

PŘÍLOHA 9
SMLOUVY O ZPŘÍSTUPNĚNÍ
ÚČASTNICKÉHO KOVOVÉHO VEDENÍ

Kvalita služby

OBSAH

1	Principy kvality služby	3
2	Odkazy	5

1 Principy kvality služby

1.1 Standardy a normy

- 1.1.1 Pro zajištění technické kvality zpřístupněných kovová účastnických vedení se musí Smluvní strany řídit příslušnými normami a standardy Evropského institutu pro normalizaci v telekomunikacích (ETSI), českými státními normami a doporučeními Mezinárodní telekomunikační unie (ITU) pro kovová vedení uvedenými v článku 2 této přílohy.
- 1.1.2 Obě smluvní Strany plní výkonnostní normy pro kovová účastnická vedení a související zařízení a prostředky definované v Příloze 15 – Technická specifikace a Příloze 14 – Postupy a formuláře.
- 1.1.3 Společnost Telefónica jako poskytovatel služeb zpřístupnění účastnického kovového vedení odpovídá za kvalitu účastnického kovového vedení a při poskytování svých služeb se bude řídit doporučeními referenčního modelu Propojení otevřených systémů (ITU -T X.200).
- 1.1.4 Parametry odstraňování poruch na zpřístupněných účastnických vedeních odpovídají stanoveným podmínkám pro poskytování obdobných poruch veřejně dostupné telefonní služby platné pro společnost Telefónica.
- 1.1.5 Parametry oprav poruch účastnických vedení se vykazují čtvrtletně a předávají se Poskytovateli prostřednictvím příslušného prodejce po 10 pracovním dnu následujícího čtvrtletí, nejpozději však do konce následujícího měsíce po skončení předmětného čtvrtletí.
 - 1.1.5.1 Doba odstranění poruchového stavu účastnického vedení v 80 % případů = 20 hodin (dle definice v článku 1.1.5.4 až 1.1.5.6).
 - 1.1.5.2 Doba odstranění poruchového stavu účastnického vedení v 95 % případů = 40 hodin (dle definice v článku 1.1.5.4 až 1.1.5.6).
 - 1.1.5.3 Doba odstranění poruchového stavu účastnického vedení v 100 % případů = dle dohody Stran.
 - 1.1.5.4 Doba odstranění poruchového stavu se vykazuje ze všech zpřístupněných účastnických vedení dle této Smlouvy.
 - 1.1.5.5 Do doby odstranění poruch se počítá pouze pracovní doba společnosti Telefónica, která je v pracovních dnech. Při nahlášení poruchy v době kratší než 1 hodinu před skončením pracovní doby se doba opravy poruchy začíná počítat až od začátku následující pracovní doby (8-18h). Hlášení o poruchách přijímá kontaktní pracoviště společnosti Telefónica nepřetržitě.
 - 1.1.5.6 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.

- 1.1.5.7 Společnost Telefónica se zavazuje, že roční četnost poruch na 100 zpřístupněných vedeních nepřekročí četnost poruch ve společnosti Telefónica, a to 20 poruch na sto vedení.

1.2 Další procesy týkající se QoS

- 1.2.1 Procesy pro ohlašování poruch, jejich detekci a odstraňování jsou popsány v Příloze 14 - Postupy a formuláře. Procesy pro stanovení způsobilosti účastnického kovového vedení pro podporování požadované třídy služby jsou popsány v Příloze 15 - Technická specifikace. Procesy pro správu spektra jsou uvedeny v Příloze 16 - Správa spektra).

1.3 Kvalita objednávek služby PPV-B

- 1.3.1 Jestliže Poskytovatel poruší postupy objednání služby PPV-B uvedené v Příloze 14 – Postupy a formuláře tím, že v případě kladného výsledku technického šetření služby zřízení účastnického kovového vedení (objednávka PROVIDE-B) nepošle následně potvrzení objednávky (zpráva CONFIRM), má společnost Telefónica právo uplatnit smluvní pokutu uvedenou v Příloze 11 - Sankce, která pokrývá oprávněné náklady na technické šetření služby, které společnost Telefónica 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 (počínaje 1.1.2008) a budou se vztahovat na objednávky PROVIDE-B, u nichž vypršel 10 denní termín potvrzení ve sledovaném kvartálu.

1.4 SLA

- 1.4.1 Společnost Telefónica bude poskytovat službu PPV, SPV, PPU a SPU s maximálním důrazem na kvalitu tak, jak ji poskytuje svým účastníkům. Pro vyšší stupeň SLA na odstraňování poruch (než je uvedeno v 1.1.5) lze uzavřít samostatnou smlouvu.

2 Odkazy

V následující tabulce jsou uvedeny příslušné standardy a normy, které musí společnost Telefónica i Poskytovatel 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
ETSITR 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