

Informace o službách poskytovaných Dat, s.r.o. (dále jen „listina DS“)

verze - 002

vydané obchodní společností DAT, s.r.o., sídlem Jiřího z Poděbrad 1212, 686 01 Uherské Hradiště, IČ: 25521233, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 29567 (dále též jen „poskytovatel“)

Obsah:

ČÁST I.	Pojmy a zkratky, závaznost a změny listiny DS	str. 1
ČÁST II.	Některá společná ustanovení o poskytovaných službách, SLA	str. 1
ČÁST III.	Seznam poskytovaných služeb	str. 2
ČÁST IV.	Popis jednotlivých služeb	str. 3
	Oddíl A – služba „Freepointová linka – pásmo WiFi“	str. 3
	Oddíl B – služba „Freepointová linka – optická infrastruktura“	str. 4
	Oddíl C – služba „Rodičovský zámek“	str. 5
	Oddíl D – služba „Bezpečná domácí WiFi“	str. 6
ČÁST V.	Ustanovení závěrečná	str. 7

ČÁST I. – Pojmy a zkratky, závaznost a změny listiny DS

1. Zkratky a pojmy používané v této listině DS jsou totožné a mají stejný význam, jak zkratky a pojmy uváděné, vyložené a používané v obchodních podmínkách vydaných poskytovatelem (dále též jen „OP“), a tudíž se na výklad a znění jednotlivých zkratk a pojmů užitých v této listině DS odkazuje na příslušná ustanovení OP.
2. Tato listina DS je přílohou a součástí smlouvy, kdy ustanovení této listiny - které se vztahují nebo souvisí se službou uvedenou ve smlouvě – zavazují strany vyjma případů, kdy ve smlouvě je výslovně sjednáno jinak.
3. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit tuto listinu DS v celém jejich rozsahu. Pro změny a doplnění této listiny DS (včetně důsledků a následků těchto změn) analogicky platí ustanovení OP upravující jejich změnu.

ČÁST II. – Některá společná ustanovení o poskytovaných službách, SLA

1. Pro každou jednotlivou službu poskytovanou poskytovatelem (a uvedenou v této listině níže) platí:
 - a. Jedná o službu elektronických komunikací poskytovanou za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací (včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize). Nejedná se o službu, která nabízí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonává redakční dohled nad obsahem přenášeným sítěmi a poskytovaným službami elektronických komunikací ani nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.
 - b. Z využití služby není nikdo předem vyloučen.
 - c. Služba bude poskytována ze sídla poskytovatele (či jiného místa jednostranně určeného poskytovatelem), pokud v této listině nebo smlouvě samotné není pro jednotlivé případy výslovně stanoveno či sjednáno jinak.
2. Poskytovatel poskytuje služby s běžným platebním režimem – jedná se o služby, u kterých úplatu za jejich poskytování za určité časové období hradí účastník (uživatel) po skončení tohoto časového období.
3. Pro každou jednotlivou službu platí garantovaná úroveň péče (dále též jen „SLA“), kdy poskytovatel poskytuje tyto základní servisní služby (SLA 1): doba hlášení problému 5x9, reakční doba do 2 pracovních dnů, čas vyřešení kritického výpadku 3 pracovní dny, čas vyřešení částečného výpadku 5 pracovních dnů a čas vyřešení skrytého problému 10 pracovních dnů, kdy poskytování těchto servisních služeb je bezúplatné. Pro základní servisní služby dále platí příslušná dotčená ustanovení OP. Poskytovatel je připraven zabezpečovat (a to za dohodnutou úplatu) pro účastníka tyto nadstandardní servisní služby (pokud jsou tyto služby uvedeny jako dostupné v rámci popisu jednotlivých služeb – viz. Část E této listiny DS):
 - a. U služby úrovně SLA 2 je doba hlášení problému 5x9, reakční doba NPD, čas vyřešení kritického výpadku 2 pracovní dny, čas vyřešení částečného výpadku 4 pracovní dny a čas vyřešení skrytého problému 10 pracovních dnů.
 - b. U služby úrovně SLA 3 je doba hlášení problému 5x9, reakční doba 12 hodin, čas vyřešení kritického výpadku 1 pracovní den, čas vyřešení částečného výpadku 3 pracovní dny a čas diagnózy skrytého problému 10 pracovních dnů.

