

PŘÍLOHA 3

PRAVIDLA A POSTUPY

SMLOUVY

o přístupu k infrastruktuře sítě společnosti Telefónica O2 Czech Republic
využívající technologie Carrier IP Stream

mezi společnostmi

Telefónica O2 Czech Republic, a.s.

a

Poskytovatelem

Obecné ustanovení

Tato Příloha uvádí pravidla a postupy používané při poskytování přístupu k infrastruktuře sítě společnosti Telefónica O2 Czech Republic využívající technologie Carrier IP Stream, jako jsou např. objednání Přístupů, termíny dodání, funkční omezení apod. Konkrétní rozsah poskytovaných služeb je závazně stanoven Přílohou 1.

1. ÚVOD

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

Postupy uvedené v Příloze 3 pokrývají celý průběh poskytnutí Služby Carrier IP Stream, tj. od objednání, změny až ke zrušení Služby a jejích komponent.

2. ŘÍZENÍ VZTAHŮ

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

2.1 ODPOVĚDNOST

Odpovědnosti a adresy jednotlivých kontaktních osob jsou definovány v Příloze 7 této Smlouvy.

2.2 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.

3. DODÁNÍ PŘÍSTUPŮ A SLUŽEB

3.1 ÚVOD

Zprostředkování služeb zabezpečuje dodání/změnu/zrušení objednaných přístupů/služeb v průměrné době dodání/změny/zrušení přístupu/služby.

Zprostředkování přístupu/služby se skládá z předložení objednávky a následné sekvence tří bezprostředně na sebe navazujících postupů, tj. přijetí objednávky (přípravy), 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 Telefonica O2 Czech Republic, které jsou nezbytné pro objednávku, změnu nebo zrušení.

Dodání služby/přístupu podmiňuje připravenost fyzické a logické kapacity.

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.

3.2 ODPOVĚDNOST

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

3.3 OBJEDNÁNÍ PŘÍSTUPU CARRIER IP DSL CA

3.3.1 Příprava

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

3.3.2 Postup při přijetí objednávky (zřízení, změna a zrušení)

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

Telefonica O2 Czech Republic, a.s., Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, www.cz.o2.com

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

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

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 IP DSL CA 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. 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 zažádat 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.

3.3.3 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 systémů na straně Poskytovatele)

Telefónica O2 Czech Republic, a.s., Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, www.cz.o2.com

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

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

Strana 4 (celkem 17)

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.

3.3.4 Technické šetření

O výsledku technického šetření bude Poskytovatel vyrozuměn elektronickou cestou.

Při kladném technickém šetření přístupu Carrier IP DSL CA 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 Oblastních sdružujících bodů společnosti Telefónica O2 Czech Republic definuje následující tabulka:

Oblastní sdružující body 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

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

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

3.3.4 ZPŮSOB OBJEDNÁNÍ / ZMĚNA / ZRUŠENÍ PŘÍSTUPŮ CARRIER IP DSL CA

Přístupy Carrier IP DSL CA se objednávají, mění a ruší výhradně prostřednictvím elektronického objednávkového systému.

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

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

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:

10 požadavků za jednu minutu

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.

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

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

Společnost Telefónica O2 Czech Republic ověří takto zaslaný 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

Telefónica O2 Czech Republic, a.s., Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, www.cz.o2.com

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

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

Strana 6 (celkem 17)

CIPS – Příloha 3 – Pravidla a postupy

O předání přístupu Carrier IP DSL CA je Poskytovatel informován prostřednictvím odeslané elektronické zprávy.

3.4 OBJEDNÁNÍ/ZMĚNA/ZRUŠENÍ VIRTUÁLNÍ PRIVÁTNÍ CESTY

3.4.1 Příprava

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

3.4.2 Technické šetření a konfigurace Virtuální privátní cesty

Po přijetí objednávky na konfiguraci nové Virtuální privátní cesty od Poskytovatele zahájí společnost Telefónica O2 Czech Republic technické šetření realizovatelnosti tohoto požadavku.

Služba Virtuální privátní cesta se objednává výhradně prostřednictvím formulářů dle Přílohy 8 Smlouvy.

Poskytovatel je povinen dodat společnosti Telefónica O2 Czech Republic všechny potřebné podklady dle Přílohy 2 Smlouvy pro konfiguraci Virtuální privátní cesty v síti společnosti Telefónica O2 Czech Republic.

