

POPIS SLUŽBY INTERNET

(ONE Small Business)

(platný od 1. 11. 2014)

1. SLUŽBA ZAHRNUJE

- 1.1 Pro objekty s hromadnou přípojkou FTTB (panelové a bytové domy) poskytovatel v rámci služby zajistí datový okruh, který propojuje koncové zařízení či PC účastníka se sítí PAMICO CZECH.
- 1.2 Pro objekty se samostatnou přípojkou FTTH (rodinné domy) poskytovatel v rámci služby dodá koncové zařízení, které propojuje PC či LAN účastníka se sítí PAMICO CZECH.
- 1.3 Zajištění a propůjčení jedné dynamické privátní IP adresy, popř. jiné dle specifikace služby.
- 1.4 Telefonickou zákaznickou podporu pro řešení problému s využíváním služby.

2. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- 2.1 Pro službu platí podmínky stanovené ve všeobecných podmínkách poskytování telekomunikačních služeb společnosti PAMICO CZECH, s.r.o.
- 2.2 Registrací přístupu k síti PAMICO CZECH se účastník dané účastnické přípojky stane řádným uživatelem služby Internet. Připojení k síti Internet, popř. jiných datových služeb provede poskytovatel po registraci přístupu účastnické přípojky k síti PAMICO CZECH.
- 2.3 Je-li požadovaný termín registrace přístupu smluvně vázán na splnění specifikované podmínky, připojí poskytovatel přípojku poté, co byla tato podmínka účastníkem splněna.
- 2.4 Základními parametry kvality služby jsou doba odezvy a doba opravy. Pro službu je předpokládána nejdelší doba odezvy 8 servisních hodin a předpokládaná maximální doba opravy 24 servisních hodin (servisní hodiny: pondělí až pátek 8:30 – 17:00 kromě dnů pracovního klidu). Podrobnosti týkající se parametrů kvality služby jsou popsány ve specifikaci služby a dále ve všeobecných podmínkách poskytování služeb společnosti PAMICO CZECH, s.r.o.
- 2.5 Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy s účastníkem nebo účastníkovi přiměřeně upravit rychlost okruhu, dochází-li ze strany účastníka k zneužití služby nebo nadměrnému zahlcování či přetěžování služby. Poskytovatel je povinen v předstihu účastníka informovat o této skutečnosti a poskytnout mu přiměřenou dobu ke zjednání nápravy. Nedojde-li v této dodatečně přiměřené době ke zjednání nápravy či dochází-li opakovaně ke zneužití, nadměrnému zahlcování či přetěžování služby, je poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit, a to s účinností ke dni doručení písemného dokumentu o odstoupení smlouvy účastníkovi. Dnem účinnosti odstoupení od smlouvy přestane být účastníkovi služba účtována.

- 2.6 Účastník je povinen si na své PC zajistit ochranu proti počítačovým virům a šíření nevyžádané pošty (antivirový systém, firewall, aktualizace operačního systému, a jiné), tak aby k těmto skutečnostem nedocházelo. V případě zjištění nežádoucích aktivit PC či LAN na straně účastníka je poskytovatel oprávněn zamezit těmto aktivitám odpojením okruhu účastníka po dobu, než účastník sjedná nápravu, tato skutečnost není považována za deaktivaci služby.
- 2.7 Poskytnuté služby jsou určeny pro koncového uživatele a je jich možno využívat v objektech s přípojkou FTTB v rámci bytové jednotky (jednoho bytu) a u přípojky FTTH pouze v rámci připojeného objektu (domu), kde je ukončen datový okruh sítě PAMICO CZECH. V případě zjištění dalšího šíření služby mimo smluvní objekt s číslem popisným, bytovou jednotku dle specifikace služby či osobám přebývajícím v jiné bytové jednotce je poskytovatel oprávněn zamezit tomuto šíření blokadou služby a účastník je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé takovéto porušení v případě předepsání smluvní pokuty poskytovatelem. Poskytovatel je povinen v předstihu účastníka informovat o této skutečnosti a poskytnout mu přiměřenou dobu ke zjednání nápravy v maximální délce 24 hodin.
- 2.8 Pozastavení služby je možné na dobu maximálně 12 měsíců a je zpoplatněno reaktivačním/deaktivačním poplatkem, který bude účastníkovi vyúčtován s posledním vyúčtováním ceny za příslušnou službu před dočasným přerušením poskytování služby. Pozastavením služby se pozastavuje i smluvní doba určitá. Po uplynutí maximální doby pozastavení bude služba znovu-aktivována poskytovatelem automaticky. Pozastavení služby je vždy provedeno k prvnímu dni následujícího kalendářního měsíce, po kalendářním měsíci, ve kterém účastník o pozastavení služby požádá. Účastník může službu aktivovat kdykoli během doby pozastavení požádáním poskytovatele o zrušení pozastavení služby. Znovu-pozastavení služby je možné nejdříve po uplynutí 6ti měsíců od znovu-aktivace pozastavené služby. Žádost o pozastavení a aktivaci služby je možné podat pouze písemnou formou.

3. TECHNICKÁ SPECIFIKACE

- 3.1 Typ LAN protokolu: TCP/IP
- 3.2 Zvolené rozhraní zákazníka: Ethernet
- 3.3 Služba je provozována prostřednictvím LAN a optického datového okruhu PAMICO CZECH, který je připojen k síti Internet.
- 3.4 Služba podporuje rychlost maximálně uvedenou ve specifikaci smlouvy. Minimálně se služba bude vůči jednomu účastníkovi chovat v rychlostech odpovídajících minimálně 10% maximální rychlosti příslušné služby. Služba je řízena moderním systémem, který vyvažuje její rychlosti k dosažení maximální uváděné hodnoty.
- 3.5 Služba je určena pro připojení jednoho či více PC v bytové jednotce či objektu účastníka, kde je zakončen datový okruh a zřízena datová zásuvka.
- 3.6 Služba obsahuje neblokovaný port 25 na firewallu a tím umožňuje např. použití vlastního mailserveru (příchozího i odchozího).

4. POPISY POSTUPŮ (PROCEDUR)

- 4.1 Podrobné postupy pro zřízení služby a servisní zásahy spolu se základními parametry kvality služby jsou popsány v dokumentech v pořadí smlouva služby, specifikace služby a ve všeobecných podmínkách poskytování telekomunikačních služeb společnosti PAMICO CZECH, s.r.o.