

Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

1. Úvodní ustanovení

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 zařízením 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.
- **Doména** – IP adresa převedená do symbolického názvu.
- **HTS** – hlavní telefonní stanice.
- **Sériová linka** – Sériová linka (MA/LH) – tato služba účastníkovi umožňuje automatický výběr volného kanálu ze skupiny telefonních linek, které jsou logicky.
- svázaný do jednoho přístupu a mají jedno společné číslo.
- **ISDN2 typ připojení A (ISDN2A)** je ISDN linka s krátkou/rozšířenou pasivní sběrnici.
- **ISDN2 typ připojení C (ISDN2C)** je ISDN linka s doplňkovou službou sériové linky.
- **ISDN2 typ připojení D (ISDN2D)** je ISDN linka s doplňkovou službou provolba.
- **Rozhraní U** – typ rozhraní vedení na straně účastníka.
- **Účastnické kovové vedení** je kovový pár vodičů spojující koncový bod sítě s hlavním rozvaděčem nebo obdobným zařízením veřejné telefonní sítě, které slouží pro připojení lokality účastníka.
- **Nadhovorové kmitočtové pásmo** – pro technologii ADSL vymezeno od 138kHz do 1,1MHz.
- **DSL - Digital Subscriber Line** - technologie, která umožňuje vysokorychlostní přenosy po běžných měděných vodičích na krátké vzdálenosti.
- **ADSL** – technologie pro vytvoření asymetrického širokopásmového přenosu dat v nadhovorové části kmitočtového spektra účastnického vedení.
- **SHDSL** – technologie pro vytvoření symetrického širokopásmového přenosu dat na účastnickém vedení.
- **Kmenová linka** – linka v hovorovém kmitočtovém pásmu, jejíž nadhovorová část spektra je předmětem pronajmutí jinému subjektu.
- **Plný přístup k účastnickému kovovému vedení** (dále také jen „PPV“) – umožňuje jinému subjektu pronajmutí a využívání celého účastnického vedení podniku s významnou tržní silou na relevantním trhu k poskytování služeb elektronických komunikací jeho uživatelům.
- **Sdílený přístup k účastnickému kovovému vedení** (dále také jen „SPV“) – umožňuje jinému oprávněnému subjektu společně využívat účastnického vedení se společností Telefónica O2 Czech Republic, a.s. (dále jen „Telefónica O2“) k poskytování vlastních služeb elektronických komunikací nadhovorové části kmitočtového spektra účastnického vedení. Společnost Telefónica O2 přitom nadále poskytuje telefonní služby svým uživatelům.
- **Zóna** je seznam všech záznamů. Pro „dopředné“ záznamy obsahuje celou Doménu a její název je totožný s názvem domény, pro „reverzní“ záznamy obsahuje celý adresní prostor sítě (pozn. - minimální adresní prostor reverzní zóny je 255 IP adres, to znamená že pokud má zákazník méně než 255 adres pak se nejedná o celou reverzní zónu, ale pouze o reverzní záznamy v zóně, do které patří). Název reverzní zóny je získán z fixní části IP adresy z bloku zapsaném v reverzní notaci a doplněném řetězcem „_in-addr.arpa“. Například název reverzní zóny pro rozsah IP adres 212.158.130.0 až 212.158.130.255 je 130.158.212.in-addr.arpa.
- **Záznam** je záznam do „dopředné“ zóny. Jedna se o překlad jména na IP adresu.
- **ATM - Asynchronous Transfer Mode** - vysokorychlostní přenosová technologie, používající přepínání buněk pevné délky (53 bajtů). Pevná délka buněk umožňuje rychlé zpracování v hardware přepínačů při jejich přenosu ATM sítí. Svými vlastnostmi je ATM předurčena pro

multimediální přenosy a integraci dat, hlasu a videa. V současné době je to jedna z nejvýkonnějších technologií v oblasti telekomunikací a prosazuje se zejména jako páteří technologie v sítích LAN i WAN.

- **CLIR** - zábrana zobrazení identifikace při telefonním hovoru. Zamezení zobrazování telefonního čísla na straně volaného.
- **DLCI - Data Link Control Identifier** - parametr, který určuje PVC (permanent virtual circuit) nebo SVC (switched virtual circuit) v sítích Frame Relay.
- **DNS – Domain Name System** - databázový systém v sadě protokolů TCP/IP, který překládá doménové adresy (např. www.radiokomunikace.cz) na IP adresy (např. 212.158.128.11), kterým rozumí počítač.
- **Firewall** - systém, který slouží k ochraně jedné sítě před neoprávněným vstupem ze sítě jiné (např. ochrana LAN před vstupem z Internetu). Systém může být realizován softwarovými nebo hardwarovými prostředky, případně jejich kombinací.
- **Frame Relay** - protokol pracující na druhé vrstvě modelu OSI (linková vrstva). Poskytuje službu pevných a přepínaných virtuálních okruhů. Zabezpečuje primární propojení sítí LAN přes WAN.
- **Gateway** - rozhraní pro přenos dat mezi aplikacemi/protokoly. Překlenuje skutečných rozhraní obou aplikací. Díky Gateway je možné využít také jedné sítě jako transparentního vedení mezi dvěma sítěmi s odlišnými parametry.
- **LAN - Local Area Network** - počítačová síť používaná v rámci jedné budovy nebo komplexu budov podniku.
- **MPLS - MultiProtocol Label Switching** - používá pro urychlení cesty paketů sítí princip přepínání značek, založený na důsledném oddělení procesu směrování (routing) od vlastního předávání paketů (forwarding).
- **SIP - Session Initiation Protocol** - protokol pro inicializaci relací je internetový protokol určený pro přenos signalizace v internetové telefonii.

3. Nabízené služby

3.1 Internet

Poskytovatel zajišťuje účastníkovi přístup do sítě internet. Přístupem se rozumí propojení mezi požadovanou lokalitou účastníka a internetovým bodem (POP) Poskytovatele o stanovené kapacitě. Nedílnou součástí Služby je zřízení přístupu do sítě internet, přidělení IP adres a konfigurační údaje.

IP adresy přidělené Poskytovatelem jsou účastníkovi pouze pronajaty. V případě ukončení služby zaniká i oprávnění účastníka tyto IP adresy používat.

Maximální rychlost připojení je rychlost, kterou se u služby širokopásmového přístupu k Internetu rozumí v obou směrech maximální přenosová rychlost dosažitelná na fyzické vrstvě. V důsledku technických faktorů je aktuální efektivní rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Technickými faktory omezujícími rychlost připojení jsou zejména:

- kvalita a délka přístupového vedení,
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu uživatele a použitý typ připojeného koncového telekomunikačního zařízení uživatele,
- režie vyšších přenosových vrstev,
- sdílení kapacity přístupové sítě více uživateli, a to až do výše maximálního poměru stanoveného Poskytovatelem (tzv. agregace),
- sdílení kapacity přístupového vedení, například současným připojením více počítačů, nebo aktivní provoz jedné služby, který využívá dostupnou rychlost připojení, a to na straně uživatele,
- faktory sítě Internet stojící mimo vliv Poskytovatele.

Kapacita připojné linky je technická (fyzická) kapacita, jakou lze teoreticky přenášet digitální signál při maximálním využití připojné linky. Jedná se o horní mez (limit) propustnosti linky pro veškerý přenášený digitální signál. Za připojnou linku se považuje datový okruh mezi koncovým bodem služby a přístupovým zařízením Poskytovatele, zřízený za účelem připojení daného uživatele k síti Poskytovatele s cílem poskytování jedné nebo více služeb elektronických komunikací. Přenášený digitální signál zahrnuje kromě "užitečných" dat (z pohledu datové aplikace) i data "režijní", což jsou zejména rámce jednotlivých protokolových vrstev (doprovodné směrovací, servisní a zajišťovací informace k datům), servisní zprávy mezi sítí a koncovým zařízením a servisní zprávy mezi koncovými zařízeními uživatele.

3.2 Hlasové služby

3.2.1 VoIP

Telefonní službou poskytovanou prostřednictvím datové sítě (VoIP-Voice over IP) se rozumí zajištění veřejně dostupné služby elektronických komunikací spočívající v přenosu datových paketů účastníka, nesoucích informaci o telefonním hovoru, mezi lokalitou (lokality) účastníka, VoIP ústřednou Poskytovatele a VoIP branou Poskytovatele pro přístup do veřejné komunikační sítě.

Součástí služby je přístup k webovému portálu pro administrativní správu přidělených linek (<http://voip.radiokomunikace.cz>), který účastníkovi umožní vybrané konfigurační úpravy Služby pro jednotlivé jemu přidělené linky.

Účastník zabezpečí, aby nedošlo k neoprávněnému zneužití přihlašovacích údajů třetí stranou. Hlasová služba má garantované parametry pouze na KTZ dodaných Poskytovatelem v rámci Služby. Poskytovatel negarantuje parametry hlasové služby, pokud si účastník Služby sám změnil rozhraní odpovědnosti definované smlouvou, resp. Technickou specifikací nebo používá vlastní koncové zařízení pro telefonní služby. Změnou rozhraní odpovědnosti se rozumí přepojení koncového zařízení pro hlasovou službu, pokud je součástí Služby, na jiné technické zařízení, než je zařízení Poskytovatele.

Součástí Služby je možnost přidělení požadovaného počtu geografických nebo negeografických telefonních čísel. Tato čísla poskytují možnost volat do pevných i mobilních sítí v ČR i zahraničí a dále umožňují uskutečnění spojení na linky tísňového volání (pouze za předpokladu, že jsou čísla geografická, a že jsou čísla použita v lokalitě, pro kterou byla přidělena - viz Technická specifikace služby). Poskytovatel nenese odpovědnost za škody způsobené nesprávným použitím přidělených čísel.

