

Rámcová smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací pro velkoobchod č. 6727
(dále jen „Smlouva“)

2016/2/028

UPC Česká republika, s.r.o.

Závěšova 502/5, Praha 4, Nusle, PSČ 140 00

IČ: 00562262 DIČ: CZ 00562262

Zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl C, vložka 187485

Zastoupená: Ing. Tomášem Stojanem, WholeSale Managerem

(dále jen „UPC“ nebo „Poskytovatel“)

Liberecká IS, a.s.

Mrštíkova 850/3, Liberec III - Jeřáb, PSČ 461 71

IČ: 25450131 DIČ: CZ 25450131

Zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem,

oddíl B, vložka 1429

Jednající/zastoupená: Ing. Jaroslavem Burešem, MBA, statutárním ředitelem

(dále jen „Účastník“)

1. Poskytovatel bude Účastníkovi poskytovat služby elektronických komunikací a jiné doplňkové služby specifikované v Příloze č. 1 této Smlouvy – Specifikace objednaných služeb (dále jen „Služba“ nebo „Služby“).
2. Tato Smlouva se řídí Všeobecnými podmínkami poskytování služeb elektronických komunikací společnosti UPC Česká republika, s.r.o. pro velkoobchod (dále jen „Všeobecné podmínky“).
3. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na nejdelší dobu trvání poskytování Služby uvedenou ve Specifikaci objednaných služeb. Smluvní strany se mohou dohodnout na prodloužení doby trvání této Smlouvy, a to i změnou či doplněním Specifikace objednaných služeb. Smlouvu nelze ukončit dříve, než uplyne doba určitá poskytování jednotlivých Služeb uvedená ve Specifikacích objednaných služeb.
4. Pokud alespoň tři měsíce před uplynutím doby určité Smlouvy či poskytování jednotlivé Služby písemně neoznámí některá ze smluvních stran druhé smluvní straně svůj záměr nepokračovat po uplynutí doby určité, mění se trvání Smlouvy či jednotlivé Služby automaticky na dobu neurčitou.
Výpovědní doba Smlouvy či Služby na dobu neurčitou je uvedena ve Všeobecných podmínkách nebo Specifikaci objednaných služeb a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi.
5. Účastník je povinen hradit cenu poskytnutých Služeb uvedenou v Specifikaci objednaných služeb. Veškeré ceny Služeb a zařízení jsou uvedeny bez DPH. Příslušná DPH bude dopočítána dle platné právní úpravy.
6. Cenu Služeb hradí Účastník zpravidla měsíčně na základě vyúčtování. Forma vyúčtování, způsob zasílání a jeho splatnost je uvedena ve Specifikaci objednaných služeb. Případné slevy z ceny Služby, z instalačního poplatku apod. dle čl. 5.4. Všeobecných podmínek jsou uvedeny ve Specifikaci objednaných služeb. Účastník tímto potvrzuje, že se s podmínkami slevy dle výše uvedeného článku Všeobecných podmínek seznámil a souhlasí s nimi.
7. Zařízení, která Poskytovatel vypůjčil nebo pronajal Účastníkovi v souvislosti s poskytováním Služeb (dále jen „Přijímací zařízení“), jsou uvedena ve Specifikaci objednaných služeb. Pokud není uvedeno jinak, jedná se o vypůjčku zařízení. V případě ukončení této Smlouvy nebo příslušné Služby, k níž bylo Přijímací zařízení poskytnuto, vrátí Účastník Poskytovateli Přijímací zařízení nepoškozené, a to do 15 dnů od skončení Smlouvy nebo příslušné Služby. Demontáž Přijímacího zařízení provede Poskytovatel a Účastník k tomu poskytne potřebnou součinnost.
8. Jestliže Účastník nevrátí Přijímací zařízení v uvedené lhůtě nebo jej vrátí poškozené nebo nefunkční nebo ve stavu, který neodpovídá běžnému opotřebení, je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi jednorázovou smluvní pokutu ve výši uvedené ve Specifikaci objednaných služeb, a to vedle náhrady škody.
9. Účastník – fyzická osoba uděluje Poskytovateli souhlas se zpracováním svých osobních údajů ve smyslu čl. 3. Všeobecných podmínek.
10. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou vedle Specifikace objednaných služeb také Všeobecné podmínky, Provozní podmínky a Ceník, které jsou k dispozici na <http://business.upc.cz/velkoobchod/>. Účastník tímto prohlašuje, že se se zněním všech součástí Smlouvy řádně seznámil a souhlasí s nimi. Pokud dojde k rozporu této Smlouvy či Specifikace objednaných služeb se Všeobecnými podmínkami, má přednost obsah této Smlouvy a Specifikace objednaných služeb. Pokud dojde k rozporu této Smlouvy či Specifikace objednaných služeb s Provozními podmínkami, má přednost obsah této Smlouvy a Specifikace objednaných služeb.
11. A/ Kontaktní údaje Účastníka:
 - adresa: Mrštíkova 850/3, 461 71 Liberec III - Jeřáb
 - Obchodní oddělení:
telefon: +420 485 243 031
e-mail: lis@is.liberec.cz
web: www.libereckais.cz

- Technické oddělení (hlášení poruch):
telefon: +420 485 243 555
e-mail: help@is.liberec.cz

a další kontaktní údaje ve smyslu čl. 2.8.3. Všeobecných podmínek. V případě změny kontaktních údajů je Účastník povinen změnu Poskytovateli předem písemně oznámit.

B/ Kontaktní údaje Poskytovatele:

- Adresa: Závěšova 502/5, 140 00 Praha 4 - Nusle
- Dohledové centrum UPC:
telefon: 844 55 66 77 (pro zákazníky z ČR) ; (+420) 242 415 242 (pro zahraniční zákazníky)
e-mail: noc@upc.cz
fax: (+420) 261 107 211
- Obchodní oddělení: velkoobchod@upcbusiness.cz
- Klientské centrum: +420 241 005 200, vyuctovani@upcbusiness.cz

V případě změny kontaktních údajů Poskyvatel Účastníka informuje na základě oznámení.

12. Přílohy smlouvy:

- Příloha č. 1: Specifikace objednaných služeb
- Příloha č. 2: Všeobecné obchodní podmínky pro velkoobchod
- Příloha č. 3: Provozní podmínky služeb společnosti UPC Česká republika, s.r.o., pro velkoobchod

29 -11- 2016

V Praze dne 2016
UPC Česká republika, s.r.o.:

Ing. Tomáš Stojan
WholeSale Manager

V Liberci dne ...
Liberecká IS, a.s.:

av Bureš, MBA
tární ředitel

**Příloha č. 1 k Rámcové smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací pro velkoobchod č. 6727
(dále jen „Smlouva“)**

Specifikace objednaných služeb č. 8947

1. Číslo služby: **8947**
2. Objednaná služba: **WS - IP konektivita**
3. Místo instalace služby: 1. máje 108/48, 460 07 Liberec / POP1 - budova "Uran" ... Primární bod
U Jezu 642/2a, 460 01 Liberec / POP41 - budova "KÚ Libereckého kraje" ... Záložní bod
4. Parametry služby:
 - Kapacita (primár): 400 Mbps (full-duplex)
 - Kapacita (backup): 400 Mbps (full-duplex)
 - Rozhraní (primár): metalické (GE, konektor RJ45)
 - Rozhraní (backup): optické (SFP)
 - Počet IP adres (IPv4): 3x blok 24/; 3x blok 29/
 - Počet IP adres (IPv6): 1x blok 48/; 1x blok 126/
 - Ostatní požadavky: -
5. SLA: 99,6%
6. Předání a převzetí Služby do/dne: podepsáním předávacího protokolu
7. Doba trvání poskytování Služby: na dobu určitou, a to na 12 měsíců od data předání služby
8. Výpovědní doba po změně na dobu neurčitou: 3 měsíce
9. Cena:
 - ☒ Služba: [REDACTED]
 - ☒ Aktivační poplatek: [REDACTED]
 - ☒ Instalační poplatek: [REDACTED]
10. Sleva:
 - ☒ z pravidelné ceny Služby: **20%**, tj. cena po slevě činí [REDACTED]
 - ☒ z aktivačního poplatku: **100%**, tj. instalační poplatek po slevě činí **0,- Kč**
 - ☒ z instalačního poplatku: **100%**, tj. instalační poplatek po slevě činí **0,- Kč**

Ceny jsou uvedeny bez DPH

11. Zúčtovací období: měsíc
12. Forma a způsob doručení vyúčtování: Elektronické i listinné
13. Doručovací adresa či adresa elektronické pošty:
Poštovní adresa: Mrštíkova 407/3, 461 71 Liberec III - Jeřáb
E-mail: lis@is.liberec.cz
14. Splatnost vyúčtování: 35 dní od vystavení.
15. Přesný popis servisních podmínek Služby a její bližší technická specifikace je uvedena v Provozních podmínkách, které tvoří nedílnou součást Smlouvy a které jsou k dispozici na <http://business.upc.cz/velkoobchod/>.
16. Pokud dojde k rozporu Specifikace objednaných služeb se Smlouvou, má přednost obsah Specifikace objednaných služeb.
17. Poznámka: Tato Rámcová smlouva plně nahrazuje stávající Smlouvu č. 2009/2/014 ze dne 17.8. 2009, která tímto zaniká.
Smluvní strany jsou oprávněny zveřejnit veškerý obsah této smlouvy, budou-li o to požádány dle zákona č. 106/1999 Sb. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva bude zveřejněna v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb. (zákon o registru smluv). Smluvní strany berou na vědomí, že jsou povinny označit údaje ve smlouvě, které jsou chráněny zvláštními zákony (obchodní, bankovní tajemství, osobní údaje, ...) a nemohou být poskytnuty, a to šedou barvou zvýraznění textu. Smluvní strana, která smlouvu zveřejní, za zveřejnění neoznačených údajů podle předešlé věty nenese žádnou odpovědnost. Smlouva nabývá účinnosti nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv v souladu s § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb. (zákon o registru smluv). Smluvní strany berou na vědomí, že plnění podle této smlouvy poskytnutá před její účinností jsou plnění bez právního důvodu a strana, která by plnila před účinností této smlouvy, nese veškerou odpovědnost za případné škody takového plnění bez právního důvodu, a to i v případě, že druhá strana takové plnění přijme a potvrdí jeho přijetí.

29 -11- 2016

V Praze dne 2016
UPC Česká republika, s.r.o.:

Ing. Tomáš Stojan
WholeSale Manager

V Liberci dne 19.10. 2016
Liberecká IS, a.s.:

Proslav Bureš, MBA
statutární ředitel

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti UPC Česká republika, s.r.o., pro velkoobchod

1. Účastník a Poskytovatel

V těchto Všeobecných podmínkách jsou upravena práva a povinnosti Účastníka a Poskytovatele služeb elektronických komunikací. Druh poskytovaných služeb je uveden v čl. 4.1. (dále jen „Služby“). Poskytovatelem Služeb je společnost UPC Česká republika, s.r.o. Účastníkem může být buď fyzická osoba – podnikatel nebo právnická osoba, které jsou oprávněny podnikat v elektronických komunikacích.

2. Smlouva

2.1. Smlouva

Služby jsou poskytovány na základě Rámcové smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací pro velkoobchod (dále jen „Smlouva“). Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.

2.2. Kdy je Smlouva uzavřena

Poskytovatel může nabízet uzavření Smlouvy různými způsoby, zejm. písemně, ale podle aktuálních technických možností i některými prostředky komunikace na dálku. Podle toho, jaký z aktuálně nabízených způsobů uzavření Smlouvy si Účastník vybral, je Smlouva uzavřena (platná a účinná):

- a) oboustranným podpisem Smlouvy, byla-li uzavřena písemně, nebo
- b) prostřednictvím e-mailu, pokud byly dohodnuty veškeré náležitosti Smlouvy a smluvní strany si je vzájemně odsouhlasily, nebo
- c) prostřednictvím telefonu, pokud byly dohodnuty veškeré náležitosti Smlouvy a smluvní strany si je vzájemně odsouhlasily, nebo
- d) vyplněním a odesláním webového formuláře ze strany Účastníka a následným potvrzením ze strany Poskytovatele.

2.3. Podmínky pro uzavření Smlouvy

Poskytovatel uzavře s Účastníkem Smlouvu v případě, že mu Účastník sdělí všechny potřebné údaje dle čl. 3.1. Dále může Poskytovatel žádat, aby Účastník prokázal právo k užívání místa instalace v souladu s čl. 4.3.

