

### 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Provozní podmínky poskytování služeb WIA Small Business doplňují Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. v platném znění.
- 1.2 Provozní podmínky poskytování služeb WIA Small Business stanovují podrobné podmínky pro poskytování služeb WIA Small Business.

### 2 Definice pojmů

- 2.1 Všeobecné podmínky: Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách [www.wia.cz](http://www.wia.cz) v sekci dokumenty.
- 2.2 Provozní podmínky: Provozní podmínky poskytování služeb WIA Small Business společnosti WIA spol. s r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách [www.wia.cz](http://www.wia.cz) v sekci dokumenty.
- 2.3 Podmínky: Souhrnné Všeobecné podmínky a Provozní podmínky.
- 2.4 Ceník: Kompletní ceník služeb WIA Small Business v aktuálním znění, uveřejněný na internetových stránkách [business.wia.cz](http://business.wia.cz).
- 2.5 Hlavní přípojka: Služba přístupu k internetu zajištěná prostřednictvím sítě poskytovatele nebo jiného operátora, která bude sloužit pro poskytování služby po většinu času. Parametry hlavní přípojky jsou uvedeny ve smlouvě.
- 2.6 Záložní přípojka: Služba přístupu k internetu zajištěná prostřednictvím sítě poskytovatele, jiného operátora nebo mobilního operátora, která bude sloužit pro poskytování služby pouze v případě poruchy hlavní přípojky. Parametry záložní přípojky se ve smlouvě neuvádí.
- 2.7 Data: Jakákoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.8 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 třetím 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 bezvypadkové napájení koncového zařízení a zadržet se bezúvodného odpojení koncového zařízení od elektrické sítě.
- 2.9 Koncový bod služby WIA Small Business: Fyzický spojovací bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup ke službě. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, rozumí se koncovým bodem port v koncovém zařízení nebo zabezpečená WiFi síť koncového zařízení.
- 2.10 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.
- 2.11 Služba: Služba WIA Small Business – služba přístupu k internetu, která může být v kombinaci se službou WIA Voice. K poskytování služby může být kromě datové sítě poskytovatele využita i síť nebo služba jiného operátora. V případě závlady na hlavní přípojce dojde k automatickému přesměrování přístupu k internetu na záložní přípojku.
- 2.12 Závada: Přerušení služby nebo provoz služby, při němž jsou hodnoty parametrů provozu služby mimo povolené meze.
- 2.13 Maximální rychlost služby: Maximální rychlost služby je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která odpovídá přenosovým možnostem technologie použité při poskytování služby v kombinaci s fyzikálními vlastnostmi přípojného vedení a koncového bodu služby. Maximální rychlost služby představuje teoretické maximum rychlosti pro výběr poskytované služby a může se v průběhu času měnit zejména v závislosti na změnách fyzikálních vlastnostech přípojného vedení. Maximální rychlost v okamžiku uzavření smlouvy je uvedena ve smlouvě/objednávce.
- 2.14 Inzerovaná rychlost služby: Inzerovaná rychlost služby je rychlost odpovídající maximální rychlosti stahování (download) a vkládání (upload) dat uvedená v parametrech varianty služby, kterou si účastník zvolil při uzavření smlouvy/objednávky. Inzerovaná rychlost služby je menší nebo rovna Maximální rychlosti služby a je uvedena ve smlouvě/objednávce.
- 2.15 Běžně dostupná rychlost služby: Běžně dostupná rychlost služby je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Není-li ve smlouvě/objednávce uvedeno jinak, odpovídá hodnota běžně dostupné rychlosti služby alespoň 60% hodnoty Inzerované rychlosti služby a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- 2.16 Minimální rychlost služby: Minimální rychlosti služby se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel zavazuje uživateli poskytnout. Není-li ve smlouvě/objednávce uvedeno jinak, odpovídá hodnota minimální rychlosti služby alespoň 30 % hodnoty Inzerované rychlosti služby.
- 2.17 Hodnoty běžně dostupných rychlostí a minimálních rychlostí v závislosti na inzerované rychlosti jsou následující:

| Inzerovaná rychlost<br>(stahování/odesílání v Mbps) | Běžně dostupná rychlost<br>(stahování/odesílání v Mbps) | Minimální rychlost<br>(stahování/odesílání v Mbps) |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 20 / 5                                              | 12 / 1,2                                                | 6 / 0,6                                            |
| 50 / 10                                             | 30 / 6                                                  | 15 / 3                                             |
| 100 / 20                                            | 60 / 12                                                 | 30 / 6                                             |
| 100 / 50                                            | 60 / 30                                                 | 30 / 12                                            |
| 250 / 50                                            | 150 / 30                                                | 75 / 15                                            |
| 250 / 100                                           | 150 / 60                                                | 75 / 30                                            |
| 250 / 150                                           | 150 / 90                                                | 75 / 45                                            |
| 500 / 100                                           | 300 / 60                                                | 150 / 30                                           |

