

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši

## 1 Obsah služby

Podstatou služby je kompletní poskytování telefonních a internetových služeb v jednom integrovaném řešení na zpřístupněném místním metalickém vedení.

Podmínkou zřízení služby je existence metalického účastnického vedení s aktivní službou (hlavní telefonní stanice nebo přípojka euroISDN2) společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s., která bude zřízením služby GTS komplet office zrušena a kladný výsledek technického šetření na uvedeném vedení. Pro službu GTS komplet office budou v závislosti na zvolené konfiguraci využity 1 – 3 páry metalického vedení. Účastník musí být účastníkem provozovatele Telefónica O2 Czech Republic, a.s. pro uvedenou stanici (přípojku) a nebo zplnomocněn jednat jménem tohoto účastníka.

### 1.1 Základní služby

Základní služba zahrnuje:

- 1 – 3 telefonní přípojky ISDN2 zakončené na rozhraní U
- připojení k internetu technologií ADSL

Základní služba je poskytována v konfiguracích (počty telefonních přípojek, kapacita připojení k internetu) uvedených v příslušných ustanoveních ceníku služby GTS komplet office.

#### 1.1.1 Telefonní přípojka ISDN2

Telefonní služba je realizována standardní telefonní technologií, tzv. přepínáním okruhů.

Základní sada telefonních služeb:

- § Přenos hlasu
- § Fax skupin 3 a 4
- § Přenos dat rychlostí  $n \times 64$  kbit/s (n je počet současně využitých hlasových kanálů)
- § Přenesení telefonních čísel účastníka od předchozího poskytovatele
  - přenesení jednotlivých čísel z HTS – max. 8 čísel na každou zřizovanou linku ISDN2, přenesení každého jednoho čísla = jednoduchá objednávka.
  - přenesení celé sady hlavní+MSN čísel z ISDN2 – max. 1 celá sada (1hlavní+až 7MSN čísel) na každou zřizovanou linku ISDN2, přenesení celé sady = komplexní objednávka.
  - přenesení celé provolby DDI z ISDN2 – max. 3 provolby DDI 10 nebo jedna provolba DDI 100 na službu GTS komplet office, přenesení jedné provolby = komplexní objednávka.
- § Přidělení telefonních čísel:
  - 1 hlavní telefonní číslo + až 7 MSN na každou přípojku ISDN2 (typ přípojky ISDN2 (MSN))
  - nebo provolba DDI s blokem 10 nebo 100 telefonních čísel (typ přípojky ISDN2 (DDI))
- § Zveřejnění údajů v oficiálním telefonním seznamu České republiky

Služba GTS komplet office je určena pro příchozí a odchozí hovory. Umožňuje odchozí místní, meziměstské, mobilní a mezinárodní hovory, a další hovory vyjmenované v ceníku veřejně dostupné telefonní služby a zvoleném cenovém programu.

#### 1.1.2 Připojení k internetu ADSL

Připojení k internetu technologií ADSL je realizováno na jedné z telefonních přípojek ISDN2 (přípojka A) realizovaných v rámci služby GTS komplet office.

Účastník má možnost objednat kapacitu připojení dle konfigurací uvedených v dohodnutém ceníku služby. Poskytovatel však může v průběhu zřizování nebo po zřízení služby změnit požadovanou kapacitu připojení pokud účastníkem požadované kapacity nelze z technických důvodů dosáhnout v dostatečné kvalitě nebo vůbec. Účastníkovi bude v takovém případě poskytnuta nejvyšší možná kapacita z nabízených konfigurací. Cena za službu bude stanovena dle příslušného ceníku služby pro realizovanou konfiguraci služby (v případě, že realizovaná konfigurace není v ceníku uvedena, platí cena uvedená pro nejbližší vyšší konfiguraci). Tato změna nemá vliv na platnost smlouvy a ostatních smluvních podmínek.

