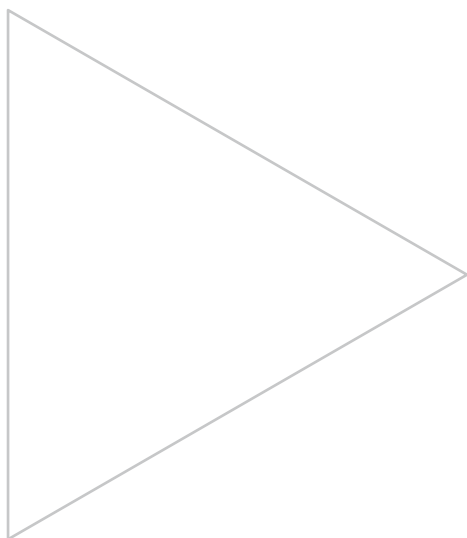


# PRAVIDLA A POSTUPY

## **PŘÍLOHA 10**



## Obsah

	Rozsah dokumentu.....	3
1	Implementace smlouvy.....	3
2	Popisy metod komunikace .....	4
3	Standardní funkce pro obsluhu procesů.....	5
4	Popis typů obsluhy (tiery ) .....	5
5	Zřízení služby (SP) .....	6
6	Proces oprav služby (SA) .....	9
7	Plánované práce (PEW).....	12
8	Ostatní podpůrné procesy .....	12
9	IT/OSS Governance .....	13

## Rozsah dokumentu

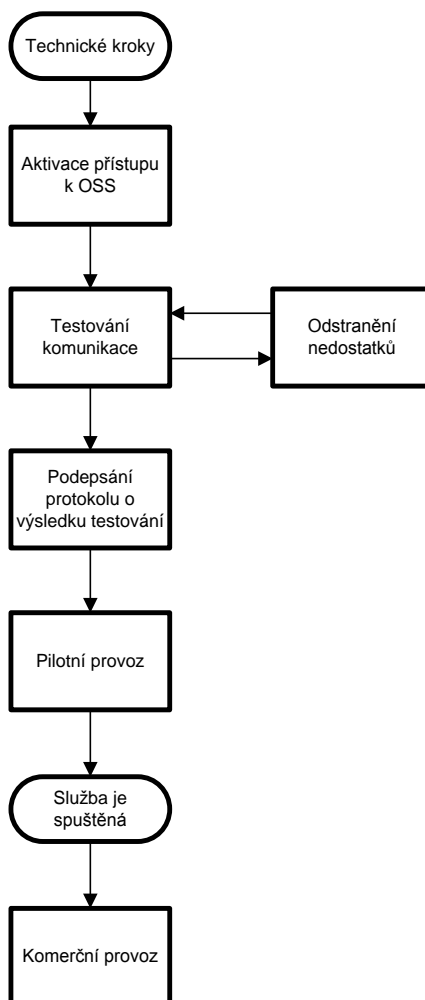
Postupy popsané v této příloze na úrovni provozních procesů se týkají služby:

- Poskytování koncových úseků sítě
- souvisejících volitelných služeb ke Smlouvě

zejména proces objednávání, zřizování a změn služeb, proces oprav služeb a přístup Poskytovatele k systémům a datům.

## 1 Implementace Smlouvy

- 1.1 Proces implementace smlouvy zahrnuje zejména výběr Typu obsluhy, dohodnutí termínu technické připravenosti (zřízení přístupu k OSS, k billingové aplikaci, apod.), dohodnutí termínu testování a podmínek pilotního provozu, viz obr. 1



Obr. 1 Technické kroky

- 1.2 Popis procesních kroků
- 1.2.1 Po nabytí účinnosti smlouvy zahájí poskytovatel a CETIN technické postupy vedoucí ke spuštění služby
- 1.2.2 Volba typu obsluhy
- 1.2.3 Poskytovatel v závislosti na míře svých technických a obchodních předpokladů volí Typ obsluhy dle kapitoly 5. Tímto typem určuje procesní obsluhu ve všech relevantních procesech mezi Poskytovatelem a CETIN po celou dobu trvání smluvního vztahu nebo do doby smluvní změny Typu obsluhy.
- 1.2.4 Realizace přístupu k IT/OSS
- CETIN zajistí Poskytovateli veškeré nezbytné informace a podporu pro propojení IT/OSS prostředí v rozsahu dle zvoleného typu obsluhy bezodkladně, především pak dodá:
- Přístupové adresy
  - Přístupové kódy
- 1.2.5 Pilotní provoz
- Pilotní provoz bude probíhat po časově omezené období po propojení IT/OSS prostředí. Na délce a formě pilotního provozu se obě strany vzájemně dohodnou.

