

PŘÍLOHA 9

Kvalita poskytovaných Služeb (SLA)

ke

SMLOUVĚ O NÁRODNÍM ROAMINGU V MOBILNÍ VEŘEJNÉ KOMUNIKAČNÍ SÍTI

1 Obecná část

- 1.1 Společnost O2 se zavazuje poskytovat Služby na úrovni standardu kvality aplikovaného na Účastníky O2.
- 1.2 Služby elektronických komunikací ve standardní kvalitě budou poskytovány za předpokladu umístění USIM karty Účastníka NR ve vhodném koncovém zařízení a přihlášení do sítě společnosti O2. Aktuální síťové pokrytí je k dispozici na veřejné webové stránce (adresa v době podpisu Smlouvy http://www.o2.cz/osobni/199436-mapa_pokryti_a_prodejen/).
- 1.3 Podmínkou k poskytování uvedených SLA je otestovaný a funkční elektronický interface B2B GW pro nabírání a monitorování poruch mezi společnostmi O2 a NR.

2 Kvalita přístupu k Síti O2

2.1 Přístupová rádiová část sítě

- 2.1.1. Společnost O2 bude poskytovat Účastníkům NR přístup k rádiové části Sítě O2 za stejných podmínek jako svým vlastním účastníkům. Jakékoliv síťové problémy či výpadky budou dopadat stejným způsobem na Účastníky NR a účastníky společnosti O2.

3 Úroveň kvality přístupu k Síti O2

3.1 Sledování a vyhodnocování

- 3.1.1. Sledování a vyhodnocování úrovně kvality bude prováděno podle níže uvedených zásad:
 - Ve smyslu této smlouvy je za poruchu považován výpadek provozu na příslušném propojení na úrovni přístupu (dále jen „bod přístupu“).
 - Každý bod přístupu je uvažován zvlášť.
 - Smluvní partneři zabezpečí čtvrtletní vzájemné předávání podkladů o poruchách na propojovacích svazcích v jednotlivých bodech přístupu.
 - Sledování a vyhodnocování dodržení parametrů definovaných síťovými plány.
 - Konkrétní způsob a technické řešení vlastního vyhodnocování bude dohodnuto na pracovní úrovni.

3.2 Definice sledovaných ukazatelů obecně a jejich úroveň

- 3.2.1. Společnost O2 zajistí:
 - Ve své mobilní síti dosažení hodnot ukazatelů kvality komunikačních výkonů v rozsahu obecně platných právních předpisů,
 - Střední doba mezi dvěma poruchami na propojovacím svazku v bodě přístupu nebyla kratší než 600 (šest set) dní a střední doba opravy na propojovacím svazku v bodě přístupu nebyla delší než 2 (dvě) hodiny.
 - Ve své mobilní síti dodržení parametrů požadovaných schválenými síťovými plány.

- 3.2.2. Společnost NR zajistí:

- Ve své síti dosažení hodnot ukazatelů kvality komunikačních výkonů v rozsahu obecně platných právních předpisů.
- Střední doba mezi dvěma poruchami v bodě přístupu nebyla kratší než 600 (šest set) dní a střední doba opravy v bodě přístupu nebyla delší než 2 (dvě) hodiny.
- Ve své síti dodržení parametrů požadovaných schválenými síťovými plány.

3.2.3. Definice ukazatelů kvality

3.2.3.1. Střední doba mezi dvěma poruchami v bodě přístupu

$$\text{Střední doba mezi dvěma poruchami} = \frac{\text{Doba provozu}}{\sum_{i=1}^N \frac{(\text{Poruchová kapacita})_i}{(\text{Celková kapacita propojení v době poruchy})_i}}$$

kde N = celkový počet závad za dobu provozu v daném bodě přístupu.

Doba provozu je doba od zahájení provozu v daném bodě přístupu.

Celková kapacita propojení v bodě přístupu v době poruchy je součet fungujících a poruchové kapacity v této době.

3.2.3.2. Střední doba opravy poruchy v bodě přístupu

$$\text{Střední doba opravy} = \frac{\sum_{k=1}^{N1} (\text{Doba opravy})_k * (\text{Poruchová kapacita})_k}{\sum_{k=1}^{N1} (\text{Poruchová kapacita})_k}$$

kde N1 = celkový počet závad v daném bodě přístupu za posledních 600 dnů provozu (pokud je doba provozu kratší než 600 dnů počítá se tato kratší doba).