Základní služba připojení k internetu obsahuje:

- § asymetrické připojení k internetu (ADSL2+, PPPoE nebo ADSL, PPPoA dle technologie poskytovatele pro danou lokalitu účastníka)
- § kapacitu a agregaci připojení dle nabízených konfigurací
- § neomezený objem přenesených dat, není uplatňována FUP (Fair user policy)

Každému účastníkovi je přidělena IP adresa sítě internet, a to podle poskytovatelova plánu adres. Poskytovatel si vyhrazuje právo přidělenou IP adresu bez předchozího oznámení změnit. Poskytovatel se zavazuje v rámci svých možností podniknout takové kroky, aby ke změně přidělené IP adresy docházelo co nejméně, zejména pouze tehdy, bude-li to vyžadovat správa technických prostředků poskytovatele. Při změně varianty služby dochází ke změně přidělené IP adresy automaticky.

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši

Účastník se zavazuje vrátit po ukončení poskytování služby dle smlouvy předmětné IP adresy zpět poskytovateli. Účastník bere na vědomí, že převoditelnost IP adres na účastníka je vyloučena.

Účastník je povinen zajistit síť a servery tak, aby zamezil třetím osobám zneužívat poskytované služby. Účastník není oprávněn postupovat třetím osobám heslo pro připojení ke službě. Účastník je povinen učinit odpovídající opatření pro uchování hesla pro připojení v tajnosti.

## 1.2 Doplnkové služby

K základním službám v rámci služby GTS komplet office je poskytována řada doplňkových služeb. Doplňkové služby jsou zpoplatňovány dle příslušného ceníku služby GTS komplet office, ceníku veřejně dostupné telefonní služby a zvoleného cenového programu.

### 1.2.1 Doplnkové služby k telefonní službě

Dostupné doplňkové služby dle typu přípojky a jejich standardní nastavení je uvedeno v následující tabulce. Standardní nastavení jednotlivých služeb lze změnit příslušnou přílohou specifikace služby.

Zkratka	Služba	Defaultní nastavení	
		ISDN2 (MSN)	ISDN2 (DDI)
AoC/AoT	Tarifikační impulsy *	Přihlašovací impuls	Přihlašovací impuls
CFB SC	Přesměrování volání při obsazení	Zapnuto	x
CFNR SC	Přesměrování volání při nepřihlášení (20 ses.)	Zapnuto	x
CFU SC	Pevné přesměrování volání	Zapnuto	x
CLIP	Zobrazení čísla volajícího (nastavuje volaný)	Zapnuto	Zapnuto
CLIR NC	Zamezení předání čísla volajícího (nastavuje volající)	Vypnuto	Vypnuto
CLIR SC	Zamezení předání čísla volajícího řízené uživatelem	Zapnuto	Zapnuto
COLP	Zobrazení čísla volaného (při přesměrování, nastavuje volající)	Zapnuto	Zapnuto
COLR	Zamezení předání čísla volaného (nastavuje volaný)	Vypnuto	Vypnuto
CONF3	Malá konference 3 účastníků	Zapnuto	x
CW	Upozornění na příchozí volání, čekající hovor	Zapnuto	x
HOLD	Přidržení volání (povolení této služby provádí poskytovatel)	Zapnuto	x
MA/LH	Sériová linka (cyklický přístup)	x	Zapnuto
MSN	Vícenásobné účastnické číslo, až 8 čísel z rozsahu 1,2..8	Zapnuto	x
OCB	Omezení odchozího provozu do konkrétního směru	Vypnuto	Vypnuto
OCB NC	Omezení odchozího provozu (národní, GSM, zahraniční, 9xx)**	Vypnuto	Vypnuto
TP	Přenositelnost terminálu	Zapnuto	x
SUB	Subadresování terminálů	Zapnuto	x

\* možné hodnoty: přihlašovací impuls, AoT 1 impuls/s, Aoc (dle vybraného impulsního tarifu)

\*\* možné hodnoty: služby se zvláštním tarifem (90x, 976), bez omezení, zahraniční volání, národní GSM

**Přesměrování volání řízené účastníkem** – účastník má možnost kdykoliv aktivovat a deaktivovat službu přesměrování příchozích hovorů prostřednictvím telefonního přístroje s tónovou volbou:

	Aktivace	Deaktivace
Přesměrování přímé	*21* telefonní číslo #	#21#
Přesměrování při obsazení	*67* telefonní číslo #	#67#
Přesměrování při nepřihlášení (20 sekund)	*61* telefonní číslo #	#61#

Pozn.: po správném zadání se ozve tón nebo hláska 'vaše činnost byla potvrzena'

### 1.2.2 Doplnkové služby k internetu

K základní službě připojení k internetu jsou poskytovány tyto doplňkové služby:

- § IP prostor – směrovaná síť 4, 8 nebo 16 IP adres (na objednávku)
- § Mailhosting – celkem 200 MB (na objednávku)
- § Webhosting – UNIX, 50 MB (na objednávku)
- § správa 1 domény 3. úrovně (na objednávku)

Služby „na objednávku“ lze objednat prostřednictvím specifikace služby GTS komplet office.