## 2 Popisy metod komunikace

Standardní funkce nutné k obsluze procesů Service Provisioning (Provisioning) i Service Assurance (Ticketing) budou poskytnuty v těchto variantách:

- 2.1 B2B GW (SI)
- Volání webové služby s definovaným XML obsahem. Technologie předpokládá odběr funkce strojovým rozhraním (SI).
- Komunikace mezi aplikací Poskytovatele a webovou službou probíhá přes veřejný internet a je zabezpečena pomocí SSL na úrovni HTTP protokolu.
- 2.2 WEB Interface (WI)
- Standardní prostředí pomocí WEB GUI využívané zástupci Poskytovatele.
- Komunikace bude probíhat pomocí HTTPS protokolu, za pomoci uživatelských účtů s jednoznačným přiřazením oprávnění zabezpečeným certifikátem.
- Metody komunikace jsou popsány v Typu obsluhy dle kapitoly 5.

### 3 Standardní funkce pro obsluhu procesů

Pro standardní obsluhu procesů Service Provisioning i Service Assurance bude poskytnuta sada funkcí. Jednotlivé funkce mohou mít dílčí odlišné vlastnosti dle metod komunikace WI/SI.

#### 3.1 Vstup pro objednávky (Provisioning)

Funkce Vstup objednávky služby Přístupu je určena pro zadání požadavku na zřízení, změnu, či zrušení služby do systémů CETIN. Funkce zajistí vytvoření objednávky s unikátním identifikátorem v systémech CETIN, její validování všemi standardními mechanismy interních systémů CETIN a směrování řešení dle procesu pro poskytnutí služby. Tato funkce umožňuje také zadání atributů pro svázání jednotlivých objednávek do vyšších funkčních celků z pohledů technického řešení a časování (např. zálohování služeb po nezávislém vedení, harmonogram projektu, atd.) V průběhu realizace objednávky bude poskytovatel dostávat notifikace o stavu realizace, jež mohou vyžadovat nutnou součinnost, či rozhodnutí o dalším řešení požadavku (například souhlas s realizací individuálního technického řeš. Metoda Web Interface (WI) nabízí založení objednávky jednoduchým a intuitivním způsobem a poskytne základní funkce pro nezbytné související kroky. Metoda B2B GW (SI) umožňuje plnohodnotné propojení systému pro objednání služeb na straně CETIN a prostředí na straně Poskytovatele a nabízí automatickou podporu procesních kroků.

#### 3.2 Vstup pro nahlášení poruch (Ticketing)

Funkce Vstup pro hlášení poruch je určena pro zadání hlášení o poruše či jiném mimoprovozním stavu služby do systémů CETIN. Funkce zajistí vytvoření unikátního poruchového lístku v systémech CETIN, jeho validování všemi standardními mechanismy interních systémů CETIN a směrování dle povahy hlášené události na relevantní řešitelskou roli (dle zvoleného Typu obsluhy) až do doby úplného vyřešení hlášené poruchy. Systém může automaticky notifikovat Poskytovatele o stavu řešení. Metoda Web Interface (WI) nabízí založení hlášení o poruše jednoduchým a intuitivním způsobem a poskytne základní funkce pro nezbytné související kroky. Metoda B2B GW (SI) umožňuje plnohodnotné propojení systému pro řešení poruch na straně CETIN a prostředí na straně Poskytovatele a nabízí automatickou podporu procesních kroků.

#### 3.3 Modul ověření dostupnosti služby (Scan/Check)

Funkce Ověření dostupnosti služby slouží pro ověření, zda je možné zřídit v požadovaném umístění nabízené služby a s jakými technickými parametry. Ověření lze provést dle identifikace adresy umístění. Matice služeb podporovaných touto funkcí je specifikována v dokumentu „Cookbook.doc“

Funkce vrací informace o možnosti zřízení služeb a jejich předpokládaných parametrech.

### 4 Popis Typů obsluhy (Tiery )

#### 4.1 Typy obsluhy Poskytovatele (Tier1 – Tier2)

4.1.1 Pro potřeby referenční nabídky CETIN definuje dva typy obsluhy Poskytovatele.

4.1.2 Poskytovatel v době jednání a podpisu smlouvy na základě Referenční nabídky volí konkrétní Typ obsluhy pro relevantní procesy. Tento zvolený Typ obsluhy je pro Poskytovatele závazný po celou dobu trvání smlouvy.

4.1.3 Po dobu platnosti smlouvy může Poskytovatel požádat CETIN o změnu typu obsluhy. O změnu obsluhy je nutno požádat minimálně 6 měsíců při změně z SI na WI a 3 měsíce při změně z WI na SI. Při změně Typu obsluhy je nutno přetestovat příslušný Typ obsluhy před jeho spuštěním do pilotního provozu.

