

# PŘÍLOHA 10

## PRAVIDLA A POSTUPY

MANUSCRIPT

## 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) , EMERGENCY PEW .....	12
8 OSTATNÍ PODPŮRNÉ PROCESY .....	12
9 IT/OSS GOVERNANCE .....	13

## Rozsah dokumentu

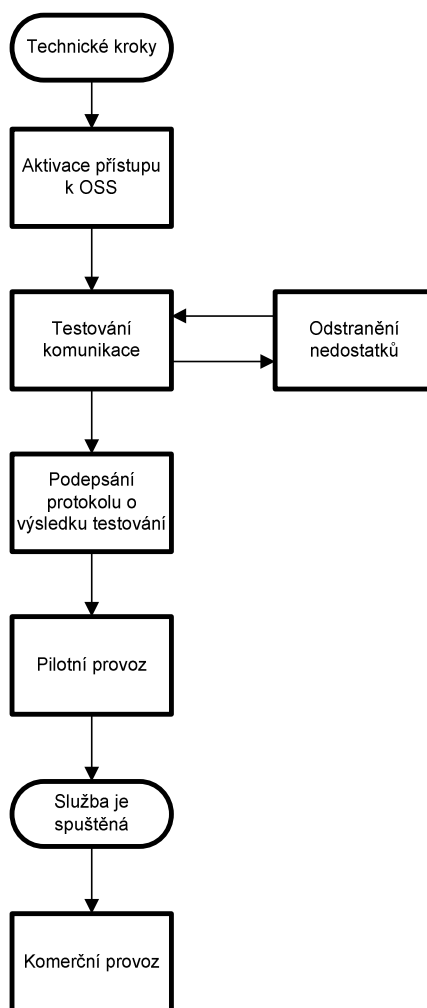
Postupy popsané v této příloze na úrovni provozních procesů se týkají následujících služeb:

- a) Poskytování koncových úseků sítě, a
- b) Souvisejících volitelných služeb ke Smlouvě,

zejména proces objednávání, zřizování a Změn Služeb dle Smlouvy, proces oprav služeb dle Smlouvy a přístup Partnera k systémům a datům.

## 1 Implementace Smlouvy

- 1.1 Proces implementace Smlouvy zahrnuje zejména výběr Typu obsluhy, jak dále uveden, 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 Partner a společnost CETIN technické postupy vedoucí ke spuštění služeb dle Smlouvy.

### 1.2.2 **Volba Typu obsluhy**

1.2.3 Partner v závislosti na míře svých technických a obchodních předpokladů volí Typ obsluhy dle článku 4 této přílohy. Tímto Typem obsluhy určuje procesní obsluhu ve všech relevantních procesech mezi Partnerem a společností CETIN po celou dobu trvání Smlouvy nebo do doby změny Typu obsluhy.

### 1.2.4 **Realizace přístupu k IT/OSS**

Společnost CETIN zajistí Partnerovi veškeré nezbytné informace a podporu pro propojení IT/OSS prostředí v rozsahu dle zvoleného Typu obsluhy bezodkladně, především pak dodá:

a) přístupové adresy,

b) přístupové kódy.

### 1.2.5 **Pilotní provoz**

1.2.5.1 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**

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

### 2.1.1 **B2B GW (SI)**

2.1.1.1 Volání webové služby s definovaným XML obsahem. Technologie předpokládá odběr funkce strojovým rozhraním (SI).

2.1.1.2 Komunikace mezi aplikací Partnera a webovou službou probíhá přes veřejný internet a je zabezpečena pomocí SSL na úrovni HTTP protokolu.

### 2.1.2 **WEB Interface (WI)**

2.1.2.1 Standardní prostředí pomocí WEB GUI využívané zástupci Partnera.

2.1.2.2 Komunikace bude probíhat pomocí HTTPS protokolu, za pomoci uživatelských účtů s jednoznačným přiřazením oprávnění zabezpečeným certifikátem.