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši

## 2 Zpoplatnění služby

Služba je zpoplatněna:

- a) Ceníkem služby GTS komplet office
- b) zvoleným cenovým programem
- c) Ceníkem veřejně dostupné telefonní služby.

V případě rozporu konkrétních ustanovení jednotlivých dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle výše uvedeného pořadí.

Předpokládaný objem telefonního provozu uváděný na smlouvě (specifikaci služby) má pouze informativní charakter a slouží výhradně pro interní potřebu poskytovatele.

## 3 Technické údaje

### 3.1 Přípojky

GTS komplet office je balíček telefonních linek ISDN2 a pevného připojení k internetu technologií ADSL realizovaném na jedné z telefonních linek. Telefonní linky jsou zřízeny na existujícím účastnickém metalickém vedení společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s.

Přípojka označená ve specifikaci služby „A“ je tzv. hlavní přípojkou služby GTS komplet office. Na této přípojce je realizována telefonní služba a připojení k internetu. Pokud by z jakéhokoliv důvodu nebylo možné službu na této přípojce zřídit (nemožnost realizace zpřístupnění účastnického metalického vedení) nebude zřízena ani žádná další část služby specifikovaná na příslušné smlouvě (specifikaci služby) a tato smlouva (specifikace služby) pozbude platnosti.

Přípojky označené na specifikaci služby „B“ a „C“ jsou tzv. vedlejšími přípojkami služby GTS komplet office a jsou určeny pro realizaci samotné telefonní služby bez internetu v případech, kdy se zřizují 2 nebo 3 přípojky ISDN2 v rámci jedné služby GTS komplet office specifikované na příslušné smlouvě (specifikaci služby). V případě, že nebude možné zřídit služby na přípojce „B“ a/nebo „C“, ale bude možné realizovat hlavní přípojku „A“, bude služba zřízena pouze s realizovatelnými přípojkami. Cena služby bude v takovém případě stanovena dle ceníku služby GTS komplet office pro realizovanou konfiguraci.

### 3.2 Rozhraní, koncový bod služby

Předpokladem realizace služby je existence dostatečného počtu metalických účastnických vedení s aktivní službou provozovatele Telefónica O2 Czech Republic, a.s. a kladný výsledek technického šetření. V rámci realizace služby dojde k tzv. plnému zpřístupnění účastnického metalického vedení (PPV) a současně ke zrušení všech služeb poskytovaných na tomto vedení kterýmkoliv poskytovatelem služeb elektronických komunikací.

Telefonní přípojka je realizována standardní digitální technologií ISDN2 (ISDN BRI) a předána účastníkovi na rozhraní U (konektor RJ-11). Rozhraní U je koncovým bodem služby GTS komplet office. Každá jednotlivá přípojka ISDN2 je realizována na samostatném metalickém vedení. Součástí zřízení a instalace služby nejsou žádné práce na existujícím telekomunikačním rozvodu v budově účastníka, služba je zřízena na existujícím rozvodu vč. konektoru RJ-11.

### 3.3 Změny služby

Změnu parametrů nebo konfigurace služby účastník objednává u poskytovatele prostřednictvím příslušné změnové specifikace služby. Změny jsou zpoplatněny dle platného ceníku služby. Žádné změny nelze provádět v době 5 a méně dní před dohodnutým termínem zřízení služby.

V případě požadavku na zvýšení počtu telefonních linek musí být splněny předpoklady dle bodu 1 a 3.2 a dalších souvisejících ustanovení tohoto popisu služby. Zpřístupnění místní metalické vedení nelze přeložit do jiné lokality, pro přeložení koncového bodu služby musí v nové lokalitě existovat příslušný počet vedení splňujících podmínky dle bodu 1 a 3.2 a dalších souvisejících ustanovení tohoto popisu služby. Lhůta a postup realizace přeložení koncového bodu služby jsou shodné jako u zřízení služby.

