

**PŘÍLOHA 3**

**PRAVIDLA A POSTUPY**

**SMLOUVY**

o přístupu k infrastruktuře sítě společnosti Telefónica O2 Czech Republic  
využívající technologie Broadband

mezi společnostmi

Telefónica O2 Czech Republic, a.s.

a

Poskytovatelem

## 1. OBECNÉ USTANOVENÍ

Tato Příloha uvádí pravidla a postupy používané při poskytování přístupu k infrastruktuře sítě společnosti Telefonica O2 Czech Republic, jako jsou např. objednání přístupů, prognózování přístupů, termíny dodání, apod. Konkrétní rozsah poskytovaných služeb je závazně stanoven Přílohou 1.

## 2. ÚVOD

Postupy stanovené Přílohou 3 jsou zaměřeny na dosažení, udržení a zabezpečení vzájemně dohodnuté úrovně kvality služeb v souladu s Přílohou 1 a Přílohou 2.

Postupy uvedené v Příloze 3 pokrývají celý průběh poskytnutí přístupu, tj. od objednání, prognózování až ke zrušení přístupu.

## 3. ŘÍZENÍ VZTAHŮ

Účelem řízení vztahů je uspořádat všechny vztahy mezi Poskytovatelem a společností Telefonica O2 Czech Republic s ohledem na kvalitu služeb dohodnutou Smlouvou.

### 3.1 ODPOVĚDNOST

Odpovědnosti a adresy jednotlivých kontaktních osob jsou definovány v Příloze 6 této Smlouvy.

### 3.2 ROZSAH, OBSAH A POUŽITÍ

Řízení vztahů je založeno na čtvrtletních schůzkách, pokud se strany nedohodnou jinak. Cílem čtvrtletní revizní schůzky je výměna informací o stavu a výkonnosti služeb poskytovaných oběma stranami. Při jedné schůzce jsou vždy řešena témata předložená oběma stranami.

## 4. PROGNÓZOVÁNÍ

### 4.1 ÚČEL PROGNÓZOVÁNÍ

Poskytování informací Poskytovatelem pro účely prognózování (dále jen „Prognózování“) slouží společnosti Telefonica O2 Czech Republic k plánování nezbytných **Telefónica O2 Czech Republic, a.s.,** Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, [www.cz.o2.com](http://www.cz.o2.com)

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

opatření ve svých infrastrukturách a na zařízeních pro zajištění služeb poskytovaných dle této Smlouvy. Prognózování je zaměřeno na plánování očekávaných objednávek Přístupů pro určení rozvoje výstavby přístupové technologie pro poskytování služby Carrier Broadband.

#### 4.2 ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE ZA PROGNÓZOVÁNÍ

Odpovědnost za včasné a úplné prognózování nese Poskytovatel, přičemž společnost Telefónica O2 Czech Republic poskytne přiměřenou součinnost pro poskytnutí takových informací, které jsou požadovány Poskytovatelem jako nezbytné pro vytvoření prognózy. Součinnost společnosti Telefónica O2 Czech Republic zahrnuje poskytnutí Poskytovateli vzdáleného přístupu k aplikaci, která umožní zjištění dosahu xDSL technologie pro telefonní číslo HTS nebo služby euroISDN2 Účastníka a dále zajištění aktualizace dat v této aplikaci na měsíční bázi.

#### 4.3 PORUŠENÍ ODPOVĚDNOSTI POSKYTOVATELE ZA PROGNÓZOVÁNÍ

V případě, že Poskytovatel poruší svoji odpovědnost za Prognózování nedodržením termínu určeného k dodání prognózovaných informací stanovených touto Smlouvou, je společnost Telefónica O2 Czech Republic oprávněna zamítnout objednávku Přístupu během období, pro které nebyla dodána prognózovaná informace o plánovém počtu objednávek Přístupů. K uplatnění tohoto práva dojde zejména tehdy, pokud z důvodů nedodání prognózovaných informací nemohla společnost Telefónica O2 Czech Republic učinit změny konfigurace nebo výstavbu IP transportní sítě nebo přístupové technologie pro poskytování služby Carrier Broadband.

#### 4.4 PROGNÓZOVÁNÍ OBJEMU OBJEDNÁVEK PŘÍSTUPŮ

Poskytovatel prokazatelným způsobem informuje společnost Telefónica O2 Czech Republic o prognózách objemů objednávek Přístupů a to vždy na celé období 8 čtvrtletí dle níže uvedené tabulky.

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

*zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322*

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

	Prognózované období – očekávaný počet objednávek Přístupů							
Varianta Přístupu Carrier Broadband	čtvrtletí 1	čtvrtletí 2	čtvrtletí 3	čtvrtletí 4	čtvrtletí 5	čtvrtletí 6	čtvrtletí 7	čtvrtletí 8
Nově zřízené bez aktivní HTS/ISDN								
Nově zřízené s aktivní HTS/ISDN								
Mezioperátorské migrace								

Aktualizaci prognózování očekávaných objemů objednávek Přístupu Poskytovatel provádí vždy nejpozději k prvnímu dni měsíce prosince, března, června a září..

Společnost Telefónica O2 Czech Republic si vyhrazuje právo během prognózovaného období odmítnout zřídit každý další Přístup, který by nebyl technicky realizovatelný v přístupové nebo IP transportní síti společnosti Telefónica O2 Czech Republic, z důvodu významné odchylky očekávaného objemu objednávek Přístupů v daném období. Za významnou odchylku se považuje odchylka od prognózy očekávaného objemu objednávek Přístupu větší než 30% skutečně objednaných a zrealizovaných Přístupů v daném období.

Poskytovatel se zavazuje uhradit společnosti Telefónica O2 Czech Republic vzniklou škodu pokud prognóza očekávaného objemu objednávek Přístupu v daném období je větší než 30% skutečně objednaných a zrealizovaných Přístupů.

## 5. DODÁNÍ PŘÍSTUPŮ A SLUŽEB

### 5.1 ÚVOD

Zprostředkování služeb zabezpečuje dodání objednaných přístupů v průměrné době dodání služby nebo zrušení služeb v průměrné době zrušení.

Zprostředkování přístupu se skládá z předložení elektronické objednávky a následné sekvence tří bezprostředně na sebe navazujících postupů, tj. přijetí objednávky (přípravy),

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

*zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322*

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

dodání (zahrnuje technické šetření, instalaci) a testování (v případě služby Carrier IP Access). Kombinace přípravy, dodání a testování představuje dobu dodání.

*Příprava* zahrnuje výměnu informací mezi Poskytovatelem a společností Telefónica O2 Czech Republic, které jsou nezbytné pro objednávku, změnu nebo zrušení. Výsledkem je společný Plán implementace.

*Dodání* služby Carrier IP Access podmiňuje připravenost fyzické a logické kapacity pro testování ve specifikovaných úrovních kvality služby.

*Testování* služby Carrier IP Access zabezpečuje funkčnosti zařízení a činností podle požadavků obou stran před zprovozněním služeb.

Obě strany budou během dodání a testování služeb spolupracovat tak, aby všechny požadované služby byly plně funkční při nejnižších přiměřených nákladech.

## 5.2 ODPOVĚDNOST

Obě strany jsou odpovědné za specifikování Plánu implementace a koncipování společného Plánu objednávek.

