



Aktualizováno dne 29.10.2025

Uživatelský návod pro přechod na nového operátora GSM a aktivaci eSIM na služebních zařízeních Apple iPhone/iPad





Aktualizováno dne 29.10.2025

OBSAH

ÚVOD	3
1. FORMY OZNÁMENÍ O PŘECHODU GSM SLUŽEB Z O2 NA VODAFONE	5
2. NAHRÁNÍ eSIM NA TELEFONY	7
HLASOVÉ SIM - FÁZE PRVNÍ	8
3. OBDRŽELI JSTE NOTIFIKACI NA TELEFON O IMPORTU eSIM	8
HLASOVÉ SIM - FÁZE DRUHÁ	12
4. PORTACE - AKTIVACE SLUŽEB eSIM NA POUŽÍVANÉM TELEFONU	12
DATOVÉ SIM	14
5. PŘECHOD NA VODAFONE NA SAMOSTATNÝCH DATOVÝCH SIM KARTÁCH A IPADECH	14
6. SAMOSTATNÉ SIM KARTY A PLASTOVÉ SIM KARTY	16
CO DĚLAT KDYŽ?	17
UŽITEČNÉ INFORMACE	17
Nepřišla eSIM, nebo aktivace eSIM byla přerušena	17
Zpráva od operátora „eSIM nelze aktivovat“	19
Telefon se rychle vybíjí	19
Vypadávání signálu a vyžadování PIN SIM karty	19
Po portaci nefunguje telefon	19
Ipady	20
Dvě a víc eSIM	20
Pravidla nastavení eSIM	22
Přidání nové eSIM jiného operátora	22
Co se starou SIM kartou	23
Kontrola aktivních tarifů v SMZ	24
Co se nechá vyčíst z výrobního čísla SIM karty	25
Možné průvodní jevy při nahrávání eSIM	26
Ukázka případu po výmazu eSIM	27
Nastavení APN	27
Reset nastavené sítě	28
Závěr	29





Aktualizováno dne 29.10.2025

Použité zkratky:

SMZ – služební mobilní zařízení

ÚVOD

V závěru roku 2025 přechází armáda z operátora O2 na Vodafone. Mění se tak i nosiče GSM služeb – SIM karty, zůstávají nadále plastové SIM karty a přibýly eSIM karty:

- Všechny technické čísla a plastové SIM karty které nejsou v zařízeních Apple – zůstávají jako plastové SIM karty, jen se vymění stará SIM karta za novou. Ti uživatelé, kteří dostávají plastové SIM karty, tak už dostali plastovou SIM kartu v obálce viz obrázek,



Aktualizováno dne 29.10.2025

kde první číslo (3386) je pořadové číslo přenosu (pro párování dat), MSISDN obsahuje nové telefonní číslo (420770160322) a ICCID je nové výrobní číslo SIM karty, které je pak vytištěné i na nálepce s čárovým kódem.

- eSIM je standardní digitální SIM karta „zabudovaná“ v zařízení, která nahrazuje fyzickou SIM kartu. Přejít na eSIM představuje vyšší bezpečnost provozu, možnost vzdáleného nahrání eSIM do zařízení a lepší kontrolu využívání SMZ. Pro bezproblémový přechod na nového operátora jsou nutné tyto předpoklady:
 - SMZ musí být připojeno k internetu. Toto kromě možného WiFi připojení poskytuje stávající operátor O2:
 - Do tabletů jsou nahrávány nové eSIM za funkčnosti staré, tím je jedna služba nahrazena druhou.
 - V telefonech je nutnost zachování telefonního čísla, proto se tento proces děje dvoufázově:
 - V první fázi dochází k nahrání eSIM do telefonu
 - V druhé fázi se přenesou čísla z jedné SIM na druhou (eSIM), k čemu už není internet potřeba.
 - Při nahrávání eSIM do zařízení je nutná spoluúčast uživatele – eSIM musí uživatel přijmout – sama se nenahrává.
 - V telefonech po přijetí nové eSIM funguje pořád stará SIM karta až do doby přenosu telefonního čísla k Vodafone – portaci. Den přechodu na nového operátora bude oznámen formou SMS.
 - Po odpojení staré SIM karty bude SMZ bez služeb. Uživatel musí SMZ restartovat nebo převést do módu „Letadlo“ a zpět.
 - K obnově všech služeb po přechodu na nového operátora je vhodné vytáhnout plastovou SIM kartu a SMZ restartovat.





Aktualizováno dne 29.10.2025

1. Formy oznámení o přechodu GSM služeb z O2 na Vodafone

Pro informovanost uživatelů využívejte aktualizované verze tohoto dokumentu na poálu ŠIS a Vodafone bude před každým procesem odesílat SMS takto:

- **Před nahráním eSIM do telefonu**

*„Dovolujeme si Vás upozornit,
že v následujících dnech Vám pošleme
na tento telefon nový profil,
kterým dojde k nahrání eSIM
nového operátora. Vodafone.“*

Tato SMS oznamuje, že do dvou dnů by měla do telefonu přijít eSIM. Telefon musí být zapnutý a připojený k Internetu. Pokud do dvou dnů eSIM se do telefonu nenahraje, hledejte postup v kapitole „Co dělat když“. Zaslání eSIM nemá omezenou platnost, je možné ji stáhnout i po samotném převodu telefonního čísla na tuto eSIM nebo do zařízení v továrním nastavení, jen už k tomu budete potřebovat internet z jiného zdroje.

V případě problémů kontaktujte HelpDesk elektronickým ticketem založeným přes Portál podpory (<http://podpora.acr/app/app/newticket.aspx>), nebo prostřednictvím CallCentra, tel.: (973) 211 111.

- **Před zařazením do portačního procesu** – 4-5 pracovních dní před portací přichází tato SMS o konkrétním datu přenosu.

*„Vážený zákazníku, číslo
přenosu je 13005002940 a
přenáší telefonní číslo 602123456 ke dni 3.11.2025.
Hezký den“*

Toto je výstraha, že už by měla eSIM být v telefonu nahraná.

V případě problémů kontaktujte HelpDesk elektronickým ticketem založeným přes Portál podpory (<http://podpora.acr/app/app/newticket.aspx>), nebo prostřednictvím CallCentra, tel.: (973) 211 111.