2.4. Změna Smlouvy

2.4.1. Poskytovatel je oprávněn změnit podmínky Smlouvy, tzn. i jakoukoli součást Smlouvy. Informaci o takové změně Poskytovatel nejméně 1 měsíc předem uveřejní v každé své provozovně a na internetových stránkách <http://business.upc.cz/velkoobchod/> a zároveň Účastníka o tomto uveřejnění informuje. Poskytovatel může změnit obsah Smlouvy v celém rozsahu. Důvodem pro změnu podmínek Smlouvy ze strany Poskytovatele může být inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele.

2.4.2. Pokud Poskytovatel změni Smlouvu podstatným způsobem vedoucím ke zhoršení postavení Účastníka, oznámí to Poskytovatel Účastníkovi minimálně 1 měsíc předem stejnou formou, jakou Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování.

2.4.3. Pokud Poskytovatel změni podmínky Smlouvy dle bodu 2.4.2. a Účastník s touto změnou nesouhlasí, je oprávněn ukončit Smlouvu ke dni, kdy se mají podmínky Smlouvy změnit, a to na základě předchozího písemného oznámení. Účastníkovi se doporučuje takové oznámení doručit Poskytovateli alespoň 15 dní před plánovanou změnou, a to proto, aby Poskytovatel byl schopen včas tento požadavek technicky zpracovat. Účastník však není oprávněn ukončit Smlouvu z tohoto důvodu v případě, že dojde ke změně podmínek Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

2.4.4. Dále je možné změnu Smlouvy uskutečnit na základě dohody smluvních stran, a to stejnými způsoby, jako jsou způsoby uzavření Smlouvy.

2.5. Na jak dlouho je Smlouva uzavřena

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

2.6. Výpověď Smlouvy nebo jednotlivé Služby

2.6.1. Pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou, nelze Smlouvu nebo jednotlivou Službu před uplynutím doby trvání vypovědět. V takovém případě je třeba počkat, dokud tato doba určitá neuplyne.

2.6.2. Pokud byla Smlouva či jednotlivá Služba uzavřena na dobu neurčitou, je možné ji vypovědět bez udání důvodu v tříměsíční výpovědní době, pokud není ve Smlouvě dohodnuto jinak. Výpovědní doba začne běžet první den následujícího měsíce po doručení písemné výpovědi.

2.6.3. Pokud výpověď neobsahuje údaj o tom, která konkrétní Služba je vypovídána, bude mít Poskytovatel za to, že se jedná o výpověď celé Smlouvy.

2.7. Odstoupení

Smlouvu je možné ukončit také písemným odstoupením, ale pouze z níže uvedených důvodů.

2.7.1. Účastník může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby v případě, že Poskytovatel neoprávněně nedodává Službu déle než 30 dní.

2.7.2. Poskytovatel může odstoupit od jednotlivé Služby nebo od Smlouvy z důvodu jejího podstatného porušení Účastníkem, za něž se považuje zejména:

(a) Účastník neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a byl na tuto skutečnost upozorněn;

(b) Účastník uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a byl na tuto skutečnost upozorněn;

(c) Účastník sdělil nebo do Smlouvy doplnil nepravdivý údaj;

(d) Účastník neposkytl nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejm. neumožnil umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb anebo neumožnil přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení anebo neposkytl nutnou součinnost k předání Služby apod. Za neposkytnutí přiměřené součinnosti se považuje i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči zaměstnancům či dodavatelům Poskytovatele při plnění Smlouvy;

(e) Služby užívá jiná osoba nebo jsou užívány k jinému účelu v rozporu s čl. 4.4;

(f) Účastník používá nebo šíří nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele nebo dalších osob (čl. 4.5.d);

2.7.3. Poskytovatel dále může odstoupit od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby z technických důvodů na jeho straně, které znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů, a smluvní strany se nedohodnou jinak.

2.8. Komunikace mezi smluvními stranami

2.8.1. Účastník má možnost kontaktovat Poskytovatele písemně anebo telefonicky na klientském centru UPC Business, adresa: Závěšova 502/5, Praha 4, PSČ 140 00, e-mail: velkoobchod@upcbusiness.cz, vyuctovani@upcbusiness.cz, telefon: 241 005 200.

2.8.2. Za písemnou formu daného jednání se považuje podepsaný dopis, který může být zaslaný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, nebo e-mail se zaručeným elektronickým podpisem.

2.8.3. Poskytovatel využívá ke komunikaci s Účastníkem přednostně sdělenou adresu elektronické pošty. Poskytovatel může také využít adresu elektronické pošty, kterou Účastník použil při předchozí komunikaci s Poskytovatelem. Dále Poskytovatel bude využívat kontaktní adresu a telefon Účastníka, kterou mu Účastník sdělil nebo adresu sídla dle veřejného rejstříku, jinak adresu místa instalace Služby. Pokud nastane změna v kontaktních údajích Účastníka a Účastník tuto změnu nesdělí Poskytovateli, sdělení zaslaná dle původních kontaktních údajů budou považována za doručená.

3. Informace o účastníkovi

3.1. Údaje potřebné pro uzavření Smlouvy

Účastník ve Smlouvě uvede minimálně tyto identifikační údaje:

a) pokud je fyzickou osobou – podnikatelem: jméno, popřípadě jména, a příjmení, popřípadě obchodní firma, bydliště, sídlo a identifikační číslo, bylo-li přiděleno;

b) pokud je právnickou osobou: název nebo obchodní firma, sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, jméno, popřípadě jména, příjmení a bydliště osoby oprávněné zastupovat tuto právnickou osobu.

Ostatní údaje jsou poskytovány dobrovolně.

3.2. Změna údajů Účastníka

Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změní, je Účastník povinen tuto změnu písemně oznámit klientskému centru co nejdříve, nejpozději do 7 dní od změny.

Další ustanovení čl. 3. se užijí v případě, že Účastník je subjektem údajů dle zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

3.3. Provozní a lokalizační údaje

Poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Podpisem Smlouvy vyslovuje Účastník souhlas se zpracováním uvedených údajů, které se ho týkají. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které je Poskytovatel povinen dle zákona zpracovávat pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volající číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které je Poskytovatel povinen dle zákona zpracovávat v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.

3.4. Účel a rozsah zpracování údajů

Údaje o Účastníkovi jsou zpracovávány pouze v rozsahu nutném pro splnění našich zákonných povinností, pro uzavření Smlouvy, pro plnění Smlouvy, pro provozování a ochranu sítí, pro přenos informací sítěmi, pro poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, pro jejich účtování, pro ochranu práv a právem chráněných zájmů obou smluvních stran, a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených. Údaje o Účastníkovi jsou zpracovávány jen po dobu nutnou pro

dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

3.5. Způsob zpracování údajů

Údaje Poskytovatel shromažďuje a zpracovává manuálně nebo automaticky. Zaměstnanci Poskytovatele jsou zavázáni mlčenlivostí a jsou vyškoleni chránit údaje, ke kterým mají v rámci své práce přístup. Údaje Poskytovatel shromažďuje a zpracovává sám i prostřednictvím třetích subjektů (zpracovatelů). V takovém případě se jedná o zpracovatele, kteří pro Poskytovatele zajišťují např. administrativní či technickou podporu poskytování Služeb a dalších souvisejících činností, anebo pro Poskytovatele zajišťují obchodní či marketingové akce. Takovým zpracovatelům poskytuje UPC údaje jen pro výše uvedený konkrétní účel, pouze v nezbytném rozsahu a se zpracovatelé je vždy uzavřena písemná smlouva o zpracování osobních údajů.

3.6. Obchodní sdělení

3.6.1. Účastníkovi na jeho jméno, příjmení a adresu bude Poskytovatel zasílat obchodní sdělení UPC, ve kterých bude informovat o svých službách a produktech a o službách a produktech subjektů, které jsou s UPC ve smluvním vztahu. Pokud si Účastník nepřeje, aby mu byla obchodní sdělení poštou zasílána, může se zasíláním kdykoli vyjádřit nesouhlas písemnou formou. Uvedené údaje je Poskytovatel oprávněn poskytnout i jinému správci. Pokud si to Účastník nepřeje, může se zasíláním kdykoli vyjádřit nesouhlas písemnou formou.

3.6.2. Na adresu elektronické pošty Účastníka bude Poskytovatel zasílat obchodní sdělení UPC, ve kterých bude informovat o svých službách a produktech. Pokud si Účastník nepřeje, aby mu byla obchodní sdělení zasílána, může to odmítnout při podpisu Smlouvy či kdykoli později při zaslání každé jednotlivé zprávy.

3.6.3. Telefonní číslo Účastníka bude Poskytovatel využívat k obchodním sdělením UPC. Pokud si Účastník nepřeje, aby jeho telefonní číslo bylo využíváno k obchodním sdělením, může to odmítnout při podpisu Smlouvy či kdykoli později.

3.7. Nahrávání hovorů

V rámci plnění Smlouvy či jednání o podmínkách Smlouvy či z důvodu zkvalitňování Služeb mohou být hovory s klientským centrem nahrávány.

3.8. Marketing

Údaje Účastníka bude Poskytovatel využívat k marketingovým účelům, s čímž Účastník podpisem smlouvy souhlasí. Souhlas s tímto zpracováním údajů může Účastník kdykoli odvolat.

3.9. Práva Účastníka při zpracování údajů

Účastník má právo na poskytnutí informací, jaké konkrétní osobní údaje a v jakém rozsahu o něm Poskytovatel zpracovává, k jakým účelům a kdo je jejich příjemcem. Pokud se Účastník domnívá, že jsou jeho osobní údaje zpracovávány způsobem, který je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života nebo v rozporu s právním řádem, může Poskytovatele požádat o vysvětlení. Může také požadovat odstranění závadného stavu, to znamená např. blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Může se také kdykoli obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů. Podrobnosti o ochraně osobních údajů jsou k dispozici na www.upc.cz.

4. Služby

4.1. Druhy Služeb

4.1.1. Poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací, kterými jsou zejména:

- a) Služba přístupu k síti Internet
- b) Pronájem okruhů
- c) Telefonní služba

a případně další dle aktuální nabídky Poskytovatele.

4.1.2. Poskytovatel může poskytovat i jiné doplňkové a související služby, které lze užívat pouze v souvislosti s některou službou elektronických komunikací.

4.1.3. Služby dle čl. 4.1.1. a 4.1.2. jsou společně v těchto Všeobecných podmínkách označeny jako „Služba“ nebo „Služby“. Služby jsou popsány také v Provozních podmínkách jednotlivých Služeb, které jsou nedílnou součástí Smlouvy a které jsou k dispozici na <http://business.upc.cz/velkoobchod/>.

4.2. Předání a zahájení poskytování Služby

Služba je poskytována ode dne jejího předání Účastníkovi. Aby mohl Poskytovatel řádně a včas zprovoznit a předat Službu Účastníkovi, je Účastník povinen poskytnout mu k tomu potřebnou součinnost (zejm. účastnit se měření funkčnosti a předání Služby). K předání, převzetí a zahájení poskytování Služby dojde nejpozději do 60 dnů od uzavření Smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Účastník je povinen ke sjednanému termínu řádně zprovozněnou Službu převzít a podepsat o tom předávací protokol, pokud tak neučiní, má se Služba za převzatou.

4.3. Místo poskytování Služby

4.3.1. Koncové body Služby nebo místo poskytování Služby je specifikováno ve Smlouvě jako místo instalace.

4.3.2. Před uzavřením Smlouvy i v průběhu jejího trvání může Poskytovatel požadovat, aby Účastník prokázal, že místo instalace užívá oprávněně.

4.3.3. Účastník je povinen zpřístupnit místo instalace, aby Poskytovatel mohl zprovoznit koncové místo.

4.3.4. Účastník je povinen zajistit souhlas vlastníka domu, ve kterém má být místo instalace, že v tomto domě je možné koncové místo nainstalovat, pokud tam ještě není instalováno.

4.3.5. Účastník je povinen zajistit souhlas vlastníka domu, který umožní Poskytovateli provádět údržbu, opravy, úpravy, montáž, přemístění, revize, měření či demontáž Služeb nebo zařízení potřebných pro užívání Služeb a vstup za účelem výše uvedeného.

4.3.6. Pokud se místo instalace nachází v prostorách Poskytovatele nebo jeho dodavatelů, pak se čl. 4.3.2. až 4.3.5. neuplatní.

