

# PŘÍLOHA 4

## KVALITA SLUŽBY

NÁVRH

## Obsah

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

NÁVRH

## 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 (i) Přístup POTS MSAN a Přístup ISDN2 MSAN, (ii) DSL CA, Optical CA, O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, (iii), REN O100, REN O250, REN O500, REN O1000, REN O2000, REN FLY, REN SPRINT, REN GRANT, REN RUN, REN GO PLUS, REN GO, REN START a REN START ADSL, (iv) Přístup Multimedia CA a Přístup Lite 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 3 (tři) pracovní dny pro 99 % takto zřizovaných služeb.

2.1.3. Parametr doby zřízení služeb se neaplikuje v souvislosti s Projektovou podporou definovanou v Příloze 3 – Pravidla a postupy a činnostmi prováděnými v jejím rámci, vč. zejména realizace objednávek.

### 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 (devět) kalendářních dnů. V tom případě se pro účely tohoto ustanovení Služba považuje za zřízenou do 9 (devět) 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 (čtyři) 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. Celkový podíl všech služeb Přístupu POTS MSAN, ISDN2 MSAN, ISDN30 MSAN, 2MBL MSAN, DSL CA, Optical CA, O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, REN O100, REN O250, REN O500, REN O1000, REN O2000, REN FLY, REN SPRINT, REN GRANT, REN RUN, REN GO PLUS, REN GO, REN START, REN START ADSL, Multimedia CA a Lite Multimedia CA, u kterých byla do 14 (čtrnácti) kalendářních dnů od instalace zjištěna Porucha, nepřesáhne 8 %. Z výpočtu jsou vyloučeny poruchy v odpovědnosti Účastníka Partnera.

### 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 ISDN2 MSAN, ISDN30 MSAN a 2MBL MSAN, Přístup DSL CA, Optical CA, O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, Přístup Multimedia CA, Přístup Lite Multimedia CA, Přístup, REN O100, REN O250, REN O500, REN O1000, REN O2000, REN FLY, REN SPRINT, REN GRANT, REN RUN, REN GO PLUS, REN GO, REN START a REN START ADSL 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, Optical CA, O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, REN O100, REN O250, REN O500, REN O1000, REN O2000, REN FLY, REN SPRINT, REN GRANT, REN RUN, REN GO PLUS, REN GO, REN START a REN START ADSL. V případě Přístupu Multimedia CA, Přístup Lite 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.

V případě služby Přístupu GO PLUS, není-li zařazena do skupiny A, B nebo C postupem dle Přílohy 3, bude porucha u 70 % případů odstraněna do 24 pracovních hodin od okamžiku zjištění poruchy CETINem, ne však dříve než v pracovní den bezprostředně následující po dni zjištění poruchy CETINem; pracovními hodinami se pro vyloučení pochybností rozumí doba od 9:00 do 17:00 hod od pondělí do pátku mimo státní svátek či ostatní svátek ve smyslu zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

2.6.4. Podíl Poruch opakujících se do 30 (třicet) kalendářních 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 ISDN2 MSAN, ISDN30 MSAN a Přístup 2MBL MSAN, Přístup DSL CA, Optical CA, O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS GO, START, START ADSL, Přístup Multimedia CA, Přístup Lite Multimedia CA, Přístup, REN O100, REN O250, REN O500, REN O1000, REN O2000, REN FLY, REN SPRINT, REN GRANT, REN RUN, REN GO PLUS, REN GO, REN START a REN START ADSL realizováno do 25 dnů, není v daném měsíci cena služby účtována.

## 2.7. Návštěva technika CETINu u Účastníka Partnera

- 2.7.1. První volný termín technika CETINu nabízený Partnerovi pro zřízení Jednotlivé služby musí být do 6 (šesti) kalendářních dnů pro 80 % případů.
- 2.7.2. První volný termín technika CETINu nabízený Partnerovi 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/WI rozhraní provozované společností 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

2.8.2.1. Nefunkčnost funkce pro ověření dostupnosti služby Scan/Check provozované společností 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.

2.8.2.2. Reakční doba funkce pro ověření dostupnosti služby Scan/Check provozované společností CETIN pro dotazy vznesené v rámci 1 (jedné) celé hodiny (i) pro počet dotazů v rozmezí 1 až 1.600 dotazů nepřekročí 5 s (pět sekund) u 90 % (devadesáti procent) dotazů, (ii) pro počet dotazů v rozmezí 1.601 až 2.600 dotazů nepřekročí 9 s (devět sekund) u 90 % (devadesáti procent) dotazů. Do vyhodnocení se nezahrnují ty hodiny, v jejichž rámci počet vznesených dotazů překročí 2.600.

Pro účely vyhodnocení se zahrnují pouze celé hodiny v rámci doby od 7:00 do 22:00 v pracovní dny s tím, že každá hodina se zahrnuje právě 1x (jedenkrát).

