

## 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 WIA spol. s r.o., (dále jen „poskytovatel“) je telekomunikační operátor poskytující své služby podle Zákona o elektronických komunikacích<sup>(1)</sup> a v rozsahu povolení udělených Ministerstvem dopravy a spojů ČR – Českým telekomunikačním úřadem<sup>(2)</sup>.
- 1.2 Tyto provozní podmínky popisují podmínky provozu telekomunikační služby Připojení k síti Internet a závazné procedury, podle nichž postupuje poskytovatel při poskytování této služby a smluvní uživatel při jejím používání.
- 1.3 Tyto provozní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování připojení k síti Internet uzavírané mezi poskytovatelem a smluvním uživatelem.

## 2 Definice pojmů

- 2.1 *Služba Připojení k síti Internet* je služba, jejíž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přepravě informací uživatele do sítě Internet prostřednictvím distribuční sítě poskytovatele.
- 2.2 *Koncový bod služby* je rozhraní mezi telekomunikačními zařízeními uživatele a poskytovatele na ukončujícím zařízení poskytovatele. Pokud technický projekt nestanoví jinak, stává se jím rozhraní přístupového routeru poskytovatele propojené se sítí uživatele. Poskytovatel zaručuje smluvnímu uživateli smlouvené vlastnosti rozhraní a odpovídá za provoz telekomunikační služby se smluvními parametry v jím omezeném prostoru.
- 2.3 *Ukončující zařízení* je telekomunikační zařízení poskytovatele umístěné před koncovým bodem služby, které vzájemně propojuje distribuční síť poskytovatele se sítí uživatele a umožňuje tak uživateli využívat služby Připojení k síti Internet.
- 2.4 *Síť uživatele* je zařízení, případně soubor zařízení uživatele, které je připojeno za koncovým bodem služby. Síť uživatele je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.
- 2.5 *Závada* je přerušení služby nebo provoz služby, při němž jsou hodnoty parametrů provozu služby mimo povolené meze (viz odst. 4.4.3).

## 3 Obsah služby

Poskytování telekomunikační služby zahrnuje tyto činnosti zajišťované poskytovatelem:

- zřízení služby
- provoz služby
- změna parametrů služby
- provozní dohled
- provozní servis
- zrušení služby

## 4 Závazné procedury

### 4.1 Zřízení služby

- 4.1.1 Poskytovatel a smluvní uživatel uzavřou *Smlouvu o poskytování připojení k síti Internet* (dále jen „smlouva“). Ke smlouvě přiložen *technický projekt*, který obsahuje popis technického řešení požadavků smluvního uživatele na provozní parametry služby.
- 4.1.2 Poskytovatel zřizuje koncový bod služby na základě údajů ve smlouvě, zejména v jejich příloze *technický projekt* k ní přiložený.
- 4.1.3 Zřízení koncového bodu v termínu uvedeném ve smlouvě je podmíněno tím, že smluvní uživatel:
- v technickém projektu přesně a definitivně určil jeho umístění;
  - zajistil souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s instalací, pokud je nutný;
  - poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování projektu, pokud je nutný;
  - poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, pokud jsou nutná;
  - odsouhlasil projekt, pokud byl zpracován;
  - zajistil prostředí pro jeho instalaci podle podmínek uvedených v části 4.6.1.4.;
  - umožnil přístup do prostor, kde bude umístěn.
- 4.1.4 Po zřízení koncového bodu poskytovatel konfiguruje a zprovozní službu.
- 4.1.5 Po zprovoznění služby pověřené osoby smluvního uživatele a poskytovatele provedou kontrolu služby a podepíší *Předávací protokol*. Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu nebo jejím prokazatelným uvedením do provozu. Pokud Smlouva nestanoví jinak, začíná být paušální poplatek účtován dnem bezprostředně následujícím po dni zřízení, ostatní účtované položky služby okamžikem jejího předání.

### 4.2 Změna parametrů služby

- 4.2.1 Obě smluvní strany podepíší novou technickou specifikaci zpracovanou na základě požadavků smluvního uživatele, případně dodatek smlouvy.

- 4.2.2 Na základě nové technické specifikace nebo dodatku smlouvy poskytovatel provede změnu. V případě, že jde o změnu umístění koncového bodu, pro nové umístění platí podmínky jako při zřízení služby (viz odst. 4.1). Po zprovoznění změny služby kontaktní osoby smluvního uživatele a poskytovatele provedou kontrolu služby a podepíší Předávací protokol. Změna služby je provedena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu. Pokud Smlouva nestanoví jinak, začíná být služba zpoplatňována podle změněných parametrů dnem bezprostředně následujícím po dni provedení změny služby.

