

## PŘÍLOHA 1d

# Služba Zvýšená servisní podpora

## SMLOUVY

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

mezi společnostmi

Telefónica Czech Republic, a.s.

a

Poskytovatelem

**Telefónica 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

## 1. Obecná definice části služby Carrier IP Stream

### 1.1. Účel služby Zvýšená servisní podpora

Služba Zvýšená servisní podpora je volitelnou doplňkovou službou. Účelem této služby je poskytnout nadstandardní servisní péči zahrnující zrychlené odstranění případné poruchy na daném jednotlivém Přístupu Carrier IP DSL CA nebo prostupu IP datového toku Účastníka příslušnou Virtuální privátní cestou v rámci služby Carrier IP VPN za podmínek stanovených touto Smlouvou.

### 1.2. Určení ohraničení služby Zvýšená servisní podpora

Službu Zvýšená servisní podpora je možné objednat ke každému Přístupu, který společnost Telefonica Czech Republic zřídila a provozuje v rámci služby Carrier IP Stream. Služba Zvýšená servisní podpora poskytuje zrychlené řešení poruch, přičemž rozsah aktivit vykonaných pro odstranění poruchy zahrnuje především konfigurační změny na DSLAMu, BRASu a poruchy v konfiguraci IP transportní sítě.

### 1.3. Objednání služby Zvýšená servisní podpora

Služba Zvýšená servisní podpora se objednává ke každému jednotlivému Přístupu elektronickou cestou, přičemž formát objednávky je popsán v samostatném dokumentu „CBB/CIPS CookBook“

### 1.4. Varianty služby Zvýšená servisní podpora

Společnost Telefonica Czech Republic nabízí následující varianty služby Zvýšená servisní podpora:

Typ služby Zvýšená servisní podpora	Termín pro odstranění poruchy
základní úroveň NBD 18	porucha bude odstraněna následující pracovní den po jejím ohlášení, a to do 18:00 hodin tohoto pracovního dne
základní úroveň NBD 12	porucha bude odstraněna následující pracovní den po jejím ohlášení, a to do 12:00 hodin tohoto pracovního dne

Jiná úroveň služby Zvýšená servisní podpora může být poskytnuta pouze po vzájemné dohodě mezi Poskytovatelem a společností Telefonica Czech Republic. Možnost realizace, cena takového řešení a další parametry takové úrovně jsou závislé na požadovaném technickém řešení, na možnostech Poskytovatele a společnosti Telefonica Czech Republic.

Telefonica 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

## **1.5. Technické a provozní podmínky služby Zvýšená servisní podpora**

Pro doplňkovou službu Zvýšená servisní podpora platí níže uvedené provozní podmínky.

V případě, že je doplňková služba Zvýšená servisní podpora objednána dodatečně k jednotlivému Přístupu, tedy nikoli současně s objednáním Přístupu, je možné službu Zvýšená servisní podpora zřídit až po uplynutí patnácti kalendářních dní od objednání této služby. Během období mezi objednáním a zřízením služby Zvýšená servisní podpora nepodléhá odstranění poruchy podmínkám a kompenzacím platným pro službu Zvýšená servisní podpora, i pokud je porucha odstraněna po zřízení služby.

Společnosti Telefonica Czech Republic má právo odmítnout zřízení služby Zvýšená servisní podpora pro takový Přístup, který je technicky v přístupové síti společnosti Telefonica Czech Republic poskytován na kartách POTS (Annex A).

K jednomu Přístupu lze objednat a poskytovat pouze jednu službu Zvýšená servisní podpora. Služba Zvýšená servisní podpora se nevztahuje na poruchy vzniklé na účastnickém vedení Přístupu nebo Koncovém telekomunikačním zařízení, pokud takové Koncové telekomunikační zařízení není poskytováno společností Telefonica Czech Republic.

## **1.6. Kompenzace při nedodržení lhůty pro odstranění poruchy**

Nedodří-li společnost Telefonica Czech Republic lhůtu k odstranění poruchy Přístupu, u kterého je zřízena a provozována služba Zvýšená servisní podpora, náleží Poskytovateli kompenzace ve výši 5 % měsíční ceny služby Zvýšená servisní podpora za každou započatou hodinu, o niž bude závazek k vyřešení poruchy překročen. Započítány jsou pouze započtené hodiny překročené v rámci platných pracovních hodin k řešení poruch.

