

**Provozní podmínky
pro poskytování Veřejně dostupné služby Přenosu dat a
Veřejně dostupné služby Pronájmu okruhů**

Č.j.: 144739/2009-SPDU-PD
Účinnost od: 01.05.2009

Obsah:

Úvodní ustanovení	2
Výklad použitých pojmů	2
Článek 1 Charakteristika Služeb a podmínky pro jejich poskytování	5
Článek 2 Zřizování Služeb a dodací lhůty.....	9
Článek 3 Zřízení další Služby, změna Specifikace a zrušení Služby.....	12
Článek 4 Převod práv ke Službě a změna Plátce.....	13
Článek 5 Ohlašování závad a jejich odstraňování.....	14
Článek 6 Práva a povinnosti Poskytovatele.....	17
Článek 7 Práva a povinnosti Zákazníka	17
Článek 8 Výpočet snížení ceny při nedodržení garantovaných parametrů SLA.....	17
Článek 9 Závěrečné ustanovení	20

Úvodní ustanovení

- (1) Provozní podmínky pro poskytování služby Přenosu dat a služby Pronájmu okruhů (dále jen Provozní podmínky) jsou součástí Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací vydaných Telefonica O2 Czech Republic, a.s., v platném znění (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- (2) Provozní podmínky stanovují technické, provozní, organizační a obchodní podmínky pro poskytování souboru služeb veřejných komunikací zahrnutých do služby Přenosu dat a služby Pronájmu okruhů. Obsahují zejména údaje, týkající se předmětu a rozsahu služby Přenosu dat a služby Pronájmu okruhů (dále i Služba). Jsou závazné pro všechny Navrhovatele poskytnutí Služby a Zákazníky Služby a společnost Telefonica O2 Czech Republic, a.s., jako jejího poskytovatele (dále jen Poskytovatel). Pro účely těchto Provozních podmínek je pro Navrhovatele, Účastníka, Spotřebitele a Uživatele dále používán pojem Zákazník, nevyplyvá-li ze zákona o elektronických komunikacích potřeba bližší specifikace pojmu podle jednotlivé kategorie.
- (3) Nárok na poskytování Služby má v rozsahu těchto Provozních podmínek každá fyzická nebo právnická osoba, která o jejich poskytování požádá, přistoupí na tyto Provozní podmínky a vstoupí s Poskytovatelem do smluvního vztahu.

Výklad použitých pojmů

Pro účely těchto Provozních podmínek se rozumí :

- (1) **Činnosti služeb elektronických komunikací (dále jen "Činnosti")** – služby elektronických komunikací, zřizování, změna, obnova, údržba a provoz telekomunikačního zařízení.
- (2) **Doba odezvy (Response Time)** – rozumí se doba, která uplyne od začátku závady do momentu, kdy se technik Poskytovatele spojí s určenou kontaktní osobou Zákazníka za účelem provedení prvotní diagnostiky a odhadu doby nezbytné pro uvedení Služby do provozu. Její délka je garantována SLA MS.
- (3) **Doba opravy (Resolution Time)** - rozumí se doba od nahlášení závady do jejího ukončení.
- (4) **Doba pokrytí** – zohledňuje náběr poruch od Zákazníka, response time, technickou podporu a nezohledňuje proaktivitu - proaktivní monitoring a dobu opravy.
- (5) **Doba závady** – do doby Služby se pro výpočet měsíční dostupnosti služby nezapočítává:
 - doba závady na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve správě Poskytovatele,
 - doba závady, způsobená výpadkem napájení, které nezajišťuje Poskytovatel, případně závady způsobené Zákazníkem nebo činností vykonávanou osobou Zákazníkem pověřenou,
 - doba na zajištění nutné spolupráce ze strany Zákazníka,
 - doba, vzniklá neumožněním přístupu pracovníků údržby Poskytovatele za účelem opravy poruchy,
 - doba, vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků Zákazníka.
- (6) **Dohoda o úrovni služby** (SLA – Service Level Agreement) – dodatek ke Specifikaci, ve kterém si Zákazník s Poskytovatelem, nad rámec těchto Provozních podmínek, stanoví provozní, organizační a obchodní podmínky pro poskytování Služeb.
- (7) **Dostupnost služby** - poměr doby, kdy byla Zákazníkovi služba dostupná bez funkčních závad z důvodu na straně Poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech.

Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:

Měsíční dostupnost = (HM-HP) / HM x 100 [%]

kde

HM je celkový počet hodin ve sledovaném měsíci

HP je součet všech dob trvání závady dané přípojky Služby ve sledovaném měsíci, po které byla na přípojce Služby závada z důvodu na straně Poskytovatele. Pokud závada přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se do dostupnosti pouze ta část závady, která proběhla ve sledovaném kalendářním měsíci.

- (8) **Koncové zařízení služby elektronických komunikací (dále jen "Koncové zařízení")** – Komunikační zařízení připojované přímo nebo nepřímo ke koncovým bodům nebo přístupovým bodům sítě elektronických komunikací, s výjimkou výhradně rádiových zařízení a s výjimkou telekomunikačních zařízení pro přenos rozhlasového a televizního vysílání po vedení.
- (9) **Koncový bod sítě** (dále jen "**Koncový bod**") – fyzický spojovací bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti a ve kterém je Zákazníkovi poskytována služba; v případě sítí zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo se jménem účastníka.
- (10) **Kontaktní osoba Zákazníka** – osoba zmocněná Zákazníkem k jednání s Poskytovatelem ve věcech zřízení a poskytování Služby. Zákazník může zároveň určit technicky způsobilou osobu pro technickou součinnost s Poskytovatelem.
- (11) **Navrhovatel** – fyzická nebo právnická osoba, která zahájila s Poskytovatelem jednání o uzavření smluvního vztahu prostřednictvím příslušného řádně vyplněného tiskopisu Poskytovatele, který je k dispozici na kontaktních místech, případně která již smluvní vztah uzavřela, až do dne zřízení první Služby.
- (12) **Plánovaná výluka provozu** - je předem nahlášené a Zákazníkem akceptované přerušení provozu. Doba výluky provozu se v tomto případě nepovažuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se nezapočítává.
- (13) **Plátce** – subjekt označený Zákazníkem za plátce cen za poskytnuté Služby nebo Činnosti. Je-li Plátcem jiný subjekt než Zákazník, dodává Poskytovatel Platební doklad označenému Plátcí, a to na adresu naposledy oznámenou Zákazníkem.
- (14) **Proaktivita** - umožňuje Zákazníkovi zajištění proaktivního dohledu jeho sítě a založení poruchového lístku bez nutnosti jeho inicializace Zákazníkem. Proaktivita je dostupná u služeb Managed WAN/LAN pro SLA 1-4 jako volitelný parametr.
- (15) **Proaktivita index** - je definován jako poměr událostí (problémů), zajištěných přímo doplňkovou službou Managed WAN/LAN a celkového počtu událostí vztahujících se ke službám, u nichž je dohodnuta proaktivita.
- podkladem pro kalkulace je systém Trouble Ticketing.
 - parametr se vztahuje na pracovní dobu služby Managed WAN/LAN.
 - události spojené se službami, u kterých není konkrétně dohodnuta proaktivní správa, budou zadávány do systému Trouble Ticketing.

Proaktivita index se určí následujícím způsobem:

Proaktivita index (měsíčně) = [Ipro/Itotal] * 100 (%)

kde:

Itotal = Celkový počet událostí za měsíc

Ipro = počet událostí zaznamenaných proaktivně centrem podpory

- (16) Aktuální hodnotu proaktivity indexu je možné sledovat na Aplikačním portále (<https://o2portal.cz.o2.com/>). **Předávací protokol** – dokument potvrzující uvedení přístupových bodů, resp. koncového bodu do provozu za účelem poskytování služby a obsahující záznamy o závěrečných měřeních služby, identifikaci Přirazených prostředků

elektronické komunikace, které byly předány Zákazníkovi do užívání v souvislosti s poskytováním služby, a dále obsahuje identifikaci Přiřazených prostředků elektronické komunikace Poskytovatele, umístěných v prostorách užívaných Zákazníkem.

