

Referenční velkoobchodní nabídka

přístupu na sítích VHCN budovaných s využitím dotačních programů

„Digitální vysokokapacitní sítě“

příloha č. 5

Pravidla a postupy pro služby

# Pravidla a postupy pro služby

**Článek I.**

**Základní informace**

Tento dokument popisuje procesy nutné k řešení situací, které mohou nastávat, při zřizování, rušení a změně služeb dle příloh 3a-3f a stanovuje lhůty a pravidla platné pro obě strany s cílem zajistit předvídatelnost těchto procesů. Pravidla postupy dle této přílohy se vztahují na služby dle přílohy 3a až 3f. Pro komunikaci s firmou Sprintel se přednostně využívají emaily dle přílohy č. 7. Sprintel v souladu s těmito postupy a platnými ceníky poskytne součinnost při instalaci, zajištění běžné údržby zařízení Partnera a pro provádění oprav.

**Článek II.**

**Propojení a přístup do objektů**

Za účelem propojení sítě Partnera do dotované sítě zašle Partner požadavek na propojení se specifikací bodů, v nichž navrhuje propojení zřídit, navrhovaného technického řešení (typ přivedených prvků, kabelů, místo a způsob zakončení kabelů atd.), navrhovaného termínu, typu a rozsahu požadovaných služeb (v případě využití pasivní infrastruktury doloží schéma navrhovaného zapojení). Pokud uvedený záměr propojení vyžaduje povolení dle stavebního zákona, doloží partner také dokumentaci zpracovanou v souladu s vyhláškou o dokumentaci staveb. Po schválení ze strany firmy Sprintel bude stanoven termín ne delší než 30 dnů, kdy propojení, pokud je řádně připraveno ze strany Partnera, fyzicky připojí pracovník Sprintel. V případě, že v uvedeném termínu nebude připojení připraveno, bude stanoven nový termín do 30ti dnů. V případě, že záměr vyžaduje povolení, počínají lhůty běžet dnem získání pravomocného povolení. Zanesení změn v síti do databází či případné další náklady budou účtovány dle přílohy 8 nebo dle ceníku. V případě, kdy požadovaný způsob propojení a požadované služby vyžadují konfiguraci prvků aktivní sítě, bude tato účtována dle přílohy č. 8.

Přístup do objektů ve vlastnictví nebo nájmu Sprintel za účelem instalace, servisu, měření, monitoringu své technologie či vedení umístěných dle Smlouvy, bude tento požadavek nejprve oznámen na kontaktní emailové adresy dle přílohy č. 7. Výjezd technika, který zajistí potřebný přístup účtován dle ceníku a bude zajištěn v 80% případů do 20 hodin, a v 95% případů do 40 hodin. Při mimořádné závažné poruše bude přístup zajištěn v co nejkratším čase a účtován příplatek za pohotovostní výjezd dle ceníku.

**Článek III.**

**Zřízení služby**

Veškerá komunikace ve věci zřízení služby probíhá přes kontaktní emaily dle přílohy 7. Sprintel také může stanovit, že pro veškerou komunikaci nebo pro podání a zprocesování objednávky všech nebo některých služeb, či dílčí kroky v tomto procesu, bude využit informační portál a partnera v takové případě o této skutečnosti vyrozumí emailem a přidělí přístupové údaje.

Zřízení služby se dělí do dvou postupů dle kategorie zřizované služby:

**1) Zřízení propojení Partnera do Dotované sítě, zřízení služby kolokace, či zřízení přístupu k pasivní síti**

Partner zašle objednávku stanovenými komunikačními kanály na Sprintel. Objednávka bude obsahovat ID Partnera, bylo-li již přiděleno, název a údaje Partnera, přesnou specifikaci poptávaných služeb, rozsahu, plánované topologie, místo napojení, umisťovaných prvků a technologie, plán očekávaných objemů služeb (příloha 6)přílohu 3a, 3b nebo 3c vyplněnou na první straně.

Sprintel plánovaný rozsah předběžně potvrdí nebo navrhne úpravy a řádně je odůvodní.

Sprintel navrhne Partnerovi termín obhlídky v terénu. Partner je povinen termín potvrdit do tří dnů, jinak dojde k jeho zrušení a bude přeložen nový návrh termínu. Obhlídka/šetření bude provedena společně s pracovníkem Partnera a pracovníkem Sprintel na všech místech, kde má dojít fyzickému zásahu do Dotované sítě. Náklady na tuto obhlídku/šetření nese Partner a objednávkou s tímto výslovně vyjadřuje souhlas.

