

Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Provozní podmínky“) popisují podmínky zřízení, provádění změn, provozu a ukončování služeb a závazné procedury, podle nichž postupuje poskytovatel GTS NOVERA a.s. při poskytování služeb a účastník při jejich používání.

2. Definice pojmů

2.1 „**Koncový bod**“ je u služby s **přímým přístupem** rozhraní mezi elektronickými komunikačními zařízeními **účastníka** a **poskytovatele** na ukončujícím zařízení **poskytovatele**. Ukončující zařízení je elektronické komunikační zařízení **poskytovatele**, které je umístěno u **účastníka** před **koncovým bodem služby**. **Poskytovatel** zaručuje **účastníkovi** smluvené vlastnosti rozhraní a odpovídá za provoz služby se smluvenými parametry. U služby s **nepřímým přístupem** je **koncovým bodem služby** rozhraní, kde je propojena **veřejná komunikační síť poskytovatele** s **veřejnou komunikační sítí provozovatele**, zprostředkovávající přístup nebo volání **uživatele**.

2.2 „**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, pokud nebylo dodáno **účastníkovi poskytovatelem**. Bylo-li **koncové zařízení účastníkem** u **poskytovatele** zakoupeno, odpovídá **poskytovatel** za jeho závady v rozsahu stanoveném **smlouvou**. Tvoří-li **koncové zařízení** součást **služby**, odpovídá **poskytovatel** za jeho závady v obvyklém rozsahu.

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

„**Lokalita účastníka**“ je **koncový bod služby** nebo **lokalita nepřímého přístupu**. Taková lokalita je **účastníkem** ve **smlouvě** určena pro instalaci elektronického komunikačního zařízení **poskytovatele** uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti v příslušné **Specifikaci služby**.

2.4 „**Přeprogramování PBX**“ je změna nastavení softwaru telefonní pobočkové ústředny **účastníka** za účelem provozování **služby s nepřímým přístupem**.

2.5 „**Služba s přímým přístupem**“ je **služba**, která je poskytována, pokud je mezi **účastníkem** a **poskytovatelem** zřízen pevný telekomunikační okruh.

2.6 „**Služba s nepřímým přístupem**“ je **služba**, která je poskytována, pokud není mezi **účastníkem** a **poskytovatelem** zřízen pevný telekomunikační okruh. Pro přístup k této **službě** používá **účastník veřejnou komunikační síť** jiného **provozovatele**.

2.7 „**Směrovací zařízení**“ automaticky směřuje hovory a zajišťuje autorizaci do **veřejné komunikační sítě poskytovatele**. **Směrovací zařízení** zůstává ve vlastnictví **poskytovatele** po celou dobu poskytování příslušné **služby**. Správná funkčnost **směrovacího zařízení** může být ovlivněna technickými parametry vnitřní **kunikační sítě** a/nebo lokální **kunikační sítě**. Takovto ovlivnění funkčnosti není vadou **směrovacího zařízení**.

2.8 **Závada** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání **služby** obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality **služby**, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za **službu**.

2.9 Pojmy zde nedefinované jsou definovány v platných Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

3. Obsah služby

3.1 Poskytování **služby** zahrnuje tyto činnosti zajišťované **poskytovatelem**: zřízení **služby**, provoz **služby**, změna parametrů **služby**, provozní dohled, ukončení poskytování **služby**, provozní servis.

4. Závazné procedury

4.1 Zřízení služby

4.1.1 **Poskytovatel** a **účastník** uzavřou **smlouvu**. Pro každou požadovanou **službu** jsou ve **Specifikaci služby** dohodnuty příslušné parametry **služby**.

4.1.2 **Poskytovatel** zřizuje **koncové body služby** na základě údajů uvedených ve **Specifikaci služby**. **Poskytovatel** provádí v rámci zřízení **služby** pouze **standardní instalaci služby**, která je definována v odst. 6.1.2, pokud není mezi smluvními stranami výslovně písemně ujednáno jinak.

