

1	Služba GTS internet DSL.....	2
2	Lhůta pro zřízení služby GTS internet DSL.....	4
3	Ceny za zřízení a poskytování služby GTS internet DSL.....	4
4	Prodej a instalace koncových zařízení .....	4
5	Zřízení a poskytování služby GTS internet DSL .....	7
6	Doplňkové služby GTS internet DSL.....	9
7	Reklamacce služby GTS internet DSL a reklamacce koncového zařízení ..	11

Platnost od 10. 9. 2012.

## 1 Služba GTS internet DSL

Služba GTS internet DSL poskytuje vysokorychlostní připojení k internetu bez časového omezení. Je založena na technologii ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) nebo VDSL (Very High Speed DSL), která dokáže využít stávající telefonní přípojku nebo přípojku euroISDN2U (pouze s ADSL) jako širokopásmové médium pro kvalitní a rychlý přenos dat.

Služba GTS internet DSL je poskytována:

a) s aktivní veřejně dostupnou telefonní službou od společnosti Telefónica Czech Republic, a.s. (dále jen „společnost Telefónica“), tzn. že účastník má nadále smluvní vztah se společností Telefónica, na jehož základě mu společnost Telefónica umožňuje poskytování veřejně dostupné telefonní služby společností Telefónica, popř. jiným poskytovatelem veřejně dostupné telefonní služby. Z tohoto důvodu je účastníkovi nadále ze strany Telefónica účtována sjednaná pravidelná měsíční cena (paušál) za telefonní linku – dále také jen „služba GTS internet DSL s voláním“.

b) bez aktivní veřejně dostupné telefonní služby od společnosti Telefónica, tzn. že účastník nemá smluvní vztah se společností Telefónica. Z tohoto důvodu není účastníkovi ze strany Telefónica účtována pravidelná měsíční cena (paušál) za telefonní linku, ale účastník je povinen hradit poskytovateli sjednanou pravidelnou měsíční cenu za službu GTS internet DSL, která je bez volání, popř. sjednaný příplatek k pravidelné měsíční ceně, dále také jen „služba GTS internet DSL bez volání“.

Služba GTS internet DSL je poskytována v těchto variantách:

- § ADSL
  - § GTS internet DSL Fun
  - § GTS internet DSL Profi
- § VDSL
  - § GTS internet DSL Basic
  - § GTS internet DSL Business

### 1.1 GTS internet DSL Fun

Služba GTS internet DSL Fun je základní varianta služby vysokorychlostního připojení k internetu, vhodná pro malé firmy či samostatné kanceláře. Služba GTS internet DSL Fun je nabízena v následujících variantách podle maximální rychlosti stahování/zasílání dat:

- § 8192/512 kbit/s
  - § maximální rychlost přenosu dat až 8192 kbit/s směrem k uživateli a maximální rychlost přenosu dat až 512 kbit/s směrem od uživatele <sup>1</sup>
  - § neomezený objem přenesených dat a rychlosti
- § 16384/768 kbit/s
  - § maximální rychlost přenosu dat až 16384 kbit/s směrem k uživateli a maximální rychlost přenosu dat až 768 kbit/s směrem od uživatele <sup>1</sup>
  - § neomezený objem přenesených dat a rychlosti

Další parametry a možnosti služby GTS internet DSL Fun:

- § ADSL technologie
- § slučitelnost s HTS/euro ISDN2U
- § agregace 1:50
- § 1 pevná veřejná IP adresa
- § 200 MB pro vytvoření emailových POP3 schránek s možností vytváření aliasů
- § prostor 50 MB pro vystavení webové prezentace s FTP přístupem
- § registrace jedné domény třetí úrovně \*.GTSnet.cz
- § on-line zákaznický systém GTS Webcare

### 1.2 GTS internet DSL Profi

Služba GTS internet DSL Profi nabízí trvalé a vysokorychlostní připojení k internetu vhodné především díky nízké agregaci pro malé a středně velké firmy. Služba GTS internet DSL Profi je nabízena v následujících variantách podle maximální rychlosti stahování/zasílání dat:

---

<sup>1</sup> Maximální reálně dosahovaná rychlost přípojky v obou směrech je závislá na klíčových faktorech kvality a délky přístupového vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným DSLAMem společnosti Telefónica nebo GTS Czech s.r.o.). Dále pak na kvalitě a délce vedení vnitřních rozvodů v objektu Účastníka, příslušném typu použitého koncového zařízení, nebo sdílením přenosové kapacity přípojky například současným připojením více počítačů nebo aktivním využíváním z vůle Účastníka jiné služby sdílející přenosovou kapacitu přípojky. Požadovaná služba je konfigurována vzhledem k výše stanoveným technickým omezením v přístupové síti vždy na nejbližší maximální dostupný technický rychlostní profil (DSLAM) vůči objednané rychlosti služby. Takto určený postup není považován za vadně poskytnutou službu. Účastník toto bere na vědomí a souhlasí s tím.

Platnost od 10. 9. 2012.

