

OBCENÁ SPECIFIKACE SLUŽBY QCITY

společnosti Qnet CZ s.r.o

dále jen „Obecná specifikace služby“)

Článek I. - Úvodní ustanovení

- 1.1 Tato Obecná specifikace služby QCITY upravuje bližší podrobnosti technické, provozní a organizační povahy pro poskytování telekomunikační služby QCITY (dále jen „Služba“), která umožňuje přístup k síti Internet prostřednictvím pevné linky nebo mikrovlnného spoje (dále jen „Přístup“).
- 1.2 Poskytovatelem této Služby je společnost Qnet CZ s.r.o., se sídlem Špitálka 461/21a, Brno, identifikační číslo 25518097 (dále jen „Poskytovatel“), která v souladu s platnými právními předpisy a v rámci povolení udělených Ministerstvem dopravy a spojů - Českým telekomunikačním úřadem poskytuje nebo zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb třetím osobám - Uživatelům.
- 1.3 Tato Obecná specifikace služby doplňuje a rozvádí ustanovení Všeobecných podmínek pro poskytování telekomunikačních služeb vydaných Poskytovatelem (dále jen „Všeobecné podmínky“) a při výkladu této Obecné specifikace služby a pojmů, které používá, je třeba z ustanovení těchto Všeobecných podmínek vycházet.

Článek II. - Předmět Služby

- 2.1 Telekomunikační služba QCITY zahrnuje zejména následující dílčí služby:
 - a) přístup k síti Internet prostřednictvím Sítě QCITY;
 - b) návrh a přidělení reálných nebo privátních IP adres. Každému Uživateli jsou přiděleny určité IP adresy sítě Internet a to podle Poskytovatelského plánu adres;
 - c) zřízení, poskytnutí a správa DNS domény druhé úrovně na technických prostředcích Uživatelé;
 - d) asistence při registraci domén druhé úrovně;
 - e) zřízení, poskytnutí a správa DNS pro doménu druhé úrovně na technických prostředcích Uživatelé případně Poskytovatele;
 - f) poskytnutí služeb záložního postovního serveru elektronické pošty Uživatelé na technických prostředcích Poskytovatele;
 - g) provozování přenosové trasy od Poskytovatele k Uživateli synchronním digitálním datovým okruhem na náklady Poskytovatele;
 - h) poskytnutí programového vybavení, technického zařízení (router) či jiných věcí, které budou specifikovány v protokolu, kterým bude převzeto toto programové vybavení či technických zařízení a jiných věcí potvrzeno (dále jen „Předávací protokol“).
- 2.2 Přístup k síti Internet tvoří:
 - a) účastnická přípojka k síti QCITY - každý Uživatel Přístupu k síti Internet musí mít v rámci Služby nejméně jednu účastnickou přípojku s přímým připojením k síti QCITY nebo ke koncovému prostředku (routeru) sítě QCITY;