- 2.18 Skutečně dosahovaná rychlost: Skutečně dosahovanou rychlostí se rozumí rychlost služby dosahovaná při používání služby uživatelem. Protože síť Internet je decentralizována byla jako referenční hodnota pro určení Skutečně dostupné rychlosti stanovená rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat mezi koncovým bodem služby a servery měřicí aplikace Netmetr.cz. Měření skutečně dosahované rychlosti probíhá v jinak nezatíženém koncovém bodě služby aplikací netmetr.cz, běžící na zařízení s dostatečným výpočetním výkonem a kapacitou síťového rozhraní převyšující běžně dostupnou rychlost min. o 30 % na kterém bude spuštěna pouze měřicí aplikace. Výsledná skutečně dosahovaná rychlost je pak průměr ze tří po sobě jdoucích měření s připočtením odchylky aplikace netmetr.cz (10 % - 30 %). U služeb s Inzerovanou rychlostí vyšší než 100 Mbps musí být zjištěná Skutečně dosahovaná rychlost provedeno měřicím zařízením s dedikovaným hardware. Podrobnější instrukce pro zjišťování skutečně dosahované rychlosti jsou uvedeny v doporučené metodice ČTÚ na adrese <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/937/soubory/mereni-datovych-parametru-adresou-mocitcvprotokolverze2.0.pdf>.
- 2.19 Velká trvalá odchylka: Za velkou trvalou odchylkou od Běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby, tj. pokles Skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 2.20 Velká opakující se odchylka: Za velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům Skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu Běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- 2.21 Další definice pojmů zde neuvedené vycházejí z všeobecných podmínek, případně ze zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, v platném znění.

### 3 Zřízení služby

- 3.1 Na základě poptávky účastníka provede poskytovatel předběžné prověření realizovatelnosti služby.
- 3.2 Pokud předběžné prověření prokáže technickou realizovatelnost zřízení služby, uzavře poskytovatel a účastník Smlouvu o poskytování služby WIA Small Business.

- 3.3 Pokud v průběhu realizace služby bude zjištěno, že zřízení služby není z technických důvodů možné nebo je možné v nižší kvalitě než uvádí smlouva, je poskytovatel oprávněn od smlouvy bez zbytečného odkladu odstoupit a smlouva se v takovém případě ruší od počátku.
- 3.4 Poskytovatel zřizuje koncový bod na základě údajů ve smlouvě ve 2 fázích:
  - a) sestavení, konfigurace a zprovoznění hlavní přípojky, příp. záložní přípojky (provádí technik poskytovatele nebo jiného operátora);
  - b) instalace koncového zařízení a předání služby (provádí zpravidla technik poskytovatele).
- 3.5 Zřízení koncového bodu v termínu je podmíněno tím, že účastník:
  - a) ve smlouvě přesně a definitivně určil jeho umístění;
  - b) zajistil souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů, v místě zřízení koncového bodu, s instalací, pokud je nutný;
  - c) zajistil prostředí pro jeho instalaci;
  - d) umožnil přístup do prostor, kde bude umístěn.
- 3.6 Po zřízení koncového bodu poskytovatel nakonfiguruje a zprovozní službu.
- 3.7 Po zprovoznění služby kontaktní osoba účastníka a kontaktní osoba poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíše předávací protokol. Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném předávacím protokolu, jejím prokazatelným uvedením do provozu, jejím prvním využitím nebo 7. den po provedení první části instalace dle bodu 3.4 a) těchto provozních podmínek.

### 4 Změna parametrů / přemístění služby

- 4.1 Při změně parametrů služby / přemístění služby je mezi poskytovatelem a účastníkem, na základě požadavku účastníka, uzavírán dodatek smlouvy.
- 4.2 Na základě dodatku smlouvy poskytovatel provede změnu. V případě, že jde o změnu umístění koncového bodu, platí pro nové umístění koncového bodu stejné podmínky jako při zřízení služby – viz. odst. 3 těchto provozních podmínek. Po zprovoznění změny služby kontaktní osoba účastníka a kontaktní osoba poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíše 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 povinná bez zbytečného prodloužení vrátit druhé smluvní straně vše, co je vlastnictvím druhé smluvní strany. K tomuto účelu účastník mimo jiné zajistí, aby poskytovateli byly zpřístupněny na dobu nezbytnou pro demontáž prostoru, v nichž jsou umístěna zařízení poskytovatele.

