

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Provozní podmínky poskytování služby WIA SafeLAN doplňují Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. v platném znění.
- 1.2 Provozní podmínky poskytování služby WIA SafeLAN stanovují podrobně podmínky pro poskytování služby WIA SafeLAN.

2 Definice pojmů

- 2.1 Všeobecné podmínky: Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.wia.cz v sekci dokumenty.
- 2.2 Provozní podmínky: Provozní podmínky poskytování služby WIA SafeLAN společnosti WIA spol. s r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.wia.cz v sekci dokumenty.
- 2.3 Podmínky: Souhrnné Všeobecné podmínky a Provozní podmínky.
- 2.4 Koncové zařízení: Zařízení poskytovatele umístěné v lokalitě uživatele, na kterém dochází k poskytnutí přístupu ke službě. Účastník nesmí žádným způsobem zasahovat do fyzické instalace nebo konfigurace koncového zařízení ani umožnit třetím osobám přístup (fyzický ani vzdálený) k těmto zařízením, a dále účastník odpovídá za to, že takto nebude činit ani uživatel. Účastník je povinen zajistit na své náklady bezvýpadkové napájení koncového zařízení a zdržet se bezdůvodného odpojení koncového zařízení od elektrické sítě.
- 2.5 Koncový bod služby: Fyzický spojovací bod, ve kterém je uživatel poskytován přístup ke službě. Není-li ve smlouvě, technické specifikaci nebo technickém projektu uvedeno jinak, rozumí se koncovým bodem port v koncovém zařízení nebo zabezpečená WiFi síť koncového zařízení.
- 2.6 Síť uživatele: Zařízení, případně soubor zařízení, která jsou připojena za koncovým bodem služby nebo zařízení připojena do WiFi sítě koncového zařízení. Síť uživatele je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.
- 2.7 Služba: Služba WIA SafeLAN představuje zajištění zabezpečení koncového bodu služby prostřednictvím Next generation firewall (NGFW) v souladu s požadavky účastníka. Součástí služby mohou být také doplňkové služby (např. antivirus, web filtering ad.)
- 2.8 Závada: Přerušení služby nebo provoz služby, při němž jsou hodnoty parametrů provozu služby mimo povolené meze.
- 2.9 Další definice pojmů zde neuvedené vycházejí z všeobecných podmínek, případně ze zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, v platném znění.

3 Zřízení služby

- 3.1 Poskytovatel a účastník uzavřou Smlouvu o poskytování služby WIA Business nebo Rámcovou smlouvu s jednotlivými technickými specifikacemi. V případě nestandardního technického řešení může být ke smlouvě přiložen technický projekt, který obsahuje popis technického řešení požadavků účastníka na provozní parametry služby.
- 3.2 Poskytovatel zřizuje koncový bod na základě údajů ve smlouvě, technické specifikaci, příp. technického projektu.
- 3.3 Zřízení koncového bodu v termínu je podmíněno tím, že účastník:
 - a) ve smlouvě, v technické specifikaci nebo v technickém projektu přesně a definitivně určil jeho umístění;
 - b) zajistil souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s instalací, pokud je nutný;
 - c) poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování technického projektu, pokud je nutný;
 - d) poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, pokud jsou nutná;
 - e) odsouhlasil technický projekt, pokud byl zpracován;
 - f) zajistil prostředí pro jeho instalaci;
 - g) umožnil přístup do prostor, kde bude umístěn.
- 3.4 Po zřízení koncového bodu poskytovatel nakonfiguruje a zprovozní službu.
- 3.5 Po zprovoznění služby pověřené osoby účastníka a poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíší Předávací protokol. Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu, jejím prokazatelným uvedením do provozu nebo jejím prvním využitím.
- 3.6 Termíny zřízení služby resp. zřízení změny služby platí pouze za předpokladu, že existuje souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů, a že úřední povolení jsou vydána v základní správní lhůtě.

