O<sub>2</sub> rozeslalo SMS s výzvou všem svým rezidentním zákazníkům mobilních služeb.
- Poskytli jsme **konektivitu zdarma stovkám žáků ze socioekonomicky znevýhodněných rodin pro zajištění distanční výuky**. Tato podpora probíhala ve spolupráci s organizacemi Česko.digital, Člověk v tísni, Eduzměna a Women For Women, díky tomu má pomoc smysl a patřičný dopad.

- Nadace O<sub>2</sub> rozšířila portál O<sub>2</sub> Chytrá škola o témata týkající se výuky online a grantový program O<sub>2</sub> Chytrá škola **o projekty zaměřené na zavádění digitálních technologií do výuky**. Zároveň představila komplexního průvodce Učíme se na dálku. Zpřístupnili jsme také bezplatnou online poradnu O<sub>2</sub> Guru pomáhá pro školy, které chtějí začít s online výukou v prostředí Microsoft Teams nebo Google Classroom.
- Připravili jsme **speciální nabídku určenou pro školy**, díky které se mohly připravit na uzavření a vybavit své žáky a učitele kvalitními notebooky a modemy s mobilním internetovým připojením. Nabídka umožňovala aktivaci mobilního připojení jen ve chvíli, kdy je skutečně potřeba, a nevyžaduje tak hrazení měsíčních paušálů.
- **Podpora kultury** – Cirk La Putyka (Ústředna78/Ústředna89) – O<sub>2</sub> podporuje divadelní soubor **Cirk La Putyka** a jeho projekt Ústředna78 jenž pomáhá živými rozhovory s umělci s odbouráním pocitu osamění. O<sub>2</sub> uzavřelo partnerství s kulturní platformou **Film Naživo**, která podporuje umělce v době koronavirové pandemie a propojuje živou kulturu s diváky u obrazovek O<sub>2</sub>TV zařazuje kulturní stanici **Televize NAŽIVO** do své programové nabídky.

## Univerzální služba

Jako jediný subjekt v České republice jsme i v roce 2020 zajišťovali fungování všech tří dílčích univerzálních služeb, a to:

- provozování veřejných telefonních automatů,
- poskytování speciálních cenových plánů pro zdravotně znevýhodněné osoby,
- prodej speciálních koncových zařízení za dotovanou cenu.

Tyto služby pomohly statisícům občanů dovolat se na tísňovou linku i mimo domov bez mobilního telefonu, ušetřit při čerpání telekomunikačních služeb nebo jim umožnily pořídit telekomunikační zařízení, které jim pomohlo komunikovat se svými blízkými i na dálku.

## O<sub>2</sub> SOS

Vyvinuli jsme **aplikaci O<sub>2</sub> SOS, která pomáhá zachraňovat život** především v případě srdeční zástavy. Automaticky oslovuje proškolené dobrovolníky v okolí pacienta a pomáhá mu zajistit první pomoc dříve, než je k němu schopna dojet sanitka nebo doletět vrtulník. Dostupnost a kvalita zdravotnické záchranné služby v České republice patří mezi nejlepší v Evropě. Při srdeční zástavě však hraje roli každá minuta. Proškolený dobrovolník povoláný mobilní aplikací O<sub>2</sub> SOS, jenž je k pacientovi nejbližší, může významně pomoci při záchraně lidského života. Rozšíření aplikace tak může přispět k navýšení počtu pacientů, kteří zástavu oběhu přežijí

Na vývoji aplikace se významně podílela Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje. Aplikace v současné době funguje **v osmi krajích České republiky** (Středočeský, Jihočeský, Liberecký, Plzeňský, Karlovarský, Moravskoslezský, Ústecký a Královéhradecký).

Jak O<sub>2</sub> SOS funguje, můžete vidět v tomto videu: <https://youtu.be/ROXkDGaRhJk>

## Asistenční linky

Naše technologie dokážou zprostředkovat komunikaci s okolním světem těm, co by jinak zůstali na okraji či vně společnosti, nebo jsou dokonce samotným prostředkem k doručení potřebné pomoci.



