

Příloha 3 - Pravidla a postupy, objednání dílčího plnění Smlouvy (služby)

Článek I

Postupy

Postupy popsané v této příloze na úrovni provozních procesů se týkají předmětu plnění Smlouvy dle Příloh 1a/ – 1e/

Článek II

Komunikační kanály

Komunikační kanály firmy Zlín Net s Partnerem. Partner komunikuje s firmou Zlín Net primárně pomocí emailů uvedených v Příloze 6 - Kontaktní adresy.

Článek III

Postup objednání služby

1. Před odesláním objednávky Partner využije komunikačních kanálů Zlín Net k ověření dostupnosti služby, pro vyhodnocení možností realizace. Zlín Net zašle Partnerovi odkaz na stažení návrhu Smlouvy a patřičných příloh, které si Partner stáhne.
2. Pro objednání požadované dílčího plnění Smlouvy (služby), zasílá Partner emailem žádost, v jejímž rámci přikládá příslušné Přílohy 1a/ až 1e/ (Příloha 1x) k identifikaci zvolené služby (služeb). Partner vyplní do Přílohy 1a/ až 1e/ (Příloha 1x) své identifikační údaje a přiloží je k emailové žádosti. V žádosti musí být informace o lokalitě, kde požaduje zřídit službu, adresa koncového zařízení zákazníka Partnera (KZZP), záměr využití/nevyužití dodávek doplňkových prací Zlín Net, specifikace a dodání materiálu, technické kontaktní údaje pro zahájení případné investiční akce (IA) a realizaci. Součástí žádosti je i informace, zda v případě nutnosti realizace IA, Partner souhlasí s jejím naceněním. Proběhne zvláštní individuální technické šetření, přičemž náklady na toto nacenění jsou účtovány nad rámec standardního zřízení. Současně Partner zašle Zlín Net očekávané objemy služeb dle Přílohy 7 - Očekávané objemy služeb.
3. Jednoduché technické šetření může proběhnout dle požadavku Partnera, jako součást objednávky. Zvláštní individuální technické šetření se provádí pro ocenění IA pokud by byla pro realizaci služby nutná. Zvláštní individuální technické šetření stanoví cenu investiční akce pro všechny IA, které nevyžadují existenci oprávnění (titulu) dle zákona č. 183/2006 Sb., o územním plánování stavebním řádu (stavební zákon), ve znění pozdějších předpisů (např. rozhodnutí o umístění stavby nebo územní souhlas). Pro IA vyžadující takové oprávnění (titul) uvedený v předchozí větě se objednávka zamítá a cena je pouze indikativní. Zlín Net objednávku zamítá i v případech, kdy při realizaci IA zjistí, že částka, kterou je třeba vynaložit za získání služebnosti přesahuje výši v místě a čase obvyklou.
4. Pokud je nutná IA, je třeba ze strany Partnera odsouhlasit předpokládanou výši nákladů na realizaci IA, a to do 5 (pěti) pracovních dní od zpracování nacenění. V tomto případě se nesjednává termín instalace, ale je zajištěna realizace ve lhůtě do 30 (třiceti) dní od potvrzení nacenění IA Partnerem doručeným emailem společnosti Zlín Net, což platí pouze je-li IA realizováno pouze na pozemku kde je umístěno koncové zařízení zákazníka Partnera (KZZP) (rezerva na hranici pozemku). Pokud se IA realizuje, jak na pozemku koncového zákazníka Partnera, tak i na jiných pozemcích (např. pozemcích obce, třetích osob atd.), obě IA však v celkové délce nejvýše 100 m, tak objednávka je

přijata až po získání patřičných souhlasů osob oprávněných nakládat s pozemky, kudy je vedena přístupová trasa.

Uvedené termíny neplatí v případech:

- 4.1. kdy je pro realizaci nutné nové oprávnění (titul) dle stavebního zákona
- 4.2. kdy realizaci brání dočasná stavební uzávěra
- 4.3. kdy nelze s ohledem na klimatické podmínky IA v uvedeném termínu realizovat
- 4.4. kdy koncový zákazník Partnera (KZP) žádá o odklad realizace.

