

## Příloha č. 1 – Specifikace služby Dark fiber (Pevný optický okruh) č. 1

Číslo smlouvy (Poskytovatel):	
-------------------------------	--

Datum zahájení poskytování Služby <sup>1)</sup>	1.9.2016
Doba poskytování Služby	<input checked="" type="checkbox"/> Doba určitá, 24 měsíců od zřízení Služby

<sup>1)</sup> Datum zahájení poskytování Služby udává nejzazší datum zahájení poskytování Služby.

### Specifikace a parametry služby

#### Místo připojení - Koncový bod A

Název organizace	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky
Ulice	Vinohradská
č.p./č.o.	2577/178
Obec	Praha
PSC	13000
Patro	
Místnost	
Konektor	Optical-E2000/APC
Pozice (port)	

#### Místo připojení - Koncový bod B

Název organizace	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky
Ulice	Orlická
č.p./č.o.	2020/4
Obec	Praha
PSC	13000
Patro	3
Místnost	3.76
Konektor	Optical-E2000/APC
Pozice (port)	

#### Parametry služby

Typ přenosu dle ITU-T	G.652 (Dark Fibre)
Vlnová délka [nm]	1310/1490
Požadovaný maximální útlum trasy [dB]	dle transceiverů, viz. poznámka
Kvalita služby (SLA)	měsíční dostupnost 99,5%

#### Cena

Jednorázová cena za zřízení služby v Kč bez DPH	Celková měsíční cena služby v Kč bez DPH

#### Poznámky

bez souběhu s trasou č. 2, součástí služby je poskytnutí Cisco kompatibilních transceiverů GLC-BX-D/U SFP 1000BASE-BX10-D/U

#### Kontakty

	Jméno a příjmení	Telefon	Email	Fax

## Příloha č. 1 – Specifikace služby Dark fiber (Pevný optický okruh) č.2

<b>Číslo smlouvy (Poskytovatel):</b>	
--------------------------------------	--

<b>Datum zahájení poskytování Služby <sup>1)</sup></b>	1.9.2016
<b>Doba poskytování Služby</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Doba určitá, 24 měsíců od zřízení Služby

<sup>1)</sup> Datum zahájení poskytování Služby udává nejzazší datum zahájení poskytování Služby.

### Specifikace a parametry služby

#### Místo připojení - Koncový bod A

Název organizace	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky
Ulice	Kutvrtova
č.p./č.o.	339/5
Obec	Praha
PSC	15000
Patro	
Místnost	
Konektor	Optical-E2000/APC
Pozice (port)	

#### Místo připojení - Koncový bod B

Název organizace	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky
Ulice	Orlická
č.p./č.o.	2020/4
Obec	Praha
PSC	13000
Patro	3
Místnost	3.76
Konektor	Optical-E2000/APC
Pozice (port)	

#### Parametry služby

Typ přenosu dle ITU-T	G.652 (Dark Fibre)
Vlnová délka [nm]	1310/1490
Požadovaný maximální útlum trasy [dB]	dle transceiverů, viz. poznámka
Kvalita služby (SLA)	měsíční dostupnost 99,5%

#### Cena

<b>Jednorázová cena za zřízení služby v Kč bez DPH</b>	<b>Celková měsíční cena služby v Kč bez DPH</b>

#### Poznámky

Bez souběhu s trasou č.1, součástí služby je poskytnutí Cisco kompatibilních transceiverů GLC-BX-D/U SFP 1000BASE-BX10-D/U

#### Kontakty

	Jméno a příjmení	Telefon	Email	Fax

## Příloha č. 1 – Podrobná specifikace předmětu plnění

Níže uvedené vlastnosti služeb a způsob realizace služeb upřesňuje plnění požadavků uvedených ve specifikaci předmětu plnění v těle smlouvy a specifikací na předešlých stranách této přílohy.

