

Specifikace a ceník služeb**1. Úvodní ustanovení**

- 1.1. Specifikace a ceník služeb (dále jen Specifikace) je dokument, který stanovuje technické a organizační podmínky poskytování služeb společností TepNet a.s. (dále jen Služby) pro právnické i fyzické osoby, které s poskytovatelem služeb společností TepNet a.s. (dále jen Poskytovatel) uzavřely Smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb.
- 1.2. Tato příloha je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb společností TepNet a.s. (dále jen Smlouva).

2. Rozsah a technická specifikace služeb

- 2.1. Měsíční paušální poplatek pro jednotlivé lokality, uvedený v Kč, je stanoven následně:

Lokalita připojení	Rychlost dle	Instalace		Konektivita	
	toku dat	bez DPH	vč. DPH	bez DPH	vč. DPH
	(příchozí/odchozí)				

Uvedená sazba DPH je pouze informativní, poskytovatel si vyhrazuje právo na její úpravu dle platné legislativy

3. Technické rozhraní v síti TepNet a.s.

Datové služby			
	typ rozhraní:	technická specifikace:	typ konektoru:
	Ethernet 10Base-T	dle standardu IEEE 802.3	RJ-45
	Ethernet 100Base-TX	dle standardu IEEE 802.3	RJ-45
	Ethernet 100Base-FX	dle standardu IEEE 802.3	SC, ST
	Ethernet 1000Base-T	dle standardu IEEE 802.3	RJ-45
	Wireless LAN	dle standardu IEEE 802.11 (a,b,g,n)	bezdrátové spojení
Hlasové služby:			
	Primární přístup ISDN: 30B+D, 4-drát, rozhraní S/T	dle standardu: ETS 300 011 - specifikace 1. vrstvy ETS 300 402-1,2 - DSS1 specifikace 2. vrstvy ETS 300 403-1,2 - DSS1 specifikace 3. vrstvy	
	VoIP	protokol H.323v4 H.225.0v4 H2250v4.asn H.245v7 H245v7.asn, fyzická rozhraní viz. datové služby	
	VoIP	protokol SIP v2 - RFC 3261, fyzická rozhraní viz. datové služby	
	VoIP	protokol MGCP - RFC 3435, fyzická rozhraní viz. datové služby	
	VoIP	protokol SIP-T - RFC 3372, fyzická rozhraní viz. datové služby	

4. Hlášení poruch, servis a reklamace poskytovaných služeb

- 4.1. Při poskytování služeb může dojít k dočasnému snížení jejich kvality, popř. k porušení poskytovaných služeb. Pokud lze tuto situaci předvídat, je poskytovatel povinen upozornit uživatele zasláním zprávy na kontaktní email
- 4.2. V případě zjištění závady je uživatel povinen tuto co nejdříve ohlásit na tel. +420 417554041 popř. na email tepnet@tepnet.cz. Před Ohlášením závady je uživatel povinen zkontrolovat své uživatelské zařízení popř. provést jeho restart (odpojit na pět minut od zdroje elektřiny).
- 4.3. V případě zjištění závady na síti je poskytovatel povinen ji co nejdříve odstranit, nejpozději dle bodu 5. 1. od jejího nahlášení, způsobem dle druhého odstavce tohoto článku, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody jako např. znemožnění přístupu k zařízení či výpadek elektrického proudu.
- 4.4. Náklady na odstranění závady na přípojce nese poskytovatel, náklady na odstranění závady na zařízení uživatele (PC, router, VoIP brány, domácí rozvod) nese uživatel.
- 4.5. Technik poskytovatele si při každém servisním zásahu nechá podepsat evidenční záznam, na základě kterého je možné vystavit uživateli fakturu v souladu s předchozím odstavcem textu.
- 4.6. Uživatel je oprávněn žádat slevu resp. vrácení již zaplaceného měsíčního paušálu v případě, že služba prokazatelně nebyla poskytnuta a závada nebyla odstraněna bez zbytečného odkladu, nejpozději v dle bodu 9. 1. od jejího nahlášení. Tuto žádost je nutno doručit mailem na adresu tepnet@tepnet.cz

5. Zákaznický servis

5.1. Hlášení poruch

- (a) bezprostřední problémy s využitím služeb, včetně umístěných zařízení poskytovatele u uživatele (po zjištění technicky způsobilou osobou uživatele, že závada není na jeho koncovém zařízení v jeho vlastnictví) ohlašuje uživatel telefonicky na lince **+420 417554040**.
- (b) poskytovatel je povinen zajistit provoz zařízení tak, aby výpadek provozu zařízení způsobený jeho poruchou (dále jen výpadek) byl
v pracovních dnech od 7.00 h do 17.00 h **odstraněn do 12 hodin**
v pracovních dnech od 17.00 h do 7.00 h a v mimopracovních dnech odstraněn do 24 hodin od zjištění nebo nahlášení závady zařízení.

5.2. Informace o službách, vyúčtování, apod.

- (a) uživatel může kdykoli v pracovních dnech mezi 8.00 –16.00 h kontaktovat Zákaznický servis:
na telefonním čísle +420 417554041
na e-mailové adrese helena.skopkova@tepnet.cz

6. Informace o uživateli

6.1. Kontaktní osoby ze strany uživatele

pověřený pracovník uživatele: _____ telefon: _____

technicky způsobilý zástupce uživatele: _____ email: _____

V Teplicích dne:

V Teplicích dne:

Za *Poskytovatele* : Stanislav Veigert

statutární ředitel

Za *Uživatele*:

.....

podpis / razítko

.....

podpis / razítko