2.1.2.3 Metody komunikace jsou blíže popsány u Typu obsluhy dle článku 4 této přílohy.

### **3 Standardní funkce pro obsluhu procesů**

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

#### **3.1.1 Vstup objednávky (Provisioning)**

Funkce Vstup objednávky Služby Přístupu je určena pro zadání požadavku na zřízení, změnu, či zrušení Služby do systémů společnosti CETIN. Funkce zajistí vytvoření objednávky s unikátním identifikátorem v systémech společnosti CETIN, její validování všemi standardními mechanismy interních systémů společnosti CETIN a směrování řešení dle procesu pro poskytnutí Služby dle Smlouvy. 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 Partner dostávat notifikace o stavu realizace, jež mohou vyžadovat nutnou součinnost, či rozhodnutí o dalším řešení požadavku (například souhlas s realizací individuálního technického řešení. 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 dle Smlouvy na straně společnosti CETIN a prostředí na straně Partnera a nabízí automatickou podporu procesních kroků.

#### **3.1.2 Vstup pro nahlášení poruch (Ticketing)**

Funkce Vstup pro hlášení poruch je určena pro zadání hlášení o poruše či jiném mimoprovozním stavu Služby do systémů společnosti CETIN. Funkce zajistí vytvoření unikátního poruchového lístku v systémech společnosti CETIN, jeho validování všemi standardními mechanismy interních systémů společnosti 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 Partnera 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 společnosti CETIN a prostředí na straně Partnera a nabízí automatickou podporu procesních kroků.

#### **3.1.3 Modul ověření dostupnosti Služby (Scan/Check)**

3.1.3.1 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“.

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

### **4 Popis Typů obsluhy (Tier)**

#### **4.1 Typy obsluhy Partnera (Tier1 – Tier2)**

4.1.1 Partner v době při uzavření Smlouvy volí konkrétní Typ obsluhy pro relevantní procesy. Tento zvolený Typ obsluhy je pro Partnera závazný po celou dobu trvání Smlouvy.

4.1.2 Po dobu účinnosti Smlouvy je Partner oprávněn požádat společnost CETIN o změnu Typu obsluhy. O změnu Typu obsluhy je nutno požádat minimálně 6 (šest) měsíců při změně z SI na WI a 3 (tři) 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)**

a) Typ obsluhy SP – Tier 1:

(i) Využívá pouze metodu komunikace WEB Interface (WI).

(ii) V procesu Provisioningu není možnost řízení procesu zřizování spouštěním konfiguračních automatů ze strany Partnera.

b) Typ obsluhy SP – Tier 2:

(i) Využívá pouze metodu komunikace B2B GW (SI).

(ii) V procesu Provisioningu není možnost řízení procesu zřizování spouštěním konfiguračních automatů ze strany Partnera.

#### 4.2.2 Ticketing (SA)

a) Typ obsluhy SA – Tier 1:

(i) Využívá pouze metodu komunikace WEB Interface (WI).

(ii) V procesu Ticketingu není možnost řízení procesu odstranění poruch.

b) Typ obsluhy SA – Tier 2:

(i) Využívá pouze metodu komunikace B2B GW (SI).

(ii) V procesu Ticketingu není možnost řízení procesu odstranění poruch.

