

Formulář pro uplatnění připomínek, stanovisek a názorů

NÁZEV NÁVRHU OPATŘENÍ KE KONZULTACI:

Návrhu rozhodnutí ve věci změny referenční nabídky zpřístupnění účastnického vedení a referenční nabídky služeb kolokace.

IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE DOTČENÉHO SUBJEKTU:

Obchodní firma / název / jméno a příjmení: GTS NOVERA a.s.

IČ (bylo-li přiděleno): 61058904

Kontaktní osoba (vč. telefonního čísla a adresy elektronické pošty):

Jan Huňka
GTS NOVERA a.s.
Přemyslovská 43, Praha 3, 13000
Tel.: 225253376
Mail.: jan.hunka@gtsnovera.cz

DŮVĚRNOST POSKYTNUTÝCH INFORMACÍ:

Český telekomunikační úřad bude považovat zde poskytnuté informace za důvěrné, pouze pokud je dotčený subjekt označí jako důvěrné nebo jako obchodní tajemství.

Český telekomunikační úřad si vyhrazuje právo použít poskytnuté údaje, s výjimkou údajů označených jako důvěrné nebo jako obchodní tajemství, a tyto údaje též uveřejnit podle Pravidel Českého telekomunikačního úřadu pro vedení konzultací na diskusním místě.

Datum: 13.11.2007

Jméno a příjmení, funkce oprávněné osoby: Jan Huňka, Právník – regulace a propojování

Podpis oprávněné osoby*):

I. PŘIPOMÍNKY K JEDNOTLIVÝM ČÁSTEM/USTANOVENÍM NÁVRHU OPATŘENÍ:

1) GTS NOVERA a.s. navrhuje doplnění návrhu výroku rozhodnutí o bod 47., který zní:

Článek 7.1.5 Přílohy č. 14 smlouvy o zpřístupnění se mění na následující znění:

7.1.5 Poruchové hlášení zasílané společností Telefónica O2 musí obsahovat informace:

- *Název Poskytovatele*
- *ID účastnického vedení*
- *Typ služby*
- *Jméno a adresu účastníka (není povinným údajem pro službu SPV - pouze urychluje proces opravy)*
- *Specifikace poruchy*
- *Případný požadavek na poskytnutí **Urgentního servisního zásahu***

*) V případě zaslání tohoto formuláře elektronickou poštou nutno podepsat příslušnou datovou zprávu zaručeným elektronickým podpisem.

Článek 7.4.2 Přílohy č. 14 smlouvy o zpřístupnění se mění na následující znění:

7.4.2 Zpráva o doručení hlášení o poruše

*Společnost Telefónica O2 informuje zprávou (emilem/ftp) Poskytovatele o doručení hlášení o poruše na příslušné pracoviště co nejdříve maximálně však do 4 hodin od tohoto doručení. Zpráva obsahuje mimo jiné identifikační číslo poruchového lístku na který se Poskytovatel v průběhu řešení poruchy může odkazovat. Poskytovatel může kdykoliv v průběhu řízení poruchy prostřednictvím zprávy (emilem/ftp) zažádat o **Urgentní servisní zásah** pro tuto konkrétní poruchu.*

Článek 7.4.4 Přílohy č. 14 smlouvy o zpřístupnění se mění na následující znění:

*7.4.4 Pokud se smluvní strany nehodnou jinak, bude se společnost Telefónica O2 řídit pravidly pro odstraňování poruch podle parametrů univerzální služby. V případě, že poskytovatel objedná při ohlášení poruchy, nebo v jejím průběhu **Urgentní servisní zásah**, postupuje společnost Telefónica O2 současně podle článku 7.5 této Přílohy.*

Do Přílohy č. 14 smlouvy o zpřístupnění se vkládá se článek 7.5, který zní:

7.5 Urgentní servisní zásah

7.5.1 Řešení poruchy v režimu **Urgentní servisní zásah**

*Společnost Telefónica O2 zahájí práce na řešení poruchy tak, aby byla odstraněna do 24 hodin od objednání **Urgentního servisního zásahu**. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv v průběhu trvání poruchy výše uvedenou lhůtu prodloužit zasláním zprávy (emilem/ftp), tím není dotčen nárok společnosti Telefónica O2 na uhrazení ceny za **Urgentní servisní zásah**. Lhůta je vždy určena v hodinách a její běh se v žádném případě nepřerušuje ani nestaví. O odstranění poruchy společnost Telefónica O2 bezodkladně informuje Poskytovatele zasláním zprávy (emilem/ftp). Pro zachování uvedené lhůty je rozhodující okamžik skutečného obnovení funkčnosti zpřístupněného vedení.*

*V případě, že společnost Telefónica O2 neodstraní poruchu ve výše uvedené lhůtě nenáleží jí cena za **Urgentní servisní zásah**.*