Služba neumožňuje volání na přístupová čísla pro dial-up připojení k síti internet, modemová spojení, službu CS/CPS a negarantuje faxová spojení.

Pokud je v LAN síti účastníka provozován firewall a překlad adres, je účastník povinen povolit provoz na portech MGCP a SIP.

Poskytovatel se zavazuje, že v rámci instalace služby předvede funkčnost služby včetně administrace prostřednictvím webového portálu.

Účastníkovi Služby není oprávněn přenášet přidělené geografické telefonní číslo do jiných lokalit pomocí technických nebo jiných zařízení a používat toto číslo pro tísňové volání mimo adresu služby uvedenou v předávacím protokolu. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za škody způsobené tímto jednáním.

Účastník je povinen pro zachování kvality Služby nastavit parametry své LAN tak, aby negativně neovlivňovaly přenos dat náležitých Službě. Zejména pak parametry Delay, Jitter a Packet loss (zpoždění, dynamické zpoždění a ztrátovost paketů). Při kontrole kvality Služby a rozhodování o oprávněnosti reklamace bude měřicí místo předávací rozhraní Služby.

Maximální hodnoty pro trasu mezi KTZ v lokalitě poskytování Služby a IP ústřednou v lokalitě Poskytovatele:

- Round Trip Delay (maximální zpoždění paketu na cestě od koncového zařízení k IP ústředně a zpět): 150ms
- Jitter (maximální hodnota dynamického zpoždění): 30ms
- Packet loss (maximální hodnota procentní ztrátovosti paketů): 0%

Účastník je povinen zajistit odpovídající datovou službu pro provoz telefonních linek technologií Voice over IP. Poskytovatel neručí za výpadky služby způsobené špatným nebo nekvalitním připojením účastníka k síti internet.

3.2.2 TDM Voice

Služba TDM Voice představuje telefonní službu poskytovanou prostřednictvím sítě TDMA. Službou se rozumí zajištění realizace telefonního hovoru, mezi lokalitou (lokalitami) účastníka, ústřednou Poskytovatele a ostatních poskytovatelů veřejných komunikačních sítí.

Součástí služby je možnost přidělení požadovaného počtu geografických čísel. Tato čísla poskytují možnost volat do pevných i mobilních sítí v ČR i zahraničí a dále umožňují uskutečnění spojení na linky tísňového volání (pouze za předpokladu, že jsou čísla použita v lokalitě, pro kterou byla přidělena - viz Technická specifikace služby). Poskytovatel nenese odpovědnost za škody způsobené nesprávným použitím přidělených čísel.

Služba umožňuje volání na přístupová čísla pro dial-up připojení k síti internet, modemová spojení, službu CS/CPS a faxová spojení.

3.3 Datové služby

3.3.1 Business MPLS

Služba je poskytována formou uzavřené Virtuální privátní sítě (VPN) s adresním prostorem odděleným od veřejného internetu. VPN Uživatelé tvoří souhrn uživatelských přípojek do sítě Poskytovatele a přístupových kanálů (tzv. access-stream) pro každou uživatelskou přípojku zřízených dle zadání účastníka.

Každá přípojka je definována adresou objektu účastníka (kam účastník požaduje službu zříditi) a jmenovitou kapacitou přípojně linky v každém směru (Uplink/Downlink).

Každý access-stream je specifikován parametry „kapacita“ a „třída provozu“. Kapacita access-streamu může být rozdělena mezi několik tříd provozu.

V rámci jedné přípojky může být poskytováno několik access-streamů do různých VPN, kapacita i třída provozu jsou definovány samostatně pro každý access-stream. Pro vzájemné oddělení různých VPN je nutné:

- je-li uživatelským rozhraním rozhraní ethernet, jednotlivé VPN, musí být v lokální síti uživatele vzájemně odděleny do různých fyzických nebo virtuálních LAN,

- je-li uživatelským rozhraním sériové rozhraní routeru uživatele, jednotlivé VPN musí být na uživatelském rozhraní odděleny do různých fyzických rozhraní, nebo do různých virtuálních kanálů FR/ATM v jednom fyzickém rozhraní.

Definování kapacity i stanovení třídy provozu pro každý Access stream je možné v rámci Technické specifikace služby. Možnosti nastavení těchto parametrů jsou ovlivněny technickým omezením daným pro zvolenou přípojnou technologii.

3.3.2 IPsec

Služba IPsec spočívá v realizaci virtuální privátní sítě (dále jen „VPN“) mezi dvěma a více lokalitami přes obecnou internetovou konektivitu. Umožňuje realizovat VPN z kterékoliv služby elektronických komunikací s připojení do sítě internet provozované Poskytovatelem, případně ze služby jiných poskytovatelů veřejně dostupné služby elektronických komunikací s připojením do sítě internet.

IPsec zahrnuje dodání koncového zařízení podporujícího protokol IPsec, jeho instalaci a konfiguraci v lokalitě účastníka i podporu ze strany Poskytovatele v případě poruchy služby nebo v případě požadavku na rekonfiguraci služby.

Internetová konektivita nezbytná pro provoz služby IPsec není součástí Služby.

Služba je bez garancí rychlosti a dalších přenosových parametrů, neboť ty jsou zcela závislé na přístupu do internetu, který je předmětem jiné služby Poskytovatele případně jiného poskytovatele.

Účastník musí být vlastníkem internetové přípojky, ke které má být služba zřízena, nebo je povinen zajistit souhlas vlastníka internetové přípojky se zřízením služby.

3.3.3 Business Frame Relay

Služba je poskytována formou Privátní datové sítě (PDS). PDS uživatele tvoří souhrn uživatelských přípojek do sítě Poskytovatele a pevných virtuálních kanálů Frame Relay zřízených mezi jednotlivými přípojkami dle zadání účastníka. Každá přípojka je definována adresou objektu účastníka (kam účastník požaduje službu zříditi) a požadovanou přenosovou kapacitou. Každý virtuální kanál Frame Relay je definován označením přípojek, mezi kterými je zřízen, a smlouvenou datovou propustností, popsanou parametrem CIR (Committed Information Rate).

V případě realizace uživatelské přípojky prostřednictvím PPV má služba Frame Relay tato omezení:

- Maximální počet různých DLCI je 8.
- Nedochází k přenosu stavů linky z jednoho konce na druhý (Up, Down).
- Nesmí se použít komprese na Frame-Relay.

Základní služba Frame Relay je rozšířena o nadstavbovou službu, která zahrnuje poskytnutí dodatečného zařízení (routeru, multiplexoru, či jiného přístupového zařízení, připojeného obvykle k přípojně lince na straně objektu účastníka), nutného pro realizaci účastnickem požadovaného rozhraní a komunikačního protokolu a dále „dohled a rekonfiguraci“ tohoto dodatečného zařízení. Dodatečné zařízení je majetkem Poskytovatele a vztahuje se na něj podmínky provozu a údržby dle Článku 5 těchto Provozních podmínek jako na součást uživatelské přípojky. Cena za realizaci této nadstavbové služby je stanovena dohodou mezi Poskytovatelem a účastníkem s ohledem na cenu dodatečného zařízení Poskytovatele. Tato cena je konkrétně uvedena v Příloze Smlouvy – Technické specifikaci Služby a je připočtena k základní ceně přípojně linky. Za dodatečné zařízení se nepovažuje modem, který je součástí protokolové nezávislého přenosového kanálu přípojně linky.

3.3.4 Business ATM

Služba ATM je poskytována formou Privátní datové sítě (PDS) prostřednictvím sítě ATM Poskytovatele. Jednotlivé objekty účastníka jsou spojeny se sítí Poskytovatele prostřednictvím uživatelských přípojek. Uživatelské přípojky jsou digitální okruhy se smlouvenou kapacitou (přenosovou rychlostí) spojující objekt účastníka se sítí Poskytovatele. Na straně účastníka je přípojka ukončena standardním uživatelským rozhraním, na straně Poskytovatele je přípojka připojena k vyčleněnému rozhraní („portu“) sítě ATM. Přenos digitálních signálů mezi jednotlivými uživatelskými přípojkami je uskutečňován prostřednictvím virtuálních kanálů. Virtuální kanály mají smlouvený charakter (CBR, VBR, UBR) a smlouvené parametry uvedené v Technické specifikaci Služby.

3.3.5 Business Digitální okruh

Služba je poskytována formou pronájmu jednotlivých digitálních okruhů bod-bod. Digitální okruhy se dělí na páteřní část (páteřní okruh), a přístupovou část (přístupový okruh). Páteřní část okruhu je ta část okruhu, která je pro účastníka vyčleněna v rámci páteřní sítě Poskytovatele a obvykle se zřizuje konfigurací existujících zařízení Poskytovatele.

Technologickou podstatou služby pronájmu digitálních okruhů je duplexní synchronní přenos uživatelských dat. Charakteristickým rysem je bitová transparentnost, která zaručuje přepravu dat mezi předávacími rozhraními účastník – Poskytovatel a Poskytovatel – účastník bez ohledu na obsah nebo členění těchto dat. Přenášena data se v síti neinterpretují.

3.4 Doplnkové služby

3.4.1 Domény

Registrace a správa doménových jmen

Zákazník je ve smyslu této Služby každý, který si u Poskytovatele objedná registraci, prodloužení, přeregistraci nebo změnu u domény, která je poté vedena u Provozovatele (společnost, INTERNET CZ a.s. se sídlem Ktiš 2, 384 03 Ktiš, IČ 26043319, DIČ CZ26043319).

Doména je objednána a vedena v účtu tzv. subregistrátora (partner Provozovatele v oblasti registrace domén), kterým je ve smyslu těchto Provozních podmínek Poskytovatel. Poskytovatel je povinen se o doménu starat a vyvinout veškeré úsilí pro její správný provoz a funkčnost a informovat koncového uživatele domény o blížící se expiraci a dalších důležitých skutečnostech, které ovlivňují nebo mohou ovlivnit funkčnost domény.

