
Specifikace služeb společnosti UPC Česká republika, s.r.o., pro firemní zákazníky,

účinná pro smlouvy uzavřené po 1. 8. 2018.



1.	Úvod	4
2.	Business Internet	5
2.1.	Parametry služby	5
2.1.1.	Předávací bod služby	5
2.1.2.	Přístupová technologie a přenosová rychlost	5
2.1.3.	Typy přístupu	6
2.1.4.	Routing	6
2.1.5.	IP Adresace	6
2.1.6.	Dodatečné PA adresy	6
3.	Ethernet Transport (L2)	7
3.1.	Parametry služby	8
3.1.1.	Předávací bod služby	8
3.1.2.	Přístupová technologie a přenosová rychlost	8
3.1.3.	Typy přístupu	8
3.1.4.	Parametry závislé na přístupové technologii	8
3.2.	Možnosti konfigurace	9
3.2.1.	Identifikace okruhu L2	9
3.2.2.	Řízení provozu na přístupovém bodě účastníkem	9
3.2.3.	Velikost ethernetového rámce	9
3.2.4.	QinQ	9
3.2.5.	Omezení velikosti tabulky MAC adres Účastníkem	9
4.	IP VPN (L3)	10
4.1.	Popis služby	10
4.2.	Parametry služby	10
4.2.1.	Předávací bod služby	10
4.2.2.	Přístupová technologie a přenosová rychlost	10
4.2.3.	Typy přístupu	10
5.	UPC Business hlasové služby	11
5.1.	Připojení k UPC Business hlasové službě	11
5.1.1.	Popis služby	11
5.1.2.	Podmínky přenosu telefonních čísel koncovým klientům	11
5.1.3.	Geografická dostupnost služby	11
5.1.4.	Předávací bod služby	12
5.1.5.	Podporované hlasové a video kodeky	12
5.1.6.	Elektronické vyúčtování	12
5.2.	UPC Business Virtuální ústředna	12
5.2.1.	Popis služby	12
5.2.2.	Provoz služby	12
5.2.3.	Přidělení IP adres	12
5.2.4.	Podporované hlasové a video kodeky	12
5.2.5.	Management rozhraní služby	12
5.2.6.	Koncová zařízení	13
5.3.	UPC Business Barevná čísla	13
5.3.1.	Popis služby	13
5.3.2.	Varianty služby	13
	UPC Business Zelené číslo	13
	UPC Business Modré číslo	14
	UPC Business Bílé číslo	14
	UPC Business Audiotex (Volání se zvláštním tarifem)	14
6.	UPC Cloud	15
6.1.	Popis služby	15
6.2.	Varianty služby	15
6.2.1.	Virtuální server VPS	15
6.2.2.	Dedikovaný server VDS	15
6.2.3.	Uložení dat	15
6.3.	Parametry služby	15
6.3.1.	Geografická dostupnost služby	15
6.3.2.	Dostupnost služby	15
6.3.3.	Souhrn použitých technologií	16
6.3.4.	Seznam základních funkcí Rozhraní pro koncové uživatele	16
7.	Housing	17
7.1.	Popis služby	17
7.1.1.	Datová konektivita	17
7.1.2.	Zajištění dodávky elektrické energie	17
7.1.3.	Chladicí systém	17
7.1.4.	Požární ochrana	17
7.1.5.	Zabezpečení přístupu	17
7.1.6.	Bezpečnost účastnických zařízení	18
7.2.	Parametry služby	18
7.2.1.	Standardně nabízené varianty služby	18
7.2.2.	Způsob měření spotřeby elektrické energie	18
7.2.3.	Doplňkové služby	18
8.	UPC Anti-DDoS	19
8.1.	Popis služby	19

