

1 Úvodní ustanovení

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

2 Definice pojmů

- 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 v sekci dokumenty.
- Provozní podmínky: Provozní podmínky poskytování služeb WIA Business DSL společnosti WIA spol. s r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.wia.cz v sekci dokumenty.
- Podmínky: Souhrnné Všeobecné podmínky a Provozní podmínky.
- ceník: Komplexní ceník služeb WIA Business DSL v aktuálním znění, uveřejněný na internetových stránkách businessdsl.wia.cz.
- Majitel přípojného vedení: Společnost Česká telekomunikační infrastruktura a.s.
- 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.
- 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 bezvýhradně napájení koncového zařízení a držet se bezdůvodného odpojení koncového zařízení od elektrické sítě.
- Koncový bod služby WIA Business DSL: 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.
- Přípojné vedení: Vedení od místní telefonní ústředny majitele přípojného vedení, případně její detašované části, ke koncovému bodu služby.
- 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.
- Služba: Služba WIA Business DSL - zprostředkování přístupu uživatelů k síti Internet v kombinaci se službou SIPY. K poskytování služby je kromě datové sítě poskytovatele využita i síť majitele přípojného vedení a v případě závidy na přípojném vedení dojde k automatickému přesměrování na záložní internetové připojení prostřednictvím datové sítě mobilního operátora.
- Závada: Prerušeni služby nebo provoz služby, při němž jsou hodnoty parametrů provozu služby mimo povolené meze.
- 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.
- Inzerovaná rychlost služby: Inzerovaná rychlost služby je rychlost odpovídající maximální rychlosti stahování (download) a vkládání (upload) dat uvedené 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.
- 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.
- Minimální rychlost služby: Minimální rychlosti služby se rozumí nejmenší 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.
- Hodnoty běžně dostupných rychlostí a minimálních rychlostí v závislosti na inzerované rychlosti jsou následující:

Inzerovaná rychlost (stahování/odesílání v Mbps)	Běžně dostupná rychlost (stahování/odesílání v Mbps)	Minimální rychlost (stahování/odesílání v Mbps)
2 / 0,2	1,2 / 0,12	0,6 / 0,06
8 / 0,5	4,8 / 0,3	2,4 / 0,15
16 / 0,8	9,6 / 0,48	4,8 / 0,24
20 / 2	12 / 1,2	6 / 0,6
35 / 5	21 / 3	10,5 / 1,5
40 / 5	24 / 3	12 / 1,5
50 / 5	30 / 3	15 / 1,5
70 / 10	42 / 6	21 / 3
85 / 10	51 / 6	25,5 / 3
100 / 10	60 / 6	30 / 3
180 / 25	108 / 15	54 / 7,5
210 / 25	126 / 15	63 / 7,5
250 / 25	150 / 15	75 / 7,5
1000 / 100	600 / 60	300 / 30

- Skutečně dosahovaná rychlost: Skutečně dosahovaná rychlost se rozumí rychlost služby dosahovaná při používání služby uživatelem. Protože síť Internet je decentralizovaná byla jako referenční hodnota pro určení Skutečně dostupné rychlosti stanovena rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat mezi koncovým bodem služby a servery měřicí aplikace Netmetr.cz. Měření skutečně dosahované rychlosti probíhá v jinak nezatiženém koncovém bodě služby aplikace 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 zjištěni Skutečně dosahované rychlosti provedeno měření s použitím dedikovaného 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/merenidatovychparametrustitipo_mocitpprotokoluverze2.0.pdf.
- Velká trvající odchylka: Za velkou trvajícím 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.
- 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.
- 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

