

Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

1. Úvod

Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Provozní podmínky“) uvádějí podmínky pro provoz služeb poskytovaných Poskytovatelem Účastníkovi a postupy, podle nichž postupuje Poskytovatel při poskytování služeb a Účastník při jejich používání.

2. Definice pojmů

Koncový bod služby s přímým přístupem je zařízení Poskytovatele na kterém předává službu Účastníkovi. Toto zařízení je ve správě Poskytovatele a Účastník nemá přístupová práva ke konfiguraci tohoto zařízení. 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.

Koncový bod 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.

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.

Pronajaté koncové zařízení je zařízení Poskytovatele, které je připojeno ke koncovému bodu služby. Koncové zařízení je ve správě Poskytovatele.

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.

ISDN2 typ připojení A (ISDN2A) je ISDN linka s krátkou/rozšířenou pasivní sběrnici.

ISDN2 typ připojení C (ISDN2C) je ISDN linka s doplňkovou službou sériová linka.

ISDN2 typ připojení D (ISDN2D) je ISDN linka s doplňkovou službou provolba.

Rozhraní U – typ rozhraní vedení na straně účastníka.

Router – viz. Směrovací zařízení

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.

CLIR – zábrana zobrazení identifikace při telefonním hovoru. Zamezení zobrazování telefonního čísla na straně volaného.

DNS – Domain Name System – databázový systém v sadě protokolů TCP/IP, který překládá doménové adresy (např. www.zloninnet.cz) na IP adresy (např. 212.25.28.11), kterým rozumí počítače.

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.

Gateway – rozhraní pro přenos dat mezi aplikacemi/protokoly. Překlenuje skutečné 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.

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. Podmínkou pro poskytování Služby je 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 schopnost přenést definovanou jednotku velikosti informace za časový úsek, a to v obou směrech. Maximální přenosová rychlost je 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 přístupové sítě,
- 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 přípojné linky je technická (fyzická) kapacita, jakou lze teoreticky přenášet digitální signál při maximálním využití přípojné linky. Jedná se o horní mez (limit) propustnosti linky pro veškerý přenášený digitální signál. 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. Proto na portu s linkovou rychlostí 100 Mb/s nelze dosáhnout vyšší efektivní rychlosti než 94,6 Mb/s.

3.2 Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě dle Všeobecného oprávnění VO-S/1/07.2005-9

3.2.1 Maximální rychlost

Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné varianci a jejich fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálně dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564. Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$R_{max}(\text{download}, L, 4) \rightarrow R_{max}(\text{download}, L, 2) \geq 95\% \text{ IRCIR} + \text{EIR}(\text{download}), \\ R_{max}(\text{upload}, L, 4) \rightarrow R_{max}(\text{upload}, L, 2) \geq 95\% \text{ IRCIR} + \text{EIR}(\text{upload}),$$

Kde R_{max} je maximální rychlost, $L, 4$ je transportní vrstva RM ISO/OSI, $L, 2$ je spojivá vrstva RM ISO/OSI, $\text{IRCIR} + \text{EIR}$ je výsledná informační rychlost dle ITU-TY.1564 odpovídající vstupnímu parametru v podobě definované hodnoty maximální rychlosti $R_{max}(L, 1)$.

3.2.2 Inzerovaná rychlost

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$R_{inzer}(\text{download}, L, 4) \leq R_{max}(\text{download}, L, 4), \\ R_{inzer}(\text{upload}, L, 4) \leq R_{max}(\text{upload}, L, 4),$$

kde R_{inzer} je inzerovaná rychlost, R_{max} je maximální rychlost, $L, 4$ je transportní vrstva RM ISO/OSI.

3.2.3 Běžně dostupná rychlost

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$BDR(\text{download}, L, 4) \geq 60\% R_{inzer}(\text{download}, L, 4), \\ BDR(\text{upload}, L, 4) \geq 60\% R_{inzer}(\text{upload}, L, 4),$$

kde BDR je běžně dostupná rychlost, R_{inzer} je inzerovaná rychlost, $L, 4$ je transportní vrstva RM ISO/OSI.

3.2.4 Minimální rychlost

Minimální rychlosti se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout.

Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$R_{min}(\text{download}, L 4) \geq 30 \% R_{inzer}(\text{download}, L 4)$ a zároveň
 $SDR(\text{download}, L 4) \geq R_{min}(\text{download}, L 4)$,
 $R_{min}(\text{upload}, L 4) \geq 30 \% R_{inzer}(\text{upload}, L 4)$ a zároveň
 $SDR(\text{upload}, L 4) \geq R_{min}(\text{upload}, L 4)$,

kde
SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, R_{min} je minimální rychlost,
Rinzer je inzerovaná rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.

3.2.5 Velká trvající odchylka

Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:
 $SDR(\text{download}, L 4) < BDR(\text{download}, L 4)$ a zároveň
 $TBDR(\text{download}) > 70 \text{ minut}$, nebo
 $SDR(\text{upload}, L 4) < BDR(\text{upload}, L 4)$ a zároveň
 $TBDR(\text{upload}) > 70 \text{ minut}$,

Kde SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI/11 a TBDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečně přenosové rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti.

3.2.6 Velká opakující se odchylka

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:
 $SDR(\text{download}, L 4) < BDR(\text{download}, L 4)$ a zároveň
 $\exists t1, t2, t3: TBDR(\text{download}) \geq 3,5 \text{ minuty}$ a zároveň
 $(t3 - t1) \leq (90 \text{ minut} - T_{TestB})$, nebo
 $SDR(\text{upload}, L 4) < BDR(\text{upload}, L 4)$ a zároveň
 $\exists t1, t2, t3: TBDR(\text{upload}) \geq 3,5 \text{ minuty}$ a zároveň
 $(t3 - t1) \leq (90 \text{ minut} - T_{TestB})$

Kde SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI, t ($x \in N+$) označuje čas zahájení testu, při kterém klesla hodnota skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti, TBDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečně dosahované rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti, T_{TestB} je délka jednoho testu v rámci měřicího procesu.

3.3 Hlasová služba

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 (lokalitami) účastníka, VoIP ústřednou ve správě Poskytovatele.

Účastník je povinen zabezpečit, aby nedošlo k zneužití identifikačních údajů jednotlivých účtů telefonních linek třetí stranou. V případě jejich zneužití Poskytovatel za případné škody neodpovídá. Hlasová služba má garantovatelné přenosové parametry pouze v případě přenosu pomocí technologií Poskytovatele. Hlasová služba má garantované parametry pouze na KTZ dodaných Poskytovatelem v rámci Služby. Poskytovatel negarantuje parametry hlasové služby, pokud účastník Služby sám změnil nastavení pronajatých koncových zařízení, nebo používá vlastní koncové zařízení pro telefonní služby.

Součástí Služby je možnost přidělení požadovaného počtu geografických nebo negeografických telefonních čísel. Geografická čísla jsou čísla spojená s lokalitou Uživatele (viz. Smlouva – Technická specifikace služby) poskytující možnost volat do pevných i mobilních sítí v ČR i zahraničí a dále umožňují uskutečnění spojení na linky tísňového volání. Negeografická čísla nejsou spojená s lokalitou Uživatele, poskytující možnost volat do pevných i mobilních sítí v ČR i zahraničí a neumožňují spojení na linky tísňového volání. 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 pro protokol SIP a pro data nesoucí hovorové informace.

Poskytovatel se zavazuje, že v rámci instalace služby předvede funkčnost služby.

Účastníkovi Služby je zakázáno 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 náležících Službě. Zejména pak parametry Delay, Jitter a Packet loss (zpoždění, dynamické zpoždění a ztrátovost paketů).

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.

3.4 Doplnkové služby

3.4.1 CPE

Služba může být rozšířena o nadstavbovou službu, která zahrnuje pronájem zařízení (směrovač, přepínač, IP telefon, VoIP brána, anténa, či jiného přístupového zařízení, připojeného obvykle k přípojně lince v lokalitě účastníka), nutného pro realizaci účastníkem požadované služby. Pronajaté zařízení je majetkem Poskytovatele. Cena za instalaci takového zařízení je stanovena dohodou mezi Poskytovatelem a účastníkem s ohledem na cenu pronajatého zařízení a složitosti jeho instalace. Cena za pronájem zařízení je konkrétně uvedena ve Smlouvě (Technické specifikaci Služby) a je připočtena k ceně ostatních služeb poskytnutých zákazníkovi.

