

# **PŘÍLOHA 18**

## **ZVÝŠENÁ SERVISNÍ ÚROVEŇ**

NÁVRH

## Obsah

1	ÚČEL PŘÍLOHY .....	3
2	CHARAKTERISTIKA SLUŽBY ZPOP .....	3
3	ZPŮSOB OBJEDNÁNÍ .....	5
4	CENY .....	5
5	KVALITA .....	5
6	PŘÍLOHY .....	6

## 1 Účel přílohy

1.1 Účelem služby zvýšená servisní podpora je nabídky poskytnutí zvýšené podpory odstraňování poruch („ZPOP“ nebo „SLA“) jako doplňkové služby ke službám SPV/PPV/SPÚ/PPÚ.

### 1.2 Základní popis

1.2.1 Zvýšenou podporu odstraňování poruch je možno objednat na konkrétní zpřístupněná vedení SPV/PPV/SPÚ/PPÚ/PPOV/PPÚO jako nadstavbovou službu, a to samostatnou objednávkou ZPOP.

1.2.2 Na základě objednané a zrealizované nadstavbové služby ZPOP na konkrétní vedení bude poté účtována příslušná měsíční cena za nadstavbovou službu nad konkrétním zpřístupněným vedením.

1.2.3 Odstraňování poruch na takto označených vedeních provede CETIN v režimu zkrácené doby výjezdu technika s tím, že bude vynaloženo maximální úsilí směrem k brzkému odstranění poruchy.

#### Garantované opravy:

ZPOP-2 - odstranění poruchy na vedení do 12 prac. hodin

ZPOP-4 - odstranění poruchy na vedení do 18 prac. hodin

### 1.3 Podmínky ZPOP

1.3.1 Podmínkou spuštění ZPOP bude otestovaný a funkční elektronický interface B2B GW pro příjem hlášení a monitorování poruch mezi společnostmi CETIN a Partnerem.

## 2 Charakteristika služby ZPOP

### 2.1 Garantovaná doba opravy od nahlášení poruchy je definována takto:

2.1.1 Začátek běhu garantované doby pro odstranění poruchy - čas řádného nahlášení poruchy prostřednictvím elektronického systému příjmu poruch. Seznam povinných údajů je uveden v příloze tohoto dokumentu (této přílohy).

2.1.2 Konec běhu garantované doby pro odstranění poruchy – okamžikem zaslání potvrzení opravy poruchy odeslané společností CETIN v případě, že není odmítnuto Partnerem z řádných důvodů s tím, že doba vyjádření Partnera se do celkové doby poruchy nepočítá.

2.1.3 Potvrzení opravy poruchy odesílá společnost CETIN prostřednictvím B2B GW zprávou Verify. V tuto chvíli se přestává počítat doba trvání poruchy až do doby, kdy Partner vrátí zprávu End Verify. V případě, že potvrzení opravy poruchy je odmítnuto ze strany Partnera z řádných důvodů, pokračuje běh doby trvání poruchy.

### 2.2 Součinnost Partnera

2.2.1 Nezbytným předpokladem pro odstranění poruchy je, že Partner:

- a) zajistí přístup technika společnosti CETIN, a to nejen ke koncovému bodu sítě, ale i k celému průběhu účastnického vedení za koncovým Rozvaděčem v nemovitosti. V případě, že nebude přístup umožněn, požadavek na odstranění poruchy bude dále považován za bezpředmětný. Požadavek na opravu musí být založen znovu a porucha je vyjmuta z evidence poruch spadajících do ZPOP;
- b) vyplní poruchový lístek s minimálními požadavky popsány v ustanovení odst. 6.1 této přílohy.