Obě strany jsou odpovědné za udržování vzájemné informovanosti o změnách, prodlžení nebo dalších informacích týkajících se přípravy, dodání a testování.

## 5.3 ROZSAH, OBSAH A POUŽITÍ

Služba Carrier IP Access se objednává, mění a ruší výhradně prostřednictvím formulářů viz. kapitola 5.4.2

Přístupy Carrier Broadband se objednávají, mění a ruší výhradně prostřednictvím elektronického objednávkového systému.

Formuláře objednávek na rozšíření, změnu a zrušení přístupového bodu předkládá Poskytovatel společnosti Telefónica O2 Czech Republic. Podle druhu předložené objednávky a v ní specifikovaného požadavku, mohou být po vzájemné dohodě obou stran postupy přípravy, dodání a akceptačního testování zjednodušeny a časy pro tyto procesy redukovány.

## 5.4 PŘIJETÍ OBJEDNÁVKY

### 5.4.1 Příprava

Příprava je zahájena v okamžiku, kdy společnost Telefónica O2 Czech Republic přijímá objednávku od Poskytovatele.

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

*zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322*

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

#### 5.4.2 Postup při přijetí objednávky (zřízení, změna a zrušení)

Poskytovatel objednává a předkládá své požadavky společnosti Telefónica O2 Czech Republic výhradně prostřednictvím elektronického rozhraní. Toto rozhraní je definováno v samostatném dokumentu „CBB/CIPS CookBook“

V případě změny dokumentu „CBB/CIPS CookBook“ bude Poskytovatel o takové změně dostatečně včas informován. Minimálně 15 dnů před účinností změn, resp. minimálně v polovině času mezi zveřejněním nových obchodních podmínek (referenční nabídka) a dobou účinnosti změn. V případě nedodržení těchto lhůt zabezpečí společnost Telefónica O2 Czech Republic Poskytovateli alternativní kanál pro doručování objednávek Přístupů.

Objednání služby Přístup Carrier Broadband lze provést v případě souběhu služby HTS nebo ISDN na jednom vedení pomocí ID přípojky, kterou Poskytovatel získá od Účastníka nebo v případě objednávky na tzv. neaktivním vedení pomocí adresního identifikátoru UIRADR, které lze získat s veřejně dostupné dtb, MPSV ČR. Proces získání adresního identifikátoru je plně v kompetenci a na vrub Poskytovatele. Společnost Telefónica O2 Czech Republic, a.s. není držitelem této dtb. a nenese odpovědnost za její udržování, aktualizaci, dostupnost, atp.

V případě absence identifikátoru UIRADR pro konkrétní adresu v dtb. MPSV ČR musí Poskytovatel požádat o jeho přidělení přímo správce této dtb.

Pokud ani po této žádosti není identifikátor konkrétní adresy získán z dtb UIRADR, může se Poskytovatel obrátit na společnost Telefónica O2 Czech Republic, kde bude vytvořen náhradní identifikátor interní dtb společnosti Telefónica O2 Czech Republic. Ten bude následně sdělen Poskytovateli, který jej bude moci použít pro svoji objednávku Přístupu.

Požadavek na zřízení/zrušení/změnu Přístupu Carrier Broadband od Poskytovatele není možné přijmout pokud ve stejný okamžik dochází ke změně jiné služby Účastníka na stejném vedení.

#### 5.4.3 Notifikační objednávkový systém

O jednotlivých bodech procesu objednání a zřízení služby je Poskytovatel informován standardním komunikačním kanálem pomocí notifikačních zpráv.

Notifikační objednávkový systém se považuje za nedostupný, pokud méně než 95% notifikačních zpráv je doručeno Poskytovateli ve lhůtě větší než 72 hodin mezi časem od obdržení notifikační zprávy Poskytovatelem a reálným časem, kdy notifikovaná událost nastala. Do doby nedostupnosti objednávkového systému se nezapočítává čas mezi odesláním notifikační zprávy společností Telefónica O2 Czech Republic a přijetím zprávy Poskytovatelem. (možná prodleva z důvodu nefunkčnosti systému na straně Poskytovatele)

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

*zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322*

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

V případě, že se společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s. nepodaří hodnotu Dostupnosti objednávkového systému v měřeném období jednoho kalendářního čtvrtletí dosáhnout, společnost Telefónica O2 Czech Republic, a.s. provede revizi funkčnosti systému notifikačních zpráv a vyvine maximální úsilí ve správě tohoto systému tak, aby v následujícím měřeném čtvrtletí tato hodnoty byla naplněna.

Carrier IP Access se objednává prostřednictvím formuláře uvedeného v Příloze 3, Formuláře objednávek.

## 5.5 TECHNICKÉ ŠETŘENÍ

O výsledku technickém šetření bude Poskytovatel vyrozuměn elektronickou cestou.

Při kladném technickém šetření Přístupu Carrier Broadband bude Poskytovatel vyrozuměn o připravenosti ke zřízení přístupu. Poskytovatel kontaktuje Účastníka a při splnění podmínek dle Přílohy 1 a Přílohy 2, připojí vlastní zařízení ke koncovému bodu sítě společnosti Telefónica O2 Czech Republic.

Seznam a rozdělení přístupových oblastí pro IP adresaci společnosti Telefónica O2 Czech Republic definuje následující tabulka:

Přístupové oblasti odpovídají dělení dle krajů:

Kraj
Praha
Středočeský
Liberecký
Ústecký
Karlovarský
Plzeňský
Budějovický
Hradecký
Pardubický
Jihlavský
Olomoucký
Ostravský
Zlínský
Brněnský

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

*zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322*

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

## 5.6 OBJEDNÁNÍ / ZMĚNA / ZRUŠENÍ PŘÍSTUPŮ CARRIER BROADBAND

Objednání/změna/zrušení Přístupů Carrier Broadband bude realizováno prostřednictvím elektronického rozhraní.

Přesná specifikace datových údajů nutných pro objednání/změnu/zrušení je definována v samostatném dokumentu „CBB/CIPS CookBook“

Systém pro zpracování požadavků na straně společnosti Telefónica O2 Czech Republic má pro příjem požadavků na objednání/změnu/zrušení/ADSLcheck přístupů zabudovány kontrolní mechanismy proti robotickému zasílání těchto požadavků od Poskytovatele v souladu s bezpečnostními standardy. Poskytovatel nesmí zneužívat nebo přetěžovat tento systém.

Mezními limity pro akceptované zatížení tohoto systému je maximálně:

- a) 10 požadavků za jednu minutu
- b) 3000 požadavků za den

Pro případ, kdy poskytovatel potřebuje odeslat množství požadavků přesahující uvedené mezní limity, je nutná předchozí dohoda se společností Telefónica O2 Czech Republic.

Případný proces vyplňování datových údajů na webových stránkách Poskytovatele nebude ze strany společnosti Telefónica O2 Czech Republic podporován kontrolními on-line mechanismy.

Požadavek na zřízení/změnu/zrušení přístupu Carrier Broadband bude on-line předán v XML formátu (HTTPS protokol) Poskytovatelem společnosti Telefónica O2 Czech Republic.