- c. U služby úrovně SLA 4 je doba hlášení problému 7x24, reakční doba 12 hodin pro problémy hlášené v pracovní dny a 24 hodin pro problémy hlášené mimo pracovní dny, čas vyřešení kritického výpadku je 24 hodin, čas vyřešení částečného výpadku NPD a čas vyřešení diagnózy 5 pracovních dnů.
- d. U služby úrovně SLA 5 je doba hlášení problému 7x24, reakční doba 4 hodiny pro problémy hlášené v pracovní dny a 8 hodin pro problémy hlášené mimo pracovní dny, čas vyřešení kritického výpadku je 24 hodin, čas vyřešení částečného výpadku 48 hodin den a čas vyřešení diagnózy 5 pracovních dnů.
- e. U služby úrovně SLA 6 je doba hlášení problému 7x24, reakční doba 1 hodiny pro problémy hlášené v pracovní dny a 4 hodiny pro problémy hlášené mimo pracovní dny, čas vyřešení kritického výpadku je 8 hodin, čas vyřešení částečného výpadku 24 hodin a čas vyřešení diagnózy NPD.

Poskytovatel bude účastníkovi poskytovat sjednané nadstandardní servisní služby toliko v případech, kdy je tak ve smlouvě výslovně sjednáno.

4. V části IV. této listiny je uveden seznam všech služeb elektronických komunikací poskytovaných poskytovatelem s uvedením popisu jednotlivých služeb, kdy však některé části popisů jednotlivých služeb jsou obsaženy ve smlouvě samotné, v OP nebo Ceníku, kdy zejména:
 - a. ve smlouvě samotné je sjednávána lhůta pro zahájení poskytování služby, popřípadě datum jejího zahájení, a dále doba, na kterou je smlouva uzavřena, sjednaná úroveň SLA, rozhodnutí účastníka o uvedení jeho osobních, nebo identifikačních údajů v účastnickém seznamu, místo uzavření smlouvy, cenová ujednání, další dohody stran
 - b. v OP je sjednáno a/nebo/anebo stanoveno:
 - informace o termínech a způsobu vyúčtování ceny a placení, a případně rozdíly v ceně u různých způsobů placení nebo při různých formách vyúčtování
 - výpovědní doby
 - podmínky pro obnovení a ukončení služby, včetně podmínek minimálního využívání služby, které musí být splněny, aby bylo možné využívat výhod z propagačních nabídek
 - způsob uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit
 - smluvní pokuty nebo jiná sankční ustanovení za nedodržení nebo porušení smluvních povinností ze strany poskytovatele nebo ze strany účastníka
 - způsob získávání aktuálních informací o všech platných cenách služeb
 - ujednání o náhradě škody a vrácení peněz, která budou použita v případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve smlouvě nebo v případě přerušování poskytování služby nebo připojení
 - informace o způsobu řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy mimo soudní nebo správní řízení
 - způsob vyrozumění účastníka o změně smluvních podmínek
 - druhy opatření, která může poskytovatel přijmout v případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti
 - informace o právu účastníka rozhodnout o tom, zda mají být jeho osobní nebo identifikační údaje uvedeny v účastnickém seznamu v souladu s § 41 odst. 3 ZEK, a o tom, v jakém rozsahu tyto údaje budou uvedeny, informace o právech účastníka vyplývajících z § 95 ZEK
 - informace pro zdravotně postižené účastníky o podrobnostech stávajících produktů a služeb jim určeným
 - c. v Ceníku jsou určeny a stanoveny ceny za poskytování jednotlivých služeb (ceny služeb); údaje o cenách služeb, popřípadě způsobu určení ceny služby; výše ceny za přenesení telefonního čísla; výše úhrady v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, výpovědi ze strany účastníka nebo podnikatele nebo dohodou obou smluvních stran; údaje o cenách platných pro všechna volání na čísla a služby, na něž se vztahují zvláštní cenové podmínky; informace o cenách pro zdravotně postižené účastníky; ceny nadstandardních servisních služeb.