8.2.	Varianty služby	19
8.3.	Parametry služby	19
8.4.	Předání služby	19
8.5.	Podmínky služby	19
9.	UPC Smart Office	20
9.1.	Office 365	20
9.2.	UPC Managed LAN	20
10.	Poskytování služeb	21
10.1.	Asistovaný vstup	21
10.2.	Povinnosti Účastníka	21
10.3.	Měření a předání služby	21
11.	Reporting a monitoring služeb	22
12.	Service Desk	23
Příloha č.1:	Předávací protokol (vzor)	24

1. Úvod

Tento dokument popisuje specifikaci služeb, jejich funkce a parametry. Funkce a parametry služeb mohou být individualizovány v rámci zákaznických řešení. Tato Specifikace služeb společnosti UPC Česká republika s.r.o., pro firemní zákazníky je nedílnou součástí Rámcové smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“). Účastníkem může být fyzická osoba – podnikatel nebo právnická osoba, která uzavřela 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. Business Internet

Business Internet 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.

Přenosovou rychlost je možné nastavit v předem definovaných úrovních rychlosti dle aktuální nabídky nebo zcela individuálně až do několika Gbit/s. Business Internet je k dispozici v celém rozsahu pokrytí sítí UPC Business. Skutečné možnosti připojení konkrétního objektu jsou posouzeny vždy samostatně.

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 Business Internet je možné Účastníkovi v rámci dané přípojky nabídnout další služby od UPC Business.

2.1. Parametry služby

2.1.1. Předávací bod služby

Služba Business Internet se Účastníkovi předává jako fyzická LAN (Local Area Network) 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 nad 100 Mbit/s.

2.1.2. Přístupová technologie a přenosová rychlost

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

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

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

Přístupová technologie	Popis	Přenosová rychlost	Minimální nabízená úroveň kvality	Maximální zaručená úroveň kvality
Optika	Služba poskytovaná na optické infrastruktuře	2Mbit/s-10Gbit/s	99,6%	99,9%*
MW PtP	Služby poskytovaná na rádiové přístupové síti	1Mbit/s –1 Gbit/s	99,6%	99,9%*
SHDSL	Služba poskytovaná na metalické infrastruktuře	1-20 Mbit/s	99,0%	99,5%
Koaxiální síť	Služba poskytovaná na koaxiální infrastruktuře	10 – 30 Mbit/s	95%	99%
ADSL/VDSL	Služba poskytovaná na metalické infrastruktuře	1 – 100Mbit/s	0%	0%
LTE **	Služba poskytovaná na mobilní síti	1 – 150Mbit/s	0%	0%

*) pouze se záložní konektivitou

**) pouze pro záložní konektivitu

2.1.3. Typy přístupu

A)Nezálohovaný přístup - Single Access

Nezálohovaný přístup je standardní typ připojení pro IP Konektivitu.

B)Zálohovaný přístup – Redundant Access

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

2.1.4. Routing

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

2.1.5. IP Adresace

Účastníkovi jsou přiděleny veřejné IP adresy. 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).

IP adresy přiřazené Účastníkovi z adresního rozsahu UPC Business může Účastník používat pouze po dobu trvání smlouvy na službu Business Internet.

Účastník může bez příplatku požádat o IPv6 adresní rozsah. IPv6 adresy jsou přidělovány podle pravidel RIPE NCC. IPv6 adresy nejsou dostupné pro připojení přes Koaxiální síť.

2.1.6. 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)

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 páteřní síť MPLS společnosti UPC Business.

Služba je zálohována několikanásobnou redundancí páteřní 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 sítí UPC Business. Skutečné možnosti připojení konkrétního objektu musí být posouzeny vždy samostatně.

