

Obsah

Obsah	1
1. Zřizování, změny a rušení služeb	2
1.1. Zřízení služby	2
1.1.1. Typická doba zřízení služeb	2
1.1.2. Garantovaná doba zřízení služeb	2
1.2. Změna služby	2
1.3. Zrušení Služby	2
2. Provoz služeb	3
2.1. Procedura zpracování závad	3
2.1.1. Nahlášení Závady na Poskytovateli	3
2.1.2. Odezva účastníkovi	4
2.2. Doba Opravy	4
2.2.1. Doba vyloučená z doby opravy	4
2.2.2. Plánovaná údržba	4
2.3. Proaktivní dohled	5
2.4. Zařízení v prostorách účastníka	5
2.5. Dostupnost a kvalita služeb	5
2.5.1. Definice dostupnosti služeb	5
2.5.2. Opatření k zajištění vysoké úrovně dostupnosti	6
2.5.3. Dostupnost linky	6
2.5.4. Registrace výpadků	6
2.6. Kompenzace	6
2.7. Upomínací řízení	6

1. Zřizování, změny a rušení služeb

1.1. Zřízení služby

1.1.1. Typická doba zřízení služeb

Doba zřízení služeb je popsána v následující tabulce:

Doba zřízení	Počet pracovních dnů
Voice Direct	30
Info 800	30
Internet	10
Hostingové služby	10
VPN	30

O předání služby do užívání účastníka bude vyhotoven oboustranně podepsaný Předávací protokol, zpracovaný na základě funkčních zkoušek služby.

1.1.2. Garantovaná doba zřízení služeb

Garance na dobu zřízení služby jsou poskytovány pro telekomunikační služby s přímým připojením realizovaným na bezdrátové technologii FWA 2,4 GHz, 3,5 GHz, 5GHz, 10,5 GHz, 18 GHz, 23 GHz, 32 GHz.

1.2. Změna služby

Pokud není ve Smlouvě nebo níže stanoveno jinak, Poskytovatel se zavazuje provést změnu konfigurovatelných parametrů do jednoho týdne ode dne obdržení specifikace změny. Změna se uplatňuje formou dodatku ke Smlouvě nebo nové Specifikace. Změnu parametrů vyžadujících změnu přípojky se zavazuje Poskytovatel provést ve stejných termínech jako je zřízení příslušné Služby.

1.3. Zrušení Služby

Služby nebo jejich části se ruší po uplynutí výpovědní doby za podmínek specifikovaných v části 10.6 až 10.13 Obecné části Všeobecných podmínek poskytování služeb. Při portaci (tj. převod telefonních čísel) je možno provádět změny či zrušení objednávky do 5 pracovních dnů od oznámení portace. Od 6 dne je účtován za každé číslo poplatek. Toto ustanovení vychází z telekomunikačního zákona.

2. Provoz služeb

2.1. Procedura zpracování závad

2.1.1. Nahlášení Závady na Poskytovateli

„Dispečink technické podpory“

je dostupný 24 hodin denně, 365 dní v roce a hovory jsou vyřizovány nepřetržitě.

Pro urychlení odstranění závady Poskytovatel požaduje, aby jej uživatel kontaktoval již při prvních známkách závady. Hlášení provede Účastník telefonicky na pracoviště „dispečink technické podpory“ Poskytovatele. Kontakt je specifikován ve Smlouvě.

Informace Účastníka (hlášení) o Závadě musí obsahovat zejména:

- a) identifikace zákazníka (název nebo IČO);
- b) identifikace místa Závady (adresa Koncového bodu Služby nebo místa Závady);
- c) popis Závady;
- d) datum a čas vzniku Závady;
- e) datum a čas nahlášení Závady;
- f) jméno a příjmení osoby jednající jménem Účastníka a jeho telefonické spojení.

„Dispečink technické podpory“ podnikne potřebné kroky k odstranění poruchy. Účastníkovi bude přiděleno číslo problému, které bude používat při následných kontaktech, aby bylo možno správně sledovat postup opravy. Poskytovatel bude reagovat na nahlášené poruchy podle typu služby a sjednané úrovně servisu, což zajišťuje, že případu daného typu je dána patřičná důležitost.

Pokud nelze Závadu odstranit zásahem „na dálku“ s pomocí obsluhy Účastníka, pověřené pracoviště Poskytovatele zorganizuje k opravě Závady servisních zásah, který provádí servisní skupina Poskytovatele Služby.

Za začátek Závady je považován okamžik jejího nahlášení účastníkem na výše uvedené pracoviště, nebo okamžik kdy je Účastník kontaktován operátorem dohledu Sítě Poskytovatele (dále jen „Operátorem“) při zjištění závady, podle toho, co nastane dříve.

Za konec Závady je považován okamžik obnovení provozu Služby. Konec závady bude odsouhlasen Účastníkem telefonicky na čísle, určeném Účastníkem pro účely běžného technického styku. Pokud je to možné, provede obsluha Účastníka v součinnosti s Operátorem zkoušku funkčnosti služby.

2.1.2. Odezva účastníkovi

Poskytovatel potvrdí závadu po její primární diagnostice během níže specifikované doby od registrace Závady na oddělení „dispečink technické podpory“. To znamená, že Poskytovatel během této doby podnikne počáteční kroky k identifikaci příčiny Závady a určí předpokládanou dobu opravy.

Předpokládaná doba odezvy	Počet hodin
Voice Direct	1
Internet	3
VPN	1
WebHosting, MailHosting	3

2.2. Doba Opravy

Poskytovatel specifikuje následující předpokládané doby opravy:

Předpokládaná doba opravy	Počet hodin
Voice Direct	6
Internet	12
VPN	8
Web Hosting	8

Doba opravy je definována jako čas začátku Závady a konce Závady.

