

PROVOZNÍ PODMÍNKY

veřejných telekomunikačních služeb poskytovaných společností STAR 21 Networks, a.s.

(Příloha B)

Tyto Provozní podmínky poskytování veřejných telekomunikačních služeb jakožto služeb elektronických komunikací jsou ve smyslu § 273 obchodního zákoníku nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Smlouva“), uzavírané mezi společností STAR 21 Networks, a.s., IČ 26223325, zapsané v OR při Krajském soudu v Brně, oddíl B, vložka 3402, jako poskytovatelem na straně jedné (dále jen „STAR 21“) a jejím smluvním partnerem jako uživatelem na straně druhé (dále jen „Uživatel“).

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Provozní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Provozní podmínky“) popisují podmínky provozu služeb a závazné procedury, podle nichž postupuje STAR 21 při poskytování služeb a Uživatel při jejich používání.

2. Obsah služby

2.1 Poskytování Služby zahrnuje tyto činnosti zajišťované STAR 21:

- (a) průzkum proveditelnosti,
- (b) zřízení Služby,
- (c) změna parametrů Služby,
- (d) ukončení poskytování Služby,
- (e) provoz Služby,
- (f) provozní dohled a servis.

3. Závazné procedury

3.1 Průzkum proveditelnosti

3.1.1 Podmínkou potvrzení každé Uživatelovy Objednávky ze strany STAR 21 je především ukončený průzkum proveditelnosti v Lokalitě Uživatele, jehož výsledkem je projektová dokumentace k plánované instalaci Účastnického zařízení. Tato projektová dokumentace je majetkem STAR 21.

3.1.2 Uživatel poskytne STAR 21 nezbytnou součinnost pro provedení průzkumu proveditelnosti, především zajistí kontaktní osobu/y pro přístup na Lokalitu Uživatele (střecha, kabelové trasy, Koncový bod Služby) a sdělí STAR 21 parametry poptávané Služby

3.2 Zřízení Služby

3.2.1 Pro každou požadovanou Službu je potvrzena anebo ke Smlouvě přiložena Objednávka, která obsahuje popis technického řešení Služby a nastavení parametrů Služby.

3.2.2 STAR 21 zřizuje Koncové body Služby na základě údajů uvedených v Objednávce. Potvrzená Objednávka se stává součástí Smlouvy.

3.2.3 Instalace Koncových bodů Služby a zřízení Služby v termínech uvedených v potvrzené Objednávce je podmíněno tím, že Uživatel:

- (a) v Objednávce přesně a definitivně určil jejich umístění,
- (b) zajistil prostředí pro instalaci Účastnických zařízení v Lokalitě Uživatele podle podmínek uvedených v článku 4.1 těchto Provozních podmínek,
- (c) umožnil pracovníkům STAR 21 přístup do prostor, kde budou umístěna Účastnická zařízení (tj. zejména na střechu, ke vnitřním rozvodům a do prostor určených pro umístění vnitřní jednotky Účastnického zařízení),
- (d) poskytl potřebnou součinnost STAR 21 podle podmínek uvedených v článku 4.2 těchto Provozních podmínek,

3.2.4 STAR 21 je oprávněna požadovat úhradu veškerých nákladů spojených se zřízením příslušné Služby, které musí STAR 21 vynaložit, nesplní-li Uživatel podmínky uvedené v předchozím odst. 3.2.3 těchto Provozních podmínek, pokud není stanoveno jinak.

3.2.5 STAR 21 zprovozní Službu po instalaci Koncových bodů Služby. Po zprovoznění Služby provede Kontaktní osoby Uživatele a STAR 21 funkčnost Služby a podepíše Předávací protokol Služby (pokud není v příslušné potvrzené Objednávce stanoveno jinak). Pokud Uživatel do pěti dnů ode dne předání nebo doručení Předávacího protokolu Služby tento protokol ani nepodepíše, ani nesdělí STAR 21 písemně důvody nepodepsání, platí Služba za předanou v souladu s obsahem Předávacího protokolu Služby.

3.2.6 Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu Služby nebo dnem písemného oznámení STAR 21 o zřízení Služby nebo dnem prvního využití Služby, podle toho, která skutečnost nastane dříve. Plánovaný termín zřízení nebo změny Služby, uvedený v potvrzené Objednávce, platí pouze za předpokladu dodržení povinností Uživatele, uvedených v čl. 3.2.3, a čl. 4.1 těchto Provozních podmínek, dále ve Všeobecných podmínkách a za předpokladu, že jsou k dispozici potřebné souhlasy, povolení, event. pravomocná správní rozhodnutí.