- § **8192/512 kbit/s**
  - § maximální rychlost přenosu dat až 8192 kbit/s směrem k uživateli a maximální rychlost přenosu dat až 512 kbit/s směrem od uživatele <sup>1</sup>
  - § neomezený objem přenesených dat a rychlosti
  
- § **16384/768 kbit/s**
  - § maximální rychlost přenosu dat až 16384 kbit/s směrem k uživateli a maximální rychlost přenosu dat až 768 kbit/s směrem od uživatele <sup>1</sup>
  - § neomezený objem přenesených dat a rychlosti

Další parametry a možnosti služby GTS internet DSL Profi:

- § ADSL technologie
- § slučitelnost s HTS/euro ISDN2U
- § agregace 1:20
- § 1 pevná veřejná IP adresa
- § 200 MB pro vytvoření emailových POP3 schránek s možností vytváření aliasů
- § prostor 50 MB pro vystavení webové prezentace s FTP přístupem
- § registrace jedné domény třetí úrovně \*.GTSnet.cz
- § on-line zákaznický systém GTS Webcare

### 1.3 GTS internet DSL Basic

Služba GTS internet DSL Basic je základní varianta služby vysokorychlostního připojení k internetu, vhodná pro malé firmy či samostatné kanceláře. Služba GTS internet DSL Basic je nabízena v následujících variantách podle maximální rychlosti stahování/zasílání dat:

- § **20480/2048 kbit/s**
  - § maximální rychlost přenosu dat až 16384 kbit/s směrem k uživateli a maximální rychlost přenosu dat až 1024 kbit/s směrem od uživatele <sup>1</sup>
  - § neomezený objem přenesených dat a rychlosti
  
- § **40960/2048 kbit/s**
  - § maximální rychlost přenosu dat až 25600 kbit/s směrem k uživateli a maximální rychlost přenosu dat až 2048 kbit/s směrem od uživatele <sup>1</sup>
  - § neomezený objem přenesených dat a rychlosti

Další parametry a možnosti služby GTS internet DSL Fun:

- § VDSL technologie
- § slučitelnost pouze s HTS, euro ISDN2U není podporováno
- § agregace 1:50
- § 1 pevná veřejná IP adresa
- § 200 MB pro vytvoření emailových POP3 schránek s možností vytváření aliasů
- § prostor 50 MB pro vystavení webové prezentace s FTP přístupem
- § registrace jedné domény třetí úrovně \*.GTSnet.cz
- § on-line zákaznický systém GTS Webcare

### 1.4 GTS internet DSL Business

Služba GTS internet DSL Business nabízí trvalé a vysokorychlostní připojení k internetu vhodné především díky nízké agregaci pro malé a středně velké firmy. Služba GTS internet DSL Business je nabízena v následujících variantách podle maximální rychlosti stahování/zasílání dat:

- § **20480/2048 kbit/s**
  - § maximální rychlost přenosu dat až 16384 kbit/s směrem k uživateli a maximální rychlost přenosu dat až 1024 kbit/s směrem od uživatele <sup>1</sup>
  - § neomezený objem přenesených dat a rychlosti
  
- § **40960/2048 kbit/s**
  - § maximální rychlost přenosu dat až 25600 kbit/s směrem k uživateli a maximální rychlost přenosu dat až 2048 kbit/s směrem od uživatele <sup>1</sup>
  - § neomezený objem přenesených dat a rychlosti

Další parametry a možnosti služby GTS internet DSL Business:

- § VDSL technologie
- § slučitelnost pouze s HTS, euro ISDN2U není podporováno
- § agregace 1:20
- § 1 pevná veřejná IP adresa
- § 200 MB pro vytvoření emailových POP3 schránek s možností vytváření aliasů
- § prostor 50 MB pro vystavení webové prezentace s FTP přístupem
- § registrace jedné domény třetí úrovně \*.GTSnet.cz
- § on-line zákaznický systém GTS Webcare

## 2 Lhůta pro zřízení služby GTS internet DSL

### 2.1 Lhůta pro zřízení služby GTS internet DSL s voláním

Průměrná lhůta pro zřízení služby GTS internet DSL s voláním činí 12 kalendářních dnů ode dne podpisu Objednávky/Specifikace služby GTS internet DSL poskytovatelem a účastníkem.

### 2.2 Lhůta pro zřízení služby GTS internet DSL bez volání

#### 2.2.1 Lhůta pro zřízení služby GTS internet DSL bez volání se stávající aktivní veřejně dostupnou telefonní službou

V případě, že účastník žádá v příslušné Objednávce/Specifikaci služby zřízení služby GTS internet DSL bez volání, přičemž zároveň žádá o zrušení aktivní veřejně dostupné telefonní služby, tak je tato služba GTS internet DSL bez volání zřizována dvoufázově, tzn. nejdříve je zřízena ze strany poskytovatele služba GTS internet DSL s voláním (viz. Kapitola 2.1) a následně teprve dojde k ukončení veřejně dostupné telefonní služby u společnosti Telefonica (ve lhůtě dle smlouvy mezi účastníkem a společností Telefonica), resp. ke zřízení služby GTS internet DSL bez volání.

#### 2.2.2 Lhůta pro zřízení služby GTS internet DSL bez volání bez stávající aktivní veřejně dostupné telefonní služby

Průměrná lhůta pro zřízení služby GTS internet DSL bez volání činí 25 kalendářních dnů ode dne podpisu Objednávky/Specifikace služby GTS internet DSL poskytovatelem a účastníkem.

