

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Provozní podmínky poskytování připojení k síti Internet doplňují Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací iLine s.r.o. v platném znění.
- 1.2 Provozní podmínky poskytování připojení k síti Internet stanovují podrobné podmínky pro poskytování služby připojení k síti Internet.

2 Definice pojmů

- 2.1 Všeobecné podmínky: Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací iLine s.r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách <http://www.iline.cz/> v sekci Dokumenty.
- 2.2 Provozní podmínky: Provozní podmínky poskytování připojení k síti Internet společnosti iLine s.r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách <http://www.iline.cz/> v sekci Dokumenty.
- 2.3 Podmínky: Souhrnné Všeobecné podmínky a Provozní podmínky.
- 2.4 Koncové zařízení: Zařízení poskytovatele umístěné v lokalitě uživatele, na kterém dochází k poskytnutí přístupu ke službě. Účastník nesmí žádným způsobem zasahovat do fyzické instalace nebo konfigurace koncového zařízení ani umožnit třetím osobám přístup (fyzický ani vzdálený) k těmto zařízením, a dále účastník odpovídá za to, že takto nebude činit ani uživatel. Účastník je povinen zajistit na své náklady bezvýpadečkové napájení koncového zařízení a zdržet se bezdůvodného odpojování koncového zařízení od elektrické sítě.
- 2.5 Koncový bod služby: Fyzický spojovací bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup ke službě. Není-li ve smlouvě nebo technickém projektu uvedeno jinak, rozumí se koncovým bodem port rozhraní mezi sítí poskytovatele a koncovým zařízením.
- 2.6 Síť uživatele: Zařízení, případně soubor zařízení, která jsou připojena za koncovým bodem služby nebo zařízení připojená do WiFi sítě koncového zařízení. Síť uživatele je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.
- 2.7 Služba: Zprostředkování přístupu uživatelů k síti Internet (přeprava informací uživatele z/do sítě Internet) při využití datové sítě poskytovatele.
- 2.8 Závada: Přerušení služby nebo provoz služby, při němž jsou hodnoty parametrů provozu služby mimo povolené meze.
- 2.9 Maximální rychlost služby: Maximální rychlost služby je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload, odesílání) dat, která odpovídá přenosovým možnostem technologie použité při poskytování služby v kombinaci s fyzikálními vlastnostmi přípojného vedení a koncového bodu služby. Maximální rychlost služby představuje teoretické maximum rychlosti pro výběr poskytované služby a může se v průběhu času měnit zejména v závislosti na změnách fyzikálních vlastnostech přípojného vedení. Maximální rychlost v okamžiku uzavření smlouvy je uvedena ve smlouvě/objednávce.
- 2.10 Inzerovaná rychlost služby: Inzerovaná rychlost služby je rychlost odpovídající maximální rychlosti stahování (download) a vkládání (upload, odesílání) dat uvedené v parametrech varianty služby, kterou si účastník zvolil při uzavření smlouvy/objednávky. Inzerovaná rychlost služby je menší nebo rovna Maximální rychlosti služby a je uvedena ve smlouvě/objednávce.
- 2.11 Běžně dostupná rychlost služby: Běžně dostupná rychlost služby je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload, odesílání) dat, jejíž hodnotu může uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Není-li ve smlouvě/objednávce uvedeno jinak, odpovídá hodnota běžně dostupné rychlosti služby alespoň 60% hodnoty Inzerované rychlosti služby a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- 2.12 Minimální rychlost služby: Minimální rychlosti služby se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload, odesílání) dat, kterou se poskytovatel zavazuje uživateli poskytnout. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, odpovídá hodnota minimální rychlosti služby alespoň 30 % hodnoty Inzerované rychlosti služby.
- 2.13 Skutečně dosahovaná rychlost: Skutečně dosahovanou rychlostí se rozumí rychlost služby dosahovaná při používání služby uživatelem. Protože síť Internet je decentralizována byla jako referenční hodnota pro určení Skutečně dostupné rychlosti stanovena rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload, odesílání) dat mezi koncovým bodem služby a servery měřící aplikace Netmetr.cz. Měření skutečně dosahované rychlosti probíhá v jinak nezatiženém koncovém bodě služby aplikací netmetr.cz, běžící na zařízeních s dostatečným výpočetním výkonem a kapacitou síťového rozhraní převyšující běžně dostupnou rychlost min. o 30 % na kterém bude spuštěna pouze měřící aplikace. Výsledná skutečně dosahovaná rychlost je pak průměr ze tří po sobě jdoucích měření s připočtením odchylky aplikace netmetr.cz (10 % - 30 %). U služeb s Inzerovanou rychlostí vyšší než 100 Mbps musí být zjištěn Skutečně dosahované rychlosti provedeno měřícím zařízením s dedikovaným hardware. Podrobnější instrukce pro zjišťování skutečně dosahované rychlosti jsou uvedeny v doporučené metodice ČTÚ na adrese <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/937/soubory/merenidatovyhparametrusitipomocitcprotokoluverze2.0.pdf>.
- 2.14 Velká trvající odchylka: Za velkou trvající odchylku od Běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby, tj. pokles Skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 2.15 Velká opakující se odchylka: Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload, odesílání) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům Skutečně do-

