

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 Služeb Přístupu překročí hodnoty uvedené v prognózách v počtu Služeb Připojení a Služeb Přístupu, viz Příloha 10.

2 Popis parametrů kvality

2.1. Maximální celková doba zřízení Služeb Připojení včetně Služby Přístup dle Příloh 1.1 a 1.2

2.1.1. Celková doba zřízení Služeb Připojení včetně Služby Přístup O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, DSL VULA CA, nebo včetně Služby Přístup Optical VULA CA nepřesáhne pro 90 % případů 9 kalendářních dnů, pro 95 % případů 18 kalendářních dnů, ve 99,5 % případů 58 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 předmětné Služby Připojení a Služby Přístup dostatečnou kapacitu a odpovídající technické parametry. Definice doby zřízení je uvedena v ustanovení 2.2 níže. Doba zřízení služeb u adresních míst označených příznakem DOT nepřesáhne 30 kalendářních dnů.

2.1.2. 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. Podíl manuálních technických šetření provedených do 4 (čtyř) pracovních dnů od ukončení systémového technického šetření dosáhne 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 Přístup O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, DSL VULA CA a Služeb Přístup Optical VULA CA, u kterých byla do 14 (čtrnáct) 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 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 22 h do 6 h 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 Připojení včetně Služby Přístup k širokopásmovým službám

2.6.1. Časový limit pro odstranění Poruchy Služby Připojení včetně Služby Přístup O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, DSL VULA CA, nebo včetně Služby Přístup Optical VULA CA určuje Partner zařazením Služby Připojení včetně některé Služby Přístup k širokopásmovým službám (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 Služby Přístup O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, DSL VULA CA a Služby Přístup Optical VULA CA. 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 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 Připojení včetně Služby Přístup O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, DSL VULA CA, nebo včetně Služby Přístup Optical VULA CA provedeno do 25 dnů, není v daném měsíci cena příslušné Služby Připojení včetně Služby Přístupu O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, DSL VULA CA, nebo včetně Služby Přístup Optical VULA CA účtována.

2.7. Návštěva technika CETINu u Účastníka Partnera

2.7.1. První volný termín technika CETINu nabízený Účastníkovi Partnera pro zřízení Jednotlivé služby musí být do 6 (šest) kalendářních dnů pro 80 % případů.

2.7.2. První volný termín technika CETINu nabízený Účastníkovi Partnera 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 7 h do 22 h) 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 7 h do 22 h) 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 7 h do 22 h) 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 7 h do 22 h) 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 7 h do 22 h) 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 Připojení včetně Služby Přístup O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, DSL VULA CA, nebo včetně Služby Přístup Optical VULA CA

2.9.1. Minimální spolehlivost fungování Služeb Připojení včetně Služby Přístup O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, DSL VULA CA nebo včetně Služby Přístup Optical VULA CA za kalendářní měsíc je 98,5 %. Spolehlivost fungování služby se vyjadřuje jako procentuální dostupnost Služby Připojení včetně Služby Přístup O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, DSL VULA CA nebo včetně Služby Přístup Optical VULA 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 Přístup O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, DSL VULA CA, nebo včetně Služby Přístup Optical VULA 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 Připojení či Služby Přístup 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**

2.11.1. Neobsazeno.

2.11.2. Doba změny typu velkoobchodní služby nepřesáhne 9 kalendářních dnů. Pro účely tohoto ustanovení se nezohledňuje případná doba spojená se změnou technologie či konfigurace Připojení či Služby Přístup 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.

2.11.3. 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.

2.11.4. 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. **Neobsazeno**

2.13. **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 společně pro Službu Připojení včetně Služby Přístup O100, O250, O500, O1000, O2000, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START, START ADSL, DSL VULA CA a pro Službu Připojení k síti včetně Služby Přístup Optical VULA CA.

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

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