- (17) **Přerušení závady** - pokud je při servisním zásahu nutný přístup servisní čety Poskytovatele k telekomunikačnímu zařízení umístěnému v prostorách Zákazníka, je Zákazník povinen tento přístup umožnit. Pokud Zákazník přístup neumožní, je pozastaveno načítání času závady. Poskytovatel o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí Zákazníka faxem nebo e-mailem nebo telefonicky a zároveň s Uživatelem dohodne čas, kdy bude přístup servisní čety Poskytovatele umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu servisní čety Poskytovatele k telekomunikačnímu zařízení je pak načítání času závady obnoveno.
- (18) **Přiřazené prostředky** – prostředky spojené se sítí nebo službou elektronických komunikací, které umožňují nebo podporují poskytování služeb prostřednictvím této sítě nebo služby; tyto prostředky zahrnují také systémy podmíněného přístupu a elektronické programové průvodce.
- (19) **Servisní zásah** - výkon prací, vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění závady přípojky Služby ať už jeho náhradou bezchybnou přípojkou nebo odstraněním závady na přenosovém zařízení či mediu. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).
- (20) **Sít' elektronických komunikací** – přenosové systémy, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí s komutací okruhů nebo paketů a mobilních zemských sítí, sítí pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů, sítí pro rozhlasové a televizní vysílání a sítí kabelové televize, bez ohledu na druh přenášené informace.
- (21) **Smlouva** – Smlouva o poskytování služeb veřejných komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem za účelem poskytování Služeb a dalších činností.
- (22) **Technické poradenství** – konzultace (5 požadavků měsíčně v max. celkové délce 8 hodin/měsíc a zajišťuje požadavky na rekonfigurace (max 10 poboček denně, limit x hodin měsíčně (2 h Sil. a 3 h Gld.)).
- (23) **Technická specifikace služby** (dále jen Specifikace) je příloha Smlouvy, která ve formuláři určeném pro danou službu specifikuje technické a provozní parametry jednotlivé Služby.
- (24) **Ukončení závady** - závada je vždy ukončena tehdy, když všechny parametry dané přípojky Služby, resp. zařízení Služby, na kterém byla identifikována závada, jsou lepší nebo shodné s technickými parametry, uvedenými v technické specifikaci a nastává v čase, který kontaktní odsouhlasí poté, co obdrží hlášení o ukončení závady.
- (25) **Úroveň Severity** – rozumí se závažnost poruchy, která je rozdělena na tři úrovně. Critical má dopad na nejdůležitější elementy služby nebo na více jak 20% uživatelů v dané lokalitě. Serious má dopad na interval mezi 5% až 20% uživatelů v dané lokalitě. Slight má dopad na méně jak 5% uživatelů v dané lokalitě.
- (26) **Vadně poskytnutá činnost** – činnost, která byla poskytnuta Poskytovatelem podle konkrétních okolností tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám, v ostatních případech technickým, či cenovým podmínkám.
- (27) **Začátek závady** - čas ohlášení závady zařízení Služby, resp. přípojky Služby, na kterém se operátor Provozovatele a kontaktní osoba Zákazníka dohodnou.
- (28) **Závada** (dále též i "**Porucha**") - stav, který částečně nebo úplně znemožňuje používat Službu nebo snižuje stanovenou kvalitu Služby.

- (29) **Závada přípojky Služby, resp. zařízení Služby** – stav, kdy jeden nebo více parametrů přípojky Služby, resp. zařízení Služby jsou horší než technické parametry uvedené v technické specifikaci, nebo stav, kdy je provoz Služby znemožněn z důvodů na straně Poskytovatele.
- (30) **Změna Služby** - každá změna parametrů Služby, pokud s touto změnou vyjádřily písemně souhlas obě strany.
- (31) **Zrušení Služby** je ukončení poskytování jednotlivé Služby ze strany Poskytovatele, včetně zrušení přípojky, souvisí-li přípojka pouze s touto rušenou Službou
- (32) **Zřízená služba** – služba je považována za zřízenou ke dni uvedenému v Předávacím protokolu.

Doplnění výkladu pojmů pro službu Electronic Data Interchange

- (33) **EDI** - Electronic Data Interchange (dále jen EDI)
- (34) **Program** – soubor počítačových programů specifikovaných ve Specifikaci a příslušné uživatelské dokumentaci
- (35) **System** – vybavení, včetně hardwaru a příslušného softwaru, užívané k přenosu, výměně a uchování elektronických dat

Článek 1 Charakteristika Služeb a podmínky pro jejich poskytování

- (1) Služba Přenosu dat, služba Pronájmu okruhů jsou soubory činností zahrnující:
 - a) Zřízení a změny Služby včetně Koncových bodů pro zajištění přístupu ke Službě,
 - b) používání Služby,
 - c) údržbu a dohled přenosové a datové sítě, včetně pevných přípojek,
 - d) změny specifikace Služby,
 - e) omezení nebo přerušování provozu Služby,
 - f) údržbu, dohled a řízení zákaznických koncových zařízení,
 - g) zrušení Služby.
- (2) Služba je Zákazníkovi na území České republiky poskytována prostřednictvím sítě elektronických komunikací a datové sítě Poskytovatele anebo v součinnosti s dalšími poskytovateli služeb elektronických komunikací, případně Zahraničním operátorem, a to i mimo území České republiky, nepřetržitě od okamžiku zřízení po celou dobu určenou ve Specifikaci služby, pokud nedošlo k omezení nebo přerušování poskytování Služby v souladu s Všeobecnými podmínkami nebo se Smlouvou, až do okamžiku zrušení Služby nebo ukončení smluvního vztahu.
- (3) Podrobnější informace o nabízených Službách a činnostech jsou uvedeny v Cenících.
- (4) Služby jsou poskytovány až po rozhraní definované v příslušné Specifikaci.
- (5) Rozvodné vedení za Koncovým bodem sítě je majetkem Zákazníka, příp. vlastníka objektu. Pokud Poskytovatel na základě požadavku Zákazníka zřídí, opraví nebo provede změnu rozvodného vedení za Koncovým bodem, činí tak na náklady Zákazníka.
- (6) Ke Koncovému bodu veřejné sítě elektronických komunikací je dovoleno připojit pouze Koncová zařízení, odpovídající požadavkům definovaným v § 73 a § 74 ZoEK.

Specifika služby Přenosu dat

- (7) Poskytovatel používá pro poskytování služby Přenosu dat vlastní **datovou síť elektronických komunikací**, kterou tvoří:
- páteří síť Poskytovatele, což je telekomunikační systém pro přenos dat mezi přípojnými body (uzly) této sítě. Součástí páteří sítě je i řídicí a dohledové centrum (dispečink) sítě,
 - prostředky pro přestup z/do dalších tuzemských i zahraničních datových sítí.
- (8) Služby se podle typu přípojky dělí na skupiny:
- služby s občasným přístupem k datové síti prostřednictvím **veřejné telefonní sítě elektronických komunikací** - tzv. služby na **komutované přípojce**,
 - služby s trvalým připojením k datové síti, - tzv. služby na **pevné přípojce**.
- (9) Specifickou službou Přenosu dat je služba **Ethernet**, která může být realizována variantně jako několik přípojek do datové sítě Poskytovatele nebo jako dvě přípojky tvořící jedno propojení Koncových bodů sítě.
- (10) Veřejně dostupná služba elektronických komunikací systému Electronic Data Interchange (dále jen EDI) umožňuje Zákazníkovi přenos dokumentů v elektronické formě přes infrastrukturu poskytnutou Poskytovatelem. Poskytovatel poskytne Službu EDI Zákazníkovi samostatně nebo ve variantě s Programem, pomocí něhož bude Zákazník využívat Systém v souladu s Provozními podmínkami. V rámci ve Specifikaci dohodnuté varianty s Programem Poskytovatel umožní Zákazníkovi užívání Systému, bude vykonávat práce s tím spojené, poskytne za tím účelem Zákazníkovi také licenci k užívání Programu za podmínek stanovených těmito Provozními podmínkami. Zákazník je oprávněn užívat Systém ode dne zavedení a instalace Programu na Zařízení Zákazníka, pokud nejde o variantu s Programem tak ode dne zřízení Služby. Zákazník bude užívat Systém v souladu s Provozními podmínkami a v pouze rozsahu specifikovaném v Provozních podmínkách a Specifikaci.
- (11) Zvláštní skupinu tvoří služby **Zákaznických koncových zařízení** (dále jen "**služby ZKZ**"), které mohou být poskytovány na koncových zařízeních za Koncovým bodem sítě na straně Zákazníka.
- (12) Spojení Zákazníka s datovou sítí je uskutečněno **přípojkou**. Počtu přípojek odpovídá počet **portů** datové sítě. Přípojka je zakončena **ukončovacím zařízením** (dále též "**UZ**"), pokud to charakter Služby vyžaduje.
- (13) Přípojka je jednoznačně identifikována síťovou adresou Zákazníka (DNA), IP DNA, Case ID, identifikací Zákazníka sítě (NUI), adresou ATM nebo identifikací služby ZKZ. Počet NUI přidělených Zákazníkovi není obecně omezen. V případě přípojky s komutovaným přístupem je NUI doprovázeno přípojným heslem.
- (14) Služba s komutovaným přístupem IP Connect Dial-Up identifikuje Zákazníka na základě Jednotného přístupového čísla (dále JPC) nebo Privátního přístupového čísla (dále PPC) dle Číslovacího plánu veřejné telefonní sítě. JPC je sdíleno více zákaznickými službami, PPC je vyhrazeno pro jednoho Zákazníka služby.
- (15) Přístup ke službě IP Connect Dial-Up není umožněn
- v poloautomatickém styku
 - z veřejné telefonní hovorny
 - z veřejného telefonního automatu
 - prostřednictvím služeb Karta X, Karta Xplus a TELEKONTO
 - ze sítí jiných operátorů veřejně dostupné telefonní služby v pevných nebo mobilních sítích elektronických komunikací, pokud mezi Poskytovatelem a konkrétním operátorem není uzavřen zvláštní smluvní vztah o propojení sítí týkající se specificky služby IP Connect Dial-Up.