- **Linka pro neslyšící a nevidomé** – pomáhá lidem se sluchovým a zrakovým postižením komunikovat s okolním světem pomocí technologií. Aktuálně má linka 862 klientů, kteří jsou zákazníci O<sub>2</sub>. V roce 2020 vyřídili operátoři Linky pro neslyšící a nevidomé **35 220 požadavků** klientů se sluchovým či zrakovým postižením. Linku jsme zřídili v roce 1997 a od té doby ji bezplatně provozujeme.
- **Linka bezpečí** – bezplatná krizová linka pro děti a mladé. Linka je k dispozici 24 hodin denně a v roce 2020 odbavila **116 702 hovorů**, **e-mailová poradna** přijala **3 243 dotazů** a přes chat pomohla s **2 203 případy**. Linku podporujeme od jejího vzniku v roce 1994.
- **Linka seniorů** – pomáhá seniorům, lidem, kteří o ně pečují, a osobám v krizi. Zajišťuje jim podporu a pomoc v hledání řešení náročných životních situací. Linku provozuje Elpida, o.p.s.

## Dárcovské SMS

Společně s Fórem dárců a Asociací poskytovatelů mobilních sítí (která sdružuje O<sub>2</sub>, T-Mobile a Vodafone) podporujeme unikátní a ryze český projekt mobilního online dárcovství. Zákazníci mobilních operátorů v České republice tak mohou přispívat na dobročinné projekty také prostřednictvím zaslání SMS v určité cenové hladině, tzv. DMS. Mobilní operátoři své služby poskytují zcela bezplatně.

**Dárcovská SMS** je populárním dárcovským nástrojem, využívá ji 7 z 10 dárců. V roce 2020 **poslali dárci 968 391 DMS v celkové hodnotě přes 56 mil. Kč**.

## O<sub>2</sub> Chytrá škola

Skupina O<sub>2</sub> podporuje digitální gramotnost celé společnosti. Naším cílem je, aby lidé uměli používat digitální technologie ke svému prospěchu a zkvalitnění svého života. Proto bezplatně provozujeme vzdělávací webový portál [www.o2chytraskola.cz](http://www.o2chytraskola.cz), který obsahuje nejvíce informací o internetové bezpečnosti, počítačové a mediální gramotnosti a využívání technologií ve vzdělávání na jednom místě.

Portál navštívilo od jeho spuštění přes **154 000 návštěvníků**, **114 000 uživatelů** a pravidelně ho využívá okolo **500 škol** z celé ČR. Uživatelé si stáhli přes **13 000 vzdělávacích materiálů**, e-booků a metodik. Evidujeme přes **88 000 přečtení vzdělávacích témat**. Velký úspěch měla u uživatelů videa O<sub>2</sub> Chytré školy. Na portálu a na sociálních sítích YouTube či Facebook mají už přes **2,1 mil. zhlédnutí**. Jedná se o vzdělávací spoty, videa s tematikou počítačové a mediální gramotnosti a internetové bezpečnosti.

Program O<sub>2</sub> Chytrá škola nabízí také **grantovou podporu pro základní školy a dětské domovy** v České republice. Projektové žádosti jsou zaměřeny na podporu rozvoje digitálních kompetencí učitelů a žáků. V roce 2020 se přihlásilo 202 organizací. Celkově jsme mezi **74 organizací rozdělili 4 534 978 Kč**.



# Governance

06

# Myslíme férově

Být odpovědnou firmou pro nás znamená hrát férovou čistou hru. Stejně nároky, jaké máme na sebe, klademe i na naše obchodní partnery. Nasloucháme všem zainteresovaným skupinám, vedeme dialog. Proto naše podnikání stojí na pevných odpovědných základech. **Obchodujeme podle jasných pravidel** a řídíme se striktním **etickým kodexem**. Tím jsou pro nás **Naše zásady podnikání**.