4.2 Popis Typů obsluhy

4.2.1 Provisioning (SP)

- Typ obsluhy SP-Tier 1
  - Využívá pouze metodu komunikace WEB Interface (WI)
  - V procesu Provisioningu není možnost řízení procesu zřizování spuštěním Konfiguračních automatů ze strany Poskytovatele
- Typ obsluhy SP-Tier 2
  - Využívá pouze metodu komunikace B2B GW (SI)
  - V procesu Provisioningu není možnost řízení procesu zřizování spuštěním Konfiguračních automatů ze strany Poskytovatele

4.2.2 Ticketing (SA)

- Typ obsluhy SA-Tier 1
  - Využívá pouze metodu komunikace WEB Interface (WI)
  - V procesu Ticketingu není možnost řízení procesu odstranění poruch
- Typ obsluhy SA-Tier 2
  - Využívá pouze metodu komunikace B2B GW (SI)
  - V procesu Ticketingu není možnost řízení procesu odstranění poruch

## 5 Zřízení služby (SP)

5.1 Základní vlastnosti

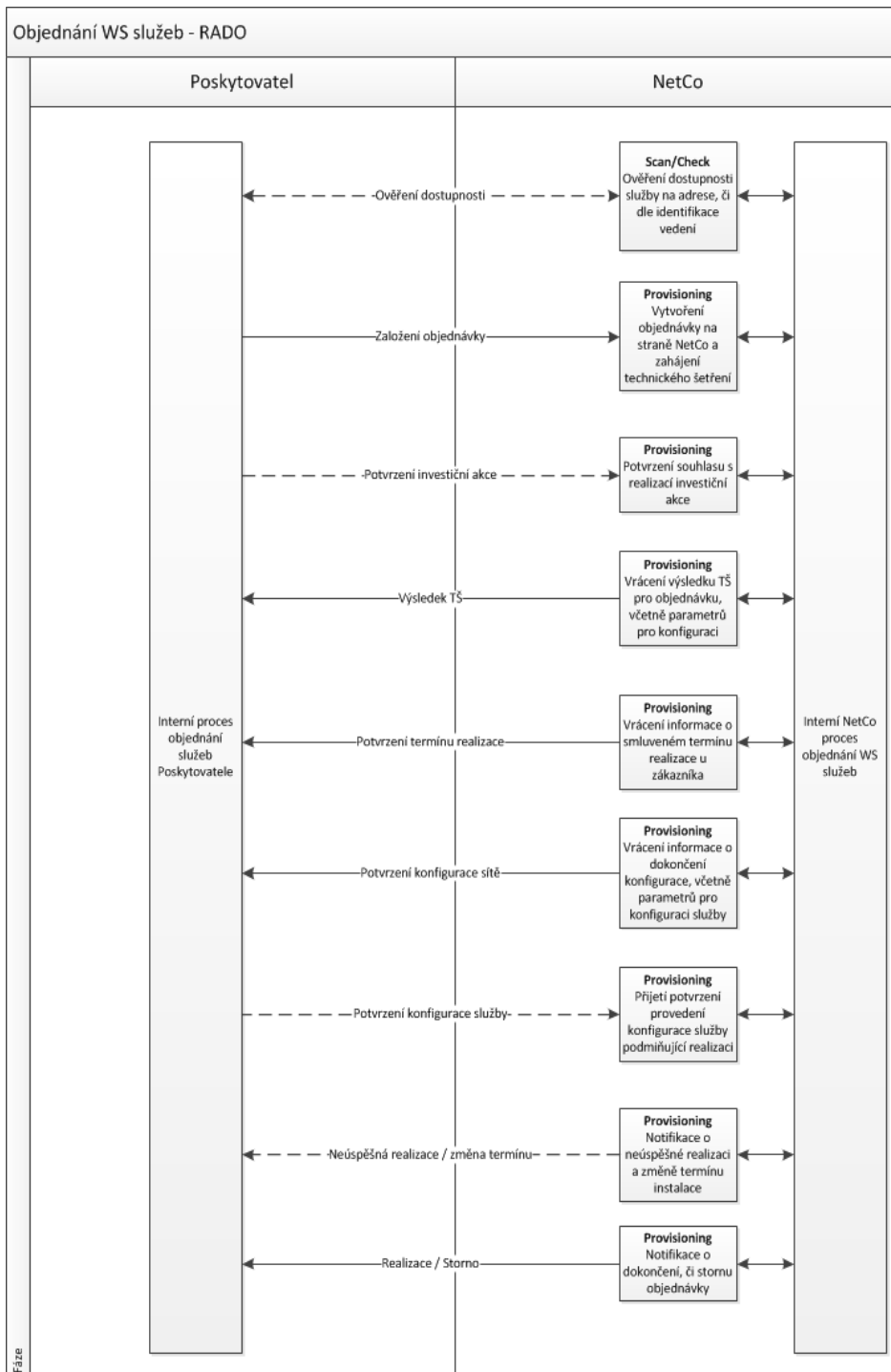
SP (Service Provisioning) procesy zajišťují možnost zřízení služeb dle Přílohy 1 Smlouvy. V rámci životního cyklu služeb umožňují provádět i změny a rušení těchto služeb.