4.1.3 Zřízení **koncových bodů služby**, zřízení **služby**, aktivace služby výběru provozovatele veřejné komunikační sítě (Předvolba operátora), instalace **směrovacího zařízení** nebo **koncového 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 prostředky pro instalaci **koncových bodů služby** nebo **směrovacího zařízení** podle podmínek uvedených v článku 6;
- umožnil přístup do prostorů, kde budou elektronická komunikační zařízení umístěna.

4.1.4 **Účastník** je povinen uhradit veškeré náklady spojené se zřízením příslušné **služby**, které musí **poskytovatel** vynaložit, nesplní-li **účastník** podmínky uvedené v předchozím odst. 4.1.3. Takové náklady včetně jejich výše jsou uvedeny v Předávacím protokolu **služby** nebo v jednostranném oznámení **poskytovatele**.

4.1.5 Prohlášení subjektu dle předchozího odst. 4.1.3 je třeba, pokud pro zabezpečení poskytování příslušných **služeb poskytovatele** jsou jako přiřazené účastnické stanice využity takové stanice, které jsou zřízeny pro jinou fyzickou nebo právnickou osobu, než je **účastník**. V takovém prohlášení příslušný subjekt vyjadřuje souhlas s využíváním jeho účastnické stanice pro potřeby příslušné **služby** a dále prohlašuje, že je seznámen s principem příslušné **služby**, zejména se skutečností, že u jeho účastnické stanice může v určitých případech dojít k nárůstu příchozího a odchozího provozu.

4.1.6 **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 **účastník**.

4.1.7 Po zprovoznění **služby** provede **kontaktní osoby účastníka** a **poskytovatele** funkčnost **služby** a podepíší Předávací protokol služby (pokud není v příslušném Popisu 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 veřejné komunikační sítě (Předvolba operátora) učinit příslušné kroky k provedení aktivace takové služby u příslušného provozovatele veřejné komunikační sítě stanoveného v zákoně č. 127/2005 Sb. v platném znění. **Přeprogramování PBX** si zajišťuje **účastník**.

4.1.8 Plánovaný termín zřízení nebo změny **služby**, uvedený ve **smlouvě**, platí pouze za předpokladu dodržení povinností **účastníka**, uvedených v odst. 4.1.3 a v ustanoveních článku 6, dále ve Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, a za předpokladu, že jsou potřebná správní rozhodnutí vydána v základní správní lhůtě třiceti (30) dnů.

4.2 Změna parametrů služby

4.2.1 Na základě změnové **Specifikace služby** nebo dodatku **smlouvy** provede **poskytovatel** změnu **služby**. Při změně umístění **koncového bodu služby** platí podmínky jako při zřízení **služby** (viz odst. 4.1). Po zprovoznění změněné **služby** provede **kontaktní osoby účastníka** a **poskytovatele** funkčnost **služby** a podepíší Předávací protokol služby. Změna **služby** je provedena dnem, uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu služby nebo dnem písemného oznámení **poskytovatele** o zřízení/změně **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 odstoupení nebo dnem, na kterém se smluvní strany dohodly, nebo dnem uvedeným v bodu 16.8 **Všeobecných podmínek**.

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 tomuto účelu **uživatel** mimo jiné zpřístupní **poskytovateli** na dobu nezbytnou pro demontáž prostory ve svém užívání, v nichž je umístěno elektronické komunikační zařízení **poskytovatele**.

4.4 Provoz služby

4.4.1 **Poskytovatel** zajišťuje provoz **služby** na základě údajů ve **smlouvě**, v přílohách a dalších dokumentech, kterými se **smlouva** řídí. **Poskytovatel** zajišťuje službu přenositelností telefonního čísla v souladu s příslušnými ustanoveními opatření obecné povahy vydaného Českým telekomunikačním úřadem dle § 34 odst. 4 zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění. **Poskytovatel** zajišťuje službu výběr provozovatele veřejné komunikační sítě (Předvolba operátora) v souladu s příslušnými ustanoveními opatření obecné povahy vydaného Českým telekomunikačním úřadem dle § 70 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění.