Společnost Telefónica O2 Czech Republic ověří požadavek a vyrozumí Poskytovatele o:

- Převzetí objednávky
- Zamítnutí objednávky (z důvodů chybně zadaných nebo neplatných údajů)

Pozn.: Společnost Telefónica O2 Czech Republic definuje důvody zamítnutí objednávky

## 5.7 DODÁNÍ PŘÍSTUPŮ CARRIER BROADBAND A SLUŽBY CARRIER IP ACCESS

Přehled klíčových kroků a časových období je znázorněn níže v souladu s dříve specifikovanými fázemi.

Orientační doby dodání jsou specifikovány v níže uvedené tabulce.

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

*zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322*

IČ 60193336, DIČ CZ60193336



<b>PŘÍSTUP/SLUŽBA</b>	Průměrná orientační doba dodání zřízení služby v lokalitě připravenosti technologie Broadband (kalendářní dny)
Přístup Carrier Broadband v případě již aktivní služby HTS nebo ISDN na stejném přístupovém vedení	12 (Pozn. 2)
Přístup Carrier Broadband v případě realizace na neaktivním vedení	25
Služba Carrier IP Access	Individuální (Pozn. 1)

*Pozn. 1: Doba dodání je závislá na možnostech a termínech územního propojení, na požadovaném termínu realizace a na klimatických podmínkách v dané lokalitě.*

*Pozn. 2: Poskytovatel má možnost u společnosti Telefónica O2 požádat o SLA na dobu dodání Přístupu Carrier Broadband v případě již aktivní služby HTS nebo ISDN na stejném přístupovém vedení.*

V případě, že se aktuální množství objednaných přístupů liší od prognózy o více procent než je stanoveno v kapitole 4.3, společnost Telefónica O2 Czech Republic v takovém případě nemusí plnit orientační dobu dodání přístupů.

Orientační doby dodání pro změny v konfiguraci přístupového bodu a pro fyzické odstranění přístupového bodu jsou specifikovány v níže uvedené tabulce.

Změna požadavku	Průměrná orientační doba dodání změny služby společností Telefónica O2 Czech Republic
Změna v konfiguraci	12 kalendářních dnů

Orientační doby dodání pro ostatní změny budou projednány mezi Stranami s ohledem na povahu změny a naléhavost změny. Společnost Telefónica O2 Czech Republic bude informovat Poskytovatele o cenách za změny. Všechny změny a jejich ceny budou dohodnuty mezi Poskytovatelem a společností Telefónica O2 Czech Republic podle Přílohy 1.

V případě, že Poskytovatel požádá o změnu služby u Přístupu a tím vynutí změnu technologie z ADSL na VDSL a nedojde u Účastníka k současné výměně koncového zařízení podporujícího VDSL technologii, bude tento Přístup rekonfigurován na prostředcích společnosti Telefónica O2 Czech Republic na VDSL technologii, avšak s ADSL modulací. Toto řešení umožní minimalizovat výpadek služby u Účastníka. Změna

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

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

na VDSL modulaci se provede automaticky po detekci výměny koncového zařízení podporující VDSL technologii u Účastníka.

Orientační doby zrušení pro každý přístup jsou specifikovány v níže uvedené tabulce. Zrušení služby/přístupu je automatizovaný proces, proto není možné stanovit přesné datum zrušení.

Přístup/Služba	Průměrná orientační doba zrušení služby společností Telefonica O2 Czech Republic
Přístup Carrier Broadband	12 kalendářních dnů
Služba Carrier IP Access	21 kalendářních dnů*

\* Tato orientační doba zrušení začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího od písemného doručení požadavku na zrušení služby Carrier IP Access.

#### 5.7.1 Volitelné SLA na dobu dodání Přístupu Carrier Broadband v případě již aktivní služby HTS nebo ISDN na stejném přístupovém vedení.

Maximální doba zřízení všech nových Přístupů Carrier Broadband v případě již aktivní služby HTS nebo ISDN na stejném přístupovém vedení ve sledovaném období (1 kalendářní čtvrtletí) je 30 kalendářních dnů pro každý Přístup Carrier Broadband. V případě, že maximální doba u zřízení konkrétních Přístupů Carrier Broadband nebude dodržena, bude na žádost Poskytovatele dobropisována částka ve výši 15% z pravidelné měsíční ceny za každý den realizace nad 30 dnů u každého takového Přístupu Carrier Broadband, avšak maximálně do výše jedné pravidelné měsíční ceny každého takového Přístupu Carrier Broadband.

Pro 80% všech nových Přístupů Carrier Broadband v případě již aktivní služby HTS nebo ISDN na stejném přístupovém vedení ve sledovaném období (1 kalendářní čtvrtletí) je maximální doba zřízení 12 kalendářních dnů. Poskytovatel může uplatnit smluvní pokutu ve výši 15% z pravidelné měsíční ceny za každý den realizace nad 12 kalendářních dnů, avšak maximálně do výše jedné pravidelné měsíční ceny každého takového Přístupu Carrier Broadband, který byl realizován déle než 12 kalendářních dnů, avšak pouze u max 80% všech realizovaných nových Přístupů Carrier Broadband ve sledovaném období. Výpočet případné smluvní pokuty proběhne následujícím způsobem: jednotlivé Přístupy budou seřazeny dle jejich doby zřízení. 80% Přístupů musí být zřízeno do maximálně 12ti kalendářních dnů. V případě, že v těchto 80% budou také Přístupy jejichž doba realizace přesáhla 12 kalendářních dnů, může být právě jen na tyto přístupy uplatněna Smluvní pokuta.

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

*zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322*

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

Dobou zřízení Přístupu Carrier Broadband se rozumí doba mezi přijetím korektní objednávky od Poskytovatele a zřízením objednaného Přístupu.

Do doby zřízení (realizace) požadavku pro případný výpočet smluvní pokuty se nezapočítává doba nutná pro technický upgrade sítě, která byla v průběhu technického šetření Poskytovateli avizována.

## 5.8 DEFINICE PŘEDÁNÍ PŘÍSTUPŮ CARRIER BROADBAND

O předání Přístupu Carrier Broadband je Poskytovatel informován prostřednictvím odeslané elektronické zprávy.

## 6 ZVLÁŠTNÍ PROCESY

### 6.1 Změna Přístupu Carrier Broadband z důvodu zrušení/zřízení HTS nebo přípojky euroISDN2 na stejném přístupovém vedení

V okamžiku zahájení realizace požadavku Účastníka na zrušení/zřízení HTS nebo přípojky euroISDN dohodou/výpovědí bude Poskytovatel notifikován standardním komunikačním kanálem. Po dokončení požadavku Účastníka na zrušení HTS nebo přípojky euroISDN dohodou/výpovědí bude Přístup Carrier Broadband provozovaný na stejném přístupovém vedení automaticky přeměněn do režimu „Naked“. Poskytovatel má možnost po přijetí výše popsané notifikace o zahájení rušení/zřízení HTS nebo přípojky euroISDN na přístupovém vedení, kde současně provozuje přístup Carrier Broadband, tento Carrier Broadband zrušit.

### 6.2 Přejed Účastníka mezi Poskytovateli

V případě požadavku Účastníka na přechod se službou Carrier Broadband mezi Poskytovateli zasílá tento požadavek na přechod přebírající (nový) Poskytovatel.

