



# Popis služby Komplet Pro

Platnost od 1. 7.2016

**Zřizování služby Komplet Pro bylo poskytovatelem ukončeno k 31. 12. 2014, po tomto datu není možné s poskytovatelem uzavřít novou smlouvu / specifikaci služby na poskytování služby Komplet Pro.**

## 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 dostatečného počtu párů metalického účastnického vedení s aktivní službou (pevná linka nebo přípojka euroISDN2) společnosti O2 Czech Republic, a.s. (dále jen „O2“) a kladný výsledek průzkumu realizovatelnosti poskytovatele a technického šetření společnosti Česká telekomunikační infrastruktura a.s. (dále jen „CETIN“). Účastník musí být účastníkem provozovatele O2 pro uvedenou stanici (přípojku) nebo zplnomocněn jednat jménem tohoto účastníka. Veškeré služby elektronických komunikací poskytované na tomto vedení společností O2 budou zřízením služby Komplet Pro zrušeny.

V případě, že účastník nemá k dispozici dostatečný počet párů metalického účastnického vedení s aktivní službou (pevná linka nebo přípojka euroISDN2) společností O2, pro zřízení služby Komplet Pro, má možnost si objednat zřízení jednoho nebo více vedení prostřednictvím poskytovatele. Podmínkou realizace je kladný výsledek průzkumu realizovatelnosti poskytovatele a technického šetření společností CETIN.

### 1.1 Základní služby

Základní služba zahrnuje:

- telefonní přípojku
- připojení k internetu technologií ADSL nebo SHDSL

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

#### 1.1.1 Telefonní přípojka

Telefonní služba je realizována standardní TDM telefonní technologií. Přístup do lokality účastníka je realizován prostřednictvím transparentního digitálního okruhu technologií SHDSL/TDM na metalickém vedení. Minimální přenosová kapacita přístupového okruhu je 2Mbit/s pro rozhraní nxISDN BRI, ISDN PRI a E1 CAS a 768kbit/s pro rozhraní ISDN PRI 10.

Poskytované typy linek

- ISDN PRI s počtem aktivních kanálů 30 nebo 10 (do 13. 8. 2008 též PRI 15)
- E1 CAS
- ISDN BRI typu MSN nebo DDI s rozhraním S<sub>0</sub> nebo Uk<sub>0</sub>

Linky ISDN BRI (MSN) lze modifikovat rozšířením o síťové zakončení NTBA 2ab, které umožní vytvoření rozhraní T pro připojení dvou standardních analogových koncových zařízení ke každé ISDN BRI lince.

Základní sada telefonních služeb:

- Přenos hlasu
- Fax skupin 3 a 4, přenos dat rychlostí n x 64 kbit/s
- Přenesení telefonních čísel účastníka od předchozího poskytovatele
  - přenesení jednotlivých čísel z HTS – přenesení každého jednoho čísla = jednoduchá objednávka.
  - přenesení celé sady hlavní+MSN čísel z ISDN2 - přenesení celé sady (1hlavní+až 7MSN čísel) = komplexní objednávka.
  - přenesení celé provolby DDI – přenesení jedné provolby = komplexní objednávka.
- Přidělení telefonních čísel:
  - provolba DDI s blokem 10 až 10.000 telefonních čísel
  - devítimístné hlavní + až 7 MSN čísel na každou přípojku ISDN BRI
- Zveřejnění údajů v oficiálním telefonním seznamu České republiky

Služba Komplet Pro je určena pro příchozí a odchozí místní, meziměstské, mobilní a mezinárodní hovory, a další hovory uvedené v Ceníku veřejně dostupné telefonní služby a zvoleném cenovém programu.

#### 1.1.2 Připojení k internetu

Připojení k internetu technologií ADSL nebo SHDSL je realizováno na samostatném páru metalického vedení. Pro kapacity SHDSL vyšší než 2Mbit/s je využito více párů metalického vedení (jeden pár vedení pro každých 2Mbit/s).

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) s kapacitou a agregací dle nabízených konfigurací



# Popis služby Komplet Pro

Platnost od 1. 7.2016

- nebo symetrické připojení SHDSL-IP s kapacitou dle nabízených konfigurací
- neomezený objem přenesených dat.

