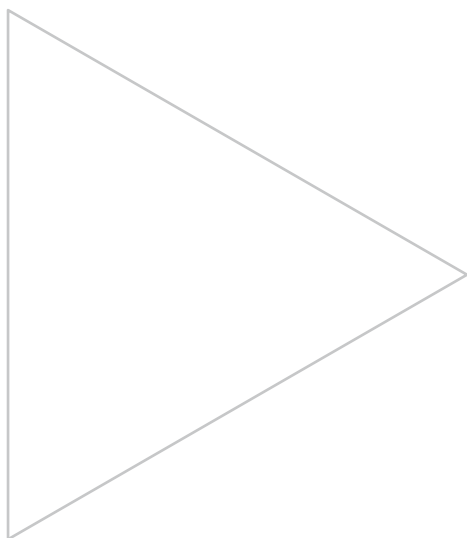


KVALITA SLUŽBY

PŘÍLOHA 12



Obsah

1	Základní podmínky kvality služby.....	3
2	Popis parametrů kvality	3

1 Základní podmínky kvality služby

Tato příloha popisuje kvalitativní parametry zřízení a oprav služby poskytování Přístupu ke koncovým úsekům.

Nezbytnou podmínkou plnění kvalitativních parametrů dle této Smlouvy je součinnost Poskytovatele, případně Účastníka Poskytovatele. Po dobu, kdy Poskytovatel, případně Účastník Poskytovatele, 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 této Smlouvy.

2 Popis parametrů kvality

2.1 Maximální doba zřízení nebo provedení změny služby Přístupu ke koncovým úsekům dle Přílohy 1

2.1.1 Doba zřízení nebo provedení změny služby Carrier Ethernet Access a Carrier TDM Access nepřesáhne pro 90% případů 14 kalendářních dnů. Pro účely tohoto ustanovení se zohledňují pouze služby zřízené na základě úplných objednávek přijatých ze strany CETIN obsahujících správné údaje v případech, kdy je služba zřízena na prostředcích existující technické sítě CETIN, které mají pro předmětný Přístup ke koncovému úseku dostatečnou kapacitu a odpovídající technické parametry. Definice doby zřízení je uvedena v kapitole 2.2.

2.1.2 Poskytovatel má možnost požádat CETIN o zřízení nebo provedení změny vybraných služeb Carrier Ethernet Access a Carrier TDM Access, ve zrychleném režimu prostřednictvím doplňkové služby Express Set Up dle Přílohy 1. V tomto případě se za limitní dobu zřízení považuje doba určená příslušnou variantou doplňkové služby Express Set Up.

2.1.3 Za absenci součinnosti ze strany Poskytovatele se považuje rovněž případ, kdy skutečný počet objednávek zřízení služeb Přístupu ke koncovým úsekům překročí prognózu tohoto počtu o více než 20% dle Přílohy 9 – Očekávané objemy Služeb.

2.2 Definice doby zřízení a souvztažných pojmů

2.2.1 Za začátek doby instalace se pro určení doby trvání instalace služby považuje čas přijetí objednávky ze strany CETIN způsobem stanoveným v Příloze 10 – Pravidla a postupy.