Přesná specifikace datových údajů nutných pro požadavek Přejed mezi Poskytovateli je definována v samostatném dokumentu „CBB/CIPS CookBook“

Stávající Poskytovatel je o této aktivitě notifikován standardním komunikačním kanálem. K rekonfiguraci Přístupu Carrier Broadband k novému Poskytovateli dojde po 20 dnech po

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

*zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322*

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

přijetí požadavku na Přechod Účastníka k jinému Poskytovateli. V době mezi odesláním požadavku na Přechod mezi Poskytovateli a rekonfigurací Přístupu Carrier Broadband k novému Poskytovateli může přebírající Poskytovatel zaslat storno svého požadavku na Přechod Účastníka k jinému Poskytovateli.

Stávající, přejímající Poskytovatel i TO2 vyvinou maximální úsilí, aby výpadek služby byl minimalizován, včetně toho, že stávající Poskytovatel neukončí poskytování služby Účastníkovi dříve než dojde k rekonfiguraci služby na Poskytovatele nového a přejímající Poskytovatel zahájí poskytování služby Účastníkovi neprodleně po rekonfiguraci služby.

SN číslo (dříve označeno jako ServicePoint ID) slouží pro ověření skutečnosti, že ke změně Poskytovatele dochází z podnětu Účastníka, a je nezbytnou součástí požadavku na Přechod Účastníka mezi Poskytovateli.

Poskytovatel je povinen poskytnout tzv. SN číslo svému Účastníkovi Přístupu Carrier Broadband na jeho žádost pro účely Přechodu Účastníka mezi Poskytovateli.

#### 6.2.1 Carrier Broadband CAF

CAF je zákaznický autorizační formulář podepsaný Účastníkem požadujícím Přechod mezi Poskytovateli. Vzor CAF je uveden v příloze 3b Smlouvy Formuláře.

Tento CAF musí mít Poskytovatel posílající požadavek na Přechod mezi Poskytovateli od Účastníka podepsaný před zasláním požadavku na Přechod mezi Poskytovateli a v případě sporu s Účastníkem nebo stávajícím Poskytovatelem musí Poskytovatel posílající požadavek na Přechod mezi Poskytovateli tento CAF doložit stávajícímu Poskytovateli, Účastníkovi a společnosti Telefónica O2 Czech Republic..

V případě, že Poskytovatel posílající požadavek na Přechod mezi Poskytovateli není v případě sporu schopen CAF řádně vyplněný a podepsaný od Účastníka doložit, je jeho požadavek na Přechod mezi Poskytovateli považován za neoprávněný. Každý takový neoprávněný požadavek na přechod mezi Poskytovateli podléhá Smluvní pokutě – dle přílohy 5 Smlouvy Smluvní pokuty.

Za adekvátní náhradu CAFu lze považovat také Smlouvu na zřízení služby ADSL s Účastníkem.

Případné spory budou řešeny výhradně mezi stávajícím Poskytovatelem, přebírajícím Poskytovatelem a Účastníkem. Společnost Telefónica O2 Czech Republic, a.s. neodpovídá za oprávněnost či neoprávněnost požadavku Poskytovatele na Přechod účastníka mezi poskytovateli ani není subjektem, který o oprávněnosti či neoprávněnosti rozhoduje.

Na žádost Poskytovatele může Telefónica O2 Czech Republic stornovat v případě neoprávněného požadavku na Přechod mezi Poskytovateli rozeběhnutý požadavek na **Telefónica O2 Czech Republic, a.s.,** Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, [www.cz.o2.com](http://www.cz.o2.com)

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

takový Přejechod. Telefónica O2 Czech Republic může Poskytovateli účtovat za takový požadavek vynaložené náklady pro realizaci požadavku.

### 6.2.2. Sjednání termínu přípravy KB u Účastníka

V případě objednávky Přístupu na tzv. neaktivním vedení (Naked varianta) je v průběhu realizace požadavku nutná návštěva technika společnosti Telefónica O2 Czech Republic na adrese Účastníka za účelem aktivace zásuvky (koncového bodu sítě).

Termín návštěvy technika společnosti Telefónica O2 Czech Republic na adrese Účastníka je dohodnut přímo s Účastníkem. V případě, že není možné Účastníka pro dohodnutí termínu návštěvy technika opakovaně zastihnout na telefonním kontaktu, který Poskytovatel vyplnil v odeslané objednávce služby, společnost Telefónica O2 Czech Republic může požádat u Poskytovatele o náhradní kontakt na Účastníka, případně objednávku služby stornovat,

## 7 DODÁNÍ SLUŽBY CARRIER IP ACCESS

### 7.1 Plán implementace služby Carrier IP Access

Společnost Telefónica O2 Czech Republic a Poskytovatel vykonávají jim přidělené činnosti podle Plánu implementace, který rozdělí dodání do dílčích položek. Podrobnosti postupů jsou dohodnuty v Plánu implementace. Plán implementace služby Carrier IP Access je dohodnut mezi Poskytovatelem a společností Telefónica O2 Czech Republic vždy individuálně a to na základě volných kapacit v síti.

### 7.2 Akceptační testování služby Carrier IP Access

Obě Strany si vzájemně předloží protokoly o parametrech a vlastnostech v přístupovém bodě včetně posouzení shody s národními předpisy a mezinárodními standardy vystavenými nezávislými (akreditovanými) laboratořemi.

Řízení a realizace testování bude v souladu s Přílohou 1 a Přílohou 2.

Podrobnosti postupů budou dohodnuty v rámci Plánu testování. Plán testování u služby Carrier IP Access je dohodnut mezi Poskytovatelem a společností Telefónica O2 Czech Republic vždy individuálně.

Všechny výsledky testů budou zaznamenány v testovacích protokolech, které obě Strany podepíší nejpozději 3. pracovní den po ukončení akceptačního testování, v případě, že akceptační testování bylo úspěšné.

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

*zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322*

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

Obě Strany uloží kopie plánu testování a protokoly z testování pro budoucí potřebu.

Jestliže je akceptační testování neúspěšné (tzn. že se během testů vyskytly nedostatky bránící zkušebnímu provozu), bude umožněno odstranění chyb a provedení druhého akceptačního testování v období dohodnutém oběma Stranami. Obě Strany podepíší protokoly z testování nejpozději 3. pracovní den po ukončení druhého akceptačního testování.

Jestliže i druhé akceptační testování má negativní výsledek, bude protokol z testování označen jako „nepřijato“.

Po ukončení akceptačního testování bude vždy do termínu zahájení zkušebního provozu s komerčním využitím přístup deaktivován. Pro konkrétní případ testování technologií může být předem oběma stranami písemně odsouhlasen kontinuální přechod z testovacího provozu do zkušebního.

### 7.3 Zkušební provoz služby Carrier IP Access

Zkušební provoz bude zahájen na základě úspěšného testování a po podepsání testovacího protokolu. Před zahájením zkušebního provozu obě Strany společně odsouhlasí termín předání prvních výsledků a postupy ověřování funkcí.

V případě, že během zkušebního provozu bude identifikována závada, omezující kvalitu pod úroveň definovanou touto Smlouvou, bude zkušební provoz přerušen do doby odstranění této závady.

Po ukončení zkušebního provozu budou výsledky zkušebního provozu vyhodnoceny oběma stranami. V případě rozporu bude postupováno v souladu s příslušnými ustanoveními Smlouvy. Podmínkou úspěšného ukončení zkušebního provozu je odstranění a úspěšné přezkoušení všech nalezených závad.

