

Příloha č. 2D – Ujednání o úrovni datových služeb

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby s odbornou péčí a s využitím posledního stavu techniky. Poskytovatel zajistí dodržování Kvalitativních ukazatelů služby (dále jen „Kvalitativní ukazatele“) pokud není sjednáno jinak.

1. Smluvní pokuty

Při zjišťování, zda byly dodrženy Kvalitativní ukazatele, nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty:

- vzniklé v důsledku nedodržení povinností ze strany Účastníka (ať již vyplývajících ze zákona nebo ze Smlouvy) nebo
- vzniklé v důsledku jakékoliv události nebo okolnosti, již nemohl Poskytovatel rozumě předpokládat a jež je zcela mimo jeho kontrolu.

V případě nesplnění kvalitativního ukazatele je Účastník oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu, jejíž výše bude vypočtena podle tabulky u konkrétní služby a úrovně parametru dle článku 2 této přílohy, a to za každý jednotlivý případ nedodržení kvalitativního parametru.

2. Kvalitativní ukazatele datových služeb

V Příloze č.1 Smlouvy jsou v definici jednotlivých služeb uvedeny kvalitativní ukazatele (parametry), které se na danou službu vztahují.

2.1. Dostupnost

Definice

- Kvalitativní parametr *Dostupnost* znamená ve vztahu k Dílčí službě v procentech vyjádřenou poměrnou dobu, kdy na službě není závada, ku době trvání daného kalendářního měsíce.

Při hodnocení garantovaných parametrů se nezapočítává:

- doba, kdy je výpadek způsoben Účastníkem, činností vykonávanou osobou Účastníkem pověřenou, nebo důvodem na straně Účastníka (např. poruchou na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které je majetkem Účastníka a není smluvně udržováno Poskytovatelem)
- doba, po kterou odstranění výpadku brání neposkytnutí součinnosti ze strany Účastníka
- doba čekání na prověření funkčnosti technických prostředků Účastníka
- doba mimořádných výluk provozu
- doba výpadku způsobeného vyšší mocí.

Úrovně

99,000%	Sankce za nedodržení garantované dostupnosti
99,300%	Sankce za nedodržení garantované dostupnosti
99,500%	Sankce za nedodržení garantované dostupnosti
99,600%	Sankce za nedodržení garantované dostupnosti
99,900%	Sankce za nedodržení garantované dostupnosti
99,990%	Sankce za nedodržení garantované dostupnosti

Pokuty

Definovaná minimální hodnota	Výše smluvní pokuty
99,000%	$0,05 \cdot R$ měsíční cena poskytované služby
99,300%	$0,07 \cdot R$ měsíční cena poskytované služby
99,500%	$0,08 \cdot R$ měsíční cena poskytované služby
99,600%	$0,085 \cdot R$ měsíční cena poskytované služby
99,900%	$0,1 \cdot R$ měsíční cena poskytované služby
99,990%	$0,2 \cdot R$ měsíční cena poskytované služby

- R = definovaná minimální hodnota dostupnosti - hodnota skutečně dosažená (v % zaokrouhleno nahoru na tři desetinná místa)
- Maximální výše smluvní pokuty je rovna pravidelného měsíčního poplatku za dotčenou službu

