

PŘÍLOHA 12

KVALITA SLUŽBY

MANUSCRIPT

Obsah

1	ZÁKLADNÍ PODMÍNKY KVALITY	3
2	POPIS PARAMETRŮ KVALITY	3

1 Základní podmínky kvality

- 1.1 Tato příloha popisuje kvalitativní parametry zřízení a oprav Služeb.
- 1.2 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, resp. doby, pro plnění kvalitativních parametrů staví, případně se neplnění kvalitativních parametrů, které je zcela nebo zčásti způsobeno nedostatkem součinnosti, nepovažuje za porušení podmínek Smlouvy.

2 Popis parametrů kvality

- 2.1 Maximální doba zřízení nebo provedení Změny Služby.
- 2.1.1 Doba zřízení nebo provedení Změny Služby Carrier Ethernet Access a Carrier TDM Access nepřesáhne pro devadesát (90) % případů devět (9) kalendářních dnů. Pro účely tohoto odstavce se (i) nezohledňují Služby zřizované postupem dle odst. 2.2.4 této přílohy, (ii) zohledňují pouze Služby zřízené na základě úplných objednávek přijatých ze strany společnosti CETIN obsahujících správné údaje, a to v případech, kdy je Služba zřízena na prostředcích existující technické sítě společnosti CETIN, které mají pro předmětný Přístup ke koncovému úseku dostatečnou kapacitu a odpovídající technické parametry; pro vyloučení pochybností se pro tyto účely za existující technickou síť společnosti CETIN nepovažují vnitřní rozvody. Definice doby zřízení je uvedena v odst. 2.2 této přílohy.
- 2.1.2 Partner má možnost požádat společnost CETIN o zřízení nebo provedení Změny Služeb Carrier Ethernet Access a Carrier TDM Access, ve zrychleném režimu prostřednictvím doplňkové služby Express Set Up dle Přílohy 1 - Podmínky Služby. 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 Partnera se považuje rovněž případ, kdy skutečný počet objednávek zřízení Služeb Přístupu ke koncovým úsekům překročí prognózu tohoto počtu o dvacet (20) a více % dle Přílohy 9 – Očekávané objemy Služeb.
- 2.2 Definice doby zřízení a souvztahných pojmů**
- 2.2.1 Za začátek doby instalace se pro určení doby trvání instalace Služby považuje čas přijetí objednávky ze strany společnosti CETIN způsobem stanoveným v Příloze 10 – Pravidla a postupy.
- 2.2.2 Do doby zřízení se nezapočítává zejména:
- a) čas, kdy je objednávka vrácena Partnerovi z důvodu nutnosti zajistit součinnost Partnera nebo Účastníka Partnera, zejména z důvodu nemožnosti sjednat termín návštěvy technika společnosti CETIN („technik“) u Účastníka Partnera;
 - b) doba mezi nejbližším termínem návštěvy technika nabídnutým Účastníkovi Partnera a skutečným sjednaným termínem návštěvy technika;
 - c) doba mezi sjednaným termínem návštěvy technika a skutečným termínem návštěvy technika v případě, kdy se návštěva technika neuskuteční z důvodů nikoliv na straně společnosti CETIN; za neuskutečnění návštěvy technika z důvodů nikoliv na straně společnosti CETIN se považuje rovněž případ, kdy Partner nebo Účastník Partnera nezajistí přístup zaměstnance společnosti CETIN, resp. technika k technickému prostředku umístěnému v prostorách Partnera nebo v prostorách třetí osoby, kam Partner zajišťuje přístup, Partner nebo Účastník Partnera nezajistí přístup zaměstnance společnosti CETIN, resp. technika ke Koncovému bodu sítě umístěnému 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 10 – Pravidla a postupy.
- 2.2.4 Partner nebo Účastník Partnera může požádat o zřízení Služby v určitém termínu překračujícím výše uvedené požadované doby. V tom případě se Služba považuje za řádně zřízenou v poslední den výše uvedené požadované doby.

2.2.5 Pro přeložení a / nebo přemístění Koncového bodu Služby a pro Změnu Služby platí analogicky ujednání obsažená ve výše uvedených odstavcích tohoto článku této přílohy.

2.2.6 Časový limit pro dobu zřízení Služby uvedený v odst. 2.1 se nevztahuje na objednávky, kdy je nutné navýšení kapacit sítě výstavbou.

2.3 Ověřování možnosti zřízení Služby na metalickém vedení

2.3.1 Doba ověření možnosti zřízení Služby, která má být zřízena po metalickém vedení, včetně ověření prostřednictvím technického šetření a předání zprávy o jeho výsledku Partnerovi, nepřesáhne pro devadesát (90) % případů tři (3) pracovní dny od okamžiku přijetí objednávky ze strany společnosti CETIN způsobem stanoveným v Příloze 10 – Pravidla a postupy.

2.4 Porucha Služby

2.4.1 Podíl instalací Služby, u kterých byla do třiceti (30) kalendářních dnů od instalace zjištěna porucha nepřesáhne sedm (7) %. Z výpočtu dle předchozí věty jsou vyloučeny poruchy způsobené Partnerem a / nebo jeho zákazníkem, resp. Účastníkem Partnera.