## 5 Zřízení Služby (SP)

### 5.1 Základní vlastnosti

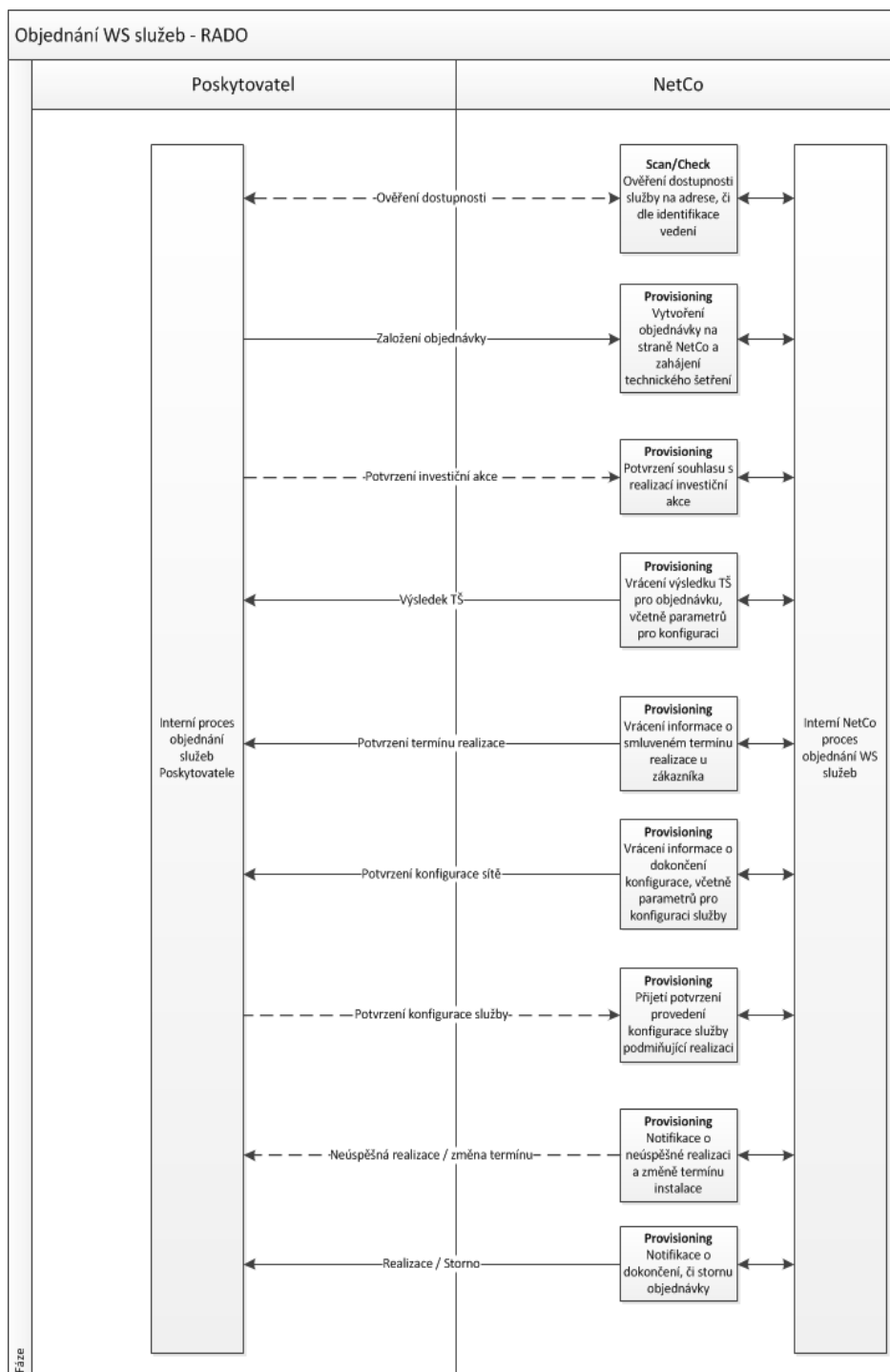
5.1.1 SP (Service Provisioning) procesy zajišťují možnost zřízení Služeb dle Přílohy 1 - Podmínky Služby. V rámci životního cyklu Služeb dle předchozí věty je možné provádět i změny a rušení těchto Služeb.

### 5.2 Popis procesu

5.2.1 Rozdíly z pohledu Typů obsluhy

5.2.1.1 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 Partnera 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 Služeb dle Smlouvy je přiložen na následující straně této přílohy, přičemž tam, kde je uvedeno „Poskytovatel“, rozumí se jím Partner a tam, kde je uvedeno „NetCo“, rozumí se jím CETIN.



