



Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb společnosti CBL Communication by light s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“) popisují podmínky provozu služeb a závazné procedury, podle nichž postupuje poskytovatel při poskytování služeb a účastník při jejich používání.

2. Definice pojmů

2.1. **Koncový bod služby** je rozhraní mezi telekomunikačními zařízeními účastníka a poskytovatele na ukončujícím zařízení poskytovatele. Ukončující zařízení je telekomunikační zařízení poskytovatele, které je umístěno u účastníka před koncovým bodem služby. Poskytovatel zaručuje účastníkovi smlouvené vlastnosti rozhraní a odpovídá za provoz služby se smluvními parametry.

2.2. **Koncové zařízení** je zařízení účastníka, které je připojeno ke koncovému bodu služby. **Koncové zařízení** je ve správě účastníka a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.

2.3. **Závada** je přerušení služby nebo provozu služby mimo povolené meze v koncovém bodu služby.

3. Obsah služby

Poskytování služby zahrnuje tyto činnosti zajišťované poskytovatelem:

- zřízení služby
- změna parametrů služby
- ukončení poskytování služby
- provoz služby
- dohled a servis služby

4. Závazné procedury

4.1. Zřízení služby

4.1.1. Poskytovatel a účastník uzavřou Smlouvu. Pro každou požadovanou službu je ke Smlouvě přiložena Produktová specifikace, která obsahuje popis technického řešení služby a nastavení parametrů a ceny služby.

4.1.2. Poskytovatel zřizuje koncové body služby na základě údajů uvedených v Produktové specifikaci služby.



4.1.3. Zřízení koncových bodů služby koncového zařízení v termínech uvedených v Produktové specifikaci služby je podmíněno tím, že účastník:

- v Produktové specifikaci služby přesně a definitivně určil jejich umístění
- zajistil písemný souhlas majitele objektů a majitele vnitřních rozvodů s jejich instalací, pokud je nutný
- poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování projektu pokud je nutný
- poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, rozhodnutí, popř. vyjádření pokud jsou nutná
- schválil projekt, pokud byl zpracován
- zajistil prostředí pro instalaci koncových bodů podle podmínek uvedených v článku 5 těchto Všeobecných podmínek umožnil oprávněným osobám poskytovatele přístup do prostor, kde budou telekomunikační zařízení umístěna.
- Účastník je povinen uhradit veškeré náklady spojené se zařízením příslušné služby, které musí poskytovatel vynaložit, nesplní-li účastník podmínky uvedené v předchozím odst. 4.1.3 těchto Všeobecných podmínek, pokud není stanoveno jinak.
- Poskytovatel zprovozní službu po zřízení koncových bodů služby.

4.1.4. Po zprovoznění služby prověří kontaktní osoby účastníka a poskytovatele funkčnost služby a podepíše Předávací protokol služby (pokud není v příslušné Produktové specifikaci služby stanoveno jinak). Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu služby nebo dnem písemného oznámení poskytovatele o zřízení služby nebo dnem prvního využití služby podle toho, která skutečnost nastane dříve.

4.1.5. Plánovaný termín zřízení nebo změny služby, uvedený v příslušné Produktové specifikaci služby, platí pouze za předpokladu dodržení povinností účastníka, uvedených v odstavci 4.1.3, a v ustanoveních článku 5 těchto Všeobecných podmínek

4.2. Změna parametrů služby

4.2.1. Obě smluvní strany podepíše novou Produktovou specifikaci služby, zpracovanou na základě požadavku účastníka, případně Dodatek smlouvy. Na základě nové Produktové specifikace nebo Dodatku smlouvy provede poskytovatel změnu služby. Při změně umístění koncového bodu služby platí podmínky jako při zřízení služby.

4.2.2. Po zprovoznění změny služby prověří kontaktní osoby účastníka a poskytovatele funkčnost služby a podepíše Předávací protokol služby.

4.2.3. Změna služby je provedena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu služby nebo dnem písemného oznámení poskytovatele o zřízení služby nebo dnem prvního využití změněné služby podle toho, která skutečnost nastane dříve.



4.3. Ukončení poskytované služby

- 4.3.1. Poskytování služby je ukončeno dnem uplynutí příslušné výpovědní lhůty, dnem odstoupení nebo dnem, na kterém se smluvní strany. Účtování poplatků za provoz končí okamžikem skutečného ukončení poskytování služby.
- 4.3.2. Po ukončení poskytování služby je každá ze smluvních stran povinna bez zbytečného odkladu vrátit druhé straně vše, co je vlastnictvím druhé smluvní strany, což obě strany potvrdí podpisem Předávacího protokolu. K tomu účelu uživatel mimo jiné zpřístupní poskytovateli na dobu nezbytnou pro demontáž prostory ve svém užívání, kde je umístěno telekomunikační zařízení poskytovatele.