*V případě, že je v procesu opravy poruchy rozhodnuto, že je nutná návštěva u zákazníka, tak sjednání jejího termínu a samotná návštěva u zákazníka proběhne ve výše uvedené lhůtě. V případě, že se z důvodu na straně zákazníka nepodaří návštěvu dohodnout či uskutečnit v požadované lhůtě, společnost Telefónica O2 bezodkladně informuje o této skutečnosti Poskytovatele a vyzve ho k prodloužení lhůty a k zajištění součinnosti zákazníka. V případě, že se z důvodu na straně zákazníka nepodaří návštěvu dohodnout či uskutečnit ani v prodloužené lhůtě, společnost Telefónica O2 bezodkladně informuje o této skutečnosti Poskytovatele a nadále pokračuje v řešení poruchy postupem dle článku 7.4 této Přílohy bez užití ustanovení o **Urgentním servisním zásahu**. Tím není dotčen nárok společnosti Telefónica O2 na uhrazení ceny za **Urgentní servisní zásah**.*

*V případě, že společnost Telefónica O2 zjistí, že odstranění poruchy ve výše uvedené lhůtě je objektivně nemožné, nebo je možné pouze s jednoznačně neúměrnými náklady (zejména v případě nutnosti výkopových či stavebních prací) bezodkladně informuje o této skutečnosti Poskytovatele. Společnost Telefónica O2 v takovém případě sdělí ve výše uvedeném termínu Poskytovateli přesný charakter poruchy a objektivní skutečnosti, které brání jejímu odstranění spolu s co nejpřesnějším odhadem, kdy bude porucha odstraněna. V tomto případě společnosti Telefónica O2 nevzniká právo na uhrazení ceny za **Urgentní servisní zásah**.*

7.5.2 Limit objednávek pro **Urgentní servisní zásah**

Poskytovatel se zavazuje, že ročně neobjedná **Urgentní servisní zásah** pro více poruch než je 5% z počtu zpřístupněných vedení dle této Smlouvy, počítáno vždy k poslednímu dni daného kalendářního roku.

Do článku 6 Přílohy č. 07 smlouvy o zpřístupnění se vkládá další řádek tabulky, který zní:

Produkt	Cena	Měrná jednotka	Poznámka	Kód ceny
Urgentní servisní zásah	1000,- Kč	1 Urgentní servisní zásah	Cena za odstranění poruchy vedení do určené lhůty. Viz příloha č 14 článek 7.5	037

Do článku 3 Přílohy č. 11 smlouvy o zpřístupnění se vkládá písmeno h., které zní:

*h. Nedodrží lhůtu určenou pro **Urgentní servisní zásah** dle Článku 7.5 Přílohy 7 – Procesy.*

Do článku 3 Přílohy č. 11 smlouvy o zpřístupnění se vkládá písmeno i., které zní:

*i. Přesáhne počet objednávek pro **Urgentní servisní zásah** dle Článku 7.5 Přílohy 7 – Procesy.*

Do článku 4 Přílohy č. 11 smlouvy o zpřístupnění se vkládá nová odrážka, která zní:

- *V případě porušení bodu h) článku 3 činí smluvní pokuta 500,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.*

Do článku 4 Přílohy č. 11 smlouvy o zpřístupnění se vkládá nová odrážka, která zní:

- *V případě porušení bodu i) článku 3 činí smluvní pokuta 1000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.*

Odůvodnění:

V souladu s OOP č. 8 měla být nadefinovaná garance servisní podpory (SLA). Návrh společnosti GTS NOVERA a.s. vychází z uložené povinnosti a formuluje určitou formu minimálního SLA. Nejde o „klasické“ SLA jak je známé ze služeb okruhů, jde o nižší formu v podobě zrychleného servisního zásahu, který má garantovat, že určitá část poruch vedení bude odstraněna ve zkráceném čase.

Servisní podpora je koncipována tak, aby bylo přehnaně nezatěžovala společnost TO2 a to jednak tím, že je značně omezen počet poruch, pro něž je možné zrychlený zásah objednat, jednak tím, že objektivní nemožnost splnit lhůtu (například při překopnutí zemního kabelu apod.) zbavuje TO2 povinnosti lhůtu dodržet a jednak tím, že pokud je nutná spolupráce zákazníka a ten ji neposkytne tak společnost TO2 je rovněž zbavena povinnosti lhůtu dodržet a i konečně tak, že je možné pro jednotlivé případy lhůtu prodloužit. Společnost GTS NOVERA a.s. je přesvědčena o tom, že navržená forma servisní podpory je jak technicky, tak procesně ze strany společnosti TO2 realizovatelná.

Společnost GTS NOVERA a.s. považuje takto koncipovaný servisní zásah za **naprosté minimum** pro poskytování služeb na platformě ULL tak, aby bylo možné konkurovat na maloobchodních trzích služeb pro podnikající fyzické a právnické osoby.

2) GTS NOVERA a.s. navrhuje doplnění návrhu výroku rozhodnutí o bod 48., který zní:

Seznam povolených technologií služby zpřístupnění v Tabulce č. 1 Článku 4.1 Přílohy č. 16 smlouvy o zpřístupnění se rozšiřuje o standard SHDSL.bis.

Odůvodnění:

Dle článku 4.2.1 v příloze 16 TO2 souhlasí se zařazením nové technologie za podmínky, že existuje schválené doporučení ITU-T nebo ETSI. Doporučení ITU pro SHDSL.bis již existuje od roku 2005. Vzniklo rozšířením původního doporučení G.991.2.