3.2.7 STAR 21 si vyhrazuje právo úprav Účastnického zařízení či jeho náhrady jiným. Ve všech těchto případech STAR 21 garantuje parametry Služby uvedené v Objednávce.

3.2.8 STAR 21 si vyhrazuje právo využít již instalované Účastnické zařízení k poskytování služeb dalším subjektům. V takových případech STAR 21 ručí za trvalé zachování parametrů Služby, uvedených v Objednávce, v Koncovém bodě Služby.

3.3 Změna parametrů Služby

3.3.1 Obě smluvní strany podepíše novou Objednávku, zpracovanou na základě požadavku Uživatele. Na základě nové potvrzené Objednávky provede STAR 21 změnu Služby. Při změně umístění Koncového bodu Služby platí podmínky jako při zřízení Služby.

3.3.2 Po zprovoznění změny Služby prověří Kontaktní osoby Uživatel a STAR 21 funkčnost Služby a podepíše Předávací protokol Služby. Pokud Uživatel do pěti dnů ode dne předání nebo doručení Předávacího protokolu Služby tento protokol ani nepodepíše, ani nesdělí STAR 21 písemně důvody nepodepsání, platí Služba za předanou v souladu s obsahem Předávacího protokolu Služby.

3.3.3 Změna Služby je provedena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu Služby nebo dnem písemného oznámení STAR 21 o zřízení Služby nebo dnem prvního využití změněné Služby podle toho, která skutečnost nastane dříve.

3.4 Ukončení poskytované Služby

3.4.1 Poskytování Služby je ukončeno dnem uplynutí příslušné výpovědní lhůty, dnem účinnosti odstoupení, dnem uplynutí doby v případě smlouvy na dobu určitou, nestanoví-li Smlouva jinak, nebo dnem, na kterém se smluvní strany dohodly. Účtování poplatků za provoz končí okamžikem ukončení poskytování Služby.

3.4.2 Po ukončení poskytování Služby je každá ze smluvních stran povinna bez zbytečného odkladu vrátit druhé straně vše, co je vlastnictvím druhé smluvní strany, což obě strany potvrdí na žádost druhé z nich písemně. K tomu účelu Uživatel mimo jiné zpřístupní STAR 21 na dobu nezbytnou pro demontáž prostory v Lokalitě Uživatele, kde je umístěno Účastnické zařízení STAR 21. V případě, kdy Uživatel nevrátí zařízení STAR 21 použitá k poskytování Služby, je STAR 21 oprávněna požadovat odpovídající finanční náhradu.

3.5 Provoz Služby

3.5.1 STAR 21 zajišťuje provoz Služby na základě údajů ve Smlouvě, zejména v jejích přílohách a dalších dokumentech, kterými se Smlouva řídí.

3.5.2 Služba je poskytována nepřetržitě, s výjimkou případů omezení poskytování služby podle čl. 8 Všeobecných podmínek.

3.5.3 Služba je poskytována v kvalitě odpovídající příslušným předpisům.

3.5.4 Dostupnost Služby se počítá z kumulovaných provozních dob, kdy parametry Služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů Služby, a vypočte se dle vzorce:

$$\text{dostupnost Služby} = \frac{(T_S - T_N)}{T_S} \times 100 \%$$

kde: T_S = doba trvání Služby v měsíci, T_N = doba nedostupnosti Služby.

3.5.5 Doba trvání Služby v měsíci (T_S) je období, po které má být Služba podle Smlouvy v daném měsíci poskytována. Doba nedostupnosti Služby (T_N) je období v rámci doby trvání Služby v měsíci, ve kterém Uživatel nemohl Službu užívat v důsledku Závady na straně STAR 21.

3.5.6 Doby se počítají na celé minuty, dostupnost Služby se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.

3.5.7 Do doby nedostupnosti Služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti Služby do zahájení servisního zásahu v případě, že Uživatel neumožnil STAR 21 bezodkladně po požádání provést servisní zásah na Účastnickém zařízení STAR 21, umístěném v Lokalitě Uživatele.

3.5.8 Do doby nedostupnosti Služby se nezapočítávají Závady, které jsou mimo Síť STAR 21 a Závady, o nichž STAR 21 objektivně zjistila, že nemají příčinu na straně STAR 21, nebo že je zavinil Uživatel.

