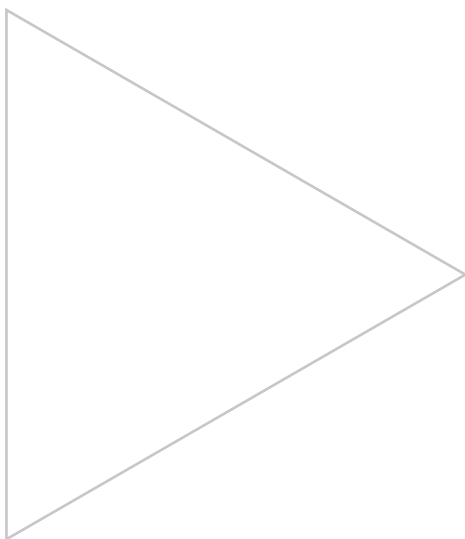


KVALITA SLUŽBY

PŘÍLOHA 4



Obsah

1	Základní podmínky kvality služby	3
2	Popis parametrů kvality	3

1 Základní podmínky kvality služby

Nezbytnou podmínkou plnění kvalitativních parametrů dle Smlouvy je součinnost Partnera, případně Účastníka Partnera. Po dobu kdy Partner, případně Účastník Partnera, je v prodlení s poskytnutím této součinnosti, se lhůty pro plnění kvalitativních parametrů staví, případně se neplnění kvalitativních parametrů, které je zcela nebo zčásti způsobeno nedostatkem součinnosti, nepovažuje za porušení podmínek Smlouvy.

Pro vyloučení pochybností, za nedostatek součinnosti ze strany Partnera se považují rovněž případy, kdy počet nových objednávek na zřízení služeb Připojení a Přístupu nikoliv zanedbatelně překročí hodnoty uvedené v prognózách.

2 Popis parametrů kvality

2.1. Maximální doba zřízení Služeb Přístupu dle Přílohy 1.3 a 1.8

2.1.1. Doba zřízení služeb Přístup POTS MSAN a Přístup ISDN2 MSAN, DSL CA a Optical CA, DSL REN CA a Optical REN CA, Přístup Multimedia CA nepřesáhne pro 90 % případů 9 kalendářních dnů, pro 95 % případů 18 kalendářních dnů, ve 99,5 % případů 58 kalendářních dnů. Doba zřízení služby ISDN30 MSAN a 2MBL MSAN nepřesáhne pro 95 % případů 14 kalendářních dnů. Pro účely tohoto ustanovení se zohledňují pouze služby zřízené na základě úplných objednávek přijatých ze strany CETINu obsahujících správné údaje v případech, kdy je služba zřízena na prostředcích existující technické Sítě CETIN, které mají pro předmětný Přístup dostatečnou kapacitu a odpovídající technické parametry. Definice doby zřízení je uvedena v ustanovení 2.2. níže.

2.1.2. Doba zřízení doplňkových služeb k hlasovým službám nepřesáhne tři pracovní dny pro 99 % takto zřizovaných služeb.

2.2. Definice doby zřízení a souvztažných pojmů

2.2.1. Za začátek doby instalace se pro určení doby trvání instalace Jednotlivé služby považuje čas přijetí objednávky ze strany CETINu způsobem stanoveným v Příloze 3 – Pravidla a postupy.

