

COMPATEL | 2014.

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 postupy, podle nichž postupuje **Poskytovatel** - společnost **CompaTel s.r.o.** při zřízení a poskytování služeb a Účastník při jejich používání.

2. DEFINICE POJMŮ

2.1 Pojmy použité v těchto Provozních podmínkách mají stejný význam, který jim je přiřazen ve Všeobecných obchodních podmínkách a ostatních dokumentech tvořících smlouvu.

3. OBSAH SLUŽBY

3.1. Poskytování **služby** zahrnuje tyto činnosti zajišťované **Poskytovatelem**: zřízení **služby**, provoz **služby**, změna parametrů **služby**, provozní dohled, ukončení poskytování **služby** a 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 čl. 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 prostředí pro instalaci **koncových bodů služby** nebo **směrovacího zařízení** podle podmínek uvedených v článku 6; a
- umožnil přístup do prostorů, kde budou elektronická komunikační zařízení umístěna.

Zde uvedené neplatí pro **mobilní služby**.

- 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 čl. 4.1.3. Takové náklady včetně jejich výše jsou uvedeny v Předávacím protokolu **služby** nebo v jednostranném oznámení **Poskytovatele**. Zde uvedené neplatí pro **mobilní služby**.
- 4.1.5.** Prohlášení subjektu dle předchozího čl. 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. Zde uvedené neplatí pro **mobilní služby**.
- 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** prověří **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 o elektronických komunikacích. **Přeprogramování PBX** si zajišťuje sám **Účastník**.
- 4.1.8.** Plánovaný termín zřízení nebo změny **služby**, uvedený ve **smlouvě**, platí pouze za předpokladu dodržení povinností **Účastníka**, uvedených v čl. 4.1.3 a v ustanoveních článku 6, dále ve Všeobecných obchodních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, a za předpokladu, že jsou potřebná správní rozhodnutí vydána ve správní lhůtě třiceti (30) dnů.
- 4.2.** Změna parametrů **služby**
- 4.2.1.** Na základě změnové **Specifikace služby** nebo na základě dodatku **smlouvy** provede **Poskytovatel** změnu **služby**. Při změně umístění **koncového bodu služby** platí podmínky jako při zřízení **služby** (viz čl. 4.1). Po zprovoznění změněné **služby** prověří **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 čl. 16.8 **Všeobecných obchodních podmínek**, popř. dnem, který je uveden jako den ukončení poskytování příslušné **služby** ve zvláštní části **Všeobecných obchodních 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, které tvoří součást **smlouvy**. **Poskytovatel** zajišťuje službu přenositelnosti telefonního čísla v souladu s příslušnými ustanoveními opatření obecné povahy č. OOP/10 vydaného Českým telekomunikačním úřadem, v platném znění a obecného opatření č. OOP/11 vydaného Českým telekomunikačním úřadem, 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 o elektronických komunikacích.

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

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

4.4.4. Dostupnost služby je 99,9 %.

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 důvodů **závady**, která měla příčiny 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 **lokality 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. Za dobu plánované údržby (viz předchozí věty) se považuje i plánovaná údržba nad období pro plánovanou údržbu stanovené v první větě tohoto čl. 4.4.9 (tzn. nad období 120 minut za kalendářní měsíc) výslovně předem odsouhlasená **Účastníkem**.

4.5. Provozní dohled a zajištění ochrany před viry a spam.

4.5.1. Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím monitorovacího centra nepřetržitý dohled nad provozem své **veřejné komunikační sítě**.

4.5.2. Poskytovatel je oprávněn za účelem zajištění ochrany prostředků komunikační sítě a/nebo ochrany **Poskytovatele**, třetích stran, ostatních **Účastníků** a/nebo **uživatelů veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** provádět antispamovou a antivirovou kontrolu. Pokud technické prostředky **Poskytovatele** nebo **Poskytovatel** vyhodnotí konkrétní elektronickou zprávu nebo skupinu elektronických zpráv jako spam nebo obsahující vir, je **Poskytovatel** oprávněn takovou elektronickou zprávu nepřijmout k dalšímu zpracování, resp. neodeslat dále nebo nedoručit k určenému příjemci.

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 +442075588132. Pro sdělení dalších informací je možno použít faxové číslo +441624691719 nebo e-mail: info@compatel.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**; a
 - 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 přerušování 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 **kontaktní osobě** dle čl. 5.5.

- 5.10.** Pokud **Účastník** během 15 minut po TOpřevy oznámí **Poskytovateli** a **Poskytovatel** poté objektivně zjistí, že se **závada** stále projevuje, má se za to, že k TOpřevě dosud nedošlo. Pokud se **závada** projeví později, považuje se za **závadu** novou.
- 5.11.** Období mezi okamžikem T0 a TOpřevy se ve vzorci pro výpočet měsíční dostupnosti **služby** podle čl. 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** nebo popř. cenu za servisní zásah, popř. jinou dohodnutou cenu, 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 tímto měřením potvrdí názor **Poskytovatele**, postupuje se podle čl. 5.1 a 5.12.

6. PLATNOST PROVOZNÍCH PODMÍNEK

- 6.1.** **Poskytovatel** si vyhrazuje právo provádět změny těchto Provozních podmínek. Změnu Provozních podmínek je **Poskytovatel** povinen oznámit **Účastníkovi** způsobem uvedeným v příslušném ustanovení platných **Všeobecných obchodních podmínek**, a to alespoň 1 měsíc před účinností této změny.
- 6.2.** Tyto Provozní podmínky jsou zveřejněny na www stránkách **Poskytovatele** www.compatel.cz. Na požádání jsou k nahlédnutí na kontaktních místech **Poskytovatele** určených pro styk s veřejností.
- 6.3.** Tyto Provozní podmínky jsou platné a účinné od 30. května 2014.