### 2.3 Poruchou spadající do služby ZPOP není:

- 2.3.1 porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve vlastnictví společnosti CETIN;
- 2.3.2 porucha na vedení, na kterém je evidován požadavek na jakoukoliv změnu;
- 2.3.3 porucha způsobená výpadkem napájení, které nezajišťuje společnost CETIN;
- 2.3.4 porucha způsobená Partnerem nebo činností vykonávanou osobou Partnerem pověřenou, mimo společnost CETIN;
- 2.3.5 hromadná porucha - typ poruchy mající dopad na více vedení, kdy jsou tyto poruchy alokovány ve shodném konkrétním bodě tzn. mají stejnou příčinu;
- 2.3.6 porucha způsobená vyšší mocí - živelnou pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie atd.), válečným konfliktem, teroristickým útokem nebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli společnosti CETIN a brání ve splnění jejích povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by společnost CETIN tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonal bez nutnosti vynaložit finanční prostředky a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvíдалa, se nepovažuje za poruchu dle tohoto ustanovení.

### 2.4 Zrušení služby ZPOP

- 2.4.1 Společnost CETIN má právo vypovědět smlouvu na službu ZPOP pro konkrétní vedení. Výpovědní doba je stanovena na 2 (dva) měsíce. Výpověď musí být dána písemně s tím, že výpovědní doba počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi Partnerovi.

### 2.5 Společnost CETIN je oprávněna odmítnout objednávku ZPOP:

- 2.5.1 pokud existují objektivní zejména technické, ekonomické a právní důvody;
- 2.5.2 pokud se týká lokality, kde je na základě oznámení společnosti CETIN naplánována investiční výstavba společnosti CETIN spojená se zvýšením kvality účastnických metalických vedení.

Společnost CETIN toto odmítnutí náležitě oznámí Partnerovi do 10 (deseti) pracovních dnů.

Služba ZPOP může být následně poskytnuta na základě nové objednávky Partnera, pokud budou na straně společnosti CETIN odstraněny překážky bránící poskytnutí služby ZPOP. Informace o změně v síti je poskytována v rámci Služby zpřístupnění.

### 2.6 Příjem poruch a jejich proces

- 2.6.1 Příjem poruch (tj. nahlášení a akceptace) se provádí elektronickou cestou prostřednictvím B2B GW, pomocí níž jsou předávány poruchové lístky vytvořené na straně Partnera do poruchového systému společnosti CETIN.
- 2.6.2 Ověření úspěšnosti opravy poruchy provede technik telefonicky s technickým centrem údržby Partnera:
  - a) V případě nedostupnosti je doba čekání na kontakt 10 minut. V této době provede technik dva pokusy o dovolání se. Pokud se v této době nepodaří spojit s technickým centrem Partnera, ukončí technik opravu bez ověření a vrací na NMC CETIN k ukončení poruchy prostřednictvím B2B. Konec doby opravy je proveden zprávou prostřednictvím B2B GW. V případě, že Partner neakceptuje ukončení poruchy prostřednictvím B2B GW, doba opravy pokračuje od okamžiku, kdy si technik přebírá zprávu na PDA (ve stejném kroku, kdy byl proces odstranění poruchy přerušen).
  - b) V případě, že technik ověří odstranění poruchy s NMC Partnera s kladným výsledkem, společnost CETIN ukončí poruchu prostřednictvím B2B. V případě, že Partner neakceptuje ukončení poruchy zprávou prostřednictvím B2B, doba opravy pokračuje od okamžiku přijetí této zprávy.

2.6.3 V případě, že dojde k marnému výjezdu technika způsobenému Partnerem, nebude doba marného výjezdu počítána do doby poruchy.

### 3 Způsob objednání

- 3.1 Službu ZPOP-2 a ZPOP-4 pro jednotlivé služby SPV/PPV/SPÚ/PPÚ/PPOV/PPÚO je možno objednat samostatnou objednávkou PROVIDE-ZPOP, kdykoliv v průběhu poskytování předmětné služby Partnerovi.
- 3.2 Doba aktivace služby ZPOP-2 a ZPOP-4 po přijetí platné objednávky PROVIDE- ZPOP je 3 pracovní dny (platí i pro deaktivaci). Aktivace je potvrzena zprávou ACTIVATED. Služba ZPOP je doplňkovou službou ke službě SPV, PPV.
- 3.3 Objednávání služby ZPOP je prováděno stejným objednávkovým kanálem jako jsou objednávány ostatní služby typu LLU, tedy prostřednictvím interního systému společnosti CETIN IOOH.
- 3.4 Službu ZPOP-2 a ZPOP-4 pro jednotlivé služby SPV/PPV/SPÚ/PPÚ/PPOV/PPÚO je možno změnit či zrušit samostatnou objednávkou CHANGE-ZPOP, kdykoliv v průběhu poskytování předmětné služby Partnerovi.
- 3.5 Služba ZPOP-2 a ZPOP-4 bude automaticky zrušena společností CETIN, pokud na službu SPV/PPV/SPÚ/PPÚ, kde je aktivní nadstavbová služby ZPOP-2 či ZPOP-4, přijde objednávka dle RUO typu:
- 3.5.1 RETURN LINE
- 3.5.2 TRANSFER
- 3.5.3 CONVERT

