

ZVÝŠENÁ SERVISNÍ PODPORA

PŘÍLOHA 1.3



Obsah

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

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 1.2 a zahrnuje zvláštní podmínky odstranění Poruchy Služby Přístupu a Připojení.
- 2.2. Služba Zvýšená servisní podpora se poskytuje vždy k jednotlivě určené Službě Přístupu.
- 2.3. Služba Zvýšená servisní podpora se objednává ke každé Jednotlivé službě elektronickou cestou, přičemž formát objednávky je popsán v samostatném dokumentu „Kuchařka“.
- 2.4. Zvýšená servisní podpora pro službu Přístup k širokopásmovým službám
- 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 VULA CA a Optical VULA CA v kalendářním měsíci. Do vyjádření spolehlivosti Služby není započítán čas nezbytný pro provedení plánovaných prací a údržby 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 objednána nikoliv současně s objednávkou 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 objednávkou 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-I 1	překročení do 1 h 100 Kč do 3 h 250 Kč do 9 h 500 Kč do 12 h 750 Kč více než 12 hodin 1 000 Kč
	Zvýšení slevy v případě současného nedodržení spolehlivosti fungování Služby 50 Kč
ZSP-I 2	překročení 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