### 3.4 Koncová zařízení

Koncová zařízení nejsou součástí služby GTS komplet office. Účastník si může objednat potřebná koncová zařízení z nabídky poskytovatele (viz ceník služby GTS komplet office). Účastník má též možnost použít vlastní koncová zařízení schválená pro připojení k veřejným komunikačním sítím České republiky nebo k provozování v České republice.

Poskytovatel zajišťuje podporu pro instalace a servis pouze u koncových zařízení objednaných účastníkem ke službě GTS komplet office od poskytovatele, společnosti GTS Czech s.r.o.

Pro provoz služby jsou nezbytná tato koncová zařízení:

- § síťové zakončení NTBA pro připojení digitálních koncových zařízení ISDN nebo síťové zakončení NTBA 2ab pro připojení analogových koncových zařízení (pro každou ISDN2 přípojku jeden kus NTBA nebo NTBA 2ab)
- § splitter (rozbočovač) pro odbočení nadhovorového pásma pro realizaci připojení k internetu ADSL
- § ADSL modem pro připojení počítače k internetu
- § analogové nebo digitální telefonní, faxové přístroje apod.

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši

Žádná koncová zařízení účastníka nesmějí být připojena na vedení před koncovým bodem služby! Veškerá analogová koncová zařízení mohou být na ISDN linku připojena pouze prostřednictvím analogových portů zařízení NTBA 2ab nebo prostřednictvím vhodného Terminal adapteru!

#### 3.4.1 Základní podmínky prodeje koncových zařízení

Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací je v ustanoveních týkajících se prodeje koncového zařízení považována za kupní smlouvu uzavřenou mezi účastníkem a poskytovatelem. Cena, za kterou je koncové zařízení prodáno účastníkovi (tzn. kupní cena), je stanovena v příslušném ustanovení platného Ceníku služby GTS komplet office (příloha smlouvy), pokud se účastník s poskytovatelem nedohodne jinak. Účastník potvrdí převzetí koncového zařízení včetně příslušenství na dodejce nebo jiném podobném dokumentu, popř. o předání a převzetí koncového zařízení bude sepsán smluvními stranami předávací protokol. Vlastnictví koncového zařízení přechází na účastníka až úplným uhrazením ceny koncového zařízení poskytovateli. Škoda na koncovém zařízení přechází na účastníka okamžikem fyzického převzetí koncového zařízení (takový okamžik bude uveden na předávacím protokolu, dodejce nebo jiném dokumentu potvrzujícím převzetí koncového zařízení účastníkem). Případná jakákoliv škoda, která by vznikla v souvislosti s koncovým zařízením, je omezena kupní cenou příslušného koncového zařízení. Záruční doba, která je poskytována u jednotlivého koncového zařízení, je uvedena na záručním listu koncového zařízení, který je účastníkovi předán společně s koncovým zařízením (standardní záruční doba je 24 měsíců). Způsob uplatnění reklamace koncového zařízení a reklamační řízení jsou popsány dále v článku 5.

## 4 Zřízení a instalace, servis

Služba je poskytována na zpřístupněném místním vedení společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s. Koncovým bodem služby je rozhraní Uk<sub>0</sub> linky ISDN2, které se nachází na účastnické zásuvce RJ-11. Účastník je povinen zajistit pro instalaci služby jednoznačnou identifikaci konkrétních vedení. V případě, že jsou vedení zakončena jinak než standardní telefonní zásuvkou s konektorem RJ-11, provede změnu na požádání účastníka společnost Telefónica O2 Czech Republic, a.s.

### 4.1 Lhůta pro zřízení služby

Průměrná lhůta pro zřízení služby činí 25 pracovních dní ode dne podpisu smlouvy (specifikace služby) poskytovatelem a účastníkem. V termínu zřízení služby (termín zpřístupnění místního metalického vedení a přenesení čísel do sítě společnosti GTS Czech s.r.o.) dojde k přerušení poskytování služeb elektronických komunikací na dotčených vedeních. Přerušení trvá zpravidla od 2 do 24 hodin od chvíle, kdy je společností Telefónica O2 Czech Republic, a.s. předáno poskytovateli funkční místní metalické vedení.

