

Provozní podmínky služeb společnosti Vodafone Czech Republic a. s. pro poskytování velkoobchodních neregulovaných služeb



1. Úvod	3
2. IP konektivita – specifikace služby	3
2.1 Popis služby	3
2.2 Parametry služby	4
2.3 Doplňkové služby	5
3. Ethernet Transport (L2) – specifikace služby	5
3.1 Popis služby	6
3.2 Parametry služby	7
3.3 Možnosti konfigurace	9
4. IP Tranzit - specifikace služby	9
4.1 Popis služby	10
4.2 Parametry služby	10
5. WDM – specifikace služby	10
5.1 Popis služby	10
5.2 Parametry služby	11
6. UPC Business Voice – specifikace služby	11
6.1 Popis služby	11
6.2 Parametry služby	12
7. UPC Business Virtuální ústředna - specifikace služby	12
7.1 Popis služby	13
7.2 Provoz služby	13
7.3 Parametry služby	14
8. Housingové služby – specifikace služby	17
8.1 Popis služby	17
8.2 Parametry služby:	18
9. SLA a podpora	19
9.1 Asistovaný vstup	22
10. Poskytování služby	22
10.2 Povinnosti účastníka	22
10.3 Měření a předání služby	23
11. Reporting a monitoring služeb	23
12. Service Desk	24
Příloha č. 1: Předávací protokol (vzor)	25

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“, „Účastník“ nebo „Partner“). Poskytovatelem je společnost Vodafone Czech Republic a.s., se sídlem v Praze 5 Stodůlky, náměstí Junkových 2808/2, PSČ 155 00, IČ: 25788001, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 6064 (dále jen „Vodafone“, „UPC Business“ nebo „poskytovatel“).

2. IP konektivita – specifikace služby

2.1 Popis služby

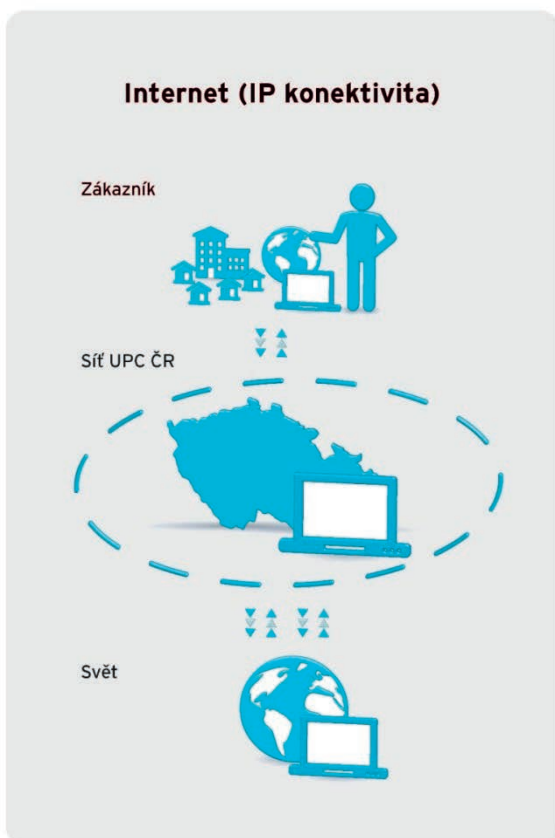
IP konektivita je služba, která pro účastníky zajišťuje přístup k internetu. Nadstandardní světový peering a tranzitní dohody s ostatními poskytovateli zaručují optimální konektivitu a přenosové vlastnosti včetně nízkých latencí.

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 sítě 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 100 Mbit/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 pásem 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 poskytované 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

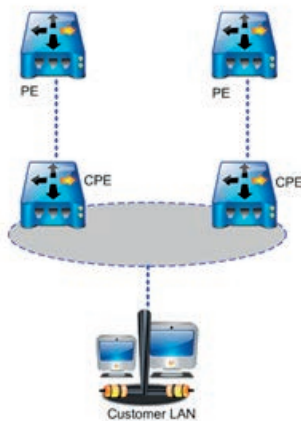
Nezálohovaný přístup je standardní typ připojení pro IP konektivitu.

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

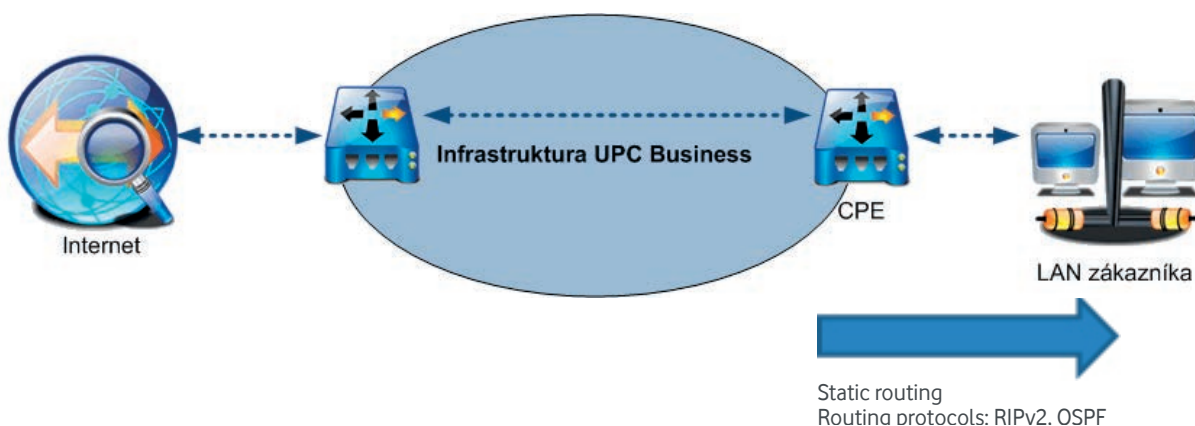
2.2.4 IP adresace

Účastníkovi jsou přiděleny veřejné IP adresy (celkem 5 použitelných pro adresaci). Adresy jsou typu PA (Provider 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“ páteřní 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 centřům 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.

