

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 provozu 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, zprostředkávající 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 místností 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 směruje 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 komunikační sítě a/nebo lokální komunikační sítě. Takovéto 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.

4.1.3 Zřízení koncových bodů 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 prostředí 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 podepíše 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 prověří kontaktní osoby účastníka a poskytovatele funkčnost služby a podepíše 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 přenositelnosti 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:

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

kde: TS = doba trvání služby v měsíci;

TN = doba nedostupnosti služby.

Doby se počítají na celé minuty, dostupnost služby se vyjádří v procentech zaokrouhleně 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 zavinil 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 zavinil 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 prověří, 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:

- a) identifikace účastníka a smlouvy;
- b) identifikace služby – ve všech případech je třeba uvést číslo okruhu,

- u hlasové služby telefonní číslo a informaci, zda má účastník pobočkovou ústřednu nebo ne;
- c) identifikace zařízení nebo koncového bodu, na němž se projevuje závada;
 - d) popis závady;
 - e) čas, kdy se závada projevila;
 - f) čas odeslání informace o závadě;
 - g) 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, nepravidelnosti nebo přerušeni 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 instalaci a provoz koncových bodů služby

6.1 Vlastnosti prostředí a provozních prostorů (místností)

6.1.1 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.

6.1.2 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.

6.1.3 Velikost prostoru pro instalaci zařízení koncového bodu služby s přímým přístupem musí být dostatečná pro umístění skříně o půdorysných rozměrech 600 x 600 mm a výšce 1000 mm (není-li příp. v projektu uvedeno jinak) a pro manipulaci spojenou s připojením kabelů z přední a zadní strany skříně. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci.

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

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

6.1.6 Vlhkost 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.

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

6.2 Napájení a uzemnění

6.2.1 Pro 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.

6.2.2 Pro 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.

6.2.3 Veškeré 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.

6.2.4 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.

6.2.5 Pokud 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.

7.3 Tyto Provozní podmínky jsou platné a účinné dnem 1. 7. 2006.