- **Poslední pracovní den před portací** – Vám přijde oznámení, že následující pracovní den ráno bude vaše telefonní číslo převedeno k Vodafone.

*„Vážený zákazníku, následující
pracovní den od 0.00 do 6.00
přeneseme vaše číslo k nám.
Počet čísel: 1. Nezapomeňte
vyměnit SIMky a ráno
restartujte telefon. Děkuje
Hezký den“*





Aktualizováno dne 29.10.2025

Poslední upozornění před přenosem pro nastavení telefonu a zabezpečení dostupnosti do druhého dne. Ráno, až nepůjde navázat žádné spojení, budete muset restartovat telefon, případně vytáhnout plastovou SIM kartu a pokud něco nebude fungovat, tak postupovat viz další části návodu.

V případě problémů nevyřešených v dopoledních hodinách kontaktujte odpoledne HelpDesk elektronickým ticketem založeným přes Portál podpory

(<http://podpora.acr/app/app/newticket.aspx>), nebo prostřednictvím CallCentra, tel.: (973) 211 111.

- **Po portaci** – jsou uvítací SMS zrušené. Pokud někomu uvítací SMS přijde, informace této SMS od Vodafone neplatí pro firemní čísla.
- **V případě samostatných plastových datových SIM karet a jiných datových zařízení (modem nebo iPad)** – vám žádné z předchozích SMS notifikací neprijdou. Tyto služby se budou překrývat. K aktivaci plastových datových SIM a současnému zaslání a aktivaci datových eSIM dojde 1.11.2025 a týden pojedou současně s O2. Na přenastavení zařízení tak budete mít týden.

V případě problémů kontaktujte HelpDesk elektronickým ticketem založeným přes Portál podpory

(<http://podpora.acr/app/app/newticket.aspx>), nebo prostřednictvím CallCentra, tel.: (973) 211 111.

Odborné vedení se rozhodlo, že se nebude zveřejňovat harmonogram, ale portace se bude provádět podle technických podmínek a kapacity obou operátorů od 1.11.2025. Portace bude probíhat v každý pracovní den přibližně 500 až 800 čísel. Z bezpečnostních důvodů nerozdělujeme ani netřídíme čísla, v dávce jsou čísla jednoho útvaru vždy pohromadě, ale nemusí být celý útvar vydán jeden den. Předpokládané ukončení portace je 15.12.2025.

V případě problémů kontaktujte HelpDesk elektronickým ticketem založeným přes Portál podpory

(<http://podpora.acr/app/app/newticket.aspx>), nebo prostřednictvím CallCentra, tel.: (973) 211 111.



Aktualizováno dne 29.10.2025

2. Nahrání eSIM na telefony

Výměna SIM za eSIM v telefonech bude probíhat ve dvou fázích:

1. V první fázi Vám bude do SMZ vzdáleně importována eSIM. Za podpory internetu stávajícího operátora bude do telefonů nahraná neaktivní eSIM bez služeb – nebude mít žádné číslo, nepůjde z ní volat, nebude fungovat žádná hlasová ani datová služba. Uživatel ji jen přijme její aktivací. Tato aktivace může eSIM zapnout.

Pokud už má uživatel v iPhone jednu nebo víc eSIM (může jich tam mít až 8), tak musí po nahrání eSIM vypořádat jejich aktivitu. V iPhone mohou být aktivní maximálně dvě SIM karty (jedna služební od O2 a druhá eSIM místního operátora například v zahraniční misi). V takovém případě se musí tato nová SIM kartu vypnout - **v žádném případě nesmíte zaslanou eSIM smazat!** V telefonech iPhone je možné aktivně používat pouze 2 SIM karty. U iPhone řady SE a iPhone 12 je možné používat pouze jednu aktivní eSIM a jednu plastovou, od modelů iPhone 13 a novější je možnost využívat i dvě aktivní eSIM karty. V telefonech iPhone 13 a novější je možné tuto novou eSIM vypnout a zapnout zpět tu, která je aktivní i se službami. Novou eSIM je možné přejmenovat – nastavit jeden z předvolených štítků, nebo si nastavit vlastní. Tyto operace jsou popsány poslední částí Co dělat když.

První fáze nesmí mít vliv na původní nastavení a slouží pouze k přenosu eSIM do telefonů za využití internetu stávajícího operátora O2. Takto budete očekávat druhou fázi - portaci.

2. Druhá fáze bude probíhat od 3. listopadu. Jde o přenos telefonního čísla od O2 k Vodafone. Fakticky jde o vypnutí všech služeb na stávající SIM kartě a zapnutí těchto služeb na eSIM, kterou už v zařízení máte a nazývá se **Portace**. Portací se přenáší pouze trvalé služby (Hlas, data, IP adresa, Volání mimo EU a podobně), nepřenáší se dočasné služby a balíčky typu Datový roaming na měsíc, nebo přesměrování hovorů a nejsou přenášeny kontakty, které se historicky uchovávaly na plastových SIM kartách! Všechny tyto záležitosti, včetně zahraničních cest si každý uživatel musí vyřešit sám. O zařazení do portace dostane uživatel informaci 4-5 dnů předem, kdy má možnost si záležitosti zabezpečit. Den předem dostane SMS o samotné portaci a ten proces už není možné zastavit.

V případě problémů kontaktujte HelpDesk elektronickým ticketem založeným přes Portál podpory (<http://podpora.acr/app/app/newticket.aspx>), nebo prostřednictvím CallCentra, tel.: (973) 211 111.



Hlasové SIM - fáze první:

3. Obdrželi jste notifikaci na telefon o importu eSIM.

O obdržení nové eSIM Vodafone CZ bude na Váš služební telefon zaslána operátorem Vodafone informace prostřednictvím notifikace (nikoliv SMS), v dolním rámečku SMZ.