O výsledku technickém šetření bude Poskytovatel vyrozuměn elektronickou cestou.

3.4.3 Změna Virtuální privátní cesty

Změna každé Virtuální privátní cesty bude realizována prostřednictvím standardního elektronického rozhraní.

Toto rozhraní je definováno v samostatném dokumentu „CBB/CIPS CookBook“

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

Požadavek na změnu Virtuální privátní cesty bude on-line předán v XML formátu (HTTPS protokol) Poskytovatelem společnosti Telefónica O2 Czech Republic.

Telefónica O2 Czech Republic, a.s., Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, www.cz.o2.com

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

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

Požadavek na změnu Virtuální privátní cesty pro každý jednotlivý Oblastní sdružující bod může Poskytovatel poslat maximálně jednou za kalendářní měsíc.

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

Převzetí objednávky

Zamítnutí objednávky (z důvodů chybně zadaných nebo neplatných údajů)

3.5 OBJEDNÁNÍ/ZMĚNA/ZRUŠENÍ SLUŽBY CARRIER IP ACCESS

3.5.1 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.

3.5.2 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.

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.

Telefónica O2 Czech Republic, a.s., Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, www.cz.o2.com

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

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

Strana 8 (celkem 17)

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.

3.5.3 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 úrovně definované 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.

3.5.4 Objednání služby Carrier IP Access

Služba Carrier IP Access se objednává, mění a ruší výhradně prostřednictvím formulářů dle Přílohy 8 této Smlouvy

Formuláře objednávek na rozšíření, změnu a zrušení služby Carrier IP Access předkládá Poskytovatel společnosti Telefonica 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.

4. DODÁNÍ SLUŽBY CARRIER IP STREAM

4.1 DOBA DODÁNÍ SLUŽBY CARRIER IP STREAM

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

Orientační doby dodání jsou specifikovány v níže uvedené tabulce.

PŘÍSTUP/SLUŽBA	Průměrná orientační doba dodání zřízení služby v lokalitě připravenosti technologie Carrier IP Stream (kalendářní dny)
Přístup Carrier IP DSL CA v případě již aktivní služby HTS nebo ISDN na stejném přístupovém vedení	12 (Pozn. 2)
Přístup Carrier IP DSL CA v případě realizace na neaktivním vedení	25
Služba Carrier IP VPN	90
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 Telefonica O2 požádat o SLA na dobu dodání Přístupu Carrier IP DSL CA v případě již aktivní služby HTS nebo ISDN na stejném přístupovém vedení.

V případě, že se aktuální množství objednaných přístupů Carrier IP DSL CA liší od prognózy dle Přílohy 4 této Smlouvy, společnost Telefonica O2 Czech Republic v takovém případě nemusí plnit orientační dobu dodání přístupů/služeb.

Orientační doby dodání pro změny Služby Carrier IP Stream jsou specifikovány v níže uvedené tabulce.

Telefonica O2 Czech Republic, a.s., Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, www.cz.o2.com

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

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

Strana 10 (celkem 17)

PŘÍSTUP/SLUŽBA	Průměrná orientační doba dodání změny služby společností Telefónica O2 Czech Republic (kalendářní dny)
Změna v konfiguraci přístupu Carrier IP DSL CA	12
Změna v konfiguraci služby Carrier IP VPN	2
Změna Služby 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

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

Orientační doby zrušení Služby Carrier IP Stream jsou specifikovány v níže uvedené tabulce. Zrušení služby/přístupu je automatizovaný proces, proto není možné stanovit přesné datum zrušení.

ZRUŠENÍ PŘÍSTUPU/SLUŽBY	Průměrná orientační doba zrušení služby společností Telefónica O2 Czech Republic (kalendářní dny)
Přístup Carrier IP DSL CA	12
Služba Carrier IP VPN	30*

Telefónica O2 Czech Republic, a.s., Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, www.cz.o2.com

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

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

Strana 11 (celkem 17)

CIPS – Příloha 3 – Pravidla a postupy

Služba Carrier IP Access	30*
--------------------------	-----

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

4.1.1 Volitelné SLA na dobu dodání Přístupu Carrier IP DSL CA v případě již aktivní služby HTS nebo ISDN na stejném přístupovém vedení.

