

### 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Provozní podmínky poskytování služeb WIA Business DSL doplňují Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. v platném znění.
- 1.2 Provozní podmínky poskytování služeb WIA Business DSL stanovují podrobné podmínky pro poskytování služeb WIA Business DSL.

### 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](http://www.wia.cz) v sekci dokumenty.
- 2.2 Provozní podmínky: Provozní podmínky poskytování služeb WIA Business DSL společnosti WIA spol. s r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách [www.wia.cz](http://www.wia.cz) v sekci dokumenty.
- 2.3 Podmínky: Souhrnné Všeobecné podmínky a Provozní podmínky.
- 2.4 Ceník: Kompletní ceník služeb WIA Business DSL v aktuálním znění, uveřejněný na internetových stránkách [businessdsl.wia.cz](http://businessdsl.wia.cz).
- 2.5 Majitel přípojného vedení: Společnost Česká telekomunikační infrastruktura a.s.
- 2.6 Data: Jakákoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.7 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 třetí 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 bezvýhradně napájení koncového zařízení a držet se bezdůvodného odpojení koncového zařízení od elektrické sítě.
- 2.8 Koncový bod služby WIA Business DSL: Fyzický spojovací bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup ke službě. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, rozumí se koncovým bodem port v koncovém zařízení nebo zabezpečená WiFi síť koncového zařízení.
- 2.9 Přípojné vedení: Vedení od místní telefonní ústředny majitele přípojného vedení, případně její detašované části, ke koncovému bodu služby.
- 2.10 Síť uživatele: Zařízení, případně soubor zařízení, která jsou připojena za koncovým bodem služby nebo zařízení připojená do WiFi sítě koncového zařízení. Síť uživatele je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.
- 2.11 Služba: Služba WIA Business DSL - zprostředkování přístupu uživatelů k síti Internet v kombinaci se službou SIPY. K poskytování služby je kromě datové sítě poskytovatele využita i síť majitele přípojného vedení a v případě závady na přípojném vedení dojde k automatickému přesměrování na záložní internetové připojení prostřednictvím datové sítě mobilního operátora.
- 2.12 Závada: Přerušení služby nebo provoz služby, při němž jsou hodnoty parametrů provozu služby mimo povolené meze.
- 2.13 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 Na základě poptávky účastníka provede poskytovatel předběžné prověření realizovatelnosti služby.
- 3.2 Pokud předběžné prověření prokáže technickou realizovatelnost zřízení služby, uzavře poskytovatel a účastník Smlouvu o poskytování služby WIA Business DSL.
- 3.3 Pokud v průběhu realizace služby bude zjištěno, že zřízení služby není z technických důvodů možné nebo je možné v nižší kvalitě než uvádí smlouva, je poskytovatel oprávněn od smlouvy bez zbytečného odkladu odstoupit a smlouva se v takovém případě ruší od počátku.
- 3.4 Poskytovatel zřizuje koncový bod na základě údajů ve smlouvě ve 2 fázích:
  - a) sestavení, konfigurace a zprovoznění přípojného vedení (provádí technik majitele přípojného vedení);
  - b) instalace koncového zařízení a předání služby (provádí technik poskytovatele).
- 3.5 Zřízení koncového bodu v termínu je podmíněno tím, že účastník:
  - a) ve smlouvě přesně a definitivně určí jeho umístění;
  - b) zajistil souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů, v místě zřízení koncového bodu, s instalací, pokud je nutný;
  - c) zajistil prostředí pro jeho instalaci;
  - d) umožnil přístup do prostoru, kde bude umístěn.
- 3.6 Po zřízení koncového bodu poskytovatel nakonfiguruje a zprovozní službu.
- 3.7 Po zprovoznění služby kontaktní osoba účastníka a kontaktní osoba poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíše předávací protokol. Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném předávacím protokolu, jejím prokazatelným uvedením do provozu, jejím prvním využitím nebo 7. den po provedení první části instalace dle bodu 3.4 a) těchto provozních podmínek.

### 4 Změna parametrů / přemístění služby

- 4.1 Při změně parametrů služby / přemístění služby je mezi poskytovatelem a účastníkem, na základě požadavku účastníka, uzavírán dodatek smlouvy.
- 4.2 Na základě dodatku smlouvy poskytovatel provede změnu. V případě, že jde o změnu umístění koncového bodu, platí pro nové umístění koncového bodu stejné podmínky jako při zřízení služby – viz. odst. 3 těchto provozních podmínek. Po zprovoznění změny služby kontaktní osoba účastníka a kontaktní osoba poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíše 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 tomuto účelu účastník mimo jiné zajistí, aby poskytovatelé byli zpřístupněni na dobu nezbytnou pro demontáž prostory, v nichž jsou umístěna zařízení poskytovatele.

### 6 Provoz služby

- 6.1 Služba je poskytována nepřetržitě s měsíční dostupností služby 99,5%.
- 6.2 Z kumulovaných provozních dob, kdy došlo k závadě v provozu služby v průběhu kalendářního měsíce, se vypočte měsíční dostupnost služby 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 zaokrouhleně na tři desetinná místa.