 - b) synchronní digitální datový okruh k rozhraní Sítě QCITY a sítě Internet o rychlosti 64kbps - 10 MB Rychlost datového okruhu je uváděna jako maximální dostupná rychlost s garancovanou propustností CIR 50 %
 - c) fyzicky je Přístup realizován prostřednictvím protokolu TCP/IP s rozhraním Ethernet 10/100 Mb
 - d) U připojení s označením WADSL se jedná o službu s agregací. Agregace je prováděna minimálně na kanále 2 Mb a její výše je stanovena smlouvou.
 - e) Typ připojení nabízený jako „domácí“ (home) je během pracovního dne tj. od 6:00 do 18:00 připojen standardně rychlostí 14,4 kbps.
 - f) Pro připojení dle bodu 2.2.d) a 2.2.e) je uplatňován limit přenosu dat, tzv. FUP (Fair User Policy), který stanoví jakým způsobem jsou omezeny uživatelé, kteří přenášejí větší objemy dat než odpovídá běžnému užívání. Běžným užíváním se rozumí využívání služeb Internetu příměně k zakoupené kapacitě linky tj. cca 1 GB dat na 256 kbps linky agregované 1:20. Poskytovatel uplatní FUP následujícím způsobem: Všichni uživatelé agregovaných linek a linek pro domácí použití budou seřazeni dle objemu přenesených dat a rozděleni do 7 skupin. Toto rozdělení probíhá každých 10 dnů. Vyšší číslo znamená snížení priority datového požadavku uživatele vůči uživatelům s nižším číslem, tj. jeho linka se jeví jako pomalejší v případě, když se potká s požadavky uživatelů s nižším číslem.
- 2.3 Volitelné uživatelské možnosti budou určeny při předání programového vybavení, technických zařízení a jiných věcí v Předávacím protokolu.
- 2.4 Pokud nebude dohodnuto jinak, součástí Služby je i poskytnutí nezbytných technických a programových prostředků (přístupový router a modem) či jiných věcí, které budou potřebné pro přístup do sítě Internet. Cena za poskytnutí těchto technických a programových prostředků či jiných věcí je součástí ceny za poskytnutí Služby.
- 2.5 Zřízení přístupu k síti Internet Poskytovatelem zahrnuje:
 - a) nastavení parametrů přístupu k síti Internet podle Předávacího protokolu;
 - b) přidělení rozsahu IP adres Uživateli;
 - c) správa názvu domény Uživatelé;
 - d) přidělení prostoru pro webovské stránky Uživatelé na serveru Poskytovatele o velikosti do 10 MB;
 - e) zřízení a provozování omezeného počtu emailových schránek (POP účtů) na e-mailovém serveru Poskytovatele dle ceníku