3. Ostatní ujednání

- 3.1.** Účastník poskytne Poskytovateli v nezbytném rozsahu (a v závislosti na charakteru incidentu či závady) veškerou součinnost, jež je potřebná k dodržení závazků Poskytovatele na základě tohoto Ujednání o úrovni služeb (tj. k dodržení Kvalitativních ukazatelů), zejména pak veškeré nezbytné informace a přístup do vlastních prostor. Účastník bude rovněž v dostatečném předstihu Poskytovatele informovat o veškerých opatřeních na své straně, jež by mohly mít vliv na poskytování služeb dle této Smlouvy, zejména pak ve vztahu k předpokládanému rozsahu využití služeb ze strany Účastníka a softwarovým a hardwarovým aplikacím a zařízením Účastníka.
- 3.2.** V případě, že bude Poskytovateli nahlášen incident či závada, které se nepotvrdí být incidentem či závadou, Účastník uhradí přiměřené náklady, jež Poskytovatel v souvislosti s nahlášeným incidentem či závadou vynaložil (tj. zejména náklady na analýzu a vyhodnocení incidentu či závady a veškeré ostatní aktivity s tím související).
- 3.3.** Poskytovatel bude nepřetržitě měřit veškeré Kvalitativní ukazatele, vést prokazatelným způsobem evidenci o těchto měřeních a zpracovávat výkazy (resp. udržovat informace s možností prohlížení on-line), přehledy a výstupy z měření a provozního sledování tak, aby z nich byla zřejmá úroveň plnění Kvalitativních ukazatelů. Poskytovatel zajistí úplnost, správnost a pravdivost takové evidence, výkazů a výstupů a bude udržovat tyto informace na svých nosičích dat po dobu trvání Smlouvy, nepotvrdí-li Účastník písemně Poskytovateli, že je nadále není povinen uchovávat (s případným vymezením rozsahu).
- 3.4.** Do patnácti (15) dnů od konce každého kalendářního měsíce Poskytovatel zpřístupní Uživateli souhrnné výkazy a přehledy plnění Kvalitativních ukazatelů v právě uplynulém kalendářním měsíci. V těchto výkazech a přehledech bude rovněž specifikován výpočet smluvních pokut uplatnitelných v důsledku nesplnění Kvalitativních ukazatelů. V případě, že má Uživatel oprávněné pochybnosti o úplnosti, správnosti či pravdivosti takovýchto výkazů či přehledů, je Poskytovatel povinen doložit zde uvedené údaje dodatečnými údaji tak, aby umožnil jejich ověření z těchto hledisek.
- 3.5.** Žádné ustanovení Smlouvy neomezuje možnost Účastníka sledovat dodržování Kvalitativních ukazatelů a provádět vlastní nezávislé měření Kvalitativních ukazatelů, k čemuž Poskytovatel zajistí nezbytnou součinnost.

Příloha č. 2H – Ujednání o úrovni hlasových služeb

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby s odbornou péčí a s využitím posledního stavu techniky. Poskytovatel zajistí dodržování Kvalitativních ukazatelů služby (dále jen „Kvalitativní ukazatele“) pokud není sjednáno jinak.

1. Smluvní pokuty

Při zjišťování, zda byly dodrženy Kvalitativní ukazatele, nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty:

- vzniklé v důsledku nedodržení povinností ze strany Účastníka (ať již vyplývajících ze zákona nebo ze Smlouvy) nebo
- vzniklé v důsledku jakékoliv události nebo okolnosti, již nemohl Poskytovatel rozumě předpokládat a jež je zcela mimo jeho kontrolu.

V případě nesplnění kvalitativního ukazatele je Účastník oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu, jejíž výše bude vypočtena podle tabulky u konkrétní služby a úrovně parametru dle článku 2 této přílohy, a to za každý jednotlivý případ nedodržení kvalitativního parametru.

2. Kvalitativní ukazatele hlasových služeb

V Příloze č.1 Smlouvy jsou v definici jednotlivých služeb uvedeny kvalitativní ukazatele (parametry), které se na danou službu vztahují.

2.1. Dostupnost

Definice

- Kvalitativní parametr *Dostupnost* znamená ve vztahu k Dílčí službě v procentech vyjádřenou poměrnou dobu, kdy na službě není závada, ku době trvání daného kalendářního měsíce.

Při hodnocení garantovaných parametrů se nezapočítává:

- doba, kdy je výpadek způsoben Účastníkem, činností vykonávanou osobou Účastníkem pověřenou, nebo důvodem na straně Účastníka (např. poruchou na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které je majetkem Účastníka a není smluvně udržováno Poskytovatelem)
- doba, po kterou odstranění výpadku brání neposkytnutí součinnosti ze strany Účastníka
- doba čekání na prověření funkčnosti technických prostředků Účastníka
- doba mimořádných výluk provozu
- doba výpadku způsobeného vyšší mocí.

Úrovně

SLA 0	A99%	Sankce za nedodržení garantované dostupnosti
SLA 1	B99%	Sankce za nedodržení garantované dostupnosti

Pokuty

Úroveň	Definovaná minimální hodnota	Výše smluvní pokuty
SLA 0	99,000%	0,05*R* měsíční cena poskytované služby
SLA 1	99,000%	0,08*R* měsíční cena poskytované služby

- R = definovaná minimální hodnota dostupnosti - hodnota skutečně dosažená

(v % zaokrouhleno nahoru na tři desetinná místa)

- Maximální výše smluvní pokuty je rovna pravidelného měsíčního poplatku za dotčenou službu