2.4.2 Časový limit pro odstranění poruchy Služby činí dvacet čtyři (24) hodin pro devadesát (90) % případů.

2.4.3 Partner má možnost zvolit pro jednotlivé Přístupy ke koncovým úsekům individuální úroveň Služeb (SLA) dle Přílohy 13 - SLA. 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 třiceti (30) kalendářních dnů na stejné Službě u stejného Koncového bodu sítě nepřesáhne sedm (7) %.

2.4.5 Počet poruch za kalendářní měsíc nepřesáhne pět (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 společnosti CETIN (jejího ohlášení Partnerem) příslušným způsobem uvedeným v Příloze 10 – Pravidla a postupy.

2.5.2 Do doby opravy poruchy se nezapočítává zejména:

- a) čas, kdy je poruchové hlášení vráceno Partnerovi z důvodu nutnosti zajistit součinnost Partnera nebo Účastníka Partnera, např. z důvodu nemožnosti sjednat termín návštěvy technika společnosti CETIN u Účastníka Partnera;
- b) doba mezi nejbližším termínem návštěvy technika nabídnutým Partnerovi a skutečným sjednaným termínem návštěvy technika;
- c) doba mezi sjednaným termínem návštěvy technika a skutečným termínem návštěvy technika v případě, kdy se návštěva technika neuskuteční z důvodů nikoliv na straně společnosti CETIN; za neuskutečnění návštěvy technika z důvodů nikoliv na straně společnosti CETIN se považuje rovněž případ, kdy Partner nebo Účastník Partnera nezajistí přístup zaměstnance společnosti CETIN, resp. technika k technickému prostředku umístěnému v prostorách Partnera nebo prostorách třetí osoby, kam Partner zajišťuje přístup, Partner nebo Účastník Partnera nezajistí přístup zaměstnance společnosti CETIN, resp. technika 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 Služby, která byla v poruše, a předáním notifikace o vyřešení poruchy Partnerovi 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 Partnerovi.

2.5.4 Celková doba poruchy se stanovuje časem od řádného nahlášení poruchy v souladu s Přílohou 10 – Pravidla a postupy Partnerem do doby ukončení poruchy a odečtením součtu všech dob připadajících na tzv. avíza, tedy dob, kdy společnost CETIN čekala na reakci od

Partnera nebo Účastníka Partnera, resp. uživatele služby Partnera.

- 2.5.5 Přerušení poskytování Služby z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení poskytování Služby, které bylo v souladu se Smlouvou předem oznámeno Partnerovi, a nepovažuje se poruchu Služby a do výpočtu délky poruchy Služby se nezapočítává.
- 2.5.6 Za poruchu Služby se dále nepovažuje:
- a) porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve správě společnosti CETIN,
 - b) porucha způsobená výpadkem napájení, které nezajišťuje společnost CETIN.
- 2.5.7 Pokud by náklady na opravu přesáhly trojnásobek roční úplaty za provozování Služby dle Smlouvy, je společnost CETIN oprávněna opravu odmítnout. Tím je dán důvod pro ukončení provozování Služby, tzn. odstoupení od Smlouvy v rozsahu takové Služby, ze strany společnosti CETIN.
- 2.5.8 Při přerušení provozu Služby z důvodu poruchy trvající nepřetržitě déle než dva (2) kalendářní dny, pokud za poruchu mající za následek přerušení provozu Služby Partner neodpovídá, sníží společnost CETIN v rámci reklamačního řízení cenu za používání Služby o 1/30 za každý den přerušení provozu Služby.
- 2.5.9 Předpokladem pro přiměřené snížení ceny uvedené v odst. 2.5.8 této přílohy je skutečnost, že Partner bez zbytečného odkladu uvědomí společnosti 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 Partner oznámil společnosti CETIN poruchu postupem dle Smlouvy.
- 2.5.10 Ujednání v odst. 2.5.8 a 2.5.9 této přílohy neplatí, pokud je u jednotlivé Služby Stranami 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 společností CETIN nepřekročí v úhrnu patnáct (15) hodin v jednom (1) kalendářním měsíci.
- 2.6.2 Nefunkčnost funkce Scan/Check pro ověření dostupnosti Služby provozované společností CETIN nepřekročí v úhrnu patnáct (15) hodin v jednom (1) kalendářním měsíci.
- 2.6.3 Nefunkčnost systému Ticketing pro nahlášení poruch provozované společností CETIN nepřekročí v úhrnu patnáct (15) hodin v jednom (1) kalendářním měsíci.
- 2.6.4 Nefunkčnost systému Dekompozice služeb ovlivněných výpadkem na straně společnosti CETIN provozované společností CETIN nepřekročí v úhrnu patnáct (15) hodin v jednom (1) kalendářním měsíci.
- 2.6.5 Nefunkčnost diagnostiky poruch provozované společností CETIN nepřekročí v úhrnu patnáct (15) hodin v jednom (1) 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 jeden (1) kalendářní měsíc.
- 2.7.2 Každá instalace / porucha / technické šetření je vyhodnocována v období, kdy byla dokončena, resp. uzavřena.