### Přenosová rychlost

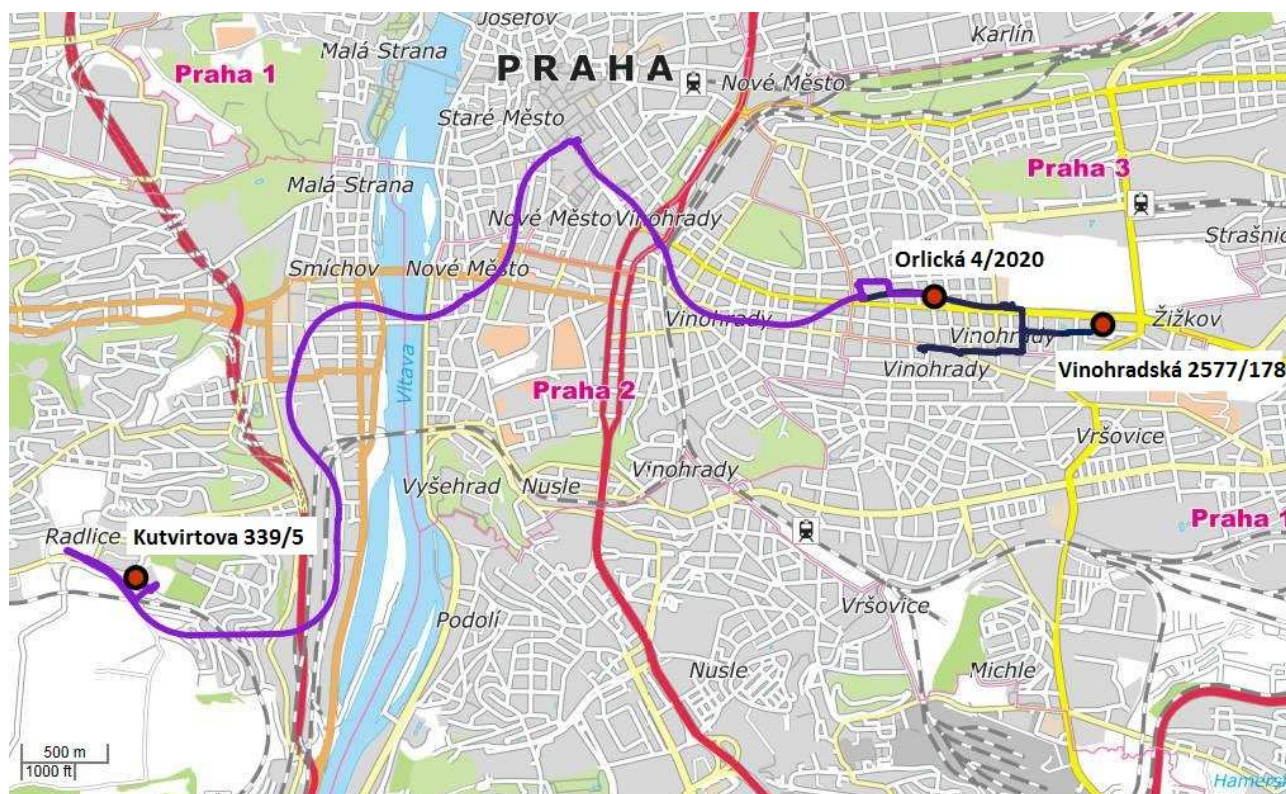
Požadovaná přenosová rychlost, minimálně 1Gbit/s, bude dána použitými transceivery a v tomto případě modely dle standardu 802.3z, respektive 802.3ah, tedy přenosová rychlost bude právě 1 Gbit/s a linková právě 1,25 Gbit/s.

Protože vlastní trasy mají v souladu se zadáním konektor E2000/APC a požadované transceivery mají konektory LC/PC, bude součástí k pronajatým koncovým transceiverům také patchcord s příslušnými konektory.

### Nezávislost tras

Požadavek na nezávislost tras je splněn jejich provedením - budou realizovány samostatnými vlákny v samostatných (nezávislých) kabelech vedených dle map níže.

**Mapa č.1:** Kutvirtova\_Orlická\_Vinohradská: Vinohradská – Orlická (trasa č.1: modrá), Kutvirtova - Orlická (trasa č.2: fialová).



**Průběh trasy č.1** (modrá trasa na mapě, zleva doprava): z objektu Orlická 4/2020 je optická trasa vedena úložnou trasou do metra nám. Jiřího z Poděbrad, odtud je vedena úložnou trasou do objektu Vinohradská 2577/178.

**Průběh trasy č.2** (fialová trasa na mapě, zleva doprava): z objektu Kutvirtova 339/5 je optická trasa vedena úložnou trasou do metra Radlická, odtud je vedena metrem do stanice nám. Jiřího z Poděbrad a dále úložnou trasou do objektu Orlická 4/2020

### **Transceivery**

Nabízené trasy by měli po útlumové stránce splňovat parametry potřebné pro provoz s transceivery typu GLC-BX-D/U. V případě že by se po realizaci tras a jejich poměření ukázalo, že je třeba využít tranceiverů GLC-BX40-D/U-I, budou dodány tyto.

## Příloha č. 1 – Zákaznická podpora a řešení výpadků při poskytování služeb (Helpdesk)

Služba Helpdesk je provozována technickou podporou TDMS T-Mobile Czech Republic a je dostupný v režimu 24/7/365. Hlášení poruch bude oznámeno na dohodnutém telefonním čísle. Dohledové pracoviště je provozováno B2B SMC (Service Monitoring Centre).