3. Ostatní ujednání

- 3.1.** Účastník poskytne Poskytovateli v nezbytném rozsahu (a v závislosti na charakteru incidentu či závady) veškerou součinnost, jež je potřebná k dodržení závazků Poskytovatele na základě tohoto Ujednání o úrovni služeb (tj. k dodržení Kvalitativních ukazatelů), zejména pak veškeré nezbytné informace a přístup do vlastních prostor. Účastník bude rovněž v dostatečném předstihu Poskytovatele informovat o veškerých opatřeních na své straně, jež by mohly mít vliv na poskytování služeb dle této Smlouvy, zejména pak ve vztahu k předpokládanému rozsahu využití služeb ze strany Účastníka a softwarovým a hardwarovým aplikacím a zařízením Účastníka.
- 3.2.** V případě, že bude Poskytovateli nahlášen incident či závada, které se nepotvrdí být incidentem či závadou, Účastník uhradí přiměřené náklady, jež Poskytovatel v souvislosti s nahlášeným incidentem či závadou vynaložil (tj. zejména náklady na analýzu a vyhodnocení incidentu či závady a veškeré ostatní aktivity s tím související).
- 3.3.** Do patnácti (15) dnů od konce každého kalendářního měsíce Poskytovatel zašle Uživateli souhrnné výkazy a přehledy plnění Kvalitativních ukazatelů v právě uplynulém kalendářním měsíci. V těchto výkazech a přehledech bude rovněž specifikován výpočet smluvních pokut uplatnitelných v důsledku nesplnění Kvalitativních ukazatelů. V případě, že má Uživatel oprávněné pochybnosti o úplnosti, správnosti či pravdivosti takovýchto výkazů či přehledů, je Poskytovatel povinen doložit zde uvedené údaje dodatečnými údaji tak, aby umožnil jejich ověření z těchto hledisek.
- 3.4.** Žádné ustanovení Smlouvy neomezuje možnost Účastníka sledovat dodržování Kvalitativních ukazatelů a provádět vlastní nezávislé měření Kvalitativních ukazatelů, k čemuž Poskytovatel zajistí nezbytnou součinnost.

Příloha č. 3 – Oprávněné osoby

za Účastníka:

Odpovědnost	Jméno a příjmení	Pracovní pozice	Telefon	Mobilní telefon	FAX	E-mail	Pracovní doba
Smluvní záležitosti							
Vedoucí implementace							
Technická podpora (Help Desk)							

Za Poskytovatele:

Dohledové centrum

TEL: + 420 888 222 777

FAX: + 420 271 481 142

Mail: sd@o2.com

Odpovědnost	Jméno a příjmení	Pracovní pozice	Telefon	Mobilní telefon	FAX	E-mail	Pracovní doba
Smluvní záležitosti	Martina Michalcová	Account Manager	271463381	720752473		Martina.Michalцова@o2.com	9:00 – 17:00
Vedoucí implementace	Jan Malíšek	Projektový manažer	271481838	720757302		Jan.Malisek@o2.com	9:00 – 17:00
Technická podpora (Help Desk)		operátor	800222777	*77 (z MT s tarifem TO2)		sd@o2.com	nonstop
Obchodní zástupce	Martina Michalcová	Account Manager	271463381	720752473		Martina.Michalцова@o2.com	9:00 – 17:00

Příloha č. 5 – Řešení závad poskytovaných služeb

I. Řešení závad

- Poskytovatel zajišťuje ve svém zákaznickém centru nepřetržitý dohled nad poskytovanými službami 24 x 7.
- Systém vedení evidence incidentů a závad služeb a sledování jejich řešení je realizován dle následujících ustanovení:
 1. V případě, kdy Účastník zjistí závadu poskytovaných služeb co do jejich parametrů dle Přílohy č. 2 této Smlouvy, bez zbytečného odkladu ji nahlásí Poskytovateli na kontaktní údaje dle článku II této Přílohy.
 2. Poskytovatel je povinen po nahlášení závady provést bez zbytečného odkladu analýzu závady, a pokud zjistí, že je závada na straně Poskytovatele, závadu odstranit. U služeb, pro něž jsou stanoveny SLA, je povinen ji odstranit ve lhůtách stanovených SLA dané služby. Pokud Poskytovatel tuto svoji povinnost nesplní, je povinen Účastníkovi zaplatit smluvní pokutu sjednanou v Příloze č. 2 této Smlouvy. Tato smluvní pokuta nelimituje výši případné náhrady škody přesahující výši sjednané smluvní pokuty. U služeb, pro které není uvedeno SLA, je Poskytovatel povinen odstranit závadu do sedmi (7) kalendářních dnů od nahlášení závady, nedohodnou-li se Účastník a Poskytovatel jinak. Pokud Poskytovatel ve lhůtách pro odstranění vady příslušnou závadu Služby neodstraní, ztrácí nárok na zaplacení poměrné části měsíčního poplatku (ceny) za tuto Službu, odpovídající ceně Služby za dobu, po niž byla překročena lhůta pro odstranění závady Služby.
 3. v případě, že po nahlášení závady Poskytovatel zjistí, že příčina nahlášené vady spočívá v jednání jiných osob, než je Účastník nebo Poskytovatel, oznámí Účastníkovi svá zjištění a navrhne jejich řešení, jsou-li mu známy nebo měly-li by mu být známy okolnosti vedoucí k řešení dané závady s přihlédnutím k jeho odborným schopnostem a znalostem.