Sprintel předloží Partnerovi pokyny k vypracování technické dokumentace zásahu do sítě.

Na základě obhlídky vypracuje Partner dokumentaci v souladu s technickým standardem Sprintel a předloží ji Sprintel ke schválení. Pokud dokumentace neodpovídá pokynům, situaci v místě zjištěné při obhlídce, nebo rozsahu služeb uvedenému v objednávce, Sprintel ji vrátí k přepracování.

Po schválení zahájí Sprintel stanoví lhůtu k dokončení realizace, ne delší 30ti dnů, a zahájí úkony k realizaci.

Sprintel provede každý mu příslušný úkon v tomto procesu, vyjma fyzické realizace, ve lhůtě do 9ti pracovních dnů.

Pokud v průběhu výše uvedeného procesu dojde k rozporu mezi Sprintel a Partnerem na technickém řešení, rozsahu zpřístupnění apod., spor bude předložen k rozhodnutí Úřadu.

**2) Zřízení přístupu k účastnickému vedení, jeho úseku nebo služby VULA či Bitstream pro konkrétní adresní místo**

Prvním krokem v procesu objednání služby pro konkrétní adresní místo je požadavek na prověření dostupnosti a volné kapacity (poptávka). Partner zašle objednávku stanovenými komunikačními kanály na Sprintel. Objednávka bude obsahovat ID a název Partnera, přesnou specifikaci poptávané služby, adresního místa zřízení služby vč. tzv. RUIAN kódu a specifikaci požadovaného rychlostního profilu v případě služby VULA či Bitstream.

Sprintel provede vyhodnocení poptávky a do 3 pracovních dnů poptávku potvrdí nebo sdělí, že vyhodnocení vyžaduje provedení technického šetření. Po obdržení objednávky na technické šetření Sprintel navrhne termín jeho provedení a to nejpozději na 15tý den ode dne obdržení objednávky technického šetření. Náklady na prověření dostupnosti v dokumentaci sítě nebo v terénu formou technického šetření nese Partner a odesláním poptávky s tímto výslovně souhlasí. V případě, že se při vyhodnocení poptávky nebo technickém šetření ukáže, že je nutná individuální investice, postupuje se dle čl. IV.

Po potvrzení dostupnosti za základě poptávky nebo technického šetření Partner zašle stanovenými komunikačními kanály objednávku na službu formou přílohy 3d, 3e nebo 3f vyplněné na první straně. Sprintel provede aktivaci služby VULA nebo Bitstream do 15 pracovních dnů a zpřístupnění účastnického vedení nebo jeho úseku do 30 pracovních dnů od obdržení objednávky na službu, jejíž dostupnost byla potvrzena. Je-li pro zřízení služby nutný přístup k zákazníkovi, Partner je povinen ho na plánovaný termín zřízení služby zajistit, jinak Sprintel objednávku stornuje a Partner zašle novou objednávku. Sprintel může objednávku stornovat také v případě, kdy z důvodu rozporu očekávaného objemu služeb předloženého Partnerem (příloha 6) a skutečného objemu služeb objednaných partnerem nemá potřebnou realizační kapacitu.

Sprintel si vyhrazuje právo při spuštění služby u zákazníka, nebo kdykoliv později po předchozím ohlášení, provézt kontrolní měření dodržování minimálních parametrů a kvality služby stanovených podmínkami dotace. Sprintel je také oprávněn provádět dohled a ohlášenou či namátkovou kontrolu kvality realizace připojená koncového účastníka Partnera (KÚP) v jejím průběhu či při spuštění. Partner se zavazuje ke kontrolním úkonům uvedeným v tomto odstavci poskytnout plnou součinnost. Partner se také zavazuje při své práci dodržovat minimální technologické standardy a zvyklosti v oboru.

**Článek IV.**

**Individuální investice**

Poptávku individuální investice (II) zašle Partner stanovenými komunikačními kanály na Sprintel se specifikací všech údajů nutných pro objednávku a dále s kontaktem na vlastníka dotčených nemovitostí a na koncového účastníka Partnera (KÚP), pokud se liší od vlastníka.

Náklady na posouzení II a finanční kalkulaci nese Partner. Po odsouhlasení provede Sprintel realizaci přípojky do 100m, která zasahuje pouze pozemek koncového účastníka Partnera (KÚP) a pokud umístění na tomto pozemku Partner předložil souhlas s vlastníka s umístěním přípojky v majetku Sprintel, do 30ti dnů. Pokud Partner kalkulaci neodsouhlasí do 3 dnů, Sprintel objednávku stornuje.