## 3 Ceny za zřízení a poskytování služby GTS internet DSL

Ceny za zřízení a poskytování služby GTS internet DSL, popř. příplatek k pravidelné měsíční ceně při ukončení veřejné telefonní služby od společnosti Telefonica, jsou stanoveny v příslušných ustanoveních platného Ceníku služby GTS internet DSL. V těchto cenách nejsou zahrnuty zejména ceny za prodej a instalaci koncových zařízení, popř. cena za instalaci koncového zařízení, doručení koncového zařízení kurýrem. Tyto jednorázové ceny jsou stanoveny zvlášť, pokud se účastník s poskytovatelem nedohodne jinak. V případě služby GTS internet DSL s voláním účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že je povinen hradit příslušné sjednané ceny za poskytovanou veřejně dostupnou službu (za telefonní linku) společnosti Telefonica, popř. jiným poskytovatelům veřejně dostupné telefonní služby. Účastník rovněž bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě, kdy v souvislosti se zřízením služby GTS internet DSL bez volání žádá rovněž o zrušení aktivní veřejně dostupné telefonní služby, tak jsou mu účtována nejprve (ode dne zřízení služby GTS internet DSL s voláním) platná sjednaná cena za zřízení a poskytování služby GTS internet DSL s voláním a následně po zřízení a zahájení poskytování služby GTS internet DSL bez volání (tzn. ode následujícího po dni, kdy dojde k ukončení aktivní veřejně dostupné telefonní služby u společnosti Telefonica) platná sjednaná cena za poskytování služby GTS internet DSL bez volání (jedná se tedy o dvoufázové zřízení služby GTS internet DSL bez volání).

Příplatek ke sjednané pravidelné měsíční ceně služby GTS internet DSL, stanovený v platném Ceníku služby GTS internet DSL, je účastníkovi účtován v případě, kdy dojde u dané služby GTS internet DSL k ukončení veřejně dostupné telefonní služby od společnosti Telefonica bez zajištění takového ukončení ze strany poskytovatele a zároveň se účastník s poskytovatelem výslovně písemně nedohodne jinak. V takovém případě je tento příplatek účastníkovi účtován poprvé za zúčtovací období bezprostředně následující po ukončení veřejně dostupné telefonní služby od společnosti Telefonica.

## 4 Prodej a instalace koncových zařízení

Ke službě GTS internet DSL jsou standardně dodávána dále uvedená koncová zařízení (ADSL modemy). Koncová zařízení ke službě GTS internet DSL jsou nabízena formou prodeje.

### 4.1 Prodej koncového zařízení

Poskytovatel nabízí všem účastníkům služby GTS internet DSL možnost zakoupit od poskytovatele některé z dále uvedených koncových zařízení. Současně s koupí daného koncového zařízení má účastník možnost si objednat malou nebo velkou instalaci koupeného koncového zařízení za podmínek uvedených v článku 4.2, pokud si účastník nezvolí samoinstalační balíček.

#### 4.1.1 Koncová zařízení k prodeji

##### § ADSL - ZyXEL Prestige 660R

Rozhraní:

- RJ-11
- 1x Ethernet 10/100 RJ-45

##### § ADSL - ZyXEL Prestige 660HW

Rozhraní:

- RJ-11
- 4x Ethernet 10/100 RJ-45
- wifi

Platnost od 10. 9. 2012.

#### § VDSL - ZyXEL Prestige 870HN

Rozhraní:

- RJ-11
- 4x Ethernet 10/100 RJ-45
- wifi

Koncové zařízení je možné použít jak pro připojení na analogové telefonní přípojce HTS (ADSL i VDSL), tak i pro připojení na základní přípojce euroISDN2U (pouze ADSL).

Technické specifikace a další parametry jednotlivých typů koncových zařízení jsou uvedeny na samostatných produktových listech koncových zařízení nebo na stránkách poskytovatele <http://www.gts.cz>. Součástí dodávky koncového zařízení jsou též rozbočovač (splitter), kabely, instalační CD, manuál, podrobný návod k připojení, potvrzený záruční list a prohlášení o shodě, pokud není stanoveno jinak (dále jen „příslušenství“).

#### 4.1.2 Základní podmínky prodeje koncových zařízení

Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických služeb 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 internet DSL (příloha smlouvy), pokud se účastník s poskytovatelem nedohodnou jinak. Účastník potvrdí převzetí koncového zařízení včetně příslušenství ke službě GTS internet DSL 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 7.

Poskytovatel služby neodpovídá za provoz a parametry zakoupeného koncového zařízení, resp. za jejich nastavení, není-li výslovně sjednáno v příslušné Objednávce/Specifikaci služby GTS internet DSL jinak. Poskytovatel služby GTS internet DSL poskytuje záruku na zakoupené koncové zařízení dle příslušného záručního listu, který je dodán účastníkovi společně s koncovým zařízením. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že koncové zařízení není součástí služby GTS internet DSL, že závada na koncovém zařízení, jeho špatná konfigurace nebo jeho nastavení, nebo nesprávné nastavení místní sítě účastníka, resp. nadměrný provoz v této síti, nemá vliv na poskytování služby GTS internet DSL (tzn. poskytovatel neodpovídá za vadné poskytnutí služby GTS internet DSL nebo její neposkytnutí v případech, kdy vadné poskytnutí služby, resp. její neposkytnutí, je způsobeno zde uvedenými případy).

#### 4.2 Instalace koncového zařízení

Poskytovatel nabízí všem účastníkům služby GTS internet DSL možnost zvolit si typ instalace zakoupeného koncového zařízení, a to dle svých preferencí (malá nebo velká instalace), popř. zvolit samoinstalační balíček.