## Správa a řízení společnosti, etika podnikání a dodržování předpisů



V neustále se měnícím regulačním a obchodním kontextu (mezinárodní, evropské, národní) je nepřetržitá podpora etiky podnikání a dodržování předpisů zásadním pilířem fungování Skupiny O<sub>2</sub>. Prostupuje všemi našimi aktivitami a ovlivňuje profesionální chování našich lidí.

### Náš přístup

Uvědomujeme si, že naše působení na trhu má vliv na široké okolí. Proto jsme se zavázali k vysokým standardům správy a řízení Skupiny O<sub>2</sub>. Chceme být dobrým příkladem v rámci našeho odvětví i ve všech regionech, ve kterých působíme.

Naše zásady podnikání shrnují pravidla, jimiž se při podnikání řídíme. Jde o soubor principů, které se týkají vztahu Skupiny O<sub>2</sub> k zákazníkům, zaměstnancům, akcionářům, dodavatelům a okolnímu světu. Tyto zásady jsou praktickým vodítkem pro naši každodenní práci a jsme povinni je dodržovat a ctít je. Tvoří součást pracovního řádu a všichni zaměstnanci se s nimi seznamují v rámci nástupního školení a následně toto školení absolvují povinně každé tři roky. Opírá se o ně celý systém interních předpisů.

O2 CZ se řídí doporučeními českého Kodexu správy a řízení společností ČR 2018 („Kodex“). Obecná pravidla obsažená v Kodexu v první řadě vycházejí z platných právních předpisů České republiky. Dále jsou inspirována jak srovnatelnými národními kodexy corporate governance (zejména německým či rakouským kodexem), tak mezinárodními standardy corporate governance (zejména země G20/OECD Principy správy a řízení společností z roku 2015). Kodex správy a řízení společností ČR 2018 je dostupný na webových stránkách Ministerstva financí České republiky [https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/2018\\_Kodex-spravy-a-rizeni-spolecnosti-CR.pdf](https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/2018_Kodex-spravy-a-rizeni-spolecnosti-CR.pdf).

# Jak si vedeme

## Etika podnikání

Pro případy, kdy mají naši zaměstnanci pocit, že jsou svědky jednání, jež je v rozporu s Našimi zásadami podnikání, potřebují poradit v obtížné situaci nebo se cítí z jakéhokoliv důvodu ohroženi, je připravena interní elektronická aplikace pro nahlášení takového podezření. Ta umožňuje zaměstnancům podat hlášení, a to i anonymně pro zachování diskrétnosti. Hlášení je však možné uskutečnit samozřejmě i osobně prostřednictvím svého nadřízeného. Klademe důraz na interní pravidla pro schvalování smluv, řešení možných konfliktů zájmů a kontrolní mechanismy, které považujeme za praktické nástroje k prevenci závadových jednání.

## Protikorupční opatření

Skupina O<sub>2</sub> se chová odpovědně a vyžaduje to i od svých zaměstnanců. V rámci povinných školení jsou všichni zaměstnanci seznamováni s důležitostí protikorupčních pravidel i s možnými dopady nezákonného jednání. Skupina O<sub>2</sub> má zavedena pravidla pro přijímání darů i jejich poskytování. Pokud zaměstnanec v rámci obchodního styku přijme dar nebo jej někomu poskytne, má povinnost dary v rámci transparentnosti registrovat. V určitých situacích pak interní předpisy přijímání i poskytování darů zapovídají, zejména pokud by tím mělo být ovlivněno něčí rozhodnutí anebo by to mohlo být tak vykládáno. Stejně tak jsou důležitá pravidla pro střety zájmů.

**Oznámení a podněty** v oblasti etického podnikání a korupčního jednání jsou považovány za důvěrná sdělení a je s nimi odpovídajícím způsobem zacházeno. Zabýváme se každou informací, která se týká takového závadového jednání, a prošetřujeme ji.