V případě dotčení pozemků jiných vlastníků, než je pozemek koncového účastníka Partnera (KÚP), se lhůta prodlužuje o dobu nutnou vyřízení potřebných majetkoprávních souhlasů. Při jejich nezískání do 30ti dnů je Sprintel oprávněn objednávku stornovat.

Z výše uvedené lhůty pro realizaci platí výjimka, pokud:

* Aktuální počasí neumožňuje provedení realizace (mráz, rozmočený terén apod.)
* Platí dočasná stavební uzávěra nebo jiný zákon a předpis znemožňující realizaci
* Partner nebo jeho koncový účastníka Partnera (KÚP) požaduje jiný termín realizace
* Na straně koncového účastníka Partnera (KÚP) existují jiné překážky (znemožnění provedení prací, nereálný požadavek na termín nebo čas provádění prací, požadavek na nepřiměřenou finanční náhradu či nájem atd.)
* Zasáhla vyšší moc nebo jiné vnější okolnosti mimo moc Sprintel (záplavy, nemožnost přístupu na místo, jiné rozsáhlé stavební práce v místě apod.)

V takovém případě počíná lhůta běžet až od okamžiku, kdy pominou výše uvedené okolnosti znemožňující realizaci.

Sprintel je dále oprávněn II stornovat pokud:

* Požadovaná adresa připojení není v seznamu adres (příloha č. 1)
* K dobudování připojení je nutné povolení stavebního úřadu

Dobudování účastnické přípojky, která dosud není zakončena v nemovitosti, je možné pouze tak, že poslední úsek sítě je v majetku Sprintel a to z důvodu integrity sítě a nutnosti plnit povinnosti stanovené v podmínkách dotace (technické parametry, SLA, velkoobchodní přístup atd.). Samorealizace Partnerem tak není přípustná. Samorealizace koncovým účastníkem Partnera (KÚP) je možná na úrovni chráničky, kterou bude posléze protažena mikrotrubička fi. Sprintel, a to za dodržení technických podmínek, které Sprintel před realizací stanoví a za dodržení všech legislativních podmínek.

**Článek V.**

**Změna služby**

Parametry aktivní či objednané linky, typicky rychlost či dodatečné služby je možné měnit na základě objednávky zaslané komunikačními kanály dle přílohy č. 7 a to ve lhůtě do 9ti pracovních dnů.

Změna z jednoho typu služby na jinou (migrace) se v případě, kdy obnáší fyzický zásah do sítě (např. VULA → zpřístupnění účastnické přípojky), řídí postupy a lhůtami pro ukončování a zřizování služeb. Migrace mezi službami VULA a Bitstream v rámci stejného Partnera se přiměřeně řídí postupy a lhůtami pro přenos služby.

Pokud v průběhu objednávky, nejméně však 9 pracovních dnů před plánovaným termínem zřízení služby, dojde ke změně parametrů nebo adresy instalace, Sprintel provede instalaci na nové adrese a/nebo v nových parametrech za podmínky, že není nutné nové místní šetření, nově požadovaná linka má potřebnou kapacitu, náklady na zřízení nepřevyšují náklady na původně objednanou linku a není vyžadována dodatečná investice. V opačném případě se objednávka stornuje a nutné podat novou objednávku.

Přesun aktivní služby na jinou adresu koncového zákazníka v rámci Dotované sítě je možný pouze tehdy, je-li pro stejného koncového účastníka a na místě cílové přípojky (dům, byt) není aktivní jiná služba, která by přesun znemožňovala. V opačném případě je přesun možný až po ukončení poskytování služby v cílovém místě. Lhůty a podmínky zřízení služby na cílovém místě se řídí postupem pro zřizování přípojek a poplatky s aktivací nebo s dobudováním přípojky jsou shodné s postupem dle čl. III a IV.

Přenos služby k jinému Partnerovi nebo ke Sprintel se řídí postupem a lhůtami v čl. VI. Pokud je Partner tím, k němž je přenášena služba od jiného Partnera nebo od Sprintel, bude Partner spolupracovat na hladkém průběhu přenosu a bude respektovat nutnost potvrdit včas naplánovaný termín přenosu, jinak dojde k posunu termínu viz čl. VI.