V případě, že nedojde k odsouhlasení nákladů v uvedené lhůtě, je objednávka zrušena a Partner zaplatí provedené Zvláštní individuální technické šetření.

5. Po provedení technického šetření (TŠ) je Partner notifikován o výsledku TŠ. Výsledek TŠ může být pozitivní nebo negativní (požadavek je zamítnut). Výsledky TŠ jsou zapsány do Přílohy 1x a odeslány zpět Partnerovi.
6. Pokud je výsledek TŠ kladný, Partner je vyzván, aby podepsal Smlouvu a zaslal Přílohu 7 - Očekávané objemy služeb, pokud již tak neučinil. Žádosti v Příloze 1x je přiřazeno číslo dílčího plnění Smlouvy (služby) a tímto je přijata objednávka ve smyslu ustanovení 3.7 Smlouvy a začíná běžet maximální 30 denní doba pro zřízení. V případě překážek ze strany Partnera nebo KZP, např. žádost o odklad a stanovení jiného termínu instalace, změna podmínek oproti TŠ tak, že zpozdí nebo znemožní instalaci, se pozastavuje maximální lhůta 30 dní pro zřízení služby Partnerovi, až do doby vyřešení příčin pozastavení. Součástí TŠ může být i předání konfiguračních parametrů služby pro účely Partnera. Dílčí služba a koncový Uživatel Partnera je zavedený do CRM systému Zlín Net a Zlín Net předá Partnerovi URL adresu, přístupové jméno a heslo.
7. Po nabytí účinnosti Smlouvy zahájí Partner a společnost Zlín Net organizační a technické postupy vedoucí ke spuštění Služeb.
8. Partner je požádán Zlín Net o smluvení termínu instalace u KZP. Před vlastním výběrem termínu musí nejprve Partner informovat techniky společnosti Zlín Net o místní situaci, kterou zjistí od koncového zákazníka Partnera (KZP) a zodpovědět otázky týkající se instalace. Dle těchto informací je zajištěna potřebná úroveň a rozsah prací nutných pro realizaci služby (správná alokace času na realizaci, dodatečné vybavení technika, či zajištění další součinnosti).
9. Po zahájení realizace objednávky jsou provedeny na straně společnosti Zlín Net potřebné práce a konfigurace. Nakonfigurované parametry předává společnost Zlín Net Partnerovi pro jeho účely. V relevantních případech bude společnosti Zlín Net Partnerem vrácený set vybraných parametrů pro finální nastavení služby.
10. Následně je provedena realizace v Dotované síti a Síti Zlín Net. O dokončení realizace je Partner opět notifikován. Společnost Zlín Net je následně oprávněna ověřit s Účastníkem Partnera průběh realizace, jakož i její kvalitu. Další požadavky nad rámec uvedených činností mohou být realizovány zvláštní objednávkou prací dle standardních ceníků Zlín Net. Zlín Net není povinen objednávku přijmout.
11. Ve všech případech, kdy dojde ke změně termínu realizace, je Partner o této změně informován včetně informace o dalším řešení, či termínu vyřešení.

Článek IV **Změna již zřízené dílčího plnění Smlouvy (služby)**

Například změna šířky přenosového pásma, změna doplňkových služeb, pozastavení/obnovení služby na žádost Partnera, změna produktu. Změna parametrů služby se aktualizuje v Přílohách Smlouvy.

1. Změna rychlosti.

Jedná se o proces, kdy v rámci realizace služby bylo na zjištěno, že parametry služby neumožňují zřídit objednanou rychlost a Účastník Partnera souhlasí s realizací rychlosti nižší.

2. Změna adresy.

Jedná se o proces, kdy v rámci realizace služby bylo zjištěno, že adresa zaslaná objednávkou Partnera je odlišná než adresa požadovaná Účastníkem Partnera. Zlín Net v tomto případě provede realizaci požadovaných služeb v objednávce Partnera na adrese požadované Účastníkem Partnera v případě, že služby v objednávce Partnera jsou na adrese požadované Účastníkem Partnera dostupné a není třeba vynaložit náklady vyšší než předpokládané při realizaci na adrese uvedené v objednávce.