2.2.1. Doba vyloučená z doby opravy

Následující doby nejsou započítávány do doby opravy:

- Výpadek nezpůsobený poruchami na zařízení spravovaném Poskytovatelem, např. poruchy na Účastníkově zařízení nebo jeho napájení;
- Výpadky v době plánované údržby sítě (servisní okno);
- Výpadky hlášené účastníkem, které nejsou zjištěné nebo potvrzené Poskytovatelem;
- Jakákoliv doba, kdy je služba pozastavena podle Smluvních podmínek;
- Výpadky způsobené vyšší mocí;
- Doby výpadků, které vznikly v důsledku neposkytnutí součinnosti ze strany účastníka;
- Čas, který potřebuje účastník na zjištění, zda je problém vyřešen.

2.2.2. Plánovaná údržba

Plánovaná údržba bude realizována v době servisního okna od 23:00 do 6:00 nebo o víkendech. Délka jednotlivého případného výpadku nebude větší než 6 hodin. O údržbě bude Účastník předem informován s nejméně 24-hodinovým předstihem. Pokud účastníkovi doba ohlášené údržby nevyhovuje, bude podle technických možností domluvena údržba v náhradním termínu.

2.3. Proaktivní dohled

Poskytovatelem řízený dohled pro služby připojené k síti Poskytovatele pevným metalickým okruhem nebo bezdrátovým okruhem představuje nepřetržitý monitoring pro urychlení odstranění poruchy. Proaktivní monitoring je součástí základní služby. To znamená, že Poskytovatel bude zjišťovat poruchy a proaktivně bude kontaktovat uživatele do 30 minut po zjištění.

2.4. Zařízení v prostorách účastníka

Pronajatá zařízení od Poskytovatele jsou součástí služby a jsou servisovány podle stejné servisní úrovně jako služba.

2.5. Dostupnost a kvalita služeb

2.5.1. Definice dostupnosti služeb

Dostupnost služeb je určena jako procento z celkového času, ve kterém účastník může službu plně využívat. Zda je služba dostupná je specificky závislé na produkované skupině, viz tabulka níže.

Služba je dostupná, pokud:

-splňuje podmínku dostupnosti:

Produktová skupina	Podmínka dostupnosti
Hlasové služby	je možné uskutečnit hlasové spojení
Internetové služby	jsou dostupné základní síťové zdroje - DNS a IP směrování
Datové služby	je možné přenášet data mezi lokalitou účastníka a sítí Poskytovatele

-a pokud služba splňuje parametry kvality služby:

- Bitová chybovost přístupového okruhu (BER) menší než 10^{-6} pro služby s přímým připojením na metalickém vedení nebo s bezdrátovým přístupem v garantovaném pásmu.
- Rychlost přenosu služeb s garantovanou rychlostí přenosu odpovídá deklarované rychlosti.
- I jednotlivé části služeb jsou dostupné a funkční (např. faxová volání či směrování mezinárodních hovorů na konkrétní partnery v rámci hlasových služeb).
- Splňuje specifické parametry jednotlivých služeb jak jsou popsány v odpovídajících dokumentech Popis Služby.
- Dostupnost Služby je vyhodnocována měsíčně podle následujícího vzorce

$$(\text{Počet hodin v měsíci} - \text{doba registrovaných výpadků}) \times 100 / \text{počet hodin v měsíci}$$

Doba nezapočítávaná do dostupnosti služby je stejná jako v případě popsaném v odstavci „Doba vyloučená z doby opravy“

2.5.2. Opatření k zajištění vysoké úrovně dostupnosti

Dohledové centrum Poskytovatele dohlíží na páteřní síť 24 hodin denně aby zajistilo okamžité akce na odstranění případných problémů. Služby jsou automaticky přesměrovány v případě jakýchkoliv problémů jak v páteřní síti, tak na přístupových okruzích na založení páteřní nebo přístupovou cestu.

2.5.3. Dostupnost linky

Dostupnost linky je závislá na typu přístupové technologie. Základní a garantovaná dostupnost linky podle typu přístupové technologie je u optických, metalický a bezdrátových 3.5GHz, 10.5GHz, 18GHz, 26GHz, 32GHz okruhů/linek min. 99,3%. Služby založené na technologii bezdrátového přístupu ve sdílených pásmech 2,4GHz a 5GHz poskytujeme s garantovanou dostupností min. 95%.

2.5.4. Registrace výpadků

Do garance dostupnosti se započítávají výpadky, které byly řádně zaregistrovány - buď nahlášený Účastníkem Poskytovateli nebo ohlášený Poskytovatelem Účastníkovi v rámci proaktivního dohledu.

2.6. Kompenzace

Poskytovatel poskytuje účastníkům kompenzace, nebude-li moci poskytnout služby dle garance dostupnosti bod 2.5.3 nebo dle individuálních podmínek specifikace služby a to snížením měsíčního poplatku o jednu třicetinu za každý den při kterém nebyla dodržena uvedená dostupnost či jeho zrušením při měsíční dostupnosti nižší o více jak 10% proti uvedenému. Ostatní případy kompenzací se řídí dle Všeobecných podmínek.

2.7. Upomínací řízení

Není-li uvedeno ve smlouvě platí následující podmínky.

V případě neuhrazení faktury do 14ti dnů ode dne splatnosti jsou zákazníkům zasílány upomínky. Neuhradí-li Účastník fakturu do 30 dnů ode dne vystavení, služba mu může být přerušena až do úplného uhrazení dlužné faktury. Za opětovné zprovoznění služby Poskytovatele účtuje reaktivační poplatek 5.000kč jako úhradu nákladů spojených s reaktivací služby.