2.2.2. Do doby zřízení se nezapočítává zejména čas:

- kdy je objednávka předána Partnerovi služby způsobem stanoveným v Příloze 3 – Pravidla a postupy z důvodu nutnosti zajistit součinnost Partnera nebo Účastníka Partnera, zejména z důvodu nutnosti sjednat termín návštěvy technika CETINu u Účastníka Partnera,
- doba mezi nejbližším termínem návštěvy technika nabídnutým Partnerovi a skutečným sjednaným termínem návštěvy technika,
- doba mezi sjednaným termínem návštěvy technika a skutečným termínem návštěvy technika v případě, kdy se návštěva technika neuskuteční z důvodů nikoliv na straně CETINu; za neuskutečnění návštěvy technika z důvodů nikoliv na straně CETINu se považuje rovněž případ, kdy Partner nebo Účastník Partnera nezajistí přístup zaměstnance CETINu k technickému prostředku umístěnému v prostorách Partnera nebo prostorách třetí osoby, kam Partner zajišťuje přístup, nebo případ, kdy Partner nebo Účastník Partnera nezajistí přístup zaměstnance CETINu ke koncovému bodu sítě umístěném v prostorách uživatele služby Partnera nebo prostorách třetí osoby, kam Partner zajišťuje přístup.

2.2.3. Za konec doby zřízení se považuje okamžik odeslání zprávy o aktivaci služby způsobem stanoveným v Příloze 3 – Pravidla a postupy.

2.2.4. Partner může požádat o zřízení služby v určitém termínu překračujícím 9 kalendářních dnů. V tom případě se pro účely tohoto ustanovení Služba považuje za zřízenou do 9 kalendářních dnů.

2.3. Technické šetření

- 2.3.1. Podíl automatizovaných technických šetření provedených v době nepřesahující dvě minuty dosáhne nejméně 90 %.
- 2.3.2. Procento manuálních technických šetření splňujících limit trvání 4 pracovní dny od ukončení automatického technického šetření musí dosáhnout 90 %. Do hodnocení se nepočítá komplexní technické šetření s přípravou investiční akce a šetření, kdy je nutná oprava nebo obnovení prostředků Sítě CETIN, které budou využity k nově zřízeným službám.
- 2.3.3. Podíl technických šetření s pozitivním výsledkem, u kterých bude při následné instalaci zjištěna nemožnost zřídit službu z důvodu chybějící sítě, nepřesáhne 5 %. Započítávají se pouze objednávky, kdy nebude možné zřídit službu ani po opravě sítě ze strany CETINu.

2.4. Porucha nově zřízené služby

- 2.4.1. Podíl služeb Přístupu POTS MSAN a Přístup ISDN2 MSAN, ISDN30 MSAN a 2MBL MSAN, Přístup DSL CA a Optical CA, DSL REN CA a Optical REN CA, Přístup Multimedia CA, u kterých byla do 14 dnů od instalace zjištěna Porucha, nepřesáhne 8 %. Z výpočtu jsou vyloučeny poruchy v odpovědnosti zákazníka.

2.5. Určení doby Poruchy

- 2.5.1. Za začátek Poruchy se pro určení doby trvání Poruchy služby považuje čas přijetí poruchového hlášení do systémů CETINu jedním ze způsobů uvedených v Příloze 3 – Pravidla a postupy. Maximální počet poruchových hlášení předaných do systému CETINu v době od 22h do 6h nesmí překročit 3% z celkového počtu poruchových hlášení Partnera v daném měsíci.
- 2.5.2. Do doby Poruchy se nezapočítává zejména čas:
- kdy je poruchové hlášení předáno Partnerovi služby jedním ze způsobů uvedených v Příloze 3 – Pravidla a postupy z důvodu nutnosti zajistit součinnost Partnera nebo Účastníka Partnera, zejména z důvodu nutnosti sjednat termín návštěvy technika CETINu u Účastníka Partnera,
 - doba mezi nejbližším termínem návštěvy technika nabídnutým Partnerovi a skutečným sjednaným termínem návštěvy technika,
 - doba mezi sjednaným termínem návštěvy technika a skutečným termínem návštěvy technika v případě, kdy se návštěva technika neuskuteční z důvodů nikoliv na straně CETINu; za neuskutečnění návštěvy technika z důvodů nikoliv na straně CETIN se považuje rovněž případ, kdy Partner nebo Účastník Partnera nezajistí přístup zaměstnance CETINu k technickému prostředku umístěnému v prostorách Partnera nebo prostorách třetí osoby, kam Partner zajišťuje přístup, nebo případ, kdy Partner nebo Účastník Partnera nezajistí přístup zaměstnance CETINu ke koncovému bodu sítě umístěném v prostorách uživatele služby Partnera nebo prostorách třetí osoby, kam Partner zajišťuje přístup.
- 2.5.3. Porucha je ukončena zprovozněním Jednotlivé služby, která byla v Poruše, a předáním notifikace o vyřešení Poruchy Partnerovi jedním ze způsobů uvedených v Příloze 3 – Pravidla a postupy.
- 2.5.4. Přerušení poskytování Jednotlivé služby z důvodu plánovaných prací nebo údržby, které bylo v souladu se Smlouvou předem oznámeno Partnerovi, se nepovažuje za Poruchu a do výpočtu délky Poruchy Jednotlivé služby se nezapočítává. Veškerá údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad na přerušení služby.
- 2.5.5. Za Poruchu se nepovažuje zejména:
- porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve správě společnosti CETIN;