### 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, Optical CA, O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, REN O100, REN O250, REN O500, REN O1000, REN O2000, REN FLY, REN SPRINT, REN GRANT, REN RUN, REN GO PLUS, REN GO, REN START a REN START ADSL 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, Optical CA, O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, REN O100, REN O250, REN O500, REN O1000, REN O2000, REN FLY, REN SPRINT, REN GRANT, REN RUN, REN GO PLUS, REN GO, REN START a REN START ADSL 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.

2.10.2. Parametr doby převodu služby mezi Partnery se neaplikuje v souvislosti s Projektovou podporou definovanou v Příloze 3 – Pravidla a postupy a činnostmi prováděnými v jejím rámci.

## 2.11. Lhůta pro změnu typu velkoobchodní služby

Změna typu velkoobchodní služby představuje přechod z Přístupu DSL CA, Optical CA, O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START a START ADSL na služby Přístup REN O100, REN O250, REN O500, REN O1000, REN O2000, REN FLY, REN SPRINT, REN GRANT, REN RUN, REN GO PLUS, REN GO, REN START a REN START ADSL.

2.11.1. Doba změny typu velkoobchodní služby nepřesáhne 9 (devíti) 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.

2.11.2. Parametr doby změny typu velkoobchodní služby se neaplikuje v souvislosti s Projektovou podporou definovanou v Příloze 3 – Pravidla a postupy a činnostmi prováděnými v jejím rámci, vč. zejména realizace objednávek.

2.11.3. Do doby zřízení se nezapočítává zejména:

- doba kdy je objednávka předána Partnerovi služby způsobem stanoveným v Příloze 3 – Pravidla a postupy z důvodu potřeby zajistit součinnost Partnera nebo Účastníka Partnera, zejména se jedná o součinnost spočívající ve sjednání termínu 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 umístěnému v prostorách uživatele služby Partnera nebo prostorách třetí osoby, kam Partner zajišťuje přístup.

## 2.12. Spolehlivost fungování služby IP Transport, Unicast Transport, Multicast Transport, a Voice 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, a Voice 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 a Voice 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, Přístup Optical CA, O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, REN O100, REN O250, REN O500, REN O1000, REN O2000, REN FLY, REN SPRINT, REN GRANT, REN RUN, REN GO PLUS, REN GO, REN START a REN START ADSL, iv) Přístup Multimedia CA a Přístup Lite 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 předmětném období, považuje se parametr kvality za splněný, za hypotetického předpokladu, že by tato jediná služba Přístupu nebo Připojení v předmětném 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, 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, Optical CA, O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, REN O100, REN O250, REN O500, REN O1000, REN O2000, REN FLY, REN SPRINT, REN GRANT, REN RUN, REN GO PLUS, REN GO, REN START a REN START ADSL, iv) Přístup Multimedia CA a Přístup Lite Multimedia CA, to vše u každé kategorie dle i) – iv) výše v případě, má-li Partner zřízené v každém NUC v předmětné 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, Optical CA, O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, Přístup REN O100, REN O250, REN O500, REN O1000, REN O2000, REN FLY, REN SPRINT, REN GRANT, REN RUN, REN GO PLUS, REN GO, REN START a REN START ADSL nebo 10000 Služeb Přístupů pro Přístup Multimedia CA a Přístup Lite 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 (šest) měsíců.

#### 2.14. Zvláštní podmínky vyhodnocení parametrů kvality

2.14.1. Společnost CETIN bude na vyžádání Partnera do 15 (patnácti) kalendářních dní Partnerovi poskytovat přehled následujících údajů za služby společnosti CETIN poskytnuté v předmětném 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 Multimédia CA, Přístup Lite Multimedia CA, Přístup ISDN30 MSAN a Přístup 2MBL MSAN v členění na služby Přístup POTS MSAN, Přístup ISDN2 MSAN, Internet CA, Přístup Multimédia CA, Přístup Lite 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, O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, Přístup Multimédia CA, Přístup Lite Multimedia CA, Přístup ISDN30 MSAN a Přístup 2MBL MSAN v členění na služby Přístup POTS MSAN, Přístup ISDN2 MSAN, Internet CA, Přístup Multimédia CA, Přístup Lite Multimedia 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 (patnácti) kalendářních 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.

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.

#### 2.15. SLA MMO Advanced

2.16. Společnost CETIN zajišťuje splnění doby odstranění Poruchy u 99,9 % poruch Služeb Internet CA se Službou MMO Advanced („**SLA Advanced**“) s tím, že pokud není SLA Advanced splněno, pak má Partner v souvislosti s každou Službou Internet CA pod stanovenou úroveň SLA Advanced, u které nedošlo ke splnění doby odstranění poruchy Služby Internet CA nárok na slevu ve výši dle Přílohy 7; v případě dohody s Účastníkem Partnera na termínu pozdějším platí, že SLA Advanced je splněno.