5.2 Popis procesu

5.2.1 Rozdíly z pohledů Typů obsluhy

Procesní model je shodný pro všechny Typy obsluhy, s tím že se liší technická realizace zpětných notifikací dle technického řešení rozhraní, jímž byl požadavek od Poskytovatele přijat. Pokud byl požadavek přijat metodou B2B GW (SI), tak jsou notifikace doručovány stejnou metodou. Pokud byl požadavek zadán metodou Web Interface (WI), jsou notifikace doručovány prostřednictvím e-mailu.

5.2.2 Diagram procesu zřízení služby



Obr. 2 Proces zřízení služby

- 5.3 Popis procesních kroků
- 5.3.1 Před odesláním objednávky může Poskytovatel využít Ověření dostupnosti pro vyhodnocení možností realizace požadovaných služeb.
- 5.3.2 Pro objednání požadované služby zasílá Poskytovatel požadavek, v rámci něhož specifikuje identifikaci zvolené služby/služeb dle Přílohy 1, požadovaný termín zřízení, umístění do kterého požaduje zřídit připojení, technické kontaktní údaje pro realizaci. Součástí požadavku je i informace, zda v případě nutnosti realizace investiční akce souhlasí Poskytovatel s provedením zvláštního individuálního technického šetření, přičemž náklady na toto šetření hradí Poskytovatel i v případě, pokud nedojde k realizaci služby. Poskytovatel rovněž zasílá požadavek na variantu vnitřních rozvodů v lokalitě účastníka Poskytovatele.
- 5.3.3 V případě, že Poskytovatel zasílá požadavek na zřízení služby na dobu určitou, vyznačí tuto skutečnost příznakem a uvede datum ukončení služby.
- 5.3.4 Po provedení technického šetření (TŠ) je Poskytovatel notifikován o výsledku TŠ. Výsledek TŠ může být pozitivní nebo negativní (požadavek je zamítnut).
- 5.3.5 Pokud bylo TŠ pozitivní, CETIN sjedná termín instalace u Účastníka Poskytovatele dle požadovaného termínu zřízení a v rozsahu specifikovaném v Příloze 12 – Kvalita služby. Poskytovatel musí vložit do systému CETIN informace o místních podmínkách. 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).
- 5.3.6 Technické šetření může být spuštěno ve dvou režimech dle požadavku Poskytovatele, jenž byl přijat jako součást objednávky. A to jednoduché TŠ, při kterém se šetření omezuje na dostupné zdroje a informace, nebo komplexní TŠ, v rámci něhož může být provedeno místní šetření, případně jako Zvláštní individuální TŠ pro ocenění investiční akce, pokud by byla pro realizaci služby nutná.
- 5.3.7 Pokud je výsledek TŠ pozitivní a je nutná investiční akce (IA), je třeba ze strany Poskytovatele odsouhlasit změnu ceny za realizaci služby do 21 dní od zpracování nabídky. V tomto případě se nesjednává termín instalace, ale je zajištěna realizace v termínu, který bude oznámen Poskytovateli. V případě, že nedojde k odsouhlasení nákladů v uvedené lhůtě, bude objednávka zrušena.
- 5.3.8 Po zahájení realizace objednávky jsou provedeny na straně CETIN potřebné konfigurace. Nakonfigurované parametry předává CETIN Poskytovateli pro jeho interní účely. V relevantních případech Poskytovatel sdělí CETIN soubor vybraných parametrů pro finální nastavení služby.
- 5.3.9 Následně je provedena realizace v síti CETIN s případnou realizací u zákazníka, pokud je pro zřízení služby třeba. O dokončení realizace je Poskytovatel opět notifikován.
- 5.3.10 Ve všech případech, kdy dojde ke změně termínu realizace, je Poskytovatel o této změně informován včetně informace o dalším řešení, či termínu vyřešení.
- 5.4 Další procesy
- 5.4.1 Změna služby
- Poskytovatel může za úplaty dle Přílohy 4 – Ceny požádat o Přeložení nebo Přemístění koncového bodu služby přístupu ke koncovým úsekům na jiné místo v rámci sítě CETIN.
- Přeložením se rozumí nové umístění koncového bodu služby přístupu ke koncovým úsekům v jiném objektu.