- porucha způsobená výpadkem napájení, které nezajišťuje společnost CETIN, případně poruchy způsobené oprávněným provozovatelem nebo činností vykonávanou osobou Partnerem pověřenou.

2.6. Maximální délka Poruchy služby Přístupu

- 2.6.1. Časový limit pro odstranění poruchy služby Přístupu POTS MSAN a Přístup ISND2 MSAN, ISDN30 MSAN a 2MBL MSAN, Přístup DSL CA a Optical CA, CA, Přístup Multimedia CA, Přístup DSL REN CA a Optical REN CA určuje Partner zařazením služby Přístupu (uvedeným v objednávce zřízení nebo změny služby) do skupiny A, B nebo C postupem dle Přílohy 3.
- 2.6.2. V případech bez nutnosti výjezdu technika CETINu, nepřesáhne doba trvání poruchy 3 hodiny v 80% případů, 12 hodin v 90 % případů a 18 hodin v 99 % případů.
- 2.6.3. U Poruch s nutností výjezdu technika CETINu, nepřesáhne doba trvání poruchy 26 hodin u 90 % případů skupiny A a 85 % případů skupiny B; 30 hodin u 75% případů skupiny C Přístup DSL CA a Optical CA, DSL REN CA a Optical REN CA. V případě Přístupu Multimedia CA ve skupině C nepřesáhne doba trvání poruchy 26 hodin u 70 % případů. Dále nepřesáhne pro všechny skupiny A, B a C 68 hodin pro 90 % případů.
- 2.6.4. Podíl Poruch opakujících se do 30 dnů na stejné službě u stejného koncového bodu sítě nepřesáhne 7 %.
- 2.6.5. Počet Poruch za kalendářní měsíc nepřesáhne 2,1 % z počtu aktivních služeb Přístupu.
- 2.6.6. Pokud by náklady na opravu přesáhly pětinasobek roční úhrady za poskytování předmětné služby, může CETIN opravu odmítnout. Tím je dán důvod pro ukončení provozování služby ze strany CETINu.
- 2.6.7. V případech, kdy není odstranění poruchy služby Přístup POTS MSAN a Přístup ISND2 MSAN, ISDN30 MSAN a Přístup 2MBL MSAN, Přístup DSL CA a Optical CA, Přístup Multimedia CA Přístup DSL REN CA a Optical REN CA realizováno do 25 dnů, není v daném měsíci cena služby účtována.

2.7. Návštěva technika CETINu u zákazníka Partnera

- 2.7.1. První volný termín technika CETINu nabízený zákazníkovi pro zřízení Jednotlivé služby musí být do 6 dnů pro 80 % případů.
- 2.7.2. První volný termín technika CETINu nabízený zákazníkovi pro opravu Jednotlivé služby musí být do 30 hodin pro 80 % případů.
- 2.7.3. Dohodnuté časové rozmezí návštěvy u Účastníka Partnera musí být dodrženo u 85 % případů.
- 2.7.4. Nefunkčnost funkce kalendáře provozované CETINem nepřekročí v úhrnu 12 hodin (v pracovní dny v době od 7h do 22h) v kalendářním měsíci a doba jednoho případu nefunkčnosti kalendáře nepřesáhne 4 hodiny.

