

# **Spolek SPKFree.Net**

## **Provozní řád**

<b>Verze ze dne:</b>	<b>10.11.2017</b>
<b>Schváleno kým:</b>	<b>radou spolku</b>
<b>Schváleno kdy:</b>	<b>13.12.2017</b>

# 1. Úvod

Tento provozní řád upravuje termíny, pravidla a způsob fungování Spolku SPKFree.Net (dále jen spolek). Upřesňuje a rozvádí informace ze stanov.

## 2. Vymezení pojmů

2.1. „Přípojný místo“ je místo, ze kterého se člen připojuje do sítě spolku.

2.2. „Přístupový bod“ je vysílač, který zajišťuje přístup členů do sítě spolku

2.3. „Páteří infrastruktura“ jsou technická zařízení, která propojují Přístupové body a vytváří vlastní síť.

2.4. „LAN“ je lokální datová síť napojení na síť spolku.

2.5. „Členské centrum“ je místo, kde je zajišťován kontakt se členy. Aktuálně na adrese Dolnostudénská 8, Šumperk.

**2.6.** „Dohledové centrum“ je služba poskytovaná servisní společností Spolku v době 08:00 – 22:00. Primární účel je dohled nad sítí a zajišťování její funkčnosti. Mimo to zajišťuje vyřizování telefonických a emailových podnětů po pracovní době Členského centra. Primární účel je dohled nad sítí a zajišťování její funkčnosti.

2.7. „Pracovnice členského centra A/B“ je pracovnice podpory, která má svou pracovní náplní dané speciální povinnosti ve vztahu k provozu sítě.

2.8. „Členská schůze“ je nejvyšší orgán spolku, který se schází zpravidla jednou ročně (více viz stanovy článek VI).

2.9. „Rada“ je Rada spolku. Jedná se o sedmičlenný orgán volený každý rok členskou schůzí (více viz stanovy článek VII).

2.10. „Komise“ jsou stanovami založené „Komunikační komise“, „Rozpočtová komise“ a „Technologická komise“ zajišťující základní fungování spolku (více viz stanovy článek VIII).

2.11. „předseda TK“ je radou zvolený radní, který řídí technologickou komisi.

**2.12.** „předseda KK“ je radou zvolený radní, který řídí komunikační komisi.

2.13. „IS“ je informační systém spolku přístupný přes webové rozhraní. Veřejná část, obsahující základní informace, je dostupná všem na adrese <https://spkfree.cz>. Neveřejná část pak zpřístupňuje speciální funkce, které jsou dostupné na základě uživatelských oprávnění po přihlášení.

2.14. „webové stránky“ jsou obsah dostupný na adrese <http://spkfree.cz>

**2.15.** „Správce“ je osoba, která se zabývá správou sítě Spolku. Jsou nejbliž členům a pomáhají jim řešit jejich problémy. Správce jmenuje předseda KK. Práci správců organizuje Členské centrum prostřednictvím IS.



## 3. Připojení člena

3.1. Zájemce o členství kontaktuje přes email, telefon nebo on-line formulář:

- členské centrum
- správce / oblastního správce / radního
- dohledové centrum

A tito mu poskytnou základní informace o členství a založí požadavek na měření.

3.2. Požadavek na měření zpracují pracovnice členského centra a naplánují termín měření a předají ho správcům nebo pracovníkům servisní společnosti k vyřízení

3.3. Vlastní měření plní tři základní úkoly:

- Ověření zda je možné zájemce o členství připojit k síti Spolku
- Domluvení způsobu realizace připojení (zajištění techniky, umístění techniky, vedení kabelu, napájení, napojení na domácí LAN)
- Informování zájemce o členství o principech fungování a odlišnostech od komerčních ISP

3.4. Pokud měření proběhne úspěšně domluví pracovnice členského centra termín instalace a předají ho správcům nebo pracovníkům servisní společnosti k vyřízení. Současně s tím zajistí techniku v závislosti na přání budoucího člena:

- Pokud chce člen použít vlastní techniku, informují ho o schválené na technice.
- Pokud chce člen techniku zajistit, pak informují dodavatele techniky a předají mu objednávku budoucího člena.
- Pokud chtějí splátkový prodej nebo pronájem, předají objednávku servisní spol.

