

## Provozní podmínky služeb elektronických komunikací

Tyto provozní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování služeb uzavírané mezi společností SkyNet, a.s. na straně jedné a uživatelem na straně druhé.

### 1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Provozní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Provozní podmínky“) popisují podmínky provozu služeb a závazné procedury, podle nichž postupuje poskytovatel při poskytování služeb a uživatel při jejich používání.

### 2. Definice pojmů

2.1 **Koncový bod služby** je u služby s přímým přístupem rozhraní mezi telekomunikačními zařízeními uživatele a poskytovatele na ukončujícím zařízení poskytovatele. Ukončující zařízení je telekomunikační zařízení poskytovatele, které je umístěno u uživatele před koncovým bodem služby. Poskytovatel zaručuje uživateli smlouvené vlastnosti rozhraní a odpovídá za provoz služby se smluvními parametry. U služby s nepřímým přístupem je koncovým bodem služby rozhraní, kde je propojena komunikační síť poskytovatele s telekomunikační sítí provozovatele, zprostředkovávající přístup nebo volání uživatele.

2.2 **Směrovací zařízení** automaticky směřuje hovory a zajišťuje autorizaci do komunikační sítě poskytovatele. Směrovací zařízení zůstává ve vlastnictví poskytovatele po celou dobu poskytování příslušné služby.

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

2.4 **Koncové zařízení** je zařízení uživatele, které je připojeno ke koncovému bodu služby. Koncové zařízení je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.

2.5 **Přeprogramování PBX** je změna nastavení softwaru telefonní počítačové ústředny uživatele za účelem provozování služby s nepřímým přístupem.

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

2.7 **Další pojmy** mají shodný význam s definicemi pojmů tak, jak jsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách v článku 2.

### 3. Obsah služby

3.1 **Poskytování služby zahrnuje** tyto činnosti zajišťované poskytovatelem:

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

### 4. Závazné procedury

#### 4.1 Zřízení služby

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

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

4.1.3 Zřízení koncových bodů služby, aktivace služby výběr provozovatele komunikační sítě (Předvolba operátora), instalace směrovacího zařízení nebo koncového zařízení v termínech uvedených ve Smlouvě je podmíněno tím, že uživatel:

- § ve Smlouvě přesně a definitivně určil jejich umístění
- § zajistil písemný souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s jejich instalací, pokud je nutný
- § poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování projektu pokud je nutný
- § zajistil písemné prohlášení subjektu, který má 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 5 těchto Provozních podmínek
- § umožnil oprávněným osobám poskytovatele přístup do prostor, kde budou telekomunikační zařízení umístěna.

4.1.4 Uživatel je povinen uhradit veškeré náklady spojené se zřízením příslušné služby, které musí poskytovatel vynaložit, nesplní-li uživatel podmínky uvedené v předchozím odst. 4.1.3 těchto Provozních podmínek, pokud není stanoveno jinak.

4.1.5 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 uživatel.

4.1.6 Po zprovoznění služby provede kontaktní osoby uživatele 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. Poskytovatel je povinen po zřízení služby

výběr provozovatele komunikační sítě (služba CPS) učinit příslušné kroky k provedení aktivace takové služby u příslušného provozovatele komunikační sítě stanovené v zákoně č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů. Přeprogramování PBX si zajišťuje uživatel na své náklady.

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

#### 4.2 Změna parametrů služby

4.2.1 Obě smluvní strany podepíše novou Technickou specifikací, zpracovanou na základě požadavku uživatele, případně Dodatek smlouvy, není-li technickou specifikací stanoveno jinak. Na základě nové Technické specifikace nebo Dodatku smlouvy nebo jiné, technickou specifikací povolené formy změny, provede poskytovatel změnu služby. Při změně umístění koncového bodu služby platí podmínky jako při zřízení služby.

4.2.2 Po zprovoznění změny služby provede kontaktní osoby uživatele a poskytovatele funkčnost služby a podepíše Předávací protokol služby.

4.2.3 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.

#### 4.3 Ukončení poskytování služby

4.3.1 Poskytování služby je ukončeno dnem uplynutí příslušné výpovědní lhůty, dnem účinnosti odstoupení, dnem uplynutí doby v případě smlouvy na dobu určitou, pokud jedna ze smluvních stran vyjádří ve lhůtě do 30 dnů před dnem uplynutí doby trvání smlouvy svou vůli smlouvu k danému dni ukončit nebo dnem, na kterém se smluvní strany dohodly nebo dnem uvedeným v bodu 12. platných Všeobecných podmínek. Účtování poplatků za provoz končí okamžikem skutečného ukončení poskytování služby.