2.8. Dostupnost objednávkového systému a doplňkových funkcí OSS

2.8.1. Objednávkový systém (Vstup objednávky)

Nefunkčnost funkce systému pro přijímání objednávek – Vstup objednávky prostřednictvím SI/MI rozhraní provozované CETIN nepřekročí v úhrnu 12 hodin (v pracovní dny v době od 7h do 22h) v kalendářním měsíci a doba jednoho případu nefunkčnosti nepřesáhne 4 hodiny.

2.8.2. Scan/Check

Nefunkčnost funkce pro ověření dostupnosti služby Scan/Check provozované CETIN nepřekročí v úhrnu 12 hodin (v pracovní dny v době od 7h do 22h) v kalendářním měsíci a doba jednoho případu nefunkčnosti nepřesáhne souvisle 4 hodiny.

2.8.3. Ticketing

Nefunkčnost funkce Ticketing pro nahlášení poruch provozované CETINem nepřekročí v úhrnu 12 hodin (v pracovní dny v době od 7h do 22h) v kalendářním měsíci a doba jednoho případu nefunkčnosti nepřesáhne 4 hodiny.

2.8.4. Diagnostika, Dekompozice

Nefunkčnost systémů Diagnostika Služeb, resp. Dekompozice Služeb ovlivněných výpadkem na straně provozované CETINem nepřekročí v úhrnu 12 hodin (v pracovní dny v době od 7h do 22h) v kalendářním měsíci a doba jednoho případu nefunkčnosti nepřesáhne 4 hodiny. Pro vyloučení pochybností, plnění se posuzuje u každého systému odděleně.

2.8.5. Pro vyloučení pochybností, výše uvedené parametry kvality jsou dohodnuty jako minimální. CETIN vynaloží přiměřené úsilí v zájmu toho, aby Služby byly poskytnuty i v rozsahu nad rámec těchto parametrů.

2.9. Spolehlivost fungování služby Přístup

2.9.1. Minimální spolehlivost fungování služby za kalendářní měsíc je 98,5 %. Spolehlivost fungování služby se vyjadřuje jako procentuální dostupnost služby Přístup POTS MSAN, ISDN2 MSAN, ISDN30 MSAN, 2MBL MSAN a Přístup DSL CA a Optical CA, DSL REN CA a Optical REN CA v kalendářním měsíci.

2.9.2. Do vyjádření spolehlivosti služby není započítán čas plánovaných odstávek sítě a souvisejících technologií.

2.10. Lhůta pro převod Služby mezi Partnery

2.10.1. Doba převodu služby mezi partnery v případě služby Přístupu DSL CA a Optical CA, DSL REN CA a Optical REN CA nepřesáhne 9 kalendářních dnů. Pro účely tohoto ustanovení se nezohledňuje doba do obdržení zprávy o autorizaci opouštěným Partnerem a doba převyšující 9 dní, pokud je uvedena v objednávce migrace, a případná doba spojená se změnou technologie či konfigurace Přípojky či Přístupu na jinou konfiguraci. Toto ustanovení se vztahuje pouze na změny Partnera realizované na základě úplných žádostí přijatých ze strany CETINu obsahujících správné údaje a odeslaných předepsaným postupem.

2.11. Lhůta pro změnu typu velkoobchodní služby

Změna typu velkoobchodní služby představuje přechod ze samostatné velkoobchodní nabídky Carrier Broadband nebo Carrier IP Stream na služby Přístup DSL REN CA, Přístup Optical REN CA a případně a z Přístup DSL CA a Přístup Optical CA. na služby Přístup DSL REN CA a Přístup Optical REN CA.