##### 4.2.1 Samoinstalační balíček

V případě samoinstalačního balíčku je účastníkovi doručeno koncové zařízení včetně příslušenství kurýrní službou, a to do lokality uvedené ve smlouvě, pokud se účastník s poskytovatelem nedohodnou jinak. Účastník je povinen potvrdit kurýrovi převzetí koncového zařízení včetně příslušenství. Instalaci koncového zařízení provádí účastník sám na vlastní riziko a náklady dle podrobného návodu k připojení. Poskytovatel pouze zřídí účastníkovi službu GTS internet DSL (o zřízení služby bude účastník informován elektronickou poštou). Účastník je povinen uhradit poskytovateli cenu za zřízení služby GTS internet DSL a cenu za doručení koncového zařízení kurýrem.

Účastník má možnost v případě nezdaru při instalaci koncového zařízení doobjednat malou nebo velkou instalaci za ceny uvedené v příslušném ustanovení platného Ceníku služby GTS internet DSL nebo využít nabídky odborné telefonické konzultace na čísle +420 900 20 99 20 v pracovní dny od 9:00 hod do 18:00 hod. Cena hovoru je 20 Kč/min vč. DPH.

##### 4.2.2 Malá instalace

Jedná se o základní instalaci koncového zařízení bez zásahu do výpočetní techniky na straně účastníka. Funkčnost služby GTS internet DSL je účastníkovi předvedena na počítači servisního technika poskytovatele, popř. firmy k tomu pověřené.

Rozsah činností :

- § připojení a instalace rozbočovače ke koncovému bodu sítě (první telefonní zásuvce) kabelem v dodaném balení,
- § připojení stávajícího telefonního rozvodu k rozbočovači;
- § instalace ADSL/VDSL modemu;
- § dodání Ethernet kabelu zakončeného konektorem RJ 45, dle příbalu cca 1 m;
- § předvedení funkce přípojky pomocí výpočetní techniky instalujícího technika za použití přihlašovacího jména a hesla účastníka.

Platnost od 10. 9. 2012.

Malá instalace **nezahrnuje** konfiguraci ani instalaci zařízení (např. konfigurace lokální sítě, rekonfigurace počítače), které jsou ve správě účastníka nebo třetí strany. Účastník bere na vědomí, že poskytovatel neprovádí žádné práce nad zde uvedený rámec malé instalace. Při instalaci koncového zařízení je nutná součinnost kontaktní osoby účastníka. Účastník se může před nebo během provádění instalace koncového zařízení rozhodnout změnit objednávku z malé instalace na velkou instalaci. V takovém případě musí být tato změna účastníkem potvrzena na tomto předávacím protokolu, což bude považováno oběma smluvními stranami za formální změnu Smlouvy.

Pro případ sporu ohledně provedení typu instalace koncového zařízení je rozhodující zápis v předávacím protokolu. Počítač, ke kterému má být připojeno koncové zařízení, musí splňovat minimální konfiguraci stanovenou v článku 4.3. O předání a provedení instalace koncového zařízení musí být sepsán a podepsán předávací protokol.

#### 4.2.3 Velká instalace

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

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/VDSL modemu k rozbočovači kabelem v dodaném balení;
- § připojení ADSL/VDSL modemu k počítači kabelem v dodaném balení (modem s rozhraním Ethernet potřebuje externí napájení ze sítě 230 V);
- § konfigurace síťového rozhraní počítače vybraného účastníkem a konfigurace dodaného koncového zařízení
- § předvedení funkce přípojky GTS internet DSL pomocí výpočetní instalujícího technika za použití testovacího přihlašovacího jména a hesla účastníka;
- § instalace softwaru pro internetové připojení přes službu GTS internet DSL do PC účastníka při splnění níže uvedených podmínek na hardwarové a softwarové vybavení PC

Připojení výpočetní techniky uživatele a koncového zařízení zahrnuje:

- § u rozhraní Ethernet:
  - 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 GTS internet DSL na počítači uživatele s jeho heslem, které je nutné pro konfiguraci poštovního klienta;
  - konfigurace poštovního klienta (pouze Microsoft Outlook nebo Outlook Express) v případě, že uživatel předloží své přihlašovací jméno a heslo.
- § u rozhraní USB:
  - instalace ovládačů do počítače vybraného účastníkem a konfigurace telefonického připojení;

Podmínky, které musí účastník dodržet v případě velké 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 s jinou 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;
- § účastník musí mít k dispozici instalační medium s operačním systémem aktuálně nainstalovaným v počítači, na němž 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 článku [4.34-3](#);
- § 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 velké instalace;
- § při instalaci je nutná součinnost kontaktní osoby účastníka.

#### 4.3 Minimální konfigurace počítače účastníka pro připojení koncového zařízení při jeho instalaci:

Položka	Popis	
	Verze s portem Ethernet	Verze s portem USB
Operační systém	Microsoft Windows 95/98/ME/XP/Vista Microsoft Windows 2000/NT 4.0	Microsoft Windows 98SE/2000/XP/Vista
Komunikační port	Síťový port s rozhraním Ethernet 10/100 BaseT s konektorem RJ 45	USB
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 Zřízení a poskytování služby GTS internet DSL

Služba GTS internet DSL se považuje za zřízenou v souladu s definicí zřízení služby stanovenou v příslušném ustanovení Provozních podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací s tím, že doba zřízení služby GTS internet DSL se může lišit u varianty služby GTS internet DSL s voláním a u služby GTS internet DSL bez volání, u samoinstallačního balíčku nebo služby s instalací.

