

# Provozní podmínky poskytování veřejných telekomunikačních služeb Foxlink.

## 1. Úvodní ustanovení

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

## 2. Definice pojmů

2.1 **Koncový bod služby** je rozhraní mezi zařízeními účastníka a poskytovatele na ukončujícím zařízení poskytovatele. Ukončující zařízení je telekomunikační zařízení poskytovatele, které je umístěno u účastníka před koncovým bodem služby. Poskytovatel zaručuje účastníkovi smlouvené vlastnosti rozhraní a odpovídá za provoz služby se smluvními parametry.

2.2 **Ukončující zařízení** poskytovatele zůstává ve vlastnictví poskytovatele po celou dobu poskytování příslušné služby.

2.3 **Lokalita přístupu** je pevné místo, odkud se účastník připojuje na službu.

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

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

## 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 účastník uzavřou Smlouvu. Pro každou požadovanou službu je ke Smlouvě přiložena Specifikace služby Foxlink, 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 Specifikace služby Foxlink.

4.1.3 Zřízení koncových bodů služby, aktivace služby, instalace ukončovacích zařízení v termínech uvedených ve Smlouvě je podmíněno tím, že účastník:

- 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 zřízenou 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 ukončovacích 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 Účastník je povinen uhradit veškeré náklady spojené se zařízením příslušné služby, které musí poskytovatel vynaložit, nesplní-li účastník podmínky uvedené v předchozím odst. 4.1.3 těchto Provozních podmínek, pokud není stanoveno jinak. Takové náklady včetně jejich výše jsou uvedeny v Předávacím protokolu služby.

4.1.5 Poskytovatel zprovozní službu po zřízení koncových bodů služby, resp. po instalaci ukončovacích zařízení, které zajišťuje poskytovatel. Instalaci ukončovacích zařízení může za předem stanovených podmínek provést i účastník.

4.1.6 Po zprovoznění služby prověří kontaktní osoby účastníka a poskytovatele funkčnost služby a podepíší Předávací protokol služby (pokud není v příslušné Specifikace služby Foxlink 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.

4.1.7 Plánovaný termín zřízení nebo změny služby, uvedený ve Smlouvě, platí pouze za předpokladu dodržení povinností účastníka, uvedených v odstavci 4.1.3, a v ustanoveních článku 5 těchto Provozních podmínek, dále ve Všeobecných podmínkách poskytování veřejných telekomunikačních služeb 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 podepíší novou Specifikace služby Foxlink, zpracovanou na základě požadavku účastníka, případně Dodatek smlouvy. Na základě nové Technické specifikace nebo Dodatku smlouvy provede poskytovatel změnu služby. Při změně umístění koncového bodu služby platí podmínky jako při zřízení služby.

4.2.2 Po zprovoznění změny služby prověří kontaktní osoby účastníka a poskytovatele funkčnost služby a podepíší 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 poskytované služby

4.3.1 Poskytování služby je ukončeno dnem uplynutí příslušné výpovědní lhůty, dnem odstoupení 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 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**

- 4.4.5 Doby se počítají na celé minuty, dostupnost služby se vyjádří v procentech zaokrouhlené na dvě desetinná místa.
- 4.4.6 Doba trvání služby v měsíci ( $T_s$ ) je období, po které má být služba podle Smlouvy v daném měsíci poskytována.
- 4.4.7 Doba nedostupnosti služby ( $T_N$ ) je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém účastník nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně poskytovatele.
- 4.4.8 Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajně nedostupnosti služby do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník neumožnil poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na telekomunikačním zařízení poskytovatele, umístěném v lokalitě účastníka.
- 4.4.9 Do doby nedostupnosti služby se nezapočítávají závady, které jsou mimo telekomunikační síť poskytovatele a závady, o nichž poskytovatel objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně poskytovatele, nebo že je zavinil účastník.
- 4.4.10 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury telekomunikační sítě poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly a to v následujících dnech a hodinách:

SERVIS 1 - každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin

SERVIS 2 - každá sobota v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin

SERVIS 1 může poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem velké části sítě. SERVIS 2 slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jeden SERVIS 2.

Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat SERVIS pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušení služby. Poskytovatel je povinen oznámit uživateli svůj úmysl využít SERVIS 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 SERVISu. Povinnosti poskytovatele je k takové žádosti uživatele přihlídnout a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném SERVISu.

V době SERVIS nemusí být služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci - $T_s$ -.

- 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 celkové počtu závad.
- 4.6.2 Oznámení vzniku závady probíhá mezi kontaktními osobami účastníka a poskytovatele. Smluvní strana, která zjistila vznik závady, to oznámí bez zbytečného prodlení druhé smluvní straně. Účastník 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 účastníka a Smlouvy
- název služby
- identifikaci zařízení, na němž se projevuje závada (pokud je známo)
- popis závady
- čas, kdy se závada projevila  $T_0$
- čas odeslání sdělení  $T_1$
- 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  $T_1$ , kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů služby mimo povolené meze, nepravidelnosti nebo přerušení provozu služby.
- 4.6.6 Jestliže účastník neumožní poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v lokalitě koncového bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, čas  $T_1$  nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn.
- 4.6.7 Okamžik znovuvvedení do provozu je určen okamžikem označeným  $T_{oprav}$ , což je okamžik, kdy došlo k odstranění závady.
- 4.6.8 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem 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 účastník nedodržel provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu služby nebo v lokalitě přístupu, je považována za závadu na straně účastníka.
- 4.6.10 V případě sporu o existenci nebo umístění závady je poskytovatel povinen na žádost účastníka 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 a 4.6.9 těchto Provozních podmínek.

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

### 5.1 Vlastnosti prostředí a provozních prostor (místnosti)

- 5.1.1 Účastník 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 Účastník nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání telekomunikačních zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení služby. Účastník je povinen učinit opatření, zabraňující třetím osobám v manipulaci s telekomunikačním zařízením poskytovatele v lokalitě účastníka.
- 5.1.3 Velikost prostoru pro instalaci zařízení koncového bodu služby musí být dostatečná pro antény a ukončovací zařízení (není-li příp. v projektu uvedeno jinak) a pro manipulaci spojenou s připojením kabelů. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci.
- 5.1.4 Teplota v provozní místnosti nesmí klesnout pod +10 °C a nesmí překročit +35 °C ani při instalované tepelné zátěži 2000 W.
- 5.1.5 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.
- 5.1.6 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 účastník 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 účastník alespoň jednu síťovou zásuvku 230 V/10A v blízkosti zařízení, napájenou ze stejné fáze jako zařízení koncového bodu služby v lokalitě přístupu.
- 5.2.3 Veškeré elektrické rozvody, z nichž účastník napájí zařízení koncového bodu služby nebo ukončovací zařízení v lokalitě přístupu, musí mít doklad, že na nich byla provedena výstupní revize elektrických zařízení.
- 5.2.4 Účastník definuje v místnosti, kde je zařízení instalováno, uzemňovací bod společný pro zařízení poskytovatele a bezprostředně spolupracujícího zařízení účastníka.
- 5.2.5 Pokud je instalováno vnější radioreléové zařízení, musí účastník předložit doklad o provedení revize hromosvodu v předchozích třech letech.
- 5.3 Povolení k instalaci
- 5.3.1 Účastník 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 účastníka (případně v dalších objektech uvedených ve Smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace.
- 5.3.2 Plánované datum zřízení nebo změny služby, uvedené ve Smlouvě, platí pouze za předpokladu dodržení povinností účastníka, uvedených v 4.1.3 těchto Provozních podmínek a v předchozích ustanoveních části 5 těchto Provozních podmínek a za předpokladu, že jsou potřebná správní rozhodnutí vydána v základní správní lhůtě.
- 6. Platnost Provozních podmínek**
- 6.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto Provozní podmínky změnit. Změnu Provozních podmínek je poskytovatel povinen ohlásit účastníkovi písemně alespoň 14 kalendářních dnů před účinností této změny.
- 6.2 Tyto Provozní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. ledna. 2014.