- 2.2.2 Do doby zřízení se nezapočítává zejména čas,
- kdy je objednávka předána Poskytovateli služby z důvodu nutnosti zajistit součinnost Poskytovatele nebo Účastníka Poskytovatele, zejména z důvodu nemožnosti sjednat termín návštěvy technika CETIN u Účastníka Poskytovatele,
 - doba mezi nejbližším termínem návštěvy technika nabídnutým Účastníkovi 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 CETIN; za neuskutečnění návštěvy technika se považuje rovněž případ, kdy Poskyvatel nebo Účastník Poskytovatele nezajistí přístup zaměstnance CETIN k technickému prostředku umístěnému v prostorách Poskytovatele nebo prostorách třetí osoby, kam Poskyvatel zajišťuje přístup, Poskyvatel nebo Účastník Poskytovatele nezajistí přístup zaměstnance CETIN ke koncovému bodu sítě umístěném v prostorách uživatele služby Poskytovatele nebo prostorách třetí osoby, kam Poskyvatel zajišťuje přístup.
- 2.2.3 Za konec doby zřízení se považuje okamžik odeslání zprávy o aktivaci služby způsobem stanoveným v Příloze 10 – Pravidla a postupy.
- 2.2.4 Poskyvatel nebo Účastník může požádat o zřízení služby v určitém termínu překračujícím výš uvedené požadované doby. V tom případě se Služba přístupu ke koncovým úsekům považuje za zřízenou v poslední den výše uvedené požadované doby.
- 2.2.5 Pro přeložení, přemístění koncového bodu služby Přístupu ke koncovým úsekům a pro změnu služby přístupu ke koncovým úsekům platí analogicky ustanovení výše uvedených odstavců tohoto článku.
- 2.2.6 Časový limit pro dobu zřízení služby uvedený v bodu 2.1.1 resp. 2.1.2 se nevztahuje na objednávky, kdy je nutné navýšení kapacit sítě výstavbou.

2.3 Ověření možnosti zřízení služby

Doba ověření možnosti zřízení služby včetně ověření prostřednictvím technického šetření a předání zprávy o jeho výsledku Poskytovateli nepřesáhne pro 90% případů 3 pracovní dny od okamžiku přijetí objednávky ze strany CETIN způsobem stanoveným v Příloze 10 – Pravidla a postupy.

2.4 Porucha služby

- 2.4.1 Podíl instalací služby, u kterých byla do 30 dnů od instalace zjištěna Porucha nepřesáhne 7%. Z výpočtu jsou vyloučeny Poruchy způsobené zákazníkem
- 2.4.2 Časový limit pro odstranění Poruchy služby přístupu ke koncovému úseku Úsek činí 24 hodin pro 90% případů.

- 2.4.3 Poskytovatel má možnost zvolit pro jednotlivé Přístupy ke koncovým úsekům individuální úroveň služeb (SLA) dle Přílohy 13. Časové limity opravy vybraných služeb Carrier Ethernet Access a Carrier TDM Access se zvolenou individuální úrovní služby, se v tomto případě určují příslušnou variantou SLA.
- 2.4.4 Podíl poruch opakujících se do 30 dnů na stejné službě u stejného koncového bodu sítě nepřesáhne 7%.
- 2.4.5 Počet poruch za kalendářní měsíc nepřesáhne 5% z počtu aktivních služeb.

2.5 Definice doby Poruchy a souvztažných pojmů

- 2.5.1 Za začátek Poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas přijetí poruchového hlášení do systémů CETIN jejího ohlášení Poskytovatelem předáním poruchového hlášení přes jedním ze způsobů uvedených v Příloze 10 – Pravidla a postupy.
- 2.5.2 Do doby opravy Poruchy se nezapočítává zejména čas,
- kdy je poruchové hlášení předáno Poskytovateli služby z důvodu nutnosti zajistit součinnost Poskytovatele nebo Účastníka Poskytovatele, zejména z důvodu nemožnosti sjednat termín návštěvy technika CETIN u Účastníka Poskytovatele,
 - doba mezi nejbližším termínem návštěvy technika nabídnutým Poskytovateli 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 CETIN; za neuskutečnění návštěvy technika se považuje rovněž případ, kdy Poskytovatel nebo Účastník Poskytovatele nezajistí přístup zaměstnance CETIN k technickému prostředku umístěnému v prostorách Poskytovatele nebo prostorách třetí osoby, kam Poskytovatel zajišťuje přístup, Poskytovatel nebo Účastník Poskytovatele nezajistí přístup zaměstnance CETIN ke koncovému bodu sítě umístěném v prostorách uživatele služby Poskytovatele nebo prostorách třetí osoby, kam Poskytovatel zajišťuje přístup.
 -
- 2.5.3 Porucha je ukončena zprovozněním služby Přístupu ke koncovému úseku, která byla v poruše, a předáním notifikace o vyřešení poruchy Poskytovateli jedním ze způsobů uvedených v Příloze 10 – Pravidla a postupy. Pro určení doby trvání poruchy služby se za ukončení poruchy považuje čas předání této notifikace Poskytovateli.
- 2.5.4 Celková doba poruchy se stanovuje časem od nahlášení poruchy Poskytovatelem do doby ukončení poruchy a odečtením součtu všech dob připadajících na tzv. avíza, tedy dob, kdy CETIN čekal na reakci od Poskytovatele nebo uživatele jeho služby.
- 2.5.5 Přerušení poskytování služby Úseku z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení poskytování služby, které bylo v souladu se Smlouvou předem oznámeno Poskytovateli, se nepovažuje za Poruchu a do výpočtu délky poruchy služby se nezapočítává.