Část III. – Seznam poskytovaných služeb

1. Poskytovatel poskytuje tyto služby elektronických komunikací:
 - a. Freepointová linka – pásmo WiFi
 - b. Freepointová linka – optická infrastruktura
 - c. Rodičovský zámek
 - d. Bezpečná domácí WiFi

Část IV. – Popis jednotlivých služeb

Oddíl A - Služba „Freepointová linka – pásmo WiFi“ (a její popis)

1. Označení /název služby: Freepoint 20 wifi
2. Určení a specifikace služby včetně jejich technických a dalších parametrů a náležitostí:
WiFi 5,4 GHz, sdílená
Technologie - WiFi
WiFi je standard pro lokální bezdrátové sítě podle specifikace IEEE 802.11:
 - Provoz v pásmu 5.47–5.725 GHz na základě všeobecného oprávnění vydaného ČTÚ VO-R/10/03.2007-4 podle normy IEEE 802.11a.
 - Celkem 11 kanálů, šířka pásma 20 MHz na kanál.
 - Half-duplex technologie (1 kanál pro oba směry).
 - Reálná maximální přenosová rychlost P-P spoje je 16 Mbps half-duplex.
 - Reálná maximální vzdálenost P-P spoje je cca 6 km (vždy záleží na konkrétních podmínkách).
 - Reálná maximální přenosová rychlost P-MP spoje je 10 Mbps half-duplex.
 - Reálná maximální vzdálenost P-MP spoje je cca 4 km.Sdílené WiFi připojení
Sdílená linka je realizována jako P-MP spoj, tedy celková kapacita přístupového bodu je agregována pro více linek. Tato linka je optimalizována pro maximální poměr rychlosti a ceny, avšak s nižší garancí.
Jako přístupové body využívá Dat výkonné jednotky RouterBoard, kde přímo v rámci rádiového protokolu jsou použity mechanismy zajišťující kvalitu služeb (QoS).
Nastavení je řešeno prostřednictvím IS na základě aktuálního zatížení tak, aby nedošlo k nedostupnosti služeb, které jsou náchylné na latenci a jitter (typicky např. VoIP).
Antenní systém je realizován s co možná nejmenším možným vyzařovacím diagramem, s ohledem na rušení v dané oblasti. Maximální délka spoje při zachování požadovaných parametrů je 2 až 4 km.
3. Informace o veškerých podmínkách omezujících přístup ke službě (a s ní souvisejícím aplikacím) a/nebo možnosti jejího využívání:
Podmínkou provozování služby je přímá viditelnost mikrovlnného zařízení z kategorie WiFi umístěného u zákazníka na přístupový bod sítě DAT.
4. Minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality poskytované služby:
Služba je nabízená bez rychlostních garancí. Minimální datový tok je 0,5 Mbps (agregace 1:20)
5. Garantovaná péče SLA: 1
6. Nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, včetně způsobů, jakými lze tyto služby využívat:
 - možnosti, rozsah a dostupnost SLA: 1
 - další druhy servisních služeb vztahujících se ke službě:
 - vzdálený servisní zásah technika prostřednictvím sítě DAT (za předpokladu dostupnosti zařízení, na kterém je zásah prováděn)
 - servisní zásah technika u zákazníka
 - služby zákaznické podpory poskytované poskytovatelem (včetně způsobů a možností jejich využívání):
 - Dohledové a kontaktní centrum DAT - hlášení požadavků (poruchy, snížená funkčnost, povolení zařízení v síti, kontrola úhrad), diagnostika požadavků, vzdálené servisní zásahy.
 - o provoz 7 – 17 h v pracovní dny
 - o kontaktní telefon 572 554 789, kontaktní email helpdesk@dat.cz
 - Dohledové a kontaktní centrum - telefonická podpora – hlášení požadavků (poruchy, snížená funkčnost, povolení zařízení v síti, kontrola úhrad)
 - o provoz 17 – 20 h v pracovní dny
 - o provoz 8 – 20 h v dnech pracovního volna a pracovního klidu
 - o kontaktní telefon 603 877 997
7. Informace o postupech zavedených s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací, které se využívají k zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení, a o tom, jaký vliv mohou mít tyto postupy na kvalitu poskytované služby:
8. Informace o minimální konfiguraci hardware (eventuálně i software) účastníka nutné k poskytování služby: viz. bod 2. Určení a specifikace služby včetně jejich technických a dalších parametrů a náležitostí.
9. Informace o omezeních týkajících se užívání koncových zařízení: viz. bod 2. Určení a specifikace služby včetně jejich technických a dalších parametrů a náležitostí.
10. Informace pro zdravotně postižené účastníky o službě: ---
11. Dle způsobu úhrady ceny (úplaty) za poskytování služby se jedná o službu s běžným platebním režimem.
12. Další popis a náležitosti služby: ---