Zákazník se pro přihlášení ke své doméně prokazuje svými přihlašovacími údaji (login a heslo) a nese plnou zodpovědnost za vše, k čemu na jeho zákaznickém účtu dojde v souvislosti se zjištěním přihlašovacího jména a hesla jinou osobou, které nebude způsobeno Poskytovatelem.

Změny v kontaktech zákaznického účtu zákazníka u Poskytovatele lze měnit on-line po přihlášení na stránkách centrálního registru na www.lrr.cz nebo po kontaktu Poskytovatele na adrese domeny@radiokomunikace.cz. Při změně kontaktů je třeba plná součinnost zákazníka.

Změny přímo v údajích o doméně lze u některých domén provádět on-line na stránkách k tomu určených anebo prostřednictvím technické podpory Poskytovatele, kterou lze kontaktovat e-mailem na adrese domeny@radiokomunikace.cz.

Zákazník souhlasí s tím, že informace o zákazníkovi (s výjimkou osobních dat, na která se vztahují zvláštní právní předpisy) budou použity pro marketingové účely Provozovatele. K marketingovým účelům Provozovatele může být použit bez předchozího souhlasu i výňatek z e-mailové korespondence mezi Provozovatelem a zákazníkem.

Poskytovatel je technickým správcem domény, nikoliv jejím vlastníkem ani plátcem. Poskytovatel je oprávněn předat zákaznická data příslušnému registrátorovi (podle koncovky domény) a zákazník souhlasí s pravidly příslušného registrátora pro příslušnou koncovku registrovaného doménového jména.

Registrace domén

Zákazník objedná registraci domény primárně prostřednictvím svého obchodního zástupce. Při objednávce volí období, na které má být doména zaregistrována, způsob provedení platby poplatku za registraci domény, způsob informování zákazníka o důležitých skutečnostech spojených s doménou (např. blížící se expirace domény) a způsob zaslání daňového dokladu a další údaje potřebné k registraci domény, které jsou vyžadovány Poskytovatelem.

Zákazník je povinen do objednávky uvést úplné a pravdivé informace o majiteli domény, fakturační adresu, adresu příjemce faktury a uvést další potřebné technické údaje (DNS servery, technický správce, popř. další), které jsou nezbytné k zaregistrování domény. Za správnost a úplnost údajů nese odpovědnost zákazník. V případě uvedení nesprávných či smyšlených údajů se zákazník vystavuje riziku zrušení domény bez nároku na náhradu prostředků spojených s registrací domény.

Zákazník je povinen před registrací domény zajistit správné nastavení záznamů registrované domény na autoritativních DNS serverech, které budou při registraci domény použity. Bez tohoto správného nastavení není možno u některých konovek domén registrační proces zahájit.

Registrační proces bude Provozovatelem zahájen při splnění všech následujících podmínek:

- Zákazník provede správným způsobem platbu registračního poplatku.
- V okamžiku odeslání registrace od Poskytovatele k Provozovateli (registrátorovi) domény je doména volná k registraci.
- Objednávka splňuje další náležitosti, které je možno požadovat při registraci některých konovek domén. Může se jednat např. o nutnost provedení souhlasu nového majitele domény s pravidly registrátora, o nutnost podepsání a zaslání smlouvy související s vlastnictvím domény, doložení dokladů o firmě či živnosti majitele, správné nastavení DNS serverů pro doménu aj..

V případě, že doména bude při zahájení registračního procesu nebo v průběhu registračního procesu obsazena jiným zájemcem, bude zákazníkovi vrácen registrační poplatek a zákazník nemá nárok na případné další náhrady nákladů spojené s úsilím o získání domény.

Objednáním registrace domény není požadované doménové jméno žádným způsobem pro zákazníka rezervováno a kdykoliv před i během registračního procesu může doménu získat jiný zájemce, který splnil dříve všechny náležitosti spojené s registrací domény. Po provedení registrace domény mohou být některé údaje o majiteli uvedeny ve veřejně dostupných informacích o doménách. V případě zájmu je možno s Provozovatelem individuálně dohodnout uvedení informací Provozovatele a skrytí údajů skutečného uživatele doménového jména.

Provozovatel si při registraci domény s použitím DNS serverů jiných než Provozovatele účtuje s tím spojený roční poplatek.

Prodloužování domén

Zákazník je povinen pro prodloužení domény vždy toto prodloužení objednat, na základě objednávky mu bude vystavena výzva k platbě.

Zákazník objedná prodloužení domény na základě zaslání výzvy k platbě pomocí zálohové faktury Poskytovatele či jiným povoleným způsobem.

Proces prodloužení platnosti doménového jména bude Provozovatelem zahájen při splnění všech následujících podmínek:

- Zákazník provede správným způsobem platbu prodloužovacího poplatku anebo má zákazník složen u Poskytovatele finanční zálohu v dostatečné výši.
- V okamžiku zahájení procesu prodloužení není doména ve stavu, ve kterém již není možno toto prodloužení provést z důvodu pozdního splnění ostatních podmínek zákaznickem či pokud je za toto prodloužení po expiraci domény vyžadován zvláštní poplatek.
- Požadovaný doménový název již není obsazen jiným zájemcem poté, co byla doména pro neprodloužení zrušena.
- Objednávka splňuje další náležitosti, které je možno požadovat při prodloužování některých konovek domén.

V případě, že doména bude při zahájení prodloužovacího procesu nebo v průběhu tohoto procesu zrušena a obsazena jiným zájemcem, bude zákazníkovi vrácen prodloužovací poplatek a zákazník nemá nárok na případné další náhrady nákladů spojené s úsilím o prodloužení domény.

V případě, že doména bude při zahájení prodloužovacího procesu nebo v průběhu tohoto procesu zrušena a nebude obsazena jiným zájemcem, může být doména po dohodě Poskytovatele se zákaznickem opět znovu zaregistrována. V tom případě může Poskytovatel požadovat po zákazníkovi úhradu rozdílu mezi poplatkem za novou registraci a mezi částkou, kterou zákazník zaplatil Poskytovateli za neprovedené prodloužení.

V případě neobjednání prodloužení, neprovedení správné platby za prodloužení či nesplnění dalších podmínek nutných pro prodloužení domény může být doména po uplynutí doby platnosti (expiraci) vypnuta nebo může být jinak znemožněno doménu využívat.

Storno požadavků zákazníka

Stornem požadavku se rozumí žádost zákazníka o úplné zastavení probíhajícího procesu registrace, prodloužení či změny u doménového jména anebo žádost zákazníka o zrušení již provedené registrace, prodloužení či změny u doménového jména.

V případě, že již bude zahájena registrace domény či doména již bude zaregistrována a zákazník požaduje registrační proces stornovat, nebo již bude zahájeno prodloužení domény či doména již bude prodloužena a zákazník požaduje prodloužení stornovat, je tato procedura zpoplatněna Poskytovatelem. Poskytovatel může stornování registrace domény nebo její prodloužení odmítnout, pokud to situace neumožňuje (např. pokud zaregistrování domény nebo její prodloužení již nelze vzít zpět). V takovém případě nemá zákazník nárok na vrácení poplatků spojených s registrací domény ani na případné náhrady nákladů spojené s úsilím o získání domény.

U domén nelze provádět storno provedených změn, např. změna registrátora, změna majitele, změna DNS serverů apod. Chce-li zákazník vrátit doménu do původního stavu, musí zažádat o změnu v opačném směru. Tato změna však může být Poskytovatelem odmítnuta, pokud to okolnosti neumožňují, např. provedenou změnou pozbývá zákazník vlastnictví domény.

Upozornování zákazníka na expiraci domény

Následující ustanovení, týkající se upozornování majitele domény na expiraci domény Provozovatelem, se týká pouze domén, které jsou registrovány u Poskytovatele.

Nutnost prodloužení domény u většiny domén znamená datum expirace. U některých domén však může být nutné splnit podmínky pro zahájení procesu prodloužení v dřívějším termínu.

Pokud zákazník v objednávce neuvede jinak, je majitel domény informován o blížící se expiraci domény měsíc před a týden před termínem nutnosti prodloužení domény zasláním e-mailové zprávy na e-mailovou adresu, uvedenou v zákaznickém účtu u kontaktu, který je nastaven jako majitel dané domény. Tato služba není zpoplatněna. Vzhledem k povaze e-mailové komunikace Poskytovatel negarantuje doručení e-mailové zprávy do e-mailové schránky zákazníka a neodpovídá za škody způsobené tím, že zákazník vůbec neobdrží nebo nevezme na vědomí doručené upozornění o expiraci domény či Poskytovatel nezastihne zákazníka na kontaktních informacích uvedených v záznamech domény u Poskytovatele.

V případě, že zákazník nebude reagovat na upozornění o nutnosti prodloužení domény, může Poskytovatel o tomto stavu domény informovat přímo koncového uživatele domény.

Změny u domény

Zákazník je povinen se při jakémkoliv požadavku o změnu či o informaci autorizovat uvedením správných přihlašovacích údajů (login a heslo) do zákaznického účtu, kde je doména evidována, nebo vyplněním kontaktního formuláře po přihlášení do zákaznického účtu, kde je doména evidována. Pokud chce zákazník provést změnu DNS serverů ze serverů Poskytovatele na jiné DNS servery, je povinen doplatit poplatek za používání jiných DNS serverů za každý rok zbývající platnosti doménového jména. Jakékoliv změny u domény (změna majitele, změna technických údajů, změna registrátora aj.) mohou být Poskytovatelem zpoplatněny či řešeny dohodou mezi zákazníkem a Provozovatelem. Proces provedení změn u domény je zahájen až po zaplacení požadovaných poplatků.