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 v Technické specifikaci služby s využitím SMTP serveru ve správě Poskytovatele. Součástí služby je přidělení telefonního geografického čísla, pokud není realizována služba Přenositelnost čísla.

Přidělená nebo přenesená 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.

Výpis služby IZV se vztahuje vždy k jedné telefonní lince.

Ve výpisu služby IZV, který je poskytován účastníkovi, je uváděno v souladu s § 84 odst. 4. 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, 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 ústředn, účastník obdrží číslo spojovatelky nebo číslo příslušné vedlejší stanice. V obou případech se bude jednat o úplné, zpětně dovolatelné číslo. 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 účastníkovi (jim označené osobě) obchodním zástupcem Poskytovatele.

3.4.4 Přenesení telefonních čísel

Poskytovatel zajistí přenositelnost telefonních čísel do své sítě ze sítí ostatních operátorů a poskytovatelů hlasových služeb v ČR. Poskytovatel také zajistí přenositelnost telefonních čísel provozovaných v jeho telekomunikační síti do sítí ostatních operátorů a poskytovatelů hlasových služeb v ČR. Více informací o postupu přenosu telefonních čísel je uvedeno v článku 5.1.7.

4. Používané přístupové technologie

4.1 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.

4.2 Wireless (bezdrátové) technologie

Služba je provozována v bezlicenčním (volném) pásmu, kdy Poskytovatel neručí za případné výpadky způsobené zarušením přenosového rádiového pásma.

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

Účastník neuplatňuje na Poskytovateli hrazení poplatků za umístění přenosového zařízení (antény), anténní nosič(e), přijímací jednotka(y) bezdrátového signálu, koncový bod sítě Poskytovatele) stejně jako za elektrickou energii za provoz výše uvedeného zařízení, které je potřeba k provozu služby(sluzeb) pro daného účastníka.

4.2.1 Point-to-Multipoint

Telekomunikační spojení založené na komunikaci koncových zařízení účastníka s centrálním bodem sítě Poskytovatele. Data odeslaná z centrálního bodu sítě jsou přijímána několika koncovými zařízeními u účastníků, zatímco data odeslaná 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.

4.2.2 Point-to-Point

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

Bezdrátové sítě Poskytovatele:

Bezdrátová technologie v pásmu 2,4 GHz nebo 5,4GHz

Technologie pracuje pomocí mikrovlnného zařízení pracujícího v negarantovaném pásmu 2,4 GHz nebo 5,4 GHz na principu Point-to-Multipoint, které zaručuje přenos signálu. U účastníka služby je umístěna terminálová stanice umožňující připojení k základnové stanici a realizaci všech služeb.

Provoz v síti je korigován pomocí prioritizace protokolů.

5. Obsah služby

Poskytování služby zahrnuje tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem:

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

5.1. Všeobecně závazné procedury

5.1.1. Zřízení služby

Poskytovatel a účastník uzavřou smlouvu. Pro každou požadovanou službu je ke smlouvě přiložena Technická specifikace služeb, která obsahuje technické parametry služby, její nastavení 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,
- 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 náklady spojené se zřízením příslušné Služby, které musí 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.

Po zprovoznění Služby prověří kontaktní osoby účastníka a Poskytovatele funkčnost Služby a podepíší 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 v pronájmu 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 povinností účastníka, uvedených v ustanoveních článku 6 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 Poskyvatel takovou okolnost nebo její následky mohl s využitím všech možností odvrátit nebo překonat, je Poskyvatel povinen účastníka o této situaci informovat a navrhnout případnou úpravu řešení. Je-li to nutné, Poskyvatel navrhne i případnou změnu ceny a termínu realizace tak, aby odpovídala změněnému řešení. Nedojde-li k oboustranné akceptovatelné dohodě o změně řešení (včetně dohody o změně ceny a termínu realizace), je Poskyvatel oprávněn 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 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 plášti budovy a na balkoně přináležejícím k bytu, nebo bytové jednotce účastníkem užívané.

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 hrađí účastník.

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

5.1.2. Změna parametrů služby

Obě smluvní strany podepíší novou Technickou specifikaci, zpracovanou na základě požadavku účastníka, případně Dodatek smlouvy. Na základě nové Technické specifikace nebo Dodatku smlouvy provede Poskyvatel 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 podepíší 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.