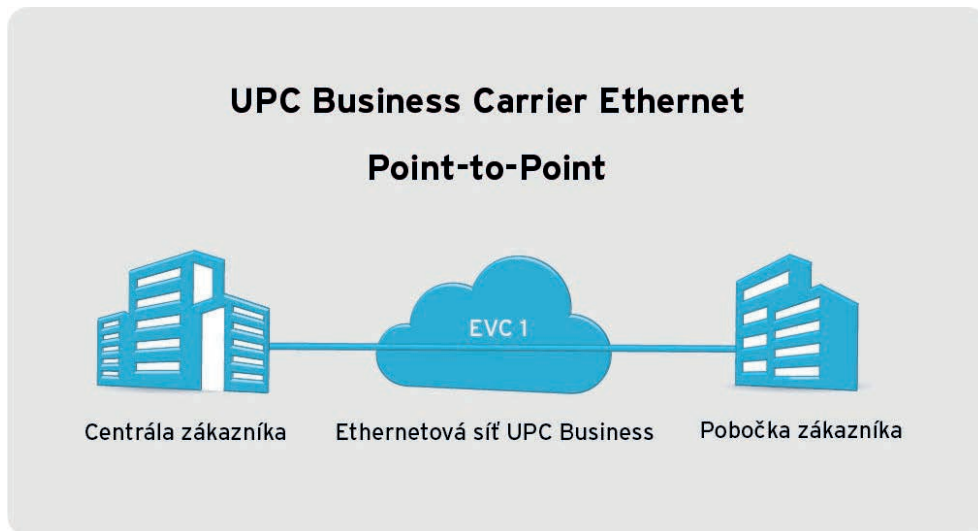
Logické propojení vzdáleného místa/pobočky do koncentračního bodu se provádí okruhem na druhé vrstvě (L2). Signalizace okruhu používá v hlavičce Ethernetu 802.1q q-bity. Transparentní přenos q-bitů je možný pouze přes rozhraní, která podporují funkci Q-in-Q. Ethernetové trunk spoje lze nastavit pouze 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.

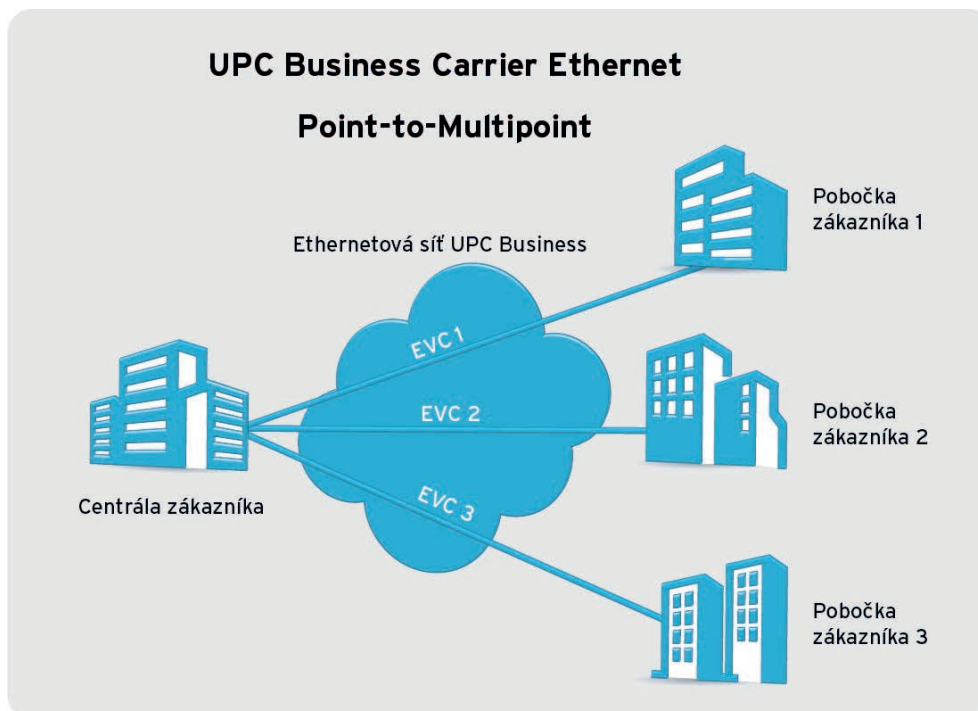
Carrier Ethernet s certifikací MEF CE 2.0/ Ethernet Transport

UPC Business jako první poskytovatel v ČR nabízí Carrier Ethernetu 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



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

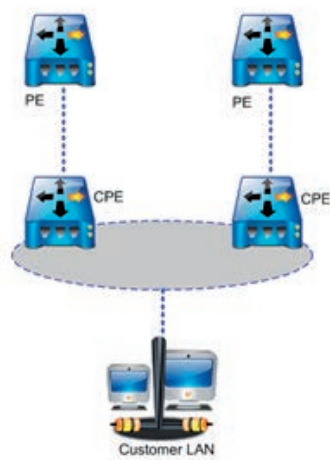
Nezálohovaný přístup je standardní typ připojení pro Ethernet Transport.

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.

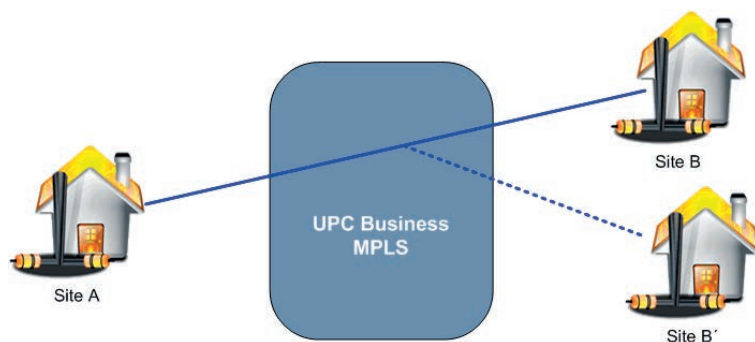


Obr. 1: Dostupnost – Single Access



Obr. 2: 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/dot1qQ)	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		

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	2 Mbit/s – 10 Gbit/s
FWA	Služby poskytovaná na rádiové přístupové síti	1 Mbit/s – 500 Mbit/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:
 - STM-1/OC-3
 - STM-4/OC-12
 - STM-16/OC-48
- › OTN:
 - OTU-1
 - OTU-2
- › Ethernet:
 - Fast Ethernet (FE)
 - Gigabit Ethernet (GE)
- › SAN: (Storage)
 - Enterprise Systems Connection (ESCON)
 - 1 Gigabit Fibre Channel or fiber connectivity (FICON)
 - 2 Gigabit Fibre Channel or FICON
 - 4 Gigabit Fibre Channel or FICON
 - 8 Gigabit Fibre Channel or FICON
- › Video:
 - SD-SDI (270 Mb/s)
 - 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

