

# **PROVOZNÍ PODMÍNKY SLUŽEB**

## **společností COPROSYS holding**

## 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
Coprosys Voice Direct	30
Info 800	30
Coprosys Internet	30
Hostingové služby	5
Coprosys 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, 17 GHz, 18 GHz, 23 GHz, 70 GHz.

### 1.2 Změna služby

Pokud není ve Smlouvě nebo níže stanoveno jinak, Poskytovatel 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 11.9. Všeobecných podmínek poskytování služeb Coprosys holding.

## 2. Provoz služeb

Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého zařízení a sítě elektronických komunikací, která slouží pro poskytování Služby. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad sítí CoProSys.

### 2.1 Procedura zpracování závad

#### 2.1.1 Nahlášení Závady na CoProSys

Dispečink je dostupný následovně:

- zákazníci VIP - 24 hodin denně, 365 dní
- zákazníci s daným typem SLA – viz. nasmlouvaný SLA
- ostatní zákazníci v pracovních dnech od 7:00 do 19:00 hod.
- pro zvýšení kvality jsou hovory nahrávány

Kontakty: telefonní linka: 469 775 775

e-mail: [dispecink@coprosys.cz](mailto:dispecink@coprosys.cz)

Účastník ohlásí Závadu teprve poté, co ověří, že Závada není na jeho straně, nebo zjistí-li, že takovou Závadu není schopen sám odstranit.

Pro urychlení odstranění závady CoProSys požaduje, aby jej uživatel kontaktoval již při prvních známkách závady. Hlášení provede Účastník telefonicky na pracoviště Dispečink CoProSys na výše uvedené číslo.

Informace Účastníka (hlášení) o Závadě musí obsahovat zejména:

- identifikace zákazníka (ID zákazníka, název, IČO, .....);
- identifikace místa Závady (adresa Koncového bodu Služby nebo místa Závady);
- popis Závady, včetně údajů o Koncovém zařízení, na kterém se Závada projevuje
- datum a čas vzniku Závady;
- datum a čas nahlášení Závady;
- jméno a příjmení osoby jednající jménem Účastníka a jeho telefonické spojení.

„Dispečink technické podpory“ podnikne potřebné kroky k odstranění poruchy. Účastníkovi bude přiděleno číslo incidentu, které bude používat při následných kontaktech, aby bylo možno správně sledovat postup opravy. Coprosys 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 CoProSys.

Za začátek Závady je považován okamžik jejího nahlášení Účastníkem na výše uvedené pracoviště, nebo okamžik kdy je Účastník kontaktován operátorem dohledu Sítě CoProSys (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 potřeba, provede obsluha Účastníka v součinnosti s Dispečinkem zkoušku funkčnosti služby.

### 2.1.2 Odezva účastníkovi

CoProSys potvrdí závadu po její primární diagnostice během níže specifikované doby od registrace Závady na Dispečink. To znamená, že CoProSys během této doby podnikne počáteční kroky k identifikaci příčiny Závady a určí předpokládanou dobu opravy.

Předpokládaná doba odezvy	Počet hodin
Coprosys Voice Direct s aktivní hlasovou službou	1
Coprosys Voice Direct bez hlasové služby	3
Coprosys Internet	3
Coprosys VPN	1

Poskytovatel odstraní na vlastní náklady Závadu v poskytování Služby, která vznikne v rámci sítě Poskytovatele za předpokladu, že tato Závada nebyla způsobena ani zaviněna, a to ani z nedbalosti Účastníkem.

Poskytovatel odstraní i Závadu způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Účastníkem, a to na náklady Účastníka a za podmínek dohodnutých mezi smluvními stranami zvláště pro každý případ.

V případě, že Závada v rámci Sítě Poskytovatele bude způsobena jednáním třetí osoby, která je ve smluvním vztahu s Účastníkem, je Účastník povinen dát Poskytovateli k dispozici všechny potřebné dokumenty pro uplatnění jeho nároků vůči této třetí osobě.

## 2.2 Doba opravy

CoProSys specifikuje následující předpokládané doby opravy:

Předpokládaná doba opravy	Počet pracovních hodin
Coprosys Voice Direct s aktivní hlasovou službou	24
Coprosys Voice Direct bez hlasové služby	48
Coprosys Internet	36
Coprosys VPN	24

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

Pokud bude zjištěno při odstraňování Závady, že Závada není na Síti CoProSys, ale je lokalizována na Koncovém zařízení Účastníka, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů.

### 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 220/230 V;
- Výpadky v době plánované údržby sítě (servisní okno);
- Výpadky hlášené účastníkem, které nejsou zjištěné nebo potvrzené Coprosysem;
- Jakákoliv doba, kdy je služba pozastavena podle Smluvních podmínek;
- Výpadky způsobené vyšší mocí;
- Doby výpadků, které vznikly v důsledku neposkytnutí potřebné součinnosti ze strany účastníka (zprístupnění prostor se zařízením);
- Čas, který potřebuje účastník na zjištění, zda je problém vyřešen.

Pokud z důvodu nepřístupnosti objektu Účastníka či prostor v tomto objektu pro servisní zásah vzniknou Poskytovateli prodlevy s čekáním a případně další výdaje (např. nutnost opakování výjezdu na opravu, dodatečné náklady na opravu spojené s časovou prodlevou atd.), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka. Nárok Poskytovatele požadovat náhradu vzniklé škody, není tímto ustanovením dotčen.

### 2.2.2 Plánovaná údržba

Plánovaná údržba bude realizována převážně 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 řízený dohled pro služby připojené k síti CoProSys pevným datovým okruhem nebo bezdrátovým okruhem představuje nepřetržitý monitoring pro urychlení odstranění poruchy. Proaktivní monitoring páteřní sítě je součástí základní služby. To znamená, že Coprosys bude zjišťovat poruchy a proaktivně bude kontaktovat uživatele s daným typem SLA do 30 minut po zjištění.

