Příloha č. 3

Pravidla a postupy

**ke**

Smlouvě o propojení sítí elektronických komunikací

**Mezi společnostmi**

ČD – Telematika a. s. (ČDT)

**a**

OLO (olo)

Obsah

[1. Obecné ustanovení 3](#_Toc392223233)

[2. Úvod 3](#_Toc392223234)

[3. Prognózování služeb 3](#_Toc392223235)

[3.1 Úvod 3](#_Toc392223236)

[3.2 Odpovědnost 3](#_Toc392223237)

[3.3 Rozsah, obsah a použití 4](#_Toc392223238)

[3.4 Zvláštní události 4](#_Toc392223239)

[4. Služby a provoz 4](#_Toc392223240)

[4.1 Úvod 4](#_Toc392223241)

[4.2 Odpovědnost 4](#_Toc392223242)

[4.3 Rozsah, obsah a použití 4](#_Toc392223243)

[4.4 Parametry spolehlivosti 5](#_Toc392223244)

[4.5 Udržování úrovní kvality služeb 5](#_Toc392223245)

[4.6 Analýza a odstraňování chyb 5](#_Toc392223246)

[4.7 Úpravy směrování v sítích a změny číselné kapacity 5](#_Toc392223247)

[4.8 Plánování prací 5](#_Toc392223248)

[4.9 Přístup do prostor 6](#_Toc392223249)

[4.10 Změny infrastruktury 6](#_Toc392223250)

[4.11 Sledování zlomyslných volání 6](#_Toc392223251)

[4.12 Zkušební provoz 7](#_Toc392223252)

# Obecné ustanovení

Vzájemně poskytované služby uvedené v této Příloze nelze považovat za závazně poskytované při propojení. Tato Příloha uvádí obecné zásady používané při propojení, jako jsou např. rozdělení služeb do svazků, prognózování služeb, termíny dodání, apod. V této Příloze budou vždy uvedeny služby minimálně v rozsahu základní nabídky RIO. Konkrétní rozsah poskytovaných služeb je závazně stanoven Přílohou 1.

# Úvod

* + 1. Příloha 3 popisuje pravidla a postupy, které se používají při vzájemném poskytování služeb mezi smluvními stranami. Vzájemně poskytované služby jsou definovány v Příloze 1.
    2. Popsané postupy jsou shodně aplikovány na služby nabízené oběma společnostmi. Pro vzájemné vyjádření vztahů mezi oběma společnostmi – smluvními stranami (dále jen stranami) - je při těchto postupech použito také vyjádření pomocí výrazů odběratel služby a dodavatel služby.
    3. Postupy stanovené Přílohou 3 jsou zaměřeny na dosažení, udržení a zabezpečení vzájemně dohodnuté úrovně kvality služeb v souladu s Přílohou 1 a Přílohou 2.
    4. Všechny popsané postupy budou oběma stranami vyhodnocovány během platnosti smlouvy. Kdykoli to bude nutné, budou postupy upraveny tak, aby se zlepšila celková kvalita služeb pro jednu nebo obě strany.
    5. Postupy uvedené v Příloze 3 pokrývají celý průběh služby, tj. od prognózování až ke zrušení služby.

# Prognózování služeb

## Úvod

* + - 1. Při prognózování služeb se poskytují údaje potřebné v rámci obou stran k plánování nezbytných opatření ve svých infrastrukturách pro zajištění budoucích služeb.
      2. Pokud kterákoliv ze stran očekává změnu provozu přes bod propojení, které druhá strana nemůže na základě existujícího stavu a jeho dlouhodobého vývoje očekávat, je její povinností prognózovat druhé straně toto navýšení provozu.
      3. Prognózování kapacity propojení je zaměřeno na plánování očekávaných objednávek pro zprostředkování služby. Prognózování všech dalších služeb bude zaměřeno na plánování a dodání dostatečné kapacity pro přenos volání podle úrovní kvality služby stanovených Přílohou 1.
      4. Výstupy prognózování služeb - prognózy - představují společný závazek pro plánování kapacity tak, aby požadované služby mohly být přizpůsobeny během kontraktační doby dodání a byly plně funkční se správnými úrovněmi kvality při nejnižších přiměřených nákladech.

## Odpovědnost

* + - 1. Odpovědnost za prognózování každé služby ponese vždy ta strana, která je odběratelem služby.
      2. Každá strana je povinna vynaložit přiměřené úsilí pro poskytnutí takových informací, které jsou požadovány druhou stranou jako nezbytné pro vytvoření precizní prognózy. Jestliže se vyskytnou změny v prognóze, jsou strany povinny informovat o této změně druhou stranu.
      3. Každá strana ve své prognóze přiměřeně zohlední podklady dodané druhou stranou.

