

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Provozní podmínky služby pronájem okruhů doplňují Všeobecné podmínky poskytovatelů služeb elektronických komunikací Diadema Internet s.r.o. v platném znění.
- 1.2 Provozní podmínky služby pronájem okruhů stanovují podrobné podmínky pro poskytování služby pronájem okruhů.

2 Definice pojmů

- 2.1 Všeobecné podmínky: Všeobecné podmínky telekomunikačních služeb Diadema Internet s.r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.diadema.cz
- 2.2 Provozní podmínky: Provozní podmínky služby pronájem okruhů společnosti Diadema Internet s.r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.diadema.cz
- 2.3 Podmínky: Souhrnné Všeobecné podmínky a Provozní podmínky.
- 2.4 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 bezvýpadekové napájení koncového zařízení a držet se bezúvodného odpojení koncového zařízení od elektrické sítě.
- 2.5 Koncový bod služby: Fyzický spojovací bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup ke službě. Není-li ve smlouvě nebo technickém projektu uvedeno jinak, rozumí se koncovým bodem port v koncovém zařízení nebo zabezpečená WiFi síť koncového zařízení.
- 2.6 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.
- 2.7 Služba: Pronájem okruhu je služba, jejíž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přepravě informací uživatelem prostřednictvím distribuční sítě poskytovatele. Poskytovatel zaručuje účastníkovi smluvně vlastnosti rozhraní v koncových bodech služby a odpovídá za provoz služby se smluvními parametry mezi koncovými body služby.
- 2.8 Závada: Prerušeni služby nebo provoz služby, při němž jsou hodnoty parametrů provozu služby mimo povolené meze.

3 Zřízení služby

- 3.1 Poskytovatel a účastník uzavřou Smlouvu o pronájmu okruhu nebo Rámcovou smlouvu o pronájmu okruhů s jednotlivými technickými specifikacemi. V případě nestandardního technického řešení může být ke smlouvě přiložen technický projekt, který obsahuje popis technického řešení požadavků účastníka na provozní parametry služby.
- 3.2 Poskytovatel zřizuje koncové body služby na základě údajů ve smlouvě, příp. v technickém projektu.
- 3.3 Zřízení koncových bodů v termínu je podmíněno tím, že účastník:
 - a) ve smlouvě nebo v technickém projektu přesně a definitivně určil jejich umístění;
 - b) zajistí souhlasy majitelů objektů a majitelů vnitřních rozvodů s instalací, pokud jsou nutné;
 - c) poskytne veškeré nezbytné podklady pro zpracování technického projektu, pokud je nutný;
 - d) poskytne veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, pokud jsou nutná;
 - e) odsouhlasil technický projekt, pokud byl zpracován;
 - f) zajistí prostředí pro jejich instalaci;
 - g) umožní přístup do prostor, kde budou umístěny.
- 3.4 Po zřízení koncových bodů poskytovatel nakonfiguruje a zprovozní službu.
- 3.5 Po zprovoznění služby pověřené osoby účastníka a poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíší Předávací protokol. Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu, jejím prokazatelným uvedením do provozu nebo prvním využitím služby.
- 3.6 Termíny zřízení služby, resp. zřízení změny služby, platí pouze za předpokladu, že existuje souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů, a že úřední povolení jsou vydána v základní správní lhůtě.

4 Změna parametrů služby

- 4.1 Při změně parametrů služby obě smluvní strany podepíší, na základě požadavku účastníka zpracovaný, dodatek smlouvy nebo novou technickou specifikaci.
- 4.2 Na základě dodatku smlouvy nebo nové technické specifikace poskytovatel provede změnu. V případě, že jde o změnu umístění koncového bodu, pro nové umístění platí podmínky jako při zřízení služby. Po zprovoznění změny služby kontaktní osoby účastníka a poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíší 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 tomu účelu účastník mimo jiné zajistí, aby poskytovateli byly zpřístupněny na dobu nezbytnou pro demontáž prostory, v nichž je umístěno zařízení poskytovatele.

6 Provoz služby

- 6.1 Poskytovatel zajišťuje provoz služby na základě údajů ve smlouvě, v jejích přílohách, technických specifikacích a dalších ujednáních.
- 6.2 Služba je poskytována nepřetržitě - 24 hodin denně, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.
- 6.3 Parametry provozu služby, povolené meze jejich hodnot při provozu služby a způsob jejich posuzování a měření vyplývají z technických standardů a doporučení ITU-T příslušných jednotlivých druhům služeb. Parametry mohou být ve smlouvě rozšířeny a meze jejich povolených hodnot upřesněny podle úrovně garantované kvality služby, na kterou odkazuje technická specifikace konkrétní služby.
- 6.4 Z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu služby, se vypočte měsíční dostupnost 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.