4.4. Účel poskytovaných Služeb a osoby, které jsou oprávněny Služby užívat

Účastník může Službu užívat pro účely související s jeho podnikatelskou činností, a to k poskytování služeb elektronických komunikací svým koncovým zákazníkům v České republice. K tomu, aby Služby užívaly jiné osoby nebo aby Služby byly užívány k jinému účelu, je nutný výslovný souhlas Poskytovatele. Účastník prohlašuje, že je držitelem všech potřebných osvědčení, licencí apod. nezbytných pro výkon jeho podnikatelské činnosti.

4.5. Způsob užívání Služeb

Při užívání Služeb je Účastník povinen:

- a) nezasahovat do zařízení Poskytovatele, neměnit jejich nastavení, ani neměnit nastavení připojeného Přijímacího zařízení;
- b) upravit v podmínkách pro své koncové zákazníky povinnost neuskutečňovat zlomyslná nebo obtěžující volání;
- c) užívat Službu v souladu se Smlouvou a právními předpisy;
- d) nepoužívat nebo nešířit jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele nebo dalších osob.

Služby lze užívat pouze prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy pro provoz v ČR.

4.6. Porucha Služeb

Pokud vznikne v rámci sítě Poskytovatele porucha, je Účastník povinen tuto poruchu bez odkladu nahlásit Dohledovému centru Poskytovatele na telefonu 844 55 66 77 (pro identifikaci je nutné zadat PIN). Po nahlášení opraví Poskytovatel poruchu ve lhůtách určených v Provozních podmínkách Služby. Pokud je porucha na síti nebo na zařízení Poskytovatele, nese náklady na opravu Poskytovatel. V opačném případě nese náklady Účastník.

4.7. Služby třetích stran

Pokud bude při užívání Služeb možné, aby Účastník využil i služeb třetích stran (např. komerční linky s předvolbou 9xy), bere Účastník na vědomí, že takové služby poskytované třetími stranami jsou hrazeny třetí straně prostřednictvím Poskytovatele a poplatky za tyto služby jsou tak zohledněny ve vyúčtování. Poskytovatel nenese odpovědnost za služby třetích stran a není tedy možné reklamovat u Poskytovatele jejich vadné poskytnutí. Pro spuštění služeb třetích stran může Poskytovatel požadovat složení záruky dle ceníku.

4.8. Odpovědnost za škodu

Vzhledem k charakteru poskytovaných Služeb Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že odpovědnost Poskytovatele za škodu je omezena. Poskytovatel tak není povinen nahradit škodu Účastníkovi či uživatelům Služby, pokud jim vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

4.9. Omezení Služeb

4.9.1. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu může Poskytovatel z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby, ochrany dat nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti, nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.

4.9.2. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb může Poskytovatel také v případě, že:

- a) Účastník neuhradí včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;
- b) Existuje důvodné podezření, že Účastník nebo jiná osoba zneužívá poskytované Služby;
- c) Účastník odmítne složit záruku (5.8.);

d) Účastník užívá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě, její bezpečnost či integritu anebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR);

4.9.3. Poskytování služeb Poskytovatel obnoví v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému byly Služby omezeny nebo přerušeny. Po dobu omezení nebo přerušení z důvodů v bodě 4.9.2. hradí Účastník Služby v plném rozsahu a za opětovné zprovoznění může Poskytovatel požadovat úhradu poplatku dle ceníku. Pokud byly Služby omezeny nebo přerušeny z důvodů v bodě 4.9.2., může Poskytovatel po obnovení poskytování Služeb účtovat Účastníkovi cenu Služeb v plné výši, i když do té doby poskytoval slevu.

5. Cena za Služby

5.1. Od kdy je Služba účtována

Cenu za Služby hradí Účastník od zahájení jejich poskytování. Výše ceny za Služby je uvedena ve Smlouvě.

5.2. Vyúčtování Služeb

Cenu za Služby vyúčtuje Poskytovatel zpravidla měsíčně. Vyúčtování ceny Poskytovatel doručí v elektronické podobě, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Pokud Účastník nesdělil adresu elektronické pošty, zasílá mu Poskytovatel tištěné vyúčtování. Tištěné vyúčtování je zpoplatněno částkou uvedenou ve Smlouvě nebo ceníku.

5.3. Splatnost a způsob úhrady vyúčtování

Splatnost ceny za Služby je uvedena přímo ve Smlouvě. Pokud ve Smlouvě splatnost není uvedena, je takové vyúčtování splatné do 15 dnů od jeho vystavení. Způsob platby je uveden ve Smlouvě, v opačném případě provede Účastník úhradu vyúčtování na účet Poskytovatele uvedený ve vyúčtování.

5.4. Sleva

5.4.1. Poskytovatel může Účastníkovi poskytnout slevu. Sleva může být poskytnuta buď jako opakující se sleva z ceny Služeb nebo jako jednorázová sleva z instalačního poplatku anebo i jiná sleva, kterou si smluvní strany dohodli ve Smlouvě.

5.4.2. Nárok na slevu vznikne, pokud:

- a) Byla dohodnuta ve Smlouvě a
- b) Účastník dodrží dohodnutou dobu určitou trvání Smlouvy a
- c) Účastník neporuší Smlouvu způsobem, kvůli kterým může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.2.) a
- d) Účastník neporuší Smlouvu způsobem, kvůli kterým může Poskytovatel omezit Služby (4.9.2.).

5.4.3. Nárok na slevu vznikne v okamžiku, kdy Účastník splnil všechny uvedené podmínky. Pokud se tak nestane, zašle Poskytovatel opravné vyúčtování ceny či poplatku. V opravném vyúčtování Poskytovatel doučtuje Účastníkovi cenu či poplatek v plné výši tak, jak byl uveden ve Smlouvě.

5.5. Neuhrazení ceny Služeb

Pokud Účastník neuhradí včas nebo řádně cenu za Služby, vyzve ho Poskytovatel znovu k zaplacení stejnou formou, jakou doručuje vyúčtování a poskytne Účastníkovi minimálně 7 - denní náhradní lhůtu k zaplacení. Pokud ani potom nezaplatí Účastník cenu za Služby, může Poskytovatel omezit poskytování Služeb (4.9.2.).

5.6. Opakované neuhrazení ceny Služeb

Pokud Účastník uhradí dvě po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti, ačkoli byl na tuto skutečnost upozorněn, může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.2.b). Od Smlouvy může Poskytovatel rovněž odstoupit, pokud Účastník neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli tři vyúčtování a byl na tuto skutečnost upozorněn (2.7.2.a).

5.7. Úhrada

Platbu, kterou od Účastníka Poskytovatel obdrží, může dle své volby použít na úhradu jakékoli dlužné částky Účastníka. O tom, na úhradu jaké dlužné částky byla platba použita, se lze informovat prostřednictvím klientského centra na telefonu 241 005 200 nebo emailem: vyuctovani@upcbusiness.cz

5.8. Záruka

Poskytovatel může požadovat po Účastníkovi složení záruky dle ceníku. Případnou dlužnou částku Účastníka lze započíst proti poskytnuté záruce. O započtení se lze informovat prostřednictvím klientského centra. Po ukončení Smlouvy vrátí Poskytovatel složenou záruku po započtení všech dlužných částek, a to do 60 dnů od ukončení Smlouvy nebo od vypořádání všech závazků, včetně vrácení Přijímacího zařízení.

5.9. Registr dlužníků

Pokud se stane Účastník dlužníkem Poskytovatele, může Poskytovatel předat takovou informaci příslušnému registru dlužníků. Podpisem Smlouvy s tím Účastník souhlasí.

6. Reklamační řád

6.1. Reklamační vyúčtování ceny Služby

Vzhledem k charakteru poskytovaných Služeb Účastník může reklamovat vyúčtování ceny Služeb na klientském centru nejpozději do 2 měsíců od doručení vyúčtování, potom právo reklamace zanikne. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že reklamační nemá odkladný účinek na splatnost dotčeného vyúčtování.

6.2. Reklamační kvality poskytnuté Služby

Vzhledem k charakteru poskytovaných Služeb Účastník může reklamovat kvalitu poskytnuté Služby na klientském centru nejpozději do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí, potom právo reklamace zanikne.

6.3. Vyřízení reklamace

Poskytovatel reklamaci vyřídí do 1 měsíce od jejího doručení, případně do 2 měsíců, pokud vyžaduje její vyřízení projednání se zahraničním provozovatelem. V případě kladného vyřízení reklamace vyúčtování zohlední Poskytovatel případný přeplatek v následujícím vyúčtování Služeb. V případě kladného vyřízení reklamace kvality poskytnuté Služby

zohlední Poskytovatel případnou slevu z ceny Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud Účastník nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, může se obrátit na Český telekomunikační úřad.

7. Právo a příslušnost

Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které mezi Poskytovatelem a Účastníkem vzniknou, bude řešit podle věcné příslušnosti Český telekomunikační úřad nebo obecný soud České republiky.

8. Součástí Smlouvy

Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky, dále Provozní podmínky jednotlivých Služeb a ceník. Aktuální znění Smlouvy, včetně jejích součástí, je uveřejněno na <http://business.upc.cz/velkoobchod/>.

9. Účinnost

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1.1. 2015.

Provozní podmínky služeb společnosti UPC Česká republika, s.r.o., pro velkoobchod

1. Úvod	2
2. IP Konektivita – specifikace služby	2
2.1. Popis služby	2
2.2. Parametry služby	3
2.3. Doplnkové služby	4
3. Ethernet Transport (L2) – specifikace služby	4
3.1. Popis služby	4
3.2. Parametry služby	6
3.3. Možnosti konfigurace	7
4. IP Tranzit - specifikace služby	8
4.1. Popis služby	8
4.2. Parametry služby	8
5. WDM – specifikace služby	8
5.1. Popis služby	9
5.2. Parametry služby	9
6. UPC Business Voice – specifikace služby	9
6.1. Popis služby	9
6.2. Parametry služby	10
7. UPC Business Virtuální ústředna - specifikace služby	10
7.1. Popis služby	10
7.2. Provoz služby	11
7.3. Parametry služby	11
8. Housingové služby – specifikace služby	14
8.1. Popis služby	14
8.2. Parametry služby	16
9. SLA a podpora	17
10.1. Asistovaný vstup	20
10. Poskytování služby	20
10.2. Povinnosti účastníka	20
10.3. Měření a předání služby	20
11. Reporting a monitoring služeb	20
12. Service Desk	21
Příloha č.1: Předávací protokol (vzor)	22

1. Úvod

Tento dokument popisuje provozní podmínky služeb, jejich funkce a parametry. Funkce a parametry služeb mohou být individualizovány v rámci zákaznických řešení. Tyto Provozní podmínky velkoobchodních služeb jsou součástí Rámcové smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací pro velkoobchod (dále jen „Smlouva“).

Účastníkem může být fyzická osoba – podnikatel nebo právnická osoba, které jsou oprávněny podnikat v elektronických komunikacích a které uzavřely s poskytovatelem Smlouvu (dále jen „zákazník“ nebo „Účastník“).

Poskytovatelem je společnost UPC Česká republika, s.r.o., se sídlem: Závěšova 502/5, Praha 4, 14000, IČ: 00562262. zápis v OR vedeném MS v Praze sp. zn. C 187485 (dále jen „UPC Business“ nebo „poskytovatel“).

2. IP Konektivita – specifikace služby

2.1. Popis služby

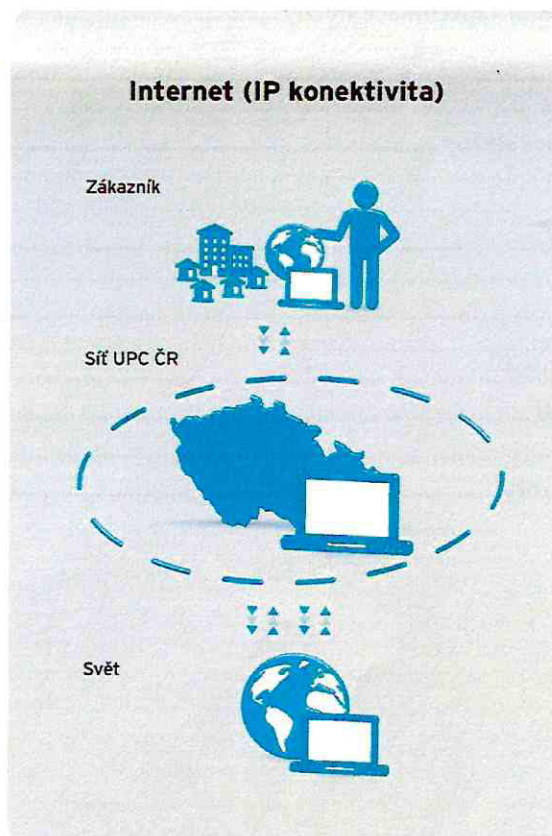
IP konektivita je služba, která pro účastníky zajišťuje přístup k Internetu. Nadstandardní světový peering a tranzitní dohody s ostatními poskytovateli zaručují optimální konektivitu a přenosové vlastnosti včetně nízkých latencí.