Preambule

- a) Vodafone je provozovatel veřejné pevné telefonní sítě elektronických komunikací a poskytovatelem pevných služeb elektronických komunikací. Vodafone také poskytuje velkoobchodní fixní služby třetím stranám – fixním virtuálním operátorům (dále jen „FVNO“), kteří dále poskytují fixní služby svým koncovým zákazníkům. Tyto velkoobchodní fixní služby jsou poskytovány za účelem jejich přepraveje koncovým účastníkům.
- b) Fixní virtuální operátor (FVNO) je v souladu se zákonem o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, podnikatelem v elektronických komunikacích, který není provozovatelem fixní sítě elektronických komunikací a zároveň je poskytovatelem služeb elektronických komunikací, který na základě velkoobchodní smlouvy s Vodafone svým jménem a na svůj účet poskytuje svým koncovým zákazníkům fixní komunikační služby formou přepraveje.
- c) Vodafone se zavazuje, že bude FVNO poskytovat velkoobchodní fixní služby k jejich dalšímu prodeji jejich vlastním koncovým zákazníkům FVNO pod značkou FVNO podle podmínek stanovených touto smlouvou.

I. Definice a interpretace

„Aktivace“	První účtovatelná akce (originace či terminace telekomunikačního provozu) na příslušném telefonním čísle.
„ZOK“	Zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů.
„Zákaznické údaje“	Veškeré údaje (včetně, mimo jiného, údajů o volání a datovém provozu) týkající se koncových zákazníků (nebo koncových uživatelů služeb) a generované podle této smlouvy, které se mohou týkat jednotlivého zákazníka nebo zákazníků jako celku a mohou tyto identifikovat, s výjimkou Síťových dat.
„ČTÚ“	Český telekomunikační úřad.
„Práva duševního vlastnictví“	Autorská práva, patentová práva, práva k průmyslovým vzorům, práva k databázím, ochranné známky a všechna ostatní práva podobné povahy.
„Přenositelnost fixního čísla“ nebo „FNP“	Povinnost zajistit, aby každý koncový účastník veřejně dostupné telefonní služby poskytované prostřednictvím veřejných pevných sítí, který o to požádá, si mohl ponechat své telefonní číslo nezávisle na společnosti, která službu poskytuje. Přenositelnost fixních čísel je stanovena zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a podrobněji v opatření obecné povahy ČTÚ č. OOP/10/07.2005-3 (účinné od 1. září 2013 ve znění OOP/10/10.2012-12).
„Síťová data“	Data, která musí být vytvářena a používána společností Vodafone nebo mezinárodní sítí pro fungování sítě Vodafone nebo mezinárodní sítě (podle toho, co je příslušné).
„Opouštěným provozovatelem nebo sítí“	Rozumí se jím provozovatel nebo síť, od kterého (ze které) bude číslo přeneseno.
„Přijímajícím provozovatelem nebo sítí“	Rozumí se jím provozovatel nebo síť, ke kterému (ke které) bude číslo přeneseno.
„Výchozím provozovatelem nebo sítí“	Rozumí se jím provozovatel nebo síť, který (ve které se) uskutečňuje přístup volajícího koncového účastníka ke službě.
„Předávajícím provozovatelem nebo sítí“	Rozumí se jím provozovatel, kterému (které) bylo přenesené číslo přiděleno (tj. držitel přidělení rozsahu čísel, ze které číslo pochází).
„Tranzitním provozovatelem nebo sítí“	Rozumí se jím provozovatel nebo síť, který (ve které se) předává volání na přenesené číslo z výchozí nebo předávající sítě do přijímající sítě.
„Regulační požadavky“	veškeré relevantní: (a) předpisy, směrnice nebo příkazy příslušného regulačního úřadu včetně, mimo jiné, Českého telekomunikačního úřadu a Úřadu pro ochranu osobních údajů, zákony, zákonná ustanovení nebo platné regulační požadavky; a (b) závazné soudní příkazy, rozsudky nebo rozhodnutí.
„Skupina Vodafone“	Vodafone Group plc a jakákoliv současná nebo budoucí dceřiná společnost nebo holdingová společnost nebo jiná osoba ovládající Vodafone nebo ovládaná Vodafone, kde „ovládající osoba“ a „ovládaná osoba“ mají význam uvedený v § 74 an. ZOK.
„Síť Vodafone“	Fixní komunikační síť vlastněná společností Vodafone a/nebo jí podle potřeby strategicky ovládaná.
„Technologie Vodafone“	Jakýkoliv software nebo hardware používaný společností Vodafone k poskytování služeb.
„Technologie Partnera“	Jakýkoliv software nebo hardware používaný Partnerem k poskytování služeb.
„OHS“	Objednávkový systém Vodafone sloužící pro výměnu objednávek a zajištění komunikace mezi opouštěným a přijímajícím operátorem.
„RNPDB-F“	Centrální referenční databáze přenesených čísel provozovanou společností CNPac s.r.o.
„CAF“	
„ČVOP“	Číslo výpovědi opouštěného poskytovatele.
„OKU“	Ověřovací kód účastníka.
„OpID“	Identifikátor přidělováný ze strany ČTÚ provozovateli sítě.
„jednoduchá objednávka“	U FNP jsou jednoduché objednávky definovány pro jedno DN (telefonní číslo) spojené s jedním fyzickým vedením, respektive rozhraním. Každý následující případ reprezentuje jednu jednoduchou objednávku NP: a) jedno DN analogové přípojky, b) jedno DN na jednom rozhraní ISDN2 (s protokolem „point to multipoint“), c) jedno DN připojeno pomocí SIP, d) jedno negeografické číslo bude znamenat jednu jednoduchou objednávku NP.
„komplexní objednávka“	U FNP jsou komplexní objednávky definovány tak, že reprezentují vícenásobná DN, která musí být přenesena jako jedna logická skupina, protože sdílí společné fyzické vedení, respektive rozhraní. Každý z následujících typů reprezentuje jednu komplexní objednávku NP: a) soubor DN v bloku vícenásobných účastnických čísel (MSN) na jednom rozhraní ISDN2 (s protokolem „point to multipoint“), b) číslo skupiny sériových linek na jednom rozhraní ISDN2, c) soubor rozsahů DDI na jednom rozhraní ISDN2, d) soubor DN v bloku vícenásobných účastnických čísel (MSN) na jednom rozhraní ISDN30, e) soubor DN v jednom nebo více blocích DDI na jednom rozhraní ISDN30, f) soubor DN v jednom nebo více blocích DDI na jednom rozhraní PBX, g) soubor DN v jednom nebo více blocích DDI na jednom rozhraní SIP pokryté jednou účastnickou smlouvou.
„Telefonní služba“	Veřejně dostupnou telefonní službou veřejně dostupná služba elektronických komunikací umožňující přímo nebo nepřímo uskutečňování národních nebo mezinárodních volání.
„Posílání osobních údajů nezajištěným kanálem“	Pro účely zajištění přenositelnosti čísel si smluvní strany budou vyměňovat osobní údaje nezabezpečeným kanálem (CAF objednávka apod.).
„Rozhraní“	Rozhraní je míněno fyzické technologické zařízení, na kterém dochází k propojení technologie Vodafone a technologie Partnera.