Rizika korupčního jednání jsou sledována a interně vyhodnocována napříč celou Skupinou O<sub>2</sub>. Všichni nově přijatí zaměstnanci absolvují povinné školení zaměřené na etiku podnikání a dodržování protikorupčních předpisů, toto školení absolvují všichni zaměstnanci min. jednou za 3 roky.

V roce 2020 nebyly hlášeny žádné incidenty týkající se porušení zákona nebo našich interních pravidel ani provozních a organizačních řádů v oblasti etiky podnikání a korupčního jednání.

# Závěrečná ustanovení

# 07

# Závěrečná ustanovení

## O Zprávě

Při sestavování této Zprávy jsme postupovali v souladu se záměrem osmé části § 32f–32i zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, která do českého práva transponovala směrnici Evropského parlamentu a Rady 2014/95/EU, a s mezinárodně uznávanými standardy GRI („Core option“) a cíli udržitelného rozvoje OSN.

Zpráva popisuje náš přístup k udržitelnosti, a jak si vedeme ve vztahu k environmentálním, sociálním a správním tématům, a zahrnuje období od 1. ledna 2020 do 31. prosince 2020.

Skupina O<sub>2</sub> si váží názoru každé zainteresované skupiny na tuto zprávu.

Jakékoliv dotazy týkající se obsahu této zprávy prosím zašlete na adresu [esg@o2.cz](mailto:esg@o2.cz) nebo [investor\\_relations@o2.cz](mailto:investor_relations@o2.cz).

Tato Zpráva je k dispozici v elektronické formě na webové stránce [O2.cz](https://www.o2.cz).

## Přehled GRI (Global Reporting Initiative) ukazatelů

GRI Standard	Číslo ukazatele / téma	Informace – číslo str. / zdroj
<b>Obecné informace v rozsahu „Core“</b>		
<b>GRI 102: Obecná zveřejnění 2016</b>	<b>Profil organizace</b>	
	102-1 Název organizace	str. 7
	102-2 Činnosti, značky, produkty a služby	str. 12, VZ kap. 3, www.o2.cz
	102-3 Sídlo organizace	str. 7
	102-4 Umístění činnosti	str. 7, 12
	102-5 Vlastnická a právní forma	str. 7, VZ kap. 2
	102-6 Působnost na trzích	str. 7, 12
	102-7 Rozsah organizace	str. 12
	102-8 Informace o zaměstnancích a dalších pracovnících	str. 34–40
	102-10 Významné změny v organizaci a dodavatelském řetězci	str. 12
	102-11 Zásady předběžné opatrnosti a preventivní přístup	str. 26
	102-12 Vnější iniciativy	str. 16–17
	102-13 Členství v asociacích	str. 16
	<b>Strategie</b>	
	102-14 Vyjádření vrcholného představitele společnosti	str. 4
	<b>Etika podnikání</b>	
102-16 Hodnoty, zásady, normy a pravidla chování	str. 8–11	
<b>Řízení společnosti</b>		
102-18 Struktura řízení	str. 7, VZ kap. 4	

<b>Zapojení zainteresovaných stran</b>	
<b>102-40</b> Seznam skupin zúčastněných stran	str. 21
<b>102-41</b> Smlouvy o kolektivním vyjednávání	str. 36
<b>102-42</b> Identifikace a výběr zúčastněných stran	str. 23
<b>102-43</b> Přístup k zapojení zúčastněných stran	str. 23
<b>102-44</b> Klíčová témata	str. 22
<b>Reportovací rámec</b>	
<b>102-45</b> Subjekty zahrnuté do konsolidované účetní závěrky	str. 54, VZ kap. 2, kap. 3
<b>102-46</b> Definování obsahu zprávy a vymezení témat	str. 7, 21–24
<b>102-47</b> Seznam významných témat	str. 24
<b>102-48</b> Nově uvedené informace (fúze, akvizice, změny)	VZ kap. 3
<b>102-49</b> Změny ve vykazování	Přidán rámec GRI a cíle udržitelného rozvoje OSN.
<b>102-50</b> Vykazovací období	1. 1. – 31. 12. 2020
<b>102-51</b> Datum vydání poslední zprávy	30. 6. 2020
<b>102-52</b> Cyklus vykazování	roční
<b>102-53</b> Kontakt pro dotazy týkající se zprávy	esg@o2.cz, investor_relations@o2.cz
<b>102-54</b> Stanovisko k vykazování v souladu s GRI Standardy	str. 54
<b>102-55</b> Přehled GRI ukazatelů	str. 55–58
<b>102-56</b> Externí audit	Zpráva není jako celek externě ověřena.