V této fázi bude potřebné eSIM přijmout přes notifikaci aktivovat a to:

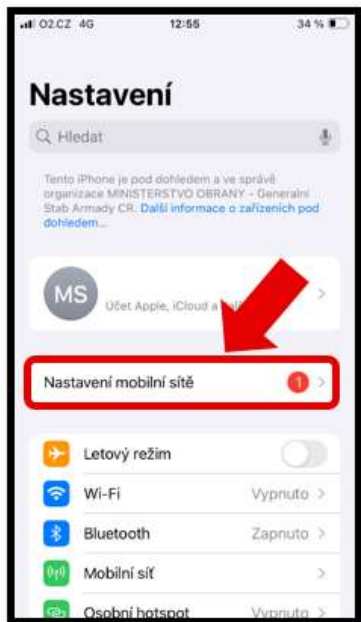


Krok 1:

Zobrazí se notifikace ke konfiguraci eSIM ve vašem SMZ.

Klikněte na notifikaci. Po kliknutí vás zařízení přesměruje na aktivaci eSIM, viz. krok 2.

Aktualizováno dne 29.10.2025



Nemáte notifikaci pro aktivaci eSIM?

V nastavení telefonu bude upozornění , prostřednictvím kterého přejdete k Nastavení mobilní sítě.

Případně běžte do Nastavení – Mobilní síť – Přidat eSIM

Pokud se neobjevila ani tato možnost, nebo se akce přerušila z důvodu výpadku sítě nebo příchozího hovoru, přejděte na stranu 9 - **Nestandardní situace**, kam jsme doplnili naše poznatky.



Aktualizováno dne 29.10.2025



Krok 2:

Instalaci eSIM zahájíte zvolením možnosti Pokračovat.



Krok 3:

Po dokončení aktivace zvolte možnost Hotovo. Instalace bude dále probíhat na pozadí.

Stav instalace zkontrolujete v Nastavení – Mobilní data viz část nestandardní situace.





Aktualizováno dne 29.10.2025





Aktualizováno dne 29.10.2025

Hlasové SIM - fáze druhá:

4. Portace - aktivace služeb eSIM na používaném telefonu

Před přenosem telefonního čísla z O2 na Vodafone musíte mít v telefonu nahranou eSIM viz předchozí kapitola. O této fázi bude uživatel předem informován prostřednictvím SMS. Poprvé 4-5 pracovních dní před portací přijde SMS od Vodafone v tomto znění:

Vážený zákazníku, číslo přenosu je
13005002940 a přenáší telefonní číslo
602123456 ke dni 3.11.2025.

Hezký den

Jedná se jen o upozornění, že už se připravuje odpojení služeb O2 a nastavení nových služeb.

Vážený zákazníku, následující
pracovní den od 0.00 do 6.00
přeneseme vaše číslo k nám.
Počet čísel:1. Nezapomeňte
vyměnit SIMky a ráno
restartujte telefon. Děkujeme

Hezký den

Poslední pracovní den před portací dojde SMS připomínající, že dojde k přenosu telefonního čísla.

Tento proces už není závislý na připojení telefonu, O2 služby se vypnou a jejich SIM karta přestane fungovat a nová eSIM Vodafone CZ k zahájení fungování potřebuje „nulový“ stav, tj. vypnout a zapnout telefon, nebo režim letadlo. Portace probíhá v časných ranních hodinách cca od 02:00 do 06:00 středoevropského času a následně probíhají kontroly, tak že reklamovat je možné až v odpoledních hodinách nebo druhý den.

Upozorňujeme, že služby přesměrování hovorů, roamingové balíčky nebo jiné jednorázové služby nebudou přenášeny a v den portace nebudou aktivní! Z technických důvodů není o tyto služby ani možné žádat předem a tak se v období od 1.11. do 15.12.





Aktualizováno dne 29.10.2025

zaříd'te tak, aby jste tento přechod zvládli bez těchto služeb. Přesměrování si musíte po portaci aktivovat podle pravidel Vodafone.

- Aktivace služeb na eSIM
 - bude probíhat v brzkých ranních hodinách, což pro uživatele znamená, že poslední pracovní den před portací bude informován prostřednictvím **SMS o portaci služeb**. Je vhodné dát telefon na nabíječku, ale i u vypnutého telefonu portace proběhne, protože je to služba vázaná na SIM/eSIM.
- Ráno cca po 6:00 by měla být portace ukončena, služby O2 CZ na fyzické SIM kartě již nebudou aktivní a vaše telefonní číslo bude nedostupné. Je tak nutné telefon **restartovat**; (vypnout – zapnout) **nebo nastavit režim „letadlo“** a následně spustit. Tímto se eSIM automaticky přihlásí ke službám Vodafone CZ.
- Pokud se to nepovede, **vytáhněte plastovou SIM kartu z telefonu** a znovu restartujte.
- Nakonec zkontrolujte, aby datové služby byly zapnuté a v případě dvou SIM karet výchozí na služebním tarifu bez možných změn a výchozí volání taky nastaveno výchozí na služebním tarifu. Pokud používáte pouze jedno telefonní číslo a v nastavení jsou dva tarify, musí být zapnutý ten, který v detailu využívá síť VF.CZ.
- Další nestandardní případy jsou popsány v části Co dělat když.
- Operátor slibuje, že portace proběhne do 6:00 a od té doby by mělo všechno fungovat. Následně se dělají ještě vnitřní kontroly a tak pokud máte nějaký problém, tak ho oznamte na HelpDesk až po 12:00 dne portace.

V případě problémů kontaktujte HelpDesk elektronickým ticketem založeným přes Portál podpory (<http://podpora.acr/app/app/newticket.aspx>), nebo prostřednictvím CallCentra, tel.: (973) 211 111.



Aktualizováno dne 29.10.2025

Datové SIM

5. Přejít na Vodafone na samostatných datových SIM kartách a iPadech.

Samostatné datové SIM karty a iPady budou aktivovány k 1.11.2025. Dostanou nové telefonní čísla, tím pádem aktivace bude jeden den a služby budou fungovat po dobu jednoho týdne jak na staré SIM/eSIM O2, tak služby Vodafone a případné problémy lze od 3.11.2025 do 7.11.2025 hlásit na HelpDesk.

V případě problémů kontaktujte HelpDesk elektronickým ticketem založeným přes Portál podpory (<http://podpora.acr/app/app/newticket.aspx>), nebo prostřednictvím CallCentra, tel.: (973) 211 111.

V iPadech je nutné od 1.11.2025 mít iPad na internetu. Do zařízení bude vzdáleně nainstalována eSIM provázená notifikací, kterou je možné aktivovat instalaci eSIM (krok 1 strana 7) nebo v nastavení podobně jako v telefonech.