## Rozsah, obsah a použití

* + - 1. Prognóza požadovaná pro kapacitu propojení k veřejné komunikační síti obsahuje:
* počet přístupů 2 Mbit/s k veřejné komunikační síti
* určení a lokalizaci bodu propojení
  + - 1. Prognóza požadovaná pro každou službu týkající se zpracování provozu obsahuje pro každý bod propojení:
* specifikaci hlavní provozní hodiny
* provozní zatížení v hlavní provozní hodině
* koncentraci provozu v hlavní provozní hodině
  + - 1. Prognózy pro služby s podílem místního i národního provozu budou obsahovat specifikaci místního a národního provozu pro každý propojovací bod zvlášť.
      2. Prognózy pro služby tranzitu budou obsahovat provoz ke každému třetímu poskytovateli na výslovnou žádost dodavatele služby.
      3. Všechna vyměňovaná data v průběhu prognózování služeb budou označena jako „obchodní tajemství“.
      4. V případě, že bude provoz navýšen o kapacitu větší než 15 současných hovorů v HPH, není druhá strana povinna dodržovat kvalitu služby.

## Zvláštní události

* + - 1. Jestliže odběratel služby předpokládá událost se značným nárůstem provozu, bude kontaktovat dodavatele služby alespoň 10 pracovních dnů před plánovanou událostí, aby projednali příslušná opatření v řízení sítě.

# Služby a provoz

## Úvod

* + - 1. Postupy popsanými v této části se bude zabezpečovat správné řízení služeb v průběhu jejich poskytování.

## Odpovědnost

* + - 1. Obě strany jsou odpovědné za monitorování efektivnosti dodaných služeb a udržování efektivnosti služeb na dohodnuté úrovni.
      2. Obě strany jsou odpovědné za udržování vzájemné informovanosti o událostech, které ovlivňují efektivnost služeb.
      3. Obě strany zajistí, aby úrovně kvality služeb stanovené Přílohou 1 a Přílohou 2 byly splněny při přiměřených nákladech. Proto obnovení služby má prioritu před opravou chyby, když náklady týkající se obnovení služby jsou přiměřené.
      4. Pokud dojde z viny odběratele služby k prodloužení doby opravy (např. nevpuštění do objektu, apod.), tato doba se nebude započítávat do celkové délky poruchy a tedy ani případně penalizovat za porušení Smlouvy z výše uvedeného důvodu.

## Rozsah, obsah a použití

* + - 1. Tato část obsahuje postupy při:
* udržování úrovní 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.

## Parametry spolehlivosti

* + - 1. V případě zásadních problémů ve službách propojení jako jsou např. rozsáhlé výpadky sítě, změny databáze apod. budou kontaktní osoby definované v Příloze 5 pro účely Operativního řízení jedné strany kontaktovat kontaktní osoby druhé strany.
      2. Smluvní strany jsou povinny zajistit dostupnost osob pro účely Operativního řízení 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a každý den v roce.

## Udržování úrovní kvality služeb

* + - 1. Každá strana bude testovat svou vlastní infrastrukturu, aby zajistila, že úrovně kvality služeb stanovené Přílohou 2 jsou stále plněny. Když efektivnost není na dohodnuté úrovni, budou provedeny příslušné akce.
      2. Strany si budou vyměňovat testovací čísla a další technické informace, kdykoli je to možné a nezbytné.
      3. 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 chyby 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.

## Analýza a odstraňování chyb

* + - 1. Odběratel služby může oznámit chyby dodavateli služby. Dodavatel služby chybu zaregistruje a potvrdí. Chyba je analyzována a údaje o opravě a časových termínech jsou nahlášeny odběrateli služby. Provede se oprava chyby a odběratel služby je informován. Následuje doba ověření, během které se odběratel služby ujistí, že chyba byla odstraněna.
      2. Je-li to možné, příslušná strana opraví chybu okamžitě. V opačném případě musí být druhá strana průběžně informována o postupu opravy.
      3. Je–li provedena dočasná oprava, musí být druhá strana informována a dohodnou se časové termíny pro úplnou opravu, předpokládaná ovlivnění služby a omezující podmínky. Dodavatel služby a odběratel služby projednají případ od případu, zda použijí přesměrování nebo preventivní akce v případě přerušení nebo degradace služby.

## Úpravy směrování v sítích a změny číselné kapacity

* + - 1. Každá ze smluvních stran je oprávněna předat kdykoliv druhé straně oznámení o změně přídělu číselné kapacity v rámci číslovacího plánu s žádostí o provedení změny v nastavení směrování v síti druhé strany.
      2. Na základě předaného požadavku a informace o změnách v přídělu číselné kapacity provede druhá strana nezbytná opatření v konfiguraci směrování ve své síti do 14 kalendářních dnů od obdržení požadavku. Nedílnou součástí požadavku musí být kopie rozhodnutí ČTÚ.
      3. Ustanovení bodu 4.7.2 se vztahuje i na zavádění nových služeb po podepsání platného dodatku.
      4. Výjimkou z ustanovení bodů 4.7.1 a 4.7.2 je rozšíření číselné kapacity pro již existující zahraniční destinace, kdy s ohledem na mezinárodní smluvní vztahy bude provedeno rozšíření číselné kapacity v souladu s oznámeným termínem.