**3.5.** Při instalaci se zrealizuje záměr dohodnutý při měření. Zájemci o členství jsou předány a vysvětleny základní dokumenty Spolku, způsob placení příspěvků a způsob použití webových stránek Spolku (spolu s vytvořením členského účtu). Zájemce vyplní přihlášku do spolku a odešle ji k projednání Radě Spolku

**3.6.** Po skončení připojení ověří pracovnice Členského centra u člena průběh prací a ověří spokojenost.

## 4. Vznik členství

4.1. Podkladem pro vznik členství je vytvořený členský účet, který by měl být podložen papírovou přihláškou.

4.2. Podmínkou vzniku členství je uhrazení vstupního příspěvku, Rada může upravit výši vstupního příspěvku a to i na 0 Kč. V tomto případě se příspěvek považuje za uhrazený.

4.3. Členství pak vzniká ve chvíli, kdy Rada schválí nové zájemce a člen uhradí vstupní příspěvek.

## 5. Práva člena

5.1. Člen má právo účastnit se spolkové činnosti. Informace o pořádaných akcích se zveřejňují na stránkách Spolku.

5.2. Člen má právo využívat prostředky spolku (počítačovou síť, servery, připojení sítě spolku k internetu). Případné technické problémy konzultovat se členským centrem. Neexistuje žádná garance funkčnosti, dostupnosti nebo rychlosti. Nicméně Spolek zveřejňuje obvyklé parametry, které by měly jeho technické prostředky vykazovat. Pokud reálný stav tyto parametry nedosahuje, pak Spolek vynaloží maximální úsilí k vyřešení problému. Dle rozhodnutí členské schůze by měly být problémy vyřešeny do 14ti dnů od nahlášení Členskému centru.

5.3. Člen má právo účastnit se jednání orgánů Spolku (Členská schůze, Zasedání Rady Spolku). Informace o konání najde na stránkách Spolku. V případě Členské schůze jsou členové informováni i SMS zprávou o konání náhradní členské schůze na kontaktní telefon člena.

5.4. Člen má právo být informován o chodu Spolku. Veškeré informace Spolek zveřejňuje na svých webových stránkách.

5.5. Člen má právo předkládat návrhy, podněty, připomínky k chodu spolku a to:

- Osobně na členské schůzi nebo
- prostřednictvím předsedy komunikační komise na zasedání rady

5.6. Člen má právo na pozastavení členství viz bod 7

5.7. Člen má právo vystoupit ze Spolku. Vystoupení musí mít písemnou podobu (email, tištěný/psaný dopis) zasláný Členskému centru. Žádost o vystoupení nemá stanovenou formu a musí obsahovat identifikaci člena a termín ukončení členství.

## **6. Povinnosti člena**

**6.1.** Člen se musí řídit platnými stanovami Spolku a jednat v souladu s cíli Spolku. Minimálně 1x ročně by si ve vlastním zájmu měl ověřit, že nedošlo na Členské schůzi ke změně.

**6.2.** Člen se musí řídit usneseními Členské schůze. Po každé Členské schůzi by si tedy měl ověřit, jaké povinnosti mu uložila.

**6.3.** Pro člena jsou závazné vnitřní předpisy Spolku zveřejněné na webových stránkách Spolku. Při využívání prostředků spolku se člen musí řídit zveřejněnými pravidly na stránkách Spolku

**6.4.** Zařízení člena musí splňovat zveřejněné požadavky na techniku. Člen musí dbát na svou bezpečnost a neomezovat svým provozem ostatní členy.

**6.5.** Člen musí řádně platit členské příspěvky.

## **7. Pozastavené členství**

**7.1.** Pozastavené členství je speciální období členství. V tomto období člen nehradí členské příspěvky, neúčastní se spolkové činnosti a nemůže využívat prostředky Spolku.

**7.2.** Člen má právo požádat, bez udání důvodu, o pozastavení členství k libovolnému dni. Zpravidla první den měsíce

**7.3.** Spolek má právo pozastavit členství členovi, který neplatí řádně členské příspěvky. Rada spolku může k tomuto opatření přistoupit, když dojde ke zpoždění platby o více než 1 měsíc, protože se může domnívat, že tento člen již nechce být nadále členem.

**7.4.** Maximální doba pozastavení je 12 po sobě jdoucích měsíců. Po této době musí člen požádat o ukončení pozastavení. Pokud nepožádá, vyzve ho Členské centrum k řešení situace. Pokud to nevede k vyřešení stavu, může člena vyloučit Rada Spolku.

