



Zpráva  
o nefinančních  
ukazatelích

---

2018

# OÁZA POKRYTÍ UPROSTŘED EVROPY

aneb Naše nefinanční klíčové ukazatele výkonnosti

Již podruhé se můžeme pochlubit v rámci takzvané zprávy o nefinančních ukazatelích tím, co jsme za uplynulý rok udělali. Služby elektronických komunikací nejsou vidět. Nemůžeme si na ně sáhnout, nemůžeme je zvážit, zabalit ani třeba ochutnat. Proto se může zdát, že se berou odevšad a odnikud, a „proto“ mohou být stále lepší, rychlejší a dostupnější, aniž by kdokoli hnul prstem. Ale tak to samozřejmě není.

K vybudování a provozování skutečně kvalitního internetového připojení, které je dostupné doslova všude, jsou zapotřebí obrovské investice, spousta lidské práce, technologií a také elektrické energie. Stačí, když si při svých toulkách po naší vlasti povšimnete vysílačů mobilního signálu. Ty přitom tvoří jen tu menší, viditelnou část. Ano, připojení k internetu není vidět, ale všichni nějak samozřejmě čekáme, že ho budeme mít. My v O<sub>2</sub> se snažíme, aby toto očekávání bylo každodenní skutečností. Pro vás, pro každého, pro všechny.

A pohled na mapu pokrytí signálem potvrzuje, že se nám to daří. V naší národní povaze

se často projevuje přehnaná kritika domácího a přehnaný obdiv k cizímu. Naše země se však právem dostává na špici v řadě oborů. A díky našemu úsilí se podařila řada věcí, které nám může okolní svět závidět.

Víte, že Česká republika patří k předním státům ve světě, co se týká úplnosti pokrytí signálem mobilního internetu a jeho kvality? A protože obrázek je více než tisíc slov, můžete se na vlastní oči přesvědčit. Na snímcích z nezávislého měřiče pokrytí a kvality signálu [OpenSignal](#) můžete vidět Českou republiku jako zelený ostrov uprostřed Evropy.



Ostatní země, a to včetně členských zemí OECD, nebo dokonce G8, mají na svém území řadu červených skvrn, tedy oblastí se špatným signálem, a dokonce bílá místa, kde byste marně hledali jakýkoli signál. Jestli u nás doma lze často online streamovat i to, jak sbíráte houby, v jiných zemích je pokrytí mnohem skromnější. Jsme právem hrdí na to, že se O<sub>2</sub> na tomto výsledku podílí významnou měrou.

### Roste pokrytí, rychlost i Česká republika

Telekomunikace patří k zásadním odvětvím moderní ekonomiky. Představují klíčový pilíř digitalizace a konkurenceschopnosti celé společnosti. Investice do telekomunikační struktury jsou důležitým motorem ekonomiky. Generují růst hrubého domácího produktu (HDP), jak dokazuje významná korelace s růstem produktivity práce, a násobí ekonomickou aktivitu. Potvrzuje to také odvětvová analýza CEVRO Institutu [Telekomunikace v České republice](#). A budoucnost telekomunikací jsou data.

Česká republika patří dlouhodobě k evropské špičce co do rychlosti připojení k internetu z mobilního telefonu. V rámci EU se vyšplhala na 6. místo, celosvětově jsme obsadili 15. příčku (viz ilustrace). Potvrzují to také pravidelná měření společnosti Ookla v rámci iniciativy [Speedtest Global Index](#).

### Ceny i podíl na výdajích domácností klesají

Ceny mobilních služeb navíc jako jedné z mála komodit výrazně klesají. Navzdory rostoucí vytiženosti

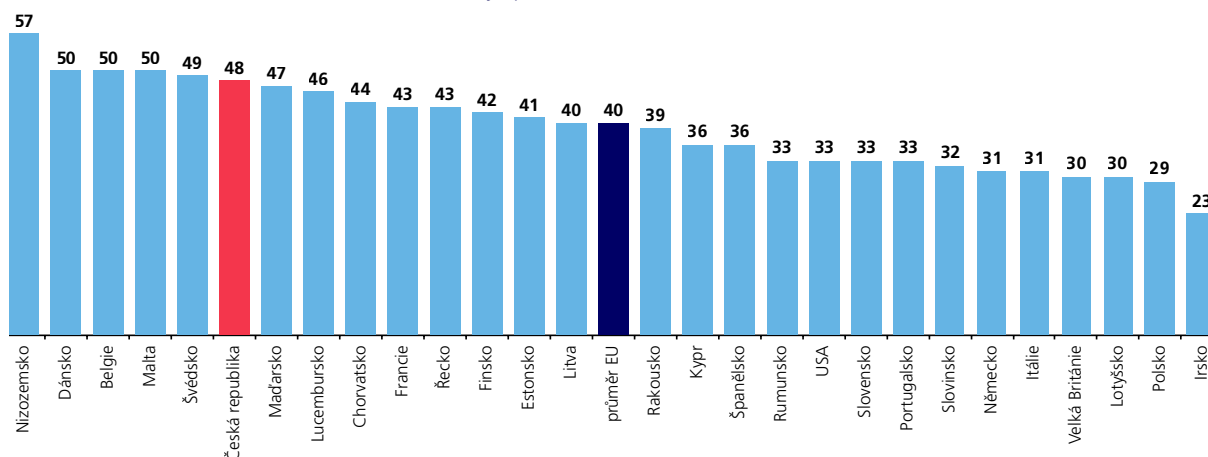
telekomunikační infrastruktury, větší rozmanitosti a kvalitě mobilních služeb konstantně klesá podíl výdajů domácností za telekomunikační služby ve spotřebním koši. Zatímco v roce 2016 bychom si za mediánovou mzdu mohli oproti roku 2007 koupit o 39 % více benzínu či o 4,7 % více kWh elektřiny, u mobilních hlasových služeb se jedná o nárůst dosahující 510 %. V uplynulé dekádě klesla cena za 1 GB dat o 88 %. Takový pokles je nevídaný ve srovnání s ostatními službami a zbožím.

Stejně jako loni se vedle přínosů musíme zaměřit i na dopady našeho podnikání. Provoz sítě znamená spotřebu elektrické energie, síťové komponenty musejí být složeny z různých kovových a plastových součástí, musejí být chlazeny, záření musí dodržovat hygienické normy a osobní data zákazníků musejí být náležitě chráněna. Cítíme odpovědnost za naše zaměstnance, snažíme se jim poskytnout co nejlepší podmínky a vnímáme také náš vliv na celou společnost a příležitosti pozitivního dopadu prostřednictvím naší strategie odpovědného podnikání. To vše znamená nepřetržité úsilí ve všech oblastech.

Vybrali jsme proto relevantní data, která považujeme za významná ve vztahu k bezpečnému fungování naší sítě. Při svém podnikání se chováme ekonomicky, odpovědně a transparentně. Tento přístup dodržíme i v předkládané zprávě. Chceme, aby byla jasná, stručná, a především srozumitelná všem. Podrobnější informace o našich aktivitách v oblasti společenské odpovědnosti firem jsou dostupné na internetových stránkách [www.o2myslimena.cz](http://www.o2myslimena.cz).

### Rychlost mobilního internetu v EU (Mb/s)

zdroj: Speedtest Global Index 1/2019



# Klíčové informace dle témat:



O<sub>2</sub> pro lidi (stránka 5)  
Obchodní model

- Podnikatelská činnost
- Integrovaný systém řízení



O<sub>2</sub> ve společnosti (stránka 17)  
Pozitivní dopad

- Společenská odpovědnost firmy
- Firemní nadace



O<sub>2</sub> v přírodě (stránka 9)  
Životní prostředí

- Spotřeba energií
- Odpady a recyklace
- Edukace



O<sub>2</sub> odpovědnost (stránka 23)  
Sociální otázky

- Lidská práva
- Protikorupční opatření
- Ochrana osobních údajů a soukromí



Lidé v O<sub>2</sub> (stránka 13)  
Zaměstnanecké otázky

- Odměňování a benefity
- Vzdělávání a rozvoj
- Motivace
- Ochrana
- Firemní kultura

# Obchodní model

## aneb O<sub>2</sub> pro lidi

Náš obchodní model je založen 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 zákazník. Člověk jako zaměstnanec. Člověk sdílející daný přírodní prostor a žijící v lidské společnosti.

### Podnikatelská činnost

Přinášíme řešení a umožňujeme využívat digitální komunikační technologie lidem, počínaje širokou spotřebitelskou veřejností přes malé a střední podnikatele po velké korporace a veřejnou správu. 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 Česku.

Podrobnosti o naší podnikatelské činnosti, včetně informací o produktech a službách, naleznete ve zprávě představenstva o podnikatelské činnosti, která tvoří 4. kapitolu [Výroční zprávy za rok 2018](#). V ní jsou k dispozici také podrobné finanční a provozní ukazatele skupiny O<sub>2</sub>.