- 6.5 Doba trvání služby v měsíci T_s je období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci poskytována.
- 6.6 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.
- 6.7 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.
- 6.8 Doba pro plánovanou údržbu je období, po které může být poskytování služeb přerušeno. Každou plánovanou údržbu je poskytovatel povinen účastníkovi oznámit alespoň 3 pracovní dny předem zasláním emailu na adresu uvedenou v technickém projektu nebo ve smlouvě. V době pro plánovanou údržbu služba nemusí být poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci T_s .

- 6.9 Poskytovatel je oprávněn v mezích právního řádu ČR monitorovat data účastníka a uživatele přenášena distribuční sítí poskytovatele a všech jejich evidenci vyžadovanou zákonem.
- 6.10 Účastník je povinen učinit dostatečná opatření pro zabránění zneužití služby k obtěžování, omezení, případně ohrožování ostatních uživatelů sítě a to zejména 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) dohled nad provozem služby, technickou podporu a přijímá jeho prostřednictvím hlášení závad.
- 7.2 Poskytovatel zajišťuje znouzprovoznění 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 celkové 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. specifikace datového okruhu nebo 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 odeslaní 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 předěbnou 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 znouzprovoznění je určen okamžikem označeným T_{OPRAVA} , kdy poskytovatel sdělí účastníkovi, že závada byla odstraněna.
- 7.9 Pokud účastník během 15 minut po T_{OPRAVA} oznámí poskytovateli a poskytovateli a poskytovateli poté objektivně zjistí, že se závada stále projevuje, má se za to, že T_{OPRAVA} dosud nenastal. Pokud se závada projevuje později, považuje se za závadu novou.
- 7.10 Období mezi okamžikem T_0 a T_{OPRAVA} 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 závady 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 záměrně narušují funkci zařízení poskytovatele (např. vypínáním, restarty, apod.) ztrácí nárok na podání informace o vzniku závady. O této skutečnosti je poskytovatel povinen informovat technický kontakt účastníka. Čas vzniku závady je v těchto případech dán nahlášením závady účastníkem.

8 Podmínky pro instalaci a provoz zařízení poskytovatele

- 8.1 Účastník zajistí dostatečný prostor pro umístění zařízení poskytovatele. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci a musí splňovat následující kritéria:
 - a) teplota v rozmezí 0 °C - 30 °C, při instalované tepelné zátěži 2000 W nepřekročí 35 °C;
 - b) relativní vlhkost vzduchu v rozsahu 10% až 80% nekondenzující;
 - c) zařízení nebude vystaveno působení tekoucí, zatékající ani stříkající vody ani plyných a kapalných chemikálií;
 - d) prašnost v prostředí bude odpovídat prostředí AB5 a AE1 dle ČSN;
- 8.2 Účastník zajistí pro provoz zařízení poskytovatele na své náklady připojku napájení ss 48V/40A nebo st 230V/10A. Pro připojení měřičích a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí účastník alespoň jednu síťovou zásuvku 230V/10A v blízkosti zařízení, napájenou ze stejné fáze jako zařízení koncového bodu.
- 8.3 Účastník definuje v místnosti instalace uzemňovací bod společný pro zařízení poskytovatele a bezprostředně zapojené zařízení uživatele.

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, od objektivně stanoveného okamžiku neoprávněného zásahu do uvedení ovlivněných zařízení do stavu považovaného poskytovatelem za řádný, do doby nedostupnosti služby T_N . Poskytovatel se zavazuje zajistit uvedení zařízení do řádného stavu v nejbližším možném termínu.
- 9.2 Účastník ani uživatel nemají 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.

10 Ostatní a závěrečná ustanovení

- 10.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto provozní podmínky změnit. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup - na internetových stránkách poskytovatele. Zároveň je poskytovatel povinen informovat o této změně účastníka. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy, uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až g) zákona č. 127/2005, zákon o elektronických komunikacích, nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je poskytovatel povinen informovat účastníka o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, pokud účastník nebude nové podmínky akceptovat, a to způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Účastník má právo požádat o ukončení smlouvy z výše uvedených důvodů ve lhůtě nejpozději 15 kalendářních dnů před účinností změny.
- 10.2 Podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy.
- 10.3 Právní vztahy při poskytování služby se řídí právním řádem České republiky, smlouvou, podmínkami a ceníkem. V případě, že by se dostaly smlouva, provozní podmínky, všeobecné podmínky a ceník do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti:
 - a) smlouva
 - b) ceník
 - c) provozní podmínky
 - d) všeobecné podmínky