4.4.2 **Služba** je poskytována nepřetržitě, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu podle odst. 4.4.9.

4.4.3 **Služba** je poskytována v kvalitě odpovídající Popisu služeb nebo obecně závazným právním předpisům.

4.4.4 Z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu **služby** v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu **služby**, se vypočte měsíční dostupnost **služby** jako podíl:

$$\text{dostupnost služby} = \frac{(\text{TS} - \text{TN})}{\text{TS}} \times 100 \%$$

kde:

TS = doba trvání **služby** v měsíci;

TN = doba nedostupnosti **služby**.

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

4.4.5 Doba trvání **služby** v měsíci – TS – je období, po které má být **služba** podle **smlouvy** v daném měsíci poskytována.

4.4.6 Doba nedostupnosti **služby** – TN – je období v rámci doby trvání **služby** v měsíci, ve kterém **účastník** nemohl **službu** řádně užívat z příčin, které byly na straně **poskytovatele**.

4.4.7 Do doby nedostupnosti **služby** se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti **služby** do zahájení servisního zásahu v případě, že **účastník** neumožnil **poskytovateli** bezodkladně po požádání provést servisní zásah na elektronickém komunikačním zařízení **poskytovatele**, umístěném v **lokalitě účastníka**.

4.4.8 Do doby nedostupnosti **služby** ani celkového počtu **závad** se nezapočítávají **závady**, které jsou mimo **veřejnou komunikační síť poskytovatele**, a **závady**, o nichž **poskytovatel** objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně **poskytovatele** nebo že je zavínil **účastník** nebo **uživatel**. U **služby s nepřímým přístupem** neodpovídá **poskytovatel** za **závady** vzniklé mezi **koncovým bodem služby** a koncovým zařízením **účastníka**.

4.4.9 Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování **služeb** přerušeno. Každou plánovanou údržbu je **poskytovatel** povinen **účastníkovi** oznámit alespoň 5 kalendářních dnů předem. V době pro plánovanou údržbu nemusí být **služba** poskytována a tato doba není součástí doby trvání **služby** v měsíci – TS .

4.5 Provozní dohled

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

5. Provozní servis

5.1 **Poskytovatel** zajišťuje znovuzprovoznění **služby** v případě, že **závada** je zjištěna na straně **poskytovatele**. **Závada**, o níž **poskytovatel** objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně **poskytovatele** nebo že ji zavínil **účastník**, se nezapočítává do doby nedostupnosti **služby** ani do celkového počtu **závad**.

5.2 Oznamování vzniku **závad** probíhá mezi **kontaktní osobou účastníka** a operátorem kontaktního centra **poskytovatele**. Smluvní strana, která zjistila vznik **závady**, ji oznámí bez zbytečného prodlení druhé smluvní straně. **Účastník** oznamuje **závadu** teprve až prokáže, že **závada** není na jeho straně.

5.3 Účastník je povinen definovat **kontaktní osobu** pro oznamování poruch a výpadků ve **smlouvě**.

5.4 Pokud není ve **smlouvě** určeno jinak, oznamuje **účastník** poruchy na bezplatném telefonním čísle pro hlášení poruch 800 990 990. Pro sdělení dalších informací je možno použít faxové číslo +420 225 25 15 55 nebo e-mail: info@gtsnovera.cz. Doručení faxu nebo e-mailu je ve všech případech třeba ověřit telefonicky.