Jelikož iPad neumí víc GSM datových zdrojů, může mít pouze jeden zdroj a to u iPadů velikosti 10.9" plastovou SIM kartu nebo eSIM, u novějších 11" iPadech je už pouze eSIM. Těchto může mít i víc, ale pouze jednu aktivní.

Nová eSIM přijde do zařízení už aktivní, tak nehrozí výpadek služby. Pouze je potřebné zkontrolovat, zda je nová eSIM nainstalována v iPadu, ve starších 10.9" modelech vytáhnout plastovou SIM kartu, u novějších 11" stačí zkontrolovat nastavení eSIM. Bude potřebné provést zapnutí a vypnutí módu Letadlo, nebo restartovat iPad, aby se aktivovaly služby.

Pokud se neobjeví nová eSIM ani po restartu, zkuste operace podobně jak jsou popsány v části Nestandardní situace po zaslání eSIM. Zobrazení části Mobilní data je podobná telefonům pouze do verze iPadOS 17.x, od verze 18.x je toto zjednodušené viz následující obrázek.



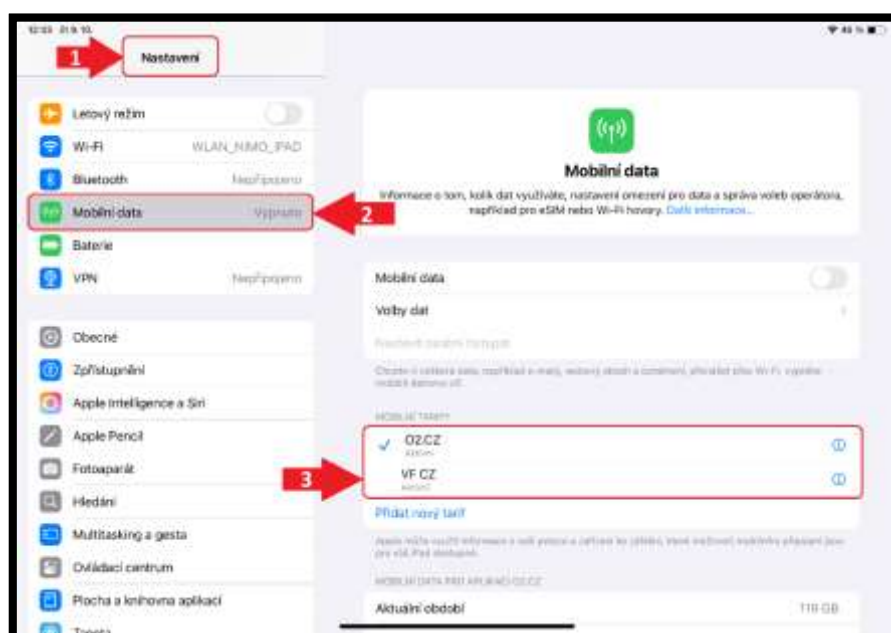
Aktualizováno dne 29.10.2025

Přejděte do: Nastavení přes ikonu na ploše.



Vyberte volbu: Mobilní data.

Proklikněte se do nové eSIM VF CZ a zvolte Aktivovat v případě, že bude eSIM Neaktivní po přepnutí uvidíte u aktivní eSIM symbol: ✓





Aktualizováno dne 29.10.2025

6. Samostatné SIM karty a plastové SIM karty

Nově jsou vydané a budou nadále používané plastové SIM karty. Ty se dělí na datové, a hlasové:

- Datové SIM karty budou aktivované na nové čísla **1.11.2025** a i když jsou vloženy do zařízení dřív, tak se **musí až po této aktivaci nastartovat restartem zařízení nebo funkcí obdobnou zapnutí a vypnutí módu Letadlo**. Datové služby na původních SIM kartách O2 budou aktivní první týden listopadu souběžně s novou SIM kartou, proto záměnu této SIM karty proveďte co nejdříve a v týdnu od 3. do 7.11.2025

V případě problémů kontaktujte HelpDesk elektronickým ticketem založeným přes Portál podpory (<http://podpora.acr/app/app/newticket.aspx>), nebo prostřednictvím CallCentra, tel.: (973) 211 111.

- Hlasové SIM karty se budou aktivovat v rámci převodu původních čísel k novému operátoru pod stejným telefonním číslem - **portace**. Harmonogram portace je navržen seřazením všech telefonních čísel k portaci podle útvarů a pokud je hlasová SIM karta v zařízení nepodporující přijímání SMS, tak je nutné řídit se podle útvaru ke kterému SIM patří. Přejít na novou SIM kartu bude probíhat tak, že **v den portace přestane stará SIM karta fungovat, tak bude nutné zařízení vypnout, vytáhnout starou SIM kartu, vložit novou SIM kartu a zařízení zapnout**. Vzhledem k náročnosti procesu není možné měnit termíny portací a uživatelé si musí zabezpečit náhradní řešení po dobu nefunkčnosti služby. Portace začíná v brzkých ranních hodinách nejpozději do 6:00 hod a případné problémy hlase na helpdesk až po 12:00.

V případě problémů kontaktujte HelpDesk elektronickým ticketem založeným přes Portál podpory (<http://podpora.acr/app/app/newticket.aspx>), nebo prostřednictvím CallCentra, tel.: (973) 211 111.





Aktualizováno dne 29.10.2025

Co dělat když?



Užitečné informace...

Nepřišla eSIM, nebo aktivace eSIM byla přerušena

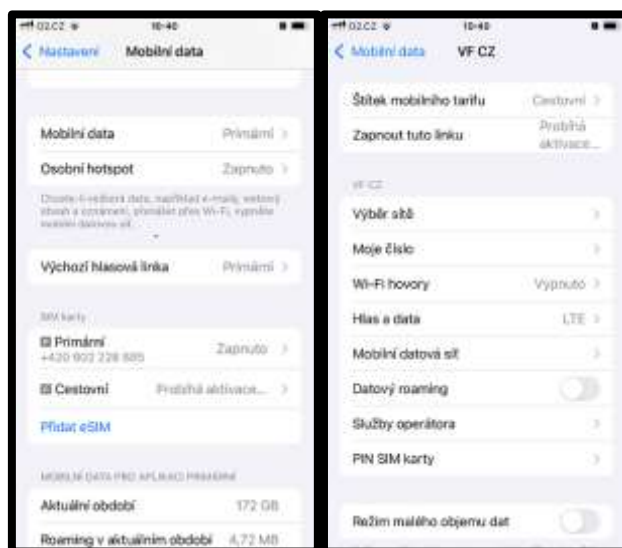
Může se stát, že přehlédnete notifikaci a nenajdete ani informaci v nastavení, nebo akce bude přerušena výpadkem signálu/internetu, nebo telefonátem a nevíte, jak pokračovat. V tom případě se vyplatí počkat i několik hodin na uklidnění situace.

