

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 dvou párů metalického účastnického vedení s aktivní službou (pevná linka nebo přípojka euroISDN2) společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s. a kladný výsledek průzkumu realizovatelnosti poskytovatele a technického šetření společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s. Účastník musí být účastníkem provozovatele Telefónica O2 Czech Republic, a.s. pro uvedenou stanici (přípojku) a nebo zplnomocněn jednat jménem tohoto účastníka. Veškeré služby elektronických komunikací poskytované na tomto vedení společností Telefónica O2 Czech Republic, a.s. budou zřízením služby Novera komplet pro zrušeny.

V případě, že účastník nemá k dispozici dostatečný počet párů metalického účastnického vedení s aktivní službou (pevná linka nebo přípojka euroISDN2) společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s., pro zřízení služby Novera komplet pro, má možnost si objednat zřízení jedné nebo obou vedení prostřednictvím poskytovatele. Podmínkou realizace je kladný výsledek průzkumu realizovatelnosti poskytovatele a technického šetření společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s.

1.1 Základní služby

Základní služba zahrnuje:

- telefonní přípojku
- připojení k internetu technologií ADSL

Základní služba je poskytována v konfiguracích (počty telefonních přípojek, kapacita připojení k internetu) uvedených v příslušných ustanoveních ceníku služby Novera 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; 1Mbit/s pro rozhraní ISDN PRI 15 a 768kbit/s pro rozhraní ISDN PRI 10.

Poskytované typy linek

- § ISDN PRI s počtem aktivních kanálů 30, 15 nebo 10
- § E1 CAS
- § ISDN BRI typu MSN nebo DDI s rozhraním S_0 nebo UK_0

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 $n \times 64$ 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 Novera komplet pro je určena pro příchozí a odchozí hovory. Umožňuje odchozí místní, meziměstské, mobilní a mezinárodní hovory, a další hovory vyjmenované v Ceníku veřejně dostupné telefonní služby a zvoleném cenovém programu.

1.1.2 Připojení k internetu ADSL

Připojení k internetu technologií ADSL je realizováno na samostatném páru metalického vedení.

Účastník má možnost objednat kapacitu připojení dle konfigurací uvedených v ceníku. Poskytovatel však může v průběhu zřizování nebo po zřízení služby změnit požadovanou kapacitu připojení pokud účastníkem požadované kapacity nelze z technických důvodů (kvalita a parametry konkrétního metalického vedení) 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. Tato změna nemá vliv na platnost smlouvy a ostatních smluvních podmínek.

Základní služba připojení k internetu obsahuje:

- § asymetrické připojení k internetu (ADSL2+, PPPoE)
- § kapacitu připojení dle nabízených konfigurací
- § nízkou agregaci připojení v poměru 1:8
- § neomezený objem přenesených dat, není uplatňována FUP (Fair user policy)

Každému účastníkovi je přidělena IP adresa sítě internet, a to podle poskytovatelského 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 služby dochází ke změně přidělené IP adresy automaticky.

Účastník se zavazuje vrátit po ukončení poskytování služby dle smlouvy předemtné 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.

1.2 Doplnkové služby

K základním službám v rámci služby Novera komplet pro je poskytována řada doplňkových služeb. Doplňkové služby jsou zpoplatňovány dle příslušného ceníku služby Novera 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 dle vybraného tarifu	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

Přesměrování volání řížené 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

K základní službě připojení k internetu jsou poskytovány tyto doplňkové služby:

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

Služby „na objednávku“ lze objednat prostřednictvím specifikace služby Novera komplet pro.

2 Zpoplatnění služby

Služba je zpoplatněna:

- a) Ceníkem služby Novera komplet pro
- b) zvoleným cenovým programem
- c) 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

Novera komplet pro je balíček telefonní přípojky a pevného připojení k internetu technologií ADSL 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) pozbude platnosti.

3.2 Rozhraní, koncový bod služby

Předpokladem realizace služby je existence dostatečného počtu metalických účastnických vedení s aktivní službou provozovatele Telefónica O2 Czech Republic, a.s. 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 S₀ nebo UK₀ 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 (případně včetně přímé linky POTS) je předáno na samostatném vedení a zakončeno standardní telefonní zásuvkou RJ-11 (splitter a ADSL modem nejsou součástí služby).

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

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.

Zpřístupnění 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.

Změna typu linky ISDN PRI na ISDN BRI a opačně vyžaduje zřízení nové telefonní přípojky na novém metalickém vedení a zrušení původní přípojky. Pro tuto změnu musí v lokalitě účastníka existovat vedení splňujících podmínky dle bodu 1 a 3.2 a dalších souvisejících ustanovení tohoto popisu služby. Lhůta a postup realizace této 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 jsou nezbytná zařízení splitter (pro odbočení nadhovorového pásma ADSL) a ADSL modem (ADSL2+, PPPoE) pro připojení počítače k internetu. Tato zařízení nejsou součástí služby. Účastník má možnost využít vlastní odpovídající koncová zařízení nebo tato zařízení objednat u poskytovatele. Poskytovatel zajišťuje podporu pro instalace a servis pouze u koncových zařízení objednaných účastníkem ke službě Novera komplet pro od poskytovatele.

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 Novera 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 5.

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 Telefónica O2 Czech Republic, a.s.

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 GTS NOVERA a.s.) dojde k přerušování 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 internetové části služby od společnosti GTS NOVERA 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 GTS NOVERA a.s., pokud není mezi poskytovatelem a účastníkem dohodnuto jinak.
- § 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. GTS NOVERA a.s. nezajišťuje konfiguraci a případné úpravy připojení pobočkové ústředny účastníka.

Služba je zřízena okamžikem předání služby do užívání účastníkovi. Poskytovatel nenes 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 GTS NOVERA 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. S₀ nebo Uk₀, 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

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

Rozsah činnosti :

- § 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 přípojky 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 přípojky na jednom počítači uživatele s jeho heslem pro konfiguraci poštovního klienta;
- § konfigurace poštovního klienta (pouze Microsoft Outlook nebo Outlook Expres) 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 instalaci 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 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 vícepráce 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

5 Reklamační služba a reklamační koncového zařízení

Oddělení péče o zákazníky 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 zákazníky 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 / lokalita 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 zákazníky 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. Výjezd technika v případě závady způsobené účastníkem je zpoplatněn dle platného ceníku služby Novera 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.

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.