Dopad našeho podnikání na okolní svět je samozřejmě odlišný, než jaký mají třeba ocelárny, chemické závody anebo zemědělské podniky. Ale i podnikání v komunikačních technologiích určité dopady má a v rámci zodpovědného přístupu k podnikání se jimi chceme zabývat. Nemůžeme ze dne na den změnit svět. Ale už jen to, že určité ukazatele sledujeme, nás nutí přemýšlet, jestli to nedělat jinak a lépe.

Ukažme si názorně, co vše za naši chytrou síť stojí.

## Základní provozní ukazatele

### O<sub>2</sub> CZ



Údaje jsou platné k 31. 12. 2018.



Jako O<sub>2</sub> CZ označujeme v této zprávě společnost O2 Czech Republic a.s. a jako O<sub>2</sub> SK společnost O2 Slovakia, s.r.o. Skupinou O<sub>2</sub> pak v této zprávě rozumíme společnost O2 Czech Republic a.s. a všechny

její dceřiné společnosti. Základní údaje a informace o společnosti včetně organizační struktury skupiny O<sub>2</sub> jsou k dispozici ve 2. kapitole [Výroční zprávy za rok 2018](#).

---

## Spojíme vás i pod zemí

### Pokrýváme metro mobilním signálem a rychlým internetem

Ve spolupráci s ostatními operátory a Dopravním podnikem hlavního města Prahy postupně zavádíme signál do metra. Už dnes můžete na trase C mezi stanicemi Muzeum a Roztyly volat nebo datovat i za jízdy. A na pokrytí dalších úseků usilovně pracujeme. I my sami bychom chtěli, aby práce pokračovaly rychleji, ale budování sítí v tunelech za plného provozu má svá neúprosná pravidla a náklady:

- Práce mohou probíhat pouze během pracovního týdne, 2,5 hodiny v noci během odstávky.
- Pokrytí tunelu mezi dvěma stanicemi v obou směrech zabere 2 měsíce a vyjde až na 10 milionů korun.
- Celkové náklady na pokrytí celé sítě metra se odhadují na půl miliardy korun.

---

## Vlastní vývoj a neustálé inovace

### Další krok k 5G

V roce 2018 jsme se dostali zase o krok blíže k rychlosti 5G sítě. Investovali jsme do frekvence 3,7 GHz, která má sloužit pro vybudování sítě 5. generace, a na této frekvenci jsme spustili pilotní provoz tzv. WTTx technologie. Její rychlost je srovnatelná s optickým připojením, tedy v řádu stovek Mb/s až jednotek Gb/s. Zkratka WTTx znamená Wireles to the „X“ (tedy bezdrátově „kamkoli“) a označuje možnost připojit se k vysokorychlostnímu internetu bez nutnosti natahovat kabely. Dnes je v České republice nejrozšířenější připojení pomocí jiné bezdrátové technologie, Wi-Fi, které tvoří bezmála 44 % všech přípojek. WTTx má ovšem oproti technologii Wi-Fi jednoznačně navrch. Wi-Fi totiž funguje v tzv. nelicencovaném pásmu. Toto pásmo může k vysílání používat kdokoli a k jeho rušení stačí i obyčejná mikrovlnná trouba. WTTx naopak licencováno je, což zaručuje, že signál není rušen. Frekvence je vyhrazená, my na ni můžeme dohlížet, měřit kvalitu připojení, navyšovat kapacitu a nabízet srovnatelné připojení jako po kabelu. Tady rušení desítkami sítí nehrozí. V rámci pilotní-

ho projektu jsme technologii zpřístupnili postupně pro 300 tisíc domácností.

Frekvence 3,7 GHz slouží k výstavbě sítí 5. generace, jejichž standard se stále vytváří. Z technologického pohledu mají dvě zásadní výhody oproti sítím 4G. První z nich je snížení odezvy na jednotky milisekund. To se dá využít třeba u samořiditelných automobilů, které mezi sebou musejí komunikovat skutečně online, a rychlá odezva je zásadní. Tato část využití je však zatím pouze v testovacím režimu a neustále se vyvíjí. Se samořiditelnými vozidly je totiž spjato více otázek právních, etických a dopravních než těch vyloženě technických. Druhou výhodou, kterou poznáte okamžitě, bude rychlost stahování dat, která je srovnatelná s připojením optickými sítěmi, tedy v řádu stovek Mb/s až jednotek Gb/s.

Pro rok 2019 připravujeme další projekty, které přinesou vybraným místům v České republice rychlost připojení srovnatelnou s technologií 5G. Naším cílem je v roce 2019 pokrýt alespoň jed-

no město okresní velikosti ultrarychlým mobilním signálem.

### **Funkce AR Wi-Fi**

Jako první společnost na světě jsme v roce 2018 spustili funkci AR Wi-Fi. Ta zákazníkům s podporovanými telefony umožňuje měřit dosah své domácí sítě prostřednictvím rozšířené reality. Lidé často řeší, proč mají v některých místech v domácnosti rozdílnou kvalitu pokrytí. Wi-Fi signál je ale neviditelný. Dá se sice měřit, běžný člověk bez technických znalostí se ovšem v naměřených hodnotách jen těžko vyzná. Právě proto jsme se rozhodli pustit se do vývoje nové funkce, díky které se může uživatel jednoduše podívat, jak dobrý má Wi-Fi signál v různých místech domácnosti. Jsme první poskytovatel internetu na světě, který tuto funkci sám vytvořil a nabízí ji zákazníkům. Stejně jako v případě O<sub>2</sub> Smart Boxu tak pokračujeme v tradici vývoje aplikací a zařízení ve vlastní režii.

Naším cílem pro rok 2019 je vyvinout další vlastní zařízení, které rozšíří dosah O<sub>2</sub> Smart Boxu a umožní zákazníkům pokrýt kvalitní Wi-Fi větší prostory, jako jsou velké rodinné domy, rozlehlé byty i firemní objekty.

### **Jsme Simple Online Company**

Neustálá zlepšení a novinky, které přinášíme našim zákazníkům, znamenají také potřebu inovací uvnitř společnosti. V říjnu 2018 jsme dokončili realizaci nejdůležitější fáze komplexního transformačního programu Simple Online Company, o kterém informujeme ve zprávě představenstva

o podnikatelské činnosti ve 4. kapitole [Výroční zprávy za rok 2018](#).

Dlouhá historie naší společnosti a vlastnické změny, které měly za důsledek slučování společností, znamenaly nárůst provozní náročnosti a neefektivitu stovek IT systémů. To s sebou neslo zvýšené náklady související s vývojem a údržbou systémů a nárůst míry složitosti pro zaměstnance obsluhující zákazníky a následně i pro samotné zákazníky. Proto se naše vedení již v roce 2014 rozhodlo zahájit velmi rozsáhlý a ambiciózní projekt, jehož hlavním cílem bylo jednotné rozhraní, které zjednodušuje obsluhu zákazníků ve všech prodejních a servisních kanálech. Čekal nás jeden z největších a nejsložitějších projektů daného typu, který se kdy v České republice odehrál. Museli jsme zajistit bezpečný a hladký přesun obřího objemu dat ze starého prostředí do nových programů tak, aby samotný přechod zákazník nezaznamenal.

Díky přechodu na Simple Online Company se z IT stává podpůrná síla byznysu a díky novým systémům a technologiím je možné velice pružně reagovat na změny na trhu a nasazovat novinky. Zároveň zaměstnanci zákaznické či technické podpory i zákazníci vidí stejné uživatelské rozhraní. To vede k rychlejší a srozumitelnější komunikaci a znamená to kvalitnější obsluhu zákazníků. Zkracuje se tak i průměrný čas na obsluhu zákazníka, což našim zaměstnancům umožní obsloužit větší počet požadavků a zlepšit tak péči o zákazníka.

V naplnění těchto výsledků nám pomáhá náš integrovaný systém řízení.

### **Integrovaný systém řízení**

O<sub>2</sub> CZ je velká firma poskytující širokou škálu služeb velkému množství zákazníků. K tomu je zapotřebí značný počet systémů, procesů a zaměstnanců. Abychom si byli jisti, že postupujeme správně a dokážeme poskytovat služby

v souladu s předpisy a potřebami zákazníků, musíme se držet jasných pravidel a postupů. Zavedení integrovaného systému řízení nám umožňuje dostát svým závazkům i dosahovat výsledků, o kterých byla řeč v úvodu.

Jsme držiteli následujících šesti certifikátů.

