

PŘÍLOHA 9

KVALITA SLUŽBY

KVALITA SLUŽBY

Obsah

1	PRINCIPY KVALITY SLUŽBY ZPŘÍSTUPNĚNÍ	3
2	ODKAZY	6

NÁVRH

1 Principy kvality Služby zpřístupnění

1.1 Standardy a normy

- 1.2 Pro zajištění technické kvality zpřístupněných účastnických vedení se musí Strany řídit příslušnými normami a standardy Evropského institutu pro normalizaci v telekomunikacích (ETSI), českými státními normami a doporučeními Mezinárodní telekomunikační unie (ITU) pro metalická vedení uvedenými v článku 2 této přílohy.
- 1.3 Obě Strany plní výkonnostní normy pro účastnická vedení a související zařízení a prostředky definované v Příloze 15 – Technická specifikace a Příloze 14 – Postupy a formuláře.
- 1.4 Společnost CETIN jako poskytovatel Služeb zpřístupnění odpovídá za kvalitu účastnického vedení a při poskytování svých služeb se bude řídit doporučeními referenčního modelu Propojení otevřených systémů (ITU -T X.200).
- 1.5 Parametry odstraňování poruch na zpřístupněných účastnických vedeních odpovídají stanoveným podmínkám pro poskytování obdobných poruch veřejně dostupné telefonní služby platné pro společnost CETIN.
- 1.6 Parametry oprav poruch účastnických vedení se vykazují čtvrtletně a předávají se Partnerovi prostřednictvím příslušného prodejce po 10. (desátém) pracovním dnu následujícího čtvrtletí, nejpozději však do konce následujícího měsíce po skončení předmětného čtvrtletí.
 - 1.6.1 Doba odstranění poruchového stavu účastnického vedení v 80 % případů = 20 hodin.
 - 1.6.2 Doba odstranění poruchového stavu účastnického vedení v 95 % případů = 40 hodin.
 - 1.6.3 Doba odstranění poruchového stavu se vykazuje ze všech zpřístupněných účastnických vedení dle Smlouvy (samostatně pro metalická a optická vedení).
 - 1.6.4 Do doby odstranění poruch se počítá pouze pracovní doba společnosti CETIN, která je v pracovních dnech 8-18h. Hlášení o poruchách přijímá kontaktní pracoviště společnosti CETIN nepřetržitě.
 - 1.6.5 Doba od prvního pokusu o dojednání návštěvy u zákazníka do termínu návštěvy se do doby poruchy nepočítá. Do statistiky se nepočítají poruchy způsobené vyšší mocí a hromadné poruchy, které vyžadují nestandardní postupy odstranění.
 - 1.6.6 Společnost CETIN se zavazuje, že roční četnost poruch na 100 (sto) zpřístupněných vedeních nepřekročí četnost poruch ve společnosti CETIN, a to 20 (dvacet) poruch na sto vedení.
 - 1.6.7 Doba převodu Služby zpřístupnění mezi Partnery nepřesáhne 9 (devět) kalendářních dnů. Hodnoty se vykazují čtvrtletně a předávají se Partnerovi prostřednictvím příslušného prodejce po 10. (desátém) pracovním dnu následujícího čtvrtletí, nejpozději však do konce následujícího měsíce po skončení předmětného čtvrtletí. Do maximálního času není započtena doba čekání na autorizaci opouštěným Partnerem, doba delší než maximální doba 9 (devíti) dní, pokud je uvedena v objednávce Provide PPV/SPV/PPU/SPU a případná doba spojená se změnou technologie či konfigurace Služby zpřístupnění na jinou konfiguraci, než byla před realizací objednávky.
 - 1.6.8 Doba zřízení Služby zpřístupnění (dle objednávky Provide-B)
 - a) pro 90 % případů je 9 (devět) kalendářních dnů;

- b) pro 95 % případů je 18 (osmnáct) kalendářních dnů;
- c) ve 99,5 % případů je 58 (padesát osm) kalendářních dnů.

Hodnoty doby zřízení účastnických vedení se vykazují čtvrtletně a předávají se Partnerovi prostřednictvím příslušného prodejce po 10. (desátém) pracovním dnu následujícího čtvrtletí, nejpozději však do konce následujícího měsíce po skončení předmětného čtvrtletí. Pro účely tohoto ustanovení se zohledňují pouze Služby zpřístupnění zřízené na základě úplných objednávek přijatých ze strany společnosti CETIN obsahujících správné údaje v případech, kdy je Služba zpřístupnění zřízena na prostředcích existující Sítě CETIN, které mají pro předmětný přístup dostatečnou kapacitu a odpovídající technické parametry. Definice doby zřízení je uvedena v ustanovení odst. 1.6.11.