### 4 Ceny

- 4.1 Ceny za poskytnutí služby (bez DPH):

<b>Jednorázová cena</b>	
Cena za aktivaci či změnu služby PROVIDE-ZPOP, CHANGE- ZPOP:	644Kč
<b>Měsíční cena</b>	
Cena za poskytování služby ZPOP-2	499 Kč
Cena za poskytování služby ZPOP-4	299 Kč

### 5 Kvalita

- 5.1 Vyhodnocení parametrů služby ZPOP-2 a ZPOP-4 bude prováděno čtvrtletně. Společnost CETIN bude hodnocení předávat Partnerovi prostřednictvím příslušného prodejce vždy v průběhu prvního měsíce čtvrtletí následujícího po skončení hodnoceného čtvrtletí. Do hodnocení budou zařazeny pouze poruchy dle Smlouvy, které budou v předmětném období uzavřeny a odsouhlaseny Partnerem. Partner následně do 15 (patnácti) pracovních dnů po obdržení hodnocení zašle elektronicky prostřednictvím příslušného obchodního zástupce (kontaktní osoby) společnosti CETIN zpět odsouhlasené vyhodnocení, případně připomínky k hodnocení plnění kvality.
- 5.2 Společnost CETIN provede případné vyrovnání za neplnění kvalitativních parametrů, a to vždy nejpozději za fakturaci 2. (druhého) měsíce po skončení hodnoceného čtvrtletí
- 5.3 V případě odsouhlaseného překročení doby opravy u jednotlivých poruch, které překročí dohodnuté limity, budou uplatněny dále uvedené smluvní kompenzace, nad jejichž rámec nemá Partner právo cokoli dalšího požadovat (zejména náhradu majetkové nebo nemajetkové újmy).

Překročení P garantované doby poruchy (hodiny) *)	Smluvní kompenzace Počítá se ze součtu měsíční ceny ZPOP a SPV/SPU resp. PPV/PPU za dané čtvrtletí
$0 < P \leq 2$	5 %
$2 < P \leq 4$	10 %
$4 < P \leq 6$	15 %
$6 < P \leq 10$	20 %
$10 < P \leq 14$	25 %
$14 < P \leq 18$	30 %
$18 < P \leq 22$	35 %
$22 < P \leq 24$	40 %
$24 < P \leq 36$	50 %
$36 < P \leq 48$	70 %
$48 < P$	90 %

\*) rozdíl času přijetí poruchy a času výjezdu technika se zaokrouhuje na celé minuty směrem dolů.

#### Příklad výpočtu:

Pokud bude překročení P garantované doby poruchy rovno 6 hod. 1min, pak bude kompenzace rovna 20%. V případě, že by bylo překročení P garantované doby poruchy 6h přesně, pak by byla kompenzace 15%.