4 Změna parametrů služby

- 4.1 Při změně parametrů služby, které mají vliv na cenu služby, podepíší obě smluvní strany, na základě požadavku účastníka zpracovaný, dodatek smlouvy nebo novou technickou specifikaci.
- 4.2 Změnu parametrů služby, které nemají vliv na cenu služby může poskytovatel provést pouze na základě požadavku účastníka zadaného e-mailem nebo telefonicky.
- 4.3 V případě, že jde o změnu umístění koncového bodu, pro nové umístění platí podmínky jako při zřízení služby.
- 4.4 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak je reakční doba technika následující pracovní den od převzetí požadavku účastníka.
- 4.5 Po zprovoznění změny služby kontaktní osoby účastníka a poskytovatele prověří funkčnost služby a je-li to nutné podepíší Předávací protokol. Změna služby je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu, jejím prokazatelným uvedením do provozu nebo prvním využitím změněné služby.

5 Zrušení služby

- 5.1 Po zrušení služby je každá ze smluvních stran povinna bez zbytečného prodlení vrátit druhé smluvní straně vše, co je vlastnictvím druhé smluvní strany. K tomu účelu účastník mimo jiné zajistí, aby poskytovateli byly zpřístupněny na dobu nezbytnou pro demontáž prostory, v nichž je umístěno zařízení poskytovatele.

6 Provoz služby

- 6.1 Poskytovatel zajišťuje provoz služby na základě údajů ve smlouvě, v jejích přílohách, technických specifikacích a dalších ujednáních.
- 6.2 Služba je poskytována nepřetržitě - 24 hodin denně, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.
- 6.3 Parametry provozu služby, povolené meze jejich hodnot při provozu služby a způsob jejich posuzování a měření vyplývají z technických standardů a doporučení ITU-T příslušných jednotlivých druhů služeb. Parametry mohou být ve smlouvě rozšířeny a meze jejich povolených hodnot upřesněny podle úrovně garantované kvality služby, na kterou odkazuje technická specifikace konkrétní služby.
- 6.4 Z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu služby, se vypočte měsíční dostupnost jako podíl:

$$\text{Dostupnost služby} = \frac{(T_S - T_N)}{T_S} \times 100\%$$

kde: T_S = doba trvání služby v měsíci
 T_N = doba nedostupnosti služby

Doby se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhlené na tři desetinná místa.

- 6.5 Doba trvání služby v měsíci T_S je období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci poskytována.
- 6.6 Doba nedostupnosti služby T_N je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém uživatel nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně poskytovatele.
- 6.7 Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník na požádání bezodkladně neumožnil poskytovateli provést servisní zásah na zařízení poskytovatele umístěném v lokalitě koncového bodu uživatele.

- 6.8 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 3 pracovní dny předem zasláním e-mailu na adresu uvedenou v technickém projektu nebo ve smlouvě. V době pro plánovanou údržbu služba nemusí být poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci T_S .
- 6.9 Poskytovatel je oprávněn v mezích právního řádu ČR monitorovat data účastníka a uživatele přenášena distribuční sítí poskytovatele a vést jejich evidenci vyžadovanou zákonem.

7 Vznik, změna a ukončení smlouvy

- 7.1 Smlouva na službu se uzavírá na dobu určitou. Doba trvání smlouvy je uvedena ve smlouvě, v dodatku smlouvy nebo v technické specifikaci.
- 7.2 Pokud účastník písemně neoznámí poskytovateli nejpozději 30 dní před koncem doby určité, že trvá na ukončení smlouvy, bude platnost smlouvy automaticky prodloužena na dobu určitou o 1 rok a to i opakovaně.
- 7.3 Účastník může kdykoli, nejpozději však 30 dní před koncem platnosti smlouvy, písemně požádat poskytovatele o neprodloužení smlouvy na poskytování služby WIA SafeLAN – po uplynutí platnosti smlouvy bude poskytování služby bez dalšího upozornění ze strany poskytovatele ukončeno.