- (16) DNA adresu ATM, identifikaci služby Ethernet, identifikaci služby ZKZ, NUI i heslo stanovuje Poskytovatel.
- (17) Datová síť pracuje 24 hodiny denně po 7 dní v týdnu. Každou první neděli v měsíci jsou prováděny údržbové práce, které mohou vést k omezení provozu. Mimo tyto údržbové práce si Poskytovatel vyhrazuje právo na další údržbové práce nutné k zajištění funkčnosti datové sítě. O termínech konání těchto prací bude Zákazník včas informován.
- (18) Služba se poskytuje pod obchodními názvy: Frame Relay, Mezinárodní Frame Relay, IP enabled Frame Relay, ATM, Mezinárodní ATM, Dial-In, DIRECT, DIR-IS, Mezinárodní paketové služby, Privátní síť, Voice-VPN, IP Call, IP Connect, IP Connect Dial-Up, IP Connect Trunk, IP Connect Internet, Mezinárodní IP Connect, VPN Expres, UTP, Ethernet Line, Ethernet LAN, EDI, ZKZ Nortel, ZKZ CISCO
- (19) Detailní popis jednotlivých služeb je uveden v Cenících těchto služeb a na webových stránkách Poskytovatele (www.cz.o2.com).

Specifika služby Pronájmu okruhů

- (20) **Pronajatým okruhem** (dále jen „Okruh“) se rozumí služba elektronických komunikací spočívající v pronájmu přenosové kapacity mezi Koncovými body sítě elektronických komunikací..
- (21) **Pronajatý okruh** je jednoznačně identifikován svým označením, které stanoví Poskytovatel v souladu s platnými normami.
- (22) Služba se poskytuje pod obchodními názvy: VOICEBAND, RADIO, PREMIUM, PREMIUM+, STANDARD, Mezinárodní DIGITAL PREMIUM, Mezinárodní VOICEBAND
- (23) Detailní popis jednotlivých služeb je uveden v Cenících těchto služeb a na webových stránkách Poskytovatele (www.cz.o2.com).
- (24) **Minimální soubor** pronajímaných okruhů:

Typ okruhu	Technické charakteristiky	
	Specifikace rozhraní	Charakteristika připojení
Analogový telefonní, normální kvality	2 drát – ČSN ETS 300 448 ed. 1 nebo 4 drát – ČSN ETS 300 451 ed. 1	2 drát – ČSN ETS 300 448 ed. 1 nebo 4 drát – ČSN ETS 300 451 ed. 1
Analogový telefonní, speciální kvality	2 drát – ČSN ETS 300 449 ed. 1 nebo 4 drát – ČSN ETS 300 452 ed. 1	2 drát – ČSN ETS 300 449 ed. 1 nebo 4 drát – ČSN ETS 300 452 ed. 1
Digitální s přenosovou rychlostí 64 kbit/s	ČSN ETS 300 288 ČSN ETS 300 288/A1 ¹⁾	ČSN ETS 300 289
Digitální s přenosovou rychlostí 2 048 kbit/s, nestrukturovaný	ČSN ETS 300 418 ed. 1	ČSN ETS 300 247 ČSN ETS 300 247/A1
Digitální s přenosovou rychlostí 2 048 kbit/s, strukturovaný	ČSN ETS 300 418 ed. 1	ČSN ETS 300 419 ed. 1

Pronajaté okruhy mohou být přechodně poskytovány s použitím rozhraní X.21 nebo X.21bis namísto ČSN ETS 300 288.

Specifika služeb FRAME RELAY, ATM, DIRECT, Mezinárodní FRAME RELAY, IP Conect s SLA a doplňkových služeb Managed Services (MLAN/MWAN)

- (25) Služby FRAME RELAY, ATM, DIRECT, Mezinárodní FRAME RELAY, IP Connect je možné poskytovat v dohodnuté úrovni dle typu sjednané SLA (dále jen „SLA DS“). Na základě SLA DS Poskytovatel Zákazníkovi garantuje zaručenou měsíční dostupnost a maximální dobu opravy přípojky Služby. SLA DS je poskytována pouze pro přípojky Služby realizované na přístupových okruzích PREMIUM.
- (26) Doplňkové služby Managed Services (MLAN/MWAN) spočívají v poskytování dohledu, údržby a administrace síťové infrastruktury Zákazníka v dohodnuté úrovni dle typu sjednané SLA (dále jen „SLA MS“). Na základě SLA MS Poskytovatel Zákazníkovi garantuje vysokou dostupnost, zkrácenou dobu oprav závady a jiné dohodnuté parametry a definovanou komunikaci při provozních problémech u přípojek Služby (MWAN) nebo zařízení Služby (MLAN) specifikovaných v Seznamu přípojek a zařízení Služby s garantovanou úrovní, jež je nedílnou součástí Smlouvy. Doplňkové služby Managed Services (MLAN/MWAN) jsou poskytovány pod obchodními názvy: Managed WAN a Managed LAN.
- (27) Poskytovatel 1x za zúčtovací období vyhodnocuje dodržení parametrů garantovaných SLA . Report o hodnotách dosažených v uplynulém měsíci poskytne Poskytovatel Zákazníkovi do 6. pracovního dne následujícího zúčtovacího období. Při nesplnění garantovaných parametrů ve sledovaném zúčtovacím období Poskytovatel automaticky snižuje měsíční cenu za službu o částku vypočtenou dle vzorců uvedených v čl. 8 těchto Provozních podmínek, a to na základě daňového dobropisu. Pokud byla služba ve sledovaném zúčtovacím období poskytnuta alespoň v minimálním rozsahu, je snížení ceny limitováno tak, aby výsledná částka účtovaná v daném zúčtovacím období dosáhla minimální výše 50 Kč. Dosažení limitních hodnot garantovaných parametrů je ještě považováno za splnění podmínek SLA.
- (28) Poskytovatel má právo odmítnout případně zrušit poskytnutí SLA MS k zařízení služby, u něž nelze předpokládat dostatečnou míru provozní spolehlivosti a garance technických parametrů.
- (29) Závady, způsobené živelnou pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie atd.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem a nebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal, nejsou považovány za závady na straně Poskytovatele a nejsou započítávány ani do garantované dostupnosti, ani do garantované délky závady.
- (30) Služby FRAME RELAY, ATM, DIRECT, Mezinárodní FRAME RELAY, IP Connect jsou poskytovány v pěti úrovních SLA, které se liší garantovanou dostupností přípojky Služby, limitem času na opravu a povinností uhradit sankci v případě nedodržení garantovaných parametrů. Pro úroveň SLA0 se neposkytuje úhrada sankcí. Úroveň SLA2 může zahrnovat zřízení závislého záložního přístupového vedení přípojky Služby, a to dle rozhodnutí Poskytovatele. Úroveň SLA3 a SLA4 může zahrnovat zřízení záložní přípojky Služby, a to dle rozhodnutí Poskytovatele. Úroveň SLA 4 je dostupná jen pro IP Connect Gigaoptics
- (31) Úrovně SLA pro služby FRAME RELAY, ATM, DIRECT, Mezinárodní FRAME RELAY, IP Connect

Úroveň SLA		SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
Měsíční dostupnost	%	99,0	99,0	99,5	99,9	99,95
Max.délka poruchy	Hodin	12	12	6	4	4
Odezva	Hodin	2	2	1	1	20
Průběžné informace o poruše	Hodin	12	12	6	6	1
Sankce za nedodržení parametrů		Ne	Ano	Ano	Ano	Ano

(32) Doplnková služba Managed LAN se poskytuje ve čtyřech úrovních SLA, které se liší garantovanou úrovní Severity, lhůtou pro opravu a odezvu, dobou pokrytí, lhůtou pro informování o problému, proaktivitou a povinností uhradit sankci v případě nedodržení garantovaných parametrů.

