**Příloha B**

**Kvalita, pravidla a postupy**

**Obsah**

[1 Všeobecné ujednání 3](#_Toc202786424)

[2 Komunikace mezi Stranami 3](#_Toc202786425)

[3 Základní podmínky kvality Užívání a sankce za neplnění 3](#_Toc202786426)

[4 Pravidla a postupy 4](#_Toc202786427)

[5 Instalace Zařízení Partnera, údržba a opravy Pasivní infrastruktury 5](#_Toc202786428)

[6 Zajištění vstupu pracovníků Partnera na Předmět nájmu a k Zařízení Partnera 5](#_Toc202786429)

[7 Umístění Zařízení, zahájení Užívání 6](#_Toc202786430)

[8 Vyklizení Předmětu nájmu 6](#_Toc202786431)

1. Všeobecné ujednání
   1. Postupy a pravidla popsané v této příloze na úrovni provozních procesů se týkají všech prvků Pasivní infrastruktury.
   2. Pravidla a postupy místního technického šetření v souvislosti s přístupem k Pasivní infrastruktuře budou dojednány samostatnou smlouvou.
2. Komunikace mezi Stranami
   1. Upřesňování požadavků Partnera nebo vyjádření ze strany společnosti CETIN budou odesílána elektronickou poštou obchodním nebo technickým zástupcem společnosti CETIN. Komunikace bude vedena vůči osobám na straně Partnera specifikovaným v Příloze F.
3. Základní podmínky kvality Užívání a sankce za neplnění
   1. **Doba pro zřízení Užívání** 
      1. Maximální doba pro zřízení Užívání je 30 (třicet) pracovních dnů od uzavření příslušné Dílčí smlouvy, není-li v takové Dílčí smlouvě stanoveno jinak. Do lhůty pro zřízení se nepočítá doba, kdy (i) je Partner v prodlení s poskytnutím součinnosti, (ii) zřízení brání nepříznivé povětrnostní či klimatické podmínky, (iii) zřízení brání důvody nezávislé na vůli společnosti CETIN (např. neposkytnutí souhlasu nezbytného ke zřízení třetí osobou).
      2. Sankce za nedodržení maximální doby pro zřízení činí 10 % z ceny za zřízení Užívání za každý ukončený kalendářní měsíc prodlení bezprostředně následující po uplynutí maximální doby pro zřízení Užívání uvedené v ustanovení odst. 3.1.1 této přílohy.
   2. **Měsíční dostupnost Užívání**
      1. V každém 1 (jednom) kalendářním měsíci index dostupnosti (%) nebude nižší, než:

|  |
| --- |
| **Měsíční dostupnost**  **(%)** |
| 98,5 |

Hodnota indexu dostupnosti se určí podle níže uvedeného vzorce:

Měsíční dostupnost (v %) = [(počet hodin v měsíci) – (součet trvání všech Poruch v měsíci)] x 100

(počet hodin v měsíci)

*Pozn.: počet hodin v měsíci se stanoví podle skutečného počtu dní v měsíci vynásobeného číslovkou 24 např. 30 dnů x 24 = 720 hodin)*