„Partner“	FVNO, kterému jsou dle této Smlouvy poskytovány fixní velkoobchodní služby elektronických komunikací.
„koncový účastník“ nebo „koncový zákazník“	Zákazník Partnera (FVNO).
„OHS“	Objednávkový systém, přes který Vodafone přijímá a odesílá objednávky na přenesení čísla mezi ostatními provozovateli sítí.

II. Spolupráce

Vodafone umožní Partnerovi poskytovat koncové telefonní služby koncovým účastníkům Partnera na telefonních číslech v rámci přenositelnosti pevných čísel přenesena do pevné sítě Vodafone, a to za podmínek níže uvedených. Podmínkou spolupráce je, že níže uvedené bude pro Partnera zajišťovat výhradně Vodafone, jako hostitelská síť FVNO, a spolupráce bude probíhat výhradně na telefonních číslech poskytnutých Partnerovi v rámci plnění této Smlouvy.

Zejména Vodafone za Partnerovy spolupráce zajistí pro Partnera:

- terminaci národních i mezinárodních volání započatých koncovými účastníky a uživateli Partnera,
- dovolatelnost koncových účastníků partnera z národního i mezinárodního prostoru.

Dále Vodafone za Partnerovy spolupráce zajistí:

- prostřednictvím přenositelnosti pevných čísel možnost koncových účastníků změnit poskytovatele telefonní služby,
- realizaci požadavků oprávněných subjektů na odposlechy telekomunikačního provozu,
- plnění povinností Partnera při lokalizaci místa vzniku volání při tísňových voláních,
- plnění povinností Partnera při zveřejňování jeho koncových účastníků v telefonním seznamu.

III. Služba přenosu pro FVNO

Jelikož Partner využívá pro poskytování koncových služeb telefonní čísla přidělená Vodafone, případně přenesená do pevné sítě Vodafone, nemá přidělen identifikátor OpID a zároveň nemá smluvně zajištěnu přenositelnost čísla s ostatními poskytovateli veřejné pevné telefonní služby, zajišťuje Vodafone pro Partnera Službu přenosu pro FVNO, která umožňuje Partnerovi naplnit povinnosti dané Opatřením obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12 ve znění pozdějších změn.

Následující ustanovení definují postupy a pravidla mezi Vodafone a Partnerem při poskytování této služby. Postupy a pravidla mohou být ze strany Vodafone jednostranně měněny zejména v souvislosti, kdy se změní regulací uložené povinnosti pro dotčené subjekty, případně dojde ke změně procesu na mezioperátorské úrovni.

III.1 Definice čísel, která jsou přenositelná v rámci FNP

Služba přenositelnosti čísla (dále jen služba FNP) řeší následující typy přenositelnosti čísla:

- > Přenositelnost geografických čísel (účastnických čísel pevné sítě) při změně poskytovatele služby (GFNP)
- > Přenositelnost negeografických čísel služeb při změně poskytovatele služby (NGFNP)

III.1.1 Popis služby GFNP

Přenositelnost geografických (účastnických) čísel dále jen (GFNP) je služba, která koncovému účastníkovi umožní zrušit smlouvu s poskytovatelem služby a uzavřít novou smlouvu s jiným poskytovatelem bez změny svého telefonního čísla.

Přenositelnost geografických čísel koncových účastníků veřejné pevné telefonní sítě společnosti Partnera platí pouze pro čísla přidělená a provozně využívaná.

Vícenásobná koncová účastnická čísla (MSN) nebo blok DDI se musí přenést jako jeden celek, a to v rámci tzv. komplexní objednávky.

Všechna další geografická čísla nelze přenést včetně:

- > Volných/nepřidělených čísel
- > Čísel v ochranné lhůtě
- > Individuálních vícenásobných účastnických čísel (MSN)
- > Individuálních čísel a podbloků čísel DDI
- > Nevolitelných čísel ISDN (např. individuální telefonní čísla (IDN) ve skupině sériových linek nebo PCM do PBX)

III.1.2 Popis služby NGFNP

Přenositelnost negeografických čísel při změně provozovatele (NGFNP) je služba, která koncovým zákazníkům umožní ponechat si svá negeografická telefonní čísla služeb při přechodu od jednoho poskytovatele k druhému (tj. přenositelnost služby poskytovatele pro negeografická čísla).

Přenositelnost negeografických čísel platí pouze pro čísla služeb veřejných pevných telefonních sítí, která jsou přidělená provozovateli sítě pro použití v pevné síti, nebo provozně využívaná, nebo rezervovaná (podloženou smlouvou s koncovým účastníkem). Tato čísla mohou být využívána pouze v síti jednoho provozovatele.

Která negeografická čísla jsou přenositelná a která nepřenositelná podle § 34 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, je určeno v obecně závazných předpisech.

Služba NGFNP bude umožňovat všechny výše uvedené služby v souladu s definicí v této Smlouvě za předpokladu, že budou splněny podmínky definované v bodu 3. 1. 2. 6.

Nebude možno přenést tato čísla NGFNP:

- > volná nebo nepřidělená čísla
- > čísla v ochranné lhůtě
- > doplňkové telefonní služby dostupné zkráceným číslem

III.2 Autorizační identifikátory

Pro zajištění přenosu čísla se využívá několik typů specifických identifikátorů, které si zúčastněné strany vyměňují zejména za účelem identifikace potřeby přenesení čísla a validace oprávněnosti požadavku na přenesení čísla.