Obr. 2 Proces zřízení Služeb dle Smlouvy

### 5.3 Popis procesních kroků

- 5.3.1 Před odesláním objednávky může Partner využít Ověření dostupnosti pro vyhodnocení možností realizace požadovaných služeb.
- 5.3.2 Partner je vždy povinen si v této souvislosti se společností CETIN ověřit, zda bude Služba společností CETIN poskytována v lokalitě s příznakem DOT.
- 5.3.3 Partner se zavazuje, že na přípojkách s příznakem DOT nebude poskytovat Služby v rozporu s definicí DOT.
- 5.3.4 Pro objednání požadované Služby zasílá Partner požadavek, v jehož rámci specifikuje identifikaci zvolené Služby/služeb dle Přílohy 1 (Podmínky Služby), 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 Partner s provedením zvláštního individuálního technického šetření, přičemž náklady na toto šetření hradí Partner i v případě, pokud nedojde k realizaci poptávané služby. Partner rovněž zasílá požadavek na variantu vnitřních rozvodů v lokalitě Účastníka Partnera.
- 5.3.5 V případě, že Partner zasílá požadavek na zřízení Služby na dobu určitou, vyznačí tuto skutečnost příznakem a uvede datum ukončení Služby.
- 5.3.6 Po provedení technického šetření („TŠ“) je Partner notifikován o výsledku TŠ. Výsledek TŠ může být pozitivní nebo negativní (tzn. požadavek je zamítnut).
- 5.3.7 Pokud bylo TŠ pozitivní, společnost CETIN sjedná termín instalace u Účastníka Partnera dle požadovaného termínu zřízení a v rozsahu specifikovaném v Příloze 12 (Kvalita Služby). Partner musí vložit do systému společnosti CETIN informace o místních podmínkách. Dle těchto informací je zajištěna potřebná úroveň a rozsah prací nutných pro realizaci Služby dle Smlouvy (správná alokace času na realizaci, dodatečné vybavení technika, či zajištění další součinnosti).
- 5.3.8 TŠ může být spuštěno ve dvou režimech dle požadavku Partnera, jenž byl přijat jako součást objednávky. A to (i) jednoduché TŠ, při kterém se šetření omezuje na dostupné zdroje a informace, nebo (ii) komplexní TŠ, v jehož rámci může být provedeno místní šetření, případně jako (iii) zvláštní individuální TŠ pro ocenění investiční akce, pokud by byla pro realizaci Služby nutná.
- 5.3.9 Pokud je výsledek TŠ pozitivní a je nutná investiční akce, je třeba ze strany Partnera odsouhlasit změnu ceny za realizaci Služby do 21 (dvaceti jedna) kalendářních dnů ode dne zpracování nabídky. V tomto případě se nesjednává termín instalace, ale je zajištěna realizace v termínu, který bude oznámen Partnerovi. V případě, že nedojde k odsouhlasení nákladů v uvedené lhůtě, bude objednávka zrušena.
- 5.3.10 Po zahájení realizace objednávky jsou provedeny na straně společnosti CETIN potřebné konfigurace. Nakonfigurované parametry předává společnosti CETIN Partnerovi pro jeho interní účely. V relevantních případech Partner sdělí společnosti CETIN soubor vybraných parametrů pro finální nastavení Služby.
- 5.3.11 Následně je provedena realizace v síti společnosti CETIN s případnou realizací u koncového zákazníka, pokud je pro zřízení Služby třeba. O dokončení realizace je Partner opět notifikován.
- 5.3.12 Ve všech případech, kdy dojde ke změně termínu realizace, je Partner o této změně informován včetně informace o dalším řešení, či termínu vyřešení.

### 5.4 Další procesy

- 5.4.1 Změna Služby
- 5.4.1.1 Partner je oprávněn za úplaty dle Přílohy 4 (Ceny) požádat o přeložení nebo přemístění Koncového bodu na jiné místo v rámci sítě společnosti CETIN.
- 5.4.1.2 Přeložením se rozumí nové umístění Koncového bodu v jiném objektu.