Každému účastníkovi je přidělena IP adresa sítě internet, a to podle poskytovatelova plánu adres. Poskyvatel si vyhrazuje právo přidělenou IP adresu bez předchozího oznámení změnit. Poskyvatel 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.

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.

## 1.1.3 Přímá linka POTS

Účastník má možnost objednat prostřednictvím specifikace služby zřízení jedné přímé linky POTS (standardní analogová linka) v hovorovém pásmu vedení použitého pro realizaci připojení k internetu ADSL.

## 1.2 Doplnkové služby

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

### 1.2.1 Doplnkové služby k telefonní přípojce

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	Funkce	Možné hodnoty	Defaultní nastavení			
			ISDN2 (MSN)	ISDN2 (DDI)	ISDN PRI	E1/CAS
AoC/AoT	Tarifikační impulsy	Vypnuto / Přihlašovací impuls / AoT / AoC ( <i>tarif</i> )	AoT	AoT	AoT	AoT
CFB SC	Přesměrování volání při obsazení	Zapnuto / Vypnuto	Zapnuto	x	x	x
CFNR SC	Přesměrování volání při nepřihlášení (20 s.)	Zapnuto / Vypnuto	Zapnuto	x	x	x
CFU SC	Pevné přesměrování volání	Zapnuto / Vypnuto	Zapnuto	x	x	x
CLIP FSK	Zobrazení čísla volajícího na analogové lince (nastavuje volaný)	Zapnuto / Vypnuto	x	x	x	x
CLIP	Zobrazení čísla volajícího (nastavuje volaný)	Zapnuto / Vypnuto	Zapnuto	Zapnuto	Zapnuto	Zapnuto
CLIR NC	Zamezení předání čísla volajícího (nastavuje volající)	Zapnuto / Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto
CLIR SC	Zamezení předání čísla volajícího řízené uživatelem	Zapnuto / Vypnuto	Zapnuto	Zapnuto	Zapnuto	x
COLP	Zobrazení čísla volaného (při přesměrování, nastavuje volající)	Zapnuto / Vypnuto	Zapnuto	Zapnuto	Zapnuto	x
COLR	Zamezení předání čísla volaného (nastavuje volaný)	Zapnuto / Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto	x
CONF3	Malá konference 3 účastníků	Zapnuto / Vypnuto	Zapnuto	x	x	x
CW	Upozornění na příchozí volání, čekající hovor	Zapnuto / Vypnuto	Zapnuto	x	x	x
HOLD	Přidržení volání (povolení této služby provádí poskytovatel)	Zapnuto / Vypnuto	Zapnuto	x	x	x
GSCS	Sériová linka s cyklickým přístupem BRI (MSN)	Zapnuto / Vypnuto	Vypnuto	x	x	x
MSN	Vícenásobné účastnické číslo, až 8 čísel z rozsahu 1,2..8	Zapnuto / Vypnuto	Zapnuto	x	x	x
OCB	Omezení odchozího provozu do konkrétního směru	Zapnuto / Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto
OCB NC	Omezení odchozího provozu	90x, 976 / bez omezení / zahraniční volání / národní GSM (vč. kombinací)	bez omezení	bez omezení	bez omezení	bez omezení
TP	Přenositelnost terminálu	Zapnuto / Vypnuto	Zapnuto	x	x	x
SUB	Subadresování terminálů	Zapnuto / Vypnuto	Zapnuto	x	x	x



# Popis služby Komplet Pro

Platnost od 1. 7.2016

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 ADSL

- IP prostor – směrovaná síť 4, 8 nebo 16 IP adres (na objednávku)

## 1.2.3 Doplnkové služby k internetu SHDSL

- IP adresy – až 16 IP adres sítě internet z plánu adres poskytovatele
- Provozní statistiky - umožňuje pro jednotlivé přípojky sledovat hodnoty některých provozních parametrů služby Profesionální internet. Údaje a informace poskytované touto aplikací jsou pouze informativní a nemohou sloužit jako podklad pro výpočet sankce za nedodržení SLA, resp. pro výpočet ceny za poskytnutou službu.
- Proaktivní dohled - poskytovatel do 15 minut od zjištění stavu 100% Packet Loss (100% ztrátovost paketů, zjištěná interními monitorovacími nástroji Poskytovatele) zahájí proces odstraňování poruchy na přípojce. Proces odstraňování poruchy obsahuje i kontaktování kontaktní osoby na straně účastníka.