sahované rychlosti pod hodnotu Běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

- 2.16 Další definice pojmů zde neuvedené vycházejí z Všeobecných podmínek, případně ze zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, v platném znění.

3 Zřízení služby

- 3.1 Poskytovatel a účastník uzavřou Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací nebo Smlouvu o poskytování služby i-Line nebo Rámcovou smlouvu s jednotlivými technickým specifikacemi. V případě nestandardního technického řešení může být ke smlouvě přiložen technický projekt, který obsahuje popis technického řešení požadavků účastníka na provozní parametry služby.
- 3.2 Poskytovatel zřizuje koncový bod na základě údajů ve smlouvě, příp. technického projektu.
- 3.3 Zřízení koncového bodu v termínu je podmíněno tím, že účastník:
 - a) ve smlouvě nebo v technickém projektu přesně a definitivně určil jeho umístění;
 - b) zajistil souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s instalací, pokud je nutný;
 - c) poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování technického projektu, pokud je nutný;
 - d) poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, pokud jsou nutná;
 - e) odsouhlasil technický projekt, pokud byl zpracován;
 - f) zajistil prostředky pro jeho instalaci;
 - g) umožnil přístup do prostor, kde bude umístěn.
- 3.4 Po zřízení koncového bodu poskytovatel nakonfiguruje a zprovozní službu.
- 3.5 Po zprovoznění služby pověřené osoby účastníka a poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíší Předávací protokol. Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu, jejím prokazatelným uvedením do provozu nebo jejím prvním využitím.
- 3.6 Termíny zřízení služby resp. zřízení změny služby platí pouze za předpokladu, že existuje souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů, a že úřední povolení jsou vydána v základní správní lhůtě.

4 Změna parametrů služby

- 4.1 Při změně parametrů služby obě smluvní strany podepíší, na základě požadavku účastníka zpracovaný, doplatek smlouvy nebo novou technickou specifikaci.
- 4.2 Na základě dodatku smlouvy nebo nové technické specifikace poskytovatel provede změnu.. V případě, že jde o změnu umístění koncového bodu, pro nové umístění platí podmínky jako při zřízení služby. Po zprovoznění změny služby kontaktní osoby účastníka a poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíší Předávací protokol. Změna služby je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu, jejím prokazatelným uvedením do provozu nebo prvním využitím změněné služby.