---

- Systém managementu kvality (QMS) podle normy ISO 9001 dokládá naše úsilí o neustálé zvyšování spokojenosti zákazníků a zefektivňování interních procesů.
  - Systém řízení ICT služeb (SMS) v rozsahu normy ISO 20000-1 potvrzuje neustálé zlepšování kvality, zvyšování efektivity a snižování nákladů u řízení a poskytování služeb a komplexních obchodních řešení ICT.
  - Systém environmentálního managementu (EMS) podle normy ISO 14001 svědčí o neustálé snaze snižovat dopady podnikatelské činnosti na životní prostředí.
  - Systém hospodaření s energiemi (EnMS) podle normy ISO 50001 hlídá naše efektivní nakládání s energiemi.
  - Systém řízení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) podle normy OHSAS 18001 potvrzuje, že také tato oblast je zabezpečena v souladu s mezinárodními standardy.
  - Systém managementu bezpečnosti informací (ISMS) podle normy ISO 27001 prokazuje, že popsaná informační aktiva jsou chráněna, rizika bezpečnosti informací jsou řízena, jsou zavedena opatření s požadovanou úrovní záruk a ta jsou kontrolována.
- 

Mezinárodní certifikáty byly vydány společností [TÜV NORD Czech, s.r.o.](https://www.tuvnord.cz), která je členem nadnárodní skupiny TÜV NORD GROUP, a jsou uveřejněny na našich internetových stránkách: <https://www.o2.cz/spolecnost/certifikaty/>.

Fungování celého systému pravidelně přezkoumáváme pomocí auditů, externích i interních. Ty nám pomáhají analyzovat aktuální situaci a v případě potřeby přijímat opatření ke zlepšení.



# Životní prostředí

## aneb O<sub>2</sub> a příroda

Chceme přispět k zachování zdravé a nepoškozené přírody pro současné i budoucí generace. Trvale proto usilujeme o snižování negativních dopadů své činnosti na životní prostředí. Abychom svou snahu dokázali co nejlépe řídit a měřit, máme zaveden a certifikován<sup>1</sup> systém environmentálního managementu podle mezinárodní normy ISO 14001 a systém managementu hospodaření s energiemi dle normy ISO 50001.

### Hlídáme spotřebu energií a emise

Přesto, že na první pohled to nemusí být zřejmé, všechny moderní služby – naše nevýjimaje – mají dopad na životní prostředí. Síťová zařízení, datová centra, servery, prodejny, call centra a administrativní budovy spotřebovávají energii. Bez ní to prostě nejde. Snažíme se však využívat co možná nejmodernější prostory a sledovat roční vývoj spotřeby energie. Od roku 2015 jsme opustili řadu prostor, které již nevyhovovaly moderním požadavkům, ať už pro pohodlí a kvalitní práci našich lidí, nebo z hlediska energetické náročnosti.

### Jak jsme si vedli v celé skupině O<sub>2</sub> v České i Slovenské republice?

Emise CO<sub>2</sub> vypočtené na základě nakoupené elektrické energie (64 262 MWh, meziroční nárůst o 1 % kvůli pokračující výstavbě vlastní sítě v O<sub>2</sub> SK)<sup>2</sup> a tepla (5 061 MWh, meziroční pokles o 10 % díky opuštění některých lokalit)<sup>3</sup> dosáhly úrovně 32 405 tun CO<sub>2</sub><sup>4</sup> (meziroční nárůst o 0,6 %).

Pro efektivní a hladký výkon své práce potřebují někteří naši zaměstnanci využívat služební auto-

mobily. I zde se snažíme spotřebu paliv i úroveň emisí sledovat. Charakter využívání našeho vozového parku zatím neumožňuje přejít na alternativní paliva nebo na elektrický pohon. Síť čerpacích stanic nebo dobíjecích stojanů nejsou stále rozšířeny ve všech regionech; u elektromobilů je navíc dalším limitem nepřiměřeně dlouhá doba dobíjení, které není možné efektivně zvládnout během cesty. Vývoj technologií však bedlivě sledujeme. Stejně tak i odborné diskuse o tom, jak která technologie v konečném důsledku zatěžuje životní prostředí.

Emise CO<sub>2</sub> související se spotřebou 1 070 764 litrů pohonných hmot<sup>5</sup> (meziročně +3 %) a zemního plynu pro výrobu tepla (1 096 MWh<sup>6</sup>, meziročně –8 %) dosáhly v roce 2018 úrovně 2 017 tun CO<sub>2</sub><sup>7</sup> (meziročně o 13 % více).

O<sub>2</sub> CZ si stanovuje cíle v oblasti spotřeby energií. Pro rok 2018 bylo cílem snížit spotřebu elektrické energie meziročně o 2 %, čehož se podařilo dosáhnout (snížení o 4,5 %).

1) Týká se O<sub>2</sub> CZ a O<sub>2</sub> IT Services.

2) Zahrnuje spotřebu elektrické energie v O<sub>2</sub> CZ, O<sub>2</sub> SK, O<sub>2</sub> SK Business Services, O<sub>2</sub> IT Services a O<sub>2</sub> Family.

3) Zahrnuje spotřebu tepla v O<sub>2</sub> CZ, O<sub>2</sub> SK, O<sub>2</sub> IT Services a O<sub>2</sub> Family.

4) Použité emisní faktory: elektřina 0,486 t oxidu uhličitého / MWh, teplo 0,232 t oxidu uhličitého / MWh.

5) Zahrnuje spotřebu PHM v O<sub>2</sub> CZ, O<sub>2</sub> SK, O<sub>2</sub> TV, O<sub>2</sub> SK Business Services a spotřebu PHM služebních vozidel spravovaných O<sub>2</sub> CZ, která jsou využívána dceřinými společnostmi.

6) Zemní plyn ve významném množství nakupuje pouze O<sub>2</sub> CZ, zahrnut je i údaj za O<sub>2</sub> IT Services.

7) Použité emisní faktory: motorový benzin 2,01 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.

## Třídíme odpad

V souvislosti s prodejem výrobků (mobilní telefony, modemy, set-top boxy atp.) našim zákazníkům jsme uvedli na trh 178 tun obalů (z toho 158 tun papíru a 18 tun plastů)<sup>8</sup>.

Celkové množství odpadu vyprodukovaného v roce 2018 bylo 326 tun<sup>9</sup>. Z našeho komunálního odpadu se podařilo vytřídit 117 tun<sup>10</sup> odpadu pro další využití (např. papír, plast), což je 36 % z celkové produkce odpadů.

O<sub>2</sub> CZ je zapojena do systému sdruženého plnění povinností zpětného odběru a využití odpadů z obalů. Podařilo se nám tak snížit produkci skleníkových plynů o 144,68 tun CO<sub>2</sub> ekv. (meziročně o 67 % více). Stejně množství by vyprodukovalo 68 osobních automobilů střední třídy za rok svého provozu<sup>11</sup>.

O<sub>2</sub> CZ jako původce odpadů měla pro rok 2018 stanovený cíl zvýšit podíl využitelných složek komunálního odpadu získaných vytřídním o odděleným sběrem na 50 %, což se podařilo splnit (dosaženo 51 %).

## Recyklujeme elektrozařízení

V rámci plnění povinností zpětného odběru a odděleného sběru a spolupráce s kolektivním systémem bylo za rok 2018 odevzdáno k ekologické likvidaci necelých 43 tun<sup>12</sup> elektrozařízení a baterií (meziročně o 14 % méně). Recyklací materiálu obsaženého v elektrozařízeních odevzdaných společnosti O<sub>2</sub> CZ bylo ušetřeno 20,74 tuny CO<sub>2</sub> ekv. (meziroční pokles 7 %), což odpovídá například 129 620 km, které by najelo auto s malým benzinovým motorem (do obsahu 1,4 l)<sup>13</sup>.

O<sub>2</sub> nadále svým zaměstnancům i zákazníkům umožňovala na pracovištích a v prodejnách bezúplatný zpětný odběr vysloužilých elektrozařízení a baterií z domácností. Za rok 2018 jste odevzdali 1 612 kusů mobilních telefonů a 8 940 kg telefonních přístrojů. Navíc když odevzdáte svůj přístroj k recyklaci v naší prodejně v České republice, symbolicky tím podpoříte Linku bezpečí. Za rok 2018 tak nakonec získala přes 53 000 Kč navíc k běžné podpoře od O<sub>2</sub> CZ. Každá koruna pomáhá, každý mobil se počítá.

8) Zahrnuje údaje za O<sub>2</sub> CZ a O<sub>2</sub> SK, kromě obalů z plastu a papíru zahrnuje i další materiály (kompozity, dřevo).

9) Zahrnuje údaje za O<sub>2</sub> CZ, O<sub>2</sub> IT Services a O<sub>2</sub> Family.

10) Zahrnuje údaje za O<sub>2</sub> CZ, O<sub>2</sub> IT Services a O<sub>2</sub> Family.

11) Potvrzení autorizované obalové společnosti EKO-KOM, a.s. – Předpokládaná úspora emisí za rok 2018.