II. Manuál volání na Service desk Telefonica Czech Republic pro zákazníky Veřejné správy

1. Ověření oprávněnosti volající osoby

Na bezplatné Zelené lince **800 222 777** nebo na lince ***77** (určené pro volání z mobilních telefonů s tarifem TO2) je prováděno ověření oprávněnosti volající osoby.

1.1. Ověření zda je voláno z telefonního čísla (mobilní, pevná linka), která je evidována v interním systému TO2 a umožňuje dovolání na specialisty bez zadávání ověřovacího kódu pro komunikaci s TO2 (CCID)

V tabulce uvádíme kontaktní čísla Účastníka, která mají oprávnění volat bez zadávání kódu pro komunikaci s Poskytovatelem (CCID):

Kontaktní osoba	Mobilní číslo	Pevná linka	Email	Doplňující informace

Pro případné změny nebo zařazení dalších kontaktních osob bude Účastník kontaktovat obchodního zástupce Poskytovatele dle Přílohy č. 3 této Smlouvy.

1.2. Pokud není splněn bod 1.1, systém Účastníka vyzve k zadání kódu pro komunikaci s Poskytovatelem (CCID); na základě zadaného kódu dojde k ověření a dostáváte se na menu IVR pro výběr požadavku.

Kód Účastníka pro komunikaci s Poskytovatelem (CCID) je: 50733

Další postup je hlášen systémem v IVR (Interactive Voice Response) – viz kapitola 6.

2. Vstupní informace, které specialista Service desku potřebuje při nahlášení poruchy:

- identifikace služby (např. Case ID, IP DNA, označení okruhu, telefonní číslo ...)
- adresa umístění služby
- informace o provedené kontrole napájení
- status koncového zařízení – Up/Down
- informaci o restartování koncového zařízení a zařízení v LAN
- informaci o provedené kontrole LAN
- popis projevu poruchy
- okolnosti poruchy
- kontaktní osobu pro součinnost na místě a definici doby pro součinnost
- číslo poruchového lístku zákazníka (není podmínkou)
- kontakty na ohlašovatele poruchy (pro předávání informací o průběhu odstraňování poruchy)

Nahlašovateli je sděleno číslo PL (poruchového listku), předpokládaný cílový termín pro obnovení služby a informace o pravděpodobné příčině, pokud je známa např. z hlášení o hromadném výpadku služeb

3. Kontaktní místa pro ohlášení poruchy hlasových a datových fixních služeb

3.1. bezplatná Zelená linka **800 222 777** nebo linka ***77** (určená pro volání z mobilních telefonů s tarifem TO2) - přístup s identifikací

- zadání CCID#
- volba 3 (pro poruchy)
- následně volba 1 (hlasové služby a ADSL) nebo volba 3 (datové a internetové služby)

3.2. placená linka **+ 420 720 720 777** - pro volání ze zahraničí nebo pro přístup bez identifikace

3.3. kontaktní e-mailová adresa pro ohlášení poruchy: sd@o2.com

4. Kontaktní místa pro ohlášení poruchy mobilních služeb (CDMA, GPRS, mobilní volání)

4.1. bezplatná Zelená linka **800 222 777** nebo linka ***77** (určená pro volání z mobilních telefonů s tarifem TO2) - přístup s identifikací

- zadání CCID#
- volba 3 (pro poruchy)
- následně volba 2 (poruchy mobilních služeb)

4.2. placená linka **+ 420 720 720 777** - pro volání ze zahraničí nebo pro přístup bez identifikace

4.3. kontaktní e-mailová adresa pro ohlášení poruchy: korporace@o2.com

5. Kontaktní místa pro řešení požadavků, týkajících se služeb, reklamací, fakturace

5.1. bezplatná Zelená linka **800 222 777** nebo linka ***77** (určená pro volání z mobilních telefonů s tarifem TO2) - přístup s identifikací

- zadání CCID#
- volba 2 (ostatní služby)

5.2. placená linka **+ 420 720 720 777** - pro volání ze zahraničí nebo pro přístup bez identifikace

5.3. kontaktní e-mailová adresa pro ohlášení poruchy: korporace@o2.com

6. Schéma IVR (Interactive Voice Response) linky pro veřejnou správu 800 222 777