Změny u domény mohou být prováděny pouze pokud to stav domény umožňuje a pokud splňuje všechny podmínky potřebné k provedení dané změny. Tyto podmínky jsou stanoveny registrátory jednotlivých konovek domén a jsou zveřejněny v podrobných informacích o doménách na internetových stránkách registrátorů, popř. jsou zákazníkovi sděleny na požádání.

Jsou-li při změně u domény vyžadovány písemné dokumenty s potvrzením oprávněné osoby, má Provozovatel právo tuto změnu odmítnout, pokud má jakékoliv pochybnosti o pravosti těchto dokumentů anebo pokud má pochyby o oprávněnosti dané osoby k potvrzení požadované

změny. V tom případě je žadatel o změnu povinen Provozovatelé dodat další materiály a důkazy, které pochybnosti vyvrátí.

Provoz domény

Poskytovatel neručí za správnou delegaci doménového názvu v kořenových DNS serverech a za správné vedení záznamů o doméně na všech dalších DNS serverech, které jsou k provozu domény potřebné.

Pokud zákazník provede přeregistraci domény (změnu registrátora) od Provozovatele k jiné společnosti, pozbývá smluvní vztah mezi zákazníkem a Poskytovatelem v souvislosti s touto jednou doménou platnosti. Zákazník nemá v tomto případě nárok na vrácení poplatků za zbývající nevyužitá období provozu doménového jména u Poskytovatele.

Zákazník nese plnou odpovědnost za to, jakými způsoby je doménový název využíván a jaké webové stránky a další služby jsou prostřednictvím domény provozovány a poskytovány.

V případě jakýchkoliv soudních či správních sporů mezi zákazníkem či majitelem domény a třetí stranou může Provozovatel na základě soudního rozhodnutí znemožnit zákazníkovi používání domény, provádění změn, prodloužení apod. Na základě soudního příkazu může být doménové jméno Provozovatelem zrušeno či odebráno.

Úhrady poplatků

Poplatek za registraci, prodloužení či změnu u domény se považuje za uhrazený při splnění všech následujících podmínek:

- platba je zaslána na správný účet Poskytovatele,
- je poukázána správná částka ve správné měně,
- při platbě je uveden správný variabilní symbol,
- platba je připsána na účet Poskytovatele,
- platba je zpracována platebním systémem Poskytovatele.

V případě nezaplacení požadovaného poplatku zákazníkem do 14 dnů od vystavení výzvy k platbě může Poskytovatel zákazníkovi objednávku registrace, prodloužení nebo změny k platbě zrušit. Zákazník je pak v případě zájmu povinen objednávku provést znovu.

Závazný postup při zřízení .CZ domény

Po úhradě domény je spuštěn proces registrace, vytvoření subjektu a kontaktů účastníka v centrálním registru a registrace domény. Na e-mail, který účastník uvedl při registraci, je v poslední fázi registrace zaslán automatický e-mail „Souhlas s pravidly“, který musí účastník potvrdit. Po potvrzení je registrace dokončena a doména je zavedena do DNS.

Závazný postup při zřízení jiné domény

Registraci domény II. řádu v jiné zóně než .CZ lze provést pouze pro účastníka služeb společnosti České Radiokomunikace a.s.

Požadavek na zřízení domény je třeba zastal e-mailem na domeny@radiokomunikace.cz s následujícími údaji: zákaznické číslo, požadovaný název domény (ověřit zda je volná na adrese <http://www.whois.com>), údaje o subjektu resp. administrativním kontaktu k doméně (jméno a příjmení/název firmy, adresa, telefon, platný e-mail, název DNS)

Doména je administrativně a technicky zřízena a částka za zřízení je přidána do standardní fakturace k úhradě účastníkem.

3.4.2 FaxMail

Provoz faxových služeb je zajištěn technologií Fax to mail, účastník služby má zajištěno odesílání a přijímání faxů na e-mailové adrese, která je totožná s adresou uvedenou ve smlouvě, resp. Technické specifikaci jako adresa instalace služby, a na přístupové technologii sítě Poskytovatele a s využitím SMTP serveru Poskytovatele. Součástí služby je přidělení telefonního geografického čísla, pokud není realizována služba přenositelnosti čísla.

Účastník služby FaxMAIL není oprávněn přenášet přidělené geografické telefonní číslo do jiných lokalit a na jiné připojení mimo síť Poskytovatele pomocí technických nebo jiných zařízení. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za škody způsobené tímto jednáním. Modemová volání jsou zakázána, přidělená nebo portovaná telefonní čísla jsou určena pouze pro příchozí a odchozí faxová volání.

3.4.3 Identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání

Poskytovatel na vyžádání identifikuje zlomyslná a obtěžující volání (dále také jen „IZV“), nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání, a předá je účastníkovi ve formě dohodnuté příslušným dodatkem.

Výpis služby IZV se vztahuje vždy k jedné hlavní telefonní stanici či přípoje ISDN a k jejímu hlavnímu číslu dle požadavku účastníka.

Ve výpisu služby IZV, který je poskytován účastníkovi, je uváděno v souladu s § 67 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění, úplné národní telefonní číslo stanice, ze které bylo voláno a datum a čas volání. Tyto údaje jsou uváděny i u stanic, které nejsou na základě požadavku účastníka zveřejněny v telefonním seznamu nebo mají aktivovanou službu CLIR.

Při obtěžujícím nebo zlomyslném volání, uskutečněném ze stanic zapojených do pobočkových ústředí, účastník obdrží číslo spojovatelky nebo číslo příslušné vedlejší stanice. V obou

případech se bude jednat o úplné, zpětně dovolatelné číslo s tím, že zpoplatněno bude pouze číslo příslušné konkrétní vedlejší stanice. V případě, kdy nelze technicky určit úplné národní telefonní číslo stanice (např. u některých mezinárodních volání), bude ve výpisu uveden pouze směr odkud zlomyslné nebo obtěžující volání pochází.

Poskytovatel nenese odpovědnost za případné zneužití dat, obsažených ve výpisu služby IZV, jakoukoliv osobou od okamžiku jeho předání k poštovní přepravě či jeho dodání účastníkovi (jím označené osobě) obchodním zástupcem Poskytovatele.

Závazky Poskytovatele vyplývající z uzavřené smlouvy zanikají dnem předání výpisu služby IZV k poštovní přepravě nebo dnem jeho dodání účastníkovi obchodním zástupcem Poskytovatele.

3.4.4 WebHosting, MailSET

Poskytovatel zajišťuje nepřetržitý provoz serveru, na kterém bude umístěna hostující webová prezentace účastníka a e-mailové schránky, pokud jsou součástí služby (dále jen „web“).

Za neposkytnutí Služby se nepovažuje případ výpadku dodávky elektrické energie nad rámec zajištění záložním zdrojem serveru, softwarové zásahy ze strany účastníka a poruchy způsobené následkem neodborného zacházení ze strany účastníka. Technologie PHP4 je podporována pouze na platformě LINUX, technologii ASP je možno zřídit pouze na platformě Microsoft.

Poskytovatel zajišťuje zřízení a provoz e-mailových služeb pod doménou účastníka prostřednictvím virtuálního serveru v infrastruktuře Poskytovatele. Účastník je oprávněn využívat elektronickou poštu v rozsahu sjednaném Technickou specifikací Doplnkových služeb. Pro přístup ke konfiguraci a správě elektronické pošty je určena adresa mailset.bluetone.cz chráněná přihlašovacími údaji, které účastník obdrží při zprovoznění služby. Na všechny servery Poskytovatele je zakázán „ping“, a proto nelze za výpadek serveru považovat nedostupnost serveru prostřednictvím ICMP paketů.

Doménové jméno má účastník pronajaté do užívání od správce doménového jména a které je vedeno v centrálním registru CZ.NIC a kterému za pronájem domény platí. Poskytovatel k doménovému jménu nemá žádná práva, jen zajišťuje jeho provoz a registraci.

Veškerá dispoziční práva na doménové jméno, které je řádně zapláceno, náleží účastníkovi a záleží na jeho uvážení, jak bude s daným jménem nakládat. Poskytovatel je technickým správcem domény, nikoliv jejím vlastníkem, ani plátcem.

Poskytovatel neposkytuje hostování pro domény a weby a virtuální e-mailové servery - nabízející nebo šířící obsah, který je v rozporu s právním řádem České republiky a platnými mezinárodními ujednáními, kterými je Česká republika vázána, propagující porušování základních práv a svobod skupin nebo jednotlivců, obsahující erotický a pornografický materiál, nabízející nelegálně získaný software za účelem dalšího prodeje a poskytování tohoto nelegálního software třetím osobám, zaměřující se na spam, přetěžující databázové systémy (například použití nevhodné databáze, špatná indexace dat) účastníků, kteří poškozují dobré jméno Poskytovatele či jeho pracovníků, jejichž obsah je v rozporu s dobrými mravy, warez, crack a s podobným zaměřením.

Poskytovatel má právo pozastavit poskytování služby a odstranit závadný obsah serveru, jestliže obsah webu je v rozporu s ustanovením těchto Provozních podmínek, přičemž případně zařazení účastníkova webu do některé z uvedených oblastí je plně na uvážení Poskytovatele. Poskytovatel má právo na úhradu všech nákladů spojených s případným odstraněním účastníkova webu.

Poskytovatel neodpovídá za porušení vlastnických práv účastníkem k ochranným známkám a porušení zákona užíváním názvu domény nebo jmen adresáře účastníka, které jsou obchodními jmény a registrovanými ochrannými známkami.

Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k službám Poskytovatele způsobeného zejména zneužitím přístupového uživatelského jména a hesla služby a dále zneužitím technologických funkcí aplikací pro správu webu a nebezpečným obsahem webové prezentace nebo aplikace.