12) Zahrnuje údaje za O<sub>2</sub> CZ a O<sub>2</sub> SK.

13) Certifikát vystavený v rámci projektu Zelená firma – provozovatel REMA Systém, a.s.



### ÚSPORA EMISÍ ZA ROK 2018

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 předpokládaný podíl na celkovém snížení produkce skleníkových plynů činí 144,68 tun CO<sub>2</sub> ekv.**

**a tak bylo uspořeno 3 362,77 GJ energie.**

To odpovídá emisím CO<sub>2</sub>, které vyprodukuje 68 osobních automobilů střední třídy za rok svého provozu.

Vámi uspořena energie představuje 7 dnů spotřeby elektrické energie na veřejné osvětlení v hlavním městě Praze.

V Praze dne 28. února 2019

  
Ing. Zbyněk Kozel  
generální ředitel EKO-KOM, 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 a za rok 2018 odevzdala k ekologické likvidaci 31 311 kg vysloužilých elektrozařízení a baterií.

Recyklací materiálu obsaženého ve vámi odevzdaných elektrozařízeních se ušetřilo 20 739,2 kg CO<sub>2</sub> ekv., to odpovídá například najetým 129 620 km malým benzinovým autem (do obsahu 1,4 l motoru).

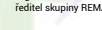
Certifikát vystavil provozovatel projektu:













## Papírů les, nebo paperless? Tištěný luxus něco stojí. Nás všechny i přírodu

Stále více alarmující zprávy o vývoji klimatu či úbytku lesů nás nutí k zamyšlení, jak redukovat počty tištěných dokumentů a motivovat i zákazníky, aby mysleli ekologicky a racionálně spolu s námi. Právní rámec v oboru telekomunikací je naštěstí přírodě nakloněn. Zákon o elektronických komunikacích totiž zakotvuje elektronickou formu vyúčtování. Tu zákazník dostane samozřejmě zdarma. Je to pohodlné a ekologické.

Pokud někdo přesto vyžaduje i papírový výtisk, poskytneme mu ho. Papírová faktura, kterou zasíláme klasickou poštou, je ale přirozeně zpoplatněna. Stejně jsou zpoplatněny třeba jednorázové nákupní tašky. A tištěná faktura je vlastně podobným luxusem na jedno použití. Podnikatelé či úřady mohou mnohem efektivněji pracovat s elektronicky podepsanou fakturou a i spotřebitel lépe najde elektronickou fakturu v e-mailu než porůznu zašantročené papíry. I toto je cesta, jak zákazníky motivujeme k šetrnému přístupu k přírodě. Byli jsme v tomto oboru průkopníky a ze své cesty nesejdeme.

Již v roce 2013 jsme přišli s konceptem bezpapírové smlouvy – smlouvy s vlastnoručním digitálním podpisem. Vlastnoruční digitální podpis je běžný vlastnoruční podpis, ovšem nikoli na papír, ale do elektronického dokumentu pomocí digitálního pera. Zákazníci se v prodejně O<sub>2</sub> podepíší na elektronický formulář stejně, jak jsou zvyklí. Nemusejí si obstarávat kvalifikované elektronické podpisy a originál smlouvy jim přijde e-mailem. Soubor si mohou snadno najít v archivu e-mailů a uložit do počítače. Vše přitom funguje stejně jako u podpisu na papír, včetně možnosti pís-moznaleckého zkoumání, na které byli zvyklí již naši pradědečci. Propojení tradiční formy podpisu s moderní technologií tak je uživatelsky naprosto komfortní.

Naše společnost komunikuje i s akcionáři. Ti si na valných hromadách mohou načíst do svého mobilu výroční zprávu pomocí QR kódu. Zase tím ušetříme papír. Konečně i tato zpráva existuje v elektronické podobě. A pokud nemusíte, netiskněte ji prosím. Využívejte maximálně její elektronickou podobu.

## Pouzdro, které chrání mobil i přírodu

Pokračujeme ve spolupráci s projektem [FOREWEAR](#). Protože nás nadchla myšlenka smysluplného využití starého oblečení, uspořádali jsme i v roce 2018 sbírku oblečení mezi našimi zaměstnanci. Vybrané oblečení, které je stále v dobrém stavu, může pomoci lidem v nouzi, například přes charitativní second hand Koloběh v Praze. Zbytek oblečení FOREWEAR roztřídil a speciální technikou přetvořil na recyklovanou netkanou textilii. Na tu jsme vymysleli barevný potisk a švadlenky v chráněné dílně v Chotěboři z ní ušily obaly na mobil ve dvou velikostech a dvou barevných provedeních, které se prodávají v našich prodejnách i v [e-shopu](#). Za rok 2018 se prodalo 340 kusů těchto udržitelných pouzder na mobil.



## Přibližujeme prodejny přírodě

V rámci vývoje nového konceptu našich prodejen, tzv. Future Shop, byly postupně otvírány další prodejny v novém designu. Ten propojuje chytré technologie s přírodou, a přináší tak novou zákaznickou zkušenost. Koncept nových prodejen kombinuje moderní styl s krajinou a přírodními materiály, živými rostlinami a hudbou, které navozují v prostoru útulnou atmosféru známou z našich domovů. V rámci redesignu prodejen O<sub>2</sub> také více šetří přírodu tím, že některé marketingové materiály již nejsou tištěné,

ale jsou výhradně v digitální podobě. Ke konci roku fungovalo v novém konceptu již 80 prodejen. V době vzniku této zprávy jsme oslavili jubilejní 100. otevřenou prodejnu, a blížíme se tak našemu cíli obměnit všechna prodejní místa do roku 2020.

### Dáváme odpadkům druhou šanci

Naše zaměstnance pravidelně vzděláváme prostřednictvím interních školení a projektů o ochraně životního prostředí, které podporují jejich ekologické chování. V roce 2018 jsme uspořádali interní kampaň s názvem „Dejte odpadkům druhou šanci“, která si kladla za cíl podpořit třídění a recyklaci odpadů s důrazem na biologický odpad.



Protože pěstování a kompostování přináší radost a užitek i ve městě, připravili jsme pro naše zaměstnance workshopy na téma tzv. uzavřeného cyklu jídla. Jarní načasování kampaně se hodilo a zaměstnanci si mohli vytvořit vlastní truhlík nebo zelenou výzdobu balkonu či terasy. Pokud se chtěli naučit, jak doma zužitkovat organické zbytky (např. slupky z ovoce a zeleniny), mohli se zapojit do workshopu, kde si za pomoci zkušených lektorů vyrobili svůj vlastní vermikompostér, který umožňuje domácí kompostování za pomoci žížal.

### Jsmo fér k přírodě, kávu pijeme z hrnku

Rozhodli jsme se také podpořit iniciativy na snížení spotřeby jednorázových kelímků na horké nápoje. Ty na první pohled vypadají opravdu pa-



pirově, ale obsahují plastovou fólii a kvůli tomu jsou nerecyklovatelné. Odhaduje se, že pouze ve Velké Británii, USA a Německu se ročně dohromady použije přes 30 miliard kelímků. Kelímky se tak staly druhým největším plastovým znečišťovatelem oceánů.

Abychom spotřebu u nás ve firmě omezili, domluvili jsme se s provozovateli kantýn v pražské centrále a v regionálních centrech v Ústí nad Labem, Pardubicích a Ostravě, že nám budou v případě zájmu nalévat nápoje do vlastních hrnků. Toto rozhodnutí jsme podpořili interní minikampaní, ve které jsme zaměstnance informovali o nerecyklovatelnosti jednorázových obalů na teplé nápoje. Součástí akce byla také soutěž, v níž zaměstnanci sbírali razítka za nápoje zakoupené do vlastních hrnků. Jeden kelímek na kávu se rozkládá několik desítek let a my jsme přírodě ušetřili práci s 1 600 kelímky. Pro lepší představu by had vytvořený z tolika kelímků pokryl na šířku Václavské náměstí.



# Zaměstnanecké otázky

aneb Lidé v O<sub>2</sub>

Jak jsme uvedli na začátku, nic z těchto úspěchů by nebylo možné bez našich zaměstnanců. 4 439 je celkový počet zaměstnanců skupiny O<sub>2</sub> v České republice<sup>1</sup>. Toto číslo nás řadí mezi 20 největších zaměstnavatelů v České republice a je dalším důkazem, jak naše podnikání ovlivňuje ekonomické i společenské prostředí naší republiky. Spolu s O<sub>2</sub> SK se pak počet zaměstnanců dostává na číslo 5 132.

Ačkoli silně technologické odvětví by mělo být tradiční „mužskou baštou“, konkrétní čísla tento zažitý obrázek značně opravují. Stejně tak je vidět, že nám v 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.