Jedná se o kód OKU, kód ČVOP a formulář CAF. Pro iniciaci zahájení přenesení čísla může koncový zákazník využít kterýkoliv z uvedených identifikátorů, přičemž Partner musí podporovat všechny tři možnosti identifikace. Pro proces Port-out se smluvní strany dohodly, že nebude použit identifikátor ČVOP.

Identifikátor OKU bude vystavovat Vodafone pro všechna čísla, na kterých Partner poskytuje telefonní službu svým koncovým účastníkům. Vygenerované OKU identifikátory budou předány Partnerovi a ten je povinen je následně sdělit koncovému účastníkovi, kterému poskytuje služby. Zároveň je partner povinen Vodafone informovat o způsobu využívání přidělených čísel, a to v tom smyslu, zda číslo patří do Vícenásobného číselného bloku nebo do bloku DDI. V takovém případě je vygenerován jen jeden OKU identifikátor pro skupinu takových čísel. Partner je oprávněn požádat Vodafone o přidělení nového OKU v odůvodněných případech – například změna účastnictví.

III.3 Proces přenesení čísla do sítě Partnera (tzv. Port in)

Partner musí předat Vodafone požadavek na přenesení čísla do konce pracovního dne (do 18:00), kdy převzal žádost od koncového zákazníka. Žádost o přenesení musí obsahovat základní informace o přenášeném čísle a musí obsahovat jeden z povinných Autorizačních identifikátorů (OKU/ČVOP/CAF). Tento den z pohledu procesu přenesení je označen jako D-1.

Vodafone, následující pracovní den do 12:00, zadá požadavek na přenesení čísla na opouštěného operátora prostřednictvím OHS Vodafone. Tento den z pohledu procesu přenesení je označen jako D0.

Vodafone následující pracovní den po D0, v odpoledních hodinách (13:00 až 15:00), informuje Partnera, zda došlo k akceptaci objednávky na přenesení ze strany Opouštěného operátora, či k jejímu zamítnutí. V případě, že došlo k akceptaci objednávky, publikuje tuto skutečnost Vodafone do RNPDB-F tak, aby ostatní operátoři na trhu mohli upravit směrování. V případě, že došlo k zamítnutí objednávky ze strany opouštěného operátora, Vodafone informuje Partnera a proces přenesení je zastaven. Tento den z pohledu procesu přenesení čísla je označen jako D1. Zároveň do 15:00 D1 může být žádost na přenesení ještě zastavena/zrušena ze strany koncového zákazníka či Partnera. Toto zastavení přenesení je dále nazýváno jako ABORT.

V případě, že byla objednávka ze strany opouštěného operátora akceptována, následující pracovní den po D1, z pohledu procesu přenesení je tento den označen jako D2, dojde mezi 6:00 až 22:00 k aktivaci přeneseného čísla v síti Vodafone a tím i k aktivaci služby na rozhraní Vodafone – Partner, pokud koncový zákazník ve své objednávce na přenesení nestanovil jinak.

Za přenesení čísla do sítě Vodafone a aktivaci na rozhraní Vodafone – Partner jsou ze strany Vodafone účtovány ceny uvedené v článku 3.5.

III.4 Proces přenesení čísla ze sítě Partnera (tzv. Port out)

Vodafone, prostřednictvím OHS, obdrží objednávku od ostatních poskytovatelů veřejné telefonní služby požadavek na přenesení čísla ze sítě Partnera.

V případě požadavku na přenesení pomocí identifikátoru CAF, Vodafone FNP helpdesk se spojí s FNP helpdeskem Partnera za účelem ověření údajů uvedených na CAF. Spojení proběhne buď telefonicky, či e-mailem dle komunikační matice uvedené dále. Toto ověření musí proběhnout nejpozději do 18:00 toho pracovního dne, kdy byl Partner ze strany Vodafone k ověření objednávky vyzván.

V případě požadavku na přenesení pomocí identifikátoru OKU, Vodafone FNP helpdesk ověří zasláný identifikátor s vlastní databází vygenerovaných OKU kódů (viz článek 3.2) a na základě toho potvrdí obdrženou objednávku či nikoliv.

V případě kladného ověření objednávky a na základě další komunikace s přijímajícím operátorem Vodafone informuje Partnera o datu a času přenesení k novému poskytovateli. Toto datum a čas přenesení je okamžikem, kdy je služba na daném telefonním čísle deaktivována na rozhraní Vodafone – Partner.

III.5 Zpoplatnění služby

Ceny za službu přenesení čísla od jiného poskytovatele k Partnerovi se skládají z cen za přenesení čísla, z ceny za zpracování změny přenesení čísla, z ceny za používání přeneseného čísla, z ceny za proces vrácení přeneseného čísla a z ceny za proces zastavení přenesení čísla „Abort“. Tyto ceny jsou uvedeny v tabulkách v této kapitole.

Cenu za přenesení čísla na základě jednoduché nebo komplexní objednávky platí Partner společnosti Vodafone a používá se ke kompenzaci nákladů na zpracování požadavku od Partnera na přenesení čísla koncového zákazníka od jiného poskytovatele k Partnerovi a aktivaci služby na rozhraní Vodafone – Partner. Partner platí cenu za přenesení čísla i v případě neúspěšné aktivace objednávky, která byla zastavená příkazem „Cancel“.

Cenu za zpracování změny objednávky přenesení čísla platí Partner společnosti Vodafone a používá se ke kompenzaci nákladů na zpracování změny v požadavku od Partnera na přenesení čísla zákazníka od jiného poskytovatele.

Smluvní strany jsou v souladu s § 37 zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 povinny platit poplatky za právo využívat čísla. V souladu s ustanovením čl. 16 opatření obecné povahy č. OOP/10/07.2005-3 se smluvní strany dohodly na vzájemném hrazení částky odpovídající výši poplatku za právo využívat číslo, které nebylo přiděleno ze strany ČTÚ Partnerovi. Účtování se provádí jednou ročně s tím, že hrazená částka se vypočítá jako poměrná část z ročního poplatku odpovídající době, po kterou bylo číslo používáno koncovým účastníkem Partnera.

Cenu za proces vrácení přeneseného čísla platí Partner společnosti Vodafone a používá se ke kompenzaci nákladů na zpracování požadavku od Partnera na vrácení přeneseného čísla od Partnera do sítě původního držitele přidělu v případě, kdy koncový zákazník s přeneseným číslem zruší veřejnou telefonní službu u Partnera.