Carrier Ethernet s certifikací MEF CE 2.0/ Ethernet Transport

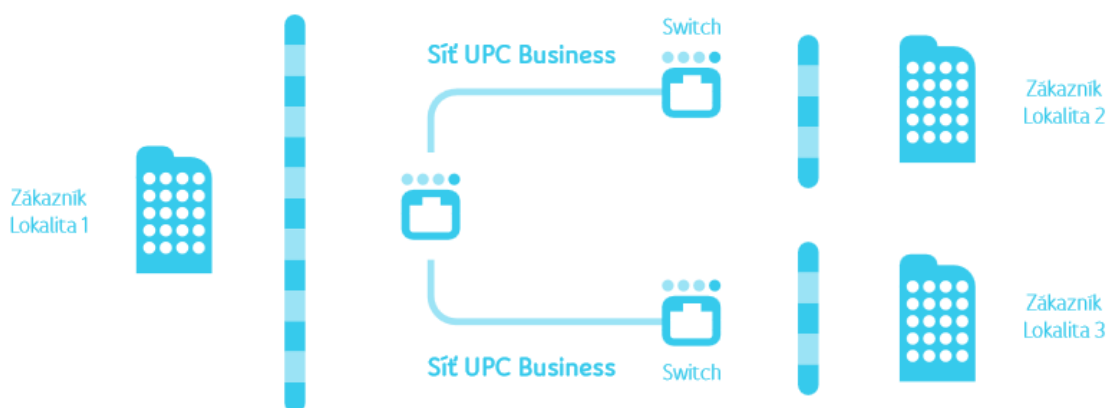
UPC Business jako první poskytovatel v ČR nabízí Carrier Ethernet s certifikací MEF CE2.0.

Tato služba je nabízená 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



Obr1: Propojení lokalit Point-to-Multipoint

3.1. Parametry služby

3.1.1. 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 je poskytnutí přijímacího zařízení Účastníkovi, které však zůstává majetkem UPC Business po celou dobu poskytování služby. Zařízení instaluje, konfiguruje, provozuje a monitoruje UPC Business.

3.1.2. Přístupová technologie a přenosová rychlost

Volba přístupové technologie je závislá na požadavcích Účastníka, geografickém umístění a dostupnosti přístupové linky. Přenosová rychlost je definována v místě předávky (a není závislá na typu používaného přístupového okruhu).

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

Přístupová technologie	Popis	Přenosová rychlost
Optika	Služba poskytovaná na optické infrastruktuře	2Mbit/s-10Gbit/s
MW PtP	Služby poskytovaná na rádiové přístupové síti	1Mbit/s-1 Gbit/s
SHDSL	Služba poskytovaná na metalické infrastruktuře	1-20 Mbit/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.

3.1.3. 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.

3.1.4. 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	1518 bajtů	1518 bajtů	1518 bajtů

velikost rámce účastníka (bez tagů VLAN/dot1qQ)			
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

3.2. Možnosti konfigurace

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

3.2.1. Identifikace okruhu L2

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

3.2.2. 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.

3.2.3. 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)].

3.2.4. 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.

3.2.5. 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 VPN (L3)

4.1. Popis služby

Služba IP VPN (IP Virtuální Privátní Síť) slouží pro propojení lokalit Účastníka do jedné IP VPN na úrovni MPLS sítě UPC Business. Jedná se o vzájemné propojení lokalit Účastníka na třetí vrstvě referenčního ISO modelu.

Jednotlivé IP VPN jsou bezpečně odděleny od ostatních IP VPN a od Internetu.

Služba IP VPN je plně ve správě Poskytovatele včetně routingu a koncových zařízení.

Poskytování služby IP VPN je možné snadno rozšířit i do dalších lokalit Účastníka.

4.2. Parametry služby

4.2.1. Předávací bod služby

Služba se Účastníkovi předává na portu koncového zařízení.

Rozhraní je typicky Fast Ethernet, 10/100BaseT pro přenosové rychlosti do 100Mbit/s nebo Gigabit Ethernet.

4.2.2. Přístupová technologie a přenosová rychlost

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

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

Přístupová technologie	Popis	Přenosová rychlost
Optika	Služba poskytovaná na optické infrastruktuře	2Mbit/s-10Gbit/s
MW PtP	Služby poskytovaná na rádiové přístupové síti	1Mbit/s-1 Gbit/s
SHDSL	Služba poskytovaná na metalické infrastruktuře	1-20 Mbit/s

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

4.2.3. Typy přístupu

A) Nezálohovaný přístup - Single Access

Nezálohovaný přístup je standardní typ připojení pro IP Konektivitu.