Základem služby je páteřní MPLS síť

- Velmi vysoká informační kapacita, extrémně nízké latence a packet loss parametry jsou základními vlastnostmi páteřní MPLS sítě poskytovatele.
- Transparentní IP konektivita do sítě Internet.

Přenosovou rychlost je možné nastavit v předem definovaných úrovních rychlosti dle aktuální nabídky nebo zcela individuálně až do několika Gbit/s.

IP konektivita je k dispozici v celém rozsahu pokrytí sítí UPC Business. Skutečné možnosti připojení konkrétního objektu jsou posouzeny vždy samostatně.



Obr.: Základní topologie služby IP konektivita

Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášených v rámci služby, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci služby, není-li zákonem stanoveno jinak. Společně se službou IP Konektivita je možné účastníkovi v rámci dané přípojky nabídnout další služby od společnosti UPC Business.

2.2. Parametry služby

2.2.1. Předávací bod služby

Služba IP Konektivita se účastníkovi předává jako fyzická LAN (Local Area Network) na portu páteřního switchu nebo na portu koncového zařízení last mile.

Rozhraní je typicky Fast Ethernet, 10/100BaseT pro přenosové rychlosti do 100Mbit/s nebo Gigabit Ethernet, případně optické/metalické rozhraní pro přenosové rychlosti na 100 Mbit/s.

2.2.2. Přístupová technologie a šířka pásma

Volba přístupové technologie je závislá na požadavcích účastníka, geografickém umístění a dostupnosti přístupové linky.

Šířka pásma je definována v místě předávky (a není závislá na typu používaného přístupového okruhu). To znamená, že maximální dostupná šířka pásma pro přístup musí být rozdělena mezi šířky pásma jednotlivých okruhů.

Přístupová technologie	Popis	Šířka pásma
Optika	Služba poskytovaná na optické infrastruktuře	2Mbit/s - 10Gbit/s
SHDSL	Služba poskytovaná na xDSL infrastruktuře	1Mbit/s - 20Mbit/s
Leased line, FWA	Služby poskytovaná na rádiové přístupové síti	1Mbit/s - 500Mbit/s

Maximální rychlost SHDSL technologie je závislá na kvalitě metalického vedení a jeho vzdálenosti od koncentračního bodu sítě. Přenosové rychlosti jsou indikativní a musí být vždy prověřeny v dané lokalitě účastníka.

2.2.3. Typy přístupu

A) Nezálohovaný přístup - Single Access

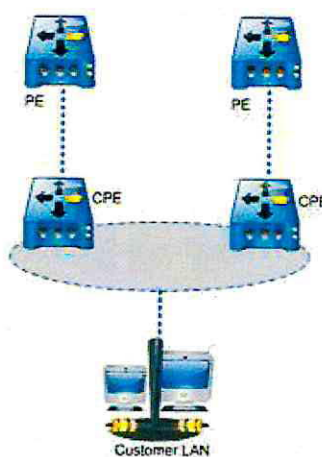
Nezálohovaný přístup je standardní typ připojení pro IP Konektivitu.

B) Zálohovaný přístup - Redundant Access

Služba IP Konektivita zahrnuje možnost vytvoření redundantního připojení lokality. Služba je považována za dostupnou, pokud lze získat přístup buď k hlavnímu, nebo k záložnímu přijímacímu zařízení. Pro zálohovaný přístup mohou být použity různé druhy přístupové technologie.



Obr.1. Dostupnost – Single Access



Obr.2. Dostupnost – Redundant Access

2.2.4. IP Adresace

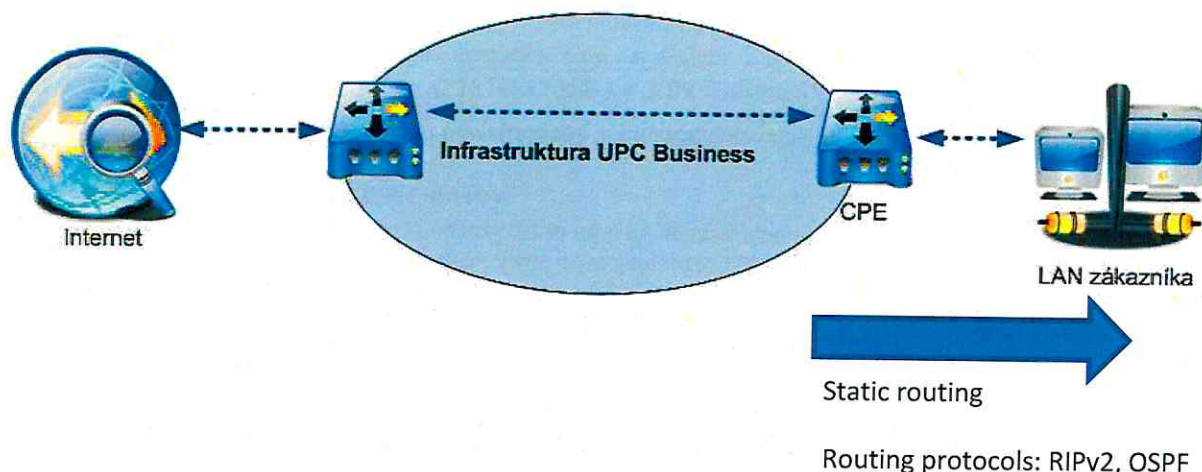
Účastníkovi jsou přiděleny veřejné IP adresy (celkem 5 použitelných pro adresaci). Adresy jsou typu PA (Providet Aggregated) a jsou přiděleny z rozsahu přiděleného UPC Business tak, jak byly pro poskytovatele alokovány prostřednictvím RIPE NCC (Réseaux IP Européens Network Coordination Centre).

Účastník může bez příplatku požádat o IPv6 adresní rozsah. IPv6 adresy jsou přidělovány podle pravidel RIPE NCC. V případě potřeby dalších IP adres má účastník možnost si tyto adresy objednat od UPC Business. IP adresy přiřazené

účastníkovi z adresního rozsahu UPC Business může účastník používat pouze po dobu trvání smlouvy na službu IP konektivita.

2.2.5. Routing

Na zařízení je nastavena jako „default route“ páteří síť UPC Business. V rámci účastnické sítě je použito statické nebo dynamické routování.



2.3. Doplnkové služby

2.3.1. Dodatečné PA adresy

Na požadavek účastníka mohou být účastníkovi přiděleny dodatečné PA adresy. UPC Business je povinno reportovat použití těchto adres RIPE NCC. Velikost přiděleného adresního bloku se řídí pravidly podle RIPE NCC.

3. Ethernet Transport (L2) – specifikace služby

3.1. Popis služby

Ethernet Transport je transportní služba na druhé vrstvě (L2), kterou může účastník použít k propojení periferních míst, jako jsou místní nebo regionální kanceláře nebo jiná detašovaná pracoviště k datovým centrům nebo jiným koncentračním uzlům.

Detašovaná pracoviště lze připojit bezdrátovým spojením, metalickými spoji nebo i širokopásmovými optickými spoji.

Základem služby je páteří síť MPLS společnosti UPC Business.

Služba je zálohována několikanásobnou redundancí páteří sítě, je tak zajištěn provoz s vysokou dostupností.

Koncentrační body jsou vždy připojeny přes optické vlákno. Počet okruhů L2 a jejich přenosové rychlosti jsou limitovány maximální možnou přenosovou kapacitou daného okruhu jako celku.

Logické propojení vzdáleného místa/pobočky do koncentračního bodu se provádí okruhem na druhé vrstvě (L2). Signalizace okruhu používá v hlavičce Ethernetu 802.1q q-bity. Transparentní přenos q-bitů je možný pouze přes rozhraní, která podporují funkci Q-in-Q. Ethernetové trunk spoje lze nastavit pouze přes připojení s podporou Q-in-Q. Účastník se k okruhu připojuje na vrstvě L2, a pak je sám zodpovědný za provoz všech funkcí a služeb na třetí vrstvě (L3).

Služba je k dispozici v celém rozsahu pokrytí sítě UPC Business. Skutečné možnosti připojení konkrétního objektu musí být posouzeny vždy samostatně.

Carrier Ethernet s certifikací MEF CE 2.0/ Ethernet Transport

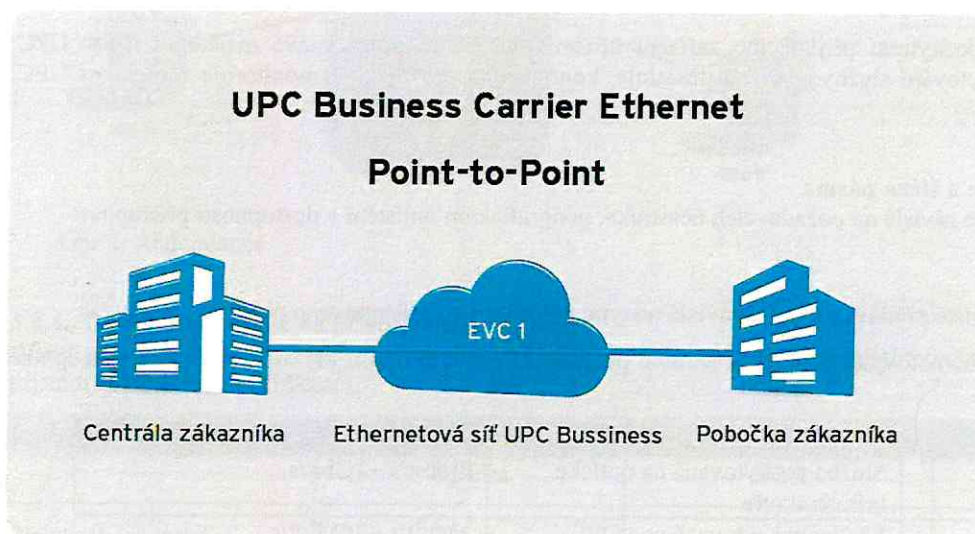
UPC Business jako první poskytovatel v ČR nabízí Carrier Ethernetu s certifikací MEF CE2.0.

Tato služba je nabízena v rámci celé optické sítě UPC Business na koncových zařízeních CIENA.

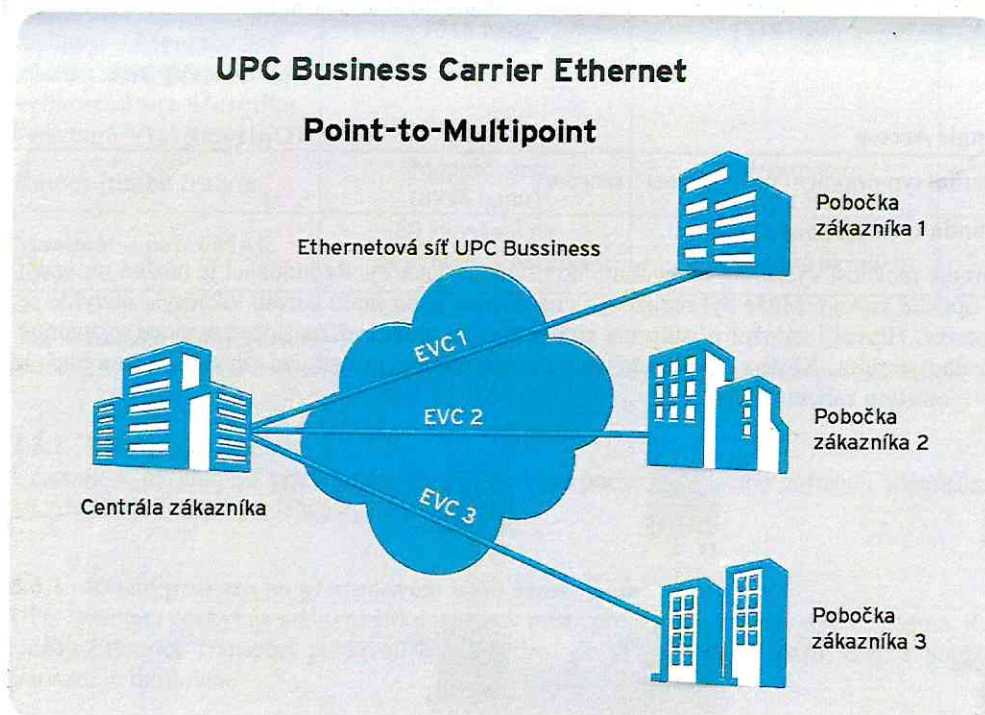
Služba je zejména vhodná pro účastníky vyžadující Ethernetové propojení nejvyšší kvality.