- 5.4.1.3 Přemístěním se rozumí nové umístění Koncového bodu na jiném místě v témže objektu.
- 5.4.1.4 Přeložení nebo přemístění Koncového bodu zřízené na dobu určitou je možné pouze se souhlasem společnosti CETIN.
- 5.4.1.5 Tento proces vychází z procesu zřízení, kdy umožňuje nad již zřízenou Službou dle Smlouvy provádět změny v konfiguraci a řešení Služby dle Smlouvy. Kromě změn parametrů Služby dle Smlouvy umožňuje tento proces i realizaci migrace Služby dle Smlouvy mezi jednotlivými příslušnými smluvními partnery společnosti CETIN.
- 5.4.2 Zrušení Služby  
Tento proces zajišťuje provedení kroků nutných pro ukončení poskytování Služby dle Smlouvy. Zejména jde o zrušení konfigurace Služby dle Smlouvy a ukončení zpoplatnění Služby dle Smlouvy na straně společnosti CETIN.

## **6 Proces oprav Služby (SA)**

### **6.1 Základní vlastnosti**

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

### **6.2 Popis procesních kroků**

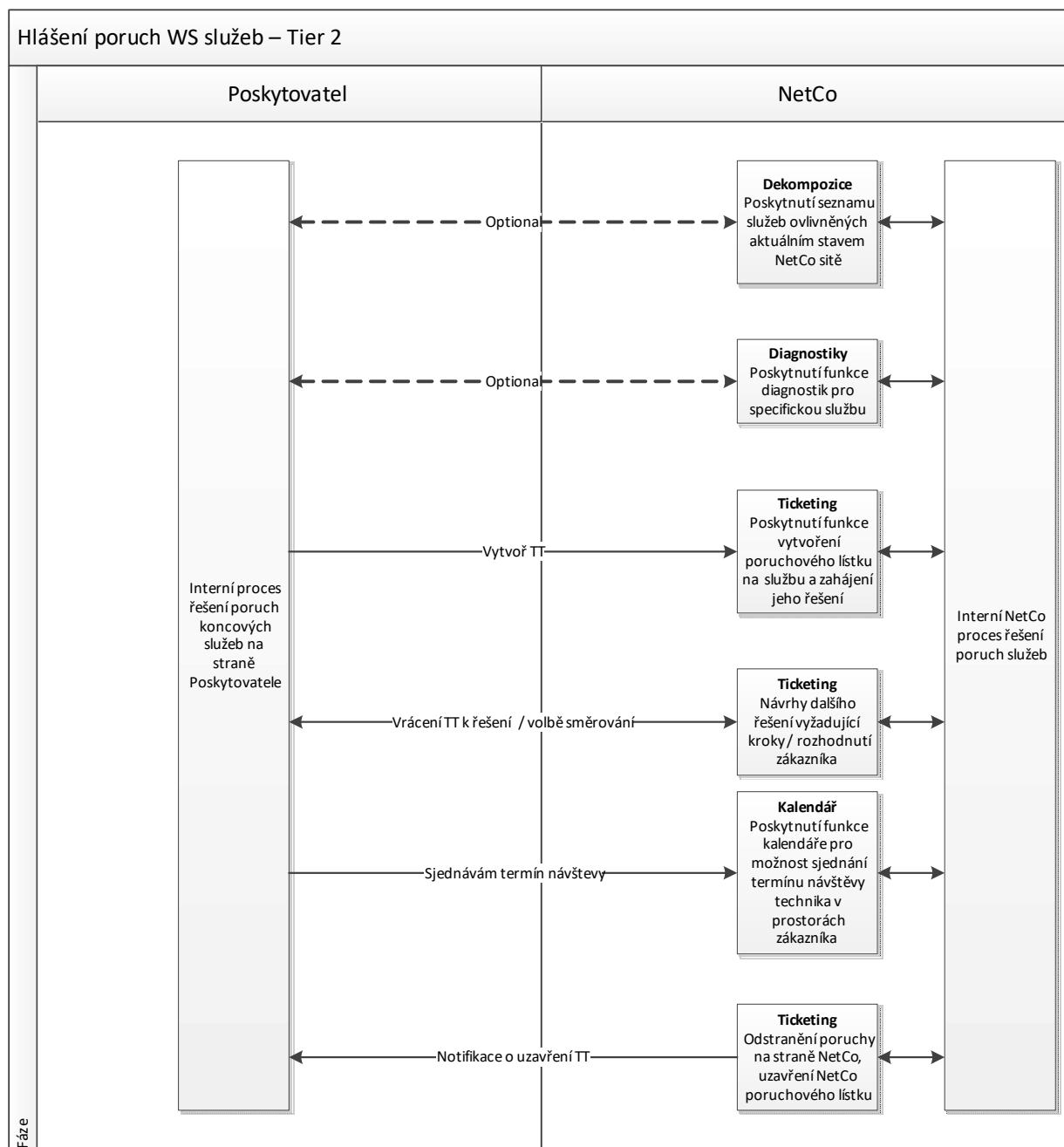
- 6.2.1 Obecné požadavky na hlášení poruch
  - 6.2.1.1 Partner bude zasílat poruchová hlášení výhradně elektronicky, a to metodou B2B GW (SI) nebo metodou Web Interface (WI), v závislosti na zvoleném Typu obsluhy (Tieru).
  - 6.2.1.2 Poruchy hlášené Partnerem společnosti CETIN budou přijímány k řešení v režimu 24x7.