**Článek VI.**

**Zrušení a přenos služeb a operátor poslední instance**

Partner je povinen při výpovědi služby či služeb s dopadem na nejméně jednoho koncového účastníka sdělit firmě Sprintel, zda jde ukončována dodávka služby, nebo jde o přenos služby dle §34a zákona o elektronických komunikacích, a požadovaný termín ukončení ne kratší než 30 dnů, nejde-li o přenos služby. V případě přenosu služby vyhoví Sprintel termínu přenosu požadovanému Partnerem, je-li delší než 9 pracovních dnů, nebo, je-li kratší, stanoví termín ne kratší než požadovaný a ne delší než 9 pracovních dnů. V případě přenosu podlého přenos verifikaci, zda k datu ukončení služby Partnerem je řádně uzavřena smlouva novým s novým Partnerem nebo v případě přenosu ke Sprintel zasmluvněna služba ze strany koncového účastníka. Pokud datum přenosu není potvrzen všem dotčenými stranami, bude přenos přesunut na nový termín nebo zrušen. Požadavek na ukončení nebo přenos služby se předává emailem dle kontaktů uvedených v příloze č. 7.

Sprintel je operátorem poslední instance, viz- č. IV.8. Smlouvy.

**Článek VII.**

**Řešení poruch a opravy**

Tento článek popisuje proceduru hlášení a řešení poruch a související povinnosti smluvních stran.

**Předcházení falešným hlášením**

Partner se zavazuje před nahlášením poruchy provézt veškeré nezbytné kroky k diagnostice poruchy a předejít tak případným falešných hlášením poruchy. Zejména se jedná o diagnostiku registračních stavů koncového zařízení partnera, u služby zpřístupnění účastnického vedení nebo jeho části, a dále u všech prověření stavu koncového zařízení účastníka Partnera (KZÚP) - např. indikační led, informace o okolnostech přecházejících poruše a veškeré další informace, které je schopen s ohledem na typ služby a použitou technologii schopen zjistit. V případě, že si Partner není jist, zda je porucha na straně Sprintel, zavazuje se nejprve vložit požadavek na prověření stavu služby. Tento, v případě, kdy porucha není potvrzena, je účtován dle ceníku Sprintel.

Partner bere na vědomí a zavazuje se, že pokud se jím provedené hlášení poruchy ukáže jako neoprávněné (problém na technologii partnera, chybná diagnostika ze strany Partnera, porucha koncového zařízení u účastníka Partnera apod.), je Partner povinen uhradit poplatek za neoprávněné hlášení poruchy dle ceníku Sprintel a veškeré náklady, které hlášením vyvolal (diagnostika, měření, výjezd technika apod.) vč. případného příplatku za práce prováděné mimo běžnou pracovní dobu.

**Způsob hlášení poruch**

Primárním kanálem pro hlášení poruch je autorizovaný požadavek v klientském rozhraní informačního systému (IS). Partner při zadání požadavku uvede do předmětu jako první slovo PORUCHA, vybere službu, které se porucha týká a do popisu uvede specifikaci a popis poruchy a dále diagnostické kroky, které byly provedeny, pro vyloučení zavinění na straně Partnera nebo koncového účastníka Partnera (KÚP). Pokud se porucha týká většího počtu služeb, uvede Partner na konec hlášení na samostatných řádcích ID dalších dotčených služeb bez dalšího. Poruchu lze nahlásit také telefonicky na pohotovostní linku uvedenou v příloze 7, v tom případě je třeba mimo výše uvedené sdělit název a ID Partnera, typ dotčené služby a adresu koncového zařízení dotčené služby. V případě nedostupnosti IS a/nebo telefonní linky je možné hlášení provézt emailem poruchovou kontaktní adresu dle přílohy 7 s uvedením všech výše vyjmenovaných údajů.

V případě, kdy Partner zadává požadavek na prověření stavu služby, postupuje se dle předchozího odstavce, pouze se do předmětu hlášení či emailu na místo slova PORUCHA uvádí PROVĚŘENÍ. Pokud je tento požadavek potvrzen jako porucha, Sprintel převede požadavek/úkol do stavu porucha dále postupuje dle procedury k řešení poruch. Pokud je prověření požadováno u služby, jejíž charakter vzdálené ověření neumožňuje a partner disponuje nástroji k vyhodnocení (zpřístupnění pasivní sítě nebo účastnického vedení a jeho úseku), je tento požadavek uzavřen jako neoprávněný. Pokud jsou takové neoprávněné požadavky Partnerem vznášeny opakovaně, jsou účtovány jako neoprávněné hlášení poruchy dle ceníku Sprintel.