* + 1. Do celkové délky jedné Poruchy a do hodnoty indexu dostupnosti se nezapočítává doba přerušení Služby z důvodů uvedených v článku 9 Smlouvy.
    2. Pokud Porucha přesahuje z jednoho do následujícího kalendářního měsíce, započítává se do parametru měsíční dostupnosti v měsíci, ve kterém byla ukončena.
    3. Do doby Poruchy se nezapočítává:
       1. doba trvání výpadku či poruchy na vnitřním vedení nebo na, zejména koncovém, zařízení, či softwarovém vybavení, které není ve správě společnosti CETIN;
       2. doba trvání Poruchy způsobené výpadkem napájení, které nezajišťuje společnost CETIN, případně Poruchy způsobené, byť částečně, Partnerem nebo činností vykonávanou osobou jednající na pokyn Partnera;
       3. doba, po kterou není zaměstnancům společnosti CETIN či osobám pověřeným společností CETIN (za účelem opravy Poruchy) na základě žádosti o součinnost umožněn přístup do objektu Partnera či objektu osoby ve smluvním vztahu s Partnerem;
       4. doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků či zařízení Partnera delší než 30 (třicet) minut;
       5. doba trvání Plánovaných prací, Emergency PEW nebo údržby;
       6. doba, po kterou Partner nezajistí dostupnost technické kontaktní osoby nebo písemně neinformuje o změně této kontaktní osoby;
       7. doba, po kterou bylo Užívání přerušeno v souladu se Smlouvou;
       8. doba, po kterou trvá událost Vyšší moci;
       9. doba, po kterou byl Užívání přerušeno, či byla jinak nedostupná v důsledku DDoS (*Distributed Denial of Service*) útoku, resp. v důsledku odstraňování následků takového DDoS útoku.
  1. **Doba opravy** 
     1. Společnost CETIN odstraní Poruchu do 24 (dvaceti čtyř) hodin pro 80 % (osmdesát procent) Poruch, jak s nutností, tak bez nutnosti výjezdu technika (pro sloupy, stožáry, věže, rooftopy, včetně na nich umístěných nosičů a prostoru v kontejneru včetně elektrického napájení). Společnost CETIN odstraní Poruchu do 48 (čtyřiceti osmi) hodin pro 95 % (devadesát pět procent) Poruch, jak s nutností, tak bez nutnosti výjezdu technika (pro sloupy, stožáry, věže, rooftopy, včetně na nich umístěných nosičů a prostoru v kontejneru včetně elektrického napájení).
     2. Sankce za nedodržení maximální doby opravy služby je odvozena z měsíční ceny Užívání a činí 5 % z měsíční ceny Užívání za jednotlivý případ nedodržení lhůty.

