

**PROVOZNÍ PODMÍNKY SLUŽEB
COPROSYS Ústí spol. s r.o.**

Platnost od 22.7. 2005

1. Zřizování, změny a rušení služeb

1.1 Zřízení služby

1.1.1 Typická doba zřízení služeb

Doba zřízení služeb je popsána v následující tabulce:

Doba zřízení	Počet pracovních dnů
Hlasové služby	60
Info 800	60
připojení k síti INTERNET	60
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 nebo 10,5 GHz.

1.2 Změna služby

Pokud není ve Smlouvě nebo níže stanoveno jinak, COPROSYS Ústí spol. s r.o. 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 bodě a) Všeobecných podmínek poskytování služeb společnosti COPROSYS Ústí spol. s r.o..

2. Provoz služeb

Poskytovatel COPROSYS Ústí spol. 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 Ústí spol. s r.o.

„Dispečink technické podpory“

je dostupný 24 hodin denně, 365 dní v roce a hovory jsou vyřizovány nepřetržitě.

Pro urychlení odstranění závady COPROSYS Ústí spol. s r.o. požaduje, aby jej uživatel kontaktoval již při prvních známkách závady. Hlášení Závady 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 IČO);
- 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 Ústí spol. s r.o. 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 servisní 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 Ústí spol. s r.o. potvrdí závadu po její primární diagnostice během níže specifikované doby od registrace Závady na oddělení „dispečink technické podpory“. To znamená, že COPROSYS Ústí spol. s r.o. 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
Hostingnové služby	3

2.2 Doba opravy

COPROSYS Ústí spol. s r.o. specifikuje následující předpokládané doby opravy:

Předpokládaná doba opravy	Počet hodin
hlasové služby	12
připojení k síti INTERNET	24
VPN	24
Hostingové služby	24

Doba opravy je definována jako čas mezi začátkem Závady a koncem Závady.

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 dispečinkem COPROSYS Ústí spol. s r.o.
- 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

Dohled pro služby připojené k síti COPROSYS Ústí spol. s r.o. pevným metalickým okruhem nebo bezdrátovým okruhem představuje nepřetržitý monitoring pro urychlení odstranění poruchy. Proaktivní monitoring je součástí základní služby. To znamená, že COPROSYS Ústí spol. s r.o. bude zjišťovat poruchy a proaktivně bude kontaktovat uživatele do 30 minut po zjištění.

2.4 Zařízení v prostorách účastníka

Pronajatá zařízení od COPROSYS Ústí spol. s r.o.u 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 produktové 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 základní parametry kvality služby:

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

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

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

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

Dohledové centrum COPROSYS Ústí spol. s r.o. dohlíží na páteřní síť 24 hodin denně aby zajistilo okamžité akce na odstranění případných problémů. Služby jsou automaticky přesměrovány v případě jakýchkoliv problémů jak v páteřní síti, tak na přístupových okruzích na záložní páteřní nebo přístupovou cestu.

2.5.3 Dostupnost služeb

Dostupnost služeb je: 98.8 %.

2.5.4 Registrace výpadků

Do garance dostupnosti se započítávají výpadky, které byly řádně zaregistrovány – buď nahlášeny Účastníkem na COPROSYS Ústí spol. s r.o. nebo ohlášeny Účastníkovi v rámci proaktivního dohledu.

2.6 Reporty

COPROSYS Ústí spol. s r.o. poskytuje Uživatelům svých placených služeb přístup do databáze řešených problémů se souhrnnými údaji o dosažených dobách opravy.

2.7 Kompenzace

COPROSYS Ústí spol. s r.o. poskytuje účastníkům kompenzace za neposkytnutou službu z důvodů na straně poskytovatele podle Všeobecných podmínek.

2.8 Upomínací řízení

V případě neuhrazení faktury v datu splatnosti je zákazníkům 5 dnů po splatnosti zaslána 1. upomínka. Pokud není faktura uhrazena do 12 dnů po splatnosti, je zákazníkovi zaslána 2. upomínka.

22 dní po neuhrazení faktury je pozastaveno poskytování služby až do úplného uhrazení dlužné faktury. Za každé takovéto pozastavení služby COPROSYS Ústí spol. s r.o. účtuje reaktivační poplatek jako úhradu nákladů spojených s reaktivací služby dle ceníků jednotlivých služeb.

Jestliže nedojde k uhrazení faktury do 30 dnů od data splatnosti, COPROSYS Ústí spol. s r.o. ukončí poskytování služby.