Otevřete **Nastavení – Mobilní data** a zde (levý obrázek) kromě primární SIM karty je ještě jedna bez telefonního čísla, s automaticky vybraným označením:

[Firemní](#), [Mobilní data](#), [Osobní](#), [Primární](#), [Sekundární](#) nebo [Cestovní](#)

Klikněte na tuto SIM kartu k zobrazení detailu (obrázek vpravo). Pokud tam je VF CZ, tak je všechno v pořádku. Můžete změnit název – Štítek mobilního tarifu, máte na výběr ze šesti výše jmenovaných názvů, nebo si dáte vlastní.

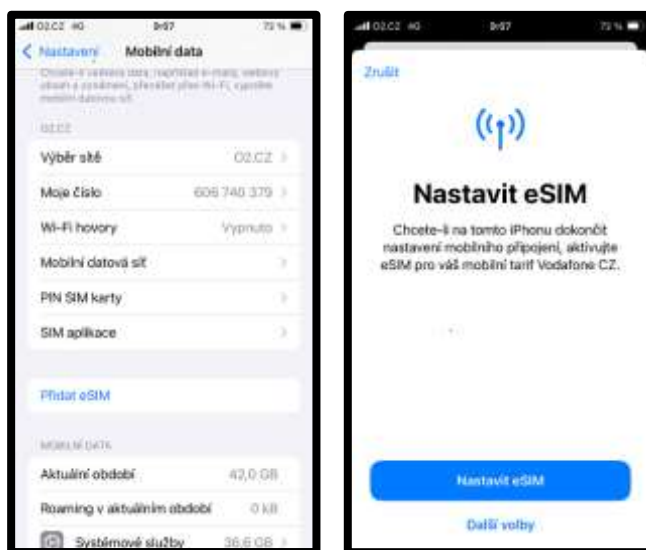
Zobrazení „[Probíhá aktivace](#)“ není na závadu, tato eSIM nemá žádnou službu a vyhledání stavu může trvat dlouho i několik desítek minut. Nakonec eSIM zůstává zapnutá. Pokud v telefonu už máte jednu eSIM, tak je nutné tuto novou vypnout, aby nerušila provoz současné O2 a vaši aktivní eSIM. **Pokud tuto eSIM vypnete ať již z důvodu více eSIM, nebo z důvodu rychlejšího vybíjení baterie, nezapomeňte na to, že ji musíte po portaci zapnout!**



Aktualizováno dne 29.10.2025

V případě, že eSIM nebyla nahraná – v sekci Mobilní data vidíte jen detail SIM O2 CZ (viz levý obrázek), případně vámi více již aktivovaných eSIM v seznamu SIM karet vidíte jen ty své původní (levý obrázek na předchozí straně), použijte modrý příkaz **Přidat eSIM**.

Pokud se našla zaslaná eSIM, tak se zobrazí dotaz (viz pravý obrázek) na dokončení mobilního nastavení Nastavit eSIM, kterým se dostáváte na krok 2 a 3 na straně 8.



Nikdy dodanou eSIM nemažte!!!

Pokud se po přidání eSIM zobrazí výzva k naskenování eSIM z jiného telefonu, QR kódu nebo další možnosti, tak tuto stránku ukončete, ověřte si, zda jste na seznamu portování na eSIM, jestli nemáte dostat plastovou SIM kartu a pokud jde o administrativní chybu, oznamte to HelpDesk. Pokud eSIM došla a byla smazaná, vyčkejte na portaci, kdy bude už aktivní eSIM zaslaná znovu. Pro její přijetí bude nutné připojení telefonu k Wi-Fi.

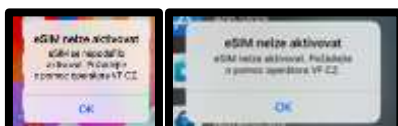
V případě problémů kontaktujte HelpDesk elektronickým ticketem založeným přes Portál podpory
(<http://podpora.acr/app/app/newticket.aspx>), nebo prostřednictvím CallCentra, tel.: (973) 211 111.



Aktualizováno dne 29.10.2025

Zpráva od operátora „eSIM nelze aktivovat“

Někdy se může zobrazit chyba nastavení eSIM (viz první obrázky), to jen potvrďte ale nijak neřešte, chyby vznikají tím, že eSIM nenese žádné služby. Pro ověření, že je vše v pořádku, proveďte výše uvedené kontroly.



Po aktivaci eSIM karty se někdy aktivuje dotazování na výchozí linku, výchozí data a podobně, volte vždy tu službu, kterou potřebujete aktivní (více v části jak na to)

Telefon se rychle vybíjí

Pokud se telefon rychleji vybíjí, tak pomůže vypnutí nové eSIM. Tu je pak ale nutné večer před portací nebo ráno nejdříve zapnout a pak až restartovat telefon.

Vypadávání signálu a vyžadování PIN SIM karty

Pokud si uživatel neodstraní PIN SIM karty O2, může dojít až k výpadkům spojení a zýablokování SIM karty O2.

Odstraňte PIN SIM karty O2 v Nastavení – Mobilní síť – (Primární SIM karta se služebním číslem) – PIN SIM karty a vypnout PIN SIM karty a potvrdit sučasným pinem. Pokud je přepínač vypnutí PIN SIM karty nepřístupný – šedý, je nutné restartovat telefon a poté odblokovat SIM kartu O2, případně ji odblokovat v zařízení bez eSIM.

Po portaci nefunguje telefon

Pokud v den portace telefon nefunguje, proveďte, zda je služba nové eSIM zapnuta. Pokud máte pouze jedno telefonní číslo v telefonu, tak pomůže vyjmutí plastové SIM karty a restart telefonu.