(33) Úrovně SLA pro doplnkovou službu Managed LAN

Úroveň SLA		SLA0	SLA1	SLA2	SLA3
Úroveň Severity		Slight	Slight	Serious	Critical
Doba opravy	Hodin	12	12	6	4
Doba odezva	Minut	60	60	60	60
		-	-	15	15
Doba pokrytí	Hodin x den	8x5	8x5	8x5	8x5
		12x7	12x7	12x7	12x7
		24x7	24x7	24x7	24x7
Proaktivita		NE	NE	NE	ANO
				ANO	ANO
Informování o problému	Hodin	4	4	2	2
Sankce za nedodržení parametrů		Ne	Ano	Ano	Ano

(34) Doplnková služba Managed WAN se poskytuje v pěti úrovních SLA, které se liší úrovní garantované dostupnosti, lhůtou pro opravu a odezvu, dobou pokrytí, lhůtou pro informování o problému, proaktivitou a povinností uhradit sankci za nedodržení garantovaných parametrů.

(35) Úrovně SLA pro doplnkovou službu Managed WAN

Úroveň SLA		SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
Měsíční dostupnost	%	99,00	99,20	99,60	99,92	99,96
Doba opravy	Hodin	12	12	6	4	4
Doba odezvy	Minut	60	60	60	60	60
		-	-	15	15	15
Doba pokrytí	Hodin x den	8x5	8x5	8x5	8x5	8x5
		12x7	12x7	12x7	12x7	12x7
		24x7	24x7	24x7	24x7	24x7
Proaktivita		NE	NE	NE	NE	NE
		ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Informace o problému	Hodin	4	4	2	2	1
Sankce za nedodržení parametrů		Ne	Ano	Ano	Ano	Ano

(36) Ceny za doplnkové služby Managed Services (MLAN/MWAN) jsou uvedeny v Cenících těchto služeb.

(37) Poskytovatel není povinen nahradit Zákazníkovi škodu, ušlý zisk ani jiné újmy vzniklé v důsledku neposkytnutí doplnkových služeb Managed Services (MLAN/MWAN).

Článek 2 Zřizování Služeb a dodací lhůty

(1) Poskytovatel při zřizování Služby postupuje na základě údajů uvedených Zákazníkem (Navrhovatelem) ve formuláři Specifikace. Jeden formulář Specifikace odpovídá požadavku na zřízení jedné Služby.

(2) Poskytovatel ověří možnost zřízení požadované Služby a nejdéle do 20 kalendářních dnů od přijetí požadavku zajistí dodání zprávy o výsledku ověřování Zákazníkovi. Pokud jde o zřízení

Služby, u které zřízení závisí na dohodě s jiným poskytovatelem telekomunikačních služeb, lhůta k dodání zprávy o ověření možnosti zřízení požadované Služby se zdvojnásobuje.

- (3) Bude-li Zákazník požadovat pro zřízení přípojky použití již vybudovaných vnitřních rozvodů, uvede tuto skutečnost ve formuláři Specifikace. Pokud je Zákazník jejich vlastníkem nebo správcem, uvede tuto skutečnost ve Specifikaci. Pokud Zákazník není jejich vlastníkem, zajistí si souhlas vlastníka, popř. správce a doloží ho Poskytovateli. Bez doložení výše uvedeného souhlasu nemůže Poskytovatel přípojku zřídit.
- (4) Bude-li Zákazník po Poskytovateli požadovat pro zřízení přípojky vybudování nového vnitřního rozvodu, uvede tuto skutečnost ve formuláři Specifikace. Pokud je vlastníkem budovy, uvede tuto skutečnost ve Specifikaci. Není-li Zákazník vlastníkem budovy, zajistí si s dostatečným časovým předstihem souhlas vlastníka, popř. správce budovy s vybudováním vnitřního rozvodu a doloží ho Poskytovateli. Bez doložení výše uvedeného souhlasu nemůže Poskytovatel přípojku zřídit.
- (5) Pokud Službu nelze realizovat podle údajů uvedených Zákazníkem ve formuláři Specifikace, je Poskytovatel povinen informovat Zákazníka do 20 kalendářních dnů od přijetí požadavku na zřízení Služby a navrhnout mu alternativní technické řešení. Pokud jde o zřízení Služby u které závisí na dohodě s jiným oprávněným poskytovatelem telekomunikačních služeb, pak Poskytovatel zajistí dodání zprávy o výsledku ověření realizovatelnosti Služby do 40 kalendářních dnů ode dne přijetí Specifikace s požadavkem na zřízení nové Služby.
- (6) Zřízení Služby Poskytovatel Zákazníkovi bezodkladně oznámí. Oznámení má obvykle formu předávacího protokolu, předloženého po zřízení Služby Zákazníkovi. Zřízení je účinné dnem podpisu předávacího protokolu oprávněným zástupcem Zákazníka (Navrhovatele) nebo dnem dodání oznámení o zřízení Služby kontaktní osobě Zákazníka (Navrhovatele)) podle formuláře Specifikace (též faxem, elektronickou poštou nebo na adresu kontaktní osoby).
- (7) Ke zřízení Služby před datem navrženým Zákazníkem může dojít pouze s jeho souhlasem.
- (8) Poskytovatel je povinen poskytovat Zákazníkovi na jeho žádost průběžné informace o postupu zřizování Služeb.
- (9) Údaje ve formuláři Specifikace o přesném prostorovém vedení přípojky u Zákazníka nesmějí být Zákazníkem jednostranně měněny. Souhlasí-li Poskytovatel na základě žádosti Zákazníka se změnou těchto údajů, všechny termíny pro zřízení (registraci) Služby se odpovídajícím způsobem posouvají.
- (10) Poskytovatel může odmítnout požadavek Zákazníka na zřízení nové Služby:
 - nemá-li Zákazník vyrovnány dluhy vůči Poskytovateli z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu;
 - lze-li důvodně předpokládat, že Zákazník nebude stanovené podmínky dodržovat (např. jestliže v předchozím nebo i jiném současném smluvním vztahu porušoval, či porušuje, smluvní podmínky);
 - Zákazník vstoupil do likvidace, na majetek Zákazníka byl prohlášen konkurz, byl zamítnut návrh na prohlášení konkurzu na majetek Zákazníka pro nedostatek majetku, bylo zastaveno konkurzní řízení, bylo povoleno vyrovnání, byl nařízen výkon rozhodnutí prodejem podniku Zákazníka, na Zákazníka byla uvalena nucená správa dle zvláštních právních předpisů.
- (11) V případě odmítnutí návrhu sdělí Poskytovatel písemně Zákazníkovi do 20 pracovních dnů ode dne přijetí návrhu konkrétní důvody odmítnutí.
- (12) Nezajistí-li Poskytovatel dodání zprávy o výsledku ověřování Zákazníkovi ve lhůtě stanovené těmito Provozními podmínkami, může Zákazník návrh písemně odvolat.
- (13) V případech, kdy Zákazník návrh odvolá z důvodů, které nenastaly na straně Poskytovatele, je Zákazník povinen nahradit Poskytovateli prokazatelně vynaložené náklady připadající na již provedené práce a jejich přípravu, pokud Poskytovatel nemůže jejich výsledku použít jinak.