  - 6.2.1.3 Poruchové hlášení zasílané Partnerem společnosti CETIN musí vždy obsahovat přesnou identifikaci (ID) Služby dle Smlouvy a specifikaci poruchy, jinak se nejedná o poruchové hlášení ve smyslu Smlouvy. Přesný výčet povinných atributů obsahuje dokument „Cookbook“.
  - 6.2.1.4 Přijatá poruchová hlášení budou v systémech společnosti 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 přichozí poruchové hlášení na Službu dle Smlouvy bude na straně společnosti 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 ve společnosti CETIN, ale je přiřazena pod existující poruchu a její řešení se řídí poruchovým procesem nadřazené poruchové události, v jehož rámci bude Partner notifikován o vývoji řešení.
  - 6.2.1.7 Každé nově přichozí poruchové hlášení na Službu dle Smlouvy bude na straně společnosti CETIN porovnáváno s aktuálně existujícími seznamem Služeb ovlivněných právě probíhající plánovanou prací (PEW). Pokud v tomto seznamu v danou chvíli existuje tato Služba, nově hlášená porucha nezahajuje poruchový proces ve společnosti CETIN, ale je přiřazena pod existující PEW a její řešení se řídí procesem nadřazené plánované práce, v jejímž rámci bude Partner průběžně informován o vývoji řešení.

- 6.2.2 Hlášení poruch Partnerem v Tieru 1, přičemž tam, kde je uvedeno „Poskytovatel“, rozumí se jím Partner a tam, kde je uvedeno „NetCo“, rozumí se jím CETIN.