3.4.5 ServerHousing

Součástí služby je přidělení jedné veřejné statické IP adresy. Poskytovatel zajišťuje nepřetržitý provoz serveru účastníka. Za neposkytnutí služby se nepovažuje případ výpadku dodávky elektrické energie nad rámec zajištění záložním zdrojem serveru a poruchy způsobené následkem neodborného zacházení ze strany účastníka. Celkový příkon jednoho zařízení účastníka je 400W.

Poskytovatel odpovídá za provoz služby pouze do předávacího rozhraní služby. Za instalaci obsahu a serveru odpovídá účastník.

Přenos, zveřejnění a propagace stránek a aplikací s erotickým obsahem a stránek, které jsou v rozporu s právním řádem České republiky, veřejným pořádkem a dobrými mravy, není povolen. Poskytovatel má právo pozastavit poskytování služby, jestliže obsah serveru je v rozporu s ustanovením smlouvy, právním řádem České republiky, veřejným pořádkem či dobrými mravy.

Poskytovatel neodpovídá za porušení vlastnických práv účastníkem k ochranným známkám a porušení zákona užíváním názvu domény nebo jmen adresáře účastníka, které jsou obchodními jmény a registrovanými ochrannými známkami.

Přístup do technologického centra Poskytovatele v lokalitě Tiskařská 10, Praha 10 je zajištěno pomocí technických prostředků (magnetická karta a klíč ke skříní), které účastník obdrží při instalaci serveru v uvedené lokalitě. V případě výpadku služby je kontakt realizován prostřednictvím telefonního čísla 800 988 988 nebo na nonstop telefonním čísle 242 411 995.

Poskytovatel se zavazuje připojit účastnický server do technické páteří infrastruktury Poskytovatele prostřednictvím rozhraní Ethernet 10/100 Mbps s fyzickou kapacitou 2 Mbit/s na přípojny port.

Účastník se zavazuje při ukončení poskytování služby vyklidit umístěná zařízení nejpozději do 15 kalendářních dní od ukončení platnosti smlouvy, dále je povinen odevzdat veškeré přístupové karty, které obdržel, správci budovy TTC Teleport. V případě pronájmu zařízení je účastník povinen vrátit veškerá zařízení a příslušenství ve stavu odpovídajícím běžnému opotřebení.

Po zprovoznění služby pověřený pracovník Poskytovatele vystaví uživateli Předávací protokol, jehož přílohou je i Evidenční seznam vnesených zařízení uživatele.

Účastník nemá právo na náhradu za ztrátu zařízení a vybavení, které nebylo řádně zaevidováno do Evidenčního seznamu.

Pověřený pracovník Poskytovatele je povinen zajistit označení zařízení evidenčními štítky, které musí obsahovat: identifikaci účastníka a evidenční číslo,

Údržba a manipulace

Jakoukoli manipulaci se zařízením vyžadující přístup uživatele do prostor Poskytovatele je účastník povinen oznámit předem dohledovému pracovišti. Manipulace budou prováděny v pracovních dnech od 8:30 hod do 17:30 hod (ve výjimečných případech možno dohodnout i mimo tuto dobu).

Před demontáží zařízení účastníka prověří pověřený pracovník Poskytovatele, na základě předchozího oznámení účastníka, vlastnictví zařízení účastníka dle výrobního čísla a identifikace umístění zařízení v Evidenčním seznamu. Pokud je zařízení účastníka demontováno a odneseno, vyhotoví se zápis. Zápis musí obsahovat identifikaci účastníka, datum a čas, typ a výrobní číslo zařízení, umístění, důvod změny, jméno a podpis přebírajícího pracovníka účastníka, jméno a podpis pověřeného pracovníka Poskytovatele.

Evidenci změny zajistí pověřený pracovník Poskytovatele jak v Evidenčním seznamu příslušného účastníka, tak i v Informační databázi Poskytovatele.

Ukončení služby

Po ukončení využívání poskytovaných služeb se účastník, resp. jeho pověřený pracovník, dohodne předem s pověřeným pracovníkem dohledového pracoviště Poskytovatele na termínu a celkovém postupu demontáže vybavení a technických zařízení. Zařízení musí být demontována nejpozději ke dni ukončení platnosti smlouvy o poskytování Služby. Pokud se tak nestane, provede Poskytovatel vypnutí, event. demontáž, a to na náklady účastníka.

Pověření pracovníci účastníka a Poskytovatele společně zkontrolují předávané vybavení a technické zařízení. Na základě kontroly společně sepiší Předávací protokol, který bude obsahovat identifikaci uživatele, datum a čas, typ a výrobní čísla zařízení, umístění, důvod předání, jméno a podpis přebírajícího pracovníka, jméno a podpis pověřeného pracovníka Poskytovatele.

Veškeré osoby, které vstupují do prostor Poskytovatele, se především řídí pokyny pracovníka určeného dohledovým pracovištěm Poskytovatele a jsou obecně povinny dodržovat závazné předpisy z oblasti bezpečnosti práce, protipožární ochrany a předpisy pro práci na elektrických zařízeních (vyhláška č. 50/1978 Sb.), dále předpisy platné pro pracoviště Poskytovatele, tj. zejména Provozní řád, požární a poplachové směrnice a držet se veškerých činností, které by mohly ohrozit bezpečnost a zdraví přítomných osob, nebo způsobit majetkovou nebo jinou újmu. Pro všechna pracoviště Poskytovatele platí režim řízené kontroly vstupu a pohybu oprávněných osob a návštěv. Osoby vstupující do prostor Poskytovatele nesmí být pod vlivem omamných látek, nesmí vnášet střelné zbraně, střelivo, výbušné předměty, hořlavé předměty nebo jinak nebezpečné předměty a předměty, které jsou v rozporu s obecně závaznými předpisy nebo veřejným zájmem. V případě nesplnění stanovených podmínek nemusí být do jejich opětovného naplnění osoba vpuštěna do prostor Poskytovatele, nebo může být vpuštěna osoba z prostor Poskytovatele vykázaná.

Účastník je odpovědný za provoz svého umístěného zařízení a za tím účelem je povinen provádět údržbu, revize a opravy svého zařízení na vlastní náklady.

Oprávnění ke vstupu

Účastník je povinen předat dohledovému pracovišti Poskytovatele aktualizovaný seznam osob oprávněných provádět zásahy na zařízeních a jeho majetku za účelem vstupu do předmětného objektu; tento seznam musí obsahovat i číslo občanského průkazu. Vstup jim bude umožněn v pracovní dny od 8:30 do 17:30 hodin v doprovodu pracovníka Poskytovatele.

Všechny osoby, které se zdržují v objektu Poskytovatele, jsou povinny udržovat v technologické části čistotu, pořádek a volně únikové cesty. V případě pochybností o činnostech, které chce oprávněná osoba provádět v prostorách Poskytovatele, je třeba záměr plánované činnosti předem konzultovat s pověřeným pracovníkem Poskytovatele.

Volně ponechávání jakýchkoli předmětů v technologických prostorách je zakázáno. Zařízení i měřicí přístroje mohou být umístovány pouze do vyhrazených částí technologických skříní. V provozních technologických místnostech smí účastník vstupovat pouze do prostor pro něj smluvně vyhrazených. Nesmí zasahovat do propojovacích kabelů. Jejich instalaci zabezpečují výhradně pracovníci Poskytovatele.

Po ukončení prováděných prací je nutno vše uvést do původního stavu a vždy před opuštěním provozních prostor po sobě uklidit.

Všechna instalovaná zařízení uživatelů musí splňovat bezpečnostní požadavky stanovené v zákoně č. 22/1997 Sb. a nařízení vlády č. 17/2003 Sb

Každá osoba, která vstoupí do provozních prostor Poskytovatele, je odpovědná za škody, jež svým jednáním, které by nebylo v souladu s obecně závaznými předpisy, s Provozními podmínkami a dalšími relevantními dokumenty způsobí.

Dohledové pracoviště Poskytovatele organizuje:

- zabezpečení řízeného vstupu do prostor Poskytovatele,
- vizuální kontrolu provozovaných zařízení,
- reset zařízení (na vyžádání účastníka), a to po ověření, že žadající osoba je na seznamu oprávněných osob, dodaným účastníkem,
- dočasné odpojení zařízení od napájení (na vyžádání účastníka),
- další služby podle individuálně sjednaných podmínek s jednotlivými účastníky.

Dohledové pracoviště zabezpečuje dále v rozsahu daném smlouvou součinností s operátory sítě, na které telekomunikační okruhy zřízené v prostorách Poskytovatele navazují.

3.4.6 Click'n'Dial

Pro využívání a instalaci Služby je nutný instalační balíček s aplikací Click'n'Dial. Podrobný návod na stažení instalačního balíčku a jeho instalaci v české nebo anglické verzi je k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele na <http://www.radiokomunikace.cz>. Služba umožňuje vytáčení přímo z poštovního klienta a navazuje spojení přes centrální server.

Podmínky využití služby:

- nainstalovaný MS Outlook (podpora verze 2000, 2002, XP a 2003),
- pevné připojení do internetu,
- zřízený účet (případně přidělené telefonní číslo) na portálu voip.radiokomunikace.cz,
- využívání některé z hlasových služeb Poskytovatele.

3.4.7 Monitoring datových prvků

Monitoring datových prvků zajišťuje sledování určených datových prvků v síti účastníka zřízené Poskytovatelem. Monitoring datových prvků provádí server založený na systému Linux.

Využíván je flexibilní monitorovací nástroj využívající zejména protokol SNMP a specializovaný monitorovací nástroj podporující získávání statistik přes Cisco Netflow.