Služba je dostupná v následujících konfiguracích:

- EPL - Ethernet Private Line
- EVPL - Ethernet Virtual Private Line
- Access EPL - Access Ethernet Private Line
- Access EVPL - Access Ethernet Virtual Private Line



Obr.1. Propojení lokalit Point-to-Point



Obr.2. Propojení lokalit Point-to-Multipoint

3.2. Parametry služby

3.2.1. Předávací bod služby

Služba Ethernet Transport se účastníkovi předává jako Ethernetový okruh v koncovém bodě služby, a to v závislosti na dohodnuté úrovni služeb pro toto konkrétní umístění. Za normálních okolností se na každém fyzickém rozhraní zpracovává jedna služba. Na rozhraní umožňujícím vícenásobné propojení (trunking) lze definovat více služeb.

Rozhraní je typický Fast Ethernet, 10/100/1000BaseT nebo 100/1000baseFX/LX (optická vlákna), a to v závislosti na příslušné šířce pásma ethernetového okruhu. K dispozici jsou i různá optická rozhraní.

Součástí služby může být i poskytnutí přijímacího zařízení účastníkovi, které však zůstává majetkem firmy UPC Business po celou dobu poskytování služby. Zařízení instaluje, konfiguruje, provozuje a monitoruje společnost UPC Business.

3.2.2. Přístupová technologie a šířka pásma

Volba přístupové technologie je závislá na požadavcích účastníka, geografickém umístění a dostupnosti přístupové linky.

Šířka pásma je definována v místě předávky (a není závislá na typu používaného přístupového okruhu).

Celková šířka pásma všech ethernetových okruhů na jednom přijímacím zařízení nesmí překročit celkovou dostupnou šířku pásma připojení.

Přístupová technologie	Popis	Šířka pásma
Optika	Služba poskytovaná na optické infrastruktuře	2Mbit/s - 1Gbit/s
SHDSL	Služba poskytovaná na xDSL infrastruktuře	1Mbit/s - 20Mbit/s
FWA	Služba poskytovaná na rádiové přístupové síti	1Mbit/s - 500Mbit/s

Maximální rychlost SHDSL technologie je závislá na kvalitě metalického vedení a jeho vzdálenosti od koncentračního bodu sítě. Přenosové rychlosti jsou indikativní a musí být vždy prověřeny v dané lokalitě účastníka.

3.2.3. Typy přístupu

A) Nezálohovaný přístup - Single Access

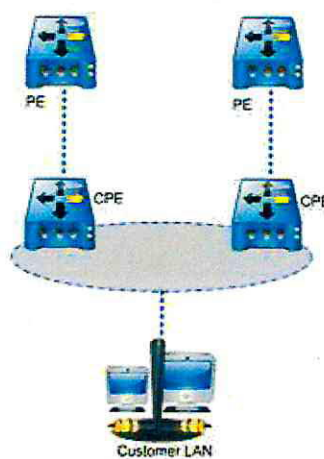
Nezálohovaný přístup je standardní typ připojení pro Ethernet Transport.

B) Zálohovaný přístup - Redundant Access

Služba Ethernet Transport zahrnuje možnost vytvoření redundantního připojení lokality. Redundanci je možné provádět pouze v případě přístupu přes optické vlákno. Může být realizována na stejnou nebo jinou adresu lokality a obvykle se poskytuje na sběrný uzel účastníka. Hlavní i záložní přístup má své vlastní koncové zařízení. Redundance významně zvyšuje dostupnost ethernetového okruhu. Služba je považována za dostupnou, pokud lze získat přístup buď k hlavnímu, nebo k záložnímu přijímacímu zařízení.

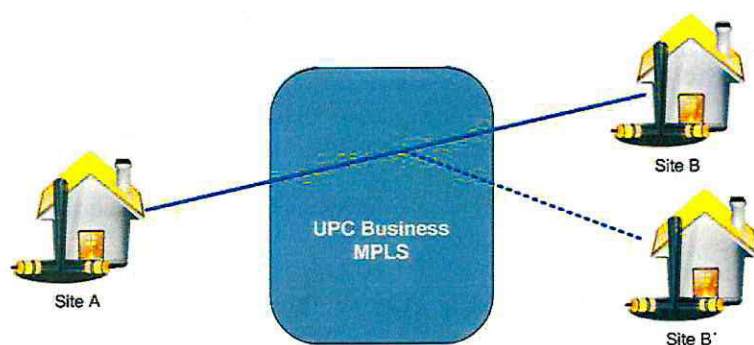


Obr1.: Dostupnost - Single Access



Obr2.: Dostupnost - Redundant Access

V případě převzetí služeb při selhání je celý provoz přesměrován z hlavní lokality (Lokalita B) na záložní lokalitu (Lokalita B'). Záložní lokalita může být na stejné, nebo na jiné fyzické adrese.



Obr.3: Redundance

3.2.4. Parametry závislé na přístupové technologii

Různé parametry služby jsou závislé na použité přístupové technologii. Následující tabulka ukazuje možné typy přístupu a příslušné specifikace:

Vlastnost	Přístupová technologie		
	Optika	FWA	SHDSL
Počet ethernetových portů	1	1	1
Externí NNI (ENNI)	Podporováno	Nepodporováno	Nepodporováno
Podpora QinQ	Podporováno (kromě trunkových portů)	Podporováno (dle typu FWA)	Podporováno
Velikost ethernetového rámce; max. přenositelná velikost rámce účastníka (bez tagů VLAN/dot1q)	1518 bajtů	1518 bajtů	1518 bajtů
Rámce jumbo frames	Podporováno (8996 bajtů)	Podporováno (dle typu FWA)	Nepodporováno
Maximální počet MAC adres	50 záznamů na ethernetový okruh	50 záznamů na ethernetový okruh	50 záznamů na ethernetový okruh

3.3. Možnosti konfigurace

V této části textu jsou definovány volitelné možnosti služby Ethernet Transport specifické pro daný protokol.

3.3.1. Identifikace okruhu L2

Účastník k okruhu L2 přistupuje na ethernetovém portu přijímacího zařízení. Identifikační číslo okruhu L2, neboli VLAN ID, je určeno společností UPC Business.

3.3.2. Řízení provozu na přístupovém bodě účastníkem

UPC Business poskytuje smluvní šířku pásma v místě předávky a garantuje šířku pásma. Rámce od účastníka se v rámci služby Ethernet Transport předávají bez ukládání do vyrovnávací paměti, a to s použitím metody FIFO. Přebytek provozu je limitován.

Účastník je povinen řídit provoz a upravit svou odchozí šířku pásma na šířku pásma poskytovanou službou Ethernet Transport.

3.3.3. Velikost ethernetového rámce

Maximální velikost ethernetového rámce je 1518 bajtů [mimo hlavičku 802.1q: 1500 IP MTU + 14 ethernetová hlavička + 4 FCS (kontrolní sekvence rámců)].

3.3.4. QinQ

Jsou podporovány následující QinQ funkce:

- Netagované rámce: netagované rámce jsou přepravovány transparentně (rámce zůstanou netagované).
- C-Tag: C-Tag (účastnický tag) je zachován a přepravován transparentně.
- CoS: P-bity v C-tagu jsou zachovány a přepravovány transparentně.
- S-Tag: S-tag (servisní tag) je podporován pouze na portech E-NNI.
- L2CP: L2CP (kontrolní protokoly vrstvy L2) nejsou tunelovány.

3.3.5. Omezení velikosti tabulky MAC adres účastníkem

Maximální velikost tabulky MAC adres, která se přepravuje přes službu Ethernet Transport, je omezena. Velikost přepravované tabulky MAC adres se liší v závislosti na připojení sítě účastníka ke službě Ethernet Transport. Účastník musí zajistit, aby počet přepravovaných MAC adres na okruh L2 nepřesahoval 50 záznamů.

4. IP Tranzit - specifikace služby

4.1. Popis služby

Velkoobchodní služba IP Tranzit zajišťuje přístup do mezinárodního Internetu prostřednictvím evropské UPC sítě AORTA sítě.

Cena za používání služby je tvořena dvěma složkami:

- Poplatek za garantovanou rychlost – pravidelný měsíční poplatek za dohodnutou garantovanou rychlost.
- Poplatek za data přenesená nad limit – poplatek za data, která jsou přenesena nad úroveň garantované rychlosti, počítáno měsíčně metodou 95% percentilu.

4.2. Parametry služby

4.2.1. Předávací bod služby

Služba se účastníkovi předává jako Ethernetový okruh v koncovém bodě služby a to v závislosti na dohodnuté úrovni služeb pro toto konkrétní umístění. Za normálních okolností se na každém fyzickém rozhraní zpracovává jedna služba. Na rozhraní umožňujícím vícenásobné propojení (trunking) lze definovat více služeb.

Rozhraní je typický Fast Ethernet, 10/100/1000BaseT nebo 100/1000baseFX/LX (optická vlákna), a to v závislosti na příslušné šířce pásma ethernetového okruhu. K dispozici jsou i různá optická rozhraní.

Součástí služby může být i poskytnutí přijímacího zařízení účastníkovi, toto však zůstává majetkem firmy UPC Business po celou dobu poskytování služby. Zařízení instaluje, konfiguruje, provozuje a monitoruje společnost UPC Business.

4.2.2. Přístupová technologie a šířka pásma

Volba přístupové technologie je závislá na požadavcích účastníka, geografickém umístění a dostupnosti přístupové linky.

Šířka pásma je definována v místě předávky (a není závislá na typu používaného přístupového okruhu). To znamená, že maximální dostupná šířka pásma pro přístup musí být rozdělena mezi šířky pásma jednotlivých okruhů.

Přístupová technologie	Popis	Šířka pásma
Optika	Služba poskytovaná na optické infrastruktuře	2Mbit/s - 10Gbit/s
FWA	Služby poskytovaná na rádiové přístupové síti	1Mbit/s - 500Mbit/s

Přenosové rychlosti jsou indikativní a musí být vždy prověřeny v dané lokalitě účastníka.

5. WDM – specifikace služby

5.1. Popis služby

Služba určená operátorům a Internet Service Providerům pro realizaci páteřních tras, napojení na peeringová centra a provoz aplikací vyžadujících nízké zpoždění.

Služba WDM nabízí:

- Bitově transparentní spojení typu „Point-to-point“ v rámci WDM sítě UPC Business
- Vysoké datové kapacity v řádech Gb/s.
- Minimální zpoždění při přenosu.
- Vysoké zabezpečení dat.
- Široká škála rozhraní a přenášených signálů.

5.2. Parametry služby

5.2.1. Geografická dostupnost služby

Služba je dostupná v rámci optické sítě UPC Business. Dostupnost v jednotlivých lokalitách/adresách musí být dopředu prověřena.

5.2.2. Přenosové kapacity

- 1 Gb/s
- 2,5 Gb/s
- 10 Gb/s
- Vyšší kapacity na dotaz, záleží na konkrétní lokalitě

5.2.3. Dostupná rozhraní a přenášené signály

- SONET/SDH:
 - o STM-1/OC-3
 - o STM-4/OC-12
 - o STM-16/OC-48
- OTN:
 - o OTU-1
 - o OTU-2
- Ethernet:
 - o Fast Ethernet (FE)
 - o Gigabit Ethernet (GE)
- SAN: (Storage)
 - o Enterprise Systems Connection (ESCON)
 - o 1 Gigabit Fibre Channel or fiber connectivity (FICON)
 - o 2 Gigabit Fibre Channel or FICON
 - o 4 Gigabit Fibre Channel or FICON
 - o 8 Gigabit Fibre Channel or FICON
- Video:
 - o SD-SDI (270 Mb/s)
 - o HD-SDI (1.485 Gb/s)
- Third-generation SDI (3G-SDI) (2.970 Gb/s)

6. UPC Business Voice – specifikace služby

6.1. Popis služby

Telefonní služba pro účastníky založená na přímém připojení k hlasové platformě UPC Business, Ústředna UPC Business je propojena do veřejné telefonní sítě s českou i mezinárodní konektivitou.

