

Obecná specifikace služby přístupu k síti Internet

(dále jen Služba)

1. Popis Služby a její dostupnost.

Služba přístupu k síti Internet umožňuje zákazníkům Poskytovatele jejich přístup k Internetu a to prostřednictvím metalicko/optické a bezdrátové sítě. Služba je poskytována průběžně, 24 hodin denně a 356 dní v roce. Poskytovatel neodpovídá za dostupnost Služby, pokud vznikne porucha na distribučních trasách nebo sítích, které nejsou pod správou Poskytovatele.

2. Omezení Služby

Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu při provádění prací souvisejících s údržbou a servisem používané technologie. O těchto činnostech a případných omezeních je zákazník předem informován.

3. Servis k poskytované Službě

Poskytovatel Služby se zavazuje reagovat na nefunkčnost služby tak, aby přerušení dodávky Služby, které vzniklo na použité technologii Poskytovatele, nebylo delší než 48 hodin. U zákazníků Poskytovatele, kteří mají podepsanou Servisní smlouvu, je tato doba přerušení dodávky Služby řešena individuálně a to v rámci Servisní smlouvy.

4. Garance přenosové rychlosti a koncová zařízení

Poskytovaná přenosová rychlost Služby, tak jako její ostatní parametry, jsou v rámci smluvních ujednání se zákazníkem nabízeny individuálně. Poskytovatel Služby je garantuje v rámci používané technologie, která je pod jeho správou a kontrolou. Přenosové vlastnosti infrastruktury, které nejsou pod přímou správou a kontrolou Poskytovatele a přesto jsou pro poskytování Služby využívány, Poskytovatel negarantuje. Poskytovatel garantuje bezproblémové spuštění a provoz Služby prostřednictvím koncového zařízení, které dodává. V případě, kdy zákazník pro Službu používá zařízení, které Poskytovatel nedodal a poskytování Služby je tímto ovlivněno, může nastat situace, kdy Poskytovatel není schopen garantovat smluvně dohodnuté parametry poskytované Služby.

5. Monitoring Služby a technický support

Zákazník je informován a bere na vědomí skutečnost, že Poskytovatel má povinnost provádět monitoring poskytované Služby v rozsahu daném platnou legislativou. Další informace lze získat na webových stránkách Poskytovatele (<http://www.synergy.cz/cz/kontakty.html>) prostřednictvím technického supportu.

Ve Vsetíne dne 15.3.2012