Monitoring datových prvků účastníkovi zprostředkovává:

Měření celkového provozu na rozhraních směrovačů.

Měření jednotlivých aplikačních protokolů (Layer7) s využitím technologie Cisco NBAR. Pro zajištění této funkcionality je vyžadována podpora NBAR na daném směrovači. V případě kdy směrovač není součástí Služby zajišťované Poskytovatelem, Poskytovatel negarantuje zajištění této Služby.

Zachycování informací o spojeních v reálném čase technologií Cisco Netflow a agregované statistiky o těchto spojeních. Pro zajištění této funkcionality je vyžadována podpora Netflow na daném směrovači. V případě kdy směrovač není součástí Služby zajišťované Poskytovatelem, Poskytovatel negarantuje zajištění této Služby.

Měření jednotlivých tříd QoS ve směrovačích Cisco. Pro zajištění této funkcionality je vyžadována podpora QoS na daném směrovači. V případě kdy směrovač není součástí Služby zajišťované Poskytovatelem, Poskytovatel negarantuje zajištění této Služby.

Měření parametrů RTT, Jitter, VoIP score. Pro zajištění této funkcionality je vyžadována podpora QoS na daném směrovači a správné nastavení aktivního měření těchto parametrů na daném Cisco směrovači. V případě, kdy směrovač není součástí Služby zajišťované Poskytovatelem, Poskytovatel negarantuje zajištění této služby.

4. Používané přístupové technologie

4.1 Pevné vedení

4.1.1 xDSL

Kmenová linka typu ISDN2 je poskytována v provedení s rozhraním U, které tvoří předávací rozhraní kmenové linky.

Účastník je povinen zajistit přístup servisních zaměstnanců společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s. (dále jen „Telefónica O2“) k telefonnímu vedení, pomocí kterého je služba realizována a jež je ve vlastnictví společnosti Telefónica O2. K tomuto účelu je účastník povinen označit telefonní zásuvku, na které je zpřístupněné vedení ukončeno číslem ID zpřístupněného účastnického vedení dle předávacího protokolu Služby nebo daňového dokladu/faktury za poskytnutou Službu.

Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za zrušení nebo pozastavení provozu Služby následkem uplatnění vlastnických práv společnosti Telefónica O2 k telefonnímu vedení, pomocí kterého byla Služba zřízena. K takovému kroku ze strany společnosti Telefónica O2 může dojít výhradně z následujících důvodů:

- Pokud účastník požádá společnost Telefónica O2 o novou telefonní službu (HTS, ISDN2), pro jejíž realizaci nelze technicky vytvořit další účastnické vedení, a v rámci zákonných povinností společnosti Telefónica O2 zajistit tzv. „univerzální službu“, bude na základě písemného oznámení společnosti Telefónica O2 ukončen pronájem daného vedení ve prospěch objednané univerzální služby. Tento důvod může být uplatněn pouze u varianty služby s plným přístupem k účastnickému kovovému vedení.
- Pokud účastník nesplní finanční závazky, týkající se telefonní služby společnosti Telefónica O2, poskytované na stejném účastnickém kovovém vedení jako Služba dle této Smlouvy (přerušení nebo zpoždění plateb, nebo nevypořádané dlužné částky za službu společnosti Telefónica O2, poskytovanou na kmenové lince).
- na účastnických vedeních společnosti Telefónica O2 pro veřejné telefonní automaty (VTA), veřejné telefonní hovorny (VTH) a veřejné telefonní stanice (VTS), telefonní stanice účelové telefonní sítě (UTS),
- na účastnických vedeních stanic a linek neveřejných sítí (např. volaných s kódem 972, 973 a 974),
- na účastnických vedeních stanic, na kterých je v provozu trvalé sledování alarmu, pokud je tato služba poskytována společností Telefónica O2.
- PPV nelze převést na SPV bez zrušení PPV. Pro následné zřízení SPV musí se uživatel PPV stát účastníkem společnosti Telefónica O2.

Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě zrušení nebo pozastavení provozu telefonního vedení ze strany společnosti Telefónica O2, dojde-li k němu z důvodů uvedených v předchozím odstavci těchto Provozních podmínek.

Účastník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě prokazatelného opakovaného podstatného porušení smluvních podmínek ze strany Poskytovatele a taktéž v případě, kdy u služby typu SHDSL neumožní vlastnosti metalického vedení dosažení alespoň 60% nominální rychlosti služby nebo počtu hovorových kanálů. Dále v případě, že nelze dosáhnout alespoň 85% této hodnoty, je účastník oprávněn požadovat slevu z pravidelné ceny za službu SHDSL ve výši 25%.

V případě, že se v průběhu realizace (nebo změny) přípojky, nebo dílčí Služby vyskytnou nepředvídatelné objektivní okolnosti, které znemožní Poskytovateli realizaci objednávky nebo její částí požadovaným (dohodnutým) způsobem, nebo v požadovaném (dohodnutém) termínu, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel takovou okolnost nebo její následky mohl s využitím všech možností odvrátit nebo překonat, je Poskytovatel povinen účastníka o této situaci informovat a navrhnout případnou úpravu řešení.

Za objektivní okolnosti znemožňující realizaci Služby dohodnutým (obvyklým) způsobem se považují zejména tyto okolnosti:

- nemožnost realizace digitálního okruhu formou subdodávky společnosti Telefónica O2 Czech Republic a.s. (dále též „subdodavatel“) z důvodu nedostatečné kvality kovového vedení, vyčerpání kapacity kabelu, či jiných technických problémů ze strany subdodavatele. V případě, kdy obě smluvní strany předpokládaly realizaci služby s využitím subdodávky subdodavatele.
- nedostatečná kvalita účastnického kovového vedení či jiné technické problémy ze strany společnosti Telefónica O2 Czech Republic a.s. (dále též „poskytovatel přístup“). V případě, kdy obě smluvní strany předpokládaly realizaci služby s využitím zpřístupněného účastnického kovového vedení poskytovatele přístupu.
- nesplnění povinnosti účastníka zajistit souhlas majitele objektu, ve kterém bude dílčí služba nebo přípojka umístěna.
- nepřipravenost budovy, ve které je požadováno ukončení okruhu, z hlediska podmínek instalace zařízení Poskytovatele (zejména nezajištění napájení nebo nezajištění vybavení místa instalace dle norem pro instalaci elektrického zařízení či jiných obecně platných norem ČSN).
- změna zákonů, změna podmínek oprávnění k podnikání v elektronických komunikacích či jiné legislativní důvody.

Specifikace služeb realizovaných na zpřístupněných účastnických kovových vedeních:

- Poskytování objednaných služeb se realizuje prostřednictvím účastnických kovových vedení Poskytovatele. Účastnická vedení jsou zřízena společností Telefónica O2.
- Účastnické vedení bude zpřístupněno pro Služby pouze, je-li v jeho koncovém bodě poskytována veřejně dostupná telefonní služba.
- Služba provozovaná na technologii ADSL pomocí SPV nebo PPV. Určena pro přenos dat, zprostředkování přístupu ke službám Internet s možností telefonní služby.
- Služba provozovaná na technologii ADSL pomocí SPV nebo PPV. Určena pro přenos dat, zprostředkování přístupu ke službám Internet a telefonní služby.
- Služba provozovaná na technologii SHDSL na PPV. Určena pro přenos dat, zprostředkování přístupu ke službám Internet a telefonní služby.
- Služba provozovaná na technologii SHDSL na PPV. Určena pro přenos dat a zprostředkování přístupu ke službám Internet.

Plný přístup k účastnickému kovovému vedení:

- PPV lze zřídit na účastnických vedeních společnosti Telefónica O2, na kterých je poskytována veřejně dostupná telefonní služba s HTS nebo s linkou ISDN2 s typem přípojení A v provedení s rozhraním U.
- PPV nelze zřídit:
 - na účastnických vedeních s HTS a ISDN2 pokud účastníci společnosti Telefónica O2 využívají zaměstnanecké výhody společnosti Telefónica O2 a na účastnických vedeních služebních stanic společnosti Telefónica O2,
 - na účastnických vedeních, která jsou součástí služby VPN,

Sdílený přístup k účastnickému kovovému vedení:

- Poskytování SPV je možné pouze v případě, že poskytování veřejně dostupné telefonní služby zajišťuje nadále a pouze společnost Telefónica O2. SPV nelze tedy poskytnout pro širokopásmové služby, které svoji definicí vyloučí současné poskytování služby v hovorové části kmitočtového spektra.
- SPV lze zřídit na účastnických vedeních společnosti Telefónica O2, na kterých je poskytována veřejně dostupná telefonní služba s HTS nebo s linkou ISDN2 s typem přípojení A v provedení s rozhraním U.
- V koncovém bodě zpřístupněného účastnického vedení lze v případě SPV poskytovat služby vždy jen jednomu účastníkovi.
- *SPV nelze zřídit:*
 - na účastnických vedeních s HTS a ISDN2 pokud účastníci společnosti Telefónica O2 využívají zaměstnanecké výhody společnosti Telefónica O2 a na účastnických vedeních služebních stanic společnosti Telefónica O2,
 - na účastnických vedeních pro veřejné telefonní automaty (VTA), veřejné telefonní hovorny (VTH) a veřejné telefonní stanice (VTS), telefonní stanice účelové telefonní sítě (UTS),
 - na účastnických vedeních stanic a linek neveřejných sítí (např. volaných s kódem 972, 973 a 974),
 - na účastnických vedeních stanic, na kterých je v provozu trvalé sledování alarmu, pokud je tato služba poskytována společností Telefónica O2.

Zjistí-li účastník poruchu na SPV v nadhovorovém kmitočtovém pásmu nebo na PPV, oznámí problémy na kontakty Poskytovatele.