B) Zálohovaný přístup – Redundant Access

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

5. UPC Business hlasové služby

5.1. Připojení k UPC Business hlasové službě

5.1.1. Popis služby

Telefonní služba pro Účastníky založená na připojení k hlasové platformě UPC Business, Ústředna UPC Business je propojena do veřejné telefonní sítě s českou i mezinárodní konektivitou. Služba umožňuje bezplatně přístup k číslům tísňového volání, a poskytuje údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.

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 (HW PBX, Telefonů, GW) s různými možnostmi financování.

5.1.2. 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 za takové zamítnutí je na Účastníkovi.

5.1.3. Geografická dostupnost služby

Standardně je služba provozována na IP konektivě UPC Business může být však poskytována i na IP konektivě jiného poskytovatele. Dostupnost v jednotlivých lokalitách/adresách musí být dopředu prověřena.

Poskytovatel přiděluje ke službě geografická fixní čísla dle číslovacího plánu ČTÚ. Je zakázáno používat tato čísla mimo region, pro který byla přidělena. Neoprávněné přenesení čísla může zapříčinit nesprávnou lokalizaci při volání na čísla tísňových volání.

V případě připojení prostřednictvím IP konektivity jiného poskytovatele, než je UPC Business, je Účastník povinen ověřit a zajistit, že jeho připojení splňuje minimální požadavky na konektivitu pro objednané služby.

Požadavky na konektivitu pro jeden hlasový kanál/jednu hlasovou linku:

- o Volné pásmo pro hlasový kanál (symetricky): 100 kbit/s
- o Maximální zpoždění (latence) 100 ms
- o Kolísání zpoždění (jitter): max. 20 ms
- o Ztrátovost rámců menší než 1 %

Jestliže je poskytování služby vázáno na jinou službu poskytovanou třetí stranou přímo Účastníkovi, potom se zhoršení parametrů, zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí stranou Účastníkovi považuje za překážku na straně Účastníka a UPC Business není v prodlení s poskytováním služby. Takové zhoršení parametrů,

zrušení nebo pozastavení poskytování služby třetí stranou má vliv na poskytování UPC Business hlasova služba včetně přístupu k číslům tísňového volání.

5.1.4. Předávací bod služby

Služba je Účastníkovi předána na koncovém zařízení. Toto zařízení si může Účastník od Poskytovatele pronajmout za pravidelnou měsíční platbu, nebo si může zařízení od Poskytovatele zakoupit.

Pokud je vlastníkem koncového zařízení Poskytovatel, zajišťuje jeho kompletní správu a údržbu.

Pokud je vlastníkem koncového zařízení Účastník, správu, údržbu a zabezpečení zajišťuje Účastník. Poskytovatel neodpovídá za kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců.

V případě změny, ztráty nebo odcizení VoIP koncového zařízení je Účastník povinen o tomto informovat Poskytovatele, protože koncové zařízení je nositelem speciálních identifikačních údajů a mohlo by jeho prostřednictvím dojít ke zneužití služby.

5.1.5. 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).

5.1.6. Elektronické vyúčtování

Data o hovorech po jednotlivých linkách jsou k dispozici v CSV datovém formátu. UPC Business Virtuální ústředna - specifikace služby

5.2. UPC Business Virtuální ústředna

5.2.1. Popis služby

UPC Business Virtuální ústředna je doplňková služba z portfolia UPC Business hlasových služeb. Jedná se o plně hostovanou hlasovou komunikační platformu. V UPC používáme platformy VoIPSUN nebo 3CX.

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

5.2.2. 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.

5.2.3. Přidělení IP adres

Pokud je služba provozována na konektivité Poskytovatele, zajistí Poskytovatel na předávacím bodě (koncovém zařízení) separátní adresaci/síť pro danou instanci UPC Business Virtuální ústředny a pro koncová zařízení připojená k této ústředně. Adresní rozsah je volen podle počtu provozovaných koncových zařízení – IP telefonů, bran a dalších.