Cenu za zpracování objednávky při nedodání Autorizačního formuláře (CAF) platí Partner společnosti Vodafone a používá se ke kompenzaci nákladů na zpracování požadavku na přenesení v případě, že nebyl koncovým zákazníkem/Partnerem dodán platný autorizační formulář (CAF), pokud pro přenesení byla zvolena metoda pomocí tohoto identifikátoru.

Cenu za proces zastavení přenesení čísla „Abort“ platí Partner společnosti Vodafone a používá se ke kompenzaci nákladů na zpracování požadavku od Partnera na zastavení procesu přenesení čísla koncového zákazníka od jiného poskytovatele k Partnerovi.

V následujících tabulkách jsou definovány ceny aplikované za službu NP.

Ceny za službu přenesení čísla hrazené Partnerem společnosti Vodafone:

Jednorázové ceny	cena (Kč)
Cena za přenesení čísla na základě jednoduché objednávky	568
Cena za přenesení čísla na základě komplexní objednávky	1998
Cena za proces vrácení čísla účtovaná opouštěným operátorem na úhradu nákladů s procesem vrácení čísla	194
Cena za zpracování objednávky při nedodání Autorizačního formuláře (CAF) pokud nebylo předáno OKU.	279
Cena za zpracování změny objednávky přenesení čísla	681
Cena za proces ABORT	2765

Ceny jsou v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, nákladově orientované a z tohoto důvodu je Vodafone oprávněn jednostranně měnit jejich výši vždy oznámením alespoň jeden měsíc před účinností takové změny.

Částky odpovídající výši poplatku za právo využívat číslo, které je oprávněna využívat jiný poskytovatel, avšak které bylo přeneseno k Partnerovi a které je Partner povinen hradit společnosti Vodafone, jsou stanoveny v příslušném rozhodnutí ČTÚ o udělení oprávnění k využívání čísel v souladu s nařízením vlády č. 154/2005 Sb., o stanovení výše a způsobu výpočtu poplatků za využívání rádiových kmitočtů a čísel, v platném znění.

Částka za používání přeneseného čísla je stanovena ve výši bez DPH. DPH bude přičtena v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

III.6 Přidělená čísla

V tomto článku je seznam čísel, která jsou přidělena Vodafone a Vodafone je v souladu se zde uvedenými podmínkami dále poskytl Partnerovi, aby na nich mohl poskytovat veřejnou telefonní službu jako FVNO (viz Preambule čl. 6. 2. 1). Partner je povinen za každé takto poskytnuté číslo hradit Vodafone částky odpovídající výši poplatku za právo využívat číslo, které jsou stanoveny v příslušném rozhodnutí ČTÚ o udělení oprávnění k využívání čísel v souladu s nařízením vlády č. 154/2005 Sb., o stanovení výše a způsobu výpočtu poplatků za využívání rádiových kmitočtů a čísel, v platném znění. V případě, že koncový zákazník na poskytnutém čísle změnil poskytovatele služby, hradí Partner poměrnou část tohoto poplatku v závislosti na počtu dní v kalendářním roce, kdy bylo Partnerem využíváno.

Rozsah	Počet čísel v rozsahu
--------	-----------------------

Všechna poskytnutá geografická čísla je Partner oprávněn užívat pouze v místě zřízení veřejné telefonní služby pro jeho koncového účastníka, které uvedl v rámci informací pro předávání lokalizačních údajů při tísňových volání. V případě porušení této povinnosti se Partner vystavuje nebezpečí porušování platných právních předpisů upravujících pravidla pro poskytování služeb elektronických komunikací, a to zejména úpravy týkající se předávání lokalizačních údajů v souvislosti s dostupností čísel tísňového volání a je odpovědný za všechny z toho plynoucí škody.

IV. Součinnost při zajištění odposlechů telekomunikačního provozu oprávněnými subjekty

Vodafone, jako operátor sítě, bude při oprávněném požadavku oprávněného subjektu zajišťovat odposlech telekomunikačního provozu na číslech, která používá Partner pro poskytování svých služeb svým koncovým účastníkům. Podmínkou tohoto zajištění je, že Partner bude veškerá volání započatá koncovými účastníky a uživateli Partnera předávat na rozhraní Vodafone – Partner, a to i taková, která by Partner mohl odbavit výhradně svými prostředky, má-li takové k dispozici.

V. Součinnost při lokalizaci místa vzniku volání při tísňových voláních

Vodafone, jako operátor sítě, bude předávat lokalizační údaje o koncových účastnících Partnera v souladu s aktuálně platnou legislativou a postupy. Za tímto účelem je Partner povinen předat následující údaje pro každé přidělené číslo koncovému zákazníkovi.

Definice předávaných informací

Předávají se údaje týkající se fyzického umístění fixních linek. Předává se vždy kompletní export údajů (nejde o změnové soubory). Data se předávají ve formě datového souboru s formátem csv (oddělovač je “;” – středník). Znaková sada předávaných dat je Win-1250. Všechna znaková pole jsou uzavřena v dvojítech uvozovkách. Znaková pole nesmí obsahovat řídicí znaky, jako například uvozovky, středníky a znaky pro nový řádek. Jmenná konvence pro pojmenování předávaných souborů INFO35_<XXX>_<YYYYMMDD>.csv, kde XXX je Číselný kód operátora předávajícího data a YYYYMMDD – Datum exportu dat (rok, měsíc, den). Pokud mají adresní údaje pro dané telefonní číslo smysl, měly by být vyplněny, jinak jsou ponechány prázdné. Například ulice bude známa pouze u větších obcí, zatímco u malých obcí není definována.