1. Pravidla a postupy
   1. **Nahlašování Poruch (Ticketing)**
      1. Partner ohlašuje Poruchy telefonem nebo jinými dohodnutými prostředky na pracoviště společnosti CETIN uvedené v Příloze F. Osoba, která ohlašuje Poruchu, je povinna ohlásit své jméno, příjmení, obchodní firmu či název, telefon, e-mail, adresu, a:
         1. označení Předmětu nájmu, na kterém se vyskytla Porucha, čas zjištění Poruchy a popis Poruchy; a/nebo
         2. označení Zařízení Partnera včetně jeho umístění, na kterém se vyskytla Porucha, čas zjištění Poruchy a popis Poruchy.
      2. Partner uvede v Příloze F údaje pro příslušná pracoviště (technická a dohledová pracoviště Partnera), která na straně Partnera řeší akutní provozní problémy a Poruchy - na toto pracoviště zasílá společnost CETIN Partnerovi „*Odezvu na Poruchu*“, „*Oznámení o přerušení Poruchy*“, „*Hlášení o ukončení Poruchy*“.
      3. Společnost CETIN zabezpečí odstraňování Poruch na Předmětu nájmu, zejména na základě žádosti Partnera, a je-li to technicky, ekonomicky a právně či jinak možné uvede Předmět nájmu v případě Poruchy do řádného stavu. Náklady na odstranění Poruchy na Předmětu nájmu nese nad rámec běžné údržby Partner.
      4. Partner zabezpečí odstraňování Poruch na Zařízení Partnera na vlastní náklady a uvede Zařízení Partnera v případě Poruchy do řádného stavu, přičemž společnost CETIN poskytne k takovému kroku Partnerovi nezbytnou součinnost, a to zejména dle ustanovení odst. 6.2 této přílohy.
      5. Před zasláním či sdělením výzvy k odstranění Poruchy („**Nahlášení Poruchy**“) společnosti CETIN provede Partner zásadně veškeré kroky k ověření, zda příčina Poruchy je na straně společnosti CETIN, tj. zejména zda příčina Poruchy není na straně Partnera nebo smluvního partnera Partnera.
      6. Neprovedení nezbytných kroků k ověření, zda příčina Poruchy není na straně Partnera nebo smluvního partnera Partnera, je považováno za neoprávněný požadavek na odstranění Poruchy.
      7. Společnost CETIN je oprávněna ověřit u zástupce Partnera, jehož kontaktní údaje Partner společnosti CETIN sdělil při Nahlášení Poruchy, že příčina Poruchy není na Zařízení Partnera. Partner je rovněž povinen společnosti CETIN tuto informaci poskytnout a umožnit přístup k Zařízení Partnera, pokud je takové umožnění přístupu potřebné, pro ověření informace. Neposkytnutí informace Partnerem nebo neumožnění přístupu Partnerem k Zařízení Partnera pro ověření informace, je považováno za neoprávněný požadavek na odstranění Poruchy.
   2. **Plánované práce („PEW")**
      1. Základní charakteristika procesu - CETIN bude předávat Partnerovi informace o Předmětu nájmu ovlivněném PEW, přičemž provádění PEW se nepovažuje za Poruchu.
      2. Veškerá údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad omezení či přerušení Užívání.
      3. Informace o PEW oznámí společnost CETIN dotčenému Partnerovi nejpozději 2 (dva) pracovní dny před zahájením PEW.
      4. Společnost CETIN bude předávat informace pouze o těch PEW s předpokládaným dopadem na Partnera.
      5. Informace o PEW budou předávány Partnerovi na definované e‑mailové kontakty Příloze F.
2. Instalace Zařízení Partnera, údržba a opravy Pasivní infrastruktury
   1. Instalaci Zařízení Partnera, údržbu a opravy provádí Partner nebo jím schválené osoby, pokud není v odůvodněných případech dohodnuto jinak; to je například možné v případech instalace speciálního typu prvku Zařízení Partnera, kdy je takový postup odsouhlasen oběma Stranami.
   2. V případě údržby nebo opravy Zařízení Partnera se vstup pracovníků Partnera a jeho smluvních partnerů řídí článkem 6 této přílohy. Pracovník Partnera a jeho smluvní partneři nejsou oprávněni jakkoli zasahovat, měnit vlastnosti a parametry prvků Pasivní infrastruktury či Předmětu nájmu a souvisejících prostor ve vlastnictví společnosti CETIN nebo třetích osob.
   3. Pokud je pro realizaci instalace, údržby nebo opravy Zařízení Partnera nezbytný zásah do zařízení ve vlastnictví společnosti CETIN nebo do prvku Pasivní infrastruktury, bude toto provedeno společností CETIN nebo jí pověřeným subjektem na náklady Partnera.
   4. Pokud vlivem instalace, údržby nebo nezbytných oprav zařízení ve vlastnictví společnosti CETIN nebo prvků Pasivní infrastruktury vzniknou náklady na straně Partnera, hradí je Partner. Jedná se v odůvodněných případech například o nutné přemístění Zařízení Partnera.
   5. Pro každou instalaci se sestavuje protokol o umístění Zařízení Partnera a měření.
3. Zajištění vstupu pracovníků Partnera na Předmět nájmu a k Zařízení Partnera
   1. **Určení kontaktních osob Stran a jejich povinnosti**
