

Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Provozní podmínky“) popisují podmínky provozu služeb a závazné procedury, podle nichž postupuje Poskytovatel při poskytování služeb a účastník při jejich používání.

2. Definice pojmů

Koncový bod služby je u služby s přímým přístupem rozhraní mezi zařízeními účastníka a Poskytovatele na ukončujícím zařízení Poskytovatele. Ukončující zařízení je zařízení Poskytovatele, které je umístěno u účastníka před koncovým bodem služby. Poskytovatel zaručuje účastníkovi smlouvené vlastnosti rozhraní a odpovídá za provoz služby se smluvními parametry. U služby s nepřímým přístupem je koncovým bodem služby rozhraní, kde je propojena síť elektronických komunikací Poskytovatele se sítí elektronických komunikací jiného operátora, zprostředkovávající přístup nebo volání účastníka.

Směrovací zařízení automaticky směřuje hovory a zajišťuje autorizaci do sítě elektronických komunikací Poskytovatele. Směrovací zařízení zůstává ve vlastnictví poskytovatele po celou dobu poskytování příslušné služby.

Lokalita nepřímého přístupu je pevné místo, odkud se účastník připojuje na službu s nepřímým přístupem.

Koncové zařízení je zařízení účastníka, které je připojeno ke koncovému bodu služby. Koncové zařízení je ve správě účastníka a Poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.

Přeprogramování PBX je změna nastavení softwaru telefonní pobočkové ústředny účastníka za účelem provozování služby s nepřímým přístupem.

Závada je přerušení služby nebo provozu služby mimo povolené meze v koncovém bodu služby.

IP adresa je číslo, které jednoznačně identifikuje síťové rozhraní v počítačové síti.

3. Obsah služby

Poskytování služby zahrnuje tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem:

- zřízení služby,
- změna parametrů služby,
- ukončení poskytování služby,
- provoz služby,
- provozní dohled a servis.

4. Závazné procedury

Zřízení služby

Poskytovatel a účastník uzavřou Smlouvu. Pro každou požadovanou službu je ke Smlouvě přiložena Technická specifikace služeb, která obsahuje popis technického řešení služby a nastavení parametrů služby.

Poskytovatel zřizuje koncové body služby na základě údajů uvedených ve Smlouvě, zejména v Technické specifikaci služby.

Zřízení koncových bodů služby, instalace směrovacího zařízení nebo koncového zařízení v termínech uvedených ve Smlouvě je podmíněno tím, že účastník:

- ve Smlouvě přesně a definitivně určil jejich umístění,
- zajistil písemný souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s jejich instalací, pokud je nutný,
- poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování projektu, pokud je nutný,
- zajistil písemné prohlášení subjektu, který má zřízenou příslušnou účastnickou stanici, pokud je takové prohlášení nutné k zabezpečení poskytování příslušné služby,
- poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, rozhodnutí, popř. vyjádření pokud jsou nutná,
- schválil projekt, pokud byl zpracován,
- zajistil prostředí pro instalaci koncových bodů nebo směrovacího zařízení podle podmínek uvedených v článku 5 těchto Provozních podmínek,
- umožnil oprávněným osobám poskytovatele přístup do prostor, kde budou zařízení umístěna.

Účastník je povinen uhradit veškeré náklady spojené se zřízením příslušné služby, které musí Poskytovatel vynaložit, nesplní-li účastník podmínky uvedené v předchozím odst. 4.1.3 těchto Provozních podmínek, pokud není stanoveno jinak. Takové náklady včetně jejich výše jsou uvedeny v Předávacím protokolu služby.

Poskytovatel zprovozní službu po zřízení koncových bodů služby, resp. po instalaci směrovacího zařízení, které zajišťuje Poskytovatel. Instalaci směrovacího zařízení může za předem stanovených podmínek provést i účastník.

Po zprovoznění služby prověří kontaktní osoby účastníka a Poskytovatele funkčnost služby a podepíše Předávací protokol služby (pokud není v příslušné Technické specifikaci služby stanoveno jinak). Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu služby nebo dnem písemného oznámení Poskytovatele o zřízení služby nebo dnem prvního využití služby podle toho, která skutečnost nastane dříve.

Plánovaný termín zřízení nebo změny služby, uvedený ve Smlouvě, platí pouze za předpokladu dodržení povinností účastníka, uvedených v odstavci 4.1.3, a v ustanoveních článku 5 těchto Provozních podmínek, dále ve Všeobecných podmínkách a za předpokladu, že byla vydána potřebná správní rozhodnutí, která již nabyla právní moci.

Změna parametrů služby

Obě smluvní strany podepíše novou Technickou specifikaci, zpracovanou na základě požadavku účastníka, případně Dodatek smlouvy. Na základě nové Technické specifikace nebo Dodatku smlouvy provede Poskytovatel změnu služby. Při změně umístění koncového bodu služby platí podmínky jako při zřízení služby.