Specifika zřizování služeb Přenosu dat na pevné přípojce

- (14) Poskytovatel připojí Zákazníka k nejbližšímu dostupnému přípojnému bodu datové sítě, pokud je to technicky možné.
- (15) Ke zřízení Služby dochází obvykle za 6 týdnů od akceptace Specifikace Poskytovatelem. Po oznámení o zřízení přípojky Poskytovatel zřídí (zaregistruje) vlastní službu Přenosu dat, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

Specifika zřizování služeb Přenosu dat na komutované přípojce

- (16) Pro zřízení komutované přípojky je nezbytné, aby Zákazník měl k dispozici telefonní přípojku se samostatným připojením.
- (17) V případě potřeby zřízení nebo změny telefonní přípojky a v případě poruch na komutované přípojce se Zákazník obrací na provozovatele veřejné telefonní sítě prostřednictvím ohlašovací poruch.
- (18) Zákazník si zajistí před datem požadovaného zřízení Služby připojení modemu za Koncový bod na své straně komutované přípojky. Modem musí být instalován oprávněnou osobou a splňovat doporučení uvedené ve formuláři Specifikace.
- (19) Zřízení služby na komutované přípojce nastane do 3 týdnů od akceptace Specifikace Poskytovatelem.

Specifika zřizování služby Pronájmu okruhů

- (20) Poskytovatel zřídí kladně ověřenou Službu v dodací lhůtě do 14 kalendářních dnů ode dne, kdy došlo k akceptaci Specifikace a současně k dodání zprávy o kladném výsledku ověřování Zákazníkovi (Navrhovateli), není-li smluvními stranami dohodnuto jinak. Nesplnění dohodnutého termínu pro zřízení Okruhu má za následek vznik prodlžení na straně Poskytovatele, pokud je nesplnění tohoto termínu Poskytovatelem zaviněno.
- (21) Negativně ověřenou Službu Poskytovatel zřídí, jakmile to jeho technické a provozní možnosti dovolí, po dohodě s Zákazníkem (Navrhovatelem).

Specifika zřizování služby Zákaznických koncových zařízení

- (22) Zřízení služby ZKZ zahrnuje dodávku a instalaci ZKZ podle konfigurace uvedené ve formuláři Specifikace.
- (23) V případě požadavku Zákazníka na instalaci ZKZ i se skříní, předchází zřízení služby ZKZ místní šetření v lokalitě Zákazníka. Výsledkem šetření je konečné stanovisko Poskytovatele o realizovatelnosti služby ZKZ. Je-li toto stanovisko záporné, navrhne Poskytovatel Zákazníkovi alternativní řešení.
- (24) Zřízení (registrace) služby ZKZ je obvykle 6 - 8 týdnů po akceptaci Specifikace Poskytovatelem a většinou je spojena se zřízením (registrací) příslušné přípojky. Při samostatném zřizování služby ZKZ je připojení Koncového zařízení, na kterém má být poskytována služba ZKZ, k řádně zřízené (zaregistrované) přípojce nutnou podmínkou.
- (25) Pokud zákazník ve formuláři Specifikace požaduje dohled a řízení vzdáleného ZKZ a toto ZKZ je dodávané ke službám Pronájmu okruhů nebo ke službám Přenosu dat, které v rámci své technické specifikace neumožňují vzdálené řízení služby ZKZ dohledovými a řídicími systémy Poskytovatele (VOICEBAND, RADIO, PREMIUM, PREMIUM+, STANDARD, Mezinárodní DIGITAL PREMIUM, Mezinárodní VOICEBAND, Ethernet Line, Ethernet LAN), je zákazník povinen si na své náklady zřídit zvláštní ISDN přípojku pro dohled a řízení služby ZKZ dohledovými a řídicími systémy Poskytovatele. V opačném případě může být ke službě ZKZ poskytnut pouze servis, nikoliv dohled a jeho řízení.

Specifika zřízení služby EDI

(26) Služba je Zákazníkovi zřízena na základě řádně vyplněného příslušného tiskopisu Specifikace, vydaného Poskytovatelem k tomuto účelu.

Zákaznické projekty sítě

(27) V případech, kdy Žadatel uplatnil požadavek na zřízení Služby a obdržel negativní výsledek ověřování možnosti zřízení této služby, může Poskytovatel po dohodě se Zákazníkem navrhnout jiné technické řešení, tzv. zákaznický projekt sítě (dále jen „zákaznický projekt“).

(28) Zákaznický projekt vyžaduje vypracování individuálního návrhu řešení. Návrh řešení včetně termínu realizace a odhadu dodatečných nákladů bude zaslán Zákazníkovi a zákaznický projekt bude zahájen po obdržení jeho písemného souhlasu.

(29) Pokud Zákazník písemně souhlasil s realizací zákaznického projektu a později, z důvodů, které nejsou na straně Poskytovatele, od dohody o zákaznickém projektu odstoupí, má Poskytovatel právo požadovat úhradu nákladů, které již vynaložil na realizaci tohoto zákaznického projektu, pokud jeho výsledku nemůže použít jinak.

Specifika doplňkových služeb Managed Services (MLAN/MWAN)

(30) Doplňkové služby Managed Services (MLAN/MWAN) v dohodnuté úrovni SLA se sjednávají na formuláři Specifikace služby.

(31) Před zřízením doplňkových služeb Managed Services (MLAN/MWAN) provádí Poskytovatel audit lokální sítě Zákazníka. Odpovědný pracovník Poskytovatele může rozhodnout, v případě většího počtu lokalit Zákazníka o provedení auditu lokální sítě Zákazníka pouze na vytypovaných lokalitách zákazníka.

Pokud Zákazník po provedení auditu lokální sítě Zákazníka v období od sjednání doplňkové služby MWAN/MLAN do doby jejího zřízení odstoupí od dílčí smlouvy na službu MWAN/MLAN, je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši ceny již provedeného auditu.

Článek 3 Zřízení další Služby, změna Specifikace a zrušení Služby

- (1) Pro zřízení další Služby platí přiměřeně ustanovení o jejím zřizování.
- (2) Zákazník může požádat o změnu parametrů již poskytované Služby, resp. podmínek poskytované Služby v rámci Specifikace. Zákazník uvede požadavek na změnu ve změnovém formuláři Specifikace a doručí jej Poskytovateli.
- (3) Při vyřizování požadavku na změnu poskytované Služby, který vyžaduje ověření (např. přeložení nebo přemístění koncového bodu Služby, změna na jiný typ přípojky, apod.) se postupuje analogicky s ustanoveními čl. 2 těchto Provozních podmínek. V ostatních případech Poskytovatel provede změnu bez zbytečného odkladu, je-li to technicky možné a není-li smluvními stranami písemně dohodnuto jinak.
- (4) Pro změnu poskytované Služby platí přiměřeně ustanovení o jejím zřizování.
- (5) Za původní Službu jsou úhrady účtovány až do provedení změny, pokud není mezi smluvními stranami písemně dohodnuto jinak. V případě přeložení koncového bodu Služby může dojít k dočasnému přerušování poskytování příslušné Služby.
- (6) Změnová Specifikace se stává přílohou Smlouvy až okamžikem její akceptace Poskytovatelem; přičemž za akceptaci se považuje písemný souhlas s návrhem změny ze strany Poskytovatele nebo zřízení Služby podle návrhu na změnu.
- (7) Zákazník může požádat o zrušení poskytování zřízené Služby. Svůj požadavek na zrušení uvede v novém formuláři Specifikace nebo jiným písemným způsobem a doručí jej

Poskytovateli. Poskytovatel zruší Službu k požadovanému datu, nejdříve však k poslednímu dni kalendářního měsíce následujícího po dodání požadavku Zákazníka Poskytovateli. Pokud je dohodnuto dočasné poskytnutí Služby, pak dochází ke zrušení Služby rovněž uplynutím sjednané doby.

