

COMPATEL | 2014.

Popis služby elektronických komunikací

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tento popis služby elektronických komunikací (dále jen „**Popis služby**“) definuje podmínky přístupu k tísňovým telefonním číslům, omezení přístupu ke **službám**, kvalitu poskytovaných služeb, postupy měření a organizování provozu v rámci sítě elektronických komunikací a omezení týkající se používání koncových zařízení.

1.2 Pojmy použité v tomto Popisu služby mají stejný význam, který jim je přiřazen ve Všeobecných obchodních podmínkách a ostatních dokumentech tvořících smlouvu.

2. OMEZENÍ PŘÍSTUPU KE SLUŽBÁM

2.1. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování **služeb** po nezbytnou dobu, z následujících důvodů:

- 2.1.1.** Provádění jakékoli údržby či oprav sítě elektronických komunikací;
- 2.1.2.** Krizové stavy, především jak je uvedeno v ust. § 100, odst. 6-9 Zákona o elektronických komunikacích;
- 2.1.3.** Jiné relevantní technické nebo provozní situace, které omezují nebo znemožňují poskytování služeb;
- 2.1.4.** Existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc);
- 2.1.5.** Důvodné podezření, že Účastník užívá nebo hodlá užívat službu v rozporu se smlouvou nebo právními předpisy;
- 2.1.6.** Omezení nebo pozastavení poskytování služeb v důsledku zpoždění v placení nebo nedodržování podmínek žádným způsobem neomezuje práva Poskytovatele na platbu dle stanovených smluvních cen, produktových specifikací a dalších dokumentů;
- 2.1.7.** Jakmile důvody omezení nebo přerušování poskytování služby podle předchozích odstavců pominou, Poskytovatel danou službu obnoví;

3. KVALITA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

3.1. Uvedené parametry platí pro pevné veřejné telefonní služby, bez ohledu na to, zda jsou pro konkrétní volání nabízeny, předplaceny či používány jakékoli doplňkové služby. Tyto parametry se nevztahují na kvalitu samotných doplňkových služeb.

3.2. Parametry platí pro koncového uživatele/zákazníka a platí na principu end-to-end a neslouží explicitně k řešení kvality služeb propojení. Jakákoli závislost na službách propojení je implicitně zahrnuta do zásad týkajících se kvality služby, platných pro koncového uživatele.

3.3. Pro potřeby zajištění uspokojivé kvality služeb je Poskytovatel služeb povinen zaručit i odpovídající kvalitu služeb u ostatních Poskytovatelů propojených služeb. Údaje týkající se kvality služeb u odpovědného Poskytovatele služeb popisují jeho vlastní kapacity i výsledky dosahované poskytovateli propojených služeb.

3.4. Parametry kvality služeb:

Parametr	Charakteristika
Časová lhůta pro počáteční spojení	Čas dodání 95 % a 99 % v uplynulých dnech, a % ke sjednanému termínu Doba pro vyřízení objednávek (v hodinách) a uvedená přesnost zařízení
Míra poruchovosti	a) Přímé služby: 12 % a) Nepřímé služby: 0,05 %
Doba opravy poruch	Čas opravy 80 % a 95%, a % cílového data pro závady na přístupových linkách Čas opravy 80 % a 95%, a % cílového data pro ostatní poruchy Doba pro hlášení poruch (v hodinách) a uvedená přesnost zařízení
Podíl neúspěšných volání	95 %: 10 pracovních dnů 99 %: 30 pracovních dnů
Čas sestavení spojení	Čas pro střední a 95 % pro národní a mezinárodní volání (samostatně)
Doby odezvy pro služby operátora	Střední doba do reakce % odpovězeno do 20 sekund
Doba odezvy pro služby dotazů na číslo telefonního Účastníka	Střední doba do reakce % odpovězeno do 20 sekund
Veřejné telefonní stanice v provozním stavu	% v plně provozním stavu
Správnost fakturace reklamace	%

4. POSTUPY MĚŘENÍ A ORGANIZOVÁNÍ PROVOZU V RÁMCI SÍTĚ ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

- 4.1. Za sledování uspokojivého provozu sítě a hlavní sítě je především odpovědné Síťové operační centrum (NOC);
- 4.2. Na základě shromážděných údajů a sledování všech síťových prvků bude NOC oprávněno provádět následující úkoly:
 - 4.2.1. Řízení odstraňování závad, péče o poskytování služeb a zajištění maximální dostupnosti síťových zdrojů;
 - 4.2.2. Preventivní údržba si klade za cíl zabránit poruchám a zhoršení kvality služeb a snížit náklady vzniklé v souvislosti s odstraňováním závad. Tento typ služby je založen na analytických přístupech a statistických postupech pro včasnou identifikaci případných odchylek ve výkonu sítě, v porovnání s objemem řízeného provozu;
 - 4.2.3. Nápravná údržba spočívá v opravách a výměně vadných či nefunkčních dílů; určuje monitorovací systémy pro detekci a analýzu;
 - 4.2.4. Sledování výkonu sítě, sběr dat a analýzu výkonu sítě a kvality služeb sítě v reálném čase. Tyto údaje budou statisticky a geograficky vyhodnoceny;

5. OMEZENÍ POUŽÍVÁNÍ KONCOVÝCH ZAŘÍZENÍ

- 5.1. Povinnosti Účastníka:
 - 5.1.1. Neuskutečňovat žádné kroky bez písemného souhlasu Poskytovatele zařízení, neměnit parametry služby a neuskutečňovat žádné kroky, které by omezovaly ostatní účastníky sítě elektronických komunikací;
 - 5.1.2. Zařízení zůstává po celou dobu ve vlastnictví Poskytovatele, pokud se strany nedohodnou jinak. Účastník se zavazuje zařízení po skončení smluvního vztahu mezi stranami neprodleně vrátit Poskytovateli;
 - 5.1.3. Neprodleně informovat Poskytovatele o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služeb;
 - 5.1.4. Oznamovat písemně změny identifikačních údajů, které tvoří podstatnou součást smlouvy, do 14 dnů od data účinnosti příslušné změny. V případě nesplnění svých povinností nese Účastník odpovědnost za škody;

6. PODPORA A PŘÍSTUP K TÍSŇOVÝM TELEFONNÍM ČÍSLŮM

Společnost CompaTel poskytne uživatelům svých služeb zákaznický servis v České republice, včetně telefonního čísla či telefonních čísel pro potřeby podpory.

Při plnění této povinnosti společnost CompaTel dodržuje následující minimální požadavky:

- Podpora je poskytována na telefonním čísle +442075588132 od pondělí do pátku, v době od 08:00 do 18:00 hod.

- Dále je poskytována non-stop podpora od pondělí do neděle, prostřednictvím e-mailové adresy: podpora@compatel.com

Účastníci a koncoví uživatelé mohou uskutečňovat bezplatné tísňové volání, včetně lokalizace, na jednotné evropské číslo tísňového volání (112) a na čísla tísňového volání platná v ČR (150, 155, 156, 158).