Zjistí-li účastník poruchu na telefonní službě u SPV oznámí problémy na kontaktním místě společnosti Telefónica O2, který odpovídá za odstranění poruch telefonní služby.

Deaktivování SPV:

Aktivovaná Služba prostřednictvím SPV bude zrušena, pokud účastník Službu objedná u společnosti Telefónica O2 následující úkony:

- ukončí smlouvu se společností Telefónica O2 na telefonní službu na příslušné kmenové lince,
- změní účastnictví pro telefonní službu se společností Telefónica O2 na příslušné kmenové lince,
- objedná službu přeložení stanice/linky na příslušné kmenové lince,
- provádí přenesení čísla příslušné kmenové linky.

Poskytovatel má právo kontroly přípojného koncového zařízení účastníka z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení.

Účastník je povinen zajistit společnosti Telefónica O2 přístup ke koncovému bodu sítě za účelem zjištění, ověření a odstranění poruchy na zpřístupněném účastnickém vedení se službou PPV nebo SPV.

Pokud účastník odmítne poskytnout přiměřenou součinnost pro zřízení služby, je Poskytovatel oprávněn účastníkovi účtovat smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč bez DPH.

Účastník společnosti Telefónica O2 s cenovým plánem Telefon Mini při uzavření smlouvy na službu provozovanou na technologii ADSL pomocí SPV souhlasí s migrací na cenový plán společnosti Telefónica O2, který umožňuje zřízení služby provozované na technologii ADSL pomocí SPV.

Poskytovatel může odmítnout uzavření smlouvy, pokud požadavek žadatele je technicky nerealizovatelný, nebo když kvalita přípojného vedení HTS/ linky ISDN2 žadatele neumožňuje na základě výsledků posuzování Poskytovatele bezproblémové zřízení či poskytování Služby.

V případě ukončení smluvního vztahu:

Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za zrušení nebo pozastavení provozu Služby následkem uplatnění vlastnických práv společnosti Telefónica O2 k telefonnímu vedení, pomocí kterého byla služba zřízena. K takovému kroku ze strany společnosti Telefónica O2 může dojít výhradně z následujících důvodů:

- Pokud účastník nesplní finanční závazky, týkající se telefonní služby společnosti Telefónica O2, poskytované na stejném účastnickém kovovém vedení jako Služba

(přerušení nebo zpoždění plateb, nebo nevypořádané dlužné částky za službu společnosti Telefónica O2, poskytovanou na kmenové lince).

- Pokud účastník ukončí smlouvu na telefonní službu společnosti Telefónica O2, poskytovanou na stejném účastnickém kovovém vedení jako Služba (na kmenové lince). Stejný účinek jako ukončení smlouvy má i změna účastnictví kmenové linky a její přeložení.
- Pokud účastník požádá o přenesení čísla k jinému operátorovi.
- Pokud účastník požádá společnost Telefónica O2 o novou telefonní službu (HTS, ISDN2), pro jejíž realizaci nelze technicky vytvořit další účastnické vedení, a v rámci zákonných povinností společnosti Telefónica O2 zajistit tzv. „univerzální službu“ bude na základě písemného oznámení společnosti Telefónica O2 ukončen pronájem daného vedení ve prospěch objednané univerzální služby. Tento důvod může být uplatněn pouze u služby s převedením kmenové linky pomocí PPV.
- Pokud účastník požádá společnost Telefónica O2 o zřízení veřejně dostupné služby elektronických komunikací a v rámci zřízení účastníkem objednané služby společnosti Telefónica O2 bude na základě písemného oznámení společnosti Telefónica O2 ukončen pronájem daného vedení ve prospěch objednané služby.

Ukončit přípravu realizace Služby v době od doručení objednávky Služby (návrhu) do uzavření smlouvy na žádost žadatele lze pouze po dohodě smluvních stran. Ze strany Poskytovatele lze takto učinit pouze za podmínek, že:

- Žadatel nereaguje ve stanovené lhůtě na písemné oznámení dodané mu Poskytovatelem v souvislosti s připravovaným zřízením Služby a předáním Služby, nebo opakovaně porušuje ustanovení těchto Provozních podmínek.
- Žadatel odmítne zřízení služeb v okamžiku, kdy tak Poskytovatel hodlá fyzicky učinit.
- Žadatel vstoupil do likvidace, na majetek žadatel byl vyhlášen konkurz, bylo povoleno vyrovnání, byl nařízen výkon rozhodnutí prodejem podniku žadatele, nebo byla uvalena nucená správa.

V době od doručení objednávky Služby do uzavření Smlouvy vyjde najevo, že žadatelem uvedené údaje při objednání Služeb neodpovídaly skutečnosti nebo žadatelem nebyly z jeho strany splněny potřebné technické nebo provozní předpoklady za účelem realizace Služby.

4.1.2 Optika

Služba realizovaná pomocí optického vedení Poskytovatele nebo jeho partnerů. Technické parametry služby jsou stanoveny v Technické specifikaci služby.

Rozhraním odpovědnosti za poskytované Služby jsou výstupní svorky koncového telekomunikačního zařízení Poskytovatele.

4.1.3 POP

Služba odběru přenosové kapacity přímo na objektu Poskytovatele. Účastník je povinen dodržovat veškeré Provozní a bezpečnostní opatření stanovená pro objekt odběru Služby určená Poskytovatelem.

Pronájem místa pro umístění zařízení účastníka na objektu Poskytovatele není součástí Služby a řídí se vlastním smluvním ujednáním.

4.2 Wireless (bezdrátové) technologie

Služba je provozována v bezlicenčním (volném) pásmu, kdy Poskytovatel neručí za případné výpadky způsobené zarušením přenosového rádiového pásma, případně v licenčním pásmu, kdy má přenosové rádiové pásmo Poskytovatel vyhrazeno licenci Českého telekomunikačního úřadu a Poskytovatel zde garantuje kvalitu a dostupnost služby v mezích stanovených Technickou specifikací služby.

Rozhraním odpovědnosti za poskytované služby jsou výstupní svorky koncového telekomunikačního zařízení (KTZ) Poskytovatele.

Pronájem za umístění koncového zařízení na objektu účastníka není součástí Služby.

4.2.1 Point-to-Multipoint

Telekomunikační spojení založené na komunikaci koncových zařízení účastníka s centrálním bodem sítě Poskytovatele. Data odesílaná z centrálního bodu sítě jsou přijímána několika koncovými zařízeními u účastníků, zatímco data odesílaná z koncových zařízení se shromažďují v jednom centrálním bodě v dané části sítě Poskytovatele. Centrální zařízení komunikuje s více koncovými zařízeními, které sdílí přenosovou kapacitu.

Point-to-Multipoint síť Poskytovatele:

- WiMAX 3,5 GHz

Technologie WiMAX (Worldwide Interoperability for Microwave Access) je v síti Poskytovatele provozována v licencovaném pásmu 3,5GHz v kanálech se šířkou 3,5MHz na principu Point-to-Multipoint. U účastníka je umístěna terminálová stanice umožňující připojení k základnové stanici a realizaci všech služeb – přenosu dat, hlasu i videa.

Pro poskytování služeb není zapotřebí přímá viditelnost, je možné použít provedení indoor i outdoorové antény.

V síti Poskytovatele je implementována technologie fixního WiMAXu 802.12d.

Provoz v síti WiMAX Poskytovatele je korigován na základě priorit, hlasový provoz podporuje QoS (kvalita služby).

- Angel 3.5 GHz

Technologie pracuje pomocí mikrovlnného zařízení pracujícího v garantovaném pásmu 3,5 GHz na principu Point-to-Multipoint, které zaručuje nerušený přenos signálu.

Terminálová stanice se skládá ze dvou částí a to: vnitřní jednotky, která je instalována ve vnitřních prostorách účastníka, sloužící pouze pro realizaci koncového bodu sítě a vnější integrované jednotky, která je instalována ve vnějším prostředí s pravidla na střeše, příp. upevněna na zdi budovy apod.

Terminálové stanice systému mají výhradně analogové hlasové porty. Realizace přípojky typu ISDN není možná.

- Bezdrátová technologie v pásmu 5.4GHz

Technologie pracuje pomocí mikrovlnného zařízení pracujícího v negarantovaném pásmu 5,4 GHz na principu Point-to-Multipoint, které zaručuje přenos signálu. U účastníka služby je umístěna malá terminálová stanice umožňující připojení k základnové stanici a realizaci všech služeb. Součástí může být zřízení jedné telefonní linky s technologií Voice over IP a přidělení jednoho geografického čísla. Součástí služby je přidělení jedné statické privátní IP adresy v konfiguraci NAT 1:n, případně NAT 1:1.

Provoz v síti je korigován pomocí prioritizace protokolů.

4.2.2 Point-to-Point

Telekomunikační spojení založené na oboustranné komunikaci zařízení umístěného na straně Poskytovatele a zařízení umístěného na straně účastníka. Účastník získává vyhrazenou přenosovou kapacitu s garantovanými parametry.

5. Obsah služby

- **Poskytování služby zahrnuje** tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem:
 - zřízení služby,
 - změna parametrů služby,
 - ukončení poskytování služby,
 - provoz služby,
 - provozní dohled a servis.

6. Všeobecné závazné procedury

6.1 Zřízení služby

Poskytovatel a účastník uzavřou smlouvu. Pro každou požadovanou službu je ke smlouvě přiložena Technická specifikace služeb, která obsahuje popis technického řešení služby, nastavení parametrů služby a ceny za zřízení a provoz 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, resp. Technické specifikaci služby 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 zřízeno 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 6 těchto Provozních podmínek,
- umožnil oprávněným osobám Poskytovatele přístup do prostor, kde budou zařízení umístěna.