### 4.3 Zrušení služby

- 4.3.1 Výpovědní lhůta stanovená ve smlouvě se začne počítat na základě písemné výpovědi smluvní strany podepsané oprávněným zástupcem smluvní strany. Poskytování služby a její účtování skončí dnem, kdy uplynula výpovědní lhůta. Nároky smluvních stran na neuskutečnění plnění a nesplnění závazky vyplývající ze smlouvy tím nejsou dotčeny a musejí být vyrovnaný způsobem stanoveným ve smlouvě, zvláštní dohodou smluvních stran nebo zákonem<sup>(4)</sup>.
- 4.3.2 Po zrušení služby je každá ze smluvních stran povinna bez zbytečného prodlení vrátit druhé smluvní 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, v nichž je umístěno zařízení poskytovatele.

### 4.4 Provoz služby

- 4.4.1 Poskytovatel zajišťuje provoz služby na základě údajů ve smlouvě, zejména v jejich přílohách *Technický projekt* a v cenících příslušných jednotlivým službám.
- 4.4.2 Služba je poskytována po 24 hodin denně s výjimkou doby pro plánovanou údržbu podle odst. 4.4.8.
- 4.4.3 Parametry provozu služby, povolené meze jejich hodnot při provozu služby a způsob jejich posuzování a měření vyplývají z technických standardů a doporučení ITU-T příslušných jednotlivým druhům služeb<sup>(5)</sup>. Parametry mohou být ve smlouvě rozšířeny a meze jejich povolených hodnot upřesněny podle úrovně garantované kvality služby, na kterou se odkazuje technická specifikace konkrétní služby.
- 4.4.4 Z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu služby, se vypočte měsíční dostupnost jako podíl:

$$\text{Dostupnost služby} = \frac{(T_s - T_n)}{T_s} \times 100\%$$

kde:

- $T_s$  ..... doba trvání služby v měsíci;
- $T_n$  ..... doba nedostupnosti služby.

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

- 4.4.5 Doba trvání služby v měsíci — $T_s$ — je období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci poskytována.
- 4.4.6 Doba nedostupnosti služby — $T_n$ — je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém uživatel nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně poskytovatele.
- 4.4.7 Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti do zahájení servisního zásahu v případě, že uživatel na požádání bezodkladně neumožnil poskytovateli provést servisní zásah na zařízení poskytovatele umístěném v lokalitě koncového bodu uživatele.
- 4.4.8 Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno. Každou plánovanou údržbu je poskytovatel povinen smluvnímu uživateli oznámit alespoň 3 pracovní dny předem zasláním emailu na adresu technického kontaktu uvedenou v technickém projektu. V době pro plánovanou údržbu služba nemusí být poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci — $T_s$ —.
- 4.4.9 Poskytovatel je oprávněn v mezích právního řádu ČR monitorovat data uživatele přenášena distribuční sítí poskytovatele a vést jejich evidenci vyžadovanou zákonem.
- 4.4.10 Smluvní uživatel je povinen učinit dostatečná opatření pro zabránění zneužití služby k obtěžování, omezení, případně ohrožení ostatních uživatelů sítě Internet a to zejména rozesláním nevyžádané elektronické pošty a útoky na hmotné i duševní vlastnictví ostatních uživatelů. Pokud bude takové zneužití objektivně zjištěno, je poskytovatel oprávněn učinit kroky nutné k zamezení pokračování takové činnosti. Smluvní uživatel je povinen aktivně spolupracovat při realizaci opatření, která zneužití služby zabrání. Smluvní uživatel nese veškerou odpovědnost za škody způsobené zneužitím poskytované služby.

### 4.5 Provozní dohled

- 4.5.1 Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím střediska řízení nepřetržitý dohled nad provozem služby. Dohledem se zjišťuje, zda hodnoty parametrů provozu služby jsou v povolených mezích.
- 4.5.2 Informační linka oddělení služeb zákazníkům je specializovaný útvar poskytovatele, který smluvnímu uživateli poskytuje technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na provoz nebo účtování služeb.