## **8. Zánik členství**

8.1. Členství zaniká na žádost člena.

8.2. Členství zaniká rozhodnutím rady o vyloučení člena.

8.3. Členství zaniká rozhodnutím Členské schůze o vyloučení člena.

## 9. Nedodržování povinností

9.1. Při porušení povinností člena musí hledat Spolek řešení s nejmenšími dopady. Pokud porušení neohrožuje ostatní členy, pak je voleno emailové upozornění, SMS zpráva nebo telefonické upozornění.

9.2. Pokud porušení povinností ohrožuje ostatní členy (například odesílání SPAMu, šíření virů, hacknuté zařízení, ovlivňování stability vysílače špatnými parametry klientské techniky), volí Spolek to nejefektivnější řešení (blokace portů, blokace IP, blokace zařízení člena).

## 10. Řešení problémů s připojením

10.1. Vlastníkem a provozovatelem sítě je Spolek SPKFree.Net.

10.2. Provoz sítě (myšleno páteřní infrastruktury a Přístupových bodů) zajišťuje servisní společnost. Tato non-stop monitoruje funkčnost. A vzniklé problémy odstraňuje v souladu se servisní smlouvou. Jednotlivé prvky jsou rozděleny do tří kategorií v návaznosti na jejich význam. Každá kategorie pak má specifikované dostupnosti a rychlosti opravy výpadků.

10.3. Pokud má člen problém, měl by nejprve ověřit funkčnost techniky (minimálně vypnout a zapnout techniku) u sebe doma. Pokud nenajde problém, tak by měl počkat cca 2 hodiny od vzniku problému. V této době servisní společnost za běžných podmínek problém vyřeší. Po této době je už vhodné kontaktovat své místní správce nebo členské centrum.

10.4. Požadavek člena je založen do IS a je prověřen pracovníky Dohledového centra. Většinu problémů se daří vyřešit vzdáleně změnou parametrů techniky.

**10.5.** Pokud problém nelze vyřešit vzdáleně, dá pracovník dohledu pokyn k zajištění servisu. Pracovnice členského centra naplánují termín servisu a předají ho správcům nebo pracovníkům servisní společnosti k vyřízení.

10.6. Po skončení servisu ověří pracovnice Členského centra u člena průběh prací a ověří spokojenost.

## 11. Komunikace s členy

11.1. Spolek zajišťuje provoz následujících primárních komunikačních kanálů:

- Telefonní linka 608 551 287; umožňující sériové řazení hovorů („neomezený“ počet současně probíhajících hovorů)
- SMS linka 608 551 287; zprávy se přenáší do IS a zde je může řešit více různých pracovníků
- email: info@spkfree.cz; zprávy se přenáší do IS a zde je může řešit více různých pracovníků
- ICQ kontakty na jednotlivé pracovníky Členského i Dohledového centra
- webové stránky spkfree.cz; sloužící jako jednosměrná informační nástěnka
- webové stránky – fórum; sloužící pro diskusi členů

11.2. Spolek používá i následující sekundární komunikační kanály:

- FaceBookový profil SPKFree.Net (Official); sloužící jako jednosměrná informační nástěnka

11.3. Člen by měl přednostně pro své podněty používat primární komunikační kanály, které vždy končí v IS Spolku a zpracovávají je pracovnice Členského centra. Tyto tedy mají veškeré informace a dohlíží na řešení podnětů.



## **12. Informační systém**

12.1. Spolek provozuje vlastní IS, který slouží pro evidenci členů a jejich požadavků.

12.2. Systém je navržen tak, aby zpřístupňoval data členů, jen odpovědným osobám v souvislosti s jejich činností pro Spolek a vždy jen v nezbytně nutné míře. Toto je zajištěno systémem přístupových práv. Člen má přístup ke svým údajům. Správce Přístupového bodu k údajům členům z daného vysílače.

12.3. IS zajišťuje následující funkce:

- Správu osobních údajů členů a nastavení parametrů členství
- Správu konfiguračních údajů členů a vysílačů
- Správu platebních informací
- Diskusní fórum

## **13. Závěrečná ustanovení**

Finanční řád Spolku nabývá platnosti dnem jeho schválení radou a účinnosti okamžikem jeho zveřejnění na webových stránkách spolku.