### 4.2 Zřízení služby a instalace

Standardně je služba poskytována bez instalace. Služba je zřízena na existující telekomunikační infrastruktuře. V průběhu zřizování jsou poskytovatelem účastníkovi zaslány notifikační e-maily o průběhu zřizování služby:

- § první zpráva (do 3 dnů od zahájení zřizování služby, zpravidla do 5 dnů od podpisu smlouvy) obsahuje informaci o předběžném termínu zřízení služby (zpřístupnění místního vedení a přenesení čísel) a informaci o zahájení technického šetření na linkách účastníka.
- § druhá zpráva (zpravidla do 12 dnů od zahájení zřizování služby) obsahuje informaci o výsledku technického šetření, o konkrétním datu zřízení služby a příp. přenesení telefonních čísel od předchozího poskytovatele do sítě společnosti GTS Czech s.r.o. Současně jsou účastníkovi odeslány konfigurační údaje nezbytné pro nastavení koncových zařízení pro provoz služby GTS komplet office.

**Konfigurační údaje pečlivě uschovejte a předejte osobě, která provede konfiguraci koncových zařízení, případně instalačnímu technikovi objednanému od poskytovatele!**

Účastník má možnost objednat ke službě instalaci provedenou technikem dle ceníku služby GTS komplet office. Instalace technikem zahrnuje:

- § přítomnost technika v lokalitě účastníka v době zřízení služby;
- § konfiguraci a zapojení koncových zařízení objednaných účastníkem ke službě GTS komplet office od společnosti GTS Czech s.r.o. (obsah instalace viz níže). V případě vlastních koncových zařízení účastníka použije instalační technik pro předvedení funkčnosti služby svá vlastní koncová zařízení, která po skončení instalace opět demontuje. Instalace nezahrnuje konfiguraci a zapojení jiných koncových zařízení než zařízení objednaných ke službě od společnosti GTS Czech s.r.o.;
- § otestování funkčnosti služby a předvedení účastníkovi;
- § předání služby k užívání účastníkovi a podpis předávacího protokolu účastníkem;

V době zřízení a instalace služby je vhodná přítomnost správce pobočkové ústředny účastníka, pokud existuje. GTS Czech s.r.o. nezajišťuje konfiguraci a případné úpravy připojení pobočkové ústředny účastníka.

V případě samoinstalace má účastník možnost využít placené telefonní technické podpory na tel. čísle 900 20 99 20 v pracovní dny od 9:00 hod. do 18:00 hod. Cena hovoru je 20 Kč/min. vč. DPH.

Služba je zřízena okamžikem aktivace služby v síti společnosti GTS Czech s.r.o. na zpřístupněném vedení, v případě instalace technikem pak okamžikem předání služby do užívání uživateli. Poskytovatel nenes odpovědnost za prodlení způsobené samoinstalací vlastních koncových zařízení účastníka.

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši

Pokud v případě instalace technikem nemůže být služba kompletně nainstalována a předána do užívání z důvodů na straně účastníka (nesplnění podmínek dle tohoto popisu, neumožnění přístupu technika k příslušným telefonním rozvodům apod.) je služba považována za zřízenou okamžikem aktivace služby v síti společnosti GTS Czech s.r.o. na zpřístupněném vedení. Případný nový výjezd technika k dokončení instalace služby je zpoplatněn standardní cenou instalace služby technikem dle platného ceníku služby.

#### 4.3 Obsah instalace telefonní služby

Instalace linky ISDN (služba obsahuje 1 až 3 linky ISDN na samostatných vedeních) zahrnuje:

- vytvoření rozhraní  $S_0$  připojením síťového zakončení NTBA na rozhraní  $U_{k0}$ ;
- konfiguraci NTBA na Point to point nebo Point to multipoint zapojení včetně nastavení zakončovacích odporů;
- v případě NTBA 2ab je součástí instalace konfigurace MSN čísel na účastníkem zvolené a/b porty rozhraní R a nastavení Emergency power mode;
- připojení stávajících telekomunikačních rozvodů účastníka k síťovému zakončení NTBA;
- připojení koncových zařízení (telefonních přístrojů) do rozvodu;
- zapojení NTBA do sítě 230V.