2.11.1. Doba změny typu velkoobchodní služby nepřesáhne 9 kalendářních dnů. Pro účely tohoto ustanovení se nezohledňuje případná doba spojená se změnou technologie či konfigurace Přípojky či Přístupu na jinou konfiguraci, než byla před migrací a zohledňují se pouze změny Partnera realizované na základě úplných žádostí přijatých ze strany CETINu obsahujících správné údaje a odeslaných předepsaným postupem.

2.12. Spolehlivost fungování služby IP Transport, Unicast Transport, Multicast Transport, CDN Transport, Voice Transport a VoBB Transport

2.12.1. Minimální spolehlivost fungování služby za kalendářní měsíc je 99,5 %. Spolehlivost fungování služby se vyjadřuje jako procentuální dostupnost služeb IP Transport, Unicast Transport, Multicast Transport, CDN Transport, Voice Transport a VoBB Transport v kalendářním měsíci.

2.12.2. Minimální spolehlivost fungování služby v redundantním režimu (dvě nezávislé fyzické linky) za kalendářní měsíc je 99,9 %. Spolehlivost fungování služby se vyjadřuje jako procentuální dostupnost služeb IP Transport, Unicast Transport, Multicast Transport, CDN Transport, Voice Transport a VoBB Transport v kalendářním měsíci.

2.12.3. Do vyjádření spolehlivosti služby není započítán čas nezbytný pro provedení údržby sítě souvisejících technologií zajišťujících provoz služby a čas plánovaných odstávek sítě a souvisejících technologií Sítě CETIN.

2.13. **Obecné podmínky vyhodnocení parametrů kvality**

2.13.1. Splnění parametrů kvality s výjimkou ustanovení 2.7.1 se posuzuje a vyhodnocuje za kalendářní měsíc. Parametry uvedené v ustanovení 2.7.1 se vyhodnocují za kalendářní rok.

2.13.2. Dodržení parametrů kvality se vyhodnocuje odděleně pro i) Přístup POTS MSAN a Přístup ISDN2 MSAN, ii) Přístup ISDN30 MSAN a Přístup 2MBL MSAN, iii) Přístup DSL CA a Přístup Optical CA, Přístup DSL REN CA a Optical REN CA, iv) Přístup Multimedia CA. Toto ustanovení se nevztahuje na vyhodnocení parametrů dle ustanovení 2.6.7, 2.7.1, 2.7.2, 2.7.3, 2.7.4, 2.8.1, 2.8.2, 2.8.3 a 2.8.4.

2.13.3. Pokud časový limit parametru kvality dle výše uvedených ustanovení není splněn v důsledku nedodržení lhůty pro plnění ze strany CETINu pouze u jedné Služby Přístupu nebo Připojení v předemném období, považuje se parametr kvality za splněný, za hypotetického předpokladu, že by tato jediná služba Přístupu nebo Připojení v předemném období způsobila nedodržení lhůty pro plnění ze strany CETINu i v případě, že by všechny ostatní služby parametry kvality splňovaly na 100 %.

2.13.4. Pro parametry kvality dle ustanovení 2.1.1, 2.1.2, 2.4.1, 2.6.3, 2.6.4, 2.6.5, 2.8.1, 2.8.2 se dodržení parametrů posuzuje za jednotlivý Nižší územní celek (NUC) zvlášť a zároveň odděleně pro i) Přístup POTS MSAN a Přístup ISDN2 MSAN, ii) Přístup ISDN30 MSAN a Přístup 2MBL MSAN, iii) Přístup DSL CA a Přístup Optical CA, DSL REN CA a Optical REN CA, iv) Přístup Multimedia CA, to vše u každé kategorie dle i) – iv) výše v případě, má-li Partner zřízené v každém NUC v předemné kategorii dle i) – iv) výše minimálně 30000 služeb Přístupů. V ostatních případech se plnění parametrů kvality posuzuje za celé území České republiky. Pro parametry kvality dle ustanovení 2.8.3 se dodržení parametrů posuzuje za jednotlivý Nižší územní celek (NUC) zvlášť v případě, má-li Partner zřízených v každém NUC minimálně 30000 Služeb Přístupů pro Přístupy Přístup POTS MSAN a Přístup ISDN2 MSAN nebo 30000 Služeb Přístupů pro Přístupy Přístup ISDN30 MSAN a Přístup 2MBL MSAN nebo 10000 Služeb Přístupů pro Přístup DSL CA a Přístup Optical CA, Přístup DSL REN CA a Optical REN CA nebo 10000 Služeb Přístupů pro Přístup Multimedia CA.