Službu GTS internet DSL Fun a Profi lze zřídit na telefonní přípojce euroISDN2U (pouze na hlavním A čísle, nikoliv na vedlejších MSN číslech). Službu GTS internet DSL Basic a Business nelze zřídit na telefonní přípojce euroISDN2U.

U telefonní přípojky euroISDN2 zřízené před 1. 9. 2003 se účastník zavazuje změnit ve spolupráci se společností Telefonica koncové rozhraní na rozhraní typu U (více informací poskytne Kontaktní centrum poskytovatele na čísle 800990990 nebo přímo společnost Telefonica na telefonním čísle 800 123 456).

### 5.1 Zřízení služby GTS internet DSL na telefonní přípojce s aktivní veřejně dostupnou telefonní službou

Jedná-li se o objednávku služby GTS internet DSL s voláním, tzn. na telefonní přípojce s aktivní veřejně dostupnou telefonní službou od společnosti Telefonica, je možné ji zřídit pouze v případě, že:

- § na telefonní přípojce není spuštěná služba Advice On Time (AOT)
- § na telefonní přípojce není v provozu jiná služba založená na technologii xDSL. V takovém případě musí být nejdříve služba zrušena u stávajícího poskytovatele služby
- § telefonní přípojka je typu POTS (ADSL/VDSL) nebo euroISDN2 typu A v provedení s rozhraním U (pouze ADSL)
- § nejedná se o poskytnutí služby na telefonní přípojce, na které jsou poskytovány účastníkům zaměstnanecké výhody společnosti Telefonica a nebo telefonní přípojce, která má charakter služební přípojky společnosti Telefonica
- § místní telefonní vedení není určeno pro veřejné telefonní automaty (VTA), veřejné telefonní hovorny (VTH), veřejné telefonní stanice (VTS) a telefonní stanice účelové telefonní sítě (UTS)
- § místní vedení není určeno pro neveřejné sítě (např. volaných s kódem 972, 973 a 974)
- § na místním telefonním vedení není v provozu služba trvalého sledování alarmu poskytovaná společností Telefonica
- § koncový bod sítě společnosti Telefonica je tvořen telefonní zásuvkou s jedním konektorem RJ-11
- § na místním telefonním vedení není nasazen systém vícenásobného využití (paralelní linka)

Objednávkou služby GTS internet DSL bez volání lze ukončit aktivní veřejně dostupnou telefonní službu od společnosti Telefonica. Realizací takové objednávky, tzn. kompletním zřízením služby GTS bez volání, dojde ke kompletnímu ukončení veřejně dostupných telefonních služeb a také smluvního vztahu účastníka se společností Telefonica, tj. dojde ke zrušení povinnosti hradit příslušné paušály za aktivní telefonní přípojku společnosti Telefonica, resp. ceny za poskytnuté veřejně dostupné telefonní služby společnosti Telefonica či jiného poskytovatele veřejně dostupných telefonních služeb a zároveň i současného telefonního čísla stanice, u které je služba GTS internet DSL zřizována.

Úplné zřízení služby GTS internet DSL bez volání, pokud účastník zároveň žádá o zrušení aktivní veřejně dostupné telefonní služby, probíhá dvoufázově, a to tak, že je nejdříve zřízena služba GTS internet DSL s voláním a následně dochází k ukončení aktivní veřejně dostupné telefonní služby ve lhůtě dle smlouvy mezi účastníkem a společností Telefonica.

Uplynutím 30-ti dnů od prvního dne následujícího měsíce, kdy bylo požádáno o zrušení aktivní veřejně dostupné telefonní služby (o tomto datu je zákazník informován), dochází k úplnému zřízení služby GTS internet DSL bez volání, tzn. jedná se o skutečnost, která je rozhodující pro zahájení účtování kompletní služby GTS internet DSL bez volání. Zřízení služby GTS internet DSL bez volání je možné pouze v případě, že je služba realizována na technologii společnosti Telefonica. Pro ukončení poskytování veřejně dostupné telefonní služby od společnosti Telefonica je vyžadován řádně vyplněný a podepsaný formulář „Žádost o zrušení služby“. V souvislosti s tím jsou účastníkovi účtovány nejprve platné sjednané ceny za zřízení a poskytování služby GTS internet DSL s voláním a následně po úplném zřízení služby GTS internet DSL bez volání platné sjednané ceny za poskytování služby GTS internet DSL bez volání – tzn. v průběhu úplného zřízení služby GTS internet DSL bez volání dochází ke změně pravidelné měsíční ceny za poskytovanou službu GTS internet DSL. V případě, že účastník žádá v příslušné Objednávce/Specifikaci služby zřízení služby GTS internet DSL bez volání, přičemž zároveň žádá o zrušení aktivní veřejně dostupné telefonní služby, tak je tato služba GTS



Platnost od 10. 9. 2012.

internet DSL bez volání zřizována dvoufázově, tzn. nejdříve je zřízena ze strany poskytovatele služba GTS internet DSL s voláním a následně teprve dojde k ukončení veřejně dostupné telefonní služby u společnosti Telefonica, resp. ke zřízení služby GTS internet DSL bez volání.