5.2.4. 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)

5.2.5. 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.

5.2.6. Koncová zařízení

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

Virtuální ústředna podporuje plnohodnotnou spolupráci se zařízeními, která podporují protokol SIP 2.0.

Virtuální ústředna je vybavena funkcí autokonfigurace koncových zařízení. Díky této funkci je 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.

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

U portfolia koncových zařízení dodávaných Poskytovatelem je garantována kompatibilita koncových zařízení se službou UPC Business Virtuální ústředna. Pokud je vlastníkem koncového zařízení Poskytovatel, zajišťuje jeho kompletní správu a údržbu.

Pokud je vlastníkem koncového zařízení Účastník, správu, údržbu a zabezpečení zajišťuje Účastník. Poskytovatel neodpovídá za kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců.

5.3. UPC Business Barevná čísla

5.3.1. Popis služby

UPC Business Barevná čísla patří do skupiny doplňkových služeb UPC Business hlasových služeb s přidanou hodnotou.

Služba nabízí aktivaci požadovaného barevného čísla a zajištění směrování hlasového provozu ze sítí českých operátorů na požadované koncové číslo služby.

Koncové číslo služby může být z rozsahu UPC Business i z rozsahu jiných operátorů.

Službu je možné kombinovat s IVR, inteligentním směrováním hovorů a vícenásobným vyzváněním linek.

Možnost zřízení nového čísla nebo přenesení čísla od stávajícího poskytovatele.

V případě, že je volání uskutečněné prostřednictvím zákaznického čísla ukončeno na telefonní stanici provozovatele mobilní telefonní sítě v ČR, účtuje se zákazníkovi (volanému) příplatek za volání dle platného ceníku.

V případě, že je volání uskutečněné prostřednictvím zákaznického čísla služby ukončeno na telefonní stanici provozovatele telefonní sítě v zahraničí, účtuje se zákazníkovi příplatek za volání, výše poplatku je stanovena vždy na základě smluvní dohody.

5.3.2. Varianty služby

UPC Business Zelené číslo

Služba umožňuje v automatickém telefonním provozu realizovat spojení z kterékoli telefonní stanice provozované Poskytovatelem, příp. z telefonních stanic jiných poskytovatelů telefonní služby na účastníkem předem vybranou telefonní stanici, příp. stanice (přiřazené stanice) prostřednictvím přístupového kódu služby 800 a následné šestimístné číselné kombinace. Při standardní konfiguraci služby jsou veškerá spojení realizovaná prostřednictvím účastnického čísla směrována na jednu přiřazenou telefonní stanici (nepodmíněný překlad). Na základě požadavku účastníka mohou být v rámci služby směrována spojení dle zadaných podmínek postupně na další telefonní stanice (podmíněný překlad).

Volající volá zdarma, náklady na hovorné platí volaný (Účastník).

UPC Business Modré číslo

Služba umožňuje v automatickém telefonním provozu realizovat spojení z kterékoli telefonní stanice provozované Poskytovatelem, příp. z telefonních stanic jiných poskytovatelů telefonní služby na účastníkem předem vybranou telefonní stanicí, příp. stanice (přiřazené stanice) prostřednictvím přístupového kódu služby 810 nebo 844 a následné šestimístné číselné kombinace. Při standardní konfiguraci služby jsou veškerá spojení realizovaná prostřednictvím účastnického čísla směrována na jednu přiřazenou telefonní stanicí (nepodmíněný překlad). Na základě požadavku účastníka mohou být v rámci služby směrována spojení dle zadaných podmínek postupně na další telefonní stanice (podmíněný překlad).

Sdílení nákladů mezi volajícím a volaným omezuje počet nevyžádaných volání.

Volající platí odchozí volání dle svého tarifu, volaný (Účastník) platí za doručení hovorů na koncové číslo služby.