2.13.5. Každá Instalace/ Porucha/ Technické šetření je vyhodnocována za období, kdy byla dokončena resp. uzavřena.

2.13.6. Z hodnocení jsou vyloučeny instalace, poruchy a technická šetření ukončená v kalendářních týdnech č. 52, 53 a 1.

2.13.7. CETIN je oprávněn rozhodnout o změně struktury NUC uvedené v příloze 14. Nová struktura NUC bude Partnerovi oznámena s předstihem nejméně 6 měsíců.

2.14. **Zvláštní podmínky vyhodnocení parametrů kvality**

2.14.1. Společnost CETIN bude na vyžádání Partnera do 15 dní Partnerovi poskytovat přehled následujících údajů za služby společnosti CETIN poskytnuté v předemném období všem partnerům, kteří uzavřeli smlouvu na základě shodné referenční nabídky MMO jako Smlouva, včetně Partnera (dále pro „Celou velkoobchodní bázi“) u níže uvedených typů Služeb, je-li daný typ Služby fakticky poskytován rovněž Partnerovi:

a) Doba zřízení služby Přístup POTS MSAN, Přístup ISDN2 MSAN, Internet CA, Přístup Multimedia CA, Přístup ISDN30 MSAN a Přístup 2MBL MSAN v členění na služby Přístup POTS MSAN, Přístup ISDN2 MSAN, Internet CA, Přístup Multimedia CA, Přístup ISDN30 MSAN a Přístup 2MBL MSAN.

- Minimální doba zřízení služby
- Maximální doba zřízení služby

- Medián doby zřízení služby
- b) Doba odstranění poruchy služby Přístup POTS MSAN, Přístup ISDN2 MSAN, Přístup DSL CA, Optical CA, Přístup Multimédia CA, Přístup ISDN30 MSAN a Přístup 2MBL MSAN v členění na služby Přístup POTS MSAN, Přístup ISDN2 MSAN, Internet CA, Přístup Multimédia CA, Přístup ISDN30 MSAN a Přístup 2MBL MSAN a na jednotlivé skupiny služeb (A, B a C).
 - Minimální doba odstranění poruchy
 - Maximální doba odstranění poruchy
 - Medián doby odstranění poruchy
- c) První volný termín návštěvy technika nabízený Partnerům tvořícím celou velkoobchodní bázi pro zřízení služby a první volný termín návštěvy technika nabízený pro opravu služby
 - Minimální čas nabídnutých termínů
 - Maximální čas nabídnutých termínů
 - Medián času nabídnutých termínů

2.14.2. Společnost CETIN bude na vyžádání Partnera do 15 dnů Partnerovi poskytovat přehled údajů dle písmene a) – c) předchozího ustanovení, který bude obsahovat údaje odpovídající údajům dle ustanovení 2.11.1 pro Služby poskytnuté pouze Partnerovi společností CETIN dle Smlouvy.

2.14.3. Pro vyloučení pochybností, nad rámec výše uvedeného není společnost CETIN povinna ohledně výše uvedeného poskytovat žádné další informace ani součinnost. Informace poskytnuté nad rámec výše uvedeného se považují za obchodní tajemství společnosti CETIN.

2.14.4. Partner se zavazuje nevyžadovat dle tohoto odstavce takové informace, které jsou dostupné z veřejných zdrojů nebo byly poskytnuty společností CETIN Partnerovi v rámci plnění jiné povinnosti dle Smlouvy.