Obrázek níže ukazuje, jak je to se zastoupením mužů a žen a dalšími ukazateli, které vnímáme jako klíčové. Diverzita je důležitou složkou udržitelnosti a případnou přílišnou fluktuaci vnímáme jako jedno ze zásadních rizik v oblasti zaměstnaneckých otázek. Proto si velmi ceníme loajality svých zaměstnanců.



## Vzděláváme se

Naši zaměstnanci mají široké možnosti věnovat se svému osobnímu i profesnímu rozvoji, nabízíme jim řadu rozmanitých vzdělávacích akcí. 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.

V roce 2018 jsme v O<sub>2</sub> CZ odškolili 249 752 tréninkových hodin. Alespoň jednoho školení se zúčastnilo 3 279 zaměstnanců, což představuje 74 % z celkového počtu zaměstnanců O<sub>2</sub> CZ za rok 2018. Souhrnný počet účastníků našich školení se vyšplhal na číslo 12 689. To je, jako bychom proškolili třeba celé město Čelákovice.

1) Stav ke konci roku 2018 zahrnuje kmenové zaměstnance O<sub>2</sub> CZ, O<sub>2</sub> IT Services a O<sub>2</sub> Family.



V roce 2018 měli zaměstnanci O<sub>2</sub> SK možnost navštívit různá externí i interní školení. Alespoň některou z forem školení absolvovalo 267 zaměstnanců. Vedle klasických tréninků mohou zaměstnanci O<sub>2</sub> SK v rámci interních školení využít i koučink. Souhrnný počet účastníků školení byl v O<sub>2</sub> SK 310.

### Jsme Simple Online Company

Přechod na nový systém znamenal velkou změnu i pro naše zaměstnance. Především pro ty, kteří stojí v „první linii“ a jsou v neustálém kontaktu s našimi zákazníky. Nám všem přinesl snížení počtu interních systémů a našim konzultantům snadnou a efektivní obsluhu zákazníků v intuitivních systémech. Zjednodušil se tak proces zaškolení a adaptace nových zaměstnanců je snazší a rychlejší. Méně systémů znamená také mnohem méně stresových situací a výrazně se snižuje chybovost. I v přínosu našim zaměstnancům se tak odrazily základní principy SOC – smysl, efektivita a jednoduchost.

Nové prostředí umožňuje velmi rychlou digitalizaci mnoha oblastí. Jednou z nich je i vzdělávání. Mnoho kurzů a školení jsme tak mohli přenést do naší virtuální univerzity. Počet e-learningových kurzů, které jsme v roce 2018 nabízeli našim zaměstnancům, vzrostl na 912.

### Jsme Teams

Jsme jeden tým a jsme spokojeni, když jsou spokojeni naši zaměstnanci. A proto se pro ně stále snažíme něco zlepšovat. Jednou z vychytávek je nový komunikační nástroj Microsoft Teams, díky kterému jsme lidem v O<sub>2</sub> ušetřili spoustu času i nervování nad vyhledáváním v nepřehledné e-mailové komunikaci. Teď už si všechny informace i soubory můžeme předávat jednoduše, rychle a efektivně. Pro mladší generace je nástroj přirozený a intuitivní a ti starší z nás se s ním už také pěkně sžili!

A jaké jsou ty největší výhody? Komunikujeme odkudkoli a kdykoli, online a jednoduše. Rychlé posílání zpráv v chatu místo záplavy zamotaných vláken e-mailů. Pracujeme společně na jednom sdíleném dokumentu online – verze „finalfinal“ už nás nezmate! Můžeme zakládat týmy, kde máme informace, soubory a komunikaci přehledně na jednom místě – a všichni vědí všechno.

### Odměňujeme a oceňujeme

Naše zaměstnance odměňujeme a oceňujeme na základě různých kritérií. Snažíme se podpořit nejen ty, kteří vykazují nejlepší výkon, ale i ty, kteří udělali největší posun v určité době či oblasti.

Základ systému odměňování zaměstnanců je ve společnosti O<sub>2</sub> CZ předmětem úpravy podnikové kolektivní smlouvy, sjednávané s odborovou organizací působící v O<sub>2</sub> CZ. Pravidla odměňování jsou pak dále specifikována ve vnitřní směrnici o odměňování, která se vydává také se souhlasem odborové organizace. Základem odměňování zaměstnanců je jejich základní mzda. Nad její rámec je jim (v souladu s nastavenými pravidly a podmínkami) poskytována zejména motivační odměna v podobě bonusů nebo provizí.

Zaměstnance se samozřejmě snažíme motivovat i pestrou nabídkou benefitů. Jejich přehled neustále aktualizujeme, aby dával všem zúčastněným co nejvíce smysl. Zaměstnanci přitom mají na každý rok přidělen určitý počet benefitových bodů, které mohou použít na čerpání nabízených benefitů dle svého výběru. Počet benefitových bodů je stanoven podnikovou kolektivní smlouvou.

Úplná nabídka benefitů, které může každý náš zaměstnanec využít, je k dispozici ve formě jednoduchého [průvodce](#), ve kterém jsou všechny výhody přehledně uspořádány.



### Motivujeme

Názor zaměstnanců bereme vážně. Oboustranná zpětná vazba je základem naší interní spolupráce. Chceme, aby práce dávala smysl. Proto každé dva roky probíhá na úrovni celé společnosti průzkum motivovanosti, kde zjišťujeme, jak se vyvíjí vnímání a potřeby našich zaměstnanců.

Minulý průzkum proběhl v roce 2017 a dosáhli jsme v něm nadprůměrné účasti 73 % zaměstnanců. Tato vysoká účast ukazuje, že průběžné šetření mezi zaměstnanci je důležitým nástrojem. Průzkum ukázal, že zaměstnanci oceňují komunikaci s nadřízenými a vysoko hodnotí i vzájemnou spolupráci. To je pro naši společnost klíčové. V roce 2018 jsme se soustředili na zlepšování a rozvoj oblastí, které z průzkumu vyplynuly jako klíčové. Připravovali jsme se také na nové šetření, které proběhne v roce 2019.

### Chráníme

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

V O<sub>2</sub> CZ hraje významnou roli při ochraně zaměstnanců a jejich práv odborová organizace.

Jednak pro zaměstnance vyjednává kolektivní podmínky týkající se odměňování (viz výše), benefitů a pracovních podmínek (v roce 2017 byl uzavřen dodatek k podnikové kolektivní smlouvě, který prodlužuje její platnost do roku 2020 při zachování veškerých dosavadních podmínek zaměstnanců) a zároveň se na ni zaměstnanci mohou obracet v případě řešení sporů ve vztahu zaměstnanec–zaměstnavatel.

### Hledáme příležitosti

Vzhledem k velikosti společnosti, počtu zaměstnanců a rostoucí průměrné mzdě si uvědomujeme riziko vyplývající z § 81 odst. 1 zákona o zaměstnanosti týkajícího se povinnosti zaměstnávat osoby se zdravotním postižením, tzv. OZP. Navíc v době s extrémně nízkou nezaměstnaností představují uchazeči z řad OZP nový a zatím plně neprozkoumaný okruh potenciálních zaměstnanců. Kromě těchto výhod přináší větší angažování se v této oblasti pozitivní vnímání O<sub>2</sub> ze strany zákazníků, zaměstnanců i uchazečů, pro které jsou činnosti v této oblasti při hodnocení firem čím dál důležitější.

Rozhodli jsme se proto v roce 2018 vypracovat strategii, která nám pomůže lépe identifikovat tyto osoby, které už mohou být našimi zaměstnanci, jen z různých důvodů mohou své postižení skrývat, a dále zaměřit se na tuto skupinu osob také v rámci hledání nových zaměstnanců. Aktivně jsme komunikovali o výhodách, na které tyto zaměstnanci mají u nás nárok. Tento krok podpořil důvěru a otevřenost vůči OZP a potvrdil naši podporu jako zaměstnavatele. Zároveň jsme zrevidovali databázi otevřených pracovních pozic, abychom mohli správně identifikovat vhodné pozice pro OZP. Navázali jsme spolupráci s organizacemi, které se zaměřují na zaměstnávání OZP, a aktivně s nimi v rámci náboru pracujeme. V roce 2018 prošli vybraní zaměstnanci personálního oddělení speciálním školením, které je seznánilo s informacemi a specifiky zaměstnávání OZP. Podobné školení, zaměřené vždy na konkrétní typ postižení, nabízíme také týmům, do kterých nově přichází OZP. To přispívá k rychlejší adaptaci a lepší spolupráci a předchází se tak předčasnému ukončení pracovního poměru OZP, které jsou mnohem více ohroženy fluktuací z důvodu nepochopení v rámci nového týmu.