- (8) Zrušovací Specifikace se stává přílohou Smlouvy okamžikem doručení Poskytovateli.
- (9) Pokud Zákazník služby Přenosu dat nebo Pronájmu okruhů, poskytnuté jako mezinárodní služba, vypoví před uplynutím sjednané doby poskytování této služby nebo ukončí platnost Smlouvy, zavazuje se uhradit Poskytovateli veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v důsledku ukončení poskytování této služby. Jedná se zejména o náklady, které Poskytovateli vzniknou z těchto důvodů vůči třetím stranám v souvislosti s poskytováním mezinárodních služeb Přenosu dat nebo Pronájmu okruhů. Obchodní názvy těchto služeb jsou: Mezinárodní IP Connect, Mezinárodní Frame Relay, Mezinárodní ATM, Mezinárodní Digital Premium, Mezinárodní Voiceband.

Dodatek ke změnám Specifikací pro službu Pronájmu okruhů

- (10) Přeložení Koncového bodu Služby nebo změna typu Služby v poskytované na dobu určitou je možné pouze se souhlasem Poskytovatele a za předpokladu, že touto změnou nedojde ke zmaření účelu uzavření Smlouvy na dobu určitou.
- (11) O dočasné přerušení provozu služby Pronájmu okruhů, poskytované na dobu neurčitou, může Zákazník požádat za úplatu dle příslušného Ceníku služby. Dočasné přerušení provozu služby poskytované na dobu určitou je možné pouze se souhlasem Poskytovatele a za předpokladu, že tímto přerušením nedojde ke zmaření účelu poskytnutí Služby na dobu určitou
- (12) Přemístěním se rozumí umístění koncového, resp. přístupového bodu Služby na jiném místě v téže budově nebo i jiné budově, nacházející se na souvislém pozemku téhož vlastníka, jako bylo původní umístění koncového, resp. přístupového bodu. Za souvislý pozemek téhož vlastníka se považuje i takový pozemek, který je rozdělen jednou veřejnou komunikací, případně více komunikacemi (jsou-li souběžné) a přípojně vedení překračuje v celém svém průběhu pouze jednou takovou komunikací (komunikace). Veřejnou komunikací se v daném případě rozumí veřejná pozemní komunikace, veřejná dráha a vodní tok. Přemístění koncového, resp. přístupového bodu Služby je prováděno v rámci technických možností Poskytovatele za úplatu dle Ceníků.

Článek 4 Převod práv ke Službě a změna Plátce

- (1) Zákazník může za úplatu dle Ceníků požádat ke službě poskytované na dobu neurčitou o převod práv. Převod práv ke službě spočívá v převedení práv a povinností vyplývajících ze Všeobecných i Provozních podmínek služby z dosavadního Zákazníka na jiného Zákazníka, který se převodem práv stane novým Zákazníkem služby.
- (2) Převod práv provede Poskytovatel na základě Žádosti o převod práv ke službě. Podmínkou pro provedení převodu práv je současné splnění těchto předpokladů:
 - a) dosavadní Zákazník služby udělí písemný souhlas s převodem práv na nového Zákazníka;
 - b) žadatel o převod je oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor, či nemovitosti, kde jsou umístěny koncové a přístupové body služby nebo doloží souhlas takového oprávněného uživatele či vlastníka;
 - c) žadatel o převod v Žádosti o převod musí s Poskytovatelem uzavřít nebo mít uzavřenu Smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací
- (3) K případným podmínkám, na které by dosavadní Zákazník vázal svůj souhlas s převodem práv, se nepřihlíží.

- (4) Bez písemného souhlasu dosavadního Zákazníka provede Poskytovatel převod práv ke službě pouze v případě, že žadatelem o převod je právnická osoba nebo podnikající fyzická osoba, která doloží, že na ni přešla práva a povinnosti převedené, sloučené, rozdělené nebo zrušené společnosti, případně jiného subjektu, který byl oprávněným provozovatelem služby, a současně je oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor, či nemovitosti, kde jsou umístěny koncové a přístupové body služby.
- (5) Poskytovatel, při splnění všech náležitostí dle těchto Podmínek, potvrdí Žádost o převod práv a zajistí dodání její akceptace smluvním stranám do 20 kalendářních dní ode dne převzetí žádosti. Převod práv Zákazníka provede Poskytovatel od data uvedeného v Potvrzené Žádosti o převod. Dosavadní Zákazník je povinen do dne převodu uhradit veškeré ceny za poskytnuté služby a další související činnosti. Dnem převodu přecházejí na nového Zákazníka veškerá práva a povinnosti plynoucí z užívání převedené Služby.
- (6) Poskytovatel je oprávněn odmítnout návrh na převod práv také v případech, kdy finanční závazky vzešlé z používání služby před převodem práv původní Zákazník neuhradil a žadatel o převod se odmítne písemně zavázat k jejich úhradě. O této skutečnosti Poskytovatel písemně informuje žadatele i dosavadního Zákazníka do 20 kalendářních dní ode dne dodání Žádosti o převod.
- (7) Převod práv Zákazníka ke službě poskytované na dobu určitou je možné pouze se souhlasem Poskytovatele a za předpokladu, že tímto převodem nedojde ke zmaření účelu poskytnutí služby na dobu určitou.
- (8) Změnu Plátce je možné provést za úplatu dle Ceníků služeb, u kterých ke změně plátce dochází. Nedojde-li k úhradě ve lhůtě splatnosti uvedené na platebním dokladu, dodá Poskytovatel upozornění k úhradě pohledávky s uvedením nové náhradní lhůty splatnosti Zákazníkovi.

Článek 5 Ohlašování závad a jejich odstraňování

- (1) Zákazník ohlašuje závady Služby telefonem faxem nebo e-mailem na pracoviště Poskytovatele, uvedené v oznámení o zřízení Služby. Osoba, která ohlašuje závadu je povinna ohlásit své jméno, příjmení, obchodní firmu či název, telefon, fax, email, adresu, označení Služby, na které se vyskytla závada, místo poruchového stavu, druh Služby, čas zjištění závady a popis závady. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi písemné nebo elektronické potvrzení ohlášené závady.
- (2) Zákazník si může s Poskytovatelem sjednat za úplatu formou SLA specifické podmínky a postupy pro odstraňování závad (viz odst. 10 a násl. tohoto článku).
- (3) Poskytovatel má právo ověřit u Zákazníkem určené technicky způsobilé osoby, že závada není na přiřazených prostředcích Zákazníka. Zákazník je povinen Poskytovateli tuto informaci poskytnout a umožnit vstup k přiřazeným prostředkům pro ověření informace. Zákazník zajistí součinnost své technicky způsobilé osoby, pokud je to nutné pro lokalizaci a odstranění závady. V rámci této součinnosti Zákazník zajistí vstup osobám odstraňujícím závadu na straně Poskytovatele do všech prostor souvisejících se Službou. Pokud Zákazník součinnost při odstraňování závady nezajistí nebo tak učiní v prodlení, Poskytovatel může odepřít Zákazníkovi vrácení poměrné části měsíční ceny za používání Služby. Neposkytnutím součinnosti ze strany Zákazníka vzniká dále Poskytovateli právo na náhradu případné škody.
- (4) Pokud není mezi smluvními stranami uzavřena Smlouva o úrovni služby nebo pokud není v Cenících stanoveno jinak, zahájí Poskytovatel práce na odstraňování Závady:
 - a) u Závady ohlášené do 8:00 hodin pracovního dne nejpozději do 14:00 hodin téhož dne,
 - b) u Závady ohlášené v době 8:00 - 14:00 hodin ve dnech pondělí-čtvrtek plného pracovního týdne nejpozději do 24 hodin od ohlášení,