Pokud jsou využívány dvě telefonní čísla, v iPhonech řady SE a 12 nemohou fungovat zároveň 2 eSIM. Ve vyšších verzích je potřeba přenastavit služby:

- Nastavit výchozí tarif (štítek) pro datové služby
- Nastavit výchozí tarif (štítek) pro výchozí hlasovou linku
- Zapnout ty tarify, které mají fungovat a neaktivní plastovou SIM kartu O2 doporučujeme vyjmout z telefonu

Nakonec provést restart telefonu a provést zkoušku. Někdy po restartu telefon znovu provede nastavení výchozích hodnot výběrem správného tarifu. Sjednoťte si správně štítky a zkontrolujte i nastavení kontaktů na výchozí hodnoty volání. Tyto nejdou nastavit jinak, než ručně.





Aktualizováno dne 29.10.2025

V den portace nemáte eSIM

Pokud se neaktivovala eSIM do doby portace, tak je nutné postupovat podle první rady „Nepřišla eSIM ...“, jen se musí zabezpečit přístup k internetu (WiFi nebo jinou plastovou SIM kartu, kde jsou zapnuté data. Někdy pomáhá i reset nastavení sítě popsany v závěru tohoto návodu.

Ipady

U **iPadů** máme dvě varianty služebních zařízení

- **Varianta 10,9"** – pro správnou funkčnost nové eSIM bude zapotřebí po přechodu na Vodafone vytáhnout starou plastovou SIM kartu. Zkontrolujte, zda eSIM funguje a můžete plastovou SIM zlikvidovat.
- **Varianta 11"** – pro správnou funkčnost nové eSIM bude zapotřebí po přechodu na Vodafone původní eSIM deaktivovat (Nastavení>Mobilní síť>oddíl „SIM karty“>kliknout na starou eSIM O2 a deaktivovat vypnutím této linky. Přesvědčte se, že fungujete na službě Vodafone (VF.CZ) a starou eSIM O2 můžete smazat. **Pozor, akce je nevratná, tak se tři krát přesvědčte, že mažete eSIM O2 !!!**

Na všech datových zařízeních (iPad, modem, PC), budou SIM karty po dobu týdne od 1.11.2025 aktivní obě služby od Vodafone CZ a O2 CZ. To je jediná pomoc, po deaktivaci datových služeb O2 je možné aktivovat nové eSIM v těchto zařízeních pouze po domluvě se SkSMS cestou formulářů na portálu podpory a zařízení musí být na internetu (WiFi, nebo pokud to SMZ umožňuje, tak na plastové datové SIM)

Dvě a víc eSIM

Telefony iPhone SE 2. generace a novější umí používat dvě telefonní čísla zároveň, jen iPhone SE 2. a 3. generace a iPhone 12 umí používat zároveň pouze plastovou SIM a jednu eSIM. Všechny novější telefony od iPhone 13 včetně umí používat i dvě eSIM. Ve všech těchto telefonech můžete mít až 8 eSIM, ale k užívání volíte v **Nastavení – Mobilní síť** – v části SIM karty musíte zvolit řádek a zapnout nebo vypnout aktivitu této eSIM. Současně mohou být zapnuté pouze dvě čísla.

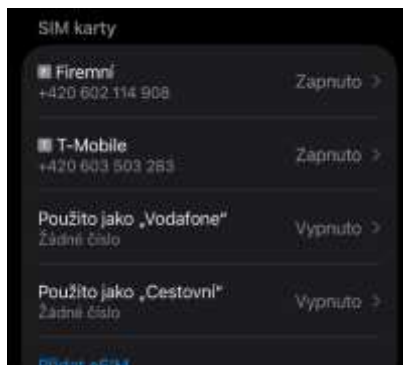
U iPhone 13 a novější, pokud kliknete na „Vypnuto“, k zapnutí další eSIM/SIM musíte nejdříve zvolit, kterou eSIM vypnete.



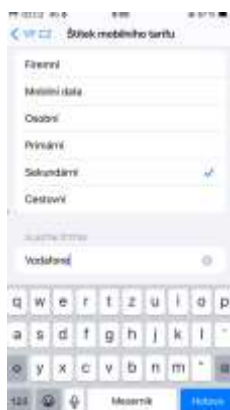


Aktualizováno dne 29.10.2025

U iPhone SE a iPhone 12 musíte volíte pouze jednu z eSIM a fyzickou SIM můžete vytáhnout.



Po rozkliknutí Zapnuto/Vypnuto máte možnost změnit stav. Změnit název – štítek mobilního tarifu, tato funkce nemá vliv na funkci, jen máte přehled, kterou SIM používáte.



a máte možnost eSIM smazat. Tuto možnost můžete využít pro výmaz své soukromé eSIM, ale služební eSIM se nechá nahrávat pouze oprávněnou osobou ze Skupiny správy mobilních služeb (dále jen SkSMS) AKIS, pouze v pracovní době a požadavky na změny se musí zadávat přes kartu uživatele na portálu podpory.

V případě problémů kontaktujte HelpDesk elektronickým ticketem založeným přes Portál podpory
(<http://podpora.acr/app/app/newticket.aspx>), nebo prostřednictvím CallCentra, tel.: (973) 211 111.



Aktualizováno dne 29.10.2025

Pravidla nastavení eSIM

Pro uživatele více eSIM je upozornění, že nastavení pro eSIM platí pro celý telefon a tak:

- nelze pod MDM nahrávat eSIM z jednoho zařízení do druhého – nahrávání služebních eSIM do zařízení provádí SkSMS.
- Po restartu zařízení se eSIM nesmaže, po obnovení nebo nové registraci telefonní číslo zůstává v zařízení
- Je umožněna manipulace s eSIM – uživatel může přepínat aktivitu mezi eSIM. V případě odevzdávání zařízení do servisu nebo jeho výměně lze eSIM smazat a nechat si číslo nahrát do nového zařízení. V případě vlastní eSIM je to jediná možnost odebrání této eSIM. Kopírování je zakázané a po výmazu do továrního nastavení už eSIM odebere pouze operátor.
- Při využívání dvou telefonních čísel v iPhone se po této změně může rozhodit nastavení kontaktů (vynucené volání z jednoho čísla). Pro snížení tohoto rizika je vhodné zachovat názvy štítků na číslech.