Za okamžik započetí poruchy pro účely výpočtu SLA (příloha 4) se považuje okamžik jejího nahlášení, bylo-li hlášení později potvrzeno jako oprávněné.

Po přijetí hlášení poruchy bude vyhodnoceno, zda je porucha oprávněná, neoprávněná, popř. je stanoven postup prověření, vč. případného výjezdu na místo, měření, terénní obhlídky apod. V případě oprávněné poruchy bude stanoven mezní čas opravy a Partner bude informován o předpokládaném čase opravy. Při neoprávněném hlášení bude Partner vyrozuměn o důvodech odmítnutí hlášení a bude účtován poplatek za neoprávněné hlášení poruchy. V případě nejasností bude stanoven postup řešení a u Partnera můžou být vyžádány další informace k potvrzení oprávněnosti hlášení, přičemž doba čekání na tyto informace se nezapočítává do času poruchy. Za neoprávněné hlášení poruchy se považuje také hlášení nedostupnosti v důsledku předem řádně oznámených prací na síti.

**Procedura řešení poruch**

Doba nedostupnosti služby je evidována jako rozdíl mezi časem nahlášení a časem uzavření jednotlivých oprávněných hlášení poruchy. Jednotlivé provedené úkony jsou evidovány k hlášení/úkolu a uvedeny v oznámení o vyřešení poruchy. Je-li to z charakteru poruchy či služby nutné, Sprintel může kroky k řešení poruchy průběžně konzultovat s Partnerem nebo požadovat jeho přiměřenou součinnost, zejména při diagnostice stavu služby.

Pokud je v rámci řešení poruchy nutný přístup ke koncovému účastníkovi Partnera, Partner je povinen ho zajistit a doba čekání na přístup se nezapočítává do doby trvání poruchy. Při nezajištění přístupu do 48mi hodin od okamžiku, kdy k tomu Sprintel Partnera vyzve, je hlášení poruchy uzavřeno. Po zajištění přístupu Partner podá nový požadavek a to požadavek na servisní práce, který bude tarifikován dle ceníku Sprintel.

Pokud došlo k poškození vedení nebo technologie zaviněním koncového zákazníka Partnera, u něj umístěného zařízení nebo událostí v prostorech koncového účastníka Partnera, Partner bez dalšího uhradí náklady na opravu.

Pokud je k opravě poruchy nutná součinnost koncového účastníka Partnera nebo jeho souhlas, a toto je odepřeno, nebo pokud v opravě brání vyšší moc nebo jiné vnější okolnosti mimo moc Sprintel, služba je ukončena a čas nedostupnosti se nezapočítává do času poruchy.

**Článek VIII.**

**Plánované práce, údržba, měření**

Práce a údržba na Dotované síti a zpřístupněných úsecích nedotované sítě budou plánovány tak, došlo k co nejmenšímu přerušení nebo ovlivnění služeb Partnera a Partner bude o těchto práce v předstihu informován.

Nejpozději 48 hodin před započetím plánovaných prací (zahrnuje i případné měření) na síti či souvisejících zařízeních s možným dopadem na služby Partnera bude Sprintel informovat Partnera prostřednictvím emailu dle přílohy č. 7, vč. údaje o dotčených službách, a obratem po dokončení prací bude Partner vyrozuměn o jejich skončení. Tyto práce budou prováděny způsobem aby byl maximálně omezen a zkrácen dopad na zasažené služby.

V případě kontroly dodržování kvality služby stanovené dotačními podmínkami Partnerem bude Partnerovi sdělen seznam kontrolovaných koncových přípojek a ke každé navrženy dva termíny, jeden v pracovní den v pracovní době a druhý v pracovní den po pracovní době a to ne dříve než, pracovních 9 dnů předem. Pokud Partner nepotvrdí termín do tří pracovních dnů a současně existují důvodné pochybnosti o dodržování podmínek dotace, má Sprintel právo službu nebo skupinu služeb, u níž tyto pochybnosti existují, pozastavit, až do doby vyloučení pochybností. Pokud k vyloučení pochybností nedojde do 30ti dnů, může Sprintel poskytování všech služeb trvale ukončit.

Přerušení služeb v důsledku plánovaných prací, údržby a měření či nezpřístupnění koncového bodu k provedení měření není poruchou služby a nezapočítává se do času nedostupnosti služby pro výpočet SLA (viz. příloha 4).