### **5.2 Zřízení služby GTS internet DSL na neaktivní telefonní přípojce (tzn. na telefonní přípojce s neaktivní veřejně dostupnou telefonní službou)**

V případě, že se jedná o objednávku služby GTS internet DSL na neaktivním vedení, tzn. že v uvedené lokalitě neexistuje telefonní přípojka s aktivní veřejně dostupnou telefonní službou od společnosti Telefonica, bude nejprve ze strany poskytovatele provedeno technické šetření na dostupnost volného metalického vedení za účelem zřízení a poskytování služby GTS internet DSL bez volání. V případě kladného technického šetření, o kterém je účastník poskytovatele informován, bude zřízena služba GTS internet DSL bez volání na základě akceptované Objednávky/uzavřené Specifikace služby GTS internet DSL, tzn. že nebude možné využívat telefonní služby od společnosti Telefonica (účastník nemá smluvní vztah se společností Telefonica), či služby před/volba operátora poskytované společností GTSN, nebo jiným poskytovatelem těchto služeb. Pro objednání služby GTS internet DSL bez volání na neaktivním vedení je vyžadováno přiložení řádně vyplněného a podepsaného dokumentu „Souhlas vlastníka“. Zřízení služby GTS internet DSL bez volání je možné pouze v případě, že je služba realizována na technologii společnosti Telefonica.

### **5.3 Změna služby z GTS internet DSL bez volání na službu GTS internet DSL s voláním, popř. ze služby GTS internet DSL s voláním na službu GTS internet DSL bez volání**

V případech, kdy účastník, kterému je ze strany poskytovatele poskytována služba GTS internet DSL s voláním, ukončí aktivní veřejně dostupnou telefonní službu od společnosti Telefonica prostřednictvím poskytovatele, tak tím automaticky společně s tímto ukončením dochází ke změně služby GTS internet DSL s voláním na službu GTS internet DSL bez volání a účastník je povinen bez dalšího ode dne bezprostředně následujícího po dni, kdy k takovému ukončení dojde, hradit poskytovateli platnou pravidelnou měsíční cenu za poskytování služby GTS internet DSL bez volání (dle platného Ceníku služby GTS internet DSL) namísto původně sjednané pravidelné měsíční ceny za poskytování služby GTS internet DSL s voláním..

V případech, kdy účastník, kterému je ze strany poskytovatele poskytována služba GTS internet DSL s voláním, ukončí aktivní veřejně dostupnou telefonní službu od společnosti Telefonica sám bez zajištění takového ukončení ze strany poskytovatele, a zároveň se účastník s poskytovatelem výslovně písemně nedohodne jinak, je účastníkovi účtován již zmiňovaný platný příplatek (dle platného Ceníku služby GTS internet DSL) ke sjednané platné pravidelné měsíční ceně služby GTS internet DSL s voláním (viz článek 3 výše).

V případě, že je služba GTS internet DSL poskytována v balíčku GTS duo (balíček GTS internet DSL a veřejně dostupné telefonní služby GTS telefonní volba) a účastník na dané přípojce ukončí aktivní veřejně dostupnou telefonní službu od společnosti Telefonica, bude poskytovatelem ukončeno poskytování balíčku GTS duo a nahrazeno samostatnými službami GTS internet DSL a GTS telefonní volba. Účastník je povinen bez dalšího ode dne bezprostředně následujícího po dni, kdy k takové změně dojde, hradit poskytovateli ceny dle příslušných ceníků jednotlivých služeb GTS internet DSL a GTS telefonní volba - Standard. Do balíčku GTS duo nelze zahrnout služby GTS internet DSL poskytované na přípojkách bez aktivní veřejně dostupné telefonní služby od společnosti Telefonica.

V případech, kdy účastník, kterému je ze strany poskytovatele poskytována služba GTS internet DSL bez volání, si zřídí aktivní veřejně dostupnou telefonní službu od společnosti Telefonica sám bez zajištění takového zřízení ze strany poskytovatele, tak tím automaticky společně s tímto zřízením dochází ke změně služby GTS internet DSL bez volání na službu GTS internet DSL s voláním a účastník je povinen bez dalšího ode dne bezprostředně následujícího po dni, kdy k takovému zřízení dojde, hradit poskytovateli platnou pravidelnou měsíční cenu za poskytování služby GTS internet DSL s voláním namísto původně sjednané pravidelné měsíční ceny za poskytování služby GTS internet DSL bez volání.

### **5.4 Poskytování služby GTS internet DSL na technologii GTS Czech s.r.o.**

Jedná-li se o službu GTS internet DSL s plným přístupem, tzn. že součástí objednávky služby GTS internet DSL, podepsané před 1.4.2007, bylo i zrušení telefonní služby od společnosti Telefonica, je pravidelná měsíční cena stanovena platným Ceníkem služby GTS internet DSL a dále navýšena o 245 Kč bez DPH.

### **5.5 Ukončení služby GTS internet DSL na základě žádosti přechodu k jinému poskytovateli**

Účastník může ukončit službu GTS internet DSL prostřednictvím jiného poskytovatele bez výpovědní doby (dále jen přechod služby k jinému poskytovateli). Služba GTS internet DSL je v tomto případě ukončena ke dni zřízení služby širokopásmového přístupu k síti Internet u jiného poskytovatele.

Účastník požádá jiného poskytovatele o poskytnutí služby širokopásmového přístupu k síti Internet na technologii Telefonica, a na základě této žádosti dojde k ukončení služby GTS internet DSL od poskytovatele (GTS Czech). Poskytovatel (GTS Czech) je oprávněn účtovat účastníkovi poplatek za přechod širokopásmové služby dle platného Ceníku služby GTS internet DSL. Uvedené platí i pro případy, kdy je služba GTS internet DSL již ve výpovědní lhůtě.