Struktura datového souboru:

Pořadí	Položka	Datový typ	Max. uložená délka	Povinné
1	Příjmení nebo obchodní firma, nebo název v případě nepodnikající právnické osoby	Znakový	150	Ano
2	Jméno, popř. jména	Znakový	50	Ne
3	Telefonní číslo	Znakový	10	Ano
4	Identifikační číslo osoby	Znakový	30	Ano
5	Název ulice	Znakový	50	Ne
6	Číslo popisné nebo evidenční domu	Znakový	20	Ne
7	Číslo orientační domu	Znakový	20	Ne
8	Číslo podlaží	Znakový	20	Ne
9	Číslo bytu	Znakový	20	Ne
10	Název obce	Znakový	50	Ano
11	Název části obce	Znakový	50	Ne
12	Název okresu	Znakový	30	Ne
13	Zeměpisná délka souřadnice umístění koncového bodu sítě podle systému WGS84 – longitude	Znakový	20	Ne
14	Zeměpisná šířka souřadnice umístění koncového bodu sítě podle systému WGS84 – latitude	Znakový	20	Ne
15	Kód stavebního objektu z registru územní identifikace	Číslo		Ne
16	Kód adresního místa z registru územní identifikace	Číslo		Ne
17	Kód obce z registru územní identifikace	Číslo		Ne
18	Kód části obce z registru územní identifikace	Číslo		Ne
19	Kód ulice z registru územní identifikace	Číslo		Ne

Předpokládaný formát zeměpisné délky a šířky: E14°21'13.315 tedy „E“ jako East + na 2 místa stupně + „°“ (znak pro stupně) + na dvě místa minuty + „'“ (znak pro minuty) + vteřiny (2 celá místa a 3 desetinná místa), sloupec „Max. uložená délka“ definuje, na jakou maximální délku u znakových polí budou oříznuta data uložená v datové redakci služby INFO35. Data o menší délce nebudou dotčena.

Sloupec „Povinné“ se vztahuje k těm polím, která musí být nutně vyplněna, tak aby daný záznam nebyl odmítnut během nahrávání do datové redakce služby INFO35.

VI. Spolupráce při plnění povinnosti Partnera při zveřejňování jeho koncových účastníků v telefonním seznamu.

V případě, že Partner využívá číselných přidělů Vodafonu pro poskytování veřejně dostupné telefonní služby, je Partner povinen dle § 41 odst. 3 a násl. zákona č. 127/2005 Sb. poskytovat vydavateli telefonního seznamu osobní a identifikační údaje koncových účastníků Partnera k využití pro zajištění informační služby o telefonních číslech a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené ČTÚ s výjimkou těch koncových účastníků, kteří uveřejnění odmítli.

Vodafone zajistí na žádost Partnera zveřejnění, opravu, výmaz nebo zveřejnění údajů dle čl. 6.1 při jeho nejbližší redakční úpravě u vydavatele telefonního seznamu.

VII. Komunikační Matice

V následující tabulce jsou uvedeny kontakty pro komunikaci mezi Partnerem a Vodafone pro zajištění přenositelnosti čísla, předávání lokalizačních údajů a pro potřeby zveřejnění v telefonním seznamu.

Kontaktní údaje Vodafonu	Kontaktní údaje Partnera
Ověření objednávek FNP_helpdesk@vodafone.cz	
Pro předávání lokalizačních údajů	
Pro publikaci v telefonních seznamech	

VIII. Dostupné telefonní směry a směřování provozu

Vodafone zajišťuje pro Partnera dostupnost všech národních a mezinárodních čísel uvedených v ceníku hlasových služeb, který je přílohou této smlouvy.

Vodafone nezajišťuje pro Partnera přístup ke službám se zvýšenou tarifací (+420 900, +420 906, +420 908).

V případě, že bude Partner vyžadovat přístup k těmto službám, Vodafone zajistí tranzit hovorů na cílové číslo za předpokladu, že Partner prokáže dohodu s poskytovatelem služby na volaném čísle.

Veškerý odchozí hlasový provoz z přiděleného čísla Vodafone, které Partner využívá na základě této smlouvy, je Partnerem povinen směřovat do rozhraní, které bylo vybudováno pro zajištění této služby.

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: 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

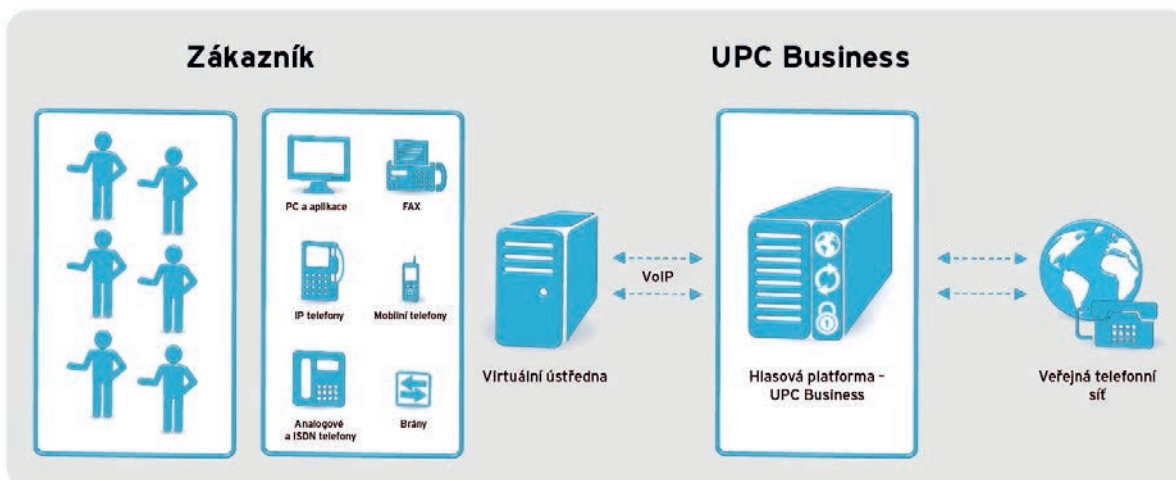
Data o hovorech po jednotlivých linkách jsou k dispozici v CSV datovém formátu.

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.