UPC Business Bílé číslo

Služba umožňuje v automatickém telefonním provozu realizovat spojení z kterékoli telefonní stanice provozované Poskytovatelem, příp. z telefonních stanic jiných poskytovatelů telefonní služby na účastníkem předem vybranou telefonní stanicí, příp. stanice (přiřazené stanice) prostřednictvím přístupového kódu služby 840, 841 nebo 848 a následné šestimístné číselné kombinace. Při standardní konfiguraci služby jsou veškerá spojení realizovaná prostřednictvím účastnického čísla směrována na jednu přiřazenou telefonní stanicí (nepodmíněný překlad). Na základě požadavku účastníka mohou být v rámci služby směrována spojení dle zadaných podmínek postupně na další telefonní stanice (podmíněný překlad).

Služba pro zákazníky, kteří chtějí být dostupní v rámci celé ČR pod jedním univerzálním přístupovým číslem.

Veškeré náklady na hovorné jsou účtovány volajcímu.

UPC Business Audiotex (Volání se zvláštním tarifem)

Služba volání se zvláštním tarifem:

900 – Obchodní a odborné služby

906 - Soutěže a hry po telefonu, seznamky, inzerce, horoskopy a obdobné služby

909 – Pro dospělé

Služba Audiotex umožňuje nabízet informace a služby po telefonu za poplatek.

Volající je zpoplatněn dle přístupového čísla služby (90Y AB XX XX, kde AB je konečná cena za minutu hovoru).

6. UPC Cloud

6.1. Popis služby

UPC Business Cloud je služba nabízející služby Virtuální servery VPS a Dedikované servery VDS

Tyto služby jsou provozovány na serverové farmě v kombinaci s virtualizační vrstvou KVM (Kernel Based Virtual Machine)

6.2. Varianty služby

6.2.1. Virtuální server VPS

Služba poskytuje Virtuální privátní server (VPS) formou služby. Každý virtuální server je zcela nezávislý. Zajišťuje stejné funkce jako dedikovaný server včetně výkonu a flexibility.

Volit lze výpočetní výkon procesoru, paměť RAM, diskový prostor, konektivitu, operační systém (Windows nebo Linux) a vybrané aplikace (např. MySQL server včetně phpMyAdmin, SharePoint...)

Integrovaný zálohovací nástroj poskytuje zálohy 3 dny nazpět plus manuální zálohu, kterou si vytváří Účastník sám.

6.2.2. Dedikovaný server VDS

Služba poskytuje vysoce výkonné servery s vyhrazeným diskovým subsystémem, které mohou být propojené API rozhraním pro řídicí prostředí. Je možné je spravovat přes webový formulář odkudkoli.

Obě uvedené varianty umožňují také variantu managed, kde se o server Účastníka starají administrátoři poskytovatele.

6.2.3. Uložení dat

Služba umožňuje uložení dat zákazníka. Podle další práce s daty je možné zvolit z možností ukládání, a to:

BackUp disk – nejjednodušší způsob zálohování dat, lokální disk

Direct Storage - Lokální disk s redundantně uloženými daty na diskových polích.

NAS Storage - Síťový disk s redundantně uloženými daty na diskových polích.

Velikost disku je možné nastavit dle potřeby na denní bázi po 100MB.

6.3. Parametry služby

6.3.1. Geografická dostupnost služby

Standardně je služba provozována na IP konektivě UPC Business může být však poskytována i na IP konektivě jiného poskytovatele.

Jestliže je poskytování služby vázáno na jinou službu poskytovanou třetí stranou přímo Účastníkovi, potom se zhoršení parametrů, zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí stranou Účastníkovi považuje za překážku na straně Účastníka a UPC Business není v prodlení s poskytováním služby.

6.3.2. Dostupnost služby

UPC Business Cloud nabízí vysokou dostupnost 99,9 % díky neprodukčním serverům připraveným okamžitě převzít bez výpadkově provoz produkčních serverů.

Tyto vadné produkční servery jsou následně Poskytovatelem vyměněny kus za kus v rámci správy řešení.