4.4. Provoz služby

- 4.4.1. Poskyvatel zajišťuje provoz služby na základě údajů ve Smlouvě, zejména v jejích přílohách a dalších dokumentech, kterými se Smlouva řídí.
- 4.4.2. Služba je poskytována nepřetržitě, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.
- 4.4.3. Služba je poskytována v kvalitě odpovídající příslušným předpisům.
- 4.4.4. Dostupnost služby se počítá z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu služby, a vypočte se dle vzorce:

$$\text{Dostupnost služby} = \frac{T_s - T_n}{T_s} \times 100\%$$

T_s = doba trvání služby v měsíci

T_n = doba nedostupnosti služby

- 4.4.5. Doby se počítají na celé minuty, dostupnost služby se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.
- 4.4.6. Doba trvání služby v měsíci (T_s) je období, po které má být služba podle Smlouvy v daném měsíci poskytována.
- 4.4.7. Doba nedostupnosti služby (T_n) je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém účastník nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně poskytovatele.
- 4.4.8. Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti služby do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník neumožnil poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na telekomunikačním zařízení poskytovatele, umístěném v lokalitě účastníka.



4.4.9. Do doby nedostupnosti služby se nezapočítávají závady, které jsou mimo telekomunikační síť poskytovatele a závady, o nichž poskytovatel objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně poskytovatele, nebo že je zavinil účastník.

4.5. Provozní dohled služeb

4.5.1. Poskytovatel může v případě zájmu účastníka zajišťovat prostřednictvím svého dohledového centra dohled nad provozem služby, nebo může zpřístupnit dohled nad službou účastníkovi.

4.6. Provozní servis

4.6.1. Poskytovatel zajišťuje nové uvedení služby do provozu v případě, kdy je závada zjištěna na straně poskytovatele. Závada, o níž poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně poskytovatele nebo že ji zavinil uživatel, se nezapočítává do doby nedostupností služby ani do celkového počtu závad.

4.6.2. Oznámení vzniku závady probíhá mezi kontaktními osobami účastníka a poskytovatele. Smluvní strana, která zjistila vznik závady, to oznámí bez zbytečného prodloužení druhé smluvní straně. Účastník oznamuje závadu teprve tehdy, až sám prověří, že závada není na jeho straně.

4.6.3. Sdělení spojená se vznikem nebo opravou závady musí obsahovat tyto náležitosti: . identifikaci účastníka a Smlouvy

- lokalitu v níž se závada projevila
- identifikaci zařízení, na němž se projevuje závada (pokud je známo)
- popis závady
- čas, kdy se závada projevila
- čas odeslání sdělení
- jméno a podpis kontaktní osoby a spojení na ni

4.6.4. Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou (faxem s potvrzením správného průběhu relace, dopisem s doručenkou nebo poslem s potvrzením převzetí, e-mailem) k rukám kontaktní osoby druhé smluvní strany. Obsah sdělení musí být dostatečný pro to, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení, která byla učiněna formou podle tohoto odstavce.

4.6.5. Vznik závady je určen okamžikem, kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů služby mimo povolené meze, nepravidelnosti nebo přerušení provozu služby.

4.6.6. Jestliže účastník neumožní poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v lokalitě koncového bodu služby, doba po kterou není zajištěn přístup k zařízení se nepočítá do celkové doby servisního zásahu a začne se opět započítávat od okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn.



- 4.6.7. 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 uživatel, případně že závada vůbec nenastala.
- 4.6.8. Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku účastník nedodržel provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za závadu na straně účastníka.
- 4.6.9. V případě sporu o existenci nebo umístění závady je poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že závada není na straně poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nenastala, postupuje se podle odst. 4.6.1 a 4.6.8 těchto Všeobecných podmínek.

5. Podmínky pro instalaci a provoz koncových bodů

- 5.1.1. Účastník je povinen (pokud se nedohodne s Poskytovatelem jinak) zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz telekomunikačních zařízení poskytovatele, související s poskytovanou službou.
- 5.1.2. Účastník nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání telekomunikačních zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení služby. Účastník je povinen učinit opatření, zabraňující třetím osobám v manipulaci s telekomunikačním zařízením poskytovatele v lokalitě účastníka.
- 5.1.3. Pro provoz telekomunikačních zařízení poskytovatele účastník na své náklady zajistí a bude poskytovat bezúplatně napájení ss. 48V/40A nebo stříd. 230V/10A na okruhu chráněném jističem, nebo napájení podle jiných požadavků uvedených případně v projektu.
- 5.1.4. Účastník je povinen zajistit poskytovateli součinnost při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci telekomunikačních zařízení poskytovatele, souvisejících s poskytovanou službou. Tato součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita účastníka (případně v dalších objektech uvedených v Produktové specifikaci služby), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace.
- 5.1.5. Plánované datum zřízení nebo změny služby, uvedené v Produktové specifikaci služby, platí pouze za předpokladu dodržení povinnosti účastníka, uvedených v 4.1.3 těchto Všeobecných podmínek a v předchozích ustanoveních části 5 těchto Všeobecných podmínek. a za předpokladu, že jsou potřebná správní rozhodnutí vydána v základní správní lhůtě.



6. Platnost Všeobecných podmínek

6.1.1. Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto Všeobecné podmínky změnit. Změnu Všeobecných podmínek je poskytovatel povinen ohlásit účastníkovi písemně alespoň 14 kalendářních dnů před účinností této změny. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.2.2005.