### 6 Provoz služby

- 6.1 Služba je poskytována nepřetržitě s měsíční dostupností služby 99,5%. Ve smlouvě může být dohodnuta jiná úroveň SLA.
- 6.2 Z kumulovaných provozních dob, kdy došlo k závadě v provozu služby v průběhu kalendářního měsíce, se vypočte měsíční dostupnost služby 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 zaokrouhlené na tři desetinná místa.
- 6.3 Doba trvání služby v měsíci  $T_S$  je období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci poskytována.
- 6.4 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.
- 6.5 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.
- 6.6 Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytováním služeb přerušeno. Každou plánovanou údržbu je poskytovatel povinen účastníkovi oznámit alespoň 3 pracovní dny předem zasláním emailu. V době pro plánovanou údržbu služba nemusí být poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci  $T_S$ .
- 6.7 Situace, kdy nastala závada na hlavní přípojce a poskytování služby je realizováno prostřednictvím záložní přípojky, není považována za nedostupnost služby. V případě připojení přes záložní přípojku nemusí být dodrženy hodnoty minimálních rychlostí.
- 6.8 Poskytovatel je oprávněn v mezích právního řádu ČR monitorovat data účastníka a uživatele přenášena distribuční sítí poskytovatele a vést jejich evidenci vyžadovanou zákonem.
- 6.9 Účastník je povinen učinit dostatečná opatření pro zabránění zneužití služby k obtěžování, omezení, případně ohrožování ostatních uživatelů sítě Internet a to zejména rozesláním nevyžádané elektronické pošty a 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.
- 6.10 V případě, že služba vykazuje velkou trvalou odchylku nebo velkou opakující se odchylku, má účastník právo službu reklamovat.
- 6.11 Zabezpečení koncového zařízení (počítač, router, server apod.) a vnitřní síť před útoky z vnější sítě Internet je výhradní povinností účastníka. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za škody způsobené útoky třetích stran na zařízení účastníka, za ztrátu či únik dat, za napadení viry, malwarem, ransomwarem či jiným škodlivým kódem.

### 7 Provozní dohled a servis

- 7.1 Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím dohledového centra (NMC) nepřetržitý dohled nad provozem služby, technickou podporu a přijímá jeho prostřednictvím hlášení závad.
- 7.2 Poskytovatel zajišťuje znovuzprovoznění 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 celkového 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 prodloužení 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 vznášeny 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. 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 odeslání sdělení;
  - g) jméno a podpis kontaktní osoby a spojení na ni.
- 7.5 Pokud by forma sdělení podle předchozího odstavce způsobila prodloužení a s ním spojenou škodu, lze sdělit předběžnou 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 znovuzprovoznění služby je určen okamžikem označeným  $T_{OPRAVY}$ , kdy poskytovatel sdělí účastníkovi, že závada byla odstraněna.
- 7.9 Pokud účastník během 15 minut po  $T_{OPRAVY}$  oznámí poskytovateli a poskytovatel poté objektivně zjistí, že se závada stále projevuje, má se za to, že  $T_{OPRAVY}$  dosud nenastal. Pokud se závada projeví později, považuje se za závadu novou.
- 7.10 Období mezi okamžikem  $T_0$  a  $T_{OPRAVY}$  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 narušuje funkci zařízení poskytovatele (např. vypínáním, restarty, apod.), ztrácí účastník nárok na podání informace o vzniku závady dle bodu 7.3 těchto provozních podmínek. O této skutečnosti je poskytovatel povinen informovat kontaktní osobu účastníka. Čas vzniku závady je v těchto případech dán nahlášením závady účastníkem.
- 8 Cena a platební podmínky**
- 8.1 Odlišné od všeobecných podmínek mohou být pravidelné poplatky účtovány vždy na začátku příslušného období.
- 8.2 Účastník je povinen zajistit správnou identifikaci platby, tzn. provést platbu ve prospěch správného čísla účtu a pod správným variabilním symbolem. Poskytovatel neodpovídá za následky způsobené v důsledku chybné nebo nedostatečné identifikovatelné platby.
- 8.3 Účastník se zavazuje v případě omezení nebo pozastavení poskytování služby z důvodu neplacení uhradit poplatek za obnovení poskytování služeb.
- 9 Podmínky pro instalaci a provoz zařízení poskytovatele**
- 9.1 Účastník zajistí dostatečný prostor pro umístění zařízení poskytovatele. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci a musí splňovat následující kritéria: a) teplota v rozmezí  $0^{\circ}\text{C}$  -  $30^{\circ}\text{C}$ , při instalované tepelné zátěži 2000 W nepřekročí  $35^{\circ}\text{C}$ ; 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 ABS a AE1 dle ČSN;
- 9.2 Účastník zajistí pro provoz zařízení poskytovatele na své náklady přípojku napájení st 230V/10A. Pro připojení měřících 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.
- 9.3 Účastník definuje v místnosti instalace uzemňovací bod společný pro zařízení poskytovatele a bezprostředně zapojená zařízení uživatele.
- 10 Provoz zařízení poskytovatele**
- 10.1 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 do doby nedostupnosti služby  $T_N$ , a to od objektivně stanoveného okamžiku neoprávněného zásahu do uvedení ovlivněných zařízení do stavu považovaného poskytovatelem za řádný. Poskytovatel se zavazuje zajistit uvedení zařízení do řádného stavu v nejbližším možném termínu.
- 10.2 Účastník ani uživatel nemá 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.

Tyto provozní podmínky nabývají platnosti dnem 1.1.2026.