

PROVOZNÍ PODMÍNKY SLUŽEB WOLFNET.CZ

1. Zřizování, změny a rušení služeb

1.1 Zřízení služby

1.1.1 Typická doba zřízení služeb

Doba zřízení služeb je popsána v následující tabulce:

Doba zřízení	Počet pracovních dnu
WOLFNET.CZ s aktivní hlasovou službou	10
WOLFNET.CZ bez hlasové služby	7
WOLFNET.CZ VPN	10
WOLFNET.CZ IPTV	10

O předání služby do užívání účastníka bude vyhotoven oboustranně podepsaný Předávací protokol, zpracovaný na základě funkčních zkoušek služby.

1.1.2 Garantovaná doba zřízení služeb

Garance na dobu zřízení služby jsou poskytovány pro telekomunikační služby s přímým připojením realizovaným na optických linkách nebo bezdrátové technologii FWA 3,5 GHz, 5 GHz, 10,5 GHz, 11GHz, 17 GHz, 18 GHz, 23 GHz.

1.2 Změna služby

Pokud není ve Smlouvě nebo níže stanoveno jinak, Wolfstein s.r.o. se zavazuje provést změnu konfigurovatelných parametru do jednoho týdne ode dne obdržení specifikace změny. Změna se uplatňuje formou dodatku ke Smlouvě nebo nové Specifikace. Změnu parametru vyžadujících změnu přípojky se zavazuje Poskytovatel provést ve stejných termínech jako je zřízení příslušné Služby.

1.3 Zrušení Služby

Služby nebo jejich části se ruší po uplynutí výpovědní doby za podmínek specifikovaných ve smlouvě

2. Provoz služeb

2.1 Procedura zpracování závad

2.1.1 Nahlášení Závady na Wolfstein s.r.o.

„Dispečink technické podpory“ tel.359 807 807 je dostupný 24 hodin denně, 365 dní v roce a hovory jsou vyřizovány nepřetržitě. Pro urychlení odstranění závady Wolfstein s.r.o. požaduje, aby jej uživatel kontaktoval již při prvních známkách závady. Hlášení provede Účastník telefonicky na pracoviště „dispečink technické podpory“ Poskytovatele. Kontakt je specifikován ve Smlouvě.

Informace Účastníka (hlášení) o Závadě musí obsahovat zejména:

- identifikace zákazníka (název nebo ICO);
- identifikace místa Závady (adresa Koncového bodu Služby nebo místa Závady);
- popis Závady;
- datum a čas vzniku Závady;
- datum a čas nahlášení Závady;
- jméno a příjmení osoby jednající jménem Účastníka a jeho telefonické spojení.

„Dispečink technické podpory“ podnikne potřebné kroky k odstranění poruchy. Účastníkovi bude přiděleno číslo problému, které bude používat při následných kontaktech, aby bylo možno správně sledovat postup opravy. Wolfstein s.r.o. bude reagovat na nahlášené poruchy podle typu služby a sjednané úrovně servisu, což zajišťuje, že případu daného typu je dána patřičná důležitost. Pokud nelze závadu odstranit zásahem „na dálku“ s pomocí obsluhy účastníka, pověřené pracoviště poskytovatele zorganizuje k opravě závady servisní zásah, který provádí servisní skupina poskytovatele služby.

Za začátek Závady je považován okamžik jejího nahlášení účastníkem na výše uvedené pracoviště, nebo okamžik kdy je Účastník kontaktován operátorem dohledu Sítě Poskytovatele (dále jen „Operátorem“) při zjištění závady, podle toho, co nastane dříve. Za konec závady je považován okamžik obnovení provozu služby. Konec závady bude odsouhlasen účastníkem telefonicky na čísle, určeném Účastníkem pro účely běžného technického styku. Pokud je to možné, provede obsluha Účastníka v součinnosti s Operátorem zkoušku funkčnosti služby.

2.1.2 Odezva účastníkovi

Wolfstein s.r.o. potvrdí závadu po její primární diagnostice během níže specifikované doby od registrace závady na oddělení „dispečink technické podpory“. To znamená, že Wolfstein s.r.o. během této doby podnikne počáteční kroky k identifikaci příčiny závady a určí předpokládanou dobu opravy.

Předpokládaná doba odezvy	Počet hodin
WOLFNET.CZ s aktivní hlasovou službou	1
WOLFNET.CZ bez hlasové služby	1
WOLFNET.CZ Internet	1
WOLFNET.CZ VPN	1
WOLFNET.CZ IPTV	1

2.2 Doba Opravy

Wolfstein s.r.o. specifikuje následující předpokládané doby opravy:

Předpokládaná doba opravy	Počet hodin
WOLFNET.CZ s aktivní hlasovou službou	3
WOLFNET.CZ bez hlasové služby	4
WOLFNET.CZ Internet	4
WOLFNET.CZ VPN	8
WOLFNET.CZ IPTV	8

Doba opravy je definována jako čas mezi začátkem závady a koncem závady.