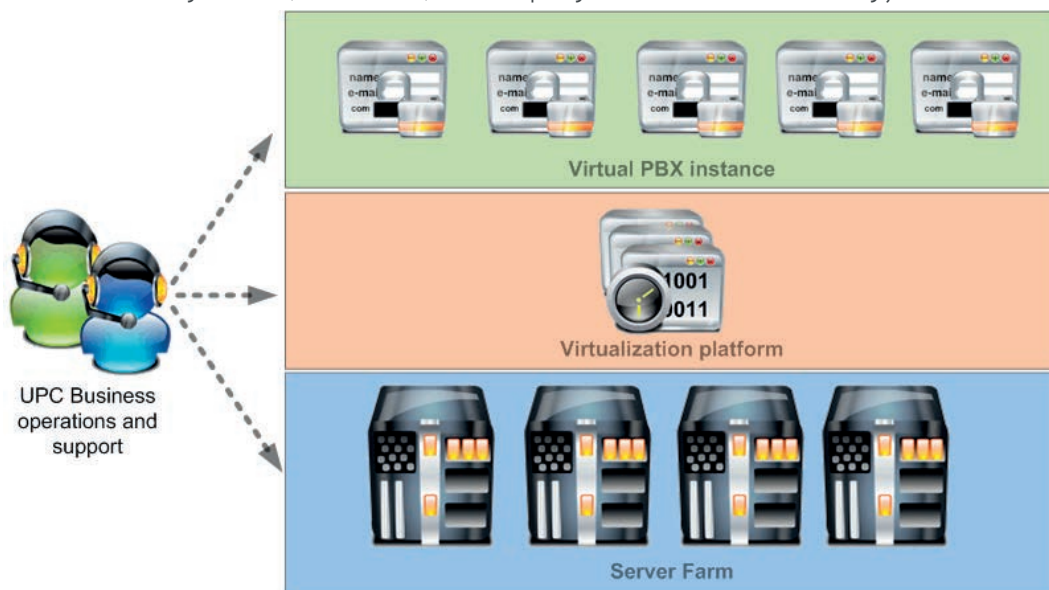
Komunikační platforma je provozována na robustní virtualizované serverové platformě provozované v datovém centru společnosti UPC Business, které je redundantně připojeno do páteřní optické sítě poskytovatele.



Obr. 1: 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/sít 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 odpovědný 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: www.upc.cz/pdf/specifikace_rozhrani.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 přichozích hovorů	Funkce umožňující nastavit směrování hovorů dle nastavených kritérií.
vícenásobné vyzvánění linek	Vyzvánění více linek v případě přichozího 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
online diagnostika	Online diagnostika všech klíčových funkcí Virtuální ústředny – stav systému, vytížení jednotlivých rozhraní. Stav jednotlivých linek/uživatelů s možností trasování sítové a hlasové komunikace.
analýzér kvality hlasového přenosu (RTP analýzér)	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 Cancellor).
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.
přichozí call centrum	Funkce podporující možnost zřízení přichozího 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.

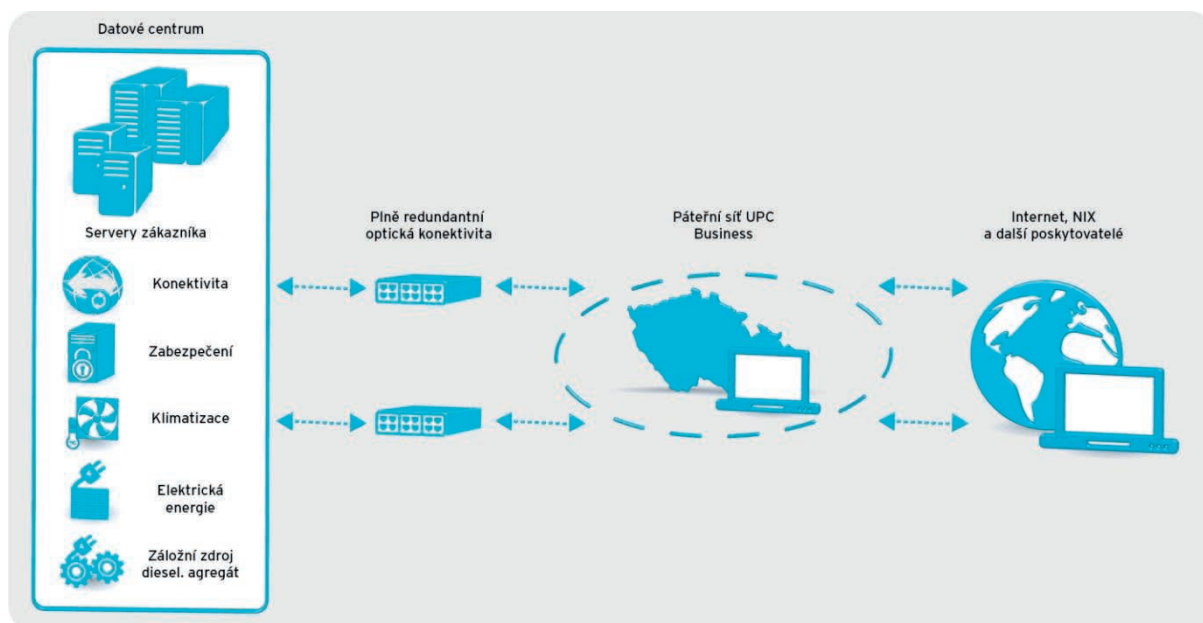
V případě, že chce účastník využít své analogové/ISDN telefony, je nutné tato zařízení připojit k ústředně prostřednictvím GW – brány.

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 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.



Obr. 1: Základní topologie služby UPC Business Housing

8.1.2 Datová konektivita

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

8.1.3 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.

8.1.4 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.

8.1.5 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

8.1.6 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 24/7
- › záznam návštěv na recepci
- › systém průmyslové televize se záznamem
- › alarmy narušení vstupu a vnitřních prostor
- › automatické hlášení stavu systému na policejní oddělení 24/7

8.1.7 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	2× 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 24/7 Kamerový systém a monitoring Elektronický přístupový systém do prostor datového centra
Technická podpora	Dohled 24/7 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	100 Mb
Business Housing M	14 U (1/3 Rack), 28 U (2/3 Rack)	0	1	1 Gb
Business Housing L	42 U (1/1 Rack)	0	1	1 Gb
Housing individual	1 – 42 U	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	6 h
SLA2	99,7 %	6 h	6 h
SLA3	99,8 %	6 h	6 h
SLA4*	99,9 %	6 h	6 h

* Není k dispozici pro Nelicencované FWA

SLA pro služby: SHDSL

Název	Dostupnost služby	Maximální doba 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 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 %	

SLA1	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 %	

SLA1	Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. paušálu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
	od (méně než)	do (včetně)		
1	99,90 %	99,50 %	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 %	
2	99,00 %	98,00 %	6 %	
3	98,00 %	97,00 %	10 %	
4	97,00 %	95,00 %	20 %	0,30 %
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 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

[Odhlásit ...](#) **Název** F s.r.o.
PIN
IČO 29428
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	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
C 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

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 24/7
844 55 66 77, 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. 4. 2020.