Článek III. - Zřízení, zrušení, změna a dočasné omezení pevného přístupu k síti Internet

- 3.1 Poskytovatel zajišťuje zřízení pevného přístupu k síti Internet na základě údajů uvedených v Předávacím protokolu.
- 3.2 V souvislosti s přímým připojením k síti Internet židí Poskytovatel v místě určeném v Předávacím protokolu koncový bod sítě, ke kterému Uživatel může připojit koncové zařízení či telekomunikační síť pro vlastní potřebu (vnitřní síť). Pokud koncový bod sítě již existuje, použije se tento koncový bod. Koncový bod sítě je prostor určený Uživatelé v Předávacím protokolu pro instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele.
- 3.3 O přesném umístění koncového bodu sítě rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Uživatelé. Pokud Uživatel bude mít zájem změnit umístění koncového bodu sítě a elektrického vedení, provede tuto změnu na náklady Uživatelé Poskytovatel nebo Poskytovatelem pověřená třetí osoba.

- 3.4 Datum zřízení přístupu k síti Internet či datum změny tohoto přístupu uvedené v Předávacím protokolu je považováno za datum instalace a zprovoznění připojení k síti Internet a za datum zahájení nebo změny poskytování sjednané Služby. Zřízení Služby je potvrzeno podpisem Uživatelé na Předávacím protokolu i s uvedením přesného data zřízení Služby.
- 3.5 Pokud Uživatel neumožní Poskytovateli přístup pro účely zřízení Služby v čase, který byl mezi Uživatelé a Poskytovatelem sjednán, je Uživatel povinen nahradit Poskyvateli účelné vynaložené náklady spojené s marnými přípravami na zřízení Služby.
- 3.6 Uživatel je oprávněn písemně požádat Poskytovatele o zrušení zřízeného a provozovaného pevného připojení k síti Internet. Tato žádost musí být doručena Poskytovateli nejméně 3 (tři) týdny před požadovaným termínem zrušení tohoto připojení k síti Internet. Poskytovatel této žádosti vyhoví, nebrání-li tomu technické překážky, je však oprávněn požadovat na Uživateli cenu za toto zrušení zřízeného a provozovaného pevného připojení k síti Internet ve výši podle platného Ceníku.
- 3.7 Uživatel je dále oprávněn písemně požádat o dočasné odpojení přípojky s možností jejího pozdějšího zrušení nebo opětovného připojení (pasivní Uživatel). Poskytovatel této žádosti vyhoví, nebrání-li tomu technické překážky, je však oprávněn požadovat na Uživateli cenu za toto dočasné odpojení přípojky a její eventuální pozdější zrušení nebo opětovné připojení ve výši podle platného Ceníku.
- 3.8 Pokud dojde ke zrušení zřízeného a provozovaného pevného připojení k síti Internet podle odstavce 3.6. nebo k dočasnému odpojení přípojky podle odstavce 3.7., Smlouva zůstává během tohoto zrušení nebo dočasného odpojení platná a účinná a Uživatel je povinen platit cenu Služby, jako kdyby ke zrušení zřízeného a provozovaného pevného připojení k síti Internet nebo k dočasnému odpojení přípojky nedošlo, a to až do doby, než daná Smlouva zanikne.
- 3.9 Změna služby se provádí písemnou formou. Jakákoliv změna služby (dodatek ke smlouvě) i automaticky pokračuje smlouvou o 12 měsíců pokud minimální doba trvání služby není delší. V případě, že doba trvání služby dle smlouvy je delší než 12 měsíců, platí delší z obou.
- 3.10 Poskytovatel od 1. 7. 2006 faktury za poskytnuté služby generuje v elektronické podobě a Uživateli je zasílá elektronickou formou na e-mail uvedený v systému QNS jako účetní. V případě, že si Uživatel přeje zasílat faktury za poskytnuté služby v písemné formě, je Poskytovatel oprávněn účtovat smluvní cenu 60Kč bez DPH za jednu fakturu.

Článek IV. - Zřízení přístupu k síti Internet

- 4.1 Okamžikem podpisu Předávacího protokolu se Uživatel dané účastnické přípojky stane řádným Uživatelem služby pevného přístupu k síti Internet. Náleží mu uživatelská práva v rozsahu stanoveném v Smlouvě, v Obecné specifikace služby a ve Všeobecných podmínkách.
- 4.2 Od podpisu Předávacího protokolu oběma Smluvními stranami bude Poskytovatel Uživateli účtovat cenu za užívání Služby ve výši sjednané ve Smlouvě nebo ve výši podle Ceníku v souladu se Všeobecnými podmínkami.
- 4.3 Přístup k síti Internet Poskytovatelem umožní Uživateli až poté, co bude oběma Smluvními stranami podepsán Předávací protokol. Je-li přístup k síti Internet vázán na splnění určité podmínky, Poskytovatel tento přístup umožní až poté, co byla tato podmínka splněna.
- 4.5 Registraci domén druhé úrovně provádí Poskytovatel podle pravidel příslušného správce domény první úrovně.

Článek V. - Práva a povinnosti Poskytovatele

- 5.1 Poskytovatel se uzavřením smlouvy s Uživatelem zavazuje poskytovat Službu podle sjednaných podmínek. Poskytovatel nese vůči Uživateli odpovědnost za kvalitu poskytované Služby v rozsahu, v jakém jí může ovlivnit.

