

PROVOZNÍ PODMÍNKY SLUŽEB COPROSYS-LEONET s.r.o.

1. Zřízení, změny a rušení služeb

1.1 Zřízení služby

1.1.1 Typická doba zřízení služeb

Doba zřízení služeb je popsána v následující tabulce:

Hlasové služby	30
Připojení k síti INTERNET	30
Hostingové služby	5
VPN	40

O předání služby do užívání účastníka bude vyhotoven oboustranně podepsaný Předávací protokol, zpracovaný na základě funkčních zkoušek služby.

1.1.2 Garantovaná doba zřízení služeb

Garance na dobu zřízení služby jsou poskytovány pro telekomunikační služby s přímým připojením realizovaným na bezdrátové technologii FWA 3,5 GHz, 10,5 GHz, 18 GHz, 23 GHz.

1.2 Změna služby

Pokud není ve Smlouvě nebo v písemné žádosti stanoveno jinak, Coprosys-LEONET se zavazuje provést změnu konfigurovatelných parametrů do jednoho týdne ode dne obdržení specifikace změny. Změna se uplatňuje formou dodatku ke Smlouvě nebo nové Specifikace. Změnu parametrů vyžadujících změnu přípojky se zavazuje poskytovatel provést ve stejných termínech jako je zřízení příslušné služby.

1.3 Zrušení služby

Služby nebo jejich části se ruší po uplynutí výpovědní doby za podmínek specifikovaných v části 10. Obecné části Všeobecných podmínek poskytování služeb společnosti Coprosys-LEONET s.r.o..

2. Provoz služeb

Poskytovatel Coprosys-LEONET s.r.o. prohlašuje, že k poskytování služeb má potřebná oprávnění a služby poskytuje v souladu s telekomunikačním zákonem a vyhláškami Českého telekomunikačního úřadu.

2.1 Procedura zpracování závad

2.1.1 Nahlášení závady na Coprosys-LEONET s.r.o.

Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, je „Dispečink technické podpory“ dostupný:

- pro standardní zákazníky v pracovních dnech od 08:00 do 18:00 hodin
- pro vybrané zákazníky 24 hodin denně, 365 dní v roce

Hovory jsou vyřizovány nepřetržitě.

Pro urychlení odstranění závady Coprosys-LEONET s.r.o. požaduje, aby jej uživatel kontaktoval již při prvních známkách závady. Hlášení provede účastník telefonicky na pracoviště „dispečink technické podpory“ poskytovatele. Kontakt je specifikován ve Smlouvě.

Informace účastníka (hlášení) o závadě musí obsahovat zejména:

- a) identifikace zákazníka (název nebo IČ);
- b) identifikace místa závady (adresa koncového bodu služby nebo místa závady);
- c) popis závady;
- d) datum a čas vzniku závady;
- e) datum a čas nahlášení závady;
- f) jméno a příjmení osoby jednající jménem účastníka a jeho telefonické spojení.

„Dispečink technické podpory“ podnikne potřebné kroky k odstranění poruchy. Účastníkovi bude přiděleno číslo problému, které bude používat při následných kontaktech, aby bylo možno správně sledovat postup opravy. Coprosys-LEONET bude reagovat na nahlášené poruchy podle typu služby a sjednané úrovně servisu, což zajišťuje, že případu daného typu je dána patřičná důležitost.

Pokud nelze závadu odstranit zásahem „na dálku“ s pomocí obsluhy účastníka, pověřené pracoviště poskytovatele zorganizuje k opravě závady servisních zásah, který provádí servisní skupina poskytovatele služby.

Za začátek závady je považován okamžik jejího nahlášení účastníkem na výše uvedené pracoviště, nebo okamžik kdy je účastník kontaktován operátorem dohledu sítě poskytovatele (dále jen „Operátorem“) při zjištění závady, podle toho, co nastane dříve.

Za konec závady je považován okamžik obnovení provozu služby. Konec závady bude odsouhlasen účastníkem telefonicky na čísle, určeném účastníkem pro účely běžného technického styku. Pokud je to možné, provede obsluha účastníka v součinnosti s Operátorem zkoušku funkčnosti služby.

2.1.2 Odezva účastníkovi

Coprosys-LEONET potvrdí závadu po její primární diagnostice během níže specifikované doby od registrace závady na oddělení „dispečink technické podpory“. To znamená, že Coprosys-LEONET během této doby podnikne počáteční kroky k identifikaci příčiny závady a určí předpokládanou dobu opravy.