Účastník je povinen zajistit zásuvku 230V v blízkosti umístění každého NTBA a odpovídající vnitřní telekomunikační rozvody. Instalace nezahrnuje žádné práce na pobočkové ústředně zákazníka ani na vnitřních rozvodech účastníka. Doporučena je účast správce ústředny v době instalace služby.

V případě, že je na lince zapojen elektronický zabezpečovací systém, platební terminál a jiná zařízení mimo standardní telefonní přístroje, bude v průběhu instalace služby technikem takové zařízení odpojeno. Zapojení, konfigurace a ověření funkčnosti takového zařízení není součástí instalace služby technikem. Tyto práce si zajistí účastník na vlastní náklady prostřednictvím dodavatele nebo servisu takového zařízení.

#### 4.4 Obsah instalace připojení k internetu

Jedná se o kompletní odbornou instalaci koncového zařízení včetně připojení k počítači uživatele. Funkčnost služby je účastníkovi předvedena na počítači uživatele.

Rozsah činností :

- § připojení a instalace rozbočovače ke koncovému bodu sítě (první telefonní zásuvce) kabelem v dodaném balení;
- § připojení stávajícího telefonního rozvodu k rozbočovači;
- § připojení ADSL modemu k rozbočovači kabelem v dodaném balení;
- § připojení ADSL modemu k počítači kabelem v dodaném balení (modem s rozhraním Ethernet potřebuje externí napájení ze sítě 230 V);
- § konfigurace síťového rozhraní jednoho počítače vybraného účastníkem a konfigurace dodaného koncového zařízení
- § předvedení funkce přípojky pomocí výpočetní techniky instalujícího technika za použití testovacího přihlašovacího jména a hesla účastníka;
- § instalace softwaru pro internetové připojení do PC účastníka při splnění níže uvedených podmínek na hardwarové a softwarové vybavení PC

Připojení výpočetní techniky uživatele a koncového zařízení zahrnuje:

- § konfigurace síťového rozhraní počítače vybraného účastníkem a konfigurace dodaného koncového zařízení s nastavením PPPoE/PPPoA, VPI VCI 8/48, protokol CHAP, funkce PAT (překlad portů), se zapnutím, nebo vypnutím DHCP serveru a nastavení IP adresy koncového zařízení podle požadavků účastníka;
- § odzkoušení funkčnosti přípojky na jednom počítači uživatele s jeho heslem pro konfiguraci poštovního klienta;
- § konfigurace poštovního klienta (pouze Microsoft Outlook nebo Outlook Expres) v případě, že uživatel předloží své přihlašovací jméno a heslo.

Podmínky, které musí účastník dodržet v případě instalace při konfiguraci počítače pro připojení koncového zařízení:

- § účastník odpovídá za dodržení veškerých záručních podmínek nebo podmínek servisní smlouvy, které vyplývají z jeho obchodních vztahů s třetími subjekty (tj. s dodavatelem počítače nebo servisní organizací);
- § účastník je povinen si zajistit souhlas s instalací koncového zařízení k počítači od třetího subjektu v případě, že by instalací koncového zařízení mohly být záruční nebo servisní podmínky, vztahující se k určenému počítači, jakýmkoliv způsobem dotčeny;
- § účastník bere na vědomí, že poskytovatel negarantuje u instalace koncového zařízení a jeho připojení k počítači uživatele kompatibilitu koncového zařízení včetně jeho softwaru s již nainstalovaným softwarem v daném počítači. Nepřebírá též odpovědnost za škody vzniklé změnami celkové konfigurace počítače způsobené následnými instalacemi dalšího software nebo hardware, dále za škody způsobené daty pocházejícími ze sítě Internet a dále za škody vzniklé neodbornými zásahy, zlým úmyslem nebo vyšší mocí v počítači a na koncovém zařízení;

Platnost od 1.10. 2010. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši

- § účastník musí mít k dispozici instalační medium s operačním systémem aktuálně nainstalovaným v počítači, na něž má platnou licenci;
- § účastníkovi se doporučuje zálohovat citlivá data z počítače;
- § instalace softwaru do počítače, který je součástí počítačové sítě, bude prováděna pouze za účasti správce sítě. Účastník odpovídá za správnost konfigurace síťového nastavení (vzdálený přístup);
- § instalace je prováděna pouze na počítačích, které splňují minimální konfiguraci počítače stanovenou v tomto popisu služby níže;
- § součástí instalace není instalace síťové karty s rozhraním Ethernet do počítače účastníka a instalace, resp. rekonfigurace, operačního systému počítače v majetku uchazeče nebo třetí strany;
- § účastník bere na vědomí, že poskytovatel neprovádí žádné práce nad zde uvedený rámec instalace;
- § při instalaci je nutná součinnost kontaktní osoby účastníka.