4 Parametry kvality přístupu k Síti O2

4.1 Doba odezvy na incident

- 4.1.1. Maximální doba, která uplyne od okamžiku předání incidentu na řešitelskou skupinu společnosti O2 do okamžiku předání řešení incidentu na konkrétního řešitele společnosti O2.
- 4.1.2. Sjednaná hodnota parametru se definuje v hodinách s rozdílnou úrovní podpory pro jednotlivé kategorie incidentů.

Úroveň priority	Doba odezvy incidentu
Priorita 1	4 hodiny
Priorita 2	6 hodin
Priorita 3	8 hodin
Priorita 4	8 hodin

Kde:

- Priorita 1 – velmi vysoká, používá se pouze pro masivní výpadek (více než 10 incidentů týkajících se jednoho problému, na velkém území, tj. 10 a více základnových stanic)
- Priorita 2 – vysoká, používá se pouze pro masivní výpadek (více než 10 incidentů týkajících se jednoho problému, na malém území, tj. do 10 základnových stanic)
- Priorita 3 – střední, používá se k úplnému výpadku pro jednotlivé zákazníky
- Priorita 4 – nízká, používá se k částečnému výpadku pro jednotlivé zákazníky

4.1.3. Vyhodnocení bude provedeno porovnáním průměrné odezvy všech incidentů, v dané kategorii, realizovaných v rámci jednoho kalendářního měsíce vůči sjednané hodnotě.

4.2 Doba řešení incidentu

- 4.2.1. Maximální doba, která uplyne od okamžiku uplatnění incidentu na Kontaktní místo společnosti O2 do okamžiku nastavení požadovaného stavu řešitelem a oznámení ukončení řešení zadavateli.
- 4.2.2. U incidentů, které vyžadují schválení ze strany společnosti NR se čas schvalování nezapočítává do doby řešení. V případě, že společnost NR není s řešením spokojena, znovu se otevírá incident k novému řešení, přičemž lhůta k řešení incidentu pokračuje v běhu od tohoto znovuotevření.
- 4.2.3. Incident nesouvisející s plněním této Smlouvy může být zamítnut ze strany společnosti O2. Takovéto incidenty se od okamžiku zamítnutí pro účely vyhodnocení tohoto parametru posuzují tak, jako by nebyly uplatněny.
- 4.2.4. Sjednaná hodnota parametru se definuje v hodinách nebo dnech s rozdílnou úrovní podpory a jednotlivé kategorie incidentů.

Úroveň priority	Doba řešení incidentu
Priorita 1	6 hodin
Priorita 2	1 den
Priorita 3	5 dnů
Priorita 4	7 dnů

Kde:

- Priorita 1 – velmi vysoká, používá se pouze pro masivní výpadek (více než 10 incidentů týkajících se jednoho problému, na velkém území, tj. 10 a více základnových stanic)
- Priorita 2 – vysoká, používá se pouze pro masivní výpadek (více než 10 incidentů týkajících se jednoho problému, na malém území, tj. do 10 základnových stanic)
- Priorita 3 – střední, používá se k úplnému výpadku pro jednotlivé zákazníky
- Priorita 4 – nízká, používá se k částečnému výpadku pro jednotlivé zákazníky

4.2.5. Není-li výslovně uvedeno jinak, hodnota parametru je garantována pouze v případě, že řešení incidentu není prokazatelně podmíněno spoluprací externího partnera O2 – na tuto dobu se doba řešení incidentu přerušuje.

Smlouva o národním roamingu v mobilní veřejné komunikační síti mezi společnostmi O2 a společnostmi NR

4.2.6. Vyhodnocení bude provedeno porovnáním průměrné doby řešení všech incidentů v dané kategorii, realizovaných v rámci jednoho kalendářního měsíce vůči sjednané hodnotě.

5 Příjem incidentů

5.1 Příjem incidentů a jejich proces

5.1.1. Příjem incidentů (tj. nahlášení a akceptace) se provádí elektronickou cestou prostřednictvím B2B GW, pomocí níž jsou předávány poruchové lístky (Trouble Ticket) vytvořené na straně společnosti NR do poruchového systému společnosti O2.

5.1.2. Příjem incidentů je na straně společnosti O2 zajištěn v režimu 24/7 (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) s výjimkou doby ohlášené nedostupnosti z důvodu servisních činností na interface B2B.

5.1.3. Komunikace přes B2B GW je zabezpečena pomocí 2way SSL komunikace.