- Na základě poptávky účastníka provede poskytovatel předběžné prověření realizovatelnosti služby.
- Pokud předběžné prověření prokáže technickou realizovatelnost zřízení služby, uzavře poskytovatel a účastník Smlouvu o poskytování služby WIA Business DSL.
- 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.
- Poskytovatel zřizuje koncový bod na základě údajů ve smlouvě ve 2 fázích:
 - sestavení, konfigurace a zprovoznění přípojného vedení (provádí technik majitele přípojného vedení);
 - instalace koncového zařízení a předání služby (provádí technik poskytovatele).
- Zřízení koncového bodu v termínu je podmíněno tím, že účastník:
 - ve smlouvě přesně a definitivně určí jeho umístění;
 - zajistí souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů, v místě zřízení koncového bodu, s instalací, pokud je nutný;
 - zajistí prostředí pro jeho instalaci;
 - umožní přístup do prostor, kde bude umístěn.
- Po zřízení koncového bodu poskytovatel nakonfiguruje a zprovozní službu.
- Po zprovoznění služby kontaktní osoba účastníka a kontaktní osoba poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíší 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

- Při změně parametrů služby / přemístění služby je mezi poskytovatelem a účastníkem, na základě požadavku účastníka, uzavřena dodatková smlouva.
- 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 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

- Po zrušení služby je každá ze smluvních stran povinna bez zbytečného prodlení vrátit druhé smluvní straně vše, co je vlastnictvím druhé smluvní strany. K tomuto účelu účastník mimo jiné zajistí, aby poskytnuté byly zpřístupněny na dobu nezbytnou pro demontáž prostorů, v nichž jsou umístěna zařízení poskytovatele.

6 Provoz služby

- Služba je poskytována nepřetržitě s měsíční dostupností služby 99,5%.
- 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.
- 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 řádně užívat z příčin, které byly na straně poskytovatele.
- 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.
- Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno. Každou plánovanou údržbu je poskytovatel povinen účastníku 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 .
- Situace, kdy nastala závada na přípojném vedení a poskytování služby je realizováno prostřednictvím záložního internetového připojení využívajícího datové sítě mobilního operátora, není považována za nedostupnost služby.
- Poskytovatel je oprávněn v mezích právního řádu ČR monitorovat data účastníka a uživatele přenášena distribuční sítí poskytovatele a věst jejich evidenci vyžadovanou zákonem.
- Účastník je povinen učinit dostatečná opatření pro zabránění zneužití služby k obtěžování, omezení, případně ohrožení ostatních uživatelů sítě Internet a to zejména rozšířením 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 zabráni. Účastník nese veškerou odpovědnost za škody způsobené zneužitím poskytované služby.
- V případě, že služba vykazuje velkou trvajícím odchylkou nebo velkou opakující se odchylkou, má účastník právo službu reklamovat.

7 Provozní dohled a servis

- Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím dohledového centra (NOC) nepřetržitý dohled nad provozem služby, technickou podporu a přijímá jeho prostřednictvím hlášení závid.
- 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 zavnil účastník, či uživatel, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby ani do celkového počtu závid.
- Oznámení vzniku závidy probíhá mezi kontaktní osobou účastníka a operátorem zákaznické linky poskytovatele. Smluvní strana, která zjistila vznik závidy, oznámí to bez zbytečného prodlení druhé smluvní straně. Účastník oznamuje závidu teprve až prověří, že závada není na jeho straně.
- U sdělení spojených se vznikem nebo opravou závidy 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:
 - identifikace účastníka a smlouvy;
 - identifikace služby (tj. adresa umístění koncového bodu);
 - identifikace zařízení nebo koncového bodu, na němž se projevuje závada;
 - popis závidy;
 - čas, kdy se závada projevila;
 - čas odeslání sdělení;
 - jméno a podpis kontaktní osoby a spojení na ni.
- Pokud by forma sdělení podle předchozího odstavce způsobila prodlení 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, nepravidelnosti 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 Odlišně od všeobecných podmínek jsou 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 nedostatečně identifikovatelné platby.
- 8.3 Účastník se zavazuje v případě omezení nebo pozastavení poskytování služby z důvodu neplacení uhradit poplatek za obnovení poskytování služeb.
- 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 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.
- 9.2 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 1.6.2021.