Po zprovoznění změny služby prověří kontaktní osoby účastníka a Poskytovatele funkčnost služby a podepíše Předávací protokol služby.

Změna služby je provedena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu služby nebo dnem písemného oznámení Poskytovatele o zřízení služby nebo dnem prvního využití změněné služby podle toho, která skutečnost nastane dříve.

Poskytovatel je oprávněn měnit účastnické číslo stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude účastník předem upozorněn. Technickým důvodem se rozumí zejména rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla (číslovacího plánu) v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu. Účastník nebo uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo na případnou náhradu škody, která může vzniknout při změně čísla v důsledku změny číslovacího plánu nebo jiného právního předpisu.

Poskytovatel je oprávněn měnit IP adresy, které má účastník přidělen v rámci využívání služby, a to ze závažných technických důvodů i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k zajištění řádného poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude účastník předem upozorněn. Účastník nebo uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo na případnou náhradu škody, která může při takové změně vzniknout.

Ukončení poskytované služby

Poskytování služby je ukončeno dnem uplynutí příslušné výpovědní lhůty, dnem odstoupení nebo dnem, na kterém se smluvní strany dohodly nebo dnem uvedeným v bodu 12. platných Všeobecných podmínek. Účtování ceny za provoz končí okamžikem skutečného ukončení poskytování služby.

Po ukončení poskytování služby je každá ze smluvních stran povinna bez zbytečného odkladu vrátit druhé straně vše, co je vlastnictvím druhé smluvní strany, což obě strany potvrdí podpisem Protokolu o převzetí majetku. K tomu účelu uživatel mimo jiné zpřístupní Poskytovateli na dobu nezbytnou pro demontáž prostory ve svém užívání, kde je umístěno zařízení Poskytovatele.

Provoz služby

Poskytovatel zajišťuje provoz služby na základě údajů ve Smlouvě, zejména v jejich přílohách a dalších dokumentech, kterými se Smlouva řídí.

Služba je poskytována nepřetržitě, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.

Služba je poskytována v kvalitě odpovídající příslušným předpisům.

Dostupnost služby se počítá z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu služby, a vypočte se dle vzorce:

$$\text{dostupnost služby} = \frac{(T_s - T_N)}{T_s} \times 100 \%$$

kde:

T_s = doba trvání služby v měsíci
 T_N = doba nedostupnosti služby

Doby se počítají na celé minuty, dostupnost služby se vyjádří v procentech zaokrouhlené na dvě desetinná místa.

Doba trvání služby v měsíci (T_s) je období, po které má být služba podle Smlouvy v daném měsíci poskytována.

Doba nedostupnosti služby (T_N) je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém účastník nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně Poskytovatele.

Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti služby do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník neumožnil Poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na zařízení Poskytovatele, umístěném v lokalitě účastníka.

Do doby nedostupnosti služby se nezapočítávají závady, které jsou mimo síť elektronických komunikací Poskytovatele a závady, o nichž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně Poskytovatele, nebo že je zavinil účastník. U služby s nepřímým přístupem neodpovídá Poskytovatel za závady vzniklé mezi koncovým bodem služby a koncovým zařízením účastníka.

Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací Poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:

Servisní okno „A“: – každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin
 Servisní okno „B“: – každá sobota v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin

Servisní okno „A“ může Poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem velké části sítě. Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „B“.

Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušování služby. Poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně týdenním předstihem. V případě, že by přerušování služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, účastník může písemně požádat Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinnosti Poskytovatele je k takové žádosti účastníka přihlídnout a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.

V době servisního okna nemusí být služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci-TS.

Provozní dohled služeb

Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím dohledového centra nepřetržitý dohled nad provozem služby.

Provozní servis

Poskytovatel zajišťuje nové uvedení služby do provozu v případě, kdy je závada zjištěna na straně Poskytovatele. Závada, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele nebo že ji zavinil uživatel, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby ani do celkové počtu závad.

Oznámení vzniku závady probíhá mezi kontaktními osobami účastníka a Poskytovatele. Smluvní strana, která zjistila vznik závady, to oznámí bez zbytečného prodloužení druhé smluvní straně. Účastník oznamuje závadu teprve tehdy, až sám prověří, že závada není na jeho straně.

Sdělení spojená se vznikem nebo opravou závady musí obsahovat tyto náležitosti:

- identifikaci účastníka a Smlouvy
- číslo služby (u přímého přístupu přidělené telefonní číslo)
- identifikaci zařízení, na němž se projevuje závada (pokud je známo)
- popis závady
- čas, kdy se závada projevila T_0
- čas odeslání sdělení T_1
- jméno a podpis kontaktní osoby a spojení na ni.