Služba je založena na technologii VOIP, využívající protokolu SIP podle RFC3261.

Řešení nabízí:

- Flexibilní přístup s možností připojit stávající telekomunikační infrastrukturu účastníka nebo návrh nového řešení na bázi IP.
- Možnost přechodu k našim službám s dosavadními telefonními čísly.

- Široká podpora telekomunikačních rozhraní a protokolů.
- Možnost individuálních tarifních plánů.
- Možnost kombinace s UPC Business virtuální ústřednou.
- Možnost dodávky koncových zařízení s různými možnostmi financování.

6.2. Parametry služby

6.2.1. Podmínky přenosu telefonních čísel koncovým klientům.

Účastník se zavazuje, že bude s Poskytovatelem efektivně spolupracovat při realizaci přenosu telefonních čísel tak, aby byly vždy dodrženy příslušné právní předpisy ve vztahu vůči koncovým klientům Účastníka (vč. opatření obecné povahy vydaných ČTÚ).

Účastník bude plně respektovat a dodržovat podmínky stanovené příslušnými právními předpisy pro přenositelnost telefonních čísel svým koncovým klientům. Účastník je povinen nastavit si systém přenosu telefonních čísel vůči svým koncovým klientům tak, aby Poskytovatel mohl dodržet zákonnou lhůtu pro přenositelnost telefonních čísel.

Účastník je tak zejména povinen Poskytovateli dodat potřebné dokumenty k přenosu telefonních čísel řádně a včas (tj. s dostatečným předstihem před uplynutím zákonné lhůty k přenosu telefonních čísel). Pokud tak neučiní, je Poskytovatel oprávněn zamítnout termín pro přenesení telefonního čísla přejímajícímu operátorovi nebo přejímajícímu poskytovateli telefonní služby, přičemž plná odpovědnost díky takovému zamítnutí leží na Účastníkovi.

6.2.2. Geografická dostupnost služby

Z hlediska garance dostupnosti a dalších provozních parametrů je služba provozována na IP konektivě UPC Business. Dostupnost v jednotlivých lokalitách/adresách musí být dopředu prověřena.

6.2.3. Předávací bod služby

Služba UPC Business Voice je účastníkovi předána na koncovém zařízení. UPC Business je vlastníkem tohoto zařízení a zajišťuje jeho kompletní správu a údržbu.

6.2.4. Podporovaná rozhraní:

Typy a specifikace použitých rozhraní v síti UPC: http://www.upc.cz/pdf/specifikace_rozhrani.pdf

6.2.5. Podporované hlasové a video kodeky

Výběr kodeků musí být v souladu s RFC 3264

Standardně je nabízen kodek G.711 A-Law (ostatní typy kodeků lze nabídnout individuálně po dohodě).

6.2.6. Elektronické vyúčtování

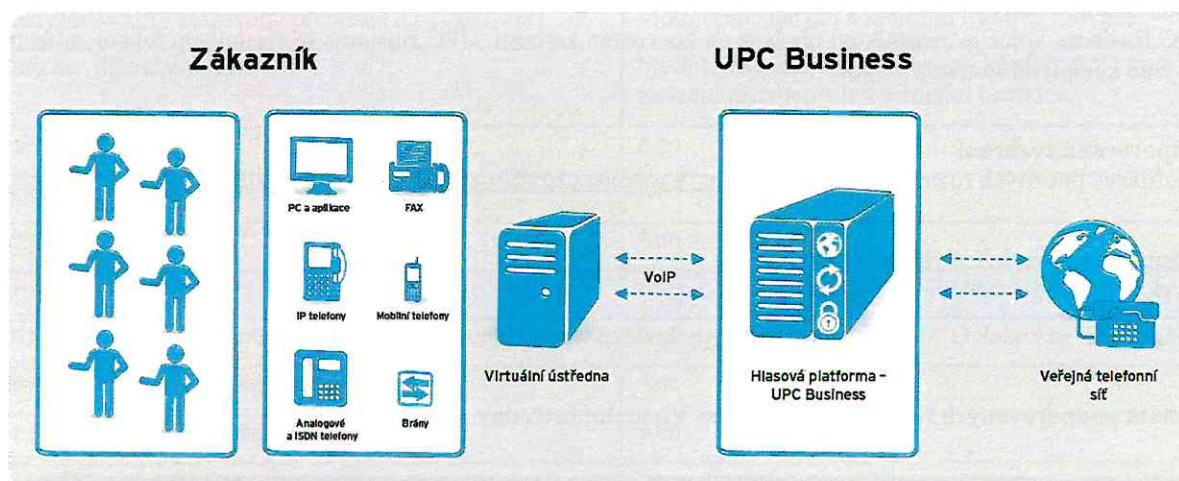
Data o hovorech po jednotlivých linkách jsou k dispozici v CSV datovém formátu.

7. UPC Business Virtuální ústředna - specifikace služby

7.1. Popis služby

UPC Business Virtuální ústředna je doplňková služba z portfolia UPC Business hlasových služeb. Jedná se o plně hostovanou hlasovou komunikační platformu. Řešení je určeno pro účastníky a svým rozsahem a mírou flexibility je schopno kompletně pokrýt komunikační potřeby tohoto zákaznického segmentu.

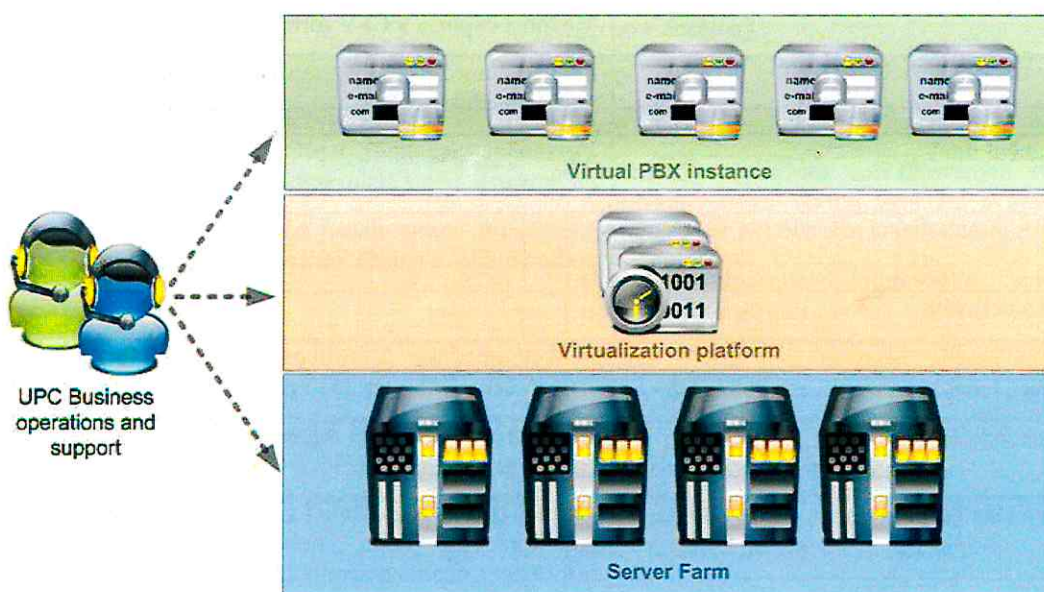
Komunikační platforma je provozována na robustní virtualizované serverové platformě provozované v datovém centru společnosti UPC Business, které je redundantně připojeno do páteřní optické sítě poskytovatele.



Obr1. : Základní topologie služby UPC Business Virtuální ústředna

7.2. Provoz služby

Služba UPC Business Virtuální ústředna je provozována na VM Ware virtualizační platformě. Jednotlivé instance služby jsou zřizovány zcela odděleně a nezávisle na ostatních instancích. Podle velikosti a náročnosti zřizované služby je pro danou instanci dedikováno provozní prostředí pro tuto instanci z hlediska výkonu CPU, velikosti RAM, diskové kapacity atd. Prostředí virtuální ústředny je instalováno na OS Debian.



Obr.2: Řešení virtualizace služby

7.3. Parametry služby

7.3.1. Geografická dostupnost služby

Z hlediska garance dostupnosti a dalších provozních parametrů je služba provozována na IP konektivě UPC Business. Dostupnost v jednotlivých lokalitách/adresách musí být dopředu prověřena.

7.3.2. Adresace a dohled

Služba je provozována na konektivě poskytovatele, kdy na předávacím bodě (koncovém zařízení) zajistí poskytovatel separátní adresaci/síť pro danou instanci UPC Business Virtuální ústředny a pro IP telefony a další koncové zařízení připojené k této ústředně. Adresní rozsah je volen podle počtu provozovaných koncových zařízení – IP telefonů, bran a dalších. Poskytovatel je zodpovědný i za dohled koncových zařízení připojených k Virtuální ústředně a na základě zvoleného SLA zajišťuje i jejich konfiguraci a další úkony spojené s provozem koncových zařízení – založení nového účastníka, změna čísla apod.

7.3.3. Předávací bod služby

Služba UPC Business Voice je účastníkovi předána na koncovém zařízení. UPC Business je vlastníkem tohoto zařízení a zajišťuje jeho kompletní správu a údržbu.

7.3.4. Podporovaná rozhraní

Typy a specifikace použitých rozhraní v síti UPC: http://www.upc.cz/pdf/specifikace_rozhрани.pdf

7.3.5. Podporované hlasové a video kodeky

Výběr kodeků musí být v souladu s RFC 3264

Standardně je nabízen kodek G.711 A-Law (ostatní typy kodeků lze nabídnout individuálně po dohodě)

7.3.6. Seznam podporovaných funkcí UPC Business Virtuální ústředny

Funkce	Popis
log všech hovorů (CDR)	Modul, který umožňuje exportovat logy týkající se telefonního provozu v rámci Virtuální ústředny. Účastník tak získává nástroj pro kompletní kontrolu hovorů. Modul umožňuje i přehrávání nahraných hovorů a jejich uložení na lokální úložiště.
tarifikační modul (billing)	Okamžitý přehled o uskutečněných hovorech poskytuje integrovaná aplikace billingu. Cenu hovoru lze vypočítávat selektivně třeba pro každý hovor zvlášť podle aktuálních účtovacích tabulek. Možnost exportu v CSV formátu.
inteligentní směrování příchozích hovorů	Funkce umožňující nastavit směrování hovorů dle nastavených kritérií.
vícenásobné vyzvánění linek	Vyzvánění více linek v případě příchozího hovoru na definované číslo z číslovacího plánu účastníka.
odchozí směrování s minimalizací nákladů (LCR)	Nástroj pro minimalizaci nákladů a směrování hovorů podle volající a volané koncové destinace.
automatická volba směrování	
hudba na pozadí	Funkce umožňuje účastníkovi nastavit hudbu na pozadí – např. čekající hovor, přepojení apod.
TAPI rozhraní	Rozhraní pro integraci s interními systémy účastníka – Exchange, CRM apod.
interaktivní hlasová nabídka (IVR)	Uvítací zpráva pro volající s možností výběru přepojení na konkrétní linku, nebo přehrání účastnických informací s neomezeným počtem úrovní.
vícejazyčná podpora web rozhraní (čeština, slovenština, angličtina)	Ano
vícejazyčné systémové hlášky ústředny (české, slovenské, anglické)	Ano
www konfigurační rozhraní s volitelnými oprávněními	Webové administrační rozhraní služby s možností tvorby různých uživatelských/administračních úrovní.
www uživatelské rozhraní	Webové rozhraní pro uživatele.
SSH diagnostický přístup	Ano
on-line diagnostika	Online diagnostika všech klíčových funkcí Virtuální ústředny – stav systému, vytížení jednotlivých rozhraní. Stav jednotlivých linek/uživatelů s možností trasování síťové a hlasové komunikace.

analyzátor kvality hlasového přenosu (RTP analyzer)	Modul pro analýzu a kontrolu hlasové provozu.
auto konfigurace telefonů	Modul zajišťující správu a konfiguraci koncových zařízení připojených k virtuální ústředně.
parkování hovorů	Ano
skupiny převzetí hovorů (Call Pickup Group)	Ano
přímé interní vytáčení (DID)	Ano
přímé připojení (DIL)	Ano
DISA provolba	Ano
přesměrování volání - obsazeno	Ano
přesměrování volání - nezvedá	Ano
přesměrování volání - nedostupný	Ano
přesměrování volání - okamžité	Ano
přesměrování volání - follow me	Ano
mobility extension	Mobility Extension je funkce, která umožní na mobilním telefonu pracovat jako s pevnou linkou v kanceláři a umožní Vám využívat všechny funkce ústředny – přepojení, přesměrování atd.
potlačení echa	Pro dosažení maximální kvality hovoru na telekomunikačních rozhraních je ústředna vybavena podporou potlačení echa OSLEC (Open Source Line Echo Canceller).
neomezený počet vnitřních číslovacích plánů	Ano
přehrávání hlášek	Ano
záznam hovorů	Ústředna je vybavena sofistikovaným systémem pro nahrávání hovorů včetně ukládání a archivace těchto nahrávek.
autodialer	Funkce podporující automatické vytáčení podle definovaného skriptu
příchozí call centrum	Funkce podporující možnost zřízení příchozího call centra včetně definice a nastavení front a správy agentů
automatické zálohování konfigurace	Modul umožňující nastavení zálohování a obnovy nastavení Virtuální ústředny
fax2mail	Fax2mail je služba, která zajistí přijímání faxových zpráv prostřednictvím elektronické pošty.
telefonní seznam	Ano
konference	Ano
voicemail	Voicemail je jinou formou hlasové schránky. Pokud je pro dané telefonní číslo aktivována tato služba, volající je vyzván k nahrání svého vzkazu. Volanému je tento vzkaz volajícího odeslán e-mailem jako elektronický soubor.