Pokud nebudou do ukončení zkušebního provozu odstraněny všechny závady, bude zkušební provoz ukončen s neúspěšným výsledkem a nový termín opakování zkušebního provozu bude stanoven po vzájemné dohodě obou smluvních stran.

## 8 OVĚŘENÍ A KONTROLA DOSTUPNOSTI

### 8.1 Ověření dostupnosti technologie Broadband v síti společnosti Telefónica O2 Czech Republic

Společnost Telefónica O2 Czech Republic umožní Poskytovateli využívat funkcionalitu „ADSL/VDSLcheck“. Její přesná definice a specifikace volání této služby je definována v samostatném dokumentu „CBB/CIPS CookBook“.

### 8.2 Aktualizace

Aktualizace dat, které bude „ADSL/VDSLcheck“ používat, se bude provádět jednou za měsíc.

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

*zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322*

IČ 60193336, DIČ CZ60193336



„ADSL/VDSLcheck“ má zabudován kontrolní mechanismy proti robotickému monitoringu databáze v souladu s bezpečnostními standardy. Poskytovatel nesmí zneužívat nebo přetěžovat tuto databázi.

Všechny přístupy k „ADSL/VDSLcheck“ budou registrovány ve standardních log souborech.

### 8.3 Výkonnost modulu

- služba Ověření dostupnosti technologie Broadband (ADSL/VDSLcheck) bude dostupná min 95% měřeného období
- měřené období odpovídá jednomu kalendářnímu čtvrtletí
- služba Ověření dostupnosti technologie Broadband se nepovažuje za nedostupnou v případě přetížení cíleným útokem, nebo přetížením z důvodu porušením limitů dotazů zaslaných Poskytovatelem na tuto službu daných touto smlouvou
- do celkové doby nedostupnosti služby Ověření dostupnosti technologie Broadband se nezahrnují krátkodobé nedostupnosti služby trvající méně než 5 min
- doba plánované odstávky se nezapočítává do celkové doby dostupnosti služby Ověření dostupnosti technologie Broadband
- v případě, že se společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s. nepodaří tuto hodnotu dostupnosti služby Ověření dostupnosti technologie Broadband v měřeném období jednoho čtvrtletí dosáhnout, společnost Telefónica O2 Czech Republic, a.s. provede revizi funkčnosti služby Ověření dostupnosti technologie Broadband a vyvine maximální úsilí ve správě této služby tak, aby v následujícím měřeném čtvrtletí tato hodnoty byla naplněna

## 9 PORUCHY/VÝPADKY V OBJEDNÁVKOVÉM SYSTÉMU

Poskytovatel musí mít prostředek k řešení problémů v systému a předávání příslušných informací prostřednictvím pohotovostní telefonní linky **Technické podpora ( TeSu ) společnosti Telefónica O2 Czech Republic.**

Oznámení plánovaných i neplánovaných výpadků v podpůrných systémech bude zasíláno elektronickou poštou Poskytovateli. V případě neplánovaného výpadku bude zaslán email s informací o řešení. Plánované odstávky budou prováděny pouze v dohodnuté době. Doba plánované odstávky se nezapočítává do celkové doby dostupnosti podpůrných a objednávkových systémů.

V případě rozšiřování sítě nebo změn v síti je třeba stanovit dobu, po kterou dojde k výpadku systému. Po tuto dobu nebude možné zpracovávat objednávky a aktivovat služby. Tato doba bude oznámena Poskytovateli prostřednictvím stávajících procesů.

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

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

Poskytovatel je povinen v případě změny kontaktního čísla informovat společnost Telefonica O2 Czech Republic.

Po ukončení výpadku systémů budou kvóty upraveny tak, aby bylo možné vyřídit všechny nahromaděné objednávky.

### 9.1 ODPOVĚDNOST

Obě strany jsou odpovědné za udržování vzájemné informovanosti o událostech, které ovlivňují efektivnost provozu.

Pokud dojde z viny Poskytovatele k prodloužení doby opravy (např. nevpuštění do objektu, chybějící nebo neplatný uvedený kontakt na Účastníka nebo Poskytovatele, apod.), tato doba se nebude započítávat do celkové délky poruchy.

### 9.2 ROZSAH, OBSAH A POUŽITÍ

Tato část obsahuje postupy při:

- udržování úrovně kvality služeb, které zaručují, že každá strana bude kontrolovat efektivnost podle dohodnutých parametrů kvality,
- analýze a odstraňování chyb metodou ohlášení a odstranění chyb, čímž se minimalizuje přerušení služby,
- přístupu do prostor, v případě nutnosti vstupu do provozních budov,
- plánovaných pracích, metodou řízení činností ovlivňujících službu, čímž se minimalizuje přerušení služby.

### 9.3 TECHNICKÁ PODPORA PRO OPERATIVNÍ ŘÍZENÍ PROVOZU

V případě zásadních problémů týkajících se sítě společnosti Telefonica O2 Czech Republic jako jsou např. porucha služby Carrier Broadband, rozsáhlé výpadky sítě, plánované práce, změny databáze apod., bude Poskytovatel přímo kontaktovat servisní službu společnosti Telefonica O2 Czech Republic:

**Technická podpora**

**tel.: 800 129 500 (bezplatná linka)**

**olo.poruchy@o2.com**

Telefonicky je tato služba Poskytovateli k dispozici: Po-Ne 7:00 - 22:00hod

Alternativním kanálem pro komunikaci ohledně nahlašování poruch služby Carrier Broadband je B2B rozhraní.

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

*zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322*

IČ 60193336, DIČ CZ60193336



B2B rozhraní „Systém zákazníka – TT TO2“ slouží k zakládání poruch v TT TO2, předávání informací o řešení a uzavírání vyřešených poruch prostřednictvím elektronické komunikace zúčastněných systémů na straně Poskytovatele a TO2.

Na žádost Poskytovatele Telefónica O2 Czech Republic zřídí Poskytovateli přístup přes tento elektronický B2B systém. Detailní technická specifikace komunikace v rámci B2B je popsána v samostatném dokumentu „B2B rozhraní TT TO2 „.

Po implementaci dle specifikace může Poskytovatel tento B2B systém začít používat pro nahlašování, přijímání informace o řešení, a odhlašování poruch služeb Carrier Broadband.

Ostatní principy a procesy řešení poruch popsaných níže (definice dostupnosti, marné výjezdy,..) jsou shodné pro oba kanály (telefonní servisní podporu i B2B).

V případě podpory instalace Poskytovatel kontaktuje přímo servisní podporu společnosti Telefónica O2 Czech Republic:

**Telefónica O2 Czech Republic, a.s**  
**Servisní podpora xDSL**  
**tel.: 800 129 300**

Tato služba je dostupná v pracovní dny od 08.00 do 18.00 hodin.

#### 9.4 UDRŽOVÁNÍ ÚROVNĚ KVALITY PŘÍSTUPŮ / SLUŽEB

Společnost Telefónica O2 Czech Republic poskytne kvalitu přístupů/služeb na stejné úrovni jako ji poskytuje svým vlastním interním obchodním složkám. Kvalita přístupů/služeb je specifikována v Příloze 1. Pokud nebudou dodrženy parametry, které jsou uvedeny v Příloze 1, potom je Poskytovatel oprávněn nahlásit poruchu příslušného přístupu/služby.