Článek VI. - Práva a povinnosti Uživatelé

- 6.1 Uživatel se uzavřením Smlouvy na poskytování Služby zavazuje dodržovat sjednané podmínky a řádně platit cenu za poskytnutou Službu ve výši platné v době poskytnutí Služby.
- 6.2 Ve Smlouvě může být uvedeno, že cena za poskytování Služby bude z části tvořena cenou za objem přenesených dat. V takovém případě je cena za objem přenesených dat určena na základě množství přenesených dat součtem obou směrů přenosu dat (k Uživateli - download nebo od Uživatelé - upload). Příběžné informace o množství přenesených dat může Uživatel získat na webovské stránce Poskytovatele na adrese, která bude uvedena v Předávacím protokolu.
- 6.3 Uživatel se zavazuje seznámit se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, které chce využívat.
- 6.4 Uživatel nese plnou odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k síti Internet využitím připojení poskytnutého Uživateli v rámci Služby.
- 6.5 Uživatel se zavazuje, že neumožní využívání poskytnutého připojení k síti Internet třetím osobám s výjimkou svých zaměstnanců (nejména sdělením hesla či osobního identifikačního čísla - PIN), pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 6.6 Uživatel se zavazuje, že bude využívat Službu pouze v rámci platných právních předpisů a že ji nebude využívat k zasílání nevyžádané reklamy prostřednictvím veřejných služeb sítě Internet. V případě, že Poskytovatel zjistí porušení tohoto ustanovení, je oprávněn s okamžitou účinností ukončit poskytování Služby Uživateli a od Smlouvy odstoupit. Uživatel nese odpovědnost vůči Poskytovateli a třetím osobám za využívání svého připojení.
- 6.7 V případě, že Uživatel poruší platné právní předpisy nebo etická pravidla užívání sítě Internet, má Poskytovatel právo požadovat od Uživatelé zjednání nápravy. Je-li toto porušování právních předpisů nebo etických pravidel závažné, má Poskytovatel právo přerušit nebo omezit poskytování Služby Uživateli do doby zjednání nápravy. Uživatel nemá právo z tohoto důvodu uplatňovat slevu z ceny za poskytování Služby.
- 6.8 Za účelem údržby nebo opravy technických zařízení je Uživatel povinen zpřístupnit Poskytovateli všechny prostory, ve kterých se tato zařízení nacházejí.

- 6.9 Uživatel se zavazuje nepřekročit dohodnutou úložní kapacitu a případný limit provozu při používání služeb elektronické pošty nebo domovských stránek. V případě, že bude kapacita schránky pro elektronickou poštu překročena, mohou být veškeré došlé zprávy překračující tuto kapacitu odeslány sděly jako nedoručitelné. V případě, že Uživatel překročí sjednanou kapacitu své domovské stránky, má Poskytovatel právo požadovat po Uživateli doplacení ceny v rozsahu překročené kapacity.
- 6.10 Uživatel se zavazuje nahradit Poskytovateli škodu, která mu vznikne tím, že Uživatel použije koncové telekomunikační zařízení, které nebude možno považovat za schválené podle příslušného povolení Českého telekomunikačního úřadu nebo která mu vznikne tím, že Uživatel neoprávněně zasáhne do zařízení sloužícího k poskytování Služby. Uživatel je také povinen nahradit poskytovateli škodu, která vznikne poskytovateli zničením nebo zcizením nainstalovaných zařízení 3 osobou. V případě, že dojde ke zničení, odcizení nebo jinému poškození zařízení, které poskytovatel nainstaloval a předal uživateli, je uživatel povinen uhradit poskytovateli škodu ve výši odpovídající běžné ceně zařízení nejpozději do 14 dnů od doby, kdy byl k tomu poskytovatelem vyzván.
- 6.11 Uživatel není oprávněn uvádět IP adresy, které mu byly přiděleny Poskytovatelem, v routovacích protokolech jiných osob poskytujících připojení k síti Internet. Při ukončení Smlouvy je Uživatel povinen přestat používat přidělené IP adresy.
- 6.12 Uživatel je dále povinen:
 - a) poskytnout Poskytovateli součinnost při stavebních a instalačních činnostech pro montáž, úpravu nebo demontáž technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytováním Služby. Součinnost spočívá v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází koncový bod sítě, s provedením projektových, stavebních a montážních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů pro zpracování projektové dokumentace a pro získání příslušných povolení;
 - b) zajistit na svůj náklad provozní prostory a podmínky pro provoz technických zařízení Poskytovatele souvisejících s poskytováním Služby. Tyto provozní prostory a podmínky pro provoz technických zařízení musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a bez písemného souhlasu Poskytovatele nemohou být měněny;
 - c) neměnit bez předchozího souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání technického zařízení Poskytovatele v koncovém bodu sítě. Uživatel je povinen učinit opatření zabraňující nepovoleným osobám v manipulaci s technickým zařízením Poskytovatele v koncovém bodu sítě;
 - d) bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele dále nepřonajmávat pronajaté digitální dotové okruhy třetí osobám, i když je Uživatel držitelem povolení a koncesní listiny na poskytování telekomunikačních služeb nebo se na něj vztahuje generální povolení;
 - e) nepřepojovat pronajaté okruhy používané pro přenos dat a nevyžívat komutanovanou síť určenou pro telefonní službu a provozovanou v České republice nebo v zahraničí.
 - f) poskytnout součinnost Poskytovateli součinnost při odstraňování jednoduchých závad, jako je restart zařízení, kontrola dodávky el. proudu apod.