5 Zrušení služby

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

6 Provoz služby

- 6.1 Poskytovatel zajišťuje provoz služby na základě údajů ve smlouvě, v jejich přílohách, technických specifikacích a dalších ujednáních.
- 6.2 Služba je poskytována nepřetržitě - 24 hodin denně, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.
- 6.3 Parametry provozu služby, povolené meze jejich hodnot při provozu služby a způsob jejich posuzování a měření vyplývají z technických standardů a doporučení ITU-T příslušných jednotlivým druhům služeb. Parametry mohou být ve smlouvě rozšířeny a meze jejich povolených hodnot upřesněny podle úrovně garantované kvality služby, na kterou odkazuje technická specifikace konkrétní služby.
- 6.4 Z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu služby, se vypočte měsíční dostupnost jako podíl:

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

kde: T_s = doba trvání služby v měsíci
 T_n = doba nedostupnosti služby

- Doby se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhlené na tři desetinná místa.
- 6.5 Doba trvání služby v měsíci T_s je období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci poskytována.
- 6.6 Doba nedostupnosti služby T_n je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém uživatel nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně poskytovatele.
- 6.7 Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník na požádání bezodkladně neumožnil poskytovateli provést servisní zásah na zařízení poskytovatele umístěném v lokalitě koncového bodu uživatele.
- 6.8 Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 180 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytovány služby přerušeno. Na plánovanou údržbu si

- poskytovatel vyhrajuje čas každé pondělí od 2:00 do 3:00 hodin. Plánovanou údržbu mimo výše uvedené rozmezí je poskytovatel povinen účastníkovi oznámit alespoň 3 pracovní dny předem zasláním emailu na adresu uvedenou v technickém projektu nebo ve smlouvě. V době pro plánovanou údržbu služba nemusí být poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci T_S .
- 6.9 Nedostupnost služby, včetně nedodržení parametrů služby, jako je velká trvající odchylka, nebo velká opakující se odchylka, může účastník reklamovat postupem uvedeným ve Všeobecných podmínkách.
- 6.10 Poskytovatel je oprávněn v mezích právního řádu ČR monitorovat data účastníka a uživatele přenášená distribuční sítí poskytovatele a vést jejich evidenci vyžadovanou zákonem.
- 6.11 Účastník je povinen učinit dostatečná opatření pro zabránění zneužití služby k obtěžování, omezování, případně ohrožování ostatních uživatelů sítě Internet a to zejména rozesláním nevyžádané elektronické pošty a útoky na hmotné i duševní vlastnictví ostatních uživatelů. Pokud bude takové zneužití objektivně zjištěno, je poskytovatel oprávněn učinit kroky nutné k zamezení pokračování takové činnosti. Účastník je povinen aktivně spolupracovat při realizaci opatření, která zneužití služby zabrání. Účastník nese veškerou odpovědnost za škody způsobené zneužitím poskytované služby.
- 7 Provozní dohled a servis**
- 7.1 Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím automatizovaného dohledového centra (NOC) nepřetržitý dohled nad provozem služby. Technická podpora je poskytována prostřednictvím kontaktů poskytovatele v pracovní dny v době od 9:00 do 18:00. Mimo tuto dobu jsou řešeny jen závady detekované proaktivně dohledovým centrem a nebo oznámené na linku hlášení poruch.
- 7.2 Poskytovatel zajišťuje znovuzprovoznění služby v případě, že závada je zjištěna na straně poskytovatele. Závada, o níž poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně poskytovatele nebo že ji zavinil účastník, či uživatel, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby ani do celkového počtu závad.
- 7.3 Oznámení vzniku závady probíhá nahlášením kontaktní osobou účastníka na linku hlášení poruch a nebo na obecnou kontaktní linku poskytovatele. Smluvní strana, která zjistila vznik závady, oznámí to bez zbytečného prodlení druhé smluvní straně. Účastník oznamuje závadu teprve až prověří, že závada není na jeho straně.
- 7.4 U sdělení spojených se vznikem nebo opravou závady se zásadně předpokládá, že na jejich základě budou vzneseny právní nároky. Proto se oznamují postupem uvedeným ve Všeobecných podmínkách, s tím, že obsah sdělení musí mít tyto náležitosti:
- a) identifikace účastníka a smlouvy;
 - b) identifikace služby (tj. adresa umístění koncového bodu);
 - c) identifikace zařízení nebo koncového bodu, na němž se projevuje závada;
 - d) popis závady;
 - e) čas, kdy se závada projevila;
 - f) čas odeslání sdělení;
 - g) jméno a podpis kontaktní osoby a spojení na ni.
- 7.5 Pokud by forma sdělení podle předchozího odstavce způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze sdělit předběžnou informaci definovanou ve Všeobecných podmínkách jinou efektivnější cestou.
- 7.6 Vznik závady je určen okamžikem označeným T_0 , kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů služby mimo povolené meze, nepravdivosti nebo přerušování provozu služby.
- 7.7 V případě, že účastník neumožní poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v prostorách koncového bodu uživatele, čas T_0 nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn.
- 7.8 Okamžik znovuzprovoznění je určen okamžikem označeným T_{OPRAVY} , kdy poskytovatel sdělí účastníkovi, že závada byla odstraněna.
- 7.9 Pokud účastník během 15 minut po T_{OPRAVY} oznámí poskytovateli a poskytovatel poté objektivně zjistí, že se závada stále projevuje, má se za to, že T_{OPRAVY} dosud nenastal. Pokud se závada projevuje později, považuje se za závadu novou.
- 7.10 Období mezi okamžikem T_0 a T_{OPRAVY} se ve vzorci pro výpočet měsíční dostupnosti služby započítává do doby nedostupnosti služby T_N v případě, že závada má příčinu na straně poskytovatele.
- 7.11 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně poskytovatele nebo že závadu zavinil účastník, uživatel, případně, že závada vůbec nenastala.
- 7.12 Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku nebyly dodrženy podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodě služby, je považována za závadu na straně účastníka.
- 7.13 V případě sporu o existenci nebo lokalizaci závady je poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika.
- 7.14 Pokud účastník nebo uživatel opakovaně záměrně narušuje funkci zařízení poskytovatele (např. vypínáním, restarty, apod.) ztrácí nárok na podání informace o vzniku závady. O této skutečnosti je poskytovatel povinen informovat technický kontakt účastníka. Čas vzniku závady je v těchto případech dán nahlášením závady účastníkem.
- 8 Podmínky pro instalaci a provoz zařízení poskytovatele**
- 8.1 Účastník zajistí dostatečný prostor pro umístění zařízení poskytovatele. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci a musí splňovat následující kritéria:

- a) teplota v rozmezí 0°C-30°C, při instalované tepelné zátěži 2000W nepřekročí 35 °C;
 - b) relativní vlhkost vzduchu v rozsahu 10% až 80% nekondenzující;
 - c) zařízení nebude vystaveno působení tekoucí, zátékající ani stříkající vody ani plyných a kapalných chemikálií;
 - d) prašnost v prostředí bude odpovídat prostředí AB5 a AE1 dle ČSN;
- 8.2 Účastník zajistí pro provoz zařízení poskytovatele na své náklady připojku napájení ss 48V/40A nebo st 230V/10A. Pro připojení měřících a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí účastník alespoň jednu síťovou zásuvku 230V/10A v blízkosti zařízení, napájenou ze stejné fáze jako zařízení koncového bodu.
- 8.3 Účastník definuje v místnosti instalace uzemňovací bod společný pro zařízení poskytovatele a bezprostředně zapojená zařízení uživatele.
- 9 Provoz zařízení poskytovatele**
- 9.1 Účastník ani uživatel nesmí jakýmkoli způsobem zasahovat do zařízení umístěných od koncového bodu služby směrem do sítě poskytovatele. Bude-li takový zásah objektivně zjištěn, ztrácí účastník nárok na započtení všech období trvání závad, od objektivně stanoveného okamžiku neoprávněného zásahu do uvedení ovlivněných zařízení do stavu považovaného poskytovatelem za řádný, do doby nedostupnosti služby T_N . Poskytovatel se zavazuje zajistit uvedení zařízení do řádného stavu v nejbližším možném termínu.
- 9.2 Účastník ani uživatel nemá oprávnění jakýmkoli způsobem monitorovat provoz v síti poskytovatele za koncovým bodem služby. Bude-li takové jednání objektivně zjištěno, je poskytovatel oprávněn provést veškerá opatření k jeho zamezení.

Tyto provozní podmínky nabývají platnosti dnem **1.5.2021**.