8 Provozní dohled a servis

- 8.1 Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím dohledového centra (NOC) nepřetržitý dohled nad provozem služby, technickou podporu a přijímá jeho prostřednictvím hlášení závad.
- 8.2 Poskytovatel zajišťuje opětovné zprovoznění 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, či uživatel, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby ani do celkového počtu závad.
- 8.3 Oznámení vzniku závady probíhá mezi kontaktní osobou účastníka a operátorem zákaznické linky poskytovatele. Smluvní strana, která zjišťovala vznik závady, oznámí to bez zbytečného prodlení druhé smluvní straně. Účastník oznamuje závadu teprve až prověří, že závada není na jeho straně.
- 8.4 U sdělení spojených se vznikem nebo opravou závady se zásadně předpokládá, že na jejich základě budou vzneseny právní nároky. Proto se oznamují postupem uvedeným ve všeobecných podmínkách, s tím, že obsah sdělení musí mít tyto náležitosti:
 - a) identifikace účastníka a smlouvy;
 - b) identifikace služby (tj. adresa umístění koncového bodu);
 - c) identifikace zařízení nebo koncového bodu, na němž se projevuje závada;
 - d) popis závady;
 - e) čas, kdy se závada projevila;
 - f) čas odeslání sdělení;
 - g) jméno a podpis kontaktní osoby a spojení na ni.
- 8.5 Pokud by forma sdělení podle předchozího odstavce způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze sdělit předběžnou informaci definovanou ve všeobecných podmínkách jinou efektivnější cestou.
- 8.6 Vznik závady je určen okamžikem označeným T_0 , kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů služby mimo povolené meze, nepravdivosti nebo přerušení provozu služby.
- 8.7 V případě, že účastník neumožní poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v prostorách koncového bodu uživatele, čas T_0 nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn.
- 8.8 Okamžik znovu zprovoznění je určen okamžikem označeným T_{OPRAVA} , kdy poskytovatel sdělí účastníkovi, že závada byla odstraněna.
- 8.9 Pokud účastník během 15 minut po T_{OPRAVA} oznámí poskytovateli a poskytovatel poté objektivně zjistí, že se závada stále projevuje, má se za to, že T_{OPRAVA} dosud nenastal. Pokud se závada započítává do doby nedostupnosti služby T_N v případě, že závada má příčinu na straně poskytovatele.
- 8.10 Období mezi okamžikem T_0 a T_{OPRAVA} se ve vzorci pro výpočet měsíční dostupnosti služby započítává do doby nedostupnosti služby T_N v případě, že závada má příčinu na straně poskytovatele.
- 8.11 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, uživatel, případně, že závada vůbec nenastala.
- 8.12 Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku nebyly dodrženy podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodě služby, je považována za závadu na straně účastníka.
- 8.13 V případě sporu o existenci nebo lokalizaci závady je poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika.
- 8.14 Pokud účastník nebo uživatel opakovaně záměrně narušuje funkci zařízení poskytovatele (např. vypínáním, restarty, apod.) ztrácí nárok na podání informace o vzniku závady. O této skutečnosti je poskytovatel povinen informovat technický kontakt účastníka. Čas vzniku závady je v těchto případech dán nahlášením závady účastníkem.

9 Podmínky pro instalaci a provoz zařízení poskytovatele

- 9.1 Účastník zajistí dostatečný prostor pro umístění zařízení poskytovatele. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci a musí splňovat následující kritéria:
 - a) teplota v rozmezí 0 °C - 30 °C, při instalované tepelné zátěži 2000 W nepřekročí 35 °C;
 - b) relativní vlhkost vzduchu v rozsahu 10% až 80% nekondenzující;
 - c) zařízení nebude vystaveno působení tekoucí, zatékající ani stříkající vody ani plyných a kapalných chemikálií;
 - d) prašnost v prostředí bude odpovídat prostředí AB5 a AE1 dle ČSN;
- 9.2 Účastník zajistí pro provoz zařízení poskytovatele na své náklady přípojku napájení ss 48V/40A nebo st 230V/10A. Pro připojení měřičů a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí účastník alespoň jednu síťovou zásuvku 230V/10A v blízkosti zařízení, napájenou ze stejné fáze jako zařízení koncového bodu.
- 9.3 Účastník definuje v místnosti instalace uzemňovací bod společný pro zařízení poskytovatele a bezprostředně zapojený zařízení uživatele.

Tyto provozní podmínky nabývají platnosti dnem 1.2.2024.