Předpokládaná doba odezvy	Počet hodin
Hlasové služby	1
Připojení k síti INTERNET	3
VPN	1
Hostingové služby	3

2.2 Doba opravy

Coprosys-LEONET specifikuje následující předpokládané doby opravy:

Předpokládaná doba opravy	Počet hodin
Hlasové služby	4
Připojení k síti INTERNET	12
VPN	12
Hostingové služby	24

Doba opravy je definována jako čas mezi začátkem závady a koncem závady. Výše uvedené časové údaje nejsou závazné, dle konkrétní skutečnosti se může doba odstranění závady prodloužit.

2.2.1 Doba vyloučená z doby opravy

Následující doby nejsou započítávány do doby opravy:

- Výpadek nezpůsobený poruchami na zařízení spravovaném poskytovatelem, např. poruchy na účastníkově zařízení nebo jeho napájení;
- Výpadky v době plánované údržby sítě (servisní okno);
- Výpadky hlášené účastníkem, které nejsou zjištěné nebo potvrzené Coprosys-LEONET;
- Jakákoliv doba, kdy je služba pozastavena podle smluvních podmínek;
- Výpadky způsobené vyšší mocí;
- Doby výpadků, které vznikly v důsledku neposkytnutí součinnosti ze strany účastníka;
- Čas, který potřebuje účastník na zjištění, zda je problém vyřešen.

2.2.2 Plánovaná údržba

Plánovaná údržba bude realizována v době servisního okna od 23:00 do 6:00 nebo o víkendech. Délka jednotlivého případného výpadku nebude větší než 6 hodin. O údržbě bude účastník předem informován

s nejméně 24 hodinovým předstihem. Pokud účastníkovi doba ohlášené údržby nevyhovuje, bude podle technických možností domluvena údržba v náhradním termínu.

2.3 Proaktivní dohled

Coprosys-Leonetem řízený dohled pro služby připojené k síti Coprosys-LEONET pevným metalickým okruhem nebo bezdrátovým okruhem představuje nepřetržitý monitoring pro urychlení odstranění poruchy. Proaktivní monitoring je součástí základní služby.

2.4 Zařízení v prostorách účastníka

Pronajatá zařízení od Coprosys-LEONETU jsou součástí služby a jsou servisována podle stejné servisní úrovně jako služba.

2.5 Dostupnost a kvalita služeb

2.5.1 Definice dostupnosti služeb

Dostupnost služeb je určena jako procento z celkového času, ve kterém účastník může službu plně využívat. Zda je služba dostupná je specificky závislé na produkované skupině, viz tabulka níže.

Služba je dostupná, pokud:

- splňuje podmínku dostupnosti:

Produktová skupina	Podmínka dostupnosti
Hlasové služby	je možné uskutečnit hlasové spojení
Internetové služby	jsou dostupné základní síťové zdroje - DNS a IP směrování
Datové služby	je možné přenášet data mezi lokalitou účastníka a sítí poskytovatele

- a pokud služba splňuje parametry kvality služby:

- Bitová chybovost přístupového okruhu (BER) menší než 10⁻⁶ pro služby s přímým připojením na metalickém vedení nebo s bezdrátovým přístupem v garantovaném pásmu.
- Rychlost přenosu služeb s garantovanou rychlostí přenosu odpovídá deklarované rychlosti.
- I jednotlivé části služeb jsou dostupné a funkční (např. faxová volání či směrování mezinárodních hovorů na konkrétní partnery v rámci hlasových služeb).
- Splňuje specifické parametry jednotlivých služeb tak, jak jsou popsány v odpovídajících dokumentech Specifikace Služby.
- Dostupnost služby je vyhodnocována měsíčně podle následujícího vzorce

$$\frac{(\text{Počet hodin v měsíci} - \text{doba registrovaných výpadků}) \times 100}{\text{Počet hodin v měsíci}}$$

Doba nezapočítávaná do dostupnosti služby je stejná jako v případě popsaném v odstavci „Doba vyloučená z doby opravy“

2.5.2 Opatření k zajištění vysoké úrovně dostupnosti

Páteří síť je navržena tak, aby zajistila extrémně vysokou úroveň dostupnosti služeb. Síťové uzly jsou vybaveny redundantním napájením a řídicími kartami. Páteří síť je dimenzovaná tak, aby provoz na účastníkovi privátní síti mohl nerušeně pokračovat i v případě poruchy na páteří síti. Navíc jsou zde minimálně dva nezávisle směrované páteří spoje do dalšího uzlu.