Oddíl B - Služba „Freepointová linka – optická infrastruktura“ (a její popis)

1. Označení /název služby: Freepoint 50 fibre, Freepoint 100 fibre,
2. Určení a specifikace služby včetně jejich technických a dalších parametrů a náležitostí:

Popis a technická specifikace poskytované služby:
Optická infrastruktura
Připojení koncového zákazníka
- technologie jednovláknového optického vlákna (single mode) k páteřní síti DATu.
Optický kabel ukončen v rozvaděči pro optické kabely (ODF) u zákazníka nebo v optické zásuvce konektorem (SC/PC, E2000/APC, SC/APC, LC/PC).
Aktivní prvek s využitím technologie WDM (Wavelength Division Multiplexing) o kapacitě 100M nebo 1G.
Připojení v bytovém domě nebo kancelářské budově
- použita technologie FTTB (Fiber To The Building).
Optický kabel ukončen v rozvaděči pro optické kabely (ODF), k zákazníkům veden ethernetový signál pomocí strukturované kabeláže kategorie 5E nebo 6, ukončeno datovou zásuvkou RJ45.
3. Informace o veškerých podmínkách omezujících přístup ke službě (a s ní souvisejícím aplikacím) a/nebo možnosti jejího využívání: Koncové místo odběru služby musí být umístěno v bytovém domě připojeném na optickou infrastrukturu společnosti DAT.
4. Minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality poskytované služby: Služba je nabízená bez rychlostních garancí.
5. Garantovaná péče SLA: 1
6. Nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, včetně způsobů, jakými lze tyto služby využívat:
 - možnosti, rozsah a dostupnost SLA: 1
 - další druhy servisních služeb vztahujících se ke službě:
 - vzdálený servisní zásah technika prostřednictvím sítě DAT (za předpokladu dostupnosti zařízení, na kterém je zásah prováděn)
 - servisní zásah technika u zákazníka
 - služby zákaznické podpory poskytované poskytovatelem (včetně způsobů a možností jejich využívání):
 - Dohledové a kontaktní centrum DAT - hlášení požadavků (poruchy, snížená funkčnost, povolení zařízení v síti, kontrola úhrad), diagnostika požadavků, vzdálené servisní zásahy.
 - provoz 7 – 17 h v pracovní dny
 - kontaktní telefon 572 554 789, kontaktní email helpdesk@dat.cz
 - Dohledové a kontaktní centrum - telefonická podpora – hlášení požadavků (poruchy, snížená funkčnost, povolení zařízení v síti, kontrola úhrad)
 - provoz 17 – 20 h v pracovní dny
 - provoz 8 – 20 h v dnech pracovního volna a pracovního klidu
 - kontaktní telefon 603 877 997
7. Informace o postupech zavedených s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací, které se využívají k zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení, a o tom, jaký vliv mohou mít tyto postupy na kvalitu poskytované služby.
8. Informace o minimální konfiguraci hardware (eventuálně i software) účastníka nutné k poskytování služby: viz. bod 2. Určení a specifikace služby včetně jejich technických a dalších parametrů a náležitostí.
9. Informace o omezeních týkajících se užívání koncových zařízení: viz. bod 2. Určení a specifikace služby včetně jejich technických a dalších parametrů a náležitostí.
10. Informace pro zdravotně postižené účastníky o službě: ---
11. Dle způsobu úhrady ceny (úplaty) za poskytované služby se jedná o službu s běžným platebním režimem.
12. Další popis a náležitosti služby: ---

Oddíl C - Služba „Rodičovský zámek“ (a její popis)