5.1.3. Ukončení poskytované služby

Poskytování služby je ukončeno dnem uplynutí příslušné výpovědní lhůty, dnem odstoupení od smlouvy, 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 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 způsobem nebo škodu (včetně pronajatého KTZ, pokud nebude odkoupeno).

5.1.4. Provoz služby

Poskytovatel zajišťuje provoz služby na základě údajů ve Smlouvě, zejména v jejích 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.

Poskytovatel je povinen udržovat funkčnost sjednané služby, která je předmětem smlouvy. Ke Službě je poskytnuta služba garantované úrovně kvality (Service Level Agreements) s parametry, které jsou uvedeny ve Smlouvě. Pokud není ve Smlouvě SLA Stanoveno, řídí se SLA definicí pro SLA-basic. SLA-basic je umístěno v aktuální podobě na webových stránkách Poskytovatele.

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.

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, které 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.

Dohodou mezi účastníkem a Poskytovatelem může být na základě požadavku účastníka stanoven „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 v objektu účastníka v mimopracovní době.

Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášejících v rámci služeb, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášejícími 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 jakoukoli škodu způsobenou účastníkovými či třetími stranami 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.

5.1.5. Provozní dohled služeb

Poskytovatel zajišťuje dohled nad provozem služby.

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

5.1.7. Proces přenositelnosti telefonních čísel

Přenos telefonních čísel iniciuje účastník podáním žádosti o přenesení telefonního čísla (na němž provozuje hlasovou službu v síti operátora nebo poskytovatele hlasových služeb v ČR – dále též přenášené číslo) u jiného operátora nebo poskytovatele hlasových služeb (dále též přejímající poskytovatel).

Přejímající poskytovatel provede kontrolu žádosti z hlediska administrativního a technického. Informuje opouštěného operátora, že je zahájen proces přenesení čísla (čísel). Pro ověření dodá kód získaný od účastníka. Opouštěný operátor je povinen ukončit provozování hlasové služby na přenášeném čísle.

Dále Přejímající poskytovatel účastníkovi podá tyto informace:

- cena přenosu čísla do sítě Poskytovatele - (viz aktuálně platný ceník služby)
- časové podmínky přenosu čísla – Přenos čísla trvá 3 pracovní dny od přijetí žádosti o přenos čísla.
- důvody pro odmítnutí přenosu čísla:
 - Přenášené číslo je již obsazeno v jiné objednávce služby
 - Technické důvody bránící v zajištění přenosu čísla mezi sítěmi
 - Na přenášené číslo se nevztahuje povinnost zajištění přenositelnosti.
- časové limity pro omezení používání hlasové služby na přenášeném čísle – Maximální doba omezení služeb na přenášeném čísle je 6 hodin. Po tuto dobu nemusí být číslo dostupné pro příchozí i odchozí volání a jiné doplňkové služby.

Přejímající poskytovatel dále s účastníkem dohodne termín zahájení poskytování služby na přenášeném čísle a sdělí identifikační údaje objednávky.

Přejímající poskytovatel služby zodpovídá účastníkovi za přenesení telefonního čísla, včetně řádnosti a úplnosti poskytnutých informací.

Přejímající poskytovatel zajistí předání data a času přenosu čísla do databáze přenášených čísel.

Pokud účastník předčasně ukončí smluvní vztah k poskytování hlasové služby z důvodu přenesení čísla k jinému poskytovateli, bude mu nabídnuto pokračování provozu hlasové služby s jiným telefonním číslem.

6. 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, souvisící 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 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.

Teplota v provozní místnosti nesmí klesnout pod -20 °C a nesmí překročit +50 °C ani při instalované tepelné zátěži 200 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.

6.1. Napájení a uzemnění

Pro provoz zařízení Poskytovatele účastník na své náklady zajistí a bude poskytovat bezúplatně napájení střídavé 230V/10A na okruhu chráněném jističem.

Pro připojení měřících a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí účastník alespoň jednu síťovou zásuvku 230 V/10A v blízkosti zařízení, napájenou ze 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.

6.2. Povolení k instalaci

Účastník je povinen zajistit Poskytovateli součinnost při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci zařízení Poskytovatele, souvisících 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.

7. 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. 1. 2021.