

# **PROVOZNÍ PODMÍNKY SLUŽEB ALFA TELECOM s.r.o.**

## **1. Zřizování, změny a rušení služeb**

### **1.1 Zřízení služby**

#### **1.1.1 Typická doba zřízení služeb**

Typická doba zřízení služeb je popsána v následující tabulce:

Doba zřízení	Počet pracovních dnů
Hlasová služba	20
Info 800	20
Internet	20
Hostingové služby	5
VPN	20

Doba zřízení služby může být individuálně upravena po vzájemné dohodě s účastníkem. 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 nebo na bezdrátové technologii FWA 3,5 GHz, 10,5 GHz, 7 GHz, 13 GHz, 18 GHz, 23 GHz.

### **1.2 Změna služby**

Pokud není ve Smlouvě nebo níže stanoveno jinak, ALFA TELECOM 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 10.6 až 10.12 Obecné části Všeobecných podmínek poskytování služeb společnosti ALFA TELECOM.

## **2. Provoz služeb**

### **2.1 Procedura zpracování závad**

#### **2.1.1 Nahlášení Závady na ALFA TELECOM s.r.o.**

Pro urychlení odstranění závady ALFA TELECOM požaduje, aby jej uživatel kontaktoval již při prvních známkách závady. Hlášení provede Účastník telefonicky na pracoviště Poskytovatele.

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.

Poskytovatel podnikne potřebné kroky k odstranění poruchy. Účastníkovi bude přiděleno číslo problému, které bude používat při následných kontaktech, aby bylo možno správně sledovat postup opravy. ALFA TELECOM 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 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**

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

Hlasová služba	1
Internet	1
VPN	1
WebHosting	3

## 2.2 Doba Opravy

ALFA TELECOM specifikuje následující předpokládané doby opravy:

Předpokládaná doba opravy	Počet hodin
Hlasová služba	4
Internet	4
VPN	12
WebHosting	24

Doba opravy je definována jako čas 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 ALFA TELECOMem;
- 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

ALFA TELECOMem řízený dohled pro služby připojené k síti ALFA TELECOM pevným metalickým okruhem nebo bezdrátovým okruhem představuje nepřetržitý monitoring pro urychlení odstranění poruchy. Proaktivní monitoring je součástí základní služby. To znamená, že ALFA TELECOM bude zjišťovat poruchy a proaktivně bude kontaktovat uživatele do 30 minut po zjištění.

## 2.4 Zařízení v prostorách účastníka

Pronajatá zařízení od ALFA TELECOMu 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 parametry kvality služby:

- Bitová chybovost přístupového okruhu (BER) menší než  $10^{-6}$  pro služby s přímým připojením na metalickém vedení nebo s bezdrátovým přístupem v garantovaném pásmu.
- Rychlost přenosu služeb s garantovanou rychlostí přenosu odpovídá deklarované rychlosti.
- I jednotlivé části služeb jsou dostupné a funkční (např. faxová volání či směrování mezinárodních hovorů na konkrétní partnery v rámci hlasových služeb).
- Splňuje specifické parametry jednotlivých služeb jak jsou popsány v odpovídajících dokumentech Popis Služby.
- 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 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 ALFA TELECOM 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 založení páteřní nebo přístupovou cestu.

### 2.5.3 Dostupnost služby

Dostupnost služby je: 99,9 %.

### 2.5.4 Registrace výpadků

Do garance dostupnosti se započítávají výpadky, které byly řádně zaregistrovány - buď nahlášeny Účastníkem na ALFA TELECOM nebo ohlášeny ALFA TELECOMem Účastníkovi v rámci proaktivního dohledu.

## **2.6 Reporty**

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

## **2.7 Kompenzace**

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

## **2.8 Fakturace**

Cena Služby bude účtována měsíčně. Ceny budou účtovány s DPH v zákonné výši. Splatnost faktur(y) je 10 dní, nestanoví-li Smlouva jinak.

## **2.9 Upomínací řízení**

V případě neuhrazení faktury do 30ti dnů ode dne splatnosti jsou zákazníkům zasílány upomínky. Neuhradí-li Účastník fakturu do 60 dnů ode dne vystavení, služba mu může být přerušena až do úplného uhrazení dlužné faktury. Za opětovné zprovoznění služby ALFA TELECOM účtuje reaktivační poplatek jako úhradu nákladů spojených s reaktivací služby dle ceníků jednotlivých služeb.