7.3.7. Management rozhraní služby

Pro administraci a nastavení ústředny slouží standardně webové rozhraní. Management platforma Virtuální ústředny je vybavena systémem rolí a oprávnění, díky němuž je možné definovat několik úrovní s rozličnými vlastnostmi z hlediska práv pro změny a nastavení Virtuální ústředny.

UPC Business jako provozovatel tohoto řešení má v rámci servisních zásahů a prací spojených s nastavením služby dle požadavků účastníka práva pro přístup do administračního rozhraní ústředny.

V rámci předání služby je pro účastníka zpravidla zřízen jeden administrátorský účet. Administrátor účastníka pak může právě díky systému rolí a oprávnění vytvářet účty koncovým uživatelům.

7.3.8. Koncová zařízení

Součástí služby UPC Business Virtuální ústředna je i možnost dodávky koncových zařízení.

Virtuální ústředna podporuje plnohodnotnou spolupráci se zařízeními, která splňují standardy a doporučení protokolů sloužících pro komunikaci mezi zařízeními. Ve většině případů se však jedná o zařízení podporující SIP protokol.

Virtuální ústředna je vybavena funkcí autokonfigurace koncových zařízení. Díky této funkci je tak možné zajistit centrální správu zařízení, jejich jednotné nastavení včetně pravidelné aktualizace FW, telefonního seznamu atd. Nastavení telefonů je zprostředkováno prostřednictvím autokonfiguračních šablon. Formát šablon se může lišit podle výrobce koncových zařízení. Autokonfigurační modul podporuje spolupráci se zařízeními těchto výrobců:

- Cisco
- Polycom
- Snom
- Well
- Grandstream

U portfolia koncových zařízení dodávaných poskytovatelem je garantována kompatibilita koncových zařízení se službou UPC Business Virtuální ústředna. Účastník může využít svá koncová zařízení, v tomto případě, ale není povinen Poskytovatel zaručit vzájemnou kompatibilitu těchto zařízení a služby UPC Business Virtuální ústředna.

Portfolio koncových zařízení se řídí platným ceníkem koncových zařízení. Poskytovatel si vyhrazuje právo toto portfolio dle potřeb upravovat.

V případě, že chce účastník využít své analogové/ISDN telefony, je nutné tato zařízení připojit k ústředně prostřednictvím GW – brány.

V rámci předání služby účastníkovi pokryje UPC Business i kompletní nastavení koncových zařízení a jejich případnou rekonfiguraci dle SLA, které si účastník v rámci služby zvolí.

8. Housingové služby – specifikace služby

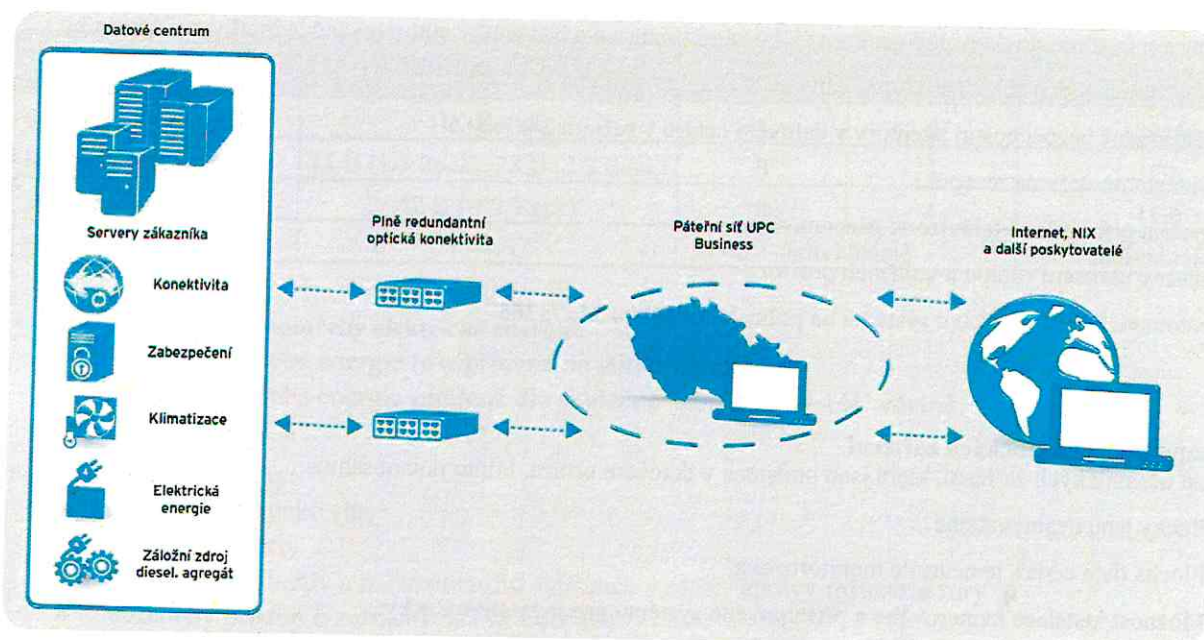
8.1. Popis služby

UPC Business Housing je služba zprostředkující umístění technologie účastníka do prostor datového centra poskytovatele včetně IP konektivity a zajištění dalších provozních parametrů.

Služba je vhodná zejména pro účastníky, kteří chtějí provozovat své služby na vlastních serverech v bezpečné lokalitě připojené na robustní optické pátevní síti poskytovatele

Datové centrum poskytovatele je provozováno na Tier III+ úrovni.

Všechny klíčové systémy nutné pro běh datového centra (napájení, chlazení, bezpečnostní a protipožární systémy) jsou zálohovány, a tedy provozovány minimálně v režimu N+1. Monitoring a podpora služby fungují v režimu 24/7/365.



Obr.1: Základní topologie služby UPC Business Housing

8.1.1. Datová konektivita

Datové centrum disponuje dále několikanásobně zálohovanou konektivitu přímo do páteří sítě UPC Business, ale také konektivitou do datových sítí velkých českých datových operátorů.

8.1.2. Zajištění dodávky elektrické energie

Redundantní elektrické napájení přiváděné k datovému centru je vždy chráněno výkonnými redundantními zdroji nepřerušitelného napájení (UPS), které zdvojeným způsobem přivádějí proud do rozvaděčů elektrické energie (PDU). Proti dlouhodobému výpadku napájení je datové centrum chráněno redundantními dieselovými generátory tvořícími zálohu systému UPS. Dieselové generátory mají zásobu paliva na min. 24 hodin provozu bez doplnění PHM. Palivové hospodářství je smluvně zajištěno s dodavatelem PHM včetně SLA.

8.1.3. Chladicí systém

Chlazení je v rámci datového centra zajištěno výkonnými, plně redundantními klimatizačními jednotkami. Klimatizační okruhy jsou navíc doplněny o systém detekce úniku kapalin a uzavírání okruhů. V datovém centru je využito systému studených a teplých uliček, kdy je udržována regulovaná teplota ($22 \pm 2^\circ\text{C}$). Každý stojan má své teplotní čidlo.

8.1.4. Požární ochrana

V datovém centru je nainstalován sofistikovaný systém detekce a hašení požáru, který v případě nasazení minimalizuje možné dopady na účastnická zařízení. Skládá se z:

- integrovaného systému detekce a ochrany
- systému detekce a hlášení kouře
- automatického hasicího systému, systému zónové aktivace
- systému detekce vody a systému detekce úniku kapalin a uzavírání okruhů
- systém je integrován do veřejného systému hlášení požárů
- systémem řízeného odstavení bloků datového centra

8.1.5. Zabezpečení přístupu

Při vstupu do datového centra je návštěvník vyzván k prokázání své identity. Zaměstnanci datového centra prověří identifikaci proti vstupnímu seznamu, který dodal a schválil příslušný účastník. Pokud je oprávnění návštěvníka ke vstupu prokázáno, zaměstnanci housingového centra mu vydají elektronickou vstupní kartu a zaznamenají jeho vstup.

Komplexní systém pro kontrolu přístupu a pohybu v rámci centra zahrnuje:

- omezení vstupu do datového centra na jeho zaměstnance a návštěvníky autorizované jednotlivými účastníky
- elektronické identifikační vstupní karty se záznamem pohybu
- přítomnost bezpečnostní agentury v datovém centru v režimu 24x7x365
- záznam návštěv na recepci
- systém průmyslové televize se záznamem
- alarmy narušení vstupu a vnitřních prostor
- automatické hlášení stavu systému na policejní oddělení 24x7x365

8.1.6. Bezpečnost účastnických zařízení

Bezpečnost účastnických zařízení, která jsou umístěna v datovém centru, mimo jiné obsahuje:

- Racky jsou uzamykatelné.
- Plocha data centra je neustále monitorována.
- Možnost instalace kamerového a přístupového systému pro jednotlivé Racky.

8.2. Parametry služby:

Funkce	Popis
Velikost pronajatého prostoru	1U, 2U, 4U, 14U, 28U, 42U - celý Rack
Maximální příkon na jeden Rack	7,1 kW
Elektrické napájení	2x PDU (zásuvky C13, C19, F/B-ČSN) Dva nezávislé okruhy napájení do každého racku, V každém stojanu 6 jističů, každá fáze je jištěna zvlášť UPS a záložní diesel generátory (obojí N+1).
Konektivita datového centra	Plně redundantní DWDM síť Objem přenosu dat není nijak omezován Vyhrazená konektivita bez agregace Podpora IPv6
Provozní podmínky	Regulovaná teplota (22+-2°C). Každý stojan má své teplotní čidlo Regulovaná relativní vlhkost (60-80%) Systém detekce požáru Automatický hasicí systém plynem FM200 Systém detekce úniku kapalin a uzavírání okruhů
Bezpečnost	Uzamykatelný prostor Ostraha a bezpečnostní služba 24x7 Kamerový systém a monitoring Elektronický přístupový systém do prostor datového centra
Technická podpora	Dohled 24x7 Podpora při instalaci zařízení

Všechny z výše uvedených funkcí a vlastností jsou standardní součástí předávané služby účastníkovi a nepodléhají žádným dodatečným poplatkům za jejich užívání. V případě specifických požadavků účastníka je možné konfiguraci služby individualizovat. V tomto případě je cena za službu určena na základě dohody mezi účastníkem a poskytovatelem služby.