Sdělení týkající se skutečnosti, na základě kterých budou některou ze stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou (faxem s potvrzením správného průběhu relace, dopisem s doručenkou nebo poslem s potvrzením převzetí) k rukám kontaktní osoby druhé smluvní strany. Obsah sdělení musí být dostatečný pro to, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení, která byla učiněna formou podle tohoto odstavce.

Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v předcházejícím odstavci způsobila prodloužení a s ním spojenou škodu, lze druhou stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou zároveň splněny všechny tyto podmínky: předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena; obsah předběžné informace je dostatečný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany; do 12 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle odst. 4.6.3 těchto Provozních podmínek.

Vznik závady je určen okamžikem označeným T_1 , kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů služby mimo povolené meze, nepravdivosti nebo přerušování provozu služby.

Jestliže účastník neumožní Poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v lokalitě koncového bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, čas T_1 nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn.

Okamžik znovuvvedení do provozu je určen okamžikem označeným T_{oprav} , což je okamžik, kdy došlo k odstranění závady.

Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně

Poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nenastala. Tyto náklady budou stanoveny podle níže uvedených jednotkových cen:

▪ montážní práce	450,- Kč/hodinu
▪ výškové a speciální práce	800,- Kč/hodinu
▪ ztráta času	450,- Kč/hodinu
▪ doprava	20,- Kč/Km

Náklady na materiál budou vyčísleny individuálně s ohledem na vzniklou závadu.

Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku účastník nedodržel Provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za závadu na straně účastníka.

V případě sporu o existenci nebo umístění závady je Poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nenastala, postupuje se podle odst. 4.6.1 a 4.6.9 těchto Provozních podmínek.

5. Podmínky pro instalaci a provoz koncových bodů služby

Vlastnosti prostředí a provozních prostor (místnosti)

Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení Poskytovatele, související s poskytovanou službou. Tyto podmínky, uvedené dále v tomto článku, musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a nemohou být měněny bez jeho písemného souhlasu.

Účastník nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení služby. Účastník je povinen učinit opatření, zabráňující třetím osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele v lokalitě účastníka.

Velikost prostoru pro instalaci zařízení koncového bodu služby s přímým přístupem musí být dostatečná pro umístění skříně o půdorysných rozměrech 600 x 600 mm a výšce 1000 mm (není-li příp. v projektu uvedeno jinak) a pro manipulaci spojenou s připojením kabelů z přední a zadní strany skříně. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci.

Pro směrovací zařízení je nutno zajistit prostor o půdorysných rozměrech 600 x 400 mm a výšce 200 mm.

Teplota v provozní místnosti nesmí klesnout pod +10 °C a nesmí překročit +35 °C ani při instalované tepelné zátěži 2000 W.

Vlhkost v provozní místnosti musí být v rozsahu 10 až 80 %, nekondenzující. Zařízení Poskytovatele nesmí být vystaveno působení zatékající ani stříkající vody a plyných ani kapalných chemikálií.

Prašnost v provozní místnosti musí odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51.

Napájení a uzemnění

Pro provoz zařízení Poskytovatele účastník na své náklady zajistí a bude poskytovat bezúplatně napájení ss. 48V/40A nebo stříd. 230V/10A na okruhu chráněném jističem, nebo napájení podle jiných požadavků uvedených v případě v projektu.

Pro připojení měřících a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí účastník alespoň jednu síťovou zásuvku 230 V/10A v blízkosti zařízení, napájenou z stejné fáze jako zařízení koncového bodu služby nebo směrovacího zařízení v lokalitě nepřímého přístupu.

Veškeré elektrické rozvody, z nichž účastník napájí zařízení koncového bodu služby nebo směrovacího zařízení v lokalitě nepřímého přístupu, musí mít doklad, že na nich byla provedena výstupní revize elektrických zařízení.

Účastník definuje v místnosti, kde je zařízení instalováno, uzemňovací bod společný pro zařízení poskytovatele a bezprostředně spolupracujícího zařízení účastníka.

Pokud je instalováno vnější radioreleové zařízení, musí účastník předložit doklad o provedení revize hromosvodu v předchozích třech letech.

Povolení k instalaci

Účastník je povinen zajistit Poskytovateli součinnost při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci zařízení Poskytovatele, souvisejících s poskytovanou službou. Tato součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita účastníka (případně v dalších objektech uvedených ve Smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace.

Plánované datum zřízení nebo změny služby, uvedené ve Smlouvě, platí pouze za předpokladu dodržení povinnosti účastníka, uvedených v 4.1.3 těchto Provozních podmínek a v předchozích ustanoveních části 5 těchto Provozních podmínek a za předpokladu, že jsou potřebná správní rozhodnutí vydána v základní správní lhůtě.

6. Platnost Provozních podmínek

Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit tyto Provozní podmínky. Je však povinen informovat účastníka o připravované změně, nejpozději měsíc před účinností změn.

Tyto Provozní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.12. 2009.