1. Označení /název služby: Rodičovský zámek
2. Určení a specifikace služby včetně jejich technických a dalších parametrů a náležitostí:
Při aktivním rodičovském zámku je provoz linky omezen na straně poskytovatele připojení. Internetové připojení lze využít pouze pro vstup na servisní stránky, kde je možné zámek deaktivovat.
Přístup na servisní stránky získáte při zřízení služby internetového připojení.
Službu je možné aktivovat i na stávajících internetových linkách Freepoint.
Rodičovský zámek omezuje přístup k internetu ze všech zařízení domácí sítě.
Zámek lze ovládat odkudkoli z internetu. Službu aktivujete a deaktivujete přes servisní stránky.
Neznáte-li své přístupové údaje, mohou vám být zaslány na mail, který vedeme jako mail zákazníka, nebo je sdělí dohledové a kontaktní centrum telefonicky na číslo, které je evidováno jako kontaktní u dané linky.
3. Informace o veškerých podmínkách omezujících přístup ke službě (a s ní souvisejícím aplikacím) a/nebo možnosti jejího využívání: Při aktivním rodičovském zámku je z domácí sítě přerušeno připojení k internetu s výjimkou provozu potřebného pro VoIP telefonii. Zákazník, který kromě internetového připojení využívá i službu pevná linka, se tedy nemusí obávat, že zapnutím rodičovského zámku odpojí i telefonní přístroj.
Aby byl rodičovský zámek opravdu účinný, je třeba zabránit odcizení jeho klíče, kterým jsou přístupové údaje na servisní stránky. Heslo není vhodné ukládat do prohlížeče ani na jiná dostupná místa.
V případě ztráty hesla můžete kontaktovat dohledové a kontaktní centrum, které údaje sdělí. Podmínkou je úspěšná autorizace a jednoznačná identifikace zákazníka, který o heslo žádá.
4. Minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality poskytované služby: Služba má pouze dva provozní stavy: zapnuto/vypnuto.
5. Garantovaná péče SLA: 1.
6. Nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, včetně způsobů, jakými lze tyto služby využívat:
 - možnosti, rozsah a dostupnost SLA: 1
 - další druhy servisních služeb vztahujících se ke službě: vzdálený servisní zásah technika prostřednictvím sítě DAT
 - služby zákaznické podpory poskytované poskytovatelem (včetně způsobů a možností jejich využívání):
Dohledové a kontaktní centrum DAT – hlášení požadavků, diagnostika požadavků, vzdálené servisní zásahy:
 - o provoz 7 – 17 h v pracovní dny
 - o kontaktní telefon 572 554 789, kontaktní email helpdesk@dat.cz
 - Dohledové a kontaktní centrum - telefonická podpora – hlášení požadavků
 - o provoz 17 – 20 h v pracovní dny
 - o provoz 8 – 20 h v dnech pracovního volna a pracovního klidu
 - o kontaktní telefon 603 877 997
7. Informace o postupech zavedených s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací, které se využívají k zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení, a o tom, jaký vliv mohou mít tyto postupy na kvalitu poskytované služby: Diagnostické postupy pro zjišťování funkčnosti služby nemají vliv na kvalitu poskytované služby.
8. Informace o minimální konfiguraci hardware (eventuálně i software) účastníka nutné k poskytování služby: Služba neběží na hardware účastníka, není tedy na ní závislá.
9. Informace o omezeních týkajících se užívání koncových zařízení: Při stavu služby „zapnuto“ nemají koncová zařízení účastníka přístup k internetu.
10. Informace pro zdravotně postižené účastníky o službě: ---
11. Dle způsobu úhrady ceny (úplaty) za poskytování služby se jedná o službu s běžným platebním režimem.
12. Další popis a náležitosti služby: ---

Oddíl D- Služba „Bezpečná domácí WiFi“ (a její popis)

1. Označení /název služby: Bezpečná domácí WiFi
2. Určení a specifikace služby včetně jejich technických a dalších parametrů a náležitostí: Router Mikrotik RB951 2n, za kterým jsou připojena všechna zařízení domácí sítě, opatřen firewallem, který blokuje zákazníkem nevyžádaný provoz z vnější sítě. Služba je možná u všech typů připojení do sítě Freepoint. Firewall kontroluje provoz na rozhraní mezi domácí a vnější sítí. Blokuje všechna nevyžádaná spojení z vnější sítě.

Bezpečnostní politika firewallu vyžaduje pravidelné aktualizace. Aktualizace provádíme vzdáleně.