Obr. 3 Proces SA-Tier 1

- 6.2.2.1 Partner hlásí poruchu Služby dle Smlouvy vyplněním povinných (mandatorních) údajů na WEB Interface (WI).
- 6.2.2.2 Hlášená porucha je společnosti CETIN zaznamenána v interních poruchových (tzv. Trouble Ticket) systémech společnosti CETIN formou unikátního poruchového lístku („TT“). Unikátní ID tohoto TT a registrovaný čas vzniku TT budou oznámeny Partnerovi. Společnost CETIN zahajuje řešení nahlášené poruchové události.
- 6.2.2.3 Informace o změnách stavů řešeného TT budou Partnerovi předávány formou notifikačních oznámení na definovanou e-mailovou adresu.
- 6.2.2.4 Společnost CETIN diagnostikuje příčiny poruchové události a podle povahy příčiny určuje způsob řešení a podniká veškeré operace vedoucí k obnovení standardního provozního stavu Služby dle Smlouvy.
- 6.2.2.5 Pokud společnost CETIN zjistí, že řešená poruchová událost vyžaduje naplánovat výjezd technika do prostor koncového zákazníka, sjedná společnost CETIN termín návštěvy s koncovým zákazníkem, termín bude sdělen Partnerovi.
- 6.2.2.6 Společnost 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 společnosti CETIN.
- 6.2.2.8 Po obnovení provozního stavu Služby dle Smlouvy společnost CETIN uzavírá TT ve svých systémech a notifikuje Partnera na definovanou e-mailovou adresu.

- 6.2.3 Hlášení poruch Partnerem v Tieru 2, přičemž tam, kde je uvedeno „Poskytovatel“, rozumí se jím Partner a tam, kde je uvedeno „NetCo“, rozumí se jím CETIN.



Obr. 4 Proces SA-Tier 2

- 6.2.3.1 Partner hlásí poruchu Služby dle Smlouvy předáním vyplněných mandatorních údajů metodou B2B GW (SI) do poruchových (tzv. Trouble Ticket) systémů společnosti CETIN, kde je událost zaznamenána formou TT. ID tohoto TT a registrovaný čas vzniku TT budou oznámeny Partnerovi. Společnost CETIN zahajuje řešení nahlášené poruchové události.
- 6.2.3.2 Změny stavu řešeného TT budou Partnerovi předávány na B2B a dále formou notifikačních oznámení na definovanou e-mailovou adresu.

- 6.2.3.3 Společnost CETIN diagnostikuje příčiny poruchové události a podle povahy příčiny určuje způsob řešení a podniká veškeré operace vedoucí k obnovení standardního provozního stavu Služby dle Smlouvy.
- 6.2.3.4 Pokud společnosti CETIN zjistí, že řešená poruchová událost vyžaduje naplánovat výjezd technika do prostor koncového zákazníka, sjedná společnost CETIN termín návštěvy s koncovým zákazníkem, termín bude sdělen Partnerovi.
- 6.2.3.5 Společnost 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 společnosti CETIN.
- 6.2.3.7 Po obnovení provozního stavu Služby dle Smlouvy společnost CETIN uzavírá TT ve svých systémech a notifikuje Partnera na definovanou e-mailovou adresu.

## **7 Plánované práce (PEW), Emergency PEW**

- 7.1 Plánované práce znamenají jakoukoli činnost, vč. údržby, na straně společnosti CETIN, v jejíž souvislosti hrozí, že dojde k přerušení poskytování Služby či jiné služby poskytované společností CETIN nebo v důsledku které k přerušení poskytování Služby či jiné služby poskytované společností CETIN dojde.
- 7.2 Společnost CETIN bude předávat Partnerovi informace o službách ovlivněných plánovanými pracemi (tato situace se nepovažuje za poruchu příslušné služby).
- 7.2.1 Veškerá údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby dle Smlouvy na Partnera, a budou vykonávány v čase mezi 24.00 až 6.00 hodin, s výjimkou prací, které je nutno provést v denní době.
- 7.2.2 Informace o plánovaných pracích oznámí společnost CETIN Partnerovi nejpozději 14 (čtrnáct) kalendářních dní před jejich zahájením.
- 7.2.3 Informace bude předávána bezprostředně po dokončení dekompozice ovlivněných Služeb dle Smlouvy.
- 7.2.4 Informace o službách dle Smlouvy ovlivněných plánovanou prací budou předávány Partnerovi na definované e-mailové kontakty.
- 7.3 Emergency PEW znamenají takové jednání společnosti CETIN, které (i) je třeba učinit bezodkladně, aby nedošlo k ohrožení poskytování Služeb Partnerovi či jejich bezpečnosti či služeb poskytovaných jiným smluvním partnerům společnosti CETIN či jejich bezpečnosti, (ii) společnost CETIN učiní, aby předešla výpadku poskytování Služeb či zhoršení kvality Služeb či služeb poskytovaných jiným smluvním partnerům společnosti CETIN, (iii) společnost CETIN učiní, aby předešla zásahům na infrastruktuře CETINu. Emergency PEW jsou oznamovány zpravidla 1 (jeden) pracovní den před jejich provedením, nebo nejpozději bez zbytečného odkladu po jejich provedení.

