

**PŘÍLOHA 3a**

## **ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY CARRIER IP STREAM**

### **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** 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

### 1.1. 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.

### 1.2. 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.

### 1.3. Technická podpora pro operativní řízení provozu

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

#### Technická podpora

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

**olo.poruchy@o2.com**

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

Alternativním kanálem pro komunikaci ohledně nahlašování poruch služby Carrier IP DSL CA je B2B rozhraní.

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 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 IP DSL CA.

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 Telefonica Czech Republic:

**Telefónica 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.

#### **1.4. Udržování úrovně kvality Přístupů / služeb**

Společnost Telefonica 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 IP DSL CA se považuje za službu ve stavu snížené dostupnosti, pokud více než 5% Přístupů Carrier IP DSL CA Poskytovatele bylo v měřeném období sníženo dostupných.

Přístup 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 IP DSL CA v měřeném období ke stavu snížené dostupnosti, společnost Telefonica Czech Republic, a.s. provede revizi funkčnosti systémů a procesů služby Carrier IP DSL CA a vyvine maximální úsilí, aby v následujícím měřeném čtvrtletí ke snížení dostupnosti nedošlo.

#### **1.5. Vzájemná komunikace v průběhu poruchy**

Společnost Telefonica 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.

#### **1.6. Analýza a odstraňování poruch**

##### **1.6.1. Lokalizace poruchy Poskytovatelem**

Poskytovatel poruchu nahlášenou Účastníkem analyzuje. Poskytovatel je povinen takovou poruchu důkladně analyzovat dříve než poruchu telefonicky předává na společnost Telefonica 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 Telefonica 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 této Smlouvy.

### 1.6.2. Lokalizace poruchy společností Telefonica Czech Republic

Společnost Telefonica Czech Republic poruchu hlášenou Poskytovatelem zaregistruje. Pokud je:

- porucha lokalizována v síti společnosti Telefonica Czech Republic, je okamžitě zahájena oprava a údaje o opravě jsou nahlášeny Poskytovateli.
- porucha lokalizována mimo síť společnosti Telefonica Czech Republic, je telefonicky informováno kontaktní místo Poskytovatele s dotazem, zda požaduje výjezd technika společnosti Telefonica 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 Telefonica Czech Republic porucha považována za uzavřenou.

### 1.6.3. Lokalizace poruchy technikem

Na základě požadavku Poskytovatele dle bodu 1.6.2 společnost Telefonica Czech Republic vyšle technika.

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

- a) Přístup nelze zřídit - příčina: od úspěšného testování přístupu CA 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 CA. 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 Telefonica Czech Republic, a.s.:

- s Účastníkem je vyplněn zakázkový list, který bude sloužit pro vystavení daňového dokladu pro Poskytovatele za výjezd technika společnosti Telefonica Czech Republic.

V případě, že technikovi společnosti Telefonica Czech Republic nebude v dohodnutý čas umožněn vstup k Účastníkovi za účelem otestování služby přímo na zásuvce daného Účastníka, technik společnosti Telefonica 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 CA. Tento logovaný záznam bude sloužit pro vystavení daňového dokladu pro Poskytovatele za výjezd technika společnosti Telefonica Czech Republic.

**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

- c) Technik společnosti Telefonica Czech Republic odstraní poruchu v síti společnosti Telefonica Czech Republic. Technik si odsouhlasí s Účastníkem Poskytovatele 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 Telefonica Czech Republic Poskytovatele pomocí elektronické zprávy (případně SMS zprávy) na kontakt dodaný Poskytovatelem.

V případě, že Poskytovatel do dvou pracovních dnů neoznámí společnosti Telefonica 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 Telefonica Czech Republic porucha za ukončenou také v případě, že do dvou pracovních dnů po oznámení Poskytovateli o možné objednávkou výjezdu technika společnosti Telefonica Czech Republic Poskytovatel tento výjezd dle bodu 1.6.2 Přílohy 3a této Smlouvy neobjedná.

Čas, kdy společnost Telefonica 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 Telefonica Czech Republic, je informován o tom, že je nutné obrátit se na Poskytovatele. Společnost Telefonica Czech Republic musí být informována Poskytovatelem o stavu poruchy služby v síti Poskytovatele a naopak.

#### **1.6.4. Nerealizovaná objednávka výjezdu**

Položka 1000,- Kč bez DPH se účtuje Poskytovateli v případech, kdy si Poskytovatel objedná výjezd technika společnosti Telefonica Czech Republic v rámci řešení poruchy nebo realizace služby a na straně Poskytovatele nebo Účastníka nelze provést objednané práce (tzv. marný výjezd technika), např.:

- skutečná závada zjištěná technikem neodpovídá objednaným službám a technik nedisponuje prostředky, kterými by skutečnou závadu odstranil,
- objednaný výjezd technika pro odstranění poruchy byl uskutečněn a porucha není zjištěna na straně společnosti Telefonica Czech Republic,
- Účastník neumožní přístup technika na místo výkonu objednaných prací v předem dohodnutém termínu,
- závada je zjištěna za KBS na KZ Poskytovatele nebo Účastníka.

#### **1.6.5. Kontaktní místa hlášení poruchy Účastníkem**

Účastník hlásí poruchy:

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

**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

### 1.6.6. Reakční doba – zahájení prací

Porucha je hlášena:

V pracovní den od 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)

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

### 1.6.7. 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),
- 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 Telefonica 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 Telefonica 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.

### 1.6.8. Pravidlo pro ukončení avíza v souvislosti s otevřeným poruchovým lístkem

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

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

Zákaznické avízo bude uzavřeno a společnost Telefonica Czech Republic bude pokračovat v odstraňování poruchy, jakmile Poskytovatel odstraní důvody vzniku zákaznického avíza nebo bude zákaznické avízo automaticky uzavřeno a porucha považována společností Telefonica 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.

### 1.6.9. Události vyšší moci

Za poruchu služby 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 jí ve splnění její povinnosti, 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 předvíдалa, nejsou považovány za poruchy na straně společnosti Telefonica Czech Republic.

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

Servisní okno je definovaný časový interval, který společnost Telefonica 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.

**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

## **1.8. Přístup do prostor**

Poskytovatel musí mít k dispozici dostatečný počet odpovědných pracovníků mimo obvyklé hodiny, aby umožnil přístup pracovníkovi společnosti Telefonica 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 Telefonica 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).

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

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

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

## **1.9. 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 služby specifikované v Příloze 1.