## Firemní kultura

Naši firemní kulturu a hodnoty vnímáme jako základ pro další rozvoj a loajalitu zaměstnanců. Je to jedinečný charakter firmy, soubor hodnot, norem a způsobů chování zaměstnanců vůči sobě, vůči partnerům a zákazníkům. Neustále pracujeme na jejím zlepšování, protože pozitivní, konzistentní a efektivní firemní kultura nám pomůže vybudovat nejen výkonnější firmu, ale hlavně co nejlepší mezilidské vztahy na pracovišti. Zaměřili jsme se proto na čtyři principy, které nás pomohou k tomuto cíli dovést:

1. Proaktivita a neustálé hledání zlepšení ve všem, co děláme
2. Efektivita a praktičnost v naší každodenní práci
3. Předávání otevřené zpětné vazby
4. Pozitivní přístup a oceňování úspěchů

V roce 2018 jsme s těmito principy chování aktivně pracovali a byly také součástí pravidelné zpětné vazby a systému hodnocení zaměstnanců.



Neustále přemýšlím,  
jak dělat věci lépe



Chovám se ekonomicky



Dávám aktivně  
zpětnou vazbu



Oceňuji úspěchy a dívám  
se na věci pozitivně

# Pozitivní dopad

## aneb O<sub>2</sub> ve společnosti

### **Baví nás pomáhat v České i Slovenské republice**

Jsme česká telekomunikační firma, a soustředíme se proto především na své nejbližší okolí a na oblasti, které 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.

V roce 1997 jsme v České republice zřídili a od té doby bezplatně provozujeme Linku pro neslyšící a nevidomé (od 2015 ve spolupráci s Nadací O<sub>2</sub>), která pomáhá lidem se sluchovým a zrakovým postižením komunikovat s okolním světem pomocí technologií. Dalším příkladem je naše podpora (prostřednictvím Nadace O<sub>2</sub>) české Linky bezpečí, celostátní bezplatné krizové linky pro děti a mladé lidi, která trvá od jejího vzniku v roce 1994.

### **Zajišťujeme videopřenos z inkubátorů**

V roce 2018 jsme začali spolupracovat na projektu tzv. novorozenecké televize ve Fakultní nemocnici Motol. Tento speciální kamerový systém umožňuje rodičům novorozenců sledovat své děti na videu přímo z inkubátorů. K tomu všemu je potřeba velký datový přenos a právě ten FN Motol poskytujeme zcela zdarma.

V novorozeneckém oddělení FN Motol je malými senzory vybaveno celkem 15 inkubátorů. Videopřenos bez zvuku je kvalitní i ve ztížených světelných podmínkách, což je důležité, protože v oddělení se cíleně udržuje tlumené osvětlení. Každý z inkubátorů je z důvodu ochrany soukromí v systému veden jako samostatný kanál, záznam se neukládá a přístup je chráněn unikátním heslem, které se vygeneruje zvlášť pro každou maminku.

Ve FN Motol jsou často hospitalizováni novorozenci s vrozenými vývojovými vadami i z jiných

krajů Čech a Moravy. Někteří rodiče z nejrůznějších důvodů nemohou za svým dítětem dojíždět, velmi proto oceňují, že je mohou vidět každý den na vlastní oči, a jejich vzájemná vazba se tak posiluje. Díky videopřenosu mohou rodiče i další příbuzní v dohodnutých vysílacích časech sledovat dítě v počítači, mobilu či tabletu.

### **Zachraňujeme životy**

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, který je pacientovi nejbližší, může významně pomoci při záchraně jeho 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, kde ji záchranáři již téměř dva roky využívají. Za tuto dobu pomohla při více než dvou stech zdravotnických zásazích, na kterých se spolupodílelo téměř tři sta dobrovolných záchránců aktivovaných touto mobilní aplikací. V roce 2018 jsme aplikaci bezplatně poskytli v dalších pěti krajích, ve Středočeském, Jihočeském, Libereckém, Plzeňském a Karlovarském; realizace už probíhá také v Moravskoslezském kraji.

Jak O<sub>2</sub> SOS funguje, můžete vidět v tomto videu: <https://youtu.be/R0XkDGaRhJk>.

Telekomunikace jsou propojené se zdravotnictvím stále více. Jsme rádi, že díky aplikaci O<sub>2</sub> SOS a „novorozenecké televizi“ jsme našli další příležitosti, kde naše technologie mohou pomáhat. Vedle úžasné práce záchranářů,



lékařů a zdravotnického personálu je naše zapojení pouhou maličkostí, ale těší nás, že pomocí technologií můžeme jejich vynikající práci podpořit.

### **Uvědomujeme si rizika a pomáháme je řešit**

Reagujeme na aktuální společenská témata a pomáháme je řešit. Snažíme se přispět k rozvoji společnosti a připravit ji na budoucnost. Pomáhají k tomu nejen naše technologie, ale také vzdělávání mladých lidí, které dlouhodobě podporujeme prostřednictvím svých programů. Kvalitní vzdělávání a podpora mladé generace jsou pro úspěšnou budoucnost celé společnosti zásadní. Uvědomujeme si, že to, co děláme a nabízíme, může přinášet rizika. Proto vzděláváme, informujeme a pozitivně ovlivňujeme veřejnost, zejména mladé lidi, děti a jejich rodiče, v oblasti bezpečného chování na internetu a smysluplného používání mobilních zařízení a moderních komunikačních technologií.

V roce 2018 jsme pokračovali v generálním partnerství projektu [E-Bezpečí](#), který realizuje Pedagogická fakulta Univerzity Palackého, konkrétně její Centrum prevence rizikové virtuální komunikace. Díky naší podpoře se v roce 2018 uskutečnily následující aktivity:

- 201 vzdělávacích akcí realizovaných přímo v prostředí základních a středních škol,
- 2 festivaly pro děti a jejich rodiče,
- 1 celonárodní výzkum zaměřený na téma [rodič a rodičovství v digitální éře](#).

Tyto akce přinesly proškolení přes 7 000 dětí, 500 rodičů, 400 učitelů, 90 seniorů a k tomu i 30 policistů.

### **Reagujeme na aktuální potřeby**

Snažíme se přispívat k rozvoji společnosti a připravovat ji na budoucnost. Ta nespočívá pouze v technologiích, ale především ve způsobu, jakým je nová generace dokáže využít. Zajímáme se o stav a rozvoj českého školství, proto se aktivně zapojujeme do diskuse o budoucnosti vzdělávání našich dětí a mladé generace. Chceme přispět k rozproutění celospolečenské debaty a pomoci najít správné cesty ke vzdělané a konkurenceschopné společnosti.

Proto jsme přivedli k jednomu stolu zainteresované strany a stali se partnery a iniciátory tematického zaměření expertního panelu Vzdělané Česko, který uspořádala aliance Byznys pro společnost v cyklu Odpovědné Česko. Na odborné úrovni se vedla diskuse o tom, co mohou české firmy dělat pro to, aby se vzdělávání dařilo v České republice lépe, úroveň vzdělanosti se posouvala a česká společnost byla i v budoucnu konkurenceschopná. Diskuse se zúčastnila zajímavá skupina expertů, která zahrnovala zástupce naší společnosti jako významného zaměstnavatele, akademickou sféru, politickou reprezentaci a zástupce zájmových skupin z oblasti vzdělávání a školství.

Jako významná česká firma vnímáme nezbytnost zapojit se do systémové diskuse o tom, co a jak můžeme udělat pro rozvoj vzdělanosti v návaznosti na obecný zájem udržení a růstu konkurenceschopnosti a udržitelnosti naší ekonomiky. Chceme identifikovat pole, na kterém můžeme spolupracovat s veřejnou správou, zřizovateli škol a celou škálou institucí, jež se věnují rozvoji vzdělávání a podpoře vzdělanosti české veřejnosti. Tato debata se zainteresovanými stranami významně přispěla k našim dalším krokům a formování celého programu O<sub>2</sub> Chytrá škola, který představujeme níže.

### **Na Slovensku se stavíme za hodnoty férovosti a odvahy**

O<sub>2</sub> na Slovensku patří mezi firmy, které mají odvahu vyslovit svůj názor i na celospolečenská témata, která přímo nesouvisejí s podnikáním. Firemní odpovědnost vnímá jako svou neoddelitelnou součást a neváhá se postavit za hodnoty



férovosti a transparentnosti a prosazovat je i mimo oblast svého působení.

V roce 2018 spustilo O<sub>2</sub> na Slovensku platformu „Dobrá vec“. Základní školy díky ní získaly možnost organizovat jednu z O<sub>2</sub> Sportovních akademií Mateje Tótha na své půdě. Cílem těchto akademií je všeobecná pohybová příprava dětí. Na středních školách O<sub>2</sub> organizovalo roadshow, jejíž cílem bylo skrze ambasadory jako Laci Strike, Tomi Kid Kovács či Strapu motivovat mladé lidi k tomu, aby se nebáli jít vlastní cestou a za svými sny.