Přidání nové eSIM jiného operátora.

Pokud přijde do zařízení nová eSIM (jiný operátor), kontakty zůstávají uložené v zařízení. Je dobré v SMZ zvolit **Primární** tarif jako **služební tarif** – pokud využíváte více SIM/eSIM (Nastavení>Mobilní síť>oddíl SIM karty).

Pokud má uživatel **přesměrované hovory** ze služebního čísla (SIM O2), tato služba se na Vodafone CZ nepřevede. Stejně jako další doplňkové služby (např. **roaming vč. datových balíčků**). Ty si musí uživatel případně zajistit znovu a sám.

Základní hlasové a datové služby (příchozí i odchozí volání) budou po aktivaci eSIM samozřejmě plně funkční.

Pokud nebude eSIM aktivní je dobré se vrátit na začátek první fáze a zopakovat její aktivaci. Aktivace může trvat pár minut i dvě hodiny.

Po portaci, respektive přechodu z O2 na Vodafone CZ, si můžete všimnout, že původní fyzická SIM v iPhone již není aktivní (Nastavení>Mobilní síť>oddíl SIM karty).





Aktualizováno dne 29.10.2025

Co se starou SIM kartou

Stará SIM karta se bude muset zlikvidovat. Můžou na ní být kontakty, které iPhone nepřepíše, pouze je umí nahrát do existujícího účtu podporující kontakty, proto si likvidaci útvarů řeší sami, že dělají hromadnou likvidaci, nebo stačí SIM kartu přestříhnout.

Pokud máte na SIM kartě od O2 nahrané kontakty, doporučujeme je importovat do paměti telefonu nebo na jiné úložiště (účet) v telefonu. Je možné to provést i na neaktivní SIM kartě (po portaci), provádí se v [Nastavení – Aplikace – Kontakty – Importovat kontakty ze SIM](#). Následně se Vám zobrazí účty, kam je možné kontakty nahrát, přokud v telefonu takový účet není, tak se nabídne nahrání do iPhone, tato varianta je ale riziková, že výmazem telefonu o kontakty přicházíte.

Podrobnější návod na převod kontaktů najdete na portálu [moje.podpora.acr](#) v sekci – nabídka služeb – Telefony – Mobilní kancelář – Dokumenty – Ostatní návody – Přesun kontaktů z Evolvea na iPhone – bod 4.

Přidáním eSIM nebudou z telefonu vymazána žádná data ani funkce.





Aktualizováno dne 29.10.2025

Kontrola aktivních tarifů v SMZ

Kontrola SIM karet je možná také v Nastavení – Obecné – Informace.

Aktivní SIM karty se objeví ve spodní části pod názvem, který je dán štítkem (v nastavení – mobilní síť – SIM karty) a zde je například:

Sít	O2.CZ
Operátor	O2.CZ 66.0
IMEI2	35 123456 123456 1
ICCID	8942067890123456789

Podle **sít** je v zemi operátora shodná s operátorem a v zahraničí je to roamingový partner, přes kterého je poskytovaná služba (viz obrázek níže, O2 využívaná v Belgii pod operátorem Orange B), **operátor** je poskytovatel služby u kterého je SIM karta registrovaná, **IMEI** nebo **IMEI2** je slot a jeho označení a poslední **ICCID** je výrobní číslo SIM, podle něhož se nechá zjistit taky operátor.





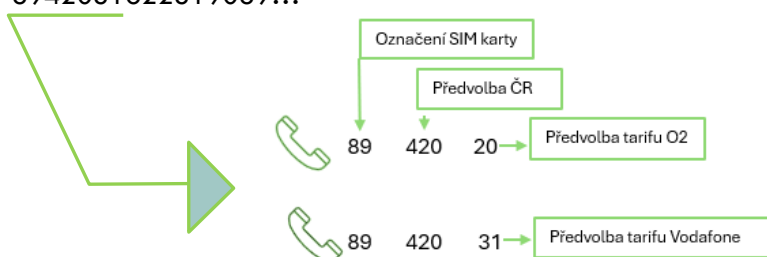
Aktualizováno dne 29.10.2025

Co se nechá vyčíst z výrobního čísla SIM karty

SIM/eSIM s sebou nese identifikační devatenáctimístné identifikační číslo označováno jako ICCID. Někdy se setkáte jen s osmnáctimístným číslem (u O2) na kartičce a poslední číslo jsme označovali jakožto kontrolní. Důležité je, že podle 3.až 5. čísla se pozná země a další dvě místa je operátor (v ČR předvolba 420 a 01 = T-Mobile, 20 = O2, 31 = Vodafone).

Příklad:

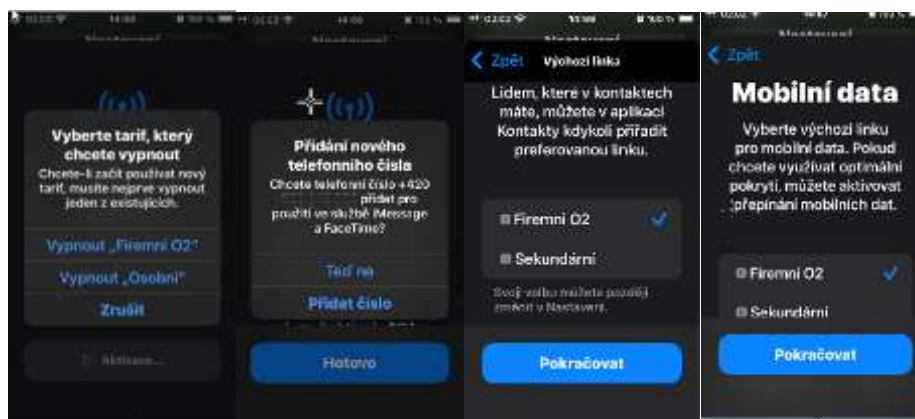
8942031622319089...



Možné průvodní jevy při nahrávání eSIM

Nahrávání eSIM na telefon iPhone SE nebo iPhone 12, kde je možné využívat pouze jednu aktivní eSIM a jednu plastovou SIM. Na novějších může být kombinace 2 eSIM nebo plast a eSIM.