2.2.1 Doba vyloučená z doby opravy

Následující doby nejsou započítávány do doby opravy:

- Výpadek nezpůsobený poruchami na zařízení spravovaném Poskytovatelem, např. poruchy na Účastníkově zařízení nebo jeho napájení;
- Výpadky v době plánované údržby sítě (servisní okno);
- Výpadky hlášené účastníkem, které nejsou zjištěné nebo potvrzené Wolfstein s.r.o.;
- Jakákoliv doba, kdy je služba pozastavena podle Smluvních podmínek;
- Výpadky způsobené vyšší mocí;
- Doby výpadku, které vznikly v důsledku neposkytnutí součinnosti ze strany účastníka;
- Čas, který potřebuje účastník na zjištění, zda je problém vyřešen.

2.2.2 Plánovaná údržba

Plánovaná údržba bude realizována v době servisního okna od 23:00 do 6:00 nebo o víkendech. Délka jednotlivého případného výpadku nebude větší než 6 hodin. O údržbě bude Účastník předem informován s nejméně 24-hodinovým předstihem. Pokud účastníkovi doba ohlášené údržby nevyhovuje, bude podle technických možností domluvena údržba v náhradním termínu.

2.3 Proaktivní dohled

Wolfstein s.r.o. řízený dohled pro služby připojené k síti WOLFNET.CZ. pevným metalickým či optickým okruhem nebo bezdrátovým okruhem představuje nepřetržitý monitoring pro urychlení odstranění poruchy. Proaktivní monitoring je součástí základní služby. To znamená, že Wolfstein s.r.o. bude zjišťovat poruchy a proaktivně bude kontaktovat uživatele do 30 minut po zjištění.

2.4 Zařízení v prostorách účastníka

Pronajatá zařízení od Wolfstein s.r.o. jsou součástí služby a jsou servisována podle stejné servisní úrovně jako služba.

2.5 Dostupnost a kvalita služeb

2.5.1 Definice dostupnosti služeb

Dostupnost služeb je určena jako procento z celkového času, ve kterém účastník může službu plně využívat. Zda je služba dostupná je specificky závislé na produkované skupině, viz tabulka níže.

Služba je dostupná, pokud splňuje podmínku dostupnosti:

Produktová skupina

Hlasové služby
Internetové služby
Datové služby

Podmínka dostupnosti

je možné uskutečnit hlasové spojení
jsou dostupné základní síťové zdroje - DNS a IP směrování
je možné přenášet data mezi lokalitou účastníka a síti Poskytovatele

-a pokud služba splňuje parametry kvality služby:

- Bitová chybovost přístupového okruhu (BER) menší než 10-6 pro služby s přímým připojením na metalickém vedení nebo s bezdrátovým přístupem v garantovaném pásmu.
- Rychlost přenosu služeb s garantovanou rychlostí přenosu odpovídá deklarované rychlosti.
- I jednotlivé části služeb jsou dostupné a funkční (např. faxová volání či směrování mezinárodních hovorů na konkrétní partnery v rámci hlasových služeb).
- Splňuje specifické parametry jednotlivých služeb jak jsou popsány v odpovídajících dokumentech popis služby.
- Dostupnost služby je vyhodnocována měsíčně podle následujícího vzorce
(Počet hodin v měsíci - doba registrovaných výpadků) x 100 počet hodin v měsíci
Doba nezapočítávaná do dostupnosti služby je stejná jako v případě popsaném v odstavci „Doba vyloučená z doby opravy“

2.5.2 Opatření k zajištění vysoké úrovně dostupnosti

Páteří síť je navržena tak, aby zajistila extrémně vysokou úroveň dostupnosti služeb. Síťové uzly jsou vybaveny redundantním napájením a řídicími kartami. Páteří síť je dimenzována tak, aby provoz na účastníkově privátní síti mohl nerušeně pokračovat i v případě poruchy na páteří síti. Navíc jsou zde minimálně dva nezávisle směrované páteří spoje do dalšího uzlu. Dohledové centrum Wolfstein s.r.o. dohlíží na páteří síť 24 hodin denně aby zajistilo okamžité akce na odstranění případných problémů. Služby jsou automaticky přesměrovány v případě jakýchkoliv problémů jak v páteří síti, tak na přístupových okruzích na založení páteří nebo přístupovou cestu.

2.5.3 Dostupnost služby

Dostupnost služby je: 99,7 %

2.5.4 Registrace výpadku

Do garance dostupnosti se započítávají výpadky, které byly řádně zaregistrovány - buď nahlášeny účastníkem na Wolfstein s.r.o. nebo ohlášeny Wolfstein s.r.o. účastníkovi v rámci proaktivního dohledu.

2.6 Reporty

Wolfstein s.r.o. poskytuje Uživatelům svých placených služeb informace z databáze řešených problémů se souhrnnými údaji o dosažených dobách opravy.

2.7 Kompenzace

Wolfstein s.r.o. poskytuje účastníkům kompenzace za neposkytnutou službu z důvodu na straně Wolfstein s.r.o. podle pravidel Všeobecných podmínek.

Výše kompenzace k se vypočítá jako násobek ceny služby za hodinu x a doby v hodinách y po kterou nebyla služba funkční. Cena služby za hodinu x se vypočítá jako podíl ceny služby za měsíc z a počtu hodin v daném měsíci p .

2.8 Upomínací řízení

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