3.6 Provozní servis

3.6.1 STAR 21 zajišťuje nové uvedení Služby do provozu v případě, kdy je Závada zjištěna na straně STAR 21. Závada, o níž STAR 21 objektivně zjistila, že nemá příčinu na straně STAR 21 nebo že ji zavinil Uživatel, se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby ani do celkového počtu Závad.

3.6.2 Vznik Závady je určen okamžikem označeným T_1 , kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že bylo zjištěno nedodržení smluvních parametrů Služby, nepravidelnosti nebo přerušení provozu Služby. Jestliže Uživatel neumožní STAR 21 bezodkladně provést servisní zásah na Účastnickém zařízení, čas T_1 nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah Uživatelé umožněn.

3.6.3 Okamžik znovuvvedení do provozu je určen okamžikem označeným T_{oprav} , což je okamžik, kdy došlo k odstranění Závady.

3.6.4 STAR 21 má právo účtovat Uživateli náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním Závady v případě, že po oznámení Závady Uživatelé objektivně zjistí, že Závada není na straně STAR 21 nebo že Závadu zavinil Uživatel, případně že Závada vůbec nenastala. Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku Uživatel nedodržel provozní podmínky, např. výpadek napájení v Koncovém bodě Služby, je považována za Závadu na straně Uživatele.

3.6.5 V případě sporu o existenci nebo umístění Závady je STAR 21 povinna na žádost Uživatele vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že Závada není na straně STAR 21 nebo že Závadu zavinil Uživatel, případně že Závada vůbec nenastala, platí postup podle čl. 3.6.1 těchto Provozních podmínek.

3.7 Plánovaná údržba

3.7.1 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury Sítě STAR 21, je vymezen pravidelný časový interval – tzv. „servisní okno“ – každou poslední neděli v měsíci v době od 8 do 24 hodin.

3.7.2 STAR 21 se zavazuje, že bude využívat servisního okna pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušení Služby, a minimalizovat přerušení Služby na nezbytně nutnou dobu.

3.7.3 STAR 21 je povinna oznámit Uživateli svůj úmysl využít servisního okna nejméně 5 (pět) pracovních dní předem.

3.7.4 Nelze-li z provozních důvodů využít pravidelného servisního okna dle 3.7.1, vyhrazuje si STAR 21 právo provést plánovanou údržbu v jiném termínu dle potřeby; vždy však je povinna oznámit Uživateli svůj úmysl provést plánovanou údržbu nejméně 5 (pět) pracovních dní předem.

3.7.5 Po dobu trvání plánované údržby nemusí být služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci – T_S .

4. Podmínky pro instalaci a provoz Koncových bodů Služby

4.1 Vlastnosti prostředí a provozních prostor (místností), napájení

4.1.1 Uživatel je povinen zajistit v Lokalitě Uživatele potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz Účastnických zařízení STAR 21, souvisejících s poskytovanou Službou. Tyto podmínky, uvedené dále v tomto článku, musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům STAR 21 a nemohou být měněny bez jejího písemného souhlasu.

4.1.2 Uživatel nesmí bez účasti osoby pověřené STAR 21 nebo písemného souhlasu STAR 21 měnit nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání Účastnických zařízení STAR 21 v Lokalitě Uživatele proti stavu při zřízení Služby. Uživatel je povinen učinit opatření, zabraňující třetím osobám v manipulaci s Účastnickým zařízením STAR 21 v lokalitě Uživatele. V případě, kdy nedodržением těchto podmínek dojde k poškození Účastnického zařízení nebo výpadku Služby, je STAR 21 oprávněna požadovat na Uživateli náklady spojené s opravou Účastnického zařízení nebo uvedením Služby do provozu.

4.1.3 Není-li na základě předchozího průzkumu, provedeného STAR 21 v Lokalitě Uživatele, stanoveno jinak, zajistí Uživatel v Lokalitě Uživatele pro umístění vnitřní jednotky Účastnického zařízení prostor o velikosti alespoň: výška 3U (133 mm), hloubka 600 mm, v uzamykatelném datovém rozvaděči šířky 19" (483 mm), nebo v jiném prostoru přístupném výhradně Uživateli, event. Koncovému uživateli.

