

Příloha č. 4 Rámcové smlouvy – Podmínky ověření dostupnosti signálu (pokrytí)

V případě, že v průběhu platnosti Rámcové smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb mobilního operátora zjistí objednatel výpadek dostupnosti signálu mobilních technologií v některé z lokalit definovaných v Příloze č.1 Rámcové smlouvy, využije oprávněná kontaktní osoba objednatele následující postup:

Č.	Procesní úkon	Popis
1.	Ohlášení incidentu	Objednatel předá informace o nedostatečném pokrytí lokality poskytovateli prostřednictvím prostředků zákaznické podpory - Zákaznická linka 800 111 777, případně kontaktuje dedikovaného Account manažera poskytovatele. Informace o incidentu bude obsahovat specifikaci lokality, datum, kdy byl výpadek signálu zaznamenán a identifikaci zařízení a služby, prostřednictvím které byl výpadek identifikován a kontakt na odpovědnou osobu objednatele pro řešení incidentu.
2.	Ověření aktuálního stavu	Poskytovatel neprodleně ověří stan technologických prostředků užívaných pro zajištění dostupnosti dotčených služeb.
3.	Využití prostředků pro vzdálenou správu zařízení	V případě identifikace problémů na straně poskytovatele, využije poskytovatel nástroje pro vzdálenou správu technologických prostředků a zajistí nápravu stavu
4.	Ověření dostupnosti služeb	Poskytovatel ověří dostupnost služeb na straně objednatele.
5.	Lokální měření	V případě, že objednatel uvádí nadále služby jako nedostupné, je stanoven termín provedení lokálního měření v dotčené lokalitě s využitím prostředků poskytovatele.
6	Závěrečná zpráva	Na základě výsledků měření je stanoven další postup řešení incidentu.

Pro měření kvality signálu mobilních technologií a ověření jeho dostupnosti poskytovatel využívá poskytovatel profesionální měřicí systémem SwissQual Diversity (firma SwissQual je členem skupiny Rohde&Schwarz).

Toto zařízení je schopno měřit jak dostupnost signálu (úroveň síly signálu a kvalitu radiového pole), tak i End to End QoS parametry jako jsou % nespojených či rozpadlých hovorů, hlasová kvalita, či uživatelská přenosová rychlost.

Zařízení poskytovateli umožňuje provádět měření vně i uvnitř budov, krátkodobé i dlouhodobé testy.

Poskytovatel si vyhrazuje právo v průběhu platnosti smlouvy využívat i jiná zařízení v návaznosti na případnou modernizaci technického vybavení.