      1. Ve Smlouvě či jejích přílohách musí být uvedeny kontaktní osoby Partnera a kontaktní osoby společnosti CETIN odpovědné za administrativní vyřizování potřebných vstupních dokladů a souvisejících náležitostí.
   2. **Žádost o vstup pracovníků Partnera a jeho smluvních partnerů**
      1. Vstup pracovníků Partnera a jeho smluvních partnerů na Předmět nájmu a k Zařízení Partnera probíhá vždy s doprovodem zastupujícím společnost CETIN, pokud není v odůvodněných případech definováno jinak v samostatném dodatku ke Smlouvě či Dílčí smlouvě; to je například možné v případech, kdy je vstup bez doprovodu technicky možný, současně to vyžaduje povaha plnění a není tím narušena bezpečnost prvků Pasivní infrastruktury či Předmětu nájmu či jiných nájemců, zákazníků nebo partnerů společnosti CETIN, a to zejména ve vztahu k jejich zařízení či infrastruktuře. Dodatek ke Smlouvě či Dílčí smlouva musí definovat přesná pravidla pro vstup Partnera a jeho smluvních partnerů do prostor Předmětu nájmu, kontaktní údaje oprávněných osob Stran a pravidla a podmínky přidělení klíčů nebo čipových karet nezbytných ke vstupu.
      2. Žádost o vstup pracovníků Partnera a jeho smluvních partnerů probíhá vždy telefonicky nebo elektronickou poštou na kontaktních telefonních číslech nebo adresách definovaných Přílohou F. Společnost CETIN vyrozumí Partnera o nejbližším možném čase vstupu do prostor Předmětu nájmu zpravidla 5 hodin po přijetí požadavku. Vstup je následně realizován zpravidla do 48 hodin.
      3. V případě potřeby vstupu pracovníků Partnera a jeho smluvních partnerů okamžitě, společnost CETIN vyvine v odůvodněných případech přiměřené úsilí k vyhovění takovému požadavku.
      4. Cena vstupu s doprovodem je specifikována v Příloze D.
4. Umístění Zařízení, zahájení Užívání
   1. Lhůta pro umístění Zařízení Partnera a možnost zahájení Užívání činí 30 (třicet) kalendářních dnů ode dne nabytí účinnosti příslušné Dílčí smlouvy, pokud tomu nebrání nepříznivé povětrnostní podmínky či jiné nepředvídatelné okolnosti. Za termín umístění Zařízení Partnera se všemi cenovými důsledky z toho Partnerovi plynoucími se považuje i termín uvedený ve druhé výzvě k umístění Zařízení Partnera, pokud se Partner nedostavil na oznámené místo umístění Zařízení Partnera v prvně stanoveném termínu ani v termínu stanoveném druhou výzvou na převzetí. Pro účely tohoto ustanovení se zohledňuje pouze Předmět nájmu s pozitivním výsledkem místního technického šetření (tzn., že lze umožnit Užívání). Partner je povinen hradit společnosti CETIN ceny dle Přílohy D ode dne umístění Zařízení Partnera.
5. Vyklizení Předmětu nájmu
   1. V případě zániku příslušné Dílčí smlouvy budou Strany postupovat následovně:
      1. Není-li v konkrétním případě mezi Stranami ujednáno jinak, je Partner povinen ke dni zániku příslušné Dílčí smlouvy zajistit vyklizení Předmětu nájmu a odstranění jím provedených změn Předmětu nájmu, které lze odstranit bez poškození Předmětu nájmu nebo zhoršení podstaty Předmětu nájmu nebo ztížení užívání Předmětu nájmu. V případě, že tak v dohodnutém termínu, nebo ke dni zániku Dílčí smlouvy, Partner neučiní, bude společnost CETIN postupovat dle Smlouvy. Společnost CETIN vystaví vyúčtování případně jí vzniklých nákladů či škod s příslušnými náležitostmi účetního dokladu. Příslušná částka je splatná do 30 (třiceti) kalendářních dnů od doručení vyúčtování Partnerovi.
      2. Změny Předmětu nájmu provedené se souhlasem společnosti CETIN, které nelze odstranit bez poškození Předmětu nájmu nebo zhoršení jeho podstaty nebo ztížení jeho užívání a které budou mít charakter technického zhodnocení ve smyslu § 33 ZDP, se v případě zániku Dílčí smlouvy ocení daňovou zůstatkovou cenou dle příslušného ustanovení ZDP a Partner vystaví společnosti CETIN daňový doklad (fakturu) na toto plnění ve výši zůstatkové ceny a příslušné DPH dle platné sazby. Společnost CETIN zaplatí Partnerovi zůstatkovou cenu a příslušné DPH po vzájemném odsouhlasení její výše, a to do 30 (třiceti) kalendářních dnů od obdržení příslušné faktury.
      3. Společnost CETIN souhlasí, že Partnerem provedené úpravy Předmětu nájmu či jiné další úpravy, provedené vždy s písemným předem uděleným souhlasem společnosti CETIN, které budou mít charakter technického zhodnocení ve smyslu § 33 ZDP, bude po dobu trvání Smlouvy odepisovat Partner. S výjimkou plnění dle předchozí věty v případě změn, které budou mít charakter technického zhodnocení, nemá Partner právo na žádné plnění, dojde-li změnou Předmětu nájmu k jeho zhodnocení. Strany výslovně vylučují použití ustanovení § 2220 odst. 1, jeho poslední věta, část za středníkem, Občanského zákoníku na jakékoliv změny Předmětu nájmu provedené Partnerem.
   2. V případě ukončení Užívání části Předmětu nájmu budou Strany postupovat obdobně dle ustanovení odst. 8.1 této přílohy.