## 6 Přílohy

### 6.1 Příloha 1 – minimální náležitosti poruchového lístku mimo specifikace B2B

Podrobnosti o uživateli - **příklad** Typ služby

PPV/PPU <input checked="" type="checkbox"/>	SPV/SPU <input type="checkbox"/>	SLA-2 <input checked="" type="checkbox"/>	SLA-4 <input type="checkbox"/>	PPOV/PPÚO <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Jméno účastníka</b>		Novák František / Instalater, a.s.		<b>Kontakt:</b> 602 696932
<b>Adresa účastníka</b>		Horní dolní 13, Vystrkov okr. Praha		
<b>ID účastnického vedení</b>		OL/CRA/CESTEL/CZE-OL/CRA/CESTEL/CZE FUALL 600691		
<b>Identifikace páru v PR (u PPV)</b>		OL:OBJ:7-HR-OLST1HR(Stupkova)		
<b>Třída služby (pro PPV)</b>		D		
<b>ID služby (pro SPV)</b>		-		
<b>ID služby (u Partnera)</b>		212 312 312 (v případě že není k dispozici, uveďte – není poskytována telefonní služba)		
<b>Poruchový lístek Partnera (číslo)</b>		PL-LLU 123456		
<b>Identifikace páru spojovacího kabelu (ID a pozice PR)</b>		OL:OBJ:7-HDF-OL51(HDF-CESRAD)/1/1/2/41		

#### Popis poruchy a následky

Např: Služba nebyla v době cca 1hod po termínu, kdy měla být spuštěna ještě aktivována.

#### Výsledky analýzy Partnera

Např: Pokus o prověření dostupnosti modemu u zákazníka pomocí DSLAM. Modem není vidět, linka je dole. Telefonováno se zákazníkem, modem má připojen ve stejné zásuvce, kde mu byly poskytovány služby od společnosti CETIN

Reklamacie – zpřístupněné vedení nebylo dosud převzaté, na vedení nemohla být z důvodu poruchy zprovozněna požadovaná služba ☒

) \* POZNÁMKA k "ID účastnického vedení": Pro případ hlášení poruchy na vedení, které bylo zpřístupněno v předchozích dvou pracovních dnech (48h), může být tato identifikace nahrazena původním telefonním číslem stanice, která byla zpřístupněna.

POZNÁMKA k „Popisu“: Pro případ hlášení poruchy „výpadky synchronizace, či výpadky signálu“ je nutno uvést i provozovanou PSD masku a rychlost, na niž je služba provozována. V případě, že se jedná o reklamaci je nutno poslat rychlost, na které se služba synchronizuje a požadovanou rychlost. Pokud je vedení spojeno s ostatními zpřístupněnými vedeními do skupiny, na niž je poskytována společná služba, je nutno dodat v Popisu identifikaci všech vedení s popisem. Pokud se bude jednat o hromadnou poruchu více služeb prosím uvést do textu.

REKLAMACE – Reklamaci lze uplatňovat na vedení, které bylo zpřístupněno v období předchozích 14 kalendářních dní.

## 6.2 Příloha 2 – kontaktní čísla na NMC

### 6.2.1 Technická podpora pro operativní řízení provozu

	CETIN	Partner
Sídlo společnosti		
Pracoviště	Technická podpora služeb LLU	
Pevná linka		
e-mailová adresa		
Osoba odpovědná za obchodní vztahy		

## 6.3 Příloha 3 – Definice B2B GW

6.3.1 Definice B2B GW pro elektronickou komunikaci ve formátu XML, slouží mimo jiné pro hlášení poruch a komunikaci o stavu těchto poruch (není totožný s IOOH pro objednání služby ZPOP).

TT CETIN - B2B -Zákazník

Verze xxx - seznam a popis jednotlivých dokumentů

Název	Popis	Dokument
B2B rozhraní TT CETIN ver.xxx_zákazník.doc	Popisuje povolené způsoby komunikace a správné reakce na chybové situace	Umístěn na <a href="http://www.cetin.cz">www.cetin.cz</a>
B2B_ReferencniPriruckaverxxx.doc	Popisuje formát zpráv, plnění položek a seznam chybových stavů	Umístěn na <a href="http://www.cetin.cz">www.cetin.cz</a>
sMessageWsSpec-xxx.zip	Specifikace SOAP vrstvy	Umístěn na <a href="http://www.cetin.cz">www.cetin.cz</a>
sMessage-xxx.zip	Specifikace transportní vrstvy	Umístěn na <a href="http://www.cetin.cz">www.cetin.cz</a>
TtsM2MSpec-xxx.zip	Specifikace zpráv TT vrstvy	Umístěn na <a href="http://www.cetin.cz">www.cetin.cz</a>

xxx – číslo aktuální verze