## Plánování prací

* + - 1. Každá strana oznámí alespoň pět pracovních dní předem jakoukoli plánovanou údržbu, která může ovlivnit službu druhé strany. Každá strana vynaloží přiměřené úsilí pro minimalizování přerušení služby. Plánované práce, které nebudou ovlivňovat službu stran, nebudou oznamovány.
      2. Obě strany musí mít konečný program naplánovaných činností alespoň pět pracovních dní před zahájením prací.
      3. Obvykle plánované práce budou provedeny mezi 23.00 a 02.00 hodinou. Jestliže se strany dohodnou jinak, mohou být tyto časy změněny.
      4. Jestliže se strana domnívá, že služby jsou ohroženy a údržbová nápravná činnost je nevyhnutelná, upozorní na tuto skutečnost druhou stranu v dostatečném předstihu.
      5. Strana provádějící plánované práce bude informovat druhou stranu o začátku a konci přerušení služby z důvodu činností, které byly součástí programu naplánovaných činností.

## Přístup do prostor

* + - 1. Podmínkou nepřetržitého provozu je, že odběratel služby musí mít k dispozici dostatečný počet zodpovědných pracovníků mimo obvyklé hodiny, aby umožnil přístup technikovi dodavatele služby do svých prostor za účelem lokalizace chyby nebo provedení testů nebo provedení plánovaných prací v souladu se systémem přístupu do prostor dohodnutým mezi odběratelem služby a dodavatelem služby.
      2. V případě vstupu do prostoru, kde je umístěn bod propojení, je nutná současná přítomnost odborných pracovníků obou stran.
      3. 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). Zvláštní výjimky mohou být dohodnuty případ od případu.
      4. Odběratel služby souhlasí, že poskytne takový přístup do prostor, aby umožnil dodavateli služby odstranit chyby ve službách, které jsou v souladu s touto Smlouvou.
      5. V případě chyby umožní odběratel služby přístup do budovy zástupci i dodavatele služby co možná nejdříve. V ostatních případech dodavatel služby oznámí odběrateli služby datum návštěvy, předpokládaný čas příchodu, předpokládaný čas odchodu a jména zaměstnanců dodavatele služby nebo třetí strany vyžádané dodavatelem služby.
      6. Dodavatel služby bude dodržovat všechna přiměřená opatření bezpečnosti.

## Změny infrastruktury

* + - 1. Obě strany se budou vzájemně písemně informovat o změnách v infrastruktuře, včetně změn v transportních sítích, ať již TDM nebo datových které mohou mít technický nebo provozní vliv na služby specifikované v Příloze 1. Dodavatel služby bude specifikovat realizaci změn.

## Sledování zlomyslných volání

* + - 1. Strana může zahájit sledování zlomyslných volání na výslovnou žádost svého účastníka, který je obtěžován zlomyslnými voláními.
      2. Jestliže dotyčná strana během tohoto sledování vysleduje tři nebo více zlomyslných volání uskutečněných z jednoho telefonního čísla druhé strany, budou obě strany postupovat podle dále uvedených pravidel.
      3. Strana účastníka, který je obtěžován zlomyslnými voláními, prokazatelně písemně požádá druhou stranu o spolupráci při identifikaci původce zlomyslných volání. Tato žádost bude obsahovat minimálně následující informace:
* telefonní číslo účastníka, který je obtěžován zlomyslnými voláními,
* datum a časové údaje zlomyslných volání,
* telefonní číslo účastníka, který je původcem zlomyslných volání.
  + - 1. Dotázaná strana provede šetření v rámci svých technických možností a výsledek tohoto šetření oznámí s ohledem na platnou legislativu a charakter účastnické stanice druhé straně. V odpovědi budou uvedeny maximální informace, které dotázaná strana může poskytovat. Zároveň dotázaná strana zašle účastníkovi, který je původcem zlomyslných volání, doporučený dopis, ve kterém mu oznámí, že byla zjištěna potencionální zlomyslná volání, a výslovně ho požádá o ukončení zlomyslných volání. Dopis musí obsahovat časové údaje o zlomyslných voláních a jeho kopie musí být uložena u odesílatele pro případ trestního řízení.
      2. Jestliže některá ze stran nebude spolupracovat během této procedury, může se druhá strana obrátit na příslušný orgán státní správy.

## Zkušební provoz

* + - 1. Zkušební provoz bude zahájen na základě úspěšného testování a po podepsání testovacího protokolu. V čase zahájení zkušebního provozu obě strany společně odsouhlasí termín předání prvních výsledků.
      2. Během zkušebního provozu budou ústředny obou Stran propojeny v konfiguraci pro trvalý provoz v dojednané kapacitě.
      3. Účelem zkušebního provozu je ověřit kontrolu směrování, tarifikace, odpočtu, číslování a synchronizace v reálném provozu.
      4. Konkrétní postupy ověřování funkcí budou dohodnuty před zahájením zkušebního provozu.
      5. V případě, že během zkušebního provozu bude identifikována závada, omezující kvalitu služeb pod úrovně definované touto Smlouvou, bude zkušební provoz přerušen do doby odstranění této závady.
      6. 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.
      7. 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.