- 6.3 Doba trvání služby v měsíci  $T_S$  je období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci poskytována.
- 6.4 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.
- 6.5 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.
- 6.6 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 emailu. V době pro plánovanou údržbu služba nemusí být poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci  $T_S$ .

- 6.7 Situace, kdy nastala závada na přípojném vedení a poskytování služby je realizováno prostřednictvím záložního internetového připojení využívajícího datové sítě mobilního operátora, není považována za nedostupnost služby.
- 6.8 Poskytovatel je oprávněn v mezích právního řádu ČR monitorovat data účastníka a uživatele přenášená distribuční sítí poskytovatele a všést jejich evidenci vyžadovanou zákonem.
- 6.9 Účastník je povinen učinit dostatečná opatření pro zabránění zneužití služby k obtěžování, omezení, případně ohrožení ostatních uživatelů sítě Internet a to zejména rozesláním nevyžádané elektronické pošty a útoky na hmotné i duševní vlastnictví ostatních uživatelů. Pokud bude takové zneužití objektivně zjištěno, je poskytovatel oprávněn učinit kroky nutné k zamezení pokračování takové činnosti. Účastník je povinen aktivně spolupracovat při realizaci opatření, která zneužití služby zabrání. Účastník nese veškerou odpovědnost za škody způsobené zneužitím poskytované služby.

### 7 Provozní dohled a servis

- 7.1 Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím dohledového centra (NOC) nepřetržitý dohled nad provozem služby, technickou podporu a přijímá jeho prostřednictvím hlášení závad.
- 7.2 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, či uživatel, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby ani do celkového počtu závad.
- 7.3 Oznámení vzniku závady probíhá mezi kontaktní osobou účastníka a operátorem zákaznické linky poskytovatele. Smluvní strana, která zjistila vznik závady, oznámí to bez zbytečného prodlení druhé smluvní straně. Účastník oznamuje závadu teprve až prověří, že závada není na jeho straně.
- 7.4 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.
- 7.5 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.
- 7.6 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.
- 7.7 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.
- 7.8 Okamžik znovuzprovoznění služby je určen okamžikem označeným  $T_{OPRAVY}$ , kdy poskytovatel sdělí účastníkovi, že závada byla odstraněna.
- 7.9 Pokud účastník během 15 minut po  $T_{OPRAVY}$  oznámí poskytovateli a poskytovatel poté objektivně zjistí, že se závada stále projevuje, má se za to, že  $T_{OPRAVY}$  dosud nenastal. Pokud se závada projeví později, považuje se za závadu novou.
- 7.10 Období mezi okamžikem  $T_0$  a  $T_{OPRAVY}$  se ve vzorci pro výpočet měsíční dostupnosti služby započítává do doby nedostupnosti služby  $T_N$  v případě, že závada má příčinu na straně poskytovatele.
- 7.11 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závad 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.
- 7.12 Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku nebyly dodrženy podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodě služby, je považována za závadu na straně účastníka.
- 7.13 V případě sporu o existenci nebo lokalizaci závady je poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika.
- 7.14 Pokud účastník nebo uživatel opakovaně narušuje funkci zařízení poskytovatele (např. vypínáním, restarty, apod.), ztrácí účastník nárok na podání informace o vzniku závady dle bodu 7.3 těchto provozních podmínek. O této skutečnosti je poskytovatel povinen informovat kontaktní osobu účastníka. Čas vzniku závady je v těchto případech dán nahlášením závady účastníkem.

### 8 Cena a platební podmínky

- 8.1 Odlišné od všeobecných podmínek jsou pravidelné poplatky účtovány vždy na začátku příslušného období.
- 8.2 Účastník je povinen zajistit správnou identifikaci platby, tzn. provést platbu ve prospěch správného čísla účtu a pod správným variabilním symbolem. Poskytovatel neodpovídá za následky způsobené v důsledku chybné nebo nedostatečné identifikovatelné platby.
- 8.3 Účastník se zavazuje v případě omezení nebo pozastavení poskytování služby z důvodu neplacení uhradit poplatek za obnovu poskytování služeb.

### 9 Provoz zařízení poskytovatele

- 9.1 Účastník ani uživatel nesmí jakýmkoli způsobem zasahovat do zařízení umístěných od koncového bodu služby směrem do sítě poskytovatele. Bude-li takový zásah objektivně zjištěn, ztrácí účastník nárok na započtení všech období trvání závad do doby nedostupnosti služby  $T_N$ , a to od objektivně stanoveného okamžiku neoprávněného zásahu do uvedení ovlivněných zařízení do stavu považovaného poskytovatelem za řádný. Poskytovatel se zavazuje zajistit uvedení zařízení do řádného stavu v nejbližším možném termínu.
- 9.2 Účastník ani uživatel nemá oprávnění jakýmkoli způsobem monitorovat provoz v síti poskytovatele za koncovým bodem služby. Bude-li takové jednání objektivně zjištěno, je poskytovatel oprávněn provést veškerá opatření k jeho zamezení.

Tyto provozní podmínky nabývají platnosti dnem 1.10.2017.