Služba Carrier Broadband se považuje za službu ve stavu snížené dostupnosti, pokud více než 5% Přístupů Carrier Broadband Poskytovatele bylo v měřeném období sníženě dostupných.

Přístup Carrier Broadband se považuje za sníženě dostupný pokud celková doba výpadku sestaveného spojení na druhé linkové vrstvě byla v měřeném období větší než 120 hodin a pokud výpadek spojení není způsoben Účastníkem Poskytovatele (vypnutí modemu, výpadek napájení KZ na straně Účastníka apod.).

Měřeným obdobím ve smyslu tohoto bodu je kalendářní čtvrtletí.

V případě, že dojde u služby Carrier Broadband v měřeném období ke stavu snížené dostupnosti, společnost Telefónica O2 Czech Republic, a.s. provede revizi funkčnosti

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

*zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322*

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

systémů a procesů služby Carrier Broadband a vyvine maximální úsilí, aby v následujícím měřeném čtvrtletí ke snížení dostupnosti nedošlo.

## 9.5 VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE V PRŮBĚHU PORUCHY

Společnost Telefónica O2 Czech Republic a Poskytovatel si vzájemně poskytnou v dohodnutém rozsahu přístup k rozhraní svých sítí a poskytnou si testovací adresy tak, aby bylo možné průběžně ověřovat kvalitu a výkonnost připojených sítí zkušebními testy. Dále si vymění testovací čísla a další technické informace.

Obě strany vynaloží přiměřené úsilí, aby odhalily a odstranily nepříznivé tendence dříve než budou mít za následek zhoršení výkonnosti. Jestliže strana identifikuje snížení úrovně služby (například prudce rostoucí provoz) nebo výskyt poruchy ve své infrastruktuře, která může mít nepříznivý vliv na službu druhé strany, bude první strana, jakmile je to možné, informovat druhou stranu o činnostech, které budou podniknuty pro vyřešení problému.

## 9.6 ANALÝZA A ODSTRAŇOVÁNÍ PORUCH

### 9.6.1 Lokalizace poruchy Poskytovatelem

Poskytovatel poruchu nahlášenou Účastníkem analyzuje. Poskytovatel je povinen takovou poruchu důkladně analyzovat dříve než poruchu telefonicky předává na společnost Telefónica O2 Czech Republic. (analyzuje například: správné zapojení KZ u Účastníka, správné nastavení účtu Účastníka ve své síti, správný postup Účastníka při přihlašování do sítě atp..)

V případě, že:

- porucha je lokalizována v síti Poskytovatele nebo na jeho koncovém zařízení, poruchu odstraní Poskytovatel.
- Poskytovatel neshledá problém na své straně, poruchu předá telefonicky společnosti Telefónica O2 Czech Republic na kontaktní číslo 800 129 500. Pro potřeby další analýzy a lokalizace poruchy budou při předání poruchy od Poskytovatele vyžadovány údaje specifikované v Příloze 3.

### 9.6.2 Lokalizace poruchy společností Telefónica O2 Czech Republic

Společnost Telefónica O2 Czech Republic poruchu hlášenou Poskytovatelem zaregistruje. Pokud je:

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

*zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322*

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

- porucha lokalizována v síti společnosti Telefónica O2 Czech Republic, je okamžitě zahájena oprava a údaje o opravě jsou nahlášeny Poskytovateli.
- porucha lokalizována mimo síť společnosti Telefónica O2 Czech Republic, je informováno kontaktní místo Poskytovatele s dotazem, zda požaduje výjezd technika společnosti Telefónica O2 Czech Republic k Účastníkovi. Pokud ano, vyzve Poskytovatele k vystavení objednávky a k jejímu zaslání na adresu elektronické pošty [olo.poruchy@o2.com](mailto:olo.poruchy@o2.com). Tato objednávka bude sloužit jako podklad pro případnou fakturaci. Pokud výjezd není požadován, je pro společnost Telefónica O2 Czech Republic porucha považována za uzavřenou.

### 9.6.3 Lokalizace poruchy technikem

Na základě požadavku Poskytovatele společnost Telefónica O2 Czech Republic vyšle technika.

Technik společnosti Telefónica O2 Czech Republic poruchu analyzuje, případně odstraní s výsledkem:

- a) Přístup nelze zřídit - příčina: od úspěšného testování přístupu Carrier Broadband do doby realizace došlo ke změně provozních podmínek, které brání trvalému poskytování služby. Zřízení nebude účtováno, pokud porucha byla nahlášena do 30. kalendářních dnů od oznámení o připravenosti přístupu Carrier Broadband.. Poskytovatel musí tuto službu standardně zrušit, případně provést snížení přístupové rychlosti na technicky realizovatelnou variantu služby. Takové snížení přístupové rychlosti nebude zpoplatněno.
- b) Služba je v KBS funkční, nebo závada není ani nadále shledána v síti společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s.:
  - s Účastníkem je vyplněn zakázkový list, který bude sloužit pro vystavení daňového dokladu pro Poskytovatele za výjezd technika společnosti Telefónica O2 Czech Republic.
  - V případě, že technikovi společnosti Telefónica O2 Czech Republic nebude v dohodnutý čas umožněn vstup k Účastníkovi za účelem otestování služby přímo na zásuvce daného Účastníka, technik společnosti Telefónica O2 Czech Republic připojí vlastní koncové zařízení (rozbočovač a modem) na nejbližším možném bodě přístupového vedení k Účastníkovi a na svém zařízení prostřednictvím testovacího účtu dodaného Poskytovatelem odzkouší přístup Carrier Broadband. Tento logovaný záznam bude sloužit pro vystavení daňového dokladu pro Poskytovatele za výjezd technika společnosti Telefónica O2 Czech Republic.
- c) Technik společnosti Telefónica O2 Czech Republic odstraní poruchu v síti společnosti Telefónica O2 Czech Republic. Technik si odsouhlasí s Účastníkem Poskytovatele

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

*zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322*

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

funkčnost služby. V takovém případě není nutný výjezd technika k Účastníkovi Poskytovatele a odzkoušení služby prostřednictvím testovacího účtu dodaného Poskytovatelem.

O tomto stavu informuje společnost Telefónica O2 Czech Republic Poskytovatele pomocí elektronické zprávy (případně SMS zprávy) na kontakt dodaný Poskytovatelem.

V případě, že Poskytovatel do dvou pracovních dnů neoznámí společnosti Telefónica O2 Czech Republic, že porucha na dané přípojce přetrvává, bude tato porucha považována za vyřešenou a dojde k uzavření příslušného poruchového lístku.

Poruchový lístek bude uzavřen a tím pokládána společností Telefónica O2 Czech Republic porucha za ukončenou také v případě, že do dvou pracovních dnů po oznámení Poskytovateli o možné objednavce výjezdu technika společnosti Telefónica O2 Czech Republic Poskytovatel tento výjezd dle bodu 5.20.2 Přílohy 3 této Smlouvy neobjedná.

Čas, kdy společnost Telefónica O2 Czech Republic čeká na reakci od Poskytovatele se nebude započítávat do celkové doby poruchy.