Přemístěním se rozumí nové umístění koncového bodu služby přístupu ke koncovým úsekům na jiném místě v témže objektu.

Přeložení nebo Přemístění koncového bodu služby přístupu ke koncovým úsekům zřízeného na dobu určitou je možné pouze se souhlasem CETIN.

Tento proces vychází z procesu zřízení, kdy umožňuje nad již zřízenou službou provádět změny v konfiguraci a řešení služby. Kromě změn parametrů služby umožňuje tento proces i realizaci migrace služby mezi jednotlivými poskytovateli.

#### 5.4.2 Zrušení služby

Tento proces zajišťuje provedení kroků nutných pro ukončení poskytování služby. Zejména jde o zrušení konfigurace služby a ukončení zpoplatnění služby na straně CETIN.

## 6 Proces oprav služby (SA)

### 6.1 Základní vlastnosti

SA (Service Assurance) procesy pokrývají kroky identifikace mimoprovozního stavu služby, jeho zaregistrování nebo nahlášení CETIN, zjišťování příčin a obnovu standardních vlastností služby definovanými postupy a v definovaných časech.

### 6.2 Popis procesních kroků

#### 6.2.1 Obecné požadavky na hlášení poruch

6.2.1.1 Poskytovatel bude zasílat poruchová hlášení výhradně elektronicky, a to metodou B2B GW (SI) nebo metodou Web Interface (WI), v závislosti na zvoleném Typu obsluhy (Tieru)

6.2.1.2 Poruchy hlášené Poskytovatelem CETIN budou přijímány k řešení v režimu 24x7.

6.2.1.3 Poruchové hlášení zasílané Poskytovatelem CETIN musí obsahovat přesnou identifikaci (ID) služby Přístupu podle Přílohy 1. a specifikaci poruchy. Přesný výčet povinných atributů obsahuje dokument „Cookbook“.

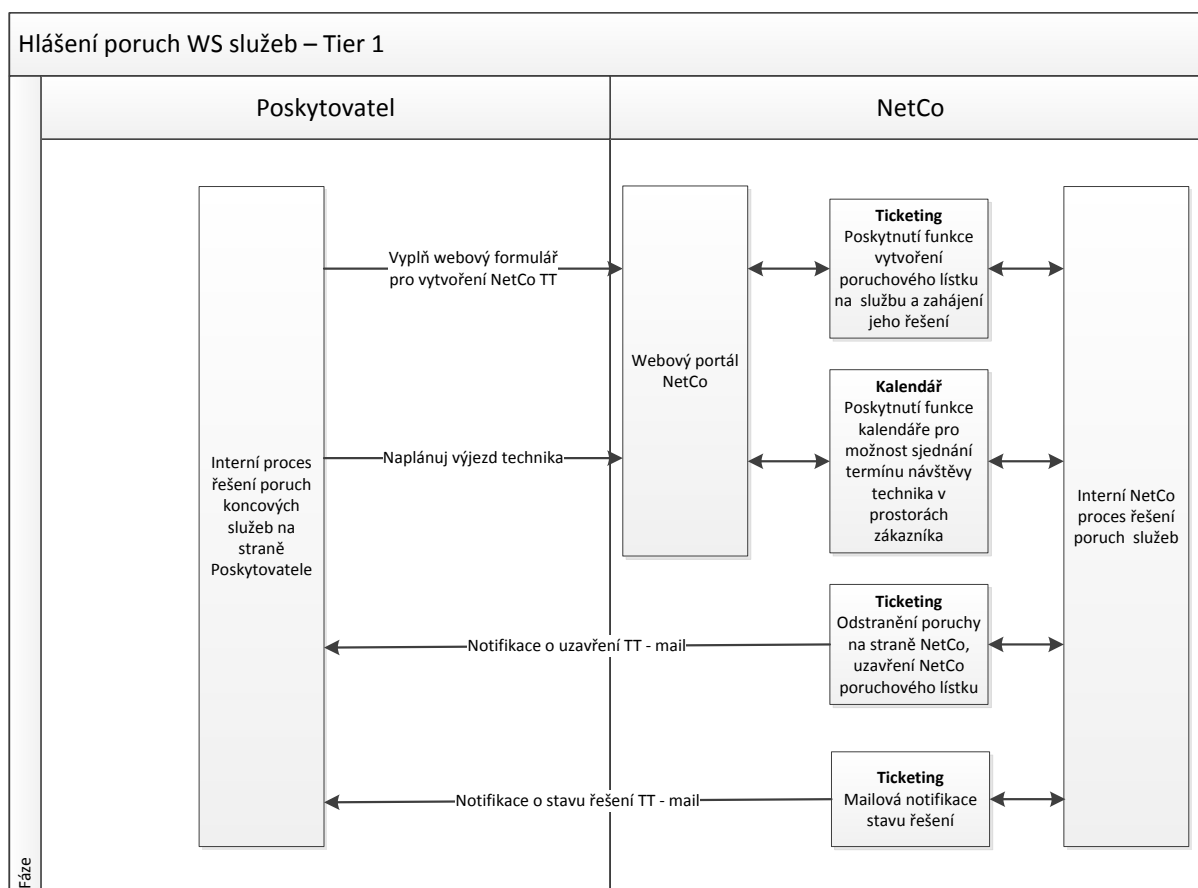
6.2.1.4 Přijatá poruchová hlášení budou v systémech CETIN označena datem a časem přijetí.