8.2.1. Standardně nabízené varianty služby

Varianta služby	Velikost prostoru	Počet FE portů	Počet GE portů	konektivita
Business Housing S	1U, 2U, 4U	1	0	100Mb
Business Housing M	14 U (1/3 Rack), 28 U (2/3 Rack)	0	1	1Gb
Business Housing L	42 U (1/1 Rack)	0	1	1Gb
Housing individual	1 - 42U	individuálně		individuálně

8.2.2. Způsob měření spotřeby elektrické energie:

- Tarif1 - Spotřeba energie (dle příkonu na štítku zdroje)
- Tarif2 - Spotřeba energie (měřená dle skutečné spotřeby) od 14U včetně

8.2.3. Doplnkové služby:

- Dodatečná konektivita
- Dodatečné porty
- Konzultační služby a nadstandardní asistence v rámci správy infrastruktury
- Vzdálený přístup k zařízení (KVM over IP)

9. SLA a podpora

1. Poskytovatel garantuje účastníkovi dostupnost služeb a další jejich parametry takto:

SLA pro služby: IP Konektivita, Carrier Ethernet (L2), IP Tranzit, WDM

Název	Dostupnost služby	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta (ANO/NE)
SLA1	99,6%	6 h	ANO
SLA2	99,7%	6 h	ANO
SLA3	99,8%	6 h	ANO
SLA4*	99,9%	6 h	ANO

* Není k dispozici pro Nelicencované FWA

SLA pro služby: SHDSL

Název	Dostupnost služby	Maximální lhůta opravy	Smluvní pokuta (ANO/NE)
SLA1	99,0%	24 h	ANO

SLA pro služby: Business Housing

Název	Dostupnost služby	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta (ANO/NE)
SLA1	99,9%	12 h	ANO

SLA pro služby: Voice

Název	Dostupnost	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta (ANO/NE)
SLA1	99,6%	6 h	ANO

SLA pro služby: Virtuální ústředna

Název	Dostupnost	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta (ANO/NE)
SLA1	99,6%	24 h	ANO

Rekonfigurace virtuální ústředny do 5-ti pracovních dnů od nahlášení a písemného potvrzení změny/požadavku autorizovanou osobou zákazníka.

2. Dostupnost služeb – Dostupnost služby je počítána jako 100% minus procentní podíl počtu hodin přerušení poskytování služby během jednoho kalendářního měsíce. Do doby nedostupnosti služby nejsou započítávány plánované odstávky pro údržbu.
3. Maximální lhůta opravy – doba potřebná k provedení opravy. Uvedená lhůta nezahrnuje prostoje způsobené tím, že Účastník nezpřístupnil místo instalace služby či Přijímací zařízení nebo neposkytuje potřebnou součinnost.
4. Počátek závady – čas ohlášení závady ze strany Účastníka.
5. Konec závady – závada se pokládá za ukončenou okamžikem obnovy parametrů postižené služby, tj. tak, že jsou stejné nebo lepší než parametry uvedené v příslušné technické specifikaci služeb.
6. Za přerušení provozu (závadu) se nepovažuje (dále „povolené přerušení“):
 - přerušení provozu způsobené výlučně jednáním uživatele nebo účastníka;
 - přerušení způsobené vyšší mocí;
 - přerušení provozu za účelem pravidelné údržby. Účastník musí být o každém dílčím přerušení provozu za účelem pravidelné údržby písemně informován nejpozději 21 dnů předem.
7. Účastník je oprávněn z vážných důvodů písemně požádat Poskytovatele o přeložení času konání pravidelné údržby, a to písemně nejméně 10 dní předem dnem konání pravidelné údržby.
8. Účastník je povinen neprodleně nahlásit závadu na technickou podporu Poskytovatele: +420 729 929 999.
9. Při hlášení poruchy je Účastník povinen nahlásit číslo smlouvy, při jejímž plnění porucha nastala.
10. V případě neplnění parametru Dostupnosti služeb sníží Poskytovatel automaticky proporcionálně cenu Služby v následujícím zúčtovacím období (sleva z ceny).
11. Pokud Poskytovatel poruší některý z parametrů úrovně SLA popsany v bodu 1, uhradí Účastníkovi smluvní pokutu ve výši:

Výpočet smluvní pokuty pro služby: IP Konektivita, Carrier Ethernet (L2), IP Tranzit, WDM

SLA1	Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. paušálu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
	od (méně než)	do (včetně)		
1	99,60%	99,00%	3%	0,30%
2	99,00%	98,00%	6%	
3	98,00%	97,00%	10%	
4	97,00%	95,00%	20%	
5	95,00%	90,00%	30%	
6	90,00%	a méně	40%	

SLA2	Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. paušálu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
	od (méně než)	do (včetně)		
1	99,70%	99,00%	5%	0,50%
2	99,00%	98,00%	10%	
3	98,00%	97,00%	20%	
4	97,00%	95,00%	30%	
5	95,00%	90,00%	40%	
6	90,00%	a méně	60%	

SLA3	Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. paušálu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
	od (méně než)	do (včetně)		
1	99,80%	99,50%	10%	0,70%
2	99,50%	99,00%	20%	
3	99,00%	98,00%	30%	
4	98,00%	97,00%	40%	
5	97,00%	95,00%	60%	
6	95,00%	a méně	80%	

SLA4	Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. paušálu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
	od (méně než)	do (včetně)		
1	99,90%	99,50%	10%	0,90%
2	99,50%	99,00%	20%	
3	99,00%	98,00%	40%	
4	98,00%	97,00%	60%	
5	97,00%	95,00%	80%	
6	95,00%	a méně	100%	

Výpočet smluvní pokuty pro služby: SHDSL

SLA1	Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. paušálu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
	od (méně než)	do (včetně)		
1	99,00%	98,00%	3%	0,20%
2	98,00%	95,00%	5%	
3	95,00%	89,00%	10%	
4	89,00%	79,00%	20%	
5	79,00%	64,00%	40%	
6	64,00%	a méně	50%	

Výpočet smluvní pokuty pro službu Business Housing

SLA1	Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. paušálu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
	od (méně než)	do (včetně)		
1	99,90%	99,00%	0%	0,20%
2	99,00%	97,50%	10%	
3	97,50%	96,50%	15%	
4	96,50%	95,50%	20%	
5	95,50%	94,00%	50%	
6	94,00%	a méně	100%	

Výpočet smluvní pokuty pro službu Business Hlas a Virtuální pobočkovou ústřednu

SLA1	Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. paušálu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
	od (méně než)	do (včetně)		
1	99,60%	99,00%	3%	0,30%
2	99,00%	98,00%	6%	
3	98,00%	97,00%	10%	
4	97,00%	95,00%	20%	
5	95,00%	90,00%	30%	
6	90,00%	a méně	40%	

10. Poskytování služby

10.1. Asistovaný vstup

V případě, že je koncový bod služby v zabezpečeném prostoru Poskytovatele, musí Poskytovatel umožnit účastníkovi přístup pro účely instalace a servisu služby. Asistovaný vstup je vždy pod dohledem technika Poskytovatele a účastník jej musí hlásit nejméně 7 dnů předem.

10.2. Povinnosti účastníka

Podmínkou realizace služeb, které mají být poskytnuty společností UPC Business, je poskytnutí součinnosti ze strany účastníka.

- Účastník odpovídá za udržení integrity datových záznamů vytvořených nebo spravovaných jeho IT systémy, databázemi a aplikacemi.
- Technické požadavky specifikované společností UPC Business před aktivací služby, především ohledně koncového přijímacího zařízení (např. potřebné napájení, prostorové požadavky, provozní prostředí, elektroinstalace budovy od předávacího bodu metalického nebo interního optického kabelu atd.), za něž odpovídá účastník, musí být zajištěny včas. Kromě toho musí účastník zajistit plně funkční připojení ke své síti (sítím) LAN.
- Účastník je povinen zajistit, aby technici společnosti UPC Business a jejich servisních partnerů měli během sjednané doby instalace, servisu a podpory přístup k zařízení zajišťujícímu poskytování služby účastníkovi.
- Účastník je povinen oznámit na Service Desk alespoň 1 den předem veškeré práce údržby, které mají být provedeny na jeho IT infrastruktuře, pokud by takové práce mohly ohrozit provoz služeb UPC Business.
- Účastník odpovídá za adresování a konfiguraci IT a síťového prostředí i za aktivní udržování aktuálních kontaktních údajů na servisním portálu.
- Účastník je povinen aktivně přispívat k odstranění závady tím, že společnosti UPC Business poskytne dostatečné informace o poruchách a pomáhá při odstraňování jejich příčin (např. restartováním zařízení nebo kontrolou stavu LED).
- Účastník musí aktivně bránit zneužití služeb UPC Business (DDos útoky, SPAM, zneužití hlasových služeb pro volání do drahých zahraničních destinací a podobně) a v případě jakéhokoli podezření na zneužívání služeb, neprodleně informovat poskytovatele.

UPC Business negarantuje žádné služby, které nejsou výslovně uvedeny ve Smlouvě.

10.3. Měření a předání služby

UPC Business provede měření funkčnosti služby. Poskytovatel zpravidla 5 dnů před zahájením měření parametrů služby zašle účastníkovi oznámení obsahující termín, kdy bude služba připravena na přeměření.

Měření bude považováno za úspěšné, potvrdí-li funkčnost služby splnění charakteristik sítě.

Pokud bude měření neúspěšné, pak:

- a) poskytovatel odstraní závadu,
- b) opakuje měření ve lhůtě ne delší než 14 dní ode dne neúspěšného měření.

Předávací protokol osvědčuje provedené měření a předání služby. Vzor předávacího protokolu tvoří přílohu č. 1

11. Reporting a monitoring služeb

Služby UPC Business zahrnují reporting a monitoring služeb prostřednictvím servisního portálu <https://tis.upcbusiness.cz>. Tento portál je pro všechny účastníky přístupný zdarma a poskytuje následující služby:

- Seznam všech aktivních služeb
- Informace o účastníkovi se všemi kontaktními údaji pro případ eskalace
- Monitorování poskytovaných služeb a jejich plnění
- Vstupní portál pro vkládání údajů při evidenci problémových stavů (trouble ticket)
- Kompletní dokumentace služby

Uživatel: **F... s.r.o.** 

Uživatel [Zobraz zařízení](#) [Zobraz skupiny rozhraní](#) [Trouble tickety](#) [Vytvořit zákaznický TT](#)

Společnost **Společnost**

Odhlásit ... **Název** F... s.r.o.
Odhlásit **PIN** ...
ICD 29...428
Kód FORW
E-mail
Telefon

[Služby](#) [Fakturační položky](#) [Pronajímané lokality](#) [SLA](#) [Vzory úkolů](#) [Vše](#)

Vyberte

Služba IP Konektivita

Služba	Sale/ Buy	Stav	Technologie	Číslo zakázky	Od	Do	Poznámka
VOIP	Prodej	Aktivní	Dodavatel	80703	18.04.2010		

Služba Server Housing

Služba	Sale/ Buy	Stav	Technologie	Číslo zakázky	Od	Do	Poznámka
SH-POP8.PLZ-1	Prodej	Aktivní	Cisco		19.09.2011		

Služba VoIP

Služba	Sale/ Buy	Stav	Technologie	Číslo zakázky	Od	Do	Poznámka
Plzeň	Prodej	Aktivní					

Obr.: Servisní portál

12. Service Desk

UPC Business Service Desk je pro hlášení poruch a otevírání trouble tiketů k dispozici 24 hodin denně, 365 dní v roce. Service Desk je klientské rozhraní a koordinuje práce při obnově řádného stavu služby prostřednictvím příslušného odborného oddělení firmy UPC Business.

oddělení	e-mail	telefon
Dohled služeb	noc@upc.cz	844 55 66 77

Příloha č.1: Předávací protokol (vzor)**UPC Česká republika, s.r.o. - Předávací protokol****C-DPT-TRA-POP1.PRA-POP3.NYM-1**
 Approved by the Legal Department
 of UPC Česká republika s.r.o.

Typ:

Kontakt:

Dodavatel	Účastník
UPC Česká republika, s.r.o. Závišova 5, 140 00 Praha 4 IČO: 00562262 <i>zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 187485</i>	DPT, IČO: Taifun:

Body předání

Bod předání	Bod A	Bod B
Název společnosti	UPC Česká republika, s.r.o.	UPC Česká republika, s.r.o.
Adresa		
Podlaží, číslo místnosti		
Stožár		
Rack	rack_1	L4
Město	Nymburk	Praha
Země	Česká republika	Česká republika
Název konektoru	GigabitEthernet0/1	GigabitEthernet1/0/9
Typ konektoru	SFP	RJ 45
Název zařízení	cz-nym-pop3-rsw1.net.upc.cz	cz-pra-pop1-rsw2.net.upc.cz

Parametry služby

Přenosová kapacita	
--------------------	--

Kontakt NOC 24x7x365Telefon: 844 55 66 77, E-mail: noc@upc.cz

PIN:

Podpis

Podpis pověřeného zástupce: (UPC s.r.o.)		Podpis pověřeného zástupce: (účastník)	
Datum:	Podpis	Datum:	Podpis:
Jméno:		Jméno:	

Tyto provozní podmínky nabývají účinnosti 1.1. 2015.