- 1.6.9 Nefunkčnost objednávkového systému-vstup objednávky prostřednictvím definovaného rozhraní provozovaného společností CETIN nepřekročí v úhrnu 24 hodin v kalendářním měsíci. Společnost CETIN garantuje dostupnost systému v době od 7:00h do 22:00h (v ostatní době je systém otevřený, ale jeho dostupnost se negarantuje). Hodnoty spolehlivosti objednávkového systému se vykazují čtvrtletně a předávají se Partnerovi prostřednictvím příslušného prodejce po 10. (desátém) pracovním dnu následujícího čtvrtletí, nejpozději však do konce následujícího měsíce po skončení předmětného čtvrtletí.
- 1.6.10 Doba pro změnu typu velkoobchodní služby představuje přechod z velkoobchodní nabídky RUO realizované prostřednictvím metalického vedení na služby definované shodnou nabídkou, ovšem realizované prostřednictvím páru optických vláken. Doba pro změnu v případě změny technologie velkoobchodní služby RUO nepřesáhne 120 (sto dvacet) kalendářních dnů. V případě přechodu z velkoobchodní nabídky RUO realizované prostřednictvím metalického vedení na samostatnou velkoobchodní službu VULA nepřesáhne 120 (sto dvacet) kalendářních dnů.
- 1.6.11 Do doby zřízení/opravy se nezapočítává zejména čas:
- a) kdy je objednávka předána Partnerovi způsobem stanoveným v Příloze 14 – Pravidla a postupy z důvodu nutnosti zajistit součinnost Partnera nebo Účastníka Partnera, zejména z důvodu nutnosti sjednat termín návštěvy technika 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 CETIN; za neuskutečnění návštěvy technika se považuje rovněž případ, kdy Partner nebo Účastník Partnera nezajistí přístup zaměstnance společnosti CETIN k technickému prostředku umístěnému v prostorách Partnera nebo prostorách třetí osoby, kam Partner zajišťuje přístup, Partner nebo Účastník Partnera nezajistí přístup zaměstnance CETIN ke koncovému bodu sítě umístěnému v prostorách Uživatele služby Partnera nebo prostorách třetí osoby, kam Partner zajišťuje přístup;
 - d) za konec doby zřízení/poruchy se považuje okamžik odeslání zprávy o aktivaci Služby zpřístupnění způsobem stanoveným v Příloze 14 – Postupy a formuláře.

1.7 Další procesy týkající se QoS

- 1.7.1 Procesy pro ohlašování poruch, jejich detekci a odstraňování jsou popsány v Příloze 14 - Postupy a formuláře. Procesy pro stanovení způsobilosti účastnického

metalického vedení pro podporování požadované třídy služby jsou popsány v Příloze 15 - Technická specifikace. Procesy pro správu spektra jsou uvedeny v Příloze 16 - Správa spektra.

1.8 Kvalita objednávek služby PPV-B

1.8.1 Jestliže Partner poruší postupy objednání služby PPV-B uvedené v Příloze 14 - Postupy a formuláře tím, že v případě kladného výsledku technického šetření Služby zřízení účastnického vedení (objednávka PROVIDE-B) nepošle následně potvrzení objednávky (zpráva CONFIRM), má společnost CETIN právo uplatnit smluvní pokutu uvedenou v Příloze 11 - Sankce, která pokrývá oprávněné náklady na technické šetření služby, které společnost CETIN vynaložila. Sankce mohou být uplatněny pouze tehdy, pokud poměr kladných výsledků objednávek PROVIDE-B vůči zprávám CONFIRM bude převyšovat 10 %. Procenta se budou sledovat kvartálně a budou se vztahovat na objednávky PROVIDE-B, u nichž vypršel 10-denní termín potvrzení ve sledovaném kvartálu.

1.9 Zvýšená servisní podpora

1.9.1 Podmínky zvýšené úrovně servisní podpory jsou upraveny v Příloze 18 – Zvýšená servisní úroveň. Pro vyloučení pochybností, zvýšená servisní podpora není součástí základní úrovně Služby zpřístupnění.

2 Odkazy

- 2.1 V následující tabulce jsou uvedeny příslušné standardy a normy, které musí společnost CETIN i Partner dodržovat při zajišťování kvality Služeb zpřístupnění.

Tab.1. Odkazy

Standard	Název
300R2887	Regulation (EC) No 2887/2000 of the European Parliament and of the Council of 18 December 2000 on unbundled access to the local loop (Official Journal L 336, 30/12/2000 P. 0004-0008)
ETSI TR 101 830-1 v.1.1.1	Transmission and Multiplexing (TM); Spectral management on metallic access networks; Part 1: Definitions and signal library
ETSI TR 101 830-1 v.1.2.1	Transmission and Multiplexing (TM); Access networks; Spectral management on metallic access networks; Part 1: Definitions and signal library
TP 2001-3, 4A	Výstavba přístupových sítí Metalické kabely, části III, IV
ITU-T E.800	Telephone Network and ISDN – Quality of Service, Network Management and Traffic Engineering; Terms and Definitions Related to Quality of Service and Network Performance Including Dependability
ITU-T I.350	Integrated Services Digital Network (ISDN) Overall Network Aspects and Functions; General Aspects of Quality of Service and Network Performance in Digital Networks, Including ISDNs
ITU-T X.200	Data Networks and Open System Communications Open Systems Interconnection- Model and Notation; Information Technology-Open Systems Interconnection-Basic Reference Model: the Basic Model
ITU-T G.992.1	Series G: Transmission Systems and Media, Digital Systems and Networks Digital Transmission Systems-Digital sections and digital line system-Access networks; Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) transceivers
ITU(CCITT) E.430	Telephone Network and ISDN Quality of Service, Network Management and Traffic Engineering; Quality of Service Framework
ITU(CCITT) X.140	Data Communication Networks Network Aspects; General Quality of Service Parameters for Communication via Public Data Networks
ITU-T M.3200	TMN Network Maintenance: International Transmission Systems, Telephone Circuits, Telegraphy, Facsimile and Leased Circuits Telecommunications management network; TMN Management Services and Telecommunications managed areas: Overview