Kromě změn parametrů služby umožňuje tento proces i realizaci migrace služby mezi jednotlivými Partnery a přeložení přípojky na novou adresu, tzv. překládka. Cena za přeložení přípojky se hradí vždy a je stejná jako za zřízení dané přípojky a zřízení daného Přístupu dle Přílohy 1x. Zároveň se vždy Zlín Net uzavře s Partnerem novou Přílohu 1x s novým číslem služby a stará příloha Příloha 1x se zruší viz. Článek V, odst. 2.

3. Maximální doba pro změnu parametrů služby a poskytovatele služby ze strany Zlín Net je 9 pracovních dnů.

Článek V **Zrušení služby**

Tento proces zajišťuje provedení kroků nutných pro ukončení poskytování služby. Zejména jde o zrušení konfigurace služby a ukončení zpoplatnění služby na straně společnosti Zlín Net. Proces rušení má dvě části:

- 1. Standardní zrušení, kdy není na stejném místě poskytována služba koncovému účastníkovi jiným Partnerem.** Tento proces je započat přijetím emailového požadavku na zrušení služby ze strany Partnera. Zrušit je možno buď jednotlivou službu přístupu, nebo všechny služby.
- 2. Zrušení služby s převodem k jinému Partnerovi** bude provedeno po kontrole, zda k požadovanému datu zrušení služby bude řádně ukončena příslušná smlouva KZP a současně objednána služba novým Partnerem. Výměna Partnerů u Uživatele (zákazníka) musí být potvrzena všemi stranami a musí být minimalizovaný výpadek doby služby. Pokud jeden z partnerů nepotvrdí datum výměny, pak tato bude přesunuta na jiný termín nebo zrušena. Případné výpadky služby při výměně Partnerů nejsou započítávány do SLA služby.

Článek VI **Objednávka prací**

Slouží pro realizaci požadavků Partnera na činnosti, které jsou nad rámec Smlouvy a standardního procesu zřízení dílčí služby a jsou účtovány hodinovou sazbou a náklady za materiál dle standardního ceníku Zlín Net.

Příklady objednávek práce:

1. Technické práce (na službě)
zhotovení nového vnitřního rozvodu v rámci budovy/areálu
 - 1.1. Práce s KZZP (na službě) zapojení a přezkoušení routeru, WiFi, STB a další bez dodávky KZZP či konfigurace dalších zařízení Účastníka, Partnera.
 - 1.2. Místní šetření u Účastníka (zákazníka) Partnera (bez vazby na službu)
 - 1.3. Vybudování vnitřních rozvodů (bez vazby na službu). Jedná se o vybudování vnitřních rozvodů malého rozsahu (zřízení připojení objektu bez realizace služby)
 - 1.4. Objednání přeložení vedení z pozemku nebo budovy, či demontáž vedení, pokud není již využívané (bez vazby na službu)
 - 1.5. Kontrolní měření mimo podmínky Smlouvy
 - 1.6. Spolupráce při lokalizaci KZZP, monitorování služby při plnění zákonných požadavků státních orgánů

Článek VII

Proces oprav služby (SA)

SA (Service Assurance) procesy pokrývají kroky identifikace mimoprovozního stavu služby Připojení a Přístupu, jeho zaregistrování nebo nahlášení společnosti Zlín Net, zjišťování příčin a obnovu standardních vlastností služby definovanými postupy a v definovaných časech. Partner primárně provede kroky, které vedou k identifikaci poruchy u KZP a eliminuje ty případy, kdy porucha není způsobena vadnou službou dodávanou Zlín Net Partnerovi. V případě, že Partner neprovede prvotní identifikaci poruchy a tato nebude způsobena vadnou službou dodávanou Partnerovi firmou Zlín Net (porucha nesouvisí poskytovanou službou), potom náklady na případný servis firmou Zlín Net bude fakturován Partnerovi v plné výši dle ceníků Zlín Net a Partner souhlasí, že tyto náklady uhradí.