Platnost od 10. 9. 2012.

## 5.6 Poskytování doplňkové služby Zvýšená servisní podpora

Podstatou doplňkové služby Zvýšená servisní podpora je zrychlené odstranění poruchy na přípojce služby GTS internet DSL. Rozsah aktivit vykonaných pro odstranění poruchy zahrnuje především konfigurační změny na DSLAM, konfigurace v páteřní síti včetně agregačních bodů Telefonica apod. Doplňková služba Zvýšená servisní podpora se nevztahuje na poruchy vzniklé na účastnickém vedení.

### § Omezení

- Doplňková služba Zvýšená servisní podpora je poskytována až po uplynutí 15 dní od objednání této doplňkové služby. Tento odklad se týká nejen začátku poskytování, ale také začátku zpoplatnění.
- Doplňkovou službu Zvýšená servisní podpora není možné zřídit pro přípojky služby GTS internet DSL zřízené na kartách POTS (Annex A).
- Pro oprávněnost požadavku na odstranění poruchy podle podmínek doplňkové služby Zvýšená servisní podpora je rozhodující, zda v momentu nahlášení poruchy je doplňková služba aktivní (viz bod a)).
- Ke každé jedné přípojce služby GTS internet DSL lze objednat a poskytovat pouze jednu doplňkovou službu Zvýšená servisní podpora.
- Poskytnutí doplňkové služby Zvýšená servisní podpora nelze garantovat na přípojce služby GTS internet DSL zřízené na přístupovém protokolu PPPoA.
- Doplňkovou službu Zvýšená servisní podpora není možné zřídit pro přípojky služby GTS internet DSL realizované na platformě GTS Czech s.r.o.

### § Způsob nahlášení poruchy

Způsob nahlášení poruchy je totožný jako u řešení poruch u přípojky bez aktivní doplňkové služby Zvýšená servisní podpora. Nahlášení poruchy probíhá standardní cestou na telefonním čísle 800 990 990, v rámci pracovní doby, a to od pondělí do pátku, mimo svátky: od 7:30 do 18:00 hodin.

### § Řešení poruchy

Za začátek poruchy služby GTS internet DSL se považuje čas jejího ohlášení Účastníkem Poskytovateli. Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše.

Poskytovatel řeší poruchu služby maximálním úsilím (tzv. Best effort) a v nejkratším možném termínu, a to zejména s ohledem na nutnou spolupráci se společností Telefonica. Účastník bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že uvedené lhůty pro odstranění poruchy na přípojce služby GTS internet DSL s aktivní doplňkovou službou nejsou Účastníkovi nijak ze strany Poskytovatele garantovány a že Účastník tudíž nemá při jejich nedodržení ze strany Poskytovatele nárok na žádnou sankci, slevu z ceny služby případně na náhradu škody.

Konkrétní nabídka služby je uvedena v kapitole 6 tohoto Popisu služby GTS internet DSL.

## 5.7 Podmínky pro zřízení služby GTS internet DSL

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 nebo zvoleného cenového programu služby dochází ke změně přidělené IP adresy automaticky.

Účastník se zavazuje vrátit po ukončení poskytování služby GTS internet DSL 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 GTS internet DSL. Účastník není oprávněn postupovat třetím osobám heslo pro připojení ke službě GTS internet DSL. Účastník je povinen učinit odpovídající opatření pro uchování hesla pro připojení v tajnosti.

Poskytovatel poskytne účastníkovi IP adresu/y potřebnou/é pro zajištění provozu služby GTS internet DSL. Poskytovatel provede přidání nebo výmaz záznamu v primárním DNS na základě písemné žádosti účastníka ve formě elektronické pošty z adresy kontaktní osoby.

## 6 Doplňkové služby GTS internet DSL

Ke službě GTS internet DSL lze objednat (prostřednictvím Objednávky/Specifikace služby GTS internet DSL) přístup do zákaznického systému GTS Webcare. Zákaznický systém GTS Webcare je přístupný na adrese <http://webcare.gts.cz/>. V případě objednání níže uvedené doplňkové služby Mailhosting nebo Webhosting je přístup do GTS Webcare zřízen automaticky.

K základní službě GTS internet DSL lze objednat (prostřednictvím Objednávky/Specifikace služby GTS internet DSL) tyto doplňkové služby:

Platnost od 10. 9. 2012.

## § GTS bezpečný internet

Služba GTS bezpečný internet je komplexní doplňkovou službou k internetovým službám. Jejím hlavním cílem je poskytnutí sdíleného centrálně spravovaného bezpečnostního řešení. Úkolem služby je ochrana internetového připojení zákazníka před nežádoucím obsahem z internetu (viry, trojské koně, spam, síťové útoky atd.). Detailní popis služby je uveden v separátním Popisu služby GTS bezpečný internet.

## § Zvýšená servisní podpora služby

Doplňková služba zvýšená servisní podpora nabízí nadstandardní péči zahrnující zrychlené odstranění případné poruchy služby GTS internet DSL (přípojky služby). Doplňkovou službu Zvýšená servisní podpora je možné objednat ke všem typům a variantám služby GTS internet DSL (více viz kapitola 5.6).

Lhůty pro odstranění poruchy v režimu Zvýšené servisní podpory jsou následující:

1. Zvýšená servisní podpora 18 – základní úroveň, porucha bude odstraněna následující pracovní den po jejím ohlášení, a to do 18:00 hodin;
2. Zvýšená servisní podpora 12 – vyšší úroveň, porucha bude odstraněna následující pracovní den po jejím ohlášení, a to do 12:00 hodin.