O<sub>2</sub> vydalo speciální samizdatové vydání magazínu Sóda, ve kterém vyzdvihlo důležitost svobody tisku a médií. Toto vydání vyšlo v Den svobody tisku – 3. května 2018. O<sub>2</sub> dlouhodobě vyzdihuje důležitost svobody v jejích různých aspektech a bojuje proti dezinformacím a hoaxům, jejichž šíření na internetu považuje za nebezpečný fenomén. Při příležitosti 50. výročí okupace Československa v srpnu 1968 si připomnělo události, které měly významný vliv na svobodu. I těmto událostem se věnovalo speciální, v tomto případě víkendové vydání magazínu Sóda. O<sub>2</sub> dále podpořilo připomínkové aktivity pod hlavičkou projektu „Spýtaj sa vašich“ a Nadácie Cvernovka.

O<sub>2</sub> na Slovensku pokračovalo v roce 2018 v partnerství ceny „Biela vrana“, jež oceňuje statečné a odvážné jednotlivce, kteří se zasazují o pozitivní změnu ve svém okolí. I tímto způsobem podporuje O<sub>2</sub> férovost a hrdinství v každodenním životě.

### **Tváře svobody v České republice a na Slovensku**

Také v roce 2018 jsme si v O<sub>2</sub> připomněli, že svoboda není samozřejmost, a u příležitosti výročí 17. listopadu 1989 jsme spustili kampaň Tváře svobody. Jejím cílem bylo poděkovat nejen osobnostem veřejně spojeným s listopadovými událostmi, ale především lidem z davu, kteří před 29 lety našli odvahu vyjít do ulic a připojit se k boji za svobodu a demokracii.

V den výročí sametové revoluce jsme spustili web [www.tvaresvobody.cz](http://www.tvaresvobody.cz), jehož prostřednictvím je

možné nejen nahlédnout do příběhů ostatních lidí, ale každý mohl také přispět svým vlastním. V České republice jsme představili desítky příběhů, kterými jsme pomocí sociálních sítí oslovili tisíce lidí. Na výzvu O<sub>2</sub> na Slovensku zareagovalo a veřejně hrdinům poděkovalo na 30 subjektů, firem, organizací a médií.

Projekt Tváře svobody navazuje na kampaň Svoboda není samozřejmost, v jejímž rámci O<sub>2</sub> v roce 2017 vytvořilo provizorní internetovou železnou oponu. V roce 2019 se vracíme k původnímu motu kampaně, a že svoboda není samozřejmost, ukazujeme na různých příkladech z nedávné historie. Chceme tak oslavit a v průběhu celého roku připomínat výročí 30 let od sametové revoluce.

### **Svoboda znamená odpovědnost**

Velmi důležitou součástí svobody je nejen svoboda slova, ale v dnešní době i obecná digitální gramotnost nás všech. Chytrá síť O<sub>2</sub> usnadňuje život milionům Čechů. Mobilní signál a internet umožňují svobodný přístup k informacím celé společnosti. O<sub>2</sub> si uvědomuje, že tato svoboda znamená také odpovědnost. Telekomunikační společnosti nemohou být nikdy už z povahy věci tvůrci obsahu zpráv. Mohou je jen přenášet



a zpřístupňovat. To ale neznamená, že by nám všem nemělo ležet na srdci uchování svobody. Protože díky ní můžeme své služby poskytovat.

Jako příjemci spousty informací musíme mít možnost si ověřit objektivitu zpráv či tvrzení a musíme vědět jak. O<sub>2</sub> si uvědomuje, že moderní komunikační technologie přispívají k rychlému šíření informací, ale mohou stejně

tak přenášet i dezinformace. Nebezpečné je i šíření zkratkovitých sdělení prostřednictvím nevhodných formátů. Sem patří například vyjadřování se ke složitým společenským problémům pomocí pár znaků na Twitteru. Vyjadřování v pouhých heslech, bulvárních nadpisech a pomocí hashtagů může vést k vyprázdnění obsahu, kdy zmizí i nutnost svá tvrzení odůvodňovat či dokládat, protože na to nebude zdánlivě prostor. Zkratkovitost může také uměle defor-

movat obsah a tlačit k bulvarizaci veřejného prostoru. Tedy k situaci, kdy nebude rozhodovat, zda je informace pravdivá či podložená, ale bude záležet pouze na tom, že byla zveřejněna nejrychleji, označena zajímavým hashtagem a vyjádří nekompromisní postoje. Proto je nutné vědět, jak odpovědně pracovat s informacemi a technologiemi. A proto jsme se zaměřili ve svých vzdělávacích aktivitách právě na témata digitální gramotnosti a mladou generaci.

# Pomáháme pomáhat v České i Slovenské republice

## Nadace O<sub>2</sub>

Nadace dlouhodobě podporuje rozvoj dětí a mladých lidí. Zprostředkovává přínosy komunikačních technologií v různých formách i lidem, pro které by jinak třeba byly nedostupné (např. Linka pro neslyšící a nevidomé, Linka pro seniory). A dává příležitost našim zaměstnancům účastnit se celé řady dobrovolnických aktivit.

Spolu s naší nadací vidíme v mladých lidech naději a budoucnost celé české společnosti. Proto Nadace O<sub>2</sub> již od svého založení sledovala vždy stejný cíl – podporovat a rozvíjet děti a mladé lidi v České republice na základě jejich aktuálních potřeb. Do roku 2018 jsme je podporovali v realizaci jejich zajímavých a originálních veřejně prospěšných nápadů a projektů prostřednictvím nadačního programu SmartUp a pomáhali jsme jim tak stát se odpovědnými a aktivními občany, kteří se zajímají o své okolí a snaží se o jeho zlepšení.

## O<sub>2</sub> Chytrá škola

V návaznosti na dlouhodobé aktivity společnosti O<sub>2</sub> v oblasti osvěty na téma bezpečného chování na internetu a na základě celospolečenské debaty o nutnosti změn v českém vzdělávacím systému jsme v loňském roce přehodnotili hlavní programovou linii nadace. Zaměřili jsme se v ní na podporu digitální gramotnosti české společnosti, především dětí. Zahájili jsme pilotní fázi nového programu O<sub>2</sub> Chytrá škola a vybrali do něj sedm



škol napříč Českou republikou. Všem jsme nabídli individuální metodickou a finanční podporu vzdělávání dětí, učitelů a rodičů v oblasti bezpečného využívání technologií, připravili jsme komplexní vzdělávací portál [www.o2chytraskola.cz](http://www.o2chytraskola.cz) – to vše za metodické spolupráce ze strany Pedagogické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci. V pilotní části programu jsme poskytli konkrétní vzdělání 691 žákům a 219 učitelům. Navázali jsme důležitá partnerství se stěžejními zainteresovanými subjekty – získali jsme podporu a záštitu ze strany MŠMT, navázali jsme užší spolupráci s MUNI, EDUin či společností Člověk v tísni.



Po celý rok 2018 jsme sbírali zkušenosti, získávali cennou zpětnou vazbu a intenzivně připravovali veřejnou podobu programu O<sub>2</sub> Chytrá škola. Naším cílem bylo na jaře 2019 vyhlásit plošný grantový program pro základní školy v ČR a široké laické i odborné veřejnosti představit portál [www.o2chytraskola.cz](http://www.o2chytraskola.cz). Na něm mohou všichni učitelé či rodiče zdarma čerpat kvalitní informace a návody k tomu, jak u dětí rozvíjet digitální gramotnost a pozitivní zkušenost s moderními technologiemi.

K digitální gramotnosti směřovaly vloni i všechny další nadační aktivity. Ve spolupráci se společností Elpida jsme uspořádali sérii veřejných besed a realizovali výzkum na téma mediální gramot-

nost seniorů v ČR. Podpořili jsme benefiční rozesílku 1 000 výtisků „Nejlepší knihy o fake news“ studentského spolku Zvol si info. S Linkou bezpečí jsme realizovali osvětovou kampaň, v níž rodičům a dětem zprostředkovala informace o bezpečném chování na internetu „matka youtuberka“ – Hustá Lída.

Svůj zápal pro dobrou věc již tradičně prokázali také zaměstnanci O<sub>2</sub>. V rámci pravidelné akce „Daruj krev s Nadací O<sub>2</sub>“ jsme jim vloni poprvé umožnili registrovat se jako dárci kostní dřeně a zaznamenali jsme velký zájem. V rámci interních finančních sbírek zaměstnanci přispěli na dobrou věc přes 343 000 Kč a jako dobrovolníci věnovali 1 254 hodin svého času.

