

**Provozní podmínky služeb
společnosti
MEREDA INTERNET s.r.o.**

Platnost od 1.7.2013

1. Zřizování, změny a rušení služeb

1.1 Zřízení služby

1.1.1 Typická doba zřízení služeb

Doba zřízení služeb je popsána v následující tabulce:

Doba zřízení	Počet pracovních dnů	
	domácnosti	firmy
Hlasové služby	30	30
Info 800	-	30
Připojení k síti INTERNET	10	60
Hostingové služby	10	10
VPN	30	30

O předání služby do užívání účastníka bude vyhotoven oboustranně podepsaný předávací protokol zpracovaný na základě ověření funkčnosti služby.

1.1.2 Garantovaná doba zřízení služeb

Garance na dobu zřízení služby jsou poskytovány pro telekomunikační služby s přímým připojením realizovaným na bezdrátové technologii 3,5 GHz, 10,5 GHz, 11 GHz, 13GHz, 17GHz, 18 GHz, 24 GHz, 26 GHz nebo 84 GHz.

1.2 Změna služby

Každá změna se provádí formou nové specifikace nebo dodatku ke smlouvě. Pokud není ve smlouvě nebo níže stanoveno jinak, poskytovatel MEREDA INTERNET s.r.o. se zavazuje provést změnu konfigurovatelných parametrů do jednoho týdne ode dne obdržení specifikace změny. Změnu parametrů vyžadujících změnu přípojky se zavazuje provést ve stejných termínech jako je zřízení příslušné služby.

1.3 Zrušení služby

Služby nebo jejich části se ruší po uplynutí výpovědní doby za podmínek specifikovaných ve Všeobecných podmínkách poskytování služeb společnosti MEREDA INTERNET s.r.o.

2. Provoz služeb

Poskytovatel MEREDA INTERNET s.r.o. prohlašuje, že k poskytování služeb má potřebná oprávnění a služby poskytuje v souladu s telekomunikačním zákonem a vyhláškami Českého telekomunikačního úřadu.

2.1 Proces řešení závad

2.1.1 Nahlášení závady účastníkem

Technická podpora poskytovatele MEREDA INTERNET s.r.o. je dostupná:

- pro standardní zákazníky každý pracovní den od 8:00 do 17:00,
- pro vybrané zákazníky 24 hodin denně, 365 dní v roce.

Pro urychlení odstranění závady poskytovatel MEREDA INTERNET s.r.o. požaduje, aby jej účastník kontaktoval již při prvních známkách závady. Hlášení závady provede účastník telefonicky na číslo technické podpory poskytovatele. Kontakt je uveden ve smlouvě.

Hlášení závady musí obsahovat zejména tyto údaje:

- a) identifikace zákazníka (název nebo IČ),
- b) identifikace místa závady (adresa koncového bodu služby a místa závady),
- c) popis závady,
- d) datum a čas vzniku závady,
- e) datum a čas nahlášení závady,
- f) jméno a příjmení osoby jednající jménem účastníka a telefonické spojení na něj.

Technická podpora poskytovatele následně podnikne kroky potřebné k odstranění závady. Poskytovatel bude reagovat na nahlášené poruchy podle typu služby a sjednané úrovně servisu.

Pokud nelze závadu odstranit „na dálku“ za fyzické asistence účastníka, provede poskytovatel servisní zásah.

Za začátek závady je považován okamžik nahlášení závady účastníkem na určené telefonní číslo poskytovatele, případně okamžik, kdy je účastník kontaktován poskytovatelem při zjištění závady, a to podle toho, která skutečnost nastane dříve.

Za konec závady po obnovení provozu služby je považován okamžik provedení zkoušky funkčnosti služby. Konec závady bude vždy odsouhlasen účastníkem, a to telefonicky na účastníkem určeném telefonním čísle.

2.2 Doba opravy

Dobou opravy se rozumí čas mezi začátkem závady a koncem závady.

Poskytovatel předpokládá následující doby opravy:

Typ služby	Předpokládaná doba opravy (počet hodin)
Hlasové služby	12
Připojení k internetu	24
VPN	24
Hostingové služby	24

2.2.1 Doba vyloučená z doby opravy

Do doby opravy není započítáván následující čas:

- výpadek nezpůsobený poruchami na zařízení spravovaném poskytovatelem, např. poruchy na účastníkově zařízení nebo jeho napájení,
- výpadky v době plánované předem oznámené údržby sítě,
- výpadky nahlášené účastníkem, které nejsou zjištěné nebo potvrzené poskytovatelem,
- jakákoliv doba, kdy je služba pozastavena v souladu se smluvními podmínkami,
- výpadky způsobené vyšší mocí,

- výpadky vzniklé v důsledku neposkytnutí součinnosti ze strany účastníka,
- čas, který potřebuje účastník na ověření, zda je problém vyřešen.

2.2.2 Plánovaná údržba

Plánovaná údržba bude vždy prováděna v době servisního okna od 23:00 do 6:00 nebo o víkendech. Délka jednotlivého případného výpadku nebude delší než 6 hodin. O plánované údržbě bude účastník informován nejméně 24 hodin předem. Pokud účastníkovi doba ohlášené údržby nebude vyhovovat, domluví se podle technických možností údržba v náhradním termínu.

2.3 Dostupnost a kvalita služeb

2.3.1 Definice dostupnosti služeb

Dostupností služeb se rozumí procento z celkového času, ve kterém může účastník službu plně využívat. Služba je dostupná, pokud splňuje podmínku dostupnosti; podmínky dostupnosti se liší podle typu služby následovně:

Typ služby	Podmínka dostupnosti
Hlasové služby	Je možné uskutečnit hlasové spojení.
Připojení k internetu	Jsou dostupné základní síťové zdroje – DNS a IP směrování.
Datové služby	Je možné přenášet data mezi lokalitou účastníka a sítí poskytovatele.

a zároveň splňuje základní parametry kvality služby následovně:

- rychlost přenosu služeb s garantovanou rychlostí přenosu odpovídá garantované rychlosti,
- i jednotlivé části služeb jsou dostupné a funkční (např. faxová volání či směrování mezinárodních hovorů na konkrétní partnery v rámci hlasových služeb),
- služba splňuje sjednané parametry.

2.3.2 Dostupnost služeb

Dostupnost služeb je 99,8 %.

2.4 Kompenzace

Za neposkytnutí služby z důvodu závady na straně poskytovatele poskytne poskytovatel účastníkovi kompenzaci v souladu s Všeobecnými podmínkami poskytovatele.

2.5 Servisní zásahy

V případě řešení závady, která vznikla mezi koncovým přípojným zařízením a počítačem účastníka, tj. závady vzniklé chybou na straně účastníka, hradí servisní zásah dle aktuálního ceníku účastník.