### Kontakt:

- telefonní čísla: 800 73 73 11 (primární kontakt pro hlášení poruch)
- email: [dohled@t-mobile.cz](mailto:dohled@t-mobile.cz)

### Povinné informace v rámci žádosti o podporu nebo odstranění výpadku:

- identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení resp. obchodní jméno);
- jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka;
- telefonní spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu;
- identifikační kód dotčené služby (tzv. obchodní kód služby) přidělený Poskytovatelem při zřízení Služby;
- datum a čas zjištění poruchy;
- popis poruchy

### Klíčové odpovědnosti TDMS:

- Přijímání hlášení o závadách / poruchách.
- Zajištění průběžné komunikace se zákazníkem o průběhu řešení
- Eskalace řešení

### Klíčové odpovědnosti SMC:

- Pro-aktivní monitoring sítě a hlášení zákazníkovi v případě zjištění výpadku služby.
- Iniciování nápravy zjištěné / hlášené závady a informování zákazníka o jejím průběhu řešení.
- Koordinace a zastřešení řešení incidentu

### Způsob potvrzení o přijetí hlášení a předávání informací o řešení:

- telefonicky
- emailem
- SMS zprávou

### Nástroje dohledu

Pro monitorování používáme monitorovací systémy těchto technologií:

- SDH/DWDM - dohled páteřní SDH/DWDM sítě
- IP,Ethernet - dohled sítě L2 a IP
- dohledový systém ústředen - dohled veřejných ústředen T-Mobile a připojení zákaznických PBX
- dohled netelekomunikační technologie na hlavních uzlech
- dohled PDH technologie
- dohled radiových zařízení point-to-point
- dohled radiových zařízení point-to-multipoint

## Trouble Ticketing System

Veškeré hlášené / zjištěné závady / výpadky jsou zaznamenávány v elektronickém systému ve formě Trouble Ticketů. Na základě těchto záznamů jsme schopni poskytovat pravidelné reporty o provozu služby (měsíční, čtvrtletní,...) v tištěné nebo elektronické podobě.

## Postup při řešení problémů

Odstraňování poruchy a servisní zásah je zahájen okamžitě po jeho zjištění. Uchazeč disponuje 7 regionálními centry (Brno, České Budějovice, Hradec Králové, Ostrava, Plzeň, Praha a Ústí nad Labem) a potřebnou diagnostickou a výjezdovou technikou. Pracovníci provozního úseku drží v těchto regionálních centrech nepřetržitě pohotovosti. Jejich činnost související s odstraňováním případných poruch je koordinována dohledovým a řídicím střediskem sítě.

Seznam poboček s nonstop pohotovostní službou

- Praha, THP Vinohradská 190, 130 00 Praha 3
- Brno, Výstaviště 1, 647 00 Brno
- Ústí nad Labem, Klíšská 977, 400 01 Ústí nad Labem
- Hradec Králové, Nerudova 198, 500 06 Hradec Králové
- České Budějovice, Čechova 52, 370 01 České Budějovice
- Plzeň, Anglické nábřeží 1, 301 49 Plzeň
- Ostrava, Vítkovická 1, 702 00 Ostrava

## Zajištění proaktivního dohledu

Havarijní situace nad sítí uchazeče jsou řešeny proaktivně bez ohledu na omezení služeb pro koncové zákazníky.

Proaktivní dohled zákaznických služeb probíhá na základě smluvních dokumentů v režimu 24/7/365 založením Trouble Ticketu a následného informování zákazníka.

## Eskalační proces

Proces eskalací popisuje postup v rámci oddělení primárně v případech, kdy je nutné urychlit řešení zadaného požadavku, získat upřesňující informace nebo zajistit řešení nestandardního požadavku. Eskalační proces je k dispozici v případě, kdy požadavek zákazníka není řešen dle předchozích dohod. Cílem je primárně nabídnout takový postup řešení, aby eskalace nebylo třeba využívat.

Zákazník je o průběhu řešení informován průběžně, první informaci (je-li to možné včetně odhadu doby a náročnosti řešení) získává do 30 minut od nahlášení. Aktuální informace jsou poskytovány nejpozději každých 60 minut, není-li se zákazníkem domluveno jinak. Pokud je to možné, bude zákazník po předchozí domluvě informován častěji.

Způsob řešení je možné eskalovat na Operátora TDMS okamžitě po prvním kontaktu zákazníka poskytovatelem. Po 60 minutách od nahlášení je eskalačním kontaktem Vedoucí týmu podpory technických, datových a multimediálních služeb – top business, po dalších 60 minutách Senior manažer provozu služeb zákazníkům – top business.