- 287 aktivně zapojených zaměstnanců
- 1 254 hodin dobrovolnické práce
- 343 233 Kč vybraných mezi zaměstnanci na dobročinné účely
- 97 litrů darované krve

Podrobné informace o aktivitách nadace jsou dostupné ve výroční zprávě na internetových stránkách [Nadace O<sub>2</sub>](#).

### Férová nadácia O<sub>2</sub>

Férová nadácia O<sub>2</sub> byla založena v roce 2014 na podporu projektů, které chtějí měnit Slovensko k lepšímu a dělat ho vzdělanějším, inovativnějším a otevřenějším. Podporuje projekty v těchto oblastech:

- podpora lidských práv a hodnot svobody, demokracie, lidskosti, férovosti, transparentnosti a rozvoje kritického myšlení,
- vzdělávání mladých a formování kritického myšlení,
- podpora zaměstnanosti mladých,
- podpora inovací, kreativních nápadů a mladých podnikatelů.

Férová nadácia O<sub>2</sub> minulý rok podpořila až 18 ambiciózních projektů sumou téměř 128 000 eur, mezi něž patří Radostná škola s Danielom Hevierom, Sokratov inštitút, Noc výskumníkov, iKids, DofE, Fond pre investigatívnu žurnalistiku, Spýtaj sa vašich či projekt Generácia 3.0 Nadácie Pontis.

V rámci zaměstnaneckého grantu dále nadace částkou 30 000 eur podpořila projekty, ve kte-

rých se angažují zaměstnanci O<sub>2</sub> a jsou zaměřené především na lepší fungování komunit. Podrobné informace o aktivitách nadace jsou dostupné ve výroční zprávě na internetových stránkách [Férové nadácie O<sub>2</sub>](#).

### Pomáhat se cení

O<sub>2</sub> CZ se zúčastnila ankety pořádané nezávislou platformou Byznys pro společnost. V anketě Top odpovědná firma 2018 jsme obhájili Zlatý certi-



fikát. Absolutními vítězi jsme se stali v kategorii Top odpovědná firma v komunitě – Počín roku 2018 za projekt O<sub>2</sub> SOS. S touto společensky odpovědnou aktivitou jsme se dostali také do semifinále Cen SDGs.



O<sub>2</sub> na Slovensku získalo v roce 2018 za své snahy v oblasti společenské odpovědnosti cenu Via Bona Slovakia v kategorii Férový hráč na trhu. Ocenění bylo uděleno především za odvalu otevřít citlivá společenská témata a za celkový férový přístup k podnikání.



# Sociální otázky

## O<sub>2</sub> odpovědnost

### **Naše zásady podnikání**

Uvědomujeme si, že naše působení na trhu má vliv na široké okolí. Důkazem toho je ostatně i tato zpráva. Naše zásady podnikání jsou základním dokumentem, který shrnuje pravidla, jimiž se při podnikání řídíme. Tvoří součást pracovního řádu a všichni zaměstnanci se s nimi seznamují v rámci nástupního školení. Opírá se o ně i celý systém interních předpisů.

Jde o soubor principů, které se týkají vztahu O<sub>2</sub> k zákazníkům, zaměstnancům, akcionářům, dodavatelům a okolnímu světu. Podobné struktury se proto drží i tato zpráva. Tyto zásady mají být praktickým vodítkem pro naši každodenní práci a jsme povinni je dodržovat a ctít je. Každý projekt i každodenní činnost v rámci O<sub>2</sub> by s těmito zásadami měly být v souladu. Většina těchto pravidel je v určité podobě zakotvena i v právních předpisech.

Pro případy, kdy mají naši zaměstnanci pocit, že jsou svědky jednání, které je v rozporu s našimi zásadami podnikání, potřebují poradit v obtížné situaci nebo se cítí z jakéhokoli důvodu ohroženi, je připravena interní elektronická aplikace pro nahlášení takového podezření.

Plné znění dokumentu je dostupné veřejně na našich internetových stránkách (k datu vyhotovení této zprávy jej naleznete [ZDE](#)).

Ačkoli se může zdát, že některá témata máme v našem geografickém a kulturním prostoru „vyřešena“, v dnešním globálním světě se ukazuje, že se mohou dotýkat každého z nás.

### **Respektujeme lidská práva**

Problematiku ochrany lidských práv jsme nuceni sledovat především kvůli využívání tzv. konfliktních minerálů, jako je cín, wolfram, tantal a zlato, v mobilních telefonech a jiné elektronice. Tyto nerosty často pocházejí z válečných oblastí

v rozvojových zemích, kde jejich těžba může financovat pokračování konfliktu. S těžbou může souviset také dětská a nucená práce.

Nejsme přímými výrobci těchto zařízení a ani našimi přímými dodavateli nejsou zpracovatelé těchto minerálů. Nejsme tak vystaveni rizikům porušování lidských práv, za které bychom dle mezinárodních standardů byli odpovědní. Přesto vždy při výběru dodavatelů klademe důraz na dodržování těchto standardů z jejich strany.

### **Bojujeme proti korupci**

O<sub>2</sub> se chová odpovědně a vyžaduje to i od svých zaměstnanců. V rámci svých povinných školení jsou zaměstnanci seznamováni s důležitostí protikorupčních pravidel i s možnými dopady nezákonného jednání. 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 důležitá jsou pravidla pro střety zájmů. V O<sub>2</sub> je zavedena interní aplikace, která umožňuje zaměstnancům hlásit podezření na jednání v rozporu s našimi zásadami podnikání, a to i anonymně pro zachování diskrétnosti. Hlášení je ovšem možné uskutečnit také jinými prostředky, a to i osobně. O<sub>2</sub> klade důraz na interní pravidla pro schvalování smluv, řešení možných konfliktů zájmů a kontrolní mechanismy, které považuje za praktické nástroje k prevenci závadného jednání.

### **Chráníme osobní údaje a soukromí**

Poskytování telekomunikačních služeb s sebou nevyhnutelně nese nutnost zpracování celé řady osobních údajů o našich zákaznících. Již na počátku uzavírání smlouvy je zapotřebí řádná identifikace, abychom eliminovali riziko podvodů



a zneužití cizích osobních údajů. Snažíme se, aby zákazníci tyto procesy chápali jako prostředek především jejich ochrany. Využívání telekomunikačních služeb pak s sebou nese vznik provozních a lokalizačních údajů. Mobilní síť musí z logiky věci vědět, kde se dotyčný zákazník nachází, aby mohla správně spojit hovor nebo doručit zprávu. A provozní údaje zároveň umožňují vystavit a překontrolovat fakturu. Konečně, podobné „provozní“ údaje vede o každém třeba i banka (na který účet jsme kdy platili jakou částku, odkud peníze přicházejí), místní knihovna (kdy jsme si jakou knihu půjčili a kdy jsme ji vrátili), fitness klub (na jaké cvičení jsme se objednali) anebo autoservis (s čím a kdy jsme autem přijeli, kolik mělo zrovna najeto a v jakém bylo stavu).

Právní normy, které regulují zpracování osobních, provozních a lokalizačních údajů, jsou obsáhlé, komplikované a často nepřehledné. My v O<sub>2</sub> se snažíme, aby zákazníci vždy chápali, proč které údaje zpracováváme, a věděli, jaká

jsou jejich práva. V O<sub>2</sub> máme zavedeny procesy vyhovující normám ISO a bezpečnostní opatření, která mají bránit narušení důvěrnosti uchovávaných údajů. Různé útoky namířené proti ochraně osobních údajů, které se objevují ve světě i v České a Slovenské republice, bereme vážně. Učíme se z chyb ostatních a opatření průběžně vylepšujeme.

Proto se nám i v roce 2018 bezpečnostní incident, při němž by došlo k úniku osobních údajů, vyhnul.

Stejně přísné požadavky jako na sebe klademe i 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 považujeme za samozřejmost.

---

## Závěr

Při sestavování zprávy jsme postupovali v souladu se záměrem zákona a zaměřili se na oblasti, které jsou významné pro telekomunikační sektor. Pro určení této významnosti jsme vycházeli z účetního standardu SASB (Sustainable Accounting Standards Board) jako sektorového návodů založeného na mezinárodním standardu. Naše znalost prostředí, postavení české firmy a také naše dlouhodobé lokální působení nám pomohly určit, která témata jsou významná pro českou a slovenskou veřejnost.

Tyto oblasti budeme nadále sledovat a vývoj uvedených klíčových nefinančních ukazatelů

srovnávat v čase v dalších reportovaných obdobích. Pokud se ukáže, že již nejsou relevantní, nahradíme je jinými, vhodnými ukazateli.

Tato zpráva je k dispozici na našich webových stránkách a doplňuje výroční zprávu za rok 2018 o nefinanční klíčové ukazatele výkonnosti, jak je požadováno osmou částí § 32f–32i zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, která do českého práva transponovala směrnici Evropského parlamentu a Rady 2014/95/EU.



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)