Tato kompenzace je stanovena vždy pro každý jednotlivý Přístup. Kompenzace se určí z měsíční ceny služby Zvýšená servisní podpora zřízené a provozované u takového Přístupu a bude uplatněna formou dobropisu v následujícím účetní období po uzavření poruchy.

Každá jedna výše uvedené kompenzace je omezena maximální částkou ve výši dvou měsíčních cen za službu Zvýšená servisní podpora zřízené a provozované pro daný Přístup.

## **1.7. Události vyšší moci**

Za poruchu ve smyslu 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 společnosti Telefonica Czech Republic a brání ve opravě poruchy, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by společnost Telefonica Czech Republic tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídala, nejsou považovány za poruchy na straně

Telefónica Czech Republic a nebude možné tak uplatnit sjednané smluvní podmínky spojené s touto službou.

## **1.8. Definice poruchy a souvztažných pojmů**

### **1.8.1. Začátek poruchy**

Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení Poskytovatelem na stanovený kontakt společnosti Telefónica Czech Republic.

### **1.8.2. Přerušeni poruchy**

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

### **1.8.3. Ukončení poruchy**

Porucha je ukončena zprovozněním Přístupu, který byl v poruše a předáním Poskytovateli k ověření. Pro určení doby trvání poruchy služby se za ukončení poruchy považuje čas jejího oznámení společností Telefónica Czech Republic Poskytovateli a jestliže tento čas Poskytovatel jako ukončení poruchy odsouhlasil. Doba plynoucí v případě obtížné dosažitelnosti kontaktní osoby na straně Poskytovatele se do doby poruchy nezapočítává. V takovém případě se za dobu ukončení poruchy považuje doba, kdy společnost Telefónica 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 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 Czech Republic čekala na reakci od Poskytovatele.

### **1.8.4. Přerušeni z důvodu plánovaných prací nebo údržby**

Přerušeni z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušeni poskytování Přístupu, které je nejméně 5 dní předem oznámeno Poskytovateli. Veškerá údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušeni služby na poskytovaný Přístup nebo Přístupy. Přerušeni 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.

### 1.8.5. Nahlášení poruchy

Způsob nahlášení poruchy, potřebná identifikační data požadovaná od Poskytovatele v případě nahlášení poruchy a kontakt pro nahlášení poruchy jsou shodné jako u nahlášení a řešení standardních poruch bez zřízené a provozované služby Zvýšená servisní podpora a dle podmínek této Smlouvy. Pro poskytnutí služby Zvýšená servisní podpora je Poskytovatel povinen nahlásit na kontaktní telefonní číslo technické podpory 800 129 500 společnosti Telefonica Czech Republic potřebné identifikační údaje a poskytnout součinnost při základní diagnostice poruchy.

Přijatá hlášení o poruchách bude společnost Telefonica Czech Republic řešit co možná nejrychleji od okamžiku přijetí hlášení o poruše od Poskytovatele. Stanovená lhůta pro odstranění poruchy bude počítána v rámci pracovní doby, tj. od pondělí do pátku a mimo svátky od 7:30 do 18:00 hodin. Mimo tuto uvedenou pracovní dobu nebude smluvní lhůta doplňkové služby Zvýšená servisní podpora pro odstranění poruchy počítána.

## 2. Ceny služby Zvýšená servisní podpora

Ceny jsou uvedeny v českých korunách a bez daně z přidané hodnoty.

### 2.1.1. Ceny jednorázových úkonů služby Zvýšená servisní podpora

Jednorázový úkon	Cena bez DPH
Zřízení služby Zvýšená servisní podpora NBD 12	0 Kč
Zřízení služby Zvýšená servisní podpora NBD 18	0 Kč
Zrušení služby Zvýšená servisní podpora NBD 12	0 Kč
Zrušení služby Zvýšená servisní podpora NBD 18	0 Kč

### 2.1.2. Pravidelné měsíční ceny služby Zvýšená servisní podpora

Typ služby Zvýšená servisní podpora	Cena bez DPH
Služba Zvýšená servisní podpora NBD12 pro každý jednotlivý Přístup	499 Kč

Telefonica 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

Služba Zvýšená servisní podpora NBD18 pro každý jednotlivý Přístup	299 Kč
--	--------

Společnost Telefónica Czech Republic zahájí zpoplatňování služby Zvýšená servisní podpora v kalendářní den, kdy dojde ke zřízení služby Zvýšená servisní podpora pro daný jednotlivý Přístup.