### 4.6 Provozní servis

- 4.6.1 Poskytovatel zajišťuje znovuzprovoznění služby v případě, že závada je zjištěna na straně poskytovatele. Závada, o níž poskytovatel objektivně zjistí, že nemá příčinu na straně poskytovatele nebo že ji zavínil uživatel, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby ani do celkového počtu závad.
- 4.6.2 Oznamování vzniku závady probíhá mezi kontaktní osobou smluvního uživatele a operátorem informační linky poskytovatele. Smluvní strana, která zjistila vznik

<sup>(1)</sup> Zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění

<sup>(2)</sup> - Povolení k poskytování telekomunikační služby pronájmou okruhů prostřednictvím telekomunikačních zařízení a sítí zřizovaných a provozovaných mimo jednotnou telekomunikační síť, č.j.104056/1997-611 ze dne 29.5.1997, ve znění pozdějších dodatků;  
- Povolení k poskytování veřejných telekomunikačních služeb prostřednictvím veřejné datové sítě a dalších telekomunikačních služeb, č.j.9721/1996-611 ze dne 9.10.1996, ve znění pozdějších dodatků;  
- Povolení k poskytování telekomunikačních služeb prostřednictvím telekomunikační sítě zřizované a provozované mimo JTS (hlasová služba pro uzavřené skupiny uživatelů), č.j. 101471/1998-611 ze dne 22.6.1998, ve znění pozdějších dodatků;  
- Generální povolení k „Poskytování telekomunikační služby hlasové komunikace prostřednictvím sítě Internet“ (GP – 22/1999), č.j. 104002/1999-611 ze dne 26.7.1999, ohlašovací list č.j. 110301/99-611 ze dne 4.10.1999.

<sup>(4)</sup> Zákon č. 513/1991 Sb. v platném znění (Obchodní zákoník)

