

## Dostupnost, kvalita a servis telekomunikačních služeb

### 1. Servis poskytovaných služeb:

Pro servis poskytovaných telekomunikačních služeb zabezpečuje poskytovatel objednateli telefonický a emailový HelpDesk poskytovatele služby ve prospěch prvotního příjemce služby a to cestou SUPERVIZORA KIS AČR (dále jen Supervizora KIS pro VÚ 3255 Praha). Součástí servisu bude i odborná pomoc při řešení poruch v rámci jednotlivých služeb jakož i pomoc při hardwarových a softwarových upgradech. Veškerá komunikace služby HelpDesk bude probíhat výhradně v českém jazyce.

Poskytovatel zabezpečuje objednateli nepřetržitý 24 hodinový dohled nad telekomunikačními službami s oznamovací povinností směrem k Supervizorovi KIS při plnění těchto základních povinností:

- a) Zřízení pracoviště HelpDesk poskytovatele služby - pro oznamování výpadků služby, okamžité řešení poruch a hlášení požadavků provozovatele SVSS na servisní zásah či součinnost s poskytovatelem služby (komunikace v českém jazyce), a to na základě formuláře „Objednávka servisu SVSS“ podle vzoru v **příloze 5** Rámcové smlouvy č. 122800316. Tento formulář posílá Supervizor KIS písemně faxem na číslo poskytovatele služby a elektronicky na adresu poskytovatele služby.
- b) V případě poruchy služeb neprodleně zahájení prací na jejím odstranění. Po 4 hodinách od nahlášení poruchy písemně informovat provozovatele SVSS cestou Supervizora KIS o rozsahu a průběhu odstraňování poruchy, a to na základě formuláře „Hlášení o poruše SVSS – průběh a její ukončení“ podle vzoru v **příloze 6** Rámcové smlouvy č. 122800316 na Supervizora KIS na fax č. 973 201 044 a na adresy nalla@army.cz a supervizor@army.cz.
- c) Nejpozději do 24 hodin odstranění poruch a uvedení služeb do funkčního stavu podle parametrů služby, které budou sjednány a uvedeny v „Objednávce služby – změna služby“ a v „Předávacím protokolu o zřízení a zahájení služby“. Odstraněním poruchy se rozumí provedení opravy, výměny nebo poskytnutí náhrady po dobu odstraňování závady službou ve stejné kvalitě. Oznámení o ukončení poruchy poskytovatel služby zašle formulář „Hlášení o poruše SVSS – průběh a její ukončení“ podle vzoru v **příloze 6** Rámcové smlouvy č. 122800316 na Supervizora KIS na fax č. 973 201 044 a na adresy nalla@army.cz a supervizor@army.cz. Rozhodným okamžikem je považován datum a čas uvedený v příloze č. 6 rámcové smlouvy.
- d) V případě kumulace závad na více místech odstranění poruch v pořadí stanoveném provozovatelem VÚ 3255 cestou Supervizora KIS.
- e) Označení služby jedinečným identifikačním číslem tj. „identifikace služby“ pro servisní zásah a fakturaci.
- f) **Kontaktní osoby v oblasti servisu, které budou výlučně oprávněné ohlašovat poruchy a vyžadovat servisní zásah u poskytovatele jsou za VÚ 3255 Praha:**

SUPERVIZOR KIS AČR	VÚ 3255 Praha	tel. č.: 973 201 170
		fax. č.: 973 201 044
plk. gšt. Ing. František RIDZÁK	Velitel VÚ 3255 Praha	tel. č.: 973 213 501
nebo jím pověřená osoba.		

**g) Pověřené osoby poskytovatele služeb při ohlašování poruch:**

**Telefonica O2 Czech Republic, a.s.**

- operátor poskytovatele helpdesk

Telefon +420 800 222 777

E-mail: [silver\\_sd@o2.com](mailto:silver_sd@o2.com)

Fax +420 271 481 750

- kontaktní adresa poskytovatele

Linka pro veřejnou správu  
Telefónica O2 Czech Republic, a.s.  
Za Brumlovkou 266/2  
Praha 4 – Michle, 140 22

Popis procesu ohlášení poruchy:

- identifikace oprávněné osoby, která ohlašuje poruchu včetně telefonického kontaktu,
- identifikace služby, zařízení nebo koncového bodu,
- její detekce a popis poruchy (jak se projevuje),
- čas, kdy se porucha projevila (doba vzniku poruchy),
- vzájemné odsouhlasení času nahlášení poruchy,
- identifikace osoby, která sdělení o poruše přijala včetně čísla poruchy,
- jednoznačná identifikace čísla poruchy,
- následně Supervizor KIS zašle poskytovateli tiskopis „Objednávka servisu SVSS“

Popis procesu odhlášení poruchy:

- identifikace osoby poskytovatele, která odhlašuje poruchu,
- identifikace služby, zařízení nebo koncového bodu,
- čas, kdy byla porucha odstraněna,
- vzájemné odsouhlasení času odhlášení poruchy,
- jednoznačná identifikace čísla poruchy,
- zaslání tiskopisu „Hlášení o poruše SVSS – průběh a její ukončení“ s popisem řešení poruchy s časovou sousledností v písemné formě na Supervizora KIS na **fax č. 973 201 044** a na adresy **nalla@army.cz** a **supervizor@army.cz**.