Doplnkové služby k internetu lze objednat prostřednictvím specifikace služby Komplet Pro.

## 2 Zpoplatnění služby

Služba je zpoplatněna:

- Ceníkem služby Komplet Pro
- zvoleným cenovým programem
- 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

Komplet Pro je balíček telefonní přípojky a pevného připojení k internetu technologií ADSL nebo SHDSL realizovaných na samostatných párech vedení. Podmínkou zřízení služby je úspěšná realizace obou částí (telefonní přípojka a připojení k internetu). Pokud by z jakéhokoliv důvodu nebylo možné obě části služby zřídit (nemožnost realizace zpřístupnění účastnického metalického vedení pro jednu z přípojek nebo nevyhovující parametry vedení) nebude zřízení služby ani žádné její části dokončeno a smlouva (specifikace služby) pozbuje platnosti.

### 3.2 Rozhraní, koncový bod služby

Předpokladem realizace služby je existence dostatečného počtu metalických účastnických vedení s aktivní službou provozovatele O2 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 telekomunikačních služeb.

Telefonní přípojka ISDN PRI (DSS1) je realizována na rozhraní E1 SHDSL modemu poskytovatele a předána účastníkovi prostřednictvím konektoru RJ-45.

Telefonní přípojka ISDN BRI je realizována na rozhraní S<sub>0</sub> nebo Uk<sub>0</sub> zařízení V5.2 MUX poskytovatele a předána účastníkovi prostřednictvím konektoru RJ-45 nebo na rozhraní T zařízení NTBA 2ab poskytovatele a předána účastníkovi prostřednictvím konektoru RJ-11.

Připojení k internetu ADSL (případně včetně přímé linky POTS) je předáno na samostatném vedení a zakončeno standardní telefonní zásuvkou RJ-11 (splitter a ADSL modem nejsou součástí služby).

Připojení k internetu SHDSL je předáno na samostatném vedení včetně SHDSL modemu poskytovatele (pokud není v příslušné specifikaci služby uvedeno jinak) a zakončeno v příslušné specifikaci dohodnutým rozhraním a konektorem.

Součástí zřízení a instalace služby nejsou žádné práce na existujícím telekomunikačním rozvodu v budově účastníka.



# Popis služby Komplet Pro

Platnost od 1. 7.2016

## 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 zpřístupnění metalického vedení.

V případě požadavku na zvýšení počtu hovorových kanálů nebo kapacity připojení k internetu je předpokladem realizace změny kladný výsledek technického šetření pro navýšení kapacity přístupu.

Zpřístupněné 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.

Některé změny (změna typu linky ISDN PRI na ISDN BRI a opačně, změna internetu ADSL na SHDSL a opačně, navýšení kapacity internetu SHDSL na více než 2Mbit/s) vyžadují zřízení nové telefonní přípojky na novém metalickém vedení a zrušení původní přípojky. Pro tyto změny musí v lokalitě účastníka existovat vedení splňující podmínky dle bodu 1 a 3.2 a dalších souvisejících ustanovení tohoto popisu služby. Lhůta a postup realizace takové změny služby jsou shodné jako u zřízení služby.

## 3.4 Koncová zařízení

Pro realizaci telefonní přípojky ISDN PRI je v lokalitě účastníka na příslušné metalické vedení instalováno zařízení poskytovatele - SHDSL modem. Toto zařízení zůstává v majetku poskytovatele po celou dobu užívání služby účastníkem.

Pro realizaci telefonní přípojky ISDN BRI jsou v lokalitě účastníka na příslušné metalické vedení instalována zařízení poskytovatele - SHDSL modem a V5.2MUX, případně potřebný počet NTBA 2ab. Tato zařízení zůstávají v majetku poskytovatele po celou dobu užívání služby účastníkem.

Pro realizaci připojení k internetu ADSL jsou nezbytná zařízení splitter (pro odbočení nadhovorového pásma ADSL) a ADSL modem (ADSL2+, PPPoE/PPPoA) pro připojení počítače k internetu. Tato zařízení nejsou součástí služby. Účastník má možnost využít vlastní odpovídající koncová zařízení nebo tato zařízení objednat u poskytovatele. Poskyvatel zajišťuje podporu pro instalace a servis pouze u koncových zařízení objednaných účastníkem ke službě Komplet Pro od poskytovatele.