6.2.1.5 Na základě ID služby bude stanoven typ služby, úroveň obsluhy a mezní doba opravy hlášené poruchy.

6.2.1.6 Každé nově příchozí poruchové hlášení na službu bude na straně CETIN porovnané s aktuálně existujícími a řešenými poruchami, resp. aktuálním seznamem ovlivněných služeb. Pokud v tomto seznamu v danou chvíli existuje tato konkrétní služba, nově hlášená porucha nezahajuje poruchový proces v CETIN, ale je přiřazená pod existující poruchu a její řešení se řídí poruchovým procesem nadřazené poruchové události, v rámci něhož bude notifikován o vývoji řešení.

6.2.1.7 Každé nově příchozí poruchové hlášení na službu bude na straně CETIN porovnávané s aktuálně existujícím seznamem služeb ovlivněných právě probíhající plánovanou prací PEW. Pokud v tomto seznamu v danou chvíli existuje tato služba, nově hlášená porucha nezahajuje poruchový proces v CETIN, ale je přiřazená pod existující PEW a její řešení se řídí procesem nadřazené plánované práce PEW, v rámci něhož bude Poskytovatel průběžně informován o vývoji řešení.

## 6.2.2 Hlášení poruch Poskytovatelem v Tieru 1

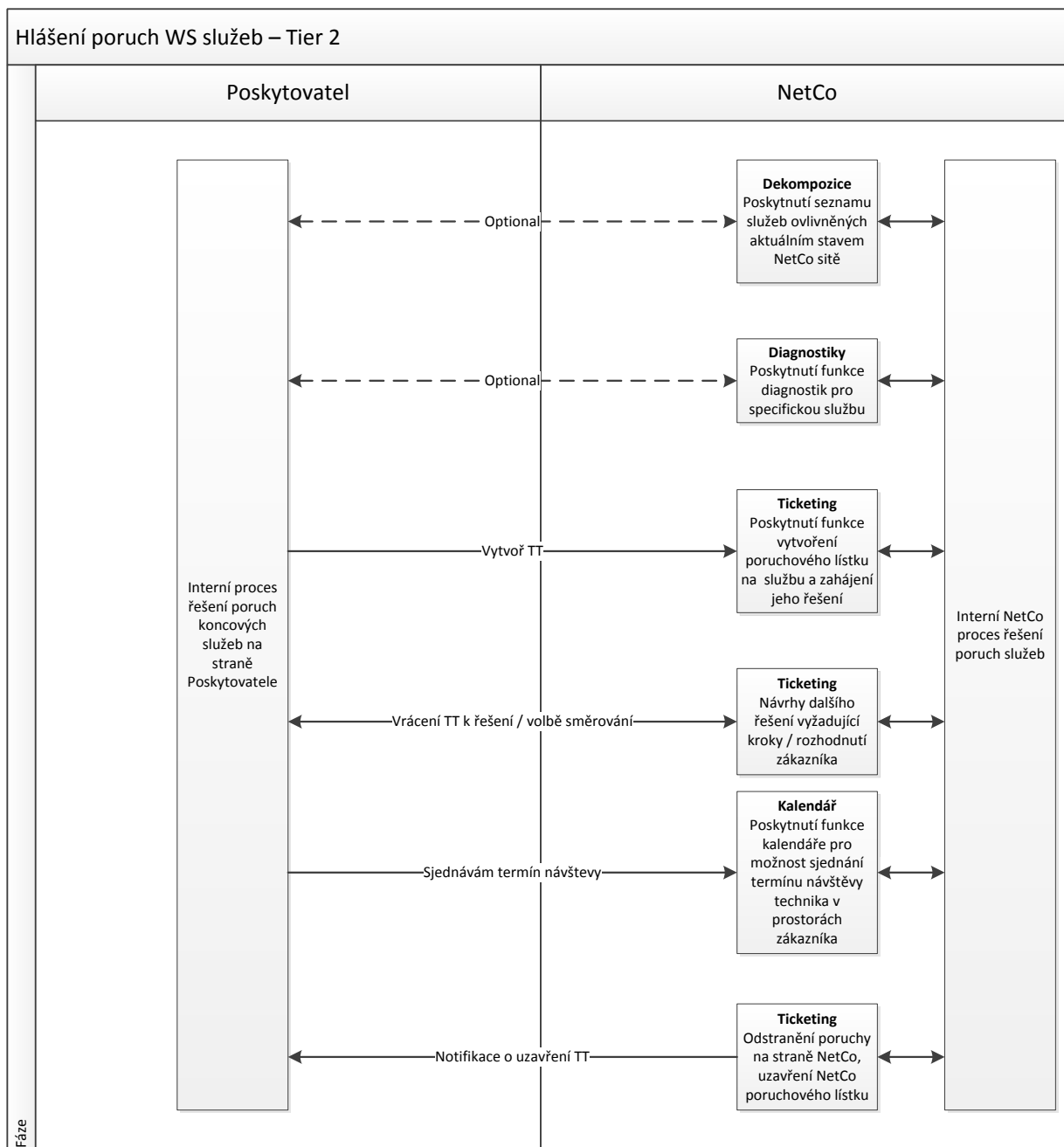


Obr. 3 Proces SA-Tier 1

- 6.2.2.1 Poskytovatel hlásí poruchu služby Připojení a Přístupu vyplněním povinných (mandatorních) údajů na WEB Interface (WI)
- 6.2.2.2 Hlášená porucha je CETIN zaznamenána v interních TT systémech CETIN formou unikátního poruchového lístku (TT). Unikátní ID tohoto TT a registrovaný čas vzniku TT budou oznámeny Poskytovateli. CETIN zahajuje řešení nahlášené poruchové události.
- 6.2.2.3 Informace o změnách stavů řešeného poruchového lístku budou Poskytovateli předávány formou notifikačních oznámení na definovanou mailovou adresu.
- 6.2.2.4 CETIN diagnostikuje příčiny poruchové události a podle povahy příčiny určuje způsob řešení a podniká veškeré operace vedoucí k obnovení standardního provozního stavu služby Připojení a Přístupu.