**2. Údržba nutná k zajištění poskytování služeb:**

Poskytovatel je povinen udržovat technické prostředky sloužící k poskytování služby ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz.

Plánovaná doba údržby ze strany poskytovatele bude nahlášena 30 kalendářních dní před plánovanou událostí Supervizorovi KIS na fax č. 973 201 044 a na adresy [nalla@army.cz](mailto:nalla@army.cz) a [supervizor@army.cz](mailto:supervizor@army.cz) pro VÚ 3255 Praha ve formě harmonogramu údržby.

Harmonogram údržby bude obsahovat identifikaci služby a dobu jejího výpadku.

Do 14 kalendářních dnů se objednatel (osoby pověřené ohlašovat poruchy) vyjádří k plánované době údržby písemnou podobou na HelpDesk poskytovatele služby pomocí faxu.

Takto plánovaná doba údržby bude rozložena v pracovních dnech v době od 22:00 hodin do 06:00 hodin nebo v dnech pracovního klidu bez omezení. Doba údržby nesmí přesáhnout čtyři hodiny měsíčně.

**3. Minimální měsíční dostupnost poskytovaných služeb:**

- a) Poskytovatel služby bude garantovat provozovateli SVSS minimální měsíční dostupnost požadované služby u koncových zařízeních na úrovni **99,6%** při spolehlivosti **3** (maximální počet závad za kalendářní měsíc – statistický údaj. Maximální čas obnovení služby

požadujeme do **24** hodin. Maximální doba zavedení služby bude **28** kalendářních dnů ode dne jejího objednání.

V případě nižší dostupnosti služby bude objednatel uplatňovat snížení z měsíční ceny následovně:

Měsíční dostupnost služby	Snížení z měsíční ceny za dotčenou službu
<b>99,6% a vyšší</b>	0%
<b>99,5% - 99,0%</b>	5%
<b>98,9% - 98,0%</b>	10%
<b>97,9% - 97,0%</b>	15%
<b>96,9% - 96,7%</b>	20%
<b>nižší než 96,7%</b>	100%

Objednatel určuje mechanismus výpočtu měsíční dostupnosti služby podle následujícího vztahu:

$$Dm = (Tok - Terr) / Tok * 100,$$

kde

**Dm** – je měsíční dostupnost v %,

**Terr** – je součet všech poruchových časů dob nedostupnosti za sledované období,

**Tok** – je celková doba, po kterou byla dostupnost sledována nebo též doba provozování služby, počet dní je 30.

- b) Doby se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na jedno desetinné místo.
- c) Dobou nedostupnosti se rozumí *součet* jednotlivých dob trvání poruchy služby v měsíci, ve kterém byla služba ze strany poskytovatele ve stavu poruchy.
- d) Poruchou služby se rozumí stav, kdy jeden nebo více parametrů služby jsou v rozporu s parametry sjednanými v Rámcové smlouvě uvedeny v „Předávacím protokolu o zřízení a zahájení služby“.
- e) Do doby nedostupnosti se nezapočítává:
  - doba potřebná k provedení plánovaných udržovacích prací poskytovatele viz. Bod 2,
  - doba, po kterou je zaměstnancům poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy poruchy v objektu uživatele resortu obrany.
- f) Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení výlučně osobou určenou provozovatelem SVSS v souladu s níže uvedeným „Popisem procesu ohlášení poruchy“.
- g) Dobou odezvy se rozumí doba mezi začátkem poruchy a informováním provozovatele SVSS poskytovatelem o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení.
- h) Servisní zásah je výkon prací, vedoucí k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby, ať už náhradou nebo odstraněním poruchy na přenosovém zařízení či přenosovém médiu.
- i) Doba nedostupnosti se nepočítá, pokud při servisním zásahu je nutný přístup zaměstnanců poskytovatele k technologii umístěnému v prostorách provozovatele SVSS a pokud objednatel tento přístup neumožní. Od okamžiku umožnění přístupu zaměstnanců poskytovatele k technologii je pak obnoveno načítání délky doby nedostupnosti služby.
- j) Pro obnovení služby stanovuje objednatel čas 24 hodin jako maximální čas trvání nepřetržité poruchy. Po uplynutí, tj. po 24 hodinách bude-li poskytovatel služby v prodlení bude

objednatel uplatňovat smluvní pokutu za každou započatou hodinu trvání výpadku služby nad tento maximální časový limit ve výši 1/720 měsíční ceny poskytované služby. K určení poruchy a akceptaci jejího odstranění jsou osoby oprávněné, uvedené v bodě 1, písm. e) této přílohy.