## 2.4 Zařízení v prostorách účastníka

Pronajatá zařízení od CoProSys 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 minimální 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 je nižší než 50 % 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

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

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

## 2.5.2 Definice pojmů

### Internet

- a) Vyhrazené připojení – připojení bez zařazení do agregačních skupiny
- b) Agregované připojení – sdílení dané rychlosti více účastníky (agregační skupina)
- c) Rychlost připojení – je dána 2 rychlostmi: rychlost stahování (Download) a rychlost odesílání/nahrávání (Upload)
- d) Symetrické připojení – rychlost stahování a odesílání je stejná (obdobná)
- e) Asymetrické připojení - rychlost stahování a odesílání je odlišná a je dána daným poměrem dle objednané služby či technických parametrů Služby
- f) Maximální rychlost – rychlost uvedená ve Specifikaci Služby
- g) Běžně dostupná rychlost – rychlost dostupná pro Účastníka po většinu doby připojení, pobývá se okolo 60-70 % maximální rychlosti
- h) Minimální rychlost – nejnižší možná rychlost připojení, při které Služba splňuje technické parametry, je dána agregační skupinou, podmínkami šíření elmag. signálu a neměla by klesnout pod 10 % nasmlouvané rychlosti
- i) Inzerovaná rychlost – maximální rychlost

### Hlasové služby

- a) Hlasová síť CoProSys – volání v hlasové síti s garancí parametrů
- b) Internetové volání CoProSys – volání přes internetové připojení bez garance technických parametrů a kvality Služby. Je dáno zejména kvalitou internetového připojení Účastníka

### Služby IPTV

- a) DomaTV multicast – poskytování služby po datové síti CoProSys, nejedná se o souběžný provoz (nesnižuje rychlost internetového připojení), garance technických parametrů a kvality u Účastníka
- b) DomaTV unicast – poskytování IPTV přes internetové připojení bez garance technických parametrů a kvality Služby u Účastníka. Je dáno zejména kvalitou internetového připojení Účastníka

## 2.5.3 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 uzlu.

Dohledové centrum CoProSys dohlíží na páteřní síť 24 hodin denně, aby aktivovalo okamžité akce na odstranění případných problémů. Služby jsou automaticky přeměřovány v případě jakýchkoliv problémů jak v páteřní síti, tak na přístupových okruzích na založení páteřní nebo přístupovou cestu.

#### 2.5.4 Dostupnost sítě

Dostupnost páteřní sítě je: 99,99 %

Dostupnost připojení zákazníků na optice a na rádiových spojích ve vyhrazeném pásmu: 99,00 %

Dostupnost připojení zákazníků na rádiových spojích ve volném pásmu: 95,00 %

#### 2.5.5 Registrace výpadků

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

#### 2.6 Reporty

Coprosys poskytuje Uživatelům svých placených služeb přístup do databáze řešených problémů se souhrnnými údaji o dosažených dobách opravy.

#### 2.7 Kompenzace

CoProSys poskytuje účastníkům kompenzace za neposkytnutou službu z důvodů na straně CoProSys podle Všeobecných podmínek.

#### 2.8 Závěrečná ustanovení

Tyto Provozní podmínky nabývají platnosti dnem 2.9.2017 a účinnosti pro nové Účastníky dnem 2.9.2017 a pro stávající Účastníky dnem 1.12.2017 a nahrazují původní Podmínky. Podmínky jsou měněny na základě změny legislativy tj. s novelizací zákona č. 127/2005 Sb. O elektronických komunikacích od 2.9.2017.

Seznam společností sdružených v Coprosys holding, pro které jsou platné tyto Provozní podmínky:

COPROSYS a.s., Na Kopci 239, 53705 Chrudim IV, IČ 45534152, osvědčení ČTU č.393

Coprosys – LVI, s.r.o., Hanychovská 169/43, 460 10 Liberec 10, IČ 27304230, osvědčení ČTU č.2129

COPROSYS Ústí spol. s r.o., Žižkova 589/25, 40004 Trmice, IČ 25032623, osvědčení ČTU č.1178

Coprosys Netron, s.r.o., Ostravská 562/22, 73701 Český Těšín, IČ 25864980, osvědčení ČTU č.1301

Coprosys Polabský NET s.r.o., Politických vězňů 64, 280 02 Kolín III, IČ 27591492, osvědčení ČTU č.1384

Coprosys – LEONET s.r.o., nám. T.G.Masaryka 198, 58301 Chotěboř, IČ 27525678, osvědčení ČTU č.2143

Coprosys Data s.r.o., Na Kopci 239, 53705 Chrudim IV, IČ 28812549, osvědčení ČTU č.3039

GOLDA IT Czech, spol. s r.o., Kloknerova 2249/9, 14800 Praha 11, IČ 26022621, osvědčení ČTU č.3851

SECOMSYS s.r.o., Žižkova 589/250, 40004 Trmice, IČ 27274519, osvědčení ČTU č.545

S T A R – nova, spol. s r.o., Chodovská 236, 36225 Nová Role, IČ 18227007, osvědčení ČTU č.3740

DomaNet s.r.o., Ostravská 285., 73701 Český Těšín, IČ 26797828, osvědčení č.3480

DomaTV s.r.o., náměstí T.G.Masaryka 198, 58301, Chotěboř, IČ 04516082

ALFA TELECOM s.r.o., Kloknerova 2249/9, 14800 Praha 4, IČ 27228878, osvědčení č.103

COPROSYS Holding a.s., Kloknerova 2249/9, 14800 Praha 4, IČ 29026890