Rozsah aktivit vykonaných pro odstranění poruchy zahrnuje především konfigurační změny na DSLAM, konfigurace v páteřní síti včetně agregačních bodů TO2 apod. Doplňková služba Zvýšená servisní podpora se nevztahuje na poruchy vzniklé na účastnickém vedení.

Doplňková služba Zvýšená servisní podpora je dostupná pouze pro služby realizované na technologii Telefonica.

## § Mailhosting (Email)

poskytnutí služeb poštovního serveru elektronické pošty účastníka na technických prostředcích poskytovatele. Každému účastníkovi, který tuto doplňkovou službu objedná, je k dispozici základní kapacitní kvóta 200 MB pro zřízení emailových schránek. Minimální kapacita jedné e-mailové schránky je 10 MB. Nastavení služby mailhosting lze provádět na adrese <http://nastaveni.noveranet.cz/>. Více informací naleznete v popisu službu GTS mail hosting.

## § Webhosting (www prostor)

přidělení prostoru 50 MB pro webové stránky účastníka na serveru poskytovatele, přístupný prostřednictvím FTP účtu. Každému uživateli je zřízeno přesměrování záznamů zvoleného doménového jména třetí úrovně na tento prostor takovým způsobem, aby vystavené webové stránky byly v rámci sítě internet dostupné pod zvoleným doménovým jménem. Nastavení služby webhosting lze provádět přímo ze zákaznického systému GTS Webcare (<http://webcare.gts.cz/>).

## § Doména

zřízení, poskytnutí a správa pro jedno doménové jméno třetí úrovně na technických prostředcích poskytovatele. Účastníkovi je zřízeno a spravováno jedno doménové jméno na základě výběru v rámci registrace služby nad doménovým jménem druhé úrovně (noveranet.cz), která je ve vlastnictví nebo správě poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo po předchozím upozornění účastníka změnit nebo pozastavit funkčnost takového doménového jména třetí úrovně, které je urážející, v rozporu s dobrými mravy, porušuje etická pravidla sítě internet nebo registrované obchodní známky nebo značky.

Specifikaci doplňkových služeb definuje následující tabulka:

Doplňkové služby	GTS internet DSL (všechny služby)
<b>Mailhosting (Email)</b>	
Kapacitní kvóta	200 MB
Minimální velikost emailové schránky	10 MB
Emailové aliasy	3
Web mail	ANO
<b>Webhosting (www prostor)</b>	
Webový prostor - typ	UNIX
Velikost webového prostoru	50 MB
Velikost databázového prostoru	10 MB
Webové aliasy	3
<b>Doména</b>	
Správa jedné domény třetí úrovně	*.noveranet.cz

*Uvedené doplňkové služby lze využít jen v případě, že byly objednány prostřednictvím Objednávky/Specifikace služby GTS internet DSL.*

## § Routovaný blok IP adres

Routovaný blok IP adres o velikosti N adres, přičemž N=4,8,16 IP adres. Příklad využití bloku 4 IP adres pro očíslování sítě účastníka:

- 1.síťová adresa (nepoužitelná pro očíslování zařízení v síti účastníka)
- 2.koncové zařízení (k očíslování koncového zařízení)
- 3.PC (k očíslování zařízení v síti účastníka)
- 4.broadcastová adresa (nepoužitelná pro očíslování zařízení v síti účastníka)

V případě bloku 4 IP adres je využitelná pouze 1 IP adresa pro očíslování dalších zařízení v síti účastníka. V případě bloku 8 IP adres lze využít 5 IP adres atd.

### 6.1 Další ustanovení

Pokud nebude písemně dohodnuto jinak, součástí služby není poskytnutí ostatních technických a programových prostředků či jiných věcí, potřebných pro přístup do sítě internet ani konfigurace lokální sítě účastníka, jednotlivých počítačů nebo zařízení přistupujících k internetu, mimo základní konfiguraci technických parametrů v rámci instalace ADSL přípojky dle kap. 4.2.

## 7 Reklamační služba GTS internet DSL a reklamační koncového zařízení

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

Informace účastníka (hlášení) o závadě/reklamační službě musí obsahovat zejména:

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

„Oddělení péče o zákazníka – Call centrum technická podpora“ podnikne potřebné kroky k odstranění závady/reklamační. 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. Marný výjezd technika je zpoplatněn dle platného Ceníku služby GTS internet DSL.

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, případně je zařízení pronajaté od poskytovatele, 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. CPE je nutné předat servisní skupině (kurýrovi) s těmito povinnými náležitostmi :

- záruční list koncového zařízení;
- rozbočovač (Splitter);
- trafo (u USB rozhraní není);
- instalační média - CD;
- kabely.

Doporučuje se předat též:

- originální obal – krabici.

Reklamované zařízení tedy nikam neodesílejte, vyčkejte příjezdu kurýra s výměnným balíčkem!

Pokud je konstatována závada, je proces uzavřen, pokud je konstatována plná funkčnost CPE, případně závada způsobená očividně účastníkem, je účastníkovi účtován poplatek dle platného Ceníku služby GTS internet DSL za neoprávněnou reklamační (poplatek není účtován v případě reklamační koncového zařízení v záruční lhůtě) a navržena zpětná výměna CPE účastníkovi, případně odkup nového CPE.