#### **Dopřesnění pojmu „spolehlivost“:**

„Spolehlivost služby“ – znamená smluvními stranami dohodnutou a stanovenou úroveň plynulosti a bezporuchového poskytování jednotlivé služby při stanovení maximálního počtu poruch – 3 za kalendářní měsíc. Poruchou se rozumí stav, během kterého došlo k nedostupnosti služby z příčiny na straně poskytovatele. V případě, že počet poruch, které mají příčinu na straně poskytovatele služby přesáhne maximální smluvní počet poruch ve sledovaném období, bude ze strany objednatele uplatněna vůči poskytovateli smluvní pokuta.

#### **4. Podmínky zavedení a rušení jednotlivých služeb:**

Podmínky zavedení a rušení jednotlivých služeb budou součástí textu prováděcích smluv uzavřených na VZ zadaných na základě této rámcové smlouvy a vychází z tzv. maximální doby zavedení a rušení služby což představuje **28** kalendářních dnů. Maximální doba pro zavedení služeb se počítá dnem uzavření prováděcí smlouvy na nově zřizované služby nebo dnem přijetí „Objednávky služby – změna služby“ na provedení změny již poskytované služby. Maximální doba pro zrušení služby se počítá dnem přijetí „Objednávky služby – zrušení služby“. V případě, že doba zavedení služby přesáhne smlouvenou maximální dobu z důvodu překážky na straně poskytovatele služby má objednatel právo uplatnit smluvní pokutu.

Poskytovatel bude provádět před zřízením služby (změnou služby) technické šetření z důvodu upřesnění jednotlivých míst plnění (míst dislokace) nebo technické realizace služby. V případě technického šetření, samotné realizace jednotlivých telekomunikačních služeb a před jejím fyzickým předáním do provozu bude poskytovatel povinen tuto realizaci oznámit minimálně **4** pracovní dny předem osobě, která je pověřena provozovatelem VÚ 3255 Praha fyzicky převzít zřízenou telekomunikační službu. Tato osoba bude uvedena v příloze prováděcí smlouvy a na tiskopisu „Objednávky služby – změna služby“ (oznamovací povinnost je také nutná z důvodu zabezpečení vstupů do míst plnění).

Základní údaje do prováděcích smluv:

- přesné adresy míst plnění,
- technická konstrukce služeb,
- rozhraní služeb,
- identifikace služeb,
- délka plnění,
- podmínky zřízení a rušení služby (upřesnění z podmínek rámcové smlouvy),
- upřesnění servisních zásahů,
- další upřesňující údaje vyplývající z platné legislativy ČR a resortu obrany.

Objednatel bude při zřízení či zrušení požadovat dodat následující dokumenty:

- a) Změna nebo zrušení služby bude prováděno vždy písemně na základě objednávky, tiskopisy budou adresovány na adresu určenou poskytovatelem služby.

Obsah tiskopisu: „**Objednávka služby – změna služby**“

- číslo objednávky provozovatele SVSS,
- identifikace osoby, která je pověřena statutárním orgánem objednávat službu u poskytovatele,
- identifikace a druh služby, typ signalizace, typ rozhraní, přenosová rychlost,
- adresa(y) pro poskytnutí služby (včetně označení budov, poschodí a místností) případně upozornění na objekty se zvláštním režimem vstupu nebo památkově chráněné objekty,
- identifikace osob, které jsou pověřeny statutárním orgánem VÚ 3255 Praha fyzicky přebírat služby,
- termín s časovým rozmezím technického šetření pro poskytovatele,

- termín s časovým rozmezím požadovaného uvedení do provozu případně i ukončení provozu,
- podpis statutárního orgánu za objednatele služby.

Obsah tiskopisu: „**Objednávka služby - rušení služby**“

- číslo objednávky provozovatele SVSS,
- identifikace osoby, která je pověřena statutárním orgánem rušit službu u poskytovatele,
- identifikace služby, označení služby a název služby, typ signalizace, typ rozhraní, přenosová rychlost,
- adresa(y) pro zrušení služby (včetně označení budov, poschodí a místností) případně upozornění na objekty se zvláštním režimem vstupu,
- identifikace osob, které jsou pověřeny statutárním orgánem VÚ 3255 Praha fyzicky rušit službu,
- termín s časovým rozmezím ukončení provozu služby,
- podpis statutárního orgánu za objednatele služby.

b) Přijetí objednávky služby bude poskytovatel stvrzovat písemnou formou akceptačního protokolu, který bude neprodleně zasílat na adresu nalla@army.cz pro VU 3255 Praha.