Když se přidá další tarif, tak telefon nabízí možnosti, které se nechají vyřešit nastavením, ale můžete je nastavit na základě automatických dotazů:



1. Obrázek – vypnutí jednoho aktivního tarifu – iPhone dostal třetí tarif a může mít pouze dva, tak chce zvolit, který tarif bude neaktivní. Volbou Zrušit deaktivujete nově přichodící tarif. Vypnutí není výmaz, kdykoli v nastavení můžete zvolit dvojici aktivních tarifů.
2. Nastavení iMessage – je volitelná funkce, kdy pomocí SMS zpráv můžete posílat multimediální obsah (fotky...) datově. Funguje to ale pouze mezi iPhone a obadva účastníci musí mít tuto službu zapnutou. Odesílaná SMS je modře podbarvená, pokud příjemce nemá zapnuté iMessage, tak je text podbarvený zeleně.
3. Výchozí linka pro hlasové hovory – pokud jsou dva tarify, tak se vyžaduje nastavit výchozí linku, jinak na zmeškaný hovor, pokud to není nastaveno jinak, tak se vytáčí z toho čísla, které bylo volané
4. Výchozí linka pro datové spojení. To se nemění, jen v nastavení je možné povolit přepínání dat podle pokrytí (využívá se v zahraničí s místními tarify)

Tohoto průvodce nastavením můžete kdykoli přerušit a dokončit všechna nastavení v části Nastavení – Mobilní data a SIM karty.

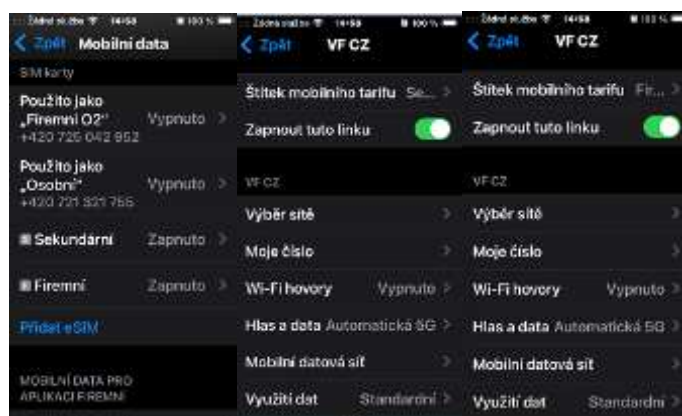


Aktualizováno dne 29.10.2025

Ukázka případu po vymazu eSIM

Uživatel si vymazal došlou eSIM kartu, operátor to zjistil a poslal druhou, kterou si uživatel rovněž asi smazal a po urgenci a zaslání třetí eSIM se v telefonu objevily dvě. V tomto případě je nutné obě eSIM ponechat do portace, v den portace (nebo večer před akcí) zapnout obě tyto eSIM a čekat do rána, která z nich se chytne.

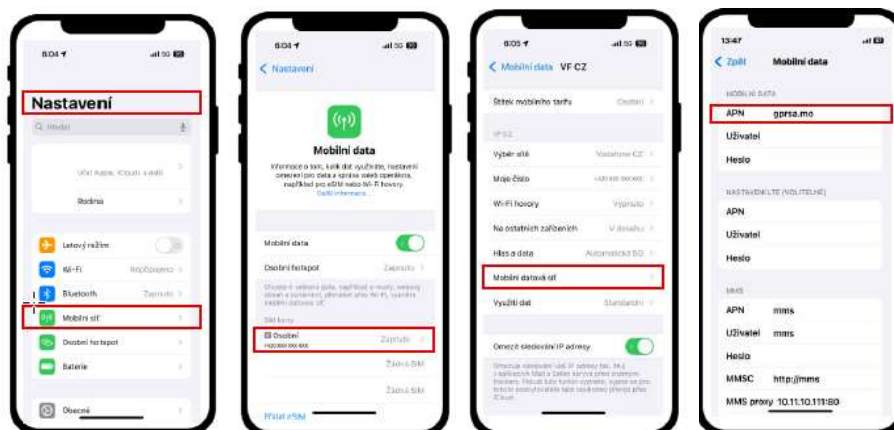
Na dalším obrázku vidíte, jak by to mohlo vypadat před nebo těsně po portaci. Aktivní tarify jsou na začátku označené piktogramem – prvním písmenem názvu – štítku a jsou zapnuté. Pokud u štítku není telefonní číslo, tak služba zpravidla není aktivní. Po rozkliknutí detailů je vidět, že ani jeden tarif bez čísla není aktivní. V tomto případě doporučujeme vyčkat na portaci a až se nahraje správné číslo na jednu eSIM, tak tu druhou vypnete a pokud se neobjeví do dvou dnů změna, tak neaktivní eSIM můžete smazat.



Nastavení APN

Pro přístup do vnitřní sítě je využívána firemní APN. U operátora O2 tato byla řešena hardwarově, Vodafone řeší přístup do firemního APN nastavením přístupového bodu, který do ukončení portace není možné nastavit vzdáleně. Je možné toto udělat ručně.

Nastavení – Mobilní síť – (Tarif využívající služební SIM kartu) – Mobilní datová síť – pole APN přepsat na „GPRSA.MO“. Poté se doporučuje restartovat zařízení.



Reset nastavené sítě

Pokud se selhalo všechno, co zde bylo popsáno, můžete resetovat všechna nastavení, která brání její aktivaci.

Pokuste se o obnovu sítě přes volby:

- a. Nastavení.
- b. Obecné.
- c. Přenést nebo resetovat iPhone.
- d. Resetovat.
- e. Obnovit nastavení sítě.



Tím se resetují informace o dříve použitých Wi-Fi sítích a jejich heslech, nastavení mobilního připojení a nastavení VPN a APN.



Aktualizováno dne 29.10.2025

Závěr

**Základní pravidlo při přenosu: nespěchat,
nic nemazat !!!**

Při nahrávání eSIM vyčkejte do druhého dne

V den portace vyčkejte do 12:00

a až potom volat na HelpDesk

V případě problémů kontaktujte HelpDesk elektronickým ticketem založeným přes Portál podpory
(<http://podpora.acr/app/app/newticket.aspx>), nebo prostřednictvím CallCentra, tel.: (973) 211 111.