V případě problémů týkajících se zpoplatňování služby obsahu nebo přenosu dat musí Účastník kontaktovat Poskytovatele, který jako jediný odpovídá za vyřizování reklamací a nesrovnalostí při zpoplatňování Účastníků. Pokud Účastník kontaktuje společnost Telefónica O2 Czech Republic, je informován o tom, že je nutné obrátit se na Poskytovatele. Společnost Telefónica O2 Czech Republic musí být informována Poskytovatelem o stavu poruchy služby v síti Poskytovatele a naopak.

#### 9.6.4 Kontaktní místa hlášení poruchy Účastníkem

Účastník hlásí poruchy:

- Poskytovateli
- Společnosti Telefónica O2 Czech Republic na telefonní číslo 800 184 084 pouze v případě, pokud je nefunkční i zároveň provozovaná služba HTS nebo přípojka euroISDN2 společnosti Telefónica O2 Czech Republic.

#### 9.6.5 Reakční doba – zahájení prací

Porucha je hlášena:

- V pracovní den do 8:00 – zahájení práce nejpozději do 14 hodin téhož dne
- V pracovní den od 8:00 do 24:00 – zahájení práce nejpozději do 24 hodin od nahlášení (toto se vztahuje i na poslední pracovní den před dnem pracovního volna a klidu)

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

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

- Ve dni pracovního volna a klidu – zahájení práce nejpozději do 14 hodin následujícího pracovního dne

#### 9.6.6 Informace požadované od Poskytovatele při nahlašování poruchy a hromadné poruchy

Informace požadované od Poskytovatele při nahlašování poruchy jsou následující:

- jméno a telefonní číslo Účastníka,
- informaci, zda je funkční hlasová služba (v případě, že nejde o „Naked“ variantu služby Přístup Carrier Broadband),
- účet u Poskytovatele – login name,
- popis problému a čas vzniku problému,
- kdy se naposledy Účastník přihlašoval bez potíží (kdy naposledy prošla autentizace Účastníka na radius serveru Poskytovatele),
- funguje-li Účastníkovi internetový provoz přes webový prohlížeč, FTP, mail,
- kdy je možné Účastníka kontaktovat – časový termín (potřebné při řešení poruchy),
- kontaktní telefonní číslo Účastníka (potřebné při řešení poruchy).

Hromadná porucha (HP) je problém na zařízení společnosti Telefónica O2 Czech Republic, který má dopad na Účastníky, a to buď v celé republice nebo v některé lokalitě.

Hromadná porucha může být detekována na základě nabírání poruch, kdy se při komunikaci s Účastníky zjistí stejný projev poruchy ve velkém počtu a podobném čase. Dále může být hromadná porucha zjištěna dohledovými prostředky společnosti Telefónica O2 Czech Republic nebo Poskytovatele.

V případě, že jedna ze smluvních stran identifikuje HP, neprodleně informuje o tomto stavu stranu druhou a to elektronickou poštou na kontaktní adresy, které jsou uvedeny v Příloze 7 této smlouvy.

#### 9.6.7 Pravidlo pro ukončení avíza v souvislosti s otevřeným poruchovým lístkem

V případě, že společnost Telefónica O2 Czech Republic při řešení poruchy čeká na reakci od Poskytovatele, nabude tento čas započítáván do celkové doby poruchy. Takový stav u poruchového lístku je nazýván zákaznické avízo.

Zákaznické avízo může být vystaveno například z důvodu nedostupnosti koncového Účastníka nebo Poskytovatele, v případě oznámení Poskytovateli o vyřešení poruchy a očekávání potvrzení tohoto stavu Poskytovatelem, v případě očekávání objednání výjezdu technika společnosti Telefónica O2 Czech Republic Poskytovatelem..

Zákaznické avízo bude uzavřeno a společnost Telefónica O2 Czech Republic bude pokračovat v odstraňování poruchy, jakmile Poskytovatel odstraní důvody vzniku zákaznického avíza nebo bude zákaznické avízo automaticky uzavřeno a porucha považována společností Telefónica O2 Czech Republic za vyřešenou pokud Poskytovatel do dvou pracovních dnů neodstraní důvod vzniku zákaznického avíza.

Čas, po kterou byl poruchový lístek v zákaznickém avízu se nebude započítávat do celkové doby poruchy.

## **10 Předmět doplňkové služby Zvýšená servisní podpora/hlášení a řešení poruch na přípojce s aktivní doplňkovou službou Zvýšená servisní podpora**

### **10.1 Předmět doplňkové služby Zvýšená servisní podpora**

Podstatou řešení je zrychlené řešení poruch u přípojek s aktivní doplňkovou službou *Zvýšená servisní podpora*, rozsah aktivit vykonaných pro odstranění poruchy zahrnuje především konfigurační změny na DSLAM, konfigurace v páteřní síti včetně agregačních bodů apod. Doplňková služba *Zvýšená servisní podpora* se nevztahuje na poruchy vzniklé na účastnickém vedení.

### **10.2 Způsob objednání SLA**

Doplňková služba *Zvýšená servisní podpora* se objednává ke každému jednotlivém přístupu Carrier Broadband standardní elektronickou cestou. Formát objednávky je popsán v samostatném dokumentu „Využití CBB/CIPS CookBook“,.

### **10.3 Způsob nahlášení poruchy**

Způsob nahlášení poruchy, potřebná data od Poskytovatele v případě nahlašování poruchy, kontakt pro nahlášení poruchy jsou zcela stejné jako u řešení poruch bez aktivní doplňkové služby *Zvýšená servisní podpora*. Totožný je i výpočet celkové doby poruchy.

Pro poskytnutí služby *Zvýšená servisní podpora* v kterékoli variantě je Poskytovatel povinen nahlásit na kontaktní telefon technické podpory společnosti Telefónica O2 Czech Republic potřebné identifikační údaje a poskytnout součinnost při základní diagnostice poruchy. Nahlášení poruchy probíhá standardní cestou na telefonním čísle 800 129 500.

### **10.4 Řešení poruchy**

Přijatá hlášení o poruchách bude Telefónica O2 Czech Republic řešit co možná nejrychleji od okamžiku přijetí hlášení o technickém incidentu od Poskytovatele.

Stanovená lhůta pro odstranění poruchy bude počítána v rámci pracovní doby:

Od pondělí do pátku, mimo svátky: od 7:30 do 18:00 hodin.

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

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322

IČ 60193336, DIČ CZ60193336



Mimo uvedenou pracovní dobu nebude smluvní lhůta doplňkové služby *Zvýšená servisní podpora* pro odstranění poruchy počítána.

### 10.5 Funkční omezení

Pro doplňkovou službu *Zvýšená servisní podpora* platí následující funkční omezení:

- a) V případě, že je doplňková služba *Zvýšená servisní podpora* objednáвана až dodatečně k hlavní službě Carrier Broadband, tedy nikoli současně s hlavní službou Carrier Broadband, bude doplňková služba poskytována po uplynutí 15 dní od objednání této doplňkové služby. Tento odklad se týká nejen začátku poskytování, ale také začátku zpoplatnění.
- b) Doplňkovou službu *Zvýšená servisní podpora* není možné zřídit pro přípojky Carrier Broadband zřízené na kartách POTS (Annex A).
- c) Pro oprávněnost požadavku na odstranění poruchy podle podmínek doplňkové služby *Zvýšená servisní podpora* je rozhodující, zda v momentu nahlášení poruchy je doplňková služba aktivní. Je-li porucha nahlášena v průběhu 15denního odkladného období po objednatelce doplňkové služby k již existující hlavní službě, nepodléhá její odstranění podmínkám platným pro doplňkovou službu *Zvýšená servisní podpora*, i pokud je porucha odstraněna až po uplynutí tohoto odkladného období.
- d) Ke každé jedné hlavní službě Carrier Broadband lze objednat a poskytovat pouze jednu doplňkovou službu *Zvýšená servisní podpora*.
- e) Poskytnutí doplňkové služby *Zvýšená servisní podpora* nelze garantovat na hlavní službě Carrier Broadband zřízené na přístupovém protokolu PPPoA.