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

#### 4.4 Provoz služby

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

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

4.4.3 Služba je poskytována v kvalitě odpovídající příslušným předpisům.

4.4.4 V případě, že uživatel použije vlastní koncové zařízení (např. modem), poskytovatel negarantuje plnou funkčnost služby. Zařízení musí splňovat předepsané technické parametry.

4.4.5 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

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

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

4.4.8 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.

4.4.9 Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti služby do zahájení servisního zásahu v případě, že uživatel neumožnil poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na telekomunikačním zařízení poskytovatele, umístěném v lokalitě uživatele.

4.4.10 Do doby nedostupnosti služby se nezapočítávají závady, které jsou mimo komunikační síť poskytovatele a závady, o nichž poskytovatel objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně poskytovatele, nebo že je zavinil uživatel. U služby s nepřímým přístupem neodpovídá poskytovatel za závady vzniklé mezi koncovým bodem služby a koncovým zařízením uživatele.

4.4.11 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury komunikační sítě 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 uživateli 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 uživateli závažnou újmu nebo škodu, uživatel může písemně požádat poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinnosti poskytovatele je k takové žádosti uživatele 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 -T<sub>S</sub>-.

#### 4.5 Provozní dohled služeb

4.5.1 Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím dohledového centra nepřetržitý dohled nad provozem služby.

#### 4.6 Provozní servis

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

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

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

§ identifikaci uživatele 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<sub>0</sub>

§ čas odeslání sdělení T<sub>1</sub>

§ jméno a podpis kontaktní osoby a spojení na ni.

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

4.6.4 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 tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle odst. 4.6.3 těchto Provozních podmínek.

4.6.5 Vznik závady je určen okamžikem označeným T<sub>1</sub>, kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů služby mimo povolené meze, nepravdivosti nebo přerušení provozu služby.

4.6.6 Jestliže uživatel neumožní poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v lokalitě koncového bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, čas T<sub>1</sub> nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah uživatelem umožněn.

4.6.7 Okamžik znovuvvedení do provozu je určen okamžikem označeným T<sub>oprav</sub>, což je okamžik, kdy došlo k odstranění závady.

4.6.8 Poskytovatel má právo účtovat uživateli náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady uživatelem objektivně zjistí, že závada není na straně poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nenastala.

4.6.9 Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku uživatel nedodržel provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za závadu na straně uživatele.

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

### 5. Podmínky pro instalaci a provoz koncových bodů služby

5.1 Vlastnosti prostředí a provozních prostor (místnosti)

5.1.1 Uživatel je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz telekomunikačních 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.

5.1.2 Uživatel nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání telekomunikačních zařízení poskytovatele v lokalitě uživatele proti stavu při zřízení služby. Uživatel je povinen učinit opatření, zabraňující třetím osobám v manipulaci s telekomunikačním zařízením poskytovatele v lokalitě uživatele.

5.1.3 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.

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

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

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

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

#### 5.2 Napájení a uzemnění

5.2.1 Pro provoz telekomunikačních zařízení poskytovatele uživatel 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.

5.2.2 Pro připojení měřících a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí uživatel 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.

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

5.2.4 Uživatel definuje v místnosti, kde je zařízení instalováno, uzemňovací bod společný pro zařízení poskytovatele a bezprostředně spolupracujícího zařízení uživatele.

5.2.5 Pokud je instalováno vnější radioreléové zařízení, musí uživatel předložit doklad o provedení revize hromosvodu v předchozích třech letech.

#### 5.3 Povolení k instalaci

5.3.1 Uživatel je povinen zajistit poskytovateli součinnost při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci telekomunikačních 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 uživatele (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.

### 6. Platnost Provozních podmínek

6.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto Provozní podmínky změnit. Změnu Provozních podmínek je poskytovatel povinen ohlásit uživateli alespoň 21 kalendářních dnů před účinností této změny, a to e-mailem nebo zveřejněním v sídle poskytovatele a na www poskytovatele.

6.2 Tyto Provozní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 14. 11. 2005. Pro uživatele, kteří uzavřeli s poskytovatelem Smlouvu před 14. 11. 2005, vstupují tyto Provozní podmínky v účinnost dnem 6. 12. 2005.