- 6.2.2.5 Pokud CETIN zjistí, že řešená poruchová událost vyžaduje naplánovat výjezd technika do prostor zákazníka, sjedná CETIN termín návštěvy s koncovým zákazníkem, termín bude sdělen Poskytovateli.
- 6.2.2.6 CETIN pokračuje všemi nezbytnými operacemi v řešení poruchové události.
- 6.2.2.7 Čas od zjištění nutnosti sjednat termín návštěvy do sjednání termínu není započítávaný do doby řešení poruch na straně CETIN.

6.2.2.8 Po obnovení provozního stavu služby Připojení a Přístupu CETIN uzavírá TT ve svých systémech a notifikuje Poskytovatele na definovanou e-mailovou adresu.

### 6.2.3 Hlášení poruch Poskytovatelem v Tieru 2



Obr. 4 Proces SA-Tier 2

6.2.3.1 Poskytovatel hlásí poruchu služby Připojení a Přístupu předáním vyplněných mandatorních údajů metodou B2B GW (SI) do TT systémů CETIN, kde je událost zaznamenána formou unikátního poruchového lístku (TT). ID tohoto TT a registrovaný čas vzniku TT budou oznámeny Poskytovateli. CETIN zahajuje řešení nahlášené poruchové události.

- 6.2.3.2 Změny stavů řešeného poruchového lístku budou Poskytovateli předávány na B2B a dále formou notifikačních oznámení na definovanou mailovou adresu.
- 6.2.3.3 CETIN diagnostikuje příčiny poruchové události a podle povahy příčiny určuje způsob řešení a podniká veškeré operace vedoucí k obnovení standardního provozního stavu služby.
- 6.2.3.4 Pokud CETIN zjistí, že řešená poruchová událost vyžaduje naplánovat výjezd technika do prostor zákazníka, sjedná CETIN termín návštěvy s koncovým zákazníkem, termín bude sdělen Poskytovateli.
- 6.2.3.5 CETIN pokračuje všemi nezbytnými operacemi v řešení poruchové události.
- 6.2.3.6 Čas od zjištění nutnosti sjednat termín návštěvy do sjednání termínu není započítávaný do doby řešení poruch na straně CETIN.
- 6.2.3.7 Po obnovení provozního stavu služby Připojení a Přístupu CETIN uzavírá TT ve svých systémech a notifikuje Poskyvatele na definovanou e-mailovou adresu.