### 10.6 Události vyšší moci

Za poruchu ve smyslu doplňkové služby *Zvýšená servisní podpora* se nepovažuje porucha způsobená „vyšší mocí“ dle ustanovení § 374 obchodního zákoníku, v platném znění, tj. živelnou pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie, apod.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem a nebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Telefónica O2 Czech Republic a brání mu ve splnění jeho povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Telefónica O2 Czech Republic tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal, nejsou považovány za poruchy na straně Telefónica O2 Czech Republic a nebude možné tak uplatnit sjednané smluvní podmínky spojené s touto službou.

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

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

### 10.7 Začátek poruchy

Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení Poskytovatelem.

### 10.8 Přerušení poruchy

Pokud je při servisním zásahu nutný přístup servisní čety Telefónica O2 Czech Republic k elektronickému komunikačnímu zařízení umístěnému v prostorách Poskytovatele nebo prostorách třetí osoby, kam Poskytovatel zajišťuje přístup, je Poskytovatel povinen tento přístup umožnit. Pokud Poskytovatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. Od okamžiku umožnění přístupu pracovníka Telefónica O2 Czech Republic k elektronickému komunikačnímu zařízení je pak načítání času poruchy obnoveno.

### 10.9 Ukončení poruchy

Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše a předáním Poskytovateli k ověření. Pro určení doby trvání poruchy služby se za ukončení poruchy považuje čas jejího oznámení Telefónica O2 Czech Republic Poskytovateli, jestliže tento čas Poskytovatel jako ukončení poruchy odsouhlasil. Čas plynoucí v případě obtížné dosažitelnosti kontaktní osoby na straně Poskytovatele se do doby poruchy nezapočítává. V takovém případě se za čas ukončení poruchy považuje doba, kdy Telefónica O2 Czech Republic odstraní nahlášenou poruchu a je zahájen proces kontaktování Poskytovatele pro odsouhlasení ukončení poruchy.

Celková doba poruchy a z ní výpočet případné kompenzace za nedodržení smluvních lhůt doplňkové služby *Zvýšená servisní podpora* se stanovuje časem od nahlášení poruchy Poskytovatelem do doby ukončení poruchy a odečtením doby připadající na tzv. avízo, tedy doby, kdy společnost Telefónica O2 Czech Republic čekala na reakci od Poskytovatele.

### 10.10 Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby

Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení služby, které je nejméně 5 dní předem oznámeno Poskytovateli. Veškerá údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na Poskytovatele. Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby se pro účely doplňkové služby *Zvýšená servisní podpora* nepovažuje za poruchu a do výpočtu délky poruchy služby se nezapočítává.



## 11 PLÁNOVÁNÍ PRACÍ

Každá strana oznámí alespoň pět pracovních dní předem jakoukoli plánovanou údržbu, která může ovlivnit poskytované služby druhé strany. Každá strana vynaloží přiměřené úsilí pro minimalizování přerušení služby. Plánované práce, které nebudou ovlivňovat službu, nebudou oznamovány.

Obě strany musí mít konečný program naplánovaných činností alespoň pět pracovních dní před zahájením prací.

. Společnost Telefónica O2 Czech Republic si vyhrazuje právo z důvodů údržby hardware a software (např. upgrade systémů), bez předchozího oznámení, na nevyhnutně nutnou dobu, přerušit poskytování přístupu Carrier Broadband, nebo služby Carrier IP Access. O začátku a konci přerušení služby bude Poskytovatel společností Telefónica O2 Czech Republic informován.

Servisní okno je definovaný časový interval, který společnost Telefónica O2 Czech Republic využívá k realizaci plánovaných prací, které plánovaně nepřesáhnou vymezený časový úsek.

Typy servisního okna:

- s týdenní periodicitou – nastává každý kalendářní týden v úterý od 00:00 do 06:00 hod., přičemž doba vlastní činnosti nepřesáhne 2 hodiny
- s denní periodicitou v době od 01:00 do 06:00 hod. a s plánovanou délkou výpadku služeb v trvání maximálně 1 hodiny
- s denní periodicitou v době od 05:00 do 06:00 hod. a s plánovanou délkou výpadku služeb v trvání maximálně 10 minut.

Servisní okno je určeno pro běžné údržbové a další plánované technické práce, které nejsou mimořádné svým rozsahem nebo naléhavostí provedení.

Strana provádějící plánované práce bude informovat druhou stranu o začátku a konci přerušení služby z důvodu činností, které byly součástí programu naplánovaných činností.

## 12 PŘÍSTUP DO PROSTOR

Poskytovatel musí mít k dispozici dostatečný počet odpovědných pracovníků mimo obvyklé hodiny, aby umožnil přístup pracovníkovi společnosti Telefónica O2 Czech Republic do svých prostor za účelem lokalizace poruchy nebo provedení testů nebo provedení plánovaných prací v souladu s dohodnutým systémem přístupu do prostor dohodnutým mezi Poskytovatelem a společností Telefónica O2 Czech Republic .

Při dodání a instalaci bude přístup do prostor dohodnut oběma stranami během pracovních hodin v pracovních dnech (pondělí až pátek od 5:00 hod do 23:00 hod na základě předchozí dohody).

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

*zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322*

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

Poskytovatel souhlasí, že poskytne takový přístup do prostor, aby umožnil společnosti Telefónica O2 Czech Republic odstranit závady, na které se vztahuje tato Smlouva.

V případě poruchy umožní Poskytovatel přístup do budovy zástupci společnosti Telefónica O2 Czech Republic co možná nejdříve. V ostatních případech společnost Telefónica O2 Czech Republic oznámí Poskytovateli datum návštěvy, předpokládaný čas příchodu, předpokládaný čas odchodu a jména zaměstnanců společnosti Telefónica O2 Czech Republic nebo třetí strany vyžádané společností Telefónica O2 Czech Republic.

Společnost Telefónica O2 Czech Republic bude dodržovat všechna přiměřená opatření bezpečnosti podle pokynů Poskytovatele.

### 13 ZMĚNY INFRASTRUKTURY

Obě strany se budou vzájemně písemně informovat o změnách v infrastruktuře, především o změnách v datových sítích, které mohou mít technický nebo provozní vliv na přístupy specifikované v Příloze 1.

## 14 PŘÍLOHY

### 14.1 DEFINICE ZPRÁV, TYPY KÓDŮ CHYB V OBJEDNÁVKOVÉM MODULU

Všechny dostupné informace jsou obsaženy v dokumentu „**CBB/CIPS CookBook**“. Tento dokument je průběžně aktualizován a po každé aktualizaci bude zaslán Poskytovateli.