## **8 Ostatní podpůrné procesy**

- 8.1 **Proces Zákaznický projekt sítě (ZPS)**
- 8.1.1 Zákaznickým projektem sítě se rozumí typ požadavku, kdy Partner požaduje vyčíslení ceny za implementaci dedikovaného technického řešení, včetně odhadu termínů realizace pro lokalitu, či lokality zákazníka Partnera.
- 8.1.2 ZPS bude objednán specifickou objednávkou přes standardní objednávkové metody podle specifikace v odst. 5.1 této přílohy.
- 8.2 **Proces Zákaznického řešení (ZŘ)**
- 8.2.1 Zákaznickým řešením se rozumí typ požadavku, kdy Partner požaduje vytvoření individuální nabídky (cenové podmínky, minimální závazek užívání Služby, termín dodání Služby atp.) a návrhu technického řešení pro konkrétního koncového 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 odst. 5.1 této přílohy.

### 8.3 **Využívání IT/OSS systémů společnosti CETIN**

8.3.1 Přístupy k datům IT/OSS systémů jsou povolené pouze pro jednorázové dotazy týkající se jednotlivých požadavků na Služby dle Smlouvy. Hromadné stahování dat Partnerem je zakázáno.

## 9 **IT/OSS Governance**

9.1 Tento článek definuje základní pravidla a procesy pro využívání IT/OSS podpory služeb dle Smlouvy a jejich obslužných procesů.

### 9.2 **Dostupnost IT/OSS prostředí**

9.2.1 IT OSS prostředí pro podporu procesů definovaných touto přílohou bude dostupné v rozsahu 24x7 s výjimkou definovaných, pravidelných maintenance windows. Veškeré plánované aktivity nad IT/OSS prostředím, které budou prováděny v těchto maintenance windows, nevyžadují schválení od Partnera, avšak podléhají oznamovací povinnosti.

### 9.3 **Maintenance windows IT/OSS prostředí**

9.3.1 Maintenance windows jsou každý den v čase 22:00 – 07:00

9.3.2 Provádění plánované práce v maintenance window bude oznámené nejpozději 7 (sedm) kalendářních dnů před zahájením práce dohodnutým rozhraním.

### 9.4 **IT/OSS Incident management**

9.4.1 Pro řešení veškerých mimoprovozních nebo nestandardních stavů IT/OSS prostředí zajistí společnost CETIN SPOC pracoviště, pracující v režimu 24x7, které:

- a) přijme a zaznamená od Partnera hlášení o mimoprovozním stavu IT/OSS prostředí;
- b) zajistí předání hlášeného mimoprovozního stavu IT/OSS prostředí do řešení podle interních postupů společnosti CETIN;
- c) zajistí nezbytnou komunikaci s Partnerem v průběhu řešení mimoprovozního stavu IT/OSS prostředí.

9.4.2 Pro komunikaci s SPOC pracovištěm společnosti CETIN Partner stanoví kontaktní osoby, které budou zajišťovat tuto činnost na straně Partnera. Na hlášení od uživatelů IT/OSS prostředí za strany Partnera přímo na SPOC společnosti CETIN nebude brán zřetel. Komunikace bude vedena vždy pouze mezi SPOC Partnera a SPOC společnosti CETIN.

### 9.5 **Změny OSS prostředí**

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