**Instalace nezahrnuje žádné práce na místních rozvodech ani konfiguraci LAN sítě účastníka. Doporučena je účast správce sítě v době instalace služby.**

#### 4.4.1 Minimální konfigurace počítače uživatele pro připojení koncového zařízení při jeho instalaci:

Položka	Popis
Operační systém	Microsoft Windows 95/98/ME/XP/Vista; Microsoft Windows 2000/NT 4.0
Komunikační port	Síťový port s rozhraním Ethernet 10/100 BaseT s konektorem RJ 45
Nainstalovaná CD mechanika	Standardní
HDD	Volné místo minimálně 30 MB, doporučeno 50 MB
Procesor	Pentium 100MHz a vyšší
Nainstalovaný prohlížeč	IE 4.0 a vyšší nebo jiný ekvivalentní
Instalované RAS	pouze v operačních systémech NT x.x
RAM	min 32 MB, doporučeno 64 MB a více – dle použitého OS

## 5 Reklamacce služby a reklamacce koncového zařízení

„Oddělení péče o zákazníky“ je dostupné 24 hodin denně, 365 dní v roce a hovory jsou vyřizovány nepřetržitě. Pro urychlení odstranění závady/reklamacce služby poskytovatel požaduje, aby jej účastník kontaktoval již při prvních známkách závady. Hlášení závady/reklamacce služby je povinen účastník provést telefonicky na pracoviště „Oddělení péče o zákazníky“ poskytovatele. Kontakt je specifikován ve smlouvě.

Informace účastníka (hlášení) o závadě/reklamacce služby musí obsahovat zejména:

- § identifikace zákazníka (název, IČO, číslo zákazníka nebo číslo smlouvy mezi poskytovatelem a účastníkem);
- § identifikace místa závady (adresa místa koncového bodu služby / lokalita účastníka, nebo místa závady);
- § popis závady/reklamacce;
- § datum a čas vzniku závady;
- § jméno a příjmení osoby jednající jménem účastníka a jeho telefonické spojení.

„Oddělení péče o zákazníky“ podnikne potřebné kroky k odstranění závady/reklamacce. Účastníkovi bude přiděleno číslo závady, které bude používat při následných kontaktech, aby bylo možno správně sledovat postup opravy.

Pokud nelze závadu odstranit zásahem „na dálku“ s pomocí obsluhy účastníka, pověřené pracoviště poskytovatele zorganizuje k opravě závady servisní zásah, který provádí servisní skupina na základě příkazu. Výjezd technika v případě závady způsobené účastníkem je zpoplatněn dle platného ceníku služby GTS komplet office. Za závadu způsobenou účastníkem je považován i tzv. marný výjezd technika (porucha neexistuje nebo je účastníkem znemožněno provést potřebné práce k odstranění poruchy v dohodnutém termínu).

V případě, že existuje důvodné podezření na nefunkčnost koncového zařízení (CPE) a toto zařízení je ve vlastnictví účastníka a vztahuje se na ně záruční doba, je vydán požadavek na výměnu CPE servisní skupinou (kurýrní službou). Zařízení je účastníkovi v místě připojení služby vyměněno za nové a původní CPE je převedeno k technickému prověření. Účastník CPE nezasílá, CPE bude vyzvednuto v lokalitě účastníka servisní skupinou nebo kurýrem vyslaným poskytovatelem. Účastník vadné CPE předá servisní skupině nebo kurýrovi s těmito povinnými náležitostmi:

- § záruční list koncového zařízení;
- § rozbočovač (splitter) v případě ADSL modemu;
- § napájecí zdroj pokud existuje;
- § instalační média – CD pokud byla součástí dodávky;
- § kabely pokud byly součástí dodávky.

Pokud je konstatována závada, je proces uzavřen, pokud je konstatována plná funkčnost CPE, případně závada způsobená očividně účastníkem, je navržena zpětná výměna CPE účastníkovi, případně odkup nového CPE.