5.5 Obsah sdělení proto musí mít tyto náležitosti:

- identifikace **účastníka a smlouvy**;
- identifikace **služby** - ve všech případech je třeba uvést číslo okruhu, u hlasové **služby** telefonní číslo a informaci, zda má **účastník** pobočkovou ústřednu nebo ne;
- identifikace zařízení nebo **koncového bodu**, na němž se projevuje **závada**;
- popis **závady**;
- čas, kdy se **závada** projevila;
- čas odeslání informace o **závadě**;
- jméno **kontaktní osoby** a spojení na ni.

5.6 Pro každou ohlášenou **závadu** otevře operátor kontaktního centra **poskytovatele** záznam o poruše, jehož číslo bude sděleno **účastníkovi** a pomocí něhož se následně identifikuje při zpětném volání o informace. V tomto záznamu jsou zaznamenávány veškeré údaje o **závadě** a jejím odstraňování.

5.7 Vznik **závady** je určen okamžikem označeným T0, kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů **služby** mimo povolené meze, nepravdivosti nebo přerušení provozu **služby**.

5.8 V případě, že **účastník** neumožní **poskytovateli** bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v prostorách **koncového bodu účastníka**, čas T0 nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah **účastníkem** umožněn.

5.9 Okamžik znovuzprovoznění je určen okamžikem označeným Topravy, kdy **poskytovatel** sdělí **účastníkovi**, že **závada** byla odstraněna. Odstranění **závady** se sděluje na **kontaktní osobu** dle odst. 5.5.

5.10 Pokud **účastník** během 15 minut po Topravy oznámí **poskytovateli** a **poskytovatel** poté objektivně zjistí, že se **závada** stále projevuje, má se za to, že Topravy dosud nenastal. Pokud se **závada** projeví později, považuje se za **závadu** novou.

5.11 Období mezi okamžikem T0 a Topravy se ve vzorci pro výpočet měsíční dostupnosti **služby** podle odst. 4.4.4 započítává do doby nedostupnosti **služby** TN v případě, že **závada** má příčinu na straně **poskytovatele**.

5.12 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 **účastník**, případně že **závada** vůbec nenastala.

5.13 Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku **účastník** nedodržel podmínky těchto Provozních podmínek, např. výpadek napájení v **koncovém bodě účastníka**, je považována za **závadu** na straně **účastníka**.

5.14 V případě sporu o existenci nebo umístění **závady** je **poskytovatel** povinen na žádost **účastníka** vyslat servisního technika. Měřicí metoda, cena za měření a mezní hodnoty rozhodné pro posouzení existence a umístění **závady** jsou uvedeny v dokumentu Popis služby, není-li ve **smlouvě** nebo dohodou smluvních stran stanoveno jinak. Pokud se objektivně potvrdí názor **poskytovatele**, postupuje se podle odst. 5.1 a 5.12.

6. Podmínky pro zřízení nebo změnu služby a instalaci a provoz koncových bodů služby

6.1 Standardní instalace **služby**

6.1.1V ceně za zřízení nebo změnu **služby** je obsažena **standardní instalace služby**.

6.1.2Za **standardní instalaci služby** je považována instalace komunikačních zařízení **poskytovatele** a s tím související práce **poskytovatele** v následujícím rozsahu;

- instalace anténního svodu;
- montáž a konfigurace všech komunikačních zařízení která jsou poskytnuta jako součást **služby poskytovatelem**;
- připojení komunikačního zařízení k napájení 230V (nebo popř. 48V) do vzdálenosti 1,5 m od místa instalace komunikačního zařízení a bez použití prodlužovacího kabelu, rozdvojký apod.;**standardní instalace služby** je prováděna pouze v rámci jedné místnosti **lokality účastníka**, přičemž tato místnost musí být předem uvedena v příslušné **Specifikaci služby**.

