

POPIS SLUŽBY INTERNET

(ONE Small Business)

(platný od 1. 1. 2015)

1. SLUŽBA ZAHRNUJE

- 1.1 Pro objekty s hromadnou přípojkou FTTB (panelové a bytové domy) poskytovatel v rámci služby zajistí datový okruh, který propojuje 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 zařízení, PC, nebo 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 pracovních hodin a předpokládaná maximální doba opravy 24 pracovních hodin (pracovní 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 zařízení, 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 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 Poskytnutá služba je určena pro koncového uživatele, účastníka. Účastník neumožní využívání poskytnuté služby třetím osobám, ani jejího šíření, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak. V případě takového zjištění je poskytovatel oprávněn zamezit šíření služby její blokací. Účastník je poté 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 zjištěné 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 zařízení, PC, nebo LAN účastníka.
- 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.