<sup>(5)</sup> především dokumentů, na které odkazuje doporučení ITU-T M.2100

- závady, oznámí to bez zbytečného prodlení druhé smluvní straně. Smluvní uživatel oznamuje závadu teprve až prověří, že závada není na jeho straně.
- 4.6.3 Zásady pro sdělení předávaná mezi smluvními stranami jsou uvedeny ve všeobecných podmínkách, část 16.
- 4.6.4 U sdělení spojených se vznikem nebo opravou závady se zásadně předpokládá, že na jejich základě budou vzneseny právní nároky. Proto se oznamují postupem uvedeným ve všeobecných podmínkách, odst. 16.5. s tím, že obsah sdělení musí mít tyto náležitosti:
- identifikace smluvního uživatele a smlouvy;
  - identifikace služby (tj. adresa umístění koncového bodu);
  - identifikace zařízení nebo koncového bodu, na němž se projevuje závada;
  - popis závady;
  - čas, kdy se závada projevila;
  - čas odeslání sdělení;
  - jméno a podpis kontaktní osoby a spojení na ni.
- 4.6.5 Pokud by forma sdělení podle odst. 4.6.4 způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze sdělit předběžnou informaci definovanou ve všeobecných podmínkách, odst. 16.6.
- 4.6.6 Vznik závady je určen okamžikem označeným  $T_0$ , kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů služby mimo povolené meze, nepravidelnosti nebo přerušení provozu služby.
- 4.6.7 V případě, že uživatel neumožní poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v prostorách koncového bodu uživatele, čas  $T_0$  nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah uživatelem umožněn.
- 4.6.8 Okamžik znovuzprovoznění je určen okamžikem označeným  $T_{opravy}$ , kdy poskytovatel sdělí smluvnímu uživateli, že závada byla odstraněna. Odstranění závady se sděluje podle odst. 4.6.4 nebo odst. 4.6.5.
- 4.6.9 Pokud smluvní uživatel během 15 minut po  $T_{opravy}$  oznámí poskytovateli a poskytovatel poté objektivně zjistí, že se závada stále projevuje, má se za to, že  $T_{opravy}$  dosud nenastal. Pokud se závada projeví později, považuje se za závadu novou.
- 4.6.10 Období mezi okamžikem  $T_0$  a  $T_{opravy}$  se ve vzorci pro výpočet měsíční dostupnosti služby podle odst. 4.4.4 započítává do doby nedostupnosti služby  $T_N$  v případě, že závada má příčinu na straně poskytovatele.
- 4.6.11 Poskytovatel má právo účtovat smluvnímu uživateli náklady spojené se zjišťováním a s odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady smluvním uživatelem objektivně zjistí, že závada není na straně poskytovatele nebo že závadu zavinił uživatel, případně že závada vůbec nenastala.
- 4.6.12 Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku smluvní uživatel nedodržel provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodě uživatele, je považována za závadu na straně smluvního uživatele.
- 4.6.13 V případě sporu o existenci nebo umístění závady je poskytovatel povinen na žádost smluvního uživatele vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí názor poskytovatele, postupuje se podle odst. 4.6.1 a 4.6.11.
- 4.6.14 Pokud uživatel opakovaně záměrně narušuje funkci zařízení poskytovatele (např. vypínáním, restarty, apod.) ztrácí nárok na podání informace o vzniku závady poskytovatelem dle odst. 4.6.2. O této skutečnosti je poskytovatel povinen informovat technický kontakt smluvního uživatele uvedený v technickém projektu. Čas vzniku závady je v těchto případech dán okamžikem informování poskytovatele o závadě uživatelem.
- 5 Podmínky pro instalaci a provoz zařízení poskytovatele**
- 5.1 Vlastnosti prostředí**
- 5.1.1 Smluvní uživatel zajistí dostatečný prostor pro umístění telekomunikačních zařízení poskytovatele. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci.
- 5.1.2 Teplota v provozní místnosti neklesne pod 0° C a ani při instalované tepelné zátěži 2 000 W nepřekročí +35° C.
- 5.1.3 Vlhkost v provozní místnosti bude v rozsahu 10% až 80% nekondenzující. Zařízení nebude vystaveno působení zatékající ani stříkající vody a plyných ani kapalných chemikálií.
- 5.1.4 Prašnost v provozní místnosti bude odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51.
- 5.2 Napájení a uzemnění**
- 5.2.1 Pokud smlouva nestanoví jinak, zajistí smluvní uživatel pro provoz technologie poskytovatele na své náklady a bude dodávat napájení ss 48V/40A nebo st 230V/10A na okruhu chráněném jističem nebo napájení podle jiných požadavků uvedených případně v projektu.
- 5.2.2 Pro připojení měřicích a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí smluvní uživatel alespoň jednu síťovou zásuvku 230 V/10A v blízkosti zařízení, napájenou ze stejné fáze jako zařízení koncového bodu.
- 5.2.3 Veškeré elektrické rozvody, z nichž smluvní uživatel napájí zařízení koncového bodu, musejí mít doklad, že na nich v předchozích dvou letech byla provedena revize elektrických zařízení.
- 5.2.4 Smluvní uživatel definuje v místnosti instalace zařízení uzemňovací bod společný pro zařízení poskytovatele a bezprostředně spolupracující zařízení uživatele.
- 5.3 Povolení k instalaci**
- 5.3.1 V případě, že je zákonem<sup>(6)</sup> nebo jinou povinností uživatele stanoveno, že k instalaci zařízení koncového bodu je třeba povolení, poskytovatel zpracuje projekt instalace a smluvní uživatel na jeho základě získá k umístění zařízení, stavebním úpravám a použití rozvodných tras souhlas majitele objektu, majitele vnitřních rozvodů, resp. potřebná úřední povolení.
- 5.3.2 O vydání úředního povolení může na základě plné moci smluvního uživatele požádat poskytovatel.
- 5.3.3 Termíny instalace uvedené ve smlouvě platí pouze za předpokladu, že existuje souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů, a že úřední povolení jsou vydána v základní správní lhůtě.
- 5.4 Provoz zařízení poskytovatele**
- 5.4.1 Uživatel nesmí jakýmkoli způsobem zasahovat do zařízení umístěných od koncového bodu směrem do sítě poskytovatele. Bude-li takový zásah uživatele objektivně zjištěn, ztrácí smluvní uživatel nárok na započtení všech období trvání závad od objektivně stanoveného okamžiku neoprávněného zásahu do uvedení ovlivněných zařízení do stavu považovaného poskytovatelem za řádný do doby nedostupnosti služby TN. Poskytovatel se zavazuje zajistit uvedení zařízení do řádného stavu v nejbližším možném termínu.
- 5.4.2 Uživatel nemá oprávnění jakýmkoli způsobem monitorovat provoz v síti poskytovatele za koncovým bodem služby. Bude-li takové jednání objektivně zjištěno, je poskytovatel oprávněn provést veškerá opatření k jeho zamezení.
- 6 Platnost provozních podmínek**
- 6.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto provozní podmínky změnit. Změnu provozních podmínek je poskytovatel povinen ohlásit smluvnímu uživateli písemně alespoň 21 kalendářních dnů před prvním dnem měsíce, kdy změna nabude účinnost.
- 6.2 Tyto provozní podmínky jsou platné a účinné dnem 13. 10. 2010.
- 6.3 Ustanovení neupravovaná těmito provozními podmínkami ani podepsanou Smlouvou o poskytování připojení k síti Internet se řídí Všeobecnými podmínkami poskytování telekomunikačních služeb WIA spol. s r.o., případně platným právním řádem ČR (zejména zákonem č.127/2005 Sb. o elektronických komunikacích).

<sup>(6)</sup> Zákon č. 50/1976 Sb. v platném znění (Stavební zákon)