## Přehled GRI (Global Reporting Initiative) ukazatelů

Významná témata		
Uhlíková stopa – spotřeba energií, skleníkové plyny a další zplodiny znečišťující ovzduší		
GRI 103: Manažerský přístup	103-1 Vysvětlení významného tématu a jeho vymezení	str. 26
	103-2 Přístup k řízení a jeho složky	str. 27
	103-3 Ohodnocení přístupu k řízení	str. 27–29
GRI specifická témata	302-1 Energetická spotřeba v rámci organizace	str. 27
	302-1 Energetická spotřeba v rámci organizace	str. 27
	302-4 Přímé emise CO <sub>2</sub> (Scope 1)	str. 27
	305-2 Nepřímé emise CO <sub>2</sub> (Scope 2)	str. 27–28
	306-2 Odpady podle typu a způsobu odstraňování	str. 28–29
Technologie pomáhají – služby a produkty zaměřené na sociální a environmentální výzvy		
GRI 103: Manažerský přístup	103-1 Vysvětlení významného tématu a jeho vymezení	str. 46
	103-2 Přístup k řízení a jeho složky	str. 46
	103-3 Ohodnocení přístupu k řízení	str. 46–49
GRI specifická témata	O <sub>2</sub> Chytrá škola	str. 49
	Asistenční linky	str. 48
Kyberbezpečnost, ochrana digitálních a osobních dat		
GRI 103: Manažerský přístup	103-1 Vysvětlení významného tématu a jeho vymezení	str. 40
	103-2 Přístup k řízení a jeho složky	str. 40
	103-3 Ohodnocení přístupu k řízení	str. 41–45
GRI specifická témata	418-1 Opodstatněné stížnosti na porušení soukromí zákazníka a ztráty zákaznických dat	str. 45

<b>Zaměstnanost a pracovní podmínky</b>		
<b>GRI 103: Manažerský přístup</b>	103-1 Vysvětlení významného tématu a jeho vymezení	str. 34
	103-2 Přístup k řízení a jeho složky	str. 35
	103-3 Ohodnocení přístupu k řízení	str. 36
<b>GRI specifická témata</b>	401-1 Najímání nových zaměstnanců	str. 37
	401-2 Benefity poskytované zaměstnancům	str. 38
	403-1 Bezpečnost a ochrana zdraví při práci	str. 37
	403-9 Pracovní úrazy	str. 37
	404-1 Školení a vzdělávání zaměstnanců	str. 38
	404-3 Pravidelné hodnocení výkonu a kariérního rozvoje	str. 38–39
	405-1 Diverzita	str. 36–39
	406-1 Případy diskriminace a přijatá opatření	str. 36–37
<b>Správa a řízení společnosti, etika podnikání a protikorupční opatření</b>		
<b>GRI 103: Manažerský přístup</b>	103-1 Vysvětlení významného tématu a jeho vymezení	str. 51
	103-2 Přístup k řízení a jeho složky	str. 51
	103-3 Ohodnocení přístupu k řízení	str. 51–52
<b>GRI specifická témata</b>	205-1 Subjekty analyzované z hlediska rizika korupce	str. 52
	205-2 Komunikace a školení na protikorupční předpisy	str. 52
	205-3 Potvrzené korupční incidenty a přijatá opatření	str. 52

O2 Czech Republic a.s.  
Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4  
t.: 800 02 02 02

[www.o2.cz](http://www.o2.cz)