Účastník je povinen uhradit veškeré nutné náklady spojené se zřízením příslušné Služby, které Poskytovatel vynaložit, nesplní-li účastník podmínky uvedené v předchozím odstavci těchto

Provozních podmínek a pokud účastník neposkytne přiměřenou součinnost při zřízení Služby, pokud není stanoveno jinak.

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.

Koncová zařízení poskytnutá účastníkovi Poskytovatelem formou pronájmu nebo výpůjčky jsou uvedena v Technické specifikaci služby a/nebo na předávacím protokolu Služby. Účastník se zavazuje zabezpečit tato zařízení proti odcizení, zničení a poškození. Dále se zavazuje, že zařízení pronajaté od Poskytovatele nebude bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele kamkoliv přemísťovat, ani s ním jiným způsobem manipulovat. Po ukončení Smlouvy je účastník povinen pronajaté zařízení Poskytovateli vrátit, a to bezodkladně, na písemnou výzvu Poskytovatele.

Plánovaný termín zřízení nebo změny služby, uvedený ve smlouvě, platí pouze za předpokladu dodržení povinnosti účastníka, uvedených 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.

Poskytovatel může odmítnout uzavření smlouvy nebo změnu Služby, pokud požadavek žadatele je technicky nerealizovatelný.

V případě, že se v průběhu realizace (nebo změny) přípojky, nebo dílčí služby vyskytnou nepředvídatelné objektivní okolnosti, které znemožní Poskytovateli realizaci objednávky nebo její části požadovaným (dohodnutým) způsobem, nebo v požadovaném (dohodnutém) termínu, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel takovou okolnost nebo její následky mohl s využitím všech možností odvrátit nebo překonat, je Poskytovatel povinen účastníka o této situaci informovat a navrhnout případnou úpravu řešení. Je-li to nutné, Poskytovatel navrhne i případnou změnu ceny a termínu realizace tak, aby odpovídala změněnému řešení. Nedojde-li k oboustranně akceptovatelné dohodě o změně řešení (včetně dohody o změně ceny a termínu realizace), je Poskytovatel oprávněn formou písemného oznámení od realizace Služby odstoupit. Žádné ze smluvních stran v tomto případě nárok na uplatnění jakékoli smluvní pokuty, nebo náhrady škody nevzniká.

Účastník je povinen zajistit souhlas majitele objektu (dále jen „Souhlas“), ve kterém bude dílčí služba nebo přípojka dle předmětu smlouvy, resp. Technické specifikace ukončena, s umístěním zařízení sítě Poskytovatele v tomto objektu, pokud je nutný. Pokud je uživatelská přípojka realizována prostřednictvím subdodávky, je účastník povinen neprodleně zajistit souhlas majitele objektu se zřízením digitálního okruhu pro potřeby zajištění subdodávky. Pokud je uživatelská přípojka realizována pomocí bezdrátové technologie, je povinností účastníka zajištění písemného souhlasu majitele objektu s umístěním anténního systému na objektu, jakož i s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí - a to na střeše budovy, ve vnitřních prostorech budovy, případně na vnějším pláči budovy a na balkoně přináležejícímu k bytu, nebo bytové jednotce účastníkem užívané. Pokud je uživatelská přípojka realizována prostřednictvím metalického vedení, povinností účastníka je zajistit souhlas účastníka poskytovatele přístupu (vlastníka kontraktu k uvedenému účastnickému vedení), a to prostřednictvím vyplněného a podepsaného Zákaznického autorizačního formuláře pro služby zpřístupnění účastnického kovového vedení.

Pokud je účastník zároveň vlastníkem nemovitosti, je podepsaná smlouva, resp. Technická specifikace zároveň Souhlasem. Pokud je přípojné vedení pronajato Poskytovatelem od třetí osoby, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí osobou. Pokud je přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů (jestliže je podle zákona vyžadován) s umístěním anténního systému v nebo na nemovitosti a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava nemovitosti musí odpovídat požadavkům ČSN, což musí být doloženo kopií platné zprávy o výchozí nebo periodické revizi hromosvodu.

Pokud majitel objektu, kde bude dílčí služba, nebo okruh ukončen, požaduje za umístění zařízení sítě Poskytovatele jakoukoli formu finanční úhrady, například nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény, tuto částku hraje účastník.

Poskytovatel se zavazuje, že v rámci instalace služeb předvede jejich funkčnost.

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 a to co nejdříve nebo ve lhůtě stanovené správním orgánem nebo obecně závazným právním předpisem. 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. K tomu účelu uživatel mimo jiné zpřístupní Poskytovateli na dobu nezbytnou pro demontáž prostory ve svém užívání, kde je umístěno zařízení Poskytovatele.

Účastník je povinen vrátit veškerá zařízení Poskytovatele poskytnutá účastníkovi Poskytovatelem formou pronájmu nebo výpůjčky pro zajištění funkčnosti Služby při ukončení Smlouvy, popř. jednotlivé služby nebo na písemnou žádost Poskytovatele. Pokud účastník zařízení Poskytovateli po ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby nevrátí nebo je vrátí poškozené (tj. v nefunkčním stavu nebo stavu, který neodpovídá běžnému opotřebení), je povinen uhradit Poskytovateli způsobenou škodu (včetně pronajatého KTZ, pokud nebude odkoupeno).

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.

Účastník, příp. pověřený zástupce účastníka je povinen hlásit všechny případné závady, problémy a nedostatky, které se projeví snížením kvality poskytovaných Služeb dle předmětu Smlouvy, telefonem na pracoviště Dohledu sítě Poskytovatele na telefon: 800 988 988

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 zavínil 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 přerušení služby. Poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně týdenním předstihem. V případě, že by přerušení 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. Povinností 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.

Účastník se zavazuje zařízení užívat řádným způsobem a zabezpečit zařízení, které je majetkem Poskytovatele, proti odcizení, zničení a poškození. Dále se zavazuje, že zařízení nebude bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele kamkoliv přemísťovat, ani s ním jiným způsobem manipulovat.

V případě, že taková situace nastane, je účastník povinen informovat Poskytovatele o krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení nejpozději do 24 (dvaceti čtyř) hodin od vzniku takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části, má účastník právo na jeho výměnu, a to po zaplacení náhrady škody Poskytovateli.

Účastník je povinen zajistit pro oprávněné osoby Poskytovatele přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v objektu, kde je služba instalována, a to pro účely účastníkem vyžádaného servisního zásahu nebo, po předchozí dohodě se účastníkem, pro účely preventivní údržby svého zařízení. Pokud účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na zařízení sítě Poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností svého objektu, kde se zařízení nachází, čas, který servisní zaměstnanec nebo skupina Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor se nezapočítává do doby trvání závady. Pokud z důvodu neposkytnutí součinnosti účastníka vzniknou Poskytovateli jakékoliv výdaje (například nutnosti opakovaní výjezdu k opravě), má Poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých výdajů od účastníka.

Poskytovatel neručí za funkci a rozsah služeb v případě zásahu do konfigurace KTZ účastníkem nebo třetí osobou.

Účastník se zavazuje, že bude služby využívat jen v rámci platných právních předpisů a nebude systém zatěžovat nefunkčními aplikacemi, nebo nevyžádanou reklamou a podnikat kroky směřující proti funkci a bezpečnosti provozních systémů Poskytovatele.

Poskytovatel neodpovídá účastníkovi za funkčnost aplikací a zařízení, která nejsou předmětem smlouvy. Předmětem smlouvy není ani správa a údržba sítě LAN u účastníka, správa mail a internet serverů účastníka, firewall účastníka a dalších zařízení účastníka určených pro přístup do sítě internet, pokud nejsou výslovně uvedeny v přílohách smlouvy.

Poskytovatel je povinen udržovat funkčnost sjednané služby, která je předmětem smlouvy. Ke Službě je poskytnuta služba garantovaná úroveň kvality (Service Level Agreements) s parametry, které jsou uvedeny v Technické specifikaci služby.

Dohoda mezi účastníkem a Poskytovatelem může být na základě požadavku účastníka stanovena „Provozní řád sítě účastníka“, ve kterém budou pro každý objekt účastníka se zařízením Poskytovatele stanoveny základní údaje pro běžný technický styk (odpovědná osoba, její adresa, telefonní číslo apod.), i ujednání o postupu případné opravy v případě vzniku závady u objektu účastníka v mimořádné době.

Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášených v rámci služeb, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci služeb Internet. Poskytovatel neodpovídá za porušení vlastnických práv účastníkem k ochranným známkám a porušení zákona užíváním názvu domény nebo jmen adresáře účastníka, které jsou obchodními jmény a registrovanými ochrannými známkami. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoliv škodu způsobenou účastníkovými či třetími straně v souvislosti s využíváním služeb a sítě Internet, dále za škody způsobené přerušením provozu u účastníka, či ztrátou dat při jejich přenosu. Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije informace o osobních údajích účastníka, ani je neposkytne třetí osobě.

• Provozní dohled služeb

Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím dohledového centra nepřetržitý dohled nad provozem služby. Úroveň dohledu služby a helpdesk je k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

• 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 zavínil účastník, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby ani do celkového počtu závad.

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

Sdělení spojené 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 jakékoliv 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 prodlení 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 týmž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle článku 4 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 přerušení 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 zavínil 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 zavínil účastník, případně že závada vůbec nenastala, postupuje se podle ustanovení těchto Provozních podmínek.

7. 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 není oprávněn měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v lokalitě účastníka mezi koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby. Účastník je povinen učinit opatření, zabraňující 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 plynů nebo 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 případně 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 radioreléové 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 povinností účastníka, uvedených článku 5 těchto Provozních podmínek a v předchozích ustanoveních části 6 těchto Provozních podmínek a za předpokladu, že jsou potřebná správní rozhodnutí vydána v základní správní lhůtě.

- **8. 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 4.11. 2011.