

# **PŘÍLOHA 1.4**

## **ZVÝŠENÁ SERVISNÍ PODPORA**

NÁVRH

## Obsah

1	Služba Zvýšená servisní podpora .....	3
2	Popis služby .....	3
3	Technické a provozní podmínky služby Zvýšená servisní podpora .....	4
4	Sleva za nedodržení lhůty pro odstranění Poruchy.....	4

NÁVRH

## 1 Služba Zvýšená servisní podpora

- 1.1. Zvýšená servisní podpora je volitelnou doplňkovou službou k Službám Připojení a Přístupu. V záležitostech neupravených v této příloze se na odstraňování Poruch uplatní podmínky uvedené v Příloze 4 - Kvalita služby.

## 2 Popis služby

- 2.1. Služba Zvýšená servisní podpora je doplňkovou službou pro Velkoobchodní služby:
- přístupu k širokopásmovým službám – Příloha 1.3
  - přístupu k telefonním službám – Příloha 1.8
- a zahrnuje zvláštní podmínky odstranění Poruchy.
- 2.2. Služba Zvýšená servisní podpora se poskytuje vždy k Jednotlivé službě Přístupu.
- 2.3. Služba Zvýšená servisní podpora se objednává ke každé Jednotlivé službě Přístupu elektronickou cestou, přičemž formát objednávky je popsán v samostatném dokumentu „Kuchařka“.
- 2.4. Zvýšená servisní podpora pro Velkoobchodní službu přístupu k veřejně dostupné telefonní službě pro ISDN 30 a 2MBL.

- Typy služby Zvýšená servisní podpora (dále i ZSP):

Název	Lhůta pro odstranění Poruchy
ZSP-T 1	odstranění poruchy služby do 12 hodin
ZSP-T 2	odstranění poruchy služby do 24 hodin

- Jiná úroveň služby Zvýšená servisní podpora může být poskytnuta po vzájemné dohodě mezi Partnerem a CETINem. Možnost realizace, cena takového řešení a další parametry takové úrovně jsou závislé na požadovaném technickém řešení, na možnostech Partnera a CETIN.

- 2.5. Zvýšená servisní podpora pro Velkoobchodní službu Přístup k širokopásmovým službám a Přístup k POTS MSAN a ISDN2 MSAN.

- Typy služby Zvýšená servisní podpora:

Název	Lhůta pro odstranění Poruchy
ZSP-I 1	odstranění poruchy služby do 12 hodin.
ZSP-I 2	odstranění poruchy služby do 24 hodin.

- Minimální spolehlivost fungování Služby, u které byla zřízena Služba Zvýšená servisní podpora je za kalendářní měsíc 99,0 %. Spolehlivost fungování Služby se vyjadřuje jako procentuální dostupnost Služby Přístup DSL CA, Optical CA, O2000, O1000, O500, O250, O100, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START nebo START ADSL v kalendářním měsíci. Do vyjádření spolehlivosti Služby není započítán čas nezbytný pro provedení plánovaných prací souvisejících technologií zajišťujících provoz Služby a čas plánovaných odstávek sítě a souvisejících technologií.

- Jiná úroveň služby Zvýšená servisní podpora může být poskytnuta po vzájemné dohodě mezi Partnerem a CETINem. Možnost realizace, cena takového řešení a další parametry takové úrovně jsou závislé na požadovaném technickém řešení a na možnostech Partnera a CETINu.

### 3 Technické a provozní podmínky služby Zvýšená servisní podpora

- 3.1. V případě, že je doplňková služba Zvýšená servisní podpora objednáвана nikoliv současně s objednáním zřízení služby Přístupu, není CETIN povinen službu Zvýšená servisní podpora zřídit dříve než patnáct kalendářních dní od objednání této služby Zvýšená servisní podpora. CETIN je oprávněn zřízení služby Zvýšená servisní podpora odmítnout v odůvodněných případech, zejména v případě snížené spolehlivosti technických prostředků nebo ztížené dosažitelnosti místa, kde se vyskytne potenciální porucha.
- 3.2. Pro vyloučení pochybností - v období mezi objednáním a zřízením služby Zvýšená servisní podpora nepodléhá odstranění poruchy podmínkám a slevám platným pro službu Zvýšená servisní podpora, došlo-li k poruše před zřízením služby Zvýšená servisní podpora.

### 4 Sleva za nedodržení lhůty pro odstranění Poruchy

- 4.1. Za každý případ, kdy CETIN nedodrží lhůtu k odstranění poruchy Přístupu, u kterého je zřízena a provozována služba Zvýšená servisní podpora, náleží Partnerovi sleva dle tabulky uvedené níže.

Název	Výše slevy z ceny za službu Zvýšená servisní podpora při překročení celkové lhůty k odstranění poruchy	
ZSP-T 1	<b>překročení</b>	
	do 1h	400 Kč
	do 3h	1000 Kč
	do 9h	2 400 Kč
	do 12h	3 000 Kč
	více než 12 hodin	4 000 Kč
ZSP-T 2	<b>překročení</b>	
	do 1h	200 Kč
	do 3h	600 Kč
	do 9h	1 200 Kč
	do 12h	1 800 Kč
	více než 12 hodin	2 400 Kč
ZSP-I 1	<b>překročení</b>	
	do 1h	100 Kč
	do 3h	250 Kč
	do 9h	500 Kč
	do 12h	750 Kč
	více než 12 hodin	1 000 Kč
ZSP-I 2	Zvýšení slevy v případě současného nedodržení spolehlivosti fungování Služby	50 Kč
	<b>překročení</b>	
	do 1h	100 Kč
	do 3h	200 Kč
	do 9h	300 Kč
	do 12h	450 Kč
	více než 12 hodin	600 Kč
	Zvýšení slevy v případě současného nedodržení parametru spolehlivosti fungování Služby	50 Kč