1. Požadavky na hlášení poruch.
 - 1.1. Partner bude zasílat poruchová hlášení vždy emailem dále registrovat poruchu pomocí WEB rozhraní do systému CRM Zlín Net, případně oznámení telefonicky na určené kontaktní adresy viz. Příloha 6 - Kontaktní adresy. Poruchy hlášené Partnerem společností Zlín Net budou přijímány k řešení v režimu 24x7.
Reakce na poruchu je v pracovní době prakticky okamžitá.
Zásah na Poruchu u koncového Uživatele Partnera se provádí nejpozději následující pracovní den. U uzlů a tras, které ovlivňují více koncových Uživatelů (zákazníků) Partnera nebo zákazníků Zlín Net do 24 hodin

- 1.2. Poruchové hlášení zasílané Partnerem společnosti Zlín Net musí obsahovat přesnou identifikaci ID a Jméno partnera, Číslo služby, Adresu KZZP a případně Obce (Oblasti) viz. Přílohy 1x, specifikaci poruchy a požadavek na doplňkové práce prováděné Zlín Net.
- 1.3. Přijatá poruchová hlášení budou v systémech společnosti Zlín Net označena datem a časem přijetí.
- 1.4. Na základě ID služby bude stanoven typ služby, úroveň obsluhy a mezní doba opravy hlášené poruchy. Každé nově příchozí poruchové hlášení na službu Připojení a Přístupu bude na straně společnosti Zlín Net porovnané s aktuálně existujícími a řešenými poruchami a plánovanými výlukami služby. Pokud v danou chvíli porucha již byla hlášena nebo probíhá plánovaná výluka služby, pak nově hlášená porucha nezahajuje nový proces odstranění poruchy, Zlín Net, ale zařazena pod existující poruchu nebo plánovanou výluku služby.
- 1.5. Vystavením poruchového hlášení Partner akceptuje zpoplatnění výjezdu nebo zpoplatnění řešení poruchového hlášení dle platných ceníků Zlín Net v těch případech, kdy je porucha způsobena zařízením Partnera nebo KZZP.
- 1.6. V případě, že se poruchové hlášení týká služby Připojení a Přístupu, u které nedošlo k Poruše ve smyslu Smlouvy, ale Partner požaduje provést alternativní konfiguraci služby z důvodů na jeho straně anebo požaduje odbornou konzultaci týkající se služby, může společnost Zlín Net uzavřít hlášení jako konzultační. Pro vyloučení pochybností, taková situace se nepovažuje za Poruchu pro účely ostatních ustanovení Smlouvy.
- 1.7. Postup zpracování poruchy
 - 1.7.1. Partner po nahlášení poruchy emailem a do CRM systému přeřadí službu ze stavu Funguje do stavu Nefunguje a zapíše možnou příčinu poruchy z vlastního šetření do pole Poznámka.
 - 1.7.2. Pokud to bude nutné Partner sjedná termín návštěvy Zlín Net u KZP a toto poznačí do Poznámky k nahlášené poruše.
 - 1.7.3. Pokud Partner nesjedná termín návštěvy technika v prostorách Účastníka Partnera do 24 hodin od výzvy ke sjednání, společnost Zlín Net ukončí řešení poruchové události a notifikuje Partnera na definovanou e-mailovou adresu.
 - 1.7.4. Čas od zjištění nutnosti sjednat termín návštěvy do oznámení skutečně sjednaného termínu není započítávaný do doby řešení poruch na straně společnosti Zlín Net.
 - 1.7.5. Zlín Net si přebírá poruchu a určí servisní skupinu na řešení poruchy s datem a časem řešení.
 - 1.7.6. Servisní skupina při řešení poruchy zapisuje plánované a provedené servisní úkony do pole Poznámka CRM.
 - 1.7.7. Po vyřešení poruchy je služba převedena zpět ze stavu Nefunguje do stavu Funguje a Partnerovi je zaslán potvrzující email o vyřešení poruchy.
 - 1.7.8. V případě, že porucha nesouvisela s dodávanou službou, je Partnerovi vyúčtován zásah na poruchu dle platných ceníků firmy Zlín Net.