Specifikace

Operační mód	AP, Client, WDS, Bridge
Frekvence (GHz)	2,4
DHCP	Ano
Přenosová rychlost až (Mbps)	150
Normy	802.11b/g, 802.11n
Chipset	Atheros
Výstup na ext. anténu	Ne
Regulace výkonu	Ano
Citlivost (dBm)	-92 (6 mbps) až -67 (MCS7)
Modulace	OFDM: BPSK, QPSK, 16 QAM, 64QAM DSSS: DBPSK, DQPSK, CCK
Šifrování	WEP, WPA, WPA2, 802.1X, MAC Address Filtering
Shoda	CE, FCC
LAN port	5 x RJ45 10/100 Mbps MDI/MDI-X
Výchozí IP	192.168.88.1
Výchozí jméno	admin
Napájení (V)	JACK + POE (10-28 V)
Rozměry (mm)	113 x 89 x 28 mm
Verze USB portu	Ne
Rozhraní	LAN
Spotřeba (W)	3
Zisk (dBi)	1,5
Procesor	Atheros AR9331
RAM (MB)	32 MB SDRAM
NAND (MB)	64MB
Hmotnost (kg)	0.25
LED indikace	ano
OS	Mikrotik - RouterOS v5 Level 4
Podpora IPv6	Plná
Provozní teplota min (°C)	-20
Provozní teplota max (°C)	60

3. Informace, zda je poskytován přístup k číslům tísňového volání, a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání, popřípadě o omezení přístupu k číslům tísňového volání: U přípojek realizovaných v rodinných domech společností DAT (WiFi na klíč) není nutné router Mikrotik nakupovat ani pronajímat, bránu zřídíme na mikrovlnné jednotce Mikrotik, která je součástí hardware nutného pro realizaci přípojky. Nákup či pronájem routeru Mikrotik je nutný u přípojek v bytových domech a u přípojek v rodinných domech, kde je jako mikrovlnná jednotka použito jiné zařízení než Mikrotik RouterBoard.

4. Informace o veškerých podmínkách omezujících přístup ke službě (a s ní souvisejícím aplikacím) a/nebo možnosti jejího využívání: Chrání před útoky z vnější sítě, dynamicky blokuje zavírované a napadené domácí počítače. Služba je dostupná při funkčním stavu RB951 2n se speciální konfigurací společností DAT.
5. Minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality poskytované služby: Služba má následující stavy:
 - plný provoz (speciální nastavení společností DAT)
 - omezený provoz (tovární nastavení)
 - mimo provoz
6. Garantovaná péče SLA: 1
7. Nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, včetně způsobů, jakými lze tyto služby využívat:
 - možnosti, rozsah a dostupnost SLA: 1
 - další druhy servisních služeb vztahujících se ke službě: vzdálený servisní zásah technika prostřednictvím sítě DAT
 - služby zákaznické podpory poskytované poskytovatelem (včetně způsobů a možností jejich využívání):
 - Dohledové a kontaktní centrum DAT - hlášení požadavků (poruchy, kontrola úhrad), diagnostika požadavků, vzdálené servisní zásahy.
 - provoz 7 – 17 h v pracovní dny
 - kontaktní telefon 572 554 789, kontaktní email helpdesk@dat.cz
 - Dohledové a kontaktní centrum - telefonická podpora – hlášení požadavků
 - provoz 17 – 20 h v pracovní dny
 - provoz 8 – 20 h v dnech pracovního volna a pracovního klidu
 - kontaktní telefon 603 877 997
8. Informace o postupech zavedených s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací, které se využívají k zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení, a o tom, jaký vliv mohou mít tyto postupy na kvalitu poskytované služby:
9. Informace o minimální konfiguraci hardware (eventuálně i software) účastníka nutné k poskytování služby: Diagnostické postupy pro zjišťování funkčnosti služby nemají vliv na kvalitu poskytované služby. Viz. bod 2. Určení a specifikace služby včetně jejich technických a dalších parametrů a náležitostí.
10. Informace o omezeních týkajících se užívání koncových zařízení: Služba neomezuje užívání koncových zařízení.
11. Informace pro zdravotně postižené účastníky o službě: ---
12. Dle způsobu úhrady ceny (úplaty) za poskytování služby se jedná o službu s běžným platebním režimem.
13. Další popis a náležitosti služby: ---

Část V. – Ustanovení závěrečná

1. Tato listina nabývá platnosti dne 25. 11. 2018.
2. Tato listina je vyhotovena v textové podobě ve smyslu § 1819 OZ a je v této podobě uveřejněna na webu P (je tedy přístupná způsobem umožňující dálkový přístup). Tato listina je v písemné tištěné formě uveřejněna a přístupná v sídle poskytovatele a ve všech jeho provozovnách.

Za DAT, s.r.o.
Michal Rákoci
jednatel