4.1.4 Pro provoz Účastnických zařízení STAR 21 Uživatel v Lokalitě Uživatele zajistí a bude poskytovat nebo zajistí poskytování bezúplatného napájení ss. 48V/40A nebo stříd. 230V/10A na okruhu chráněném jističem, nebo napájení podle jiných požadavků uvedených případně v projektu. Přívod napájení bude vyveden buď ve stávajícím datovém rozvaděči, nebo ve vzdálenosti do 1,5 m od místa instalace vnitřní jednotky Účastnického zařízení a musí odpovídat české normě.

4.1.5 Teplota v provozní místnosti neklesne pod +5 °C a nepřekročí +40 °C.

4.1.6 Vlhkost v provozní místnosti bude v rozsahu 10% až 80% nekondenzující. Vnitřní jednotka Účastnického zařízení nebude vystavena působení zatékající ani stříkající vody a plyných ani kapalných chemikálií.

4.1.7 Prašnost v provozní místnosti bude odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51.

4.1.8 Pro připojení měřicích a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí Uživatel v Lokalitě Uživatele alespoň jednu síťovou zásuvku 230 V/10A v blízkosti vnitřní jednotky Účastnického zařízení, napájenou ze stejné fáze jako toto Účastnické zařízení.

4.1.9 Veškeré elektrické rozvody, z nichž Uživatel napájí Účastnické zařízení, musí mít doklad, že na nich byla provedena výstupní revize elektrických zařízení.

4.2 Povolení k instalaci

4.3.1 Uživatel je povinen zajistit STAR 21 součinnost při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci Účastnických zařízení STAR 21, souvisejících s poskytovanou Službou, podle čl. 3.2.3 shora.

4.3.2 Uživatel dále poskytne STAR 21 maximální součinnost při zajištění následujících dokumentů:

- souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s instalací Účastnického zařízení, je-li požadován,
- povolení stavebního úřadu k instalaci Účastnického zařízení, je-li pro daný objekt v dané lokalitě vyžadováno,
- platná revize hromosvodu, pokud je součástí Účastnického zařízení anténa,
- platná revize elektroinstalace, ze které je napájen Účastnický zařízení.

4.3 Standardní instalace

4.3.1 Není-li na základě předchozího průzkumu, provedeného STAR 21 v Lokalitě Uživatele, stanoveno jinak, je připojení Uživatele, resp. jeho Koncového uživatele, k Síti STAR 21 realizováno pomocí sestavy účastnického terminálu bezdrátové přístupové sítě FWA. Sestava obsahuje vnější anténní jednotku a vnitřní jednotku, na níž je definován Koncový bod Služby.

4.3.2 Za standardní instalaci účastnického terminálu bezdrátové přístupové sítě FWA se považuje instalace za těchto podmínek:

- montáž antény na rovnou střechu nebo na svislou stěnu,
- instalace vnější kabelové trasy v délce do 10 m včetně vytvoření jednoho prostupu do objektu,
- instalace vnitřní kabelové trasy v délce do 20 m včetně vytvoření tří prostupů stěnou nebo stropem na trase,
- pokládka anténního kabelu do kabelové trasy v délce do 30 m,
- instalace vnitřní jednotky Účastnického terminálu do prostoru dle 4.1,
- oživení systému a provedení BER testu linky mezi Koncovými body Služby po dobu 15 minut,
- instalace je realizována za běžných pracovních podmínek, tj. v rámci obvyklé pracovní doby bez nutnosti použití zvláštních bezpečnostních a montážních zařízení, technik a konstrukcí,
- projekt je zpracován v podobě fotodokumentace.

5. Platnost Provozních podmínek

5.1 Pokud se některé ustanovení těchto Provozních podmínek ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Provozních podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které co nejlépe odpovídá původnímu účelu.

5.2 Platné znění Provozních podmínek je zveřejněno na www stránkách STAR 21 www.star21.cz a je též k nahlédnutí v provozovnách STAR 21 na vyžádání.

5.3 Tyto Provozní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.1.2010; Uživatelům, kteří se STAR 21 již mají uzavřený smluvní vztah, STAR 21 ohlásí změnu Provozních podmínek alespoň 1 měsíc před účinností této změny, a to e-mailem, zveřejněním v sídle STAR 21 a na internetových stránkách STAR 21.

5.4 STAR 21 si vyhrazuje právo tyto Provozní podmínky změnit. Eventuální změna Provozních podmínek bude Uživatelům ohlášena alespoň 1 měsíc před datem její účinnosti e-mailem, zveřejněním v sídle STAR 21 a na internetových stránkách STAR 21.