Pro realizaci připojení k internetu SHDSL je v lokalitě účastníka na příslušné metalické vedení instalováno zařízení poskytovatele - SHDSL modem. Toto zařízení zůstává v majetku poskytovatele po celou dobu užívání služby účastníkem.

Žádná koncová zařízení účastníka nesmějí být připojena na vedení před koncovým bodem služby!

### 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 Komplet Pro (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 0.

## 4 Zřízení a instalace, servis

Účastník je povinen zajistit pro instalaci služby jednoznačnou identifikaci konkrétních metalických vedení. V případě, že jsou vedení zakončena jinak než standardní telefonní zásuvkou s konektorem RJ-11, provede změnu na požádání účastníka společnost CETIN.

### 4.1 Lhůta pro zřízení služby

Průměrná lhůta pro zřízení služby činí 30 pracovních dní ode dne podpisu smlouvy (specifikace služby) poskytovatelem a účastníkem dle harmonogramu stanoveného pro konkrétní případ v rámci projektového řízení. V termínu zřízení služby (navazuje na termín zpřístupnění místního metalického vedení a přenesení čísel do sítě společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.) dojde k přerušení poskytování služeb elektronických komunikací na zpřístupněných metalických vedeních, které trvá do doby předání služby poskytovatelem uživateli.

### 4.2 Zřízení služby a instalace

Součástí zřízení služby je instalace koncových zařízení poskytovatele a koncových zařízení účastníka objednaných u poskytovatele. Služba je zřízena na existující telekomunikační infrastruktuře. Instalace zahrnuje:

- proměření parametrů zpřístupněného metalického vedení pro hlasovou část služby.
- instalaci a konfiguraci koncových zařízení poskytovatele pro realizaci hlasové části služby a měření parametrů služby.
- instalaci a konfiguraci koncových zařízení objednaných účastníkem k ADSL internetové části služby od společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (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 T-Mobile Czech Republic a.s., pokud není mezi poskytovatelem a účastníkem dohodnuto jinak.



# Popis služby Komplet Pro

Platnost od 1. 7.2016

- instalaci a konfiguraci koncových zařízení poskytovatele pro realizaci SHDSL internetové části služby a měření parametrů služby.
- otestování funkčnosti služby a předvedení účastníkovi.
- předání služby k užívání účastníkovi a podpis předávacího protokolu účastníkem;

V době zřízení a instalace služby je nezbytná přítomnost správce pobočkové ústředny účastníka. T-Mobile Czech Republic a.s. nezajišťuje konfiguraci a případné úpravy připojení pobočkové ústředny účastníka.

Služba je zřízena okamžikem předání služby do užívání účastníkovi. Poskytovatel nenese odpovědnost za prodlení způsobené instalací vlastních koncových zařízení účastníka.

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 T-Mobile Czech Republic a.s. na zpřístupněném vedení. Případný nový výjezd technika k dokončení instalace služby je zpoplatněn standardní cenou servisního výjezdu technika dle platného ceníku služby.

## 4.3 Obsah instalace telefonní služby

Instalace hlasové části služby zahrnuje:

- vytvoření rozhraní G.703/G.704, resp. S<sub>0</sub> nebo U<sub>k0</sub>, resp. T připojením zařízení poskytovatele na příslušné metalické vedení v lokalitě účastníka a konfigurace zařízení poskytovatele;
- připojení stávajících telekomunikačních rozvodů účastníka k vytvořenému rozhraní;

Účastník je povinen zajistit zásuvku 230V v blízkosti umístění koncového zařízení poskytovatele 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 jsou na použitém metalickém vedení zapojena jiná zařízení účastníka (telefonní přístroje, elektronický zabezpečovací systém, platební terminál a jiné), bude v průběhu instalace služby technikem takové zařízení odpojeno. Další provoz těchto zařízení na použitém metalickém vedení není možný, zařízení účastníka mohou být připojena pouze na nově vytvořené rozhraní poskytovatele.