Dohledové centrum Coprosys-LEONETU dohlíží na páteří síť 24 hodin denně, aby zajistilo okamžité akce na odstranění případných problémů. Služby jsou automaticky přesměrovány v případě jakýchkoliv problémů jak v páteří síti, tak na přístupových okruzích na založení páteří nebo přístupovou cestu.

2.5.3 Dostupnost linky

Dostupnost linky je: 99,98 % (u garantovaných služeb).

2.5.4 Registrace výpadků

Do garance dostupnosti se započítávají výpadky, které byly řádně zaregistrovány - buď nahlášený účastníkem na Coprosys-LEONET nebo ohlášený Coprosys-LEONETEM účastníkovi v rámci proaktivního dohledu.

2.6 Kompenzace

Coprosys-LEONET poskytuje účastníkům kompenzace za neposkytnutou službu z důvodů na straně poskytovatele podle Všeobecných podmínek.

2.7 Servisní zásahy

V případě servisního zásahu na straně účastníka, hradí účastník dopravné a manipulační poplatky dle aktuálního ceníku služeb.

Servisní zásahy na straně účastníka - problém vznikl mezi koncovým přípojným zařízením a PC účastníka. Pokud účastník odmítne uhradit servisní zásah, není závada zaviněna poskytovatelem a služba je ze strany poskytovatele dostupná.

PŘENOSITELNOST ČÍSEL

A. Přenesení čísla/čísel od jiného poskytovatele služeb ke společnosti Coprosys

- 1) Přenesení telefonního čísla je iniciováno účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli služby.
- 2) Pro úspěšnou realizaci přenosu čísla je nutno, aby účastník provedl právní úkon směřující k ukončení poskytování veřejně dostupné telefonní služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele služby. Od opouštěného poskytovatele účastník obdrží jako doklad o platně ukončeném poskytování služby identifikátor přenosu čísla. Tento identifikátor je účastník povinen předat společnosti Coprosys nejpozději 4 pracovní dny před plánovaným přenesením, jinak nemůže dojít k přenesení čísla v požadovaném termínu a je nutné sjednat termín jiný. Ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném čísle je podmínkou pro úspěšné přenesení čísla. Nebude-li tento úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího pod dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že 4 denní lhůta dle odst. 4 nezačala běžet.
- 3) Za přenesení čísla platí účastník cenu dle platného ceníku služeb.
- 4) Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně jeho aktivace v síti společnosti Coprosys činí 4 pracovní dny a počíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena společnosti Coprosys, pokud se účastník a společnost Coprosys nedohodli na pozdějším datu přenesení. Účastník a Coprosys dohodnou datum přenesení čísla, Coprosys sdělí účastníkovi identifikaci objednávky, datum a čas přenesení čísla a dohodne s účastníkem termín zahájení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle. Komunikace probíhá telefonicky nebo emailem.
- 5) Nebude-li žádost o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději 5. pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

B. Přenesení čísla od Coprosys k jinému poskytovateli

- 1) Účastník je povinen podat u Coprosys-LEONET s.r.o. platnou výpověď Smlouvy či její části za podmínek stanovených Všeobecnými obchodními podmínkami společnosti Coprosys-LEONET s.r.o.
- 2) Coprosys umožní přenos telefonního čísla k jinému poskytovateli služby za předpokladu, že budou splněny podmínky stanovené OOP č. 10.

C. Společná ustanovení

- 1) Zúčastnění podnikatelé odmítnou žádost o změnu poskytovatele služby nebo objednávku v případech:
 - a. Není-li splněna podmínka dle odst. 2 těchto informací, tj. účastník neprovedl úkon směřující k ukončení poskytování veřejně dostupné telefonní služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele služby, pokud se nedohodnou jinak.
 - b. Telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce.
 - c. Existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla.
 - d. Na telefonní číslo se nevztahuje povinnost jeho přenositelnosti.
- 2) Doba, po kterou není účastníkovi během procesu přenesení telefonního čísla na tomto čísle poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, nesmí přesáhnout jeden pracovní den. Přejímající

poskytovatel služby zajišťuje dostupnost čísel tísňového volání od chvíle aktivace přenášeného čísla v jeho síti.

Práva a povinnosti zúčastněných stran při realizaci přenositelnosti čísel jsou určeny opatřením obecné povahy OOP/10/10.2012-12, jež je k nahlédnutí na internetových stránkách Českého telekomunikačního úřadu na adrese:

http://www.ctu.cz/cs/download/oo/rok_2012/oo_10-10_2012-12_.pdf

(dále jen „OOP č. 10“)