Platforma UPC Business Cloud využívá detailního monitoringu veškerých HW komponent clusteru a vzdáleně hlídá všechny statistiky, které lze monitorovat (cca 20 parametrů). Díky tomuto monitoringu a normování HW dokáže Poskytovatel predikovat výpadek hardware ještě předtím, než nastane.

Ve chvíli kdy některý z hlídaných parametrů na produkčním serveru přesáhne povolené hodnoty (neznámá to ještě totální výpadek serveru), započne automaticky live migrace na připravený neprodukční server, který byl do té doby vypnutý. Migrace probíhá bez dopadu na Účastníka, např. nevypadne ani RDP spojení.

Tento režim se používá i při plánovaných upgradech řešení nebo servisech virtualizačního podkladu.

6.3.3. Souhrn použitých technologií:

- sestavy od společnosti Supermicro
- RedHat Enterprise Virtualization
- KVM (Kernel Based Virtual Machine)
- Technologie standardu openstack (Open Source Cloud Computing Software)
- Vlastní API nadstavba pro integraci do systému třetích stran
- IP address management s plnou podporou IPv4 a IPv6
- Plná integrace virtuálních sítí
- H3O FS Management (virtuální logika diskového řadiče zajišťující vlastní paralelní zápisy a čtení dat v clusteru)
- Plná podpora Live migrací
- Modul pro reporting SPLA licencování společnosti Microsoft

6.3.4. Seznam základních funkcí Rozhraní pro koncové uživatele

- správa virtuálních serverů - s možností zobrazení stavu serveru, restart/vypnout/zapnout, parametry serveru, zapnutí VNC konzole, správa IP adres, statistiky provozu, zálohování, zařazení do virtuální sítě a vytvoření šablony
- Realizace objednávek
- Správa záloh s možností obnovit virtuální server ze zálohy 3 dny nazpět v záložce detaily
- Vytváření kopií virtuálních serverů
- Elastické navýšování a snižování výkonu
- Statistiky provozu virtuálního serveru na úrovni CPU, RAM a síťového provozu
- Připojení pomocí HTML5 klienta na vzdálenou plochu
- Import/export virtuálních serverů z/do platformy vm ware

7. Housing

7.1. 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 páteřní 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.

7.1.1. Datová konektivita

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

7.1.2. 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.

7.1.3. 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+-2°C). Každý stojan má své teplotní čidlo.

7.1.4. 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

7.1.5. 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

7.1.6. 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.

7.2. 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.

7.2.1. 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

7.2.2. Způsob měření spotřeby elektrické energie:

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

7.2.3. Doplnkové služby:

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

8. UPC Anti-DDoS

8.1. Popis služby

Služba UPC Anti-DDoS chrání před volumetrickými útoky a útoky zaměřenými na protokol a aplikace. Služba UPC Anti-DDoS je dostupná **pouze se službou Internet nebo IP konektivita**. Tato služba nabízí nepřetržitou podporu, která pomáhá zákazníkům chránit dostupnost jejich síťové infrastruktury a minimalizovat prostoje tím, že zmírňuje útoky vedené na síť zákazníka.

8.2. Varianty služby

Varianty služby jsou přímo úměrné přenosové rychlosti přístupové linky provozované UPC. Služba je nabízena ve variantách od 100Mbit/s (UPC Anti-DDoS 100) do 10Gbit/s (UPC Anti-DDoS 10G). Je možná i vyšší varianta, která je dostupná po projektovém průzkumu.

8.3. Parametry služby

Služba je provozována v jedné variantě, a to kompletní nepřetržitá a automatická ochrana.