Článek VIII

Plánované servisní práce (PSP), oznámení o krátkodobém přerušení služby

Společnost ZLÍN NET bude předávat Partnerovi informace o službách ovlivněných plánovanými pracemi (tato situace se nepovažuje za poruchu služby)

1. Veškerá údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na Partnera. Pokud se bude jednat o přerušení dodávek služby, které má dopad na více Účastníků partnera (desítky a více). Tyto budou vykonávány v čase mezi 24.00 až 6.00 s výjimkou prací, které je nutno provést v denní době.
 - 1.1. Informace o plánovaných pracích PSP oznámí společnost Zlín Net dotčenému Partnerovi nejpozději 2 pracovní dny před zahájením PSP.
 - 1.2. Informace o ukončení PSP bude předávána bezprostředně po dokončení prací na ovlivněných službách.
 - 1.3. Předávají se informace pouze o pracích s předpokládaným dopadem na Partnera. Informace o službách Připojení a Přístupu ovlivněných plánovanou prací budou předávány emailem a prostřednictvím WEB rozhraní dle Přílohy 6 – Adresy a kontaktní osoby.

Článek IX

Zákaznický projekt sítě.

Zákaznickým projektem sítě (ZPS) se rozumí typ požadavku, kdy Partner požaduje vyčíslení nákladů na implementaci dedikovaného technického řešení včetně odhadu termínů realizace na stávajícím produktovém portfoliu společnosti Zlín Net pro lokalitu, či lokality Účastníka Partnera. ZPS bude objednán samostatnou objednávkou mimo platnou Smlouvu.

Článek X

Koncová zařízení zákazníka Partnera (KZZP)

1. Koncová zařízení zákazníka Partnera (KZZP) dodává až na výjimky Partner sám.
2. Partner si zajišťuje, že KZZP nebudou nijak narušovat provoz v Dotované síti stejně tak zajistí, aby nedošlo k případné rekonfiguraci KZZP koncovým zákazníkem Partnera (KZP) tak, že by došlo k narušení v Dotované síti.
3. Partner oznámí Zlín Net emailem minimálně 2 pracovní dny před nasazením KZZP u Uživatele (zákazníka) Partnera, Typ KZZP a jeho konfiguraci (nastavení). Zlín Net musí toto typ KZZP a jeho konfiguraci emailem schválit k nasazení v Dotované síti.
4. Případné poruchy na KZZP dodané Partnerem si Partner řeší sám ve své vlastní režii.
5. Partner si může po dohodě objednat dodání, konfiguraci a instalaci KZZP u firmy Zlín Net. Po dokončení instalace Zlín Net předá přístupová hesla a nastavení KZZP Partnerovi. Dodávka KZZP a s tím spojené služby bude následně vyfakturována Partnerovi podle platných ceníků Zlín Net.

KZZP si servisuje Partner u Uživatele sám na své náklady. Pokud si Partner objedná servis KZZP u Zlín Net, tento bude proveden za úplaty podle platných ceníků.

Článek XI

Postup Partnera při zajišťování vstupu do objektů Zlín Net

V případě, že Partner bude vyžadovat přístup do objektu Zlín Net za účelem instalace, servisu, monitoringu svého zařízení umístěného v rámci Smlouvy oznámí tuto skutečnost na příslušné kontaktní emailové adresy uvedené v Příloze 6 – Kontaktní adresy. Zlín Net poskytne Partnerovi asistovaný přístup (výjezd technika) a to do 20 hodin v 80 procentech případů do 40 hodin v 95 procentech případů. V případě rozsáhlé havárie, týkající se stovek zákazníků nebo případného ohrožení Dotované sítě nebo Sítě Zlín Net, bude poskytnutý přístup Partnerovi co nejdříve, jakmile to bude možné. Výjezd technika je zpoplatněný podle platných ceníků Zlín Net.