- c) u Závady ohlášené v době 8:00 - 14:00 hodin pracovního dne předcházejícího dnům pracovního volna nebo klidu do 12:00 hodin prvního pracovního dne po těchto dnech pracovního volna nebo pracovního klidu,
 - d) závada ohlášená ve dnech pracovního volna a klidu se posuzuje jako Závada nahlášená do 8:00 hodin prvního následujícího pracovního dne.
 - e) u Závad ohlášených dle SLA se postupuje v souladu s touto dohodou.
- (5) Poskytovatel je povinen poskytovat Zákazníkovi na jeho žádost průběžné informace o postupu odstraňování závady.
 - (6) Doba odstranění Závady, tj. doba od nahlášení Závady do okamžiku uvedení Služby do provozu po přezkoušení, nepřesáhne, je-li to technicky možné, 4 kalendářní dny, s výjimkou případů, kdy
 - a) je Závada způsobena důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost (např.: záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie, válečným konfliktem, teroristickým útokem a nebo jinými podobnými událostmi).
 - b) kdy Zákazník neposkytne nezbytnou součinnost při odstraňování Závady, zejména neumožní přístup ke koncovému bodu. V tomto případě se přerušuje měření času Závady.
 - (7) Odstraňování Závad na zahraniční části Mezinárodního okruhu nebo Mezinárodní datové služby, stejně tak jako výše a způsob finančních náhrad z titulu neposkytnutí Služby v důsledku Závady zahraniční části Mezinárodního okruhu se řídí všeobecnými podmínkami zahraničního operátora.
 - (8) Pokud je závada Služby způsobena závadou na vnitřních rozvodech v lokalitě Zákazníka, které nejsou ve vlastnictví Poskytovatele, Poskytovatel tuto skutečnost oznámí Zákazníkovi bezodkladně po jejím zjištění. Za závadu na vnitřních rozvodech Poskytovatel neodpovídá, pokud ji sám nezpůsobil. Pokud na žádost Zákazníka odstraní Poskytovatel závadu na vnitřních rozvodech, které nejsou ve vlastnictví Poskytovatele, má Poskytovatel vůči Zákazníkovi nárok na zaplacení ceny za odstranění závady odvozené od skutečných nákladů.
 - (9) Reklamacce technických parametrů a kvality služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení Poruchy.

Specifika služeb FRAME RELAY, ATM, DIRECT, Mezinárodní FRAME RELAY, IP Conect s SLA a doplňkových služeb Managed Services (MLAN/MWAN)

- (10) Centrum Poskytovatele pro příjem hlášení závad Služby je nepřetržitě dostupné na telefonu a elektronické adrese

Linka pro korporátní zákazníky:

800 111 777 nebo *77

korporace@o2.com

Linka pro zákazníky veřejné správy:

800 222 777

statnisprava@o2.com

- (11) Nahlášení závady přípojky Služby, resp. zařízení Služby se řídí následující procedurou:

Zákazník:

- Nahlásí označení přípojky Služby, resp. zařízení Služby (přidělená síťová adresa DNA)
 - Nahlásí svoji identifikaci (osoba/podnik/adresa).
 - Uvede údaje o závadě (včetně stavu napájení, kabelů a KZ ve správě Zákazníka)
 - Odsouhlasí čas začátku závady s operátorem Poskytovatele
- Operátor Poskytovatele:

- Ohlásí svoji identifikaci
- Provede první analýzu problému
- Prověří stav prvků technologie Poskytovatele použitých pro zajištění Služby.
- Odstraní problém prostředky vzdáleného řízení (pokud je to možné)
- Potvrdí převzetí závady od Zákazníka
- Odsouhlasí čas začátku závady se Zákazníkem

V případě sjednání doplňkové služby MWAN/MLAN s Proaktivitou identifikuje závady Služeb primárně Poskytovatel.

- (12) V případě, že Zákazník nezná přesné označení přípojky Služby, resp. zařízení Služby, Poskytovatel musí identifikovat reklamovanou přípojku Služby, resp. zařízení Služby z databáze, považuje se za začátek závady doba, kdy byla přípojka Služby, resp. zařízení Služby úspěšně identifikovány.
- (13) Zaměstnanec Poskytovatele, řešící závadu, po získání dostatečných informací od příslušného pracoviště údržby a od pracoviště dohledu nebo jiných pracovišť, zapojených do odstranění závady, sdělí kontaktní osobě Zákazníka následující informace:
- Označení přípojky Služby (přidělená síťová adresa DNA), resp. zařízení Služby
 - Název (jméno) Zákazníka
 - Jméno operátora a jeho pracoviště
 - Číslo závady (číslo poruchového lístku)
 - Zákazníkem odsouhlasený začátek závady
 - Příčinu výpadku (obecně: závada zařízení, závada na trase, mimo území ČR ...atd.).
 - Rozhodnutí (založené na výsledku diagnostiky, pokud byla možná) o nutnosti vyslání pracovníků údržby k další lokalizaci závady či její opravě až do místa ukončení přípojky Služby v objektu Zákazníka.
 - Opatření podniknutá k opravě závady a předpokládaný čas jejího ukončení.
Tyto informace budou Zákazníkovi sděleny dohodnutým způsobem v době stanovené úrovní SLA MS.
- (14) Závada je ukončena na základě odsouhlasení ukončení závady Zákazníkem. Hlášení o ukončení závady sdělí Poskytovatel Zákazníkovi dohodnutým způsobem telefonem, faxem případně e-mailem. Toto hlášení obsahuje:
- Označení přípojky Služby (přidělená síťová adresa DNA), resp. zařízení Služby
 - Název (jméno) Zákazníka
 - Jméno operátora a jeho pracoviště
 - Číslo závady (číslo poruchového lístku)
 - Zákazníkem odsouhlasený začátek závady
 - Příčinu výpadku (obecně: závada zařízení, závada na trase, mimo území ČR ...atd.).
 - Zákazníkem odsouhlasený konec závady
 - Textovou poznámku v případě potřeby bližšího vysvětlení
- (15) Zákazník má možnost do 4 hodin po odeslání hlášení o ukončení závady vyjádřit námitku s údajům v hlášení přímo u operátora, který závadu řešil. Po uplynutí této lhůty je závada uzavřena a reklamaci je možné uplatnit do 10. pracovního dne v měsíci, následujícím po hodnoceném období, u příslušného obchodního zástupce. Pokud Uživatel nesouhlasí s údaji v měsíčním výpisu závad, může výpis závad reklamovat do 10. pracovního dne v měsíci, následujícím po hodnoceném období, u příslušného obchodního zástupce.
- (16) Plánované výluky přípojek, resp. zařízení Služby oznámí Poskytovatel kontaktní osobě Zákazníka z příslušného pracoviště Poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje provést 2 výluky

provozu ročně pro zásadní změny v rozvoji a pro provedení pravidelné údržby a to v úhrnné délce maximálně 12 hodin ročně. Poskytovatel oznamuje zákazníkovi termíny plánovaných výluk a jejich předpokládanou délku dostatečně předem (minimálně 5 pracovních dnů předem). Pokud Poskytovatel nedodrží plánovaný termín výluky, je povinen převzít nefunkční přípojku, resp. zařízení Služby do závady.

- (17) V případě závad velkého rozsahu může Poskytovatel odstavit danou přípojku, resp. zařízení Služby kdykoli, vždy však Zákazníkovi nahlásí rozsah a předpokládanou dobu výluky přípojky, resp. zařízení Služby. Výluka provozu se v tomto případě považuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se započítává.

Článek 6 Práva a povinnosti Poskytovatele

- (1) Poskytovatel zabezpečí bez zbytečného odkladu odstraňování případných poruch, za které odpovídá a které se při poskytování služeb projeví, o nichž se dověděl za pomoci svých technických a organizačních opatření nebo ohlášením předepsaným postupem od Zákazníka
- (2) Poskytovatel není povinen uhradit Zákazníkovi náhradu škody vzniklé v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.
- (3) Další práva a povinnosti Poskytovatele s ohledem na poskytování služby EDI jsou uvedena ve Zvláštním ujednání na formuláři Specifikace služby EDI.

Specifika služby Managed LAN

- (4) V případech, kdy služba Managed LAN, využívá k přístupu datovou službu jiného poskytovatele, není Poskytovatel odpovědný za závady na datové službě jiného poskytovatele.

Článek 7 Práva a povinnosti Zákazníka

- (1) Zákazník je povinen zajistit potřebné provozní podmínky pro zařízení Poskytovatele stanovené v Podmínkách pro provoz telekomunikačních zařízení umístěných u Zákazníka. Podmínky pro provoz telekomunikačních zařízení umístěných u Zákazníka tvoří přílohu Specifikace.
- (2) Další práva a povinnosti Zákazníka s ohledem na poskytování služby EDI jsou uvedena ve Zvláštním ujednání na formuláři Specifikace služby EDI.