Parametr	Hodnota
Reakční doba v případě útoku	Méně než 60 sekund
Garantovaná roční dostupnost služby (Platforma Arbor)	99,99 %
Dopad na latenci, jitter a ztrátu paketů v internetové službě během čištění provozu	Při útoku je provoz přesměrován skrz čistící centrum - dopad na reakční dobu v případě zmírňování dopadů útoku: < 3až 6ms.
Maximální doba čištění provozu po skončení útoku DDoS	5 minut
Maximální provozní kapacita scrubbing centra	3x80Gbps= 240Gbps

8.4. Předání služby

Účastník je ke službě připojen na předávacím rozhraní služby služby Internet/IP konektivita, ale její nastavení se provádí v síti UPC. Pro první nastavení je použito standardní nastavení, které vychází ze zkušeností UPC. Toto je možné posléze změnit na základě analýzy a potřeb účastníka.

8.5. Podmínky služby

Služba UPC Anti-DDoS se řídí globálními podmínkami společnosti LGI.

[Podminky-sluzby-UPC-Anti-DDoS.pdf](#)

9. UPC Smart Office

9.1. Office 365

Služba zahrnuje prodej licencí Microsoft Office 365. K prodaným licencím dále v případě zájmu poskytujeme technickou pomoc při implementaci(není v ceně licence).

Office 365 je balík služeb a kancelářského softwaru od společnosti Microsoft poskytovaný na bázi předplatného. Office 365 obsahují nástroje pro týmovou komunikaci, výměnu souborů, spolupráci na projektech a propojují samostatné softwarové nástroje s online službami, stejně jako základní nástroje pro tvorbu dokumentů.

Základní sady, které v UPC prodáváme:

- 1) Pro malé a střední firmy:
 - Office 365 Business
 - Office 365 Business Essentials
 - Office 365 Business Premium
- 2) Pro velké společnosti
 - Office 365 ProPlus
 - Office 365 Enterprise E1
 - Office 365 Enterprise E3

Popis obsahu jednotlivých sad je možné najít v produktových dokumentech anebo přímo u společnosti Microsoft

9.2. UPC Managed LAN

Služba zahrnuje služby, které se týkají sítě zákazníka a jsou za předávacím bodem služeb UPC, což je port koncového zařízení instalovaného spol. UPC.

Rozsah služby

- Konzultace + návrh
- Analýza LAN
- Dodávka a instalace HW
- Zprovoznění a správa

Je možné kombinovat různé části služby dle potřeb zákazníka.

Služba je projektově orientovaná.

10. Poskytování služeb

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 je povinen jej hlásit nejméně 7 dnů předem.

10.2. Povinnosti Účastníka

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

- Účastník odpovídá za udržení integrity datových záznamů vytvořených nebo spravovaných jeho IT systémy, databázemi a aplikacemi.
- Technické požadavky specifikované 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 Poskytovatele a jeho 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 Poskytovateli 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.

Z důvodu zvýšení zabezpečení služby doporučuje Poskytovatel změnu přednastavených přístupových údajů poskytnutých koncových zařízení. V případě změny, ztráty nebo odcizení VoIP koncového zařízení je Účastník povinen o tomto informovat Poskytovatele, protože koncové zařízení je nositelem speciálních identifikačních údajů a mohlo by jeho prostřednictvím dojít ke zneužití služby.

- 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

[Odháasit ...](#) **Název** F... s.r.o.
Odháasit **PIN** ...
IČO 29...428
Kód FORW
E-mail
Telefon

Služby | Faktuurační 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	16.04.2010		

Služba Server Housing

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

Služba VoIP

Služba	Sale/ Buy	Stav	Technologie	Číslo zakázky	Od	Do	Poznámka
G...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
HelpDesk - hlasové služby na IP konektivě jiného poskytovatele	podpora@upc.cz	241 005 200

Příloha č.1: Předávací protokol (vzor)

UPC Česká republika, s.r.o. - Předávací protokol

C-DPT-TRA-POP1.PRA-POP3.NYM-1



Typ:

Kontakt:

Dodavatel	Účastník
UPC Česká republika, s.r.o. Závišova 5, 140 00 Praha 4 IČO: 00562262 zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 187485	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 24x7x365
844 55 66 77, noc@upc.cz
PIN:

Podpis

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