Maximální doba zřízení všech nových Přístupů Carrier IP DSL CA 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 IP DSL CA. V případě, že maximální doba u zřízení konkrétních Přístupů Carrier IP DSL CA 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 IP DSL CA, avšak maximálně do výše jedné pravidelné měsíční ceny každého takového Přístupu Carrier IP DSL CA.

Pro 80% všech nových Přístupů Carrier IP DSL CA 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 IP DSL CA, který byl realizován déle než 12 kalendářních dnů, avšak pouze u max 80% všech realizovaných nových Přístupů Carrier IP DSL CA 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.

Dobou zřízení Přístupu Carrier IP DSL CA 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.

4.2 FUNKČNÍ OMEZENÍ A ZVLÁŠTNÍ PROCESY PŘÍSTUPU CARRIER IP DSL CA

4.2.1 Dočasné přerušení přístupu z důvodu přeměny HTS na přípojku euroISDN2 (nebo euroISDN2 na HTS)

Pokud Účastník požádá o přeměnu HTS na přípojku euroISDN2 (nebo euroISDN2 na HTS) na stejném přístupovém vedení jako je služba přístup Carrier IP DSL CA, může se přístup Carrier IP DSL CA, který je zřízen na stejném přístupovém vedení stát po nevyhnutně dlouhou dobu nefunkční.

4.2.2 Externě iniciované procesy

Kromě objednávkových procesů vyvolaných ISP na základě zaslané objednávkové zprávy existují ještě externě iniciované procesy s možným dopadem na probíhající, nebo na v budoucnosti zaslanou objednávku. O průběhu těchto procesů bude Poskytovatel informován standardními komunikačním kanálem. Tyto externě iniciované procesy jsou definovány v samostatném dokumentu „CBB/CIPS CookBook“,

4.2.3 Změna přístupu Carrier IP DSL CA 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 IP DSL CA 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 IP DSL CA, tento přístup Carrier IP DSL CA zrušit.

4.2.4 Přejchod Účastníka mezi Poskytovateli

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

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

Stávající Poskytovatel je o této aktivitě notifikován standardním komunikačním kanálem. K rekonfiguraci Přístupu Carrier IP DSL CA k novému Poskytovateli dojde po 20 dnech po přijetí požadavku na Přechod Účastníka k jinému Poskytovateli. V době mezi odesláním požadavku na Přechod mezi Poskytovateli a rekonfigurací Přístupu Carrier IP DSL CA k novému Poskytovateli může přebírající Poskytovatel zaslat storno svého požadavku na Přechod Uživatelé 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 IP DSL CA na jeho žádost pro účely Přechodu Účastníka mezi Poskytovateli.

4.2.5 Carrier IP DSL CA CAF

CAF je zákaznický autorizační formulář podepsaný Účastníkem požadujícím Přechod mezi Poskytovateli. Vzor CAF je uveden v příloze 9 Smlouvy Formuláře.

Tento CAF musí mít Poskytovatel posílající požadavek na Přechod mezi Poskytovateli od Účastníka podepsaný před zaslání 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.

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

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 6 Smlouvy Smluvní pokuty.

Případné spory budou řešeny výhradně mezi stávajícím Poskytovatelem, přebírajícím Poskytovatele 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 takový Přechod. Telefónica O2 Czech Republic může Poskytovateli účtovat za takový požadavek vynaložené náklady pro realizaci požadavku.

4.2.6 Sjedenání 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 zažádat u Poskytovatele o náhradní kontakt na Účastníka, případně objednávku služby stornovat,

4.3 OVĚŘENÍ A KONTROLA DOSTUPNOSTI

4.3.1 Ověření dostupnosti technologie Služby Carrier IP Stream resp. přístupu Carrier IP DSL CA 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“.

4.3.2 Aktualizace

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

„ADS/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.

4.3.3 Výkonnost modulu „ADSLcheck“

- služba Ověření dostupnosti technologie Broadband (ADSL/VDSLchecku) 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.

4.4 VÝPADKY V OBJEDNÁVKOVÉM SYSTÉMU

Poskytovatel musí mít prostředek k řešení problémů v systému a předávání příslušných informací prostřednictvím pohotovostní telefonní linky **Technické podpora společnosti Telefonica 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.

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.

4.6 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.