Článek 8 Výpočet snížení ceny při nedodržení garantovaných parametrů SLA

- (1) Při nedodržení garantované měsíční dostupnosti přípojky Služby je Zákazníkovi snížena cena za Službu za zúčtovací období, ve kterém nebyla garantovaná dostupnost dodržena, o částku, rovnající se ceně za SLA DS za zúčtovací období, pokud již k takovému snížení ceny nedošlo nedodržením garance délky opravy. Z důvodu nedodržení garantované měsíční dostupnosti je cena za Službu za dané období ještě snížena o částku, rovnající se poměrné části měsíční ceny za přípojky Služby, na kterých nebyla garantovaná dostupnost v daném zúčtovacím období dodržena*. Procento nedodržení dostupnosti je dáno rozdílem garantované a skutečně dosažené dostupnosti dané přípojky Služby. Poměrná část se určí vynásobením tohoto rozdílu koeficientem k_D pro danou úroveň SLA DS.

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny při nedodržení měsíční dostupnosti přípojky Služby

Úroveň SLA DS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. Za nedodržení dostupnosti k_D	0	0,05	0,1	0,2	0,2

Částka za dostupnost = $(D_g - D_s) \times k_D \times C_m$

D_g garantovaná měsíční dostupnost

D_s skutečně dosažená dostupnost

k_D koeficient za nedodržení dostupnosti

C_m měsíční cena za přípojku Služby * [Kč]

Pozn.: D_g a D_s dosadte jako číselnou hodnotu, tj. 99,5 % odpovídá 99,5

* cena za přípojku Služby bez virtuálního okruhu a ostatních doplňkových služeb

- (2) Při překročení garantované doby opravy přípojky Služby je Zákazníkovi snížena cena za Službu za zúčtovací období, ve kterém nebyla garantovaná doba opravy dodržena, o částku rovnající se celé ceně za SLA DS za zúčtovací období, pokud již k takovému snížení nedošlo nedodržením garance dostupnosti. Z důvodu překročení garantované doby opravy je cena za Službu za dané období snížena ještě o částku rovnající se poměrné části z měsíční ceny za přípojku Služby, na kterých byla v daném zúčtovacím období překročena garantovaná délka opravy*. Ve sledovaném měsíci se vyhodnotí, které opravy přesáhly stanovený časový limit na opravu. U těchto oprav se vypočte doba, o kterou byl limit překročen, a tyto doby překročení limitu se sečtou. Součet nadlimitních časů se převede na hodiny s přesností na jedno desetinné místo. Poměrná část se pak určí vynásobením tohoto součtu koeficientem pro výpočet částky za překročení doby opravy pro danou úroveň SLA DS.

Pokud závada přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se překročení doby opravy do toho sledovaného období, ve kterém byla závada ukončena.

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny za překročení doby opravy

Úroveň SLA DS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedodržení doby opravy k_O	0	0,007	0,009	0,018	0,018

Částka za dobu opravy $\sum_{t > t_{\text{limit}}} (t - t_{\text{limit}}) \times k_O \times C_m$

t_{limit} časový limit na opravu dle SLA DS [hod]

t délka závady [hod]

k_O koeficient pro výpočet částky za překročení opravy

C_m měsíční cena za přípojku Služby * [Kč]

* cena za pronájem přípojky Služby bez virtuálního okruhu a ostatních doplňkových služeb

- (3) Při nedodržení garantované měsíční dostupnosti u doplňkové služby Managed WAN je Zákazníkovi snížena cena služeb za zúčtovací období, ve kterém nebyla garantovaná dostupnost dodržena, o částku, rovnající se ceně za SLA MS, pokud již k takovému snížení ceny nedošlo nedodržením garance délky opravy. Z důvodu nedodržení garantované měsíční dostupnosti je cena služeb za dané období ještě snížena o částku, rovnající se poměrné části měsíční ceny za přípojku Služby, na které nebyla garantovaná dostupnost ve sledovaném období dodržena*. Procento nedodržení dostupnosti je dáno rozdílem garantované a skutečně dosažené dostupnosti dané Služby Mwan. Poměrná část se určí vynásobením tohoto rozdílu koeficientem k_D pro danou úroveň SLA .

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny za nedodržení měsíční dostupnosti

Úroveň SLA MS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedodržení dostupnosti k_D	0	0,05	0,1	0,2	0,2

$$\text{Částka za dostupnost} = (D_g - D_s) \times k_D \times C_m$$

D_g garantovaná měsíční dostupnost

D_s skutečně dosažená dostupnost

k_D koeficient za nedodržení dostupnosti

C_m měsíční cena za přípojku Služby * [Kč]

Pozn.: D_g a D_s dosadte jako číselnou hodnotu, tj. 99,5 % odpovídá 99,5

* cena za přípojku Služby bez virtuálního okruhu bez ostatních doplňkových služeb

- (4) Při překročení garantované doby opravy u doplňkové služby Managed WAN je Zákazníkovi snížena cena služeb za období, ve kterém nebyla garantovaná doba opravy dodržena, o částku rovnající se celé ceně za SLA MS za dané zúčtovací období, pokud již k takovému snížení nedošlo nedodržením garance dostupnosti. Z důvodu překročení doby opravy je cena služeb, poskytnutých v daném období snížena ještě o částku rovnající se poměrné části z měsíční ceny přípojky Služby Mwan, na které byla ve sledovaném období překročena garantovaná délka opravy*. Ve sledovaném měsíci se vyhodnotí, které opravy přesáhly stanovený časový limit na opravu. U těchto oprav se vypočte doba, o kterou byl limit překročen, a tyto doby překročení limitu se sečtou. Součet nadlimitních časů se převede na hodiny s přesností na jedno desetinné místo. Poměrná část se pak určí vynásobením tohoto součtu koeficientem pro výpočet částky za překročení doby opravy pro danou úroveň SLA.

Pokud závada přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se překročení doby opravy do toho sledovaného období, ve kterém byla závada ukončena.

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny za překročení doby opravy

Úroveň SLA MS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedodržení doby opravy k_O	0	0,007	0,009	0,018	0,018

$$\text{Částka za dobu opravy} = \sum_{t > t_{\text{limit}}} (t - t_{\text{limit}}) \times k_O \times C_m$$

t_{limit} časový limit na opravu dle SLA [hod]

t délka závady [hod]

k_O koeficient pro výpočet částky za překročení opravy

C_m měsíční cena za přípojku Služby * [Kč]

* cena za přípojku Služby bez virtuálního okruhu a ostatních doplňkových služeb

- (5) Při překročení garantovaného limitu délky opravy u doplňkové služby MLAN je Zákazníkovi snížena cena za službu za zúčtovací období, ve kterém byla garantovaná délka opravy překročena, o částku rovnající se poměrné části z měsíční ceny za doplňkovou službu MLAN. * Ve sledovaném měsíci se vyhodnotí, které opravy přesáhly stanovený časový limit na opravu. U těchto oprav se vypočte doba, o kterou byl limit překročen, a tyto doby překročení limitu se sečtou. Součet nadlimitních časů se převede na hodiny s přesností na jedno desetinné místo. Poměrná část se pak určí vynásobením tohoto součtu koeficientem pro výpočet částky za překročení doby opravy pro danou úroveň SLA.

Pokud závada přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se překročení doby opravy do toho sledovaného období, ve kterém byla závada ukončena.

Tabulka koeficientů pro výpočet částky za překročení doby opravy

Úroveň SLA MS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3
koef. za nedodržení doby opravy k_o	0	0,007	0,009	0,018

$$\text{Částka za dobu opravy} = \sum_{t > t_{\text{limit}}} (t - t_{\text{limit}}) \times k_o \times C_m$$

t_{limit}	časový limit na opravu dle SLA [hod]
t	délka závady [hod]
k_o	koeficient pro výpočet částky za překročení opravy
C_m	měsíční cena za danou Službu MLAN v lokalitě * [Kč]

* cena za doplňkovou službu MLAN

Článek 9 Závěrečné ustanovení

- (1) Tyto Provozní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 01.05.2009 a nahrazují Provozní podmínky ze dne 20.6.2005 ve znění dodatku č.j. 214841/2005 ze dne 20.06.2005
- (2) Provozní podmínky jsou k nahlédnutí na všech kontaktních místech Poskytovatele určených pro styk s veřejností a jsou zveřejněny na internetové adrese Poskytovatele www.cz.o2.com
- (3) Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu těchto Podmínek, o změně bude předem informovat.

V Praze dne: 27.4.2009

Za Telefonica O2 Czech Republic, a.s.:
Stanislav Kůra v.r.
Výkonný ředitel pro strategii a rozvoj produktů