## 4.4 Obsah instalace připojení k internetu ADSL

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

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 připojky 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 připojky na jednom počítači uživatele s jeho heslem pro konfiguraci poštovního klienta;
- konfigurace poštovního klienta (pouze Microsoft Outlook nebo Outlook Express) 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;
- 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;





## Popis služby Komplet Pro

Platnost od 1. 7.2016

- 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; Microsoft Windows 2000/NT 4.0; Microsoft Windows Vista
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

### 4.5 Obsah instalace připojení k internetu SHDSL

Instalace připojení k internetu SHDSL zahrnuje vytvoření dohodnutého rozhraní připojením zařízení poskytovatele na příslušné metalické vedení v lokalitě účastníka a konfigurace zařízení poskytovatele.

Účastník je povinen zajistit zásuvku 230V v blízkosti umístění koncového zařízení poskytovatele a odpovídající vnitřní telekomunikační rozvody. **Instalace nezahrnuje žádné práce na místních rozvodech ani konfiguraci LAN sítě účastníka. Doporučena je účast správce sítě v době instalace služby.**

## 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/reklamaci 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 Komplet Pro. 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) dodaného poskytovatelem 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.

Doporučeno je předání koncového zařízení v původním obalu.

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.



# Popis služby Komplet Pro

Platnost od 1. 7.2016

## 6 Garantovaná kvalita a dostupnost pevných datových služeb

Poskytovatel se zavazuje poskytovat účastníkovi službu v co nejvyšší možné kvalitě.

Nejvyšší dosažitelná rychlost závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána. Ke dni vydání tohoto popisu služby je nejvyšší možná rychlost (maximální možná rychlost) v závislosti na používané technologii následující:

Typ využívané technologie	Odhadovaná maximální rychlost		Inzerovaná rychlost / Běžně dostupná rychlost*	
	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat
ADSL	16.384 kb/s	768 kb/s	3.584 – 10.240 kb/s	256 – 512 kb/s
VDSL	40.960 kb/s	2.048 kb/s	16.384 – 40.960 kb/s	1.024 – 2.048 kb/s
SHDSL	4.096 kb/s	4.096 kb/s	512 – 4.096 kb/s	512 – 4.096 kb/s

\* Udává rychlosti, kterých dosahuje 80% zákazníků. 10% zákazníků dosahuje vyšších rychlostí nebo rychlosti stejné jako činí horní hranice inzerované/běžné rychlosti a 10% zákazníků dosahuje nižších rychlostí nebo stejných rychlostí jako činí horní hranice inzerované/běžné rychlosti s ohledem na faktory, které ovlivňují rychlost přenosů (viz níže).

Výše uvedená maximální rychlost připojení je rychlost, kterou se u služby širokopásmového přístupu k internetu prostřednictvím technologie xDSL rozumí v obou směrech maximální přenosová rychlost dosažitelná na fyzické vrstvě.

Dosažitelná rychlost poskytované služby však závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany poskytovatele ani ze strany účastníka, ale i na faktorech, které může účastník přímo ovlivnit a v důsledku těchto faktorů je aktuální efektivní rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Faktory omezujícími rychlost připojení jsou zejména:

- zvolená varianta služby podle maximální rychlosti stahování/zasílání dat,
- kvalita a délka přístupového vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným DSLAMem),
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu uživatele a použitý typ připojeného koncového telekomunikačního zařízení uživatele,
- režie vyšších přenosových vrstev,
- sdílení kapacity přístupové sítě více uživateli, a to až do výše maximálního poměru stanoveného Poskytovatelem (tzv. agregace),
- sdílení kapacity přístupového vedení, například současným připojením více počítačů, nebo aktivní provoz jedné služby, který využívá dostupnou rychlost připojení, a to na straně uživatele,
- faktory sítě Internet stojící mimo vliv Poskytovatele.

V případě úspěšného připojení Smluvního partnera poskytuje poskytovatel účastníkovi vzhledem k výše uvedeným z jeho strany neovlivnitelným faktorům v závislosti na používané technologii následující minimální garantované rychlosti:

ADSL – 256 kb/s stahování dat, 128 kb/s odesílání dat  
VDSL – 256 kb/s stahování dat, 128 kb/s odesílání dat.

Poskytovatel je oprávněn provádět na nezbytně nutnou dobu opatření řízení provozu spočívající například v jeho blokování, zpomalování apod. v následujících případech:

- je-li to nezbytné za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z příslušných právních předpisů nebo na základě rozhodnutí oprávněných orgánů (zejména soudních rozhodnutí);
- za účelem předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě, poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů;
- za účelem zabránění hrozcímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.