Článek VII. - Oznamování závad a jejich odstraňování

- 7.1 Oznamení závady nebo poruchy může Uživatel provést jedním z následujících způsobů:
 - a) telefonicky na čísle 539 03 03 03 nonstop
 - b) faxem na čísle 543 234 603 nonstop
 - c) e-mailem na adresu support@qnet.cz nonstop
- 7.2 Oznamení závady nebo poruchy musí obsahovat zejména:
 - a) Název firmy nebo jméno osoby, se kterou je podepsána smlouva;
 - b) případné heslo dohodnuté pro komunikaci;
 - c) popis závady;
 - d) čas vzniku závady a nahlášení závady;
 - e) jméno a příjmení osoby jednající jménem Uživatelé a jeho telefonické, faxové nebo mailové spojení, na kterém bude k zastátní. Pokud osoba, která hlásí závadu není osobou, se kterou se bude závada řešit, uvede zákazník i kontakt na osobu oprávněnou řešit závadu, nebo která bude zajišťovat součinnost při řešení.
- 7.3 Pokud nelze závadu nebo poruchu odstranit zášahem pracoviště NOC s pomocí Uživatelé, Poskytovatel zajistí odstranění závady nebo poruchy prostřednictvím osob majících potřebnou odbornou kvalifikaci.
- 7.4 Poskytovatel se zavazuje zahájit práce na odstranění běžné závady do dvou pracovních dnů od jejího oznámení respektive do pěti pracovních dnů u domácích připojení a připojení s označením WADSL. Uživatel je povinen učinit opatření potřebná k tomu, aby závada nebo porucha mohla být odstraněna, zejména je povinen zajistit přístup k místu závady nebo poruchy, pokud se toto místo nachází v prostorách Uživatelé a případně je povinen zajistit i způsobilou osobu k poskytnutí nutné součinnosti.
- 7.5 Pokud bude zjištěno při odstraňování poruchy nebo závady, že tato porucha nebo závada není na telekomunikační síti Poskytovatelé, ale nachází se na zařízeních Uživatelé nebo byla těmito zařízením způsobena, má Poskytovatel právo na náhradu nákladů vzniklých při odstraňování poruchy nebo závady ve výši podle ceníku servisních prací a na náhradu účelně vynaložených nákladů na dopravu k místu výskytu poruchy.

Článek VIII. - Ustanovení společná a závěrečná

- 8.1 Tato Obecná specifikace služby a práva a povinnosti Poskytovatele a Uživatelé z této Obecné specifikace služby vyplývající se řídí právním řádem České republiky.
- 8.2 V případě, že jedno nebo více ustanovení této Obecné specifikace služby bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení této Obecné specifikace služby, která budou vykládaná tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel i Uživatel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonné platnými a vymnitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu této Obecné specifikace služby.
- 8.3 Obecná specifikace služby nabývá platnosti a účinnosti dnem uzavření smlouvy.