Obsah tiskopisu: „**Akceptace objednávky**“

- číslo objednávky provozovatele SVSS,
- identifikace a druh služby, typ signalizace, typ rozhraní, přenosová rychlost,
- termín požadovaného uvedení do provozu případně i ukončení provozu podle „Objednávky služby – změna služby“ nebo „Objednávky služby – rušení služby“.

c) **Měřicí protokol** - před předáním nově zřizované služby na základě uzavřené prováděcí smlouvy nebo změnou parametru již poskytované služby je poskytovatel povinen provést 24 hodinové měření parametrů služby požadovaných provozovatelem SVSS. Měřicí protokol bude přílohou „Předávacího protokolu o zřízení a zahájení služby“. Parametry služeb budou podle ITU-T.

Zřízení služby nebo její části po metalických nebo optických vedeních patřících do vlastnictví vojenské správy (vnitřních rozvodech v rámci objektu resortu obrany) provede poskytovatel výběrem potřebných párů vedení a rovněž jejich měření, „Měřicí protokol“ bude součástí „Předávacího protokolu o zřízení a zahájení služby“.

d) **Předávací protokol o zřízení a zahájení služby** poskytovatel vyhotoví ve 3 (třech) výtiscích písemně s popisem služby podle obsahu předávacího protokolu, který za prvotního příjemce služby podepíše osoba, která bude pověřena statutárním orgánem VÚ 3255 Praha fyzicky převzít službu (této osobě ponechá poskytovatel jeden výtisk). Předávací protokol bude předáván při nově zřizované službě nebo při změně parametrů služby. Potvrzený předávací protokol o zřízení služby (její změně) pověřenými osobami prvotního příjemce služby a poskytovatele je podmínkou pro zahájení plnění služby a její následnou fakturaci. Předávací protokol je předáván v místě plnění služby.

**Pozn.** V předávacím protokolu služby poskytovatel uvede skutečné změřené parametry okruhu při jeho minimálně 80% zatížení (reálný průchod datových paketů se standardní bitovou délkou odpovídající použitému přenosovému rozhraní) z jeho celkové nominální kapacity za časový úsek minimálně 24 hod. kontinuálního měření. U měřených parametrů uvést jejich maximální, minimální a průměrnou hodnotu (průměrná hodnota je aritmetický průměr maximální a minimální naměřené hodnoty). Naměřené mezní hodnoty parametrů nesmí přesahovat výše uvedené mezní hodnoty viz. Další požadované parametry na okruhy a další parametry uvedené v příloze č. 1 rámcové smlouvy. Součástí měřicího protokolu bude uvedena i metodika měření (včetně parametrů zkušebního datového toku, při kterém bylo měření realizováno).

Obsah tiskopisu: „**Předávací protokol o zřízení a zahájení služby**“

- identifikační číslo předávacího protokolu,
- číslo objednávky prvotního příjemce služby ,

- identifikace služby, označení služby a název služby,
- adresy předávacích míst pro poskytnutí služby (včetně označení budov, poschodí a místností),
- druh služby a typ rozhraní,
- seznam koncových zařízení včetně výrobních čísel, pořizovací cena,
- datum a čas uvedení do provozu,
- doplňující údaje,
- podpisy za poskytovatele a prvotního příjemce služby služeb.

Pokud součástí nově objednávané služby bude dodání materiálu, „Protokol o předání materiálu“ bude součástí předávacího „Protokolu o zřízení a zahájení služby“ jako jeho příloha.

**e) Protokol o rušení služby** poskytovatel vyhotoví ve 3 (třech) výtiscích písemně s popisem služby dle obsahu protokolu, který za prvotního příjemce služby podepíše osoba, která je pověřena statutárním orgánem VÚ 3255 Praha rušit službu. Protokol je předáván v místě zrušení služby.

Obsah tiskopisu: „**Protokol o rušení služby**“

- identifikační číslo protokolu,
- číslo objednávky provozovatele SVSS,
- identifikace služby, označení služby a název služby,
- druh služby a typ rozhraní,
- seznam koncových zařízení včetně výrobních čísel,
- datum a čas ukončení provozu,
- podpisy za poskytovatele a prvotního příjemce služby služeb.

Pokud součástí zrušené služby bude vrácení materiálu, „Protokol o vrácení materiálu“ bude součástí předávacího „Protokolu o rušení služby“ jako jeho příloha“.