**Článek IX.**

**Předávání a kontrola parametrů při změně konfigurace sítě**

V případě změny konfigurace sítě s dopadem na službu Partnera se Sprintel zavazuje informovat Partnera, je-li to možné, nejméně 30dnů předem, v případě havarijních situací pak bezodkladně po té, co se o nutnosti změny konfigurace sítě dozví.

Nová konfigurace bude Partnerovi předána emailem na kontaktní adresy dle přílohy 7. V případě, kdy nová konfigurace umožňuje její testovaní na síti, navrhne za účelem její kontroly Sprintel Partnerovi možnost konfiguraci otestovat. V případě, kdy nová konfigurace neumožňuje testování za provozu, vstoupí obě strany v jednání o způsobu testování konfigurace. Toto neplatí pro havarijní situace, kdy je nutné novou konfiguraci aplikovat neodkladně. V takovém případě vyvinou smluvní strany maximální součinnost, aby byla nová konfigurace aplikována s minimální dopady na poskytované služby.

**Článek X.**

**Jiné práce**

Objednávka prací nad rámec plnění služby bude poslána emailem na kontaktní adresy dle přílohy 7. Pokud jde o běžné práce uvedené v ceníku, budou neceněny dle ceníku. Pokud jde jiný typ prací, bude naceněn individuálně. Práce nesouvisející s poskytovanou službou, mimořádně komplikované nebo mimořádného rozsahu, nebo práce na které Sprintel momentálně nemá volnou kapacitu, může Sprintel odmítnout. V případě, že Partner požaduje provedení prací souvisejících se službou ale nad rámec plnění služby provézt současně s jejím zřízením, či jiným plánovaným zásahem na službě, bude Sprintel postupovat tak, aby Partnerovi pokud možno vyhověl. Pokud to z kapacitních nebo organizačních důvodů apod. není možné, může Sprintel posunout termín činností, s nimiž mají být dodatečné práce provedeny, a tento posun se nepovažuje za porušení závazných termínů dle pokynů (příloha 11), SLA (příloha 4) a této přílohy.

**Článek XI.**

**Rozhraní a síť koncového účastníka**

Partner si obstarává, instaluje, dohleduje koncová zařízení (KZÚP) svých zákazníků sám, pokud není ujednáno jinak, a nese za ně plnou odpovědnost. Výrobce, typ zařízení a typizovaný způsob konfigurace musí být k nasazení v příslušném úseku sítě Sprintel schválen nejméně 9 dnů před jeho použitím v Dotované síti v rámci služeb VULA a Bitstream. V případě služeb VULA a Bistream může Sprintel z důvodu výměny technologie nařídit u aktivních služeb migraci na jiný typ zařízení, přičemž stanoví doporučený typ zařízení a jiné přípustné typy zařízení, pokud existují, dále datum migrace, a tomto bude Partnera informovat nejméně 30 dnů předem.

V případě škodlivého chování KZ Partnera v síti Sprintel, které ohrožuje nebo omezuje provoz ostatních účastníků na síti, či ohrožuje integritu sítě Sprintel, je Sprintel oprávněn zařízení vzdáleně nebo fyzicky odpojit od sítě až do okamžiku, kdy Partner sjedná nápravu, a to i opakovaně. Náklady s pojené s odpojením a opětovným připojením (např. konfiguraci sítě, výjezd a zásah technika) nese Partner. Nedostupnost služby tohoto důvodu se nepočítá do doby nedostupnosti služby pro výpočet SLA (příloha 4).

Dodání a případně montáž KZ může Partner objednat u Sprintel. Dodáním zařízení přechází veškerá odpovědnost za zařízení na Partnera a zaplacením příslušné faktury vč. dodaných prací přechází KZ do majetku Partnera. Pokud nebyla montáž KZ objednána také, montáž KZ provádí Partner. Dodání KZ a jeho případná montáž jsou doplňkovou službou a jejich ceny se řídí aktuálně platným ceníkem Sprintel.

Partner může u Sprintel také poptat individuální zákaznické řešení (IZŘ), tj. řešení technologií a sítí na straně zákazníka za předávacím rozhraním sítě. Toto řešení, pokud je jej Sprintel technicky, obchodně a organizačně schopen zajistit, bude naceněno dle platných ceníků nebo individuální kalkulace a jeho případná dodávka nebude řešena v rámci této smlouvy ale dle samostatné objednávky.