## 7 Plánované práce (PEW)

CETIN bude předávat Poskytovateli informace o službách ovlivněných plánovanými pracemi (tato situace se nepovažuje za poruchu služby)

- Veškerá údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na Poskyvatele, a budou vykonávány v čase mezi 24.00 až 6.00 s výjimkou prací, které je nutno provést v denní době.
- Informace o plánovaných pracích PEW oznámí CETIN dotčenému Poskytovateli nejpozději 14 dní před zahájením PEW.
- Informace bude předávána bezprostředně po dokončení dekompozice ovlivněných služeb.
- Informace o službách ovlivněných plánovanou prací budou předávány Poskytovateli na definované e-mailové kontakty.

## 8 Ostatní podpůrné procesy

- 8.1 Proces Zákaznický projekt sítě
- 8.1.1 Zákaznickým projektem sítě se rozumí typ požadavku, kdy Poskyvatel požaduje vyčíslení ceny na implementaci dedikovaného technického řešení včetně odhadu termínů realizace pro lokalitu, či lokality zákazníka Poskyvatele.
- 8.1.2 ZPS bude objednána specifickou objednávkou přes standardní objednávkové metody podle specifikace v kapitole 5.1

- 8.2 Proces Zákaznického řešení (ZŘ)
- 8.2.1 Zákaznickým řešením se rozumí typ požadavku, kdy poskytovatel požaduje vytvoření individuální nabídky (cenové podmínky, minimální závazek užívání služby, termín dodání služby...) a návrhu technického řešení pro konkrétního zákazníka a konkrétní lokalitu, či lokality, s kterým hodlá uzavřít smluvní vztah případně předložit cenovou nabídku.
- 8.2.2 ZŘ bude objednáno specifickou objednávkou přes standardní objednávkové metody podle specifikace v kapitole 5.1
- 8.3 Využívání IT/OSS systémů CETIN
- 8.3.1 Přístupy k datům IT/OSS systémů jsou povolené pouze pro jednorázové dotazy týkající se jednotlivých požadavků na služby. Hromadné stahování dat je vyloučeno.

## 9 IT/OSS Governance

Tato kapitola definuje základní pravidla a procesy pro využívání IT/OSS podpory služeb a jejich obslužných procesů.

- 9.1 Dostupnost IT/OSS prostředí
- IT OSS prostředí pro podporu procesů definovaných touto Přílohou bude dostupné v rozsahu 7x24 s výjimkou definovaných, pravidelných maintenance windows. Veškeré plánované aktivity nad IT/OSS prostředím, které budou prováděny v těchto maintenance windows, nevyžadují schválení od Poskytovatele, avšak podléhají oznamovací povinnosti
- 9.2 Maintenance windows IT/OSS prostředí
- Maintenance windows jsou každý den v čase 22:00 – 07:00
  - Provádění plánované práce v maintenance window bude oznámené 7 dnů před zahájením práce dohodnutým rozhraním.
- 9.3 IT/OSS Incident management
- Pro řešení veškerých mimoprovozních nebo nestandardních stavů IT/OSS prostředí zajistí CETIN SPOC pracoviště, pracující v režimu 7x24, které
- Přijme a zaznamená od Poskytovatele hlášení o mimoprovozním stavu IT/OSS prostředí
  - Zajistí předání hlášeného mimoprovozním stavu IT/OSS prostředí do řešení podle interních postupů CETIN
  - Zajistí nezbytnou komunikaci s Poskytovatelem v průběhu řešení mimoprovozním stavu IT/OSS prostředí

Pro komunikaci se SPOC pracovištěm CETIN Poskytovatel stanoví kontaktní osoby, které budou zajišťovat tuto činnost na straně Poskytovatele. Na hlášení od uživatelů IT/OSS prostředí za stranu Poskytovatele přímo na SPOC CETIN nebude brán zřetel. Komunikace bude vedena vždy pouze mezi SPOC Poskytovatele a SPOC CETIN

#### 9.4 Změny OSS prostředí

CETIN si vyhrazuje právo provádět změny na IT/OSS prostředí. Tyto změny, jejich technickou podstatu, dopad na Poskytovatele a plánovaný termín jejich implementace, oznámí Poskytovateli v dostatečném předstihu daném komplexností změny. CETIN poskytne nezbytnou součinnost Poskytovateli pro implementaci změn IT/OSS prostředí.