- 2.5.6 Za Poruchu se nepovažuje:
- Porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve správě CETIN;
 - Porucha způsobená výpadkem napájení, které nezajišťuje CETIN.
- 2.5.7 Pokud by náklady na opravu přesáhly pětinasobek roční úhrady za provozování služby, může CETIN opravu odmítnout. Tím je dán důvod pro ukončení provozování služby ze strany CETIN.
- 2.5.8 Při přerušení provozu služby Přístupu ke koncovým úsekům z důvodu Poruchy trvajících nepřetržitě déle, než 2 (dva) kalendářní dny, pokud za poruchu mající za následek přerušení provozu Poskytovatel neodpovídá, sníží CETIN v rámci reklamačního řízení ceny za používání služby Přístupu ke koncovým úsekům o 1/30 za každý den přerušení provozu.
- 2.5.9 Předpokladem pro přiměřené snížení ceny uvedené v předchozím odstavci 2.5.8. je, že Poskytovatel bez zbytečného odkladu uvědomí CETIN o vzniku poruchy mající za následek přerušení provozu a zároveň poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování Poruchy (např. v případě Poruchy na přípojném vedení ke koncovému či přístupovému bodu nebo na koncovém bodu). Tato lhůta se počítá ode dne, kdy Poskytovatel oznámil CETIN Poruchu.
- 2.5.10 Ustanovení odstavců 2.5.8 a 2.5.9. tohoto článku neplatí, pokud je u jednotlivé Služby Přístupu ke koncovým úsekům mezi CETIN a Poskytovatelem sjednané SLA (Service Level Agreement), které stanoví jinak.

2.6 Dostupnost objednávkového systému a doplňkových funkcí OSS

- 2.6.1 Nefunkčnost systému pro přijímání objednávek (Objednávkový systém - Vstup objednávky) prostřednictvím SI/WI rozhraní provozované CETIN nepřekročí v úhrnu 15 hodin v kalendářním měsíci.
- 2.6.2 Nefunkčnost funkce Scan/Check pro ověření dostupnosti služby provozované CETIN nepřekročí v úhrnu 15 hodin v kalendářním měsíci.
- 2.6.3 Nefunkčnost systému Ticketing pro nahlášení poruch provozované CETIN nepřekročí v úhrnu 15 hodin v kalendářním měsíci.
- 2.6.4 Nefunkčnost systému Dekompozice služeb ovlivněných výpadkem na straně CETIN provozované CETIN nepřekročí v úhrnu 15 hodin v kalendářním měsíci.
- 2.6.5 Nefunkčnost diagnostiky poruch provozované CETIN nepřekročí v úhrnu 15 hodin v kalendářním měsíci. Za nefunkčnost není považován nekompletní výsledek diagnostiky poruch, který byl způsoben upřednostněním zákaznického provozu v síti před provozem diagnostiky.

2.7 Vyhodnocení parametrů kvality

- 2.7.1 Parametry kvality se vyhodnocují za kalendářní měsíc.
- 2.7.2 Každá instalace/ porucha/ technické šetření je vyhodnocována v období, kdy byla dokončena resp. uzavřena.