6.1.3Zřízení nebo změna **služby** neodpovídající svým rozsahem **standardní instalaci služby** musí být **účastníkem** předem objednána prostřednictvím vyplněné přílohy k dané **Specifikaci služby** s tím, že rozsah takto objednané nadstandardní instalace **služby** musí být předem odsouhlasen **poskytovatelem**. Takto odsouhlasená nadstandardní instalace **služby** bude **účastníkovi** účtována dle cen nadstandardní instalace **služby** stanovených v Ceníku nadstandardní instalace služby, popř. dle cen písemně výslovně sjednaných mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**, a to zejména dle cen sjednaných případně v příloze **Specifikace služby** týkající se nadstandardní instalace **služby**.

6.2 Vlastnosti prostředí a provozních prostorů (místností)

6.2.1 Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz elektronických komunikačních zařízení **poskytovatele**, související s poskytovanou **službou**. Tyto podmínky, uvedené dále v tomto článku 6, musí po celou dobu poskytování **služby** odpovídat požadavkům **poskytovatele** a nemohou být měněny bez jeho písemného souhlasu.

6.2.2 Účastník nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu **poskytovatele** nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání elektronických komunikačních zařízení **poskytovatele** v **lokalitě účastníka** proti stavu při zřízení **služby**. **Účastník** je povinen učinit opatření, zabraňující třetím osobám v manipulaci s elektronickým komunikačním zařízením **poskytovatele** v **lokalitě účastníka**.

6.2.3Velikost 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.

6.2.4Pro **směrovací zařízení** je nutno zajistit prostor o půdorysných rozměrech 600 x 400 mm a výšce 200 mm.

6.2.5Teplota v provozní místnosti nesmí klesnout pod +10 °C a nesmí překročit +35 °C ani při instalované tepelné zátěži 2000 W.

6.2.6Vlhkost v provozní místnosti musí být v rozsahu 10 % až 80 %, nekondenzující. Elektronické komunikační zařízení **poskytovatele** nesmí být vystaveno působení zatékající ani stříkající vody a plyných ani kapalných chemikálií.

6.2.7Prašnost v provozní místnosti musí odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51.

6.3 Napájení a uzemnění

6.3.1Pro provoz elektronických komunikačních zařízení **poskytovatele účastník** na své náklady zajistí a bude poskytovat bezúplatně napájení =48 V/40 A nebo ~230 V/10 A na okruhu chráněném jističem, nebo napájení podle jiných požadavků uvedených případně v projektu.

6.3.2Pro připojení měřicích a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí **účastník** alespoň jednu síťovou zásuvku 230 V/10 A v blízkosti zařízení, napájenou ze stejné fáze jako elektronické komunikační zařízení **koncového bodu služby** nebo **směrovacího zařízení v lokalitě nepřímého přístupu**.

6.3.3Veškeré elektrické rozvody, z nichž **účastník** napájí elektronické komunikační zařízení **koncového bodu služby** nebo **směrovacího zařízení v lokalitě nepřímého přístupu**, musí mít doklad, že na nich v předchozích dvou letech byla provedena revize elektrických zařízení.

6.3.4 Účastník definuje v místnosti, kde je elektronické komunikační zařízení instalováno, uzemňovací bod společný pro elektronické komunikační zařízení **poskytovatele** a bezprostředně spolupracující zařízení **účastníka**. Odpor uzemnění musí být menší než 3 ohmy.

6.3.5Pokud je instalováno vnější radioreléové zařízení, musí **účastník** předložit doklad o provedení revize hromosvodu v předchozích dvou letech.

7. Platnost provozních podmínek

7.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto Provozní podmínky změnit. Změnu Provozních podmínek je **poskytovatel** povinen oznámit **účastníkovi** elektronicky e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách **poskytovatele** www.gtsnovera.cz písemně alespoň čtrnáct (14) kalendářních dní před účinností této změny.

7.2 Tyto Provozní podmínky jsou zveřejněny na www stránkách **poskytovatele** www.gtsnovera.cz. Na požádání jsou k nahlédnutí na kontaktních místech **poskytovatele** určených pro styk s veřejností.

7.3 Tyto Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací jsou platné a účinné dnem **1.1.2007**.