

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací – připojení k síti INTERNET

Postup nahlášení poruchy a jejího odstranění

1. Účastník nahlásí poruchu (požádá o servisní podporu či součinnost) na níže uvedeném telefonním čísle dohledového centra poskytovatele (SERVICE DESK).
2. Osoba, která nahlašuje poruchu (dále jen ohlašovatel) bude vyzvána k udání základních údajů o poruše:
 - 2.1. obchodní firmu a sídlo
 - 2.2. jméno ohlašovatele poruchy, jeho telefonní, popř. faxové číslo
 - 2.3. čas zjištění poruchy
 - 2.4. charakter poruchy včetně identifikace služby (kód služby), která byla poruchou postížena
 - 2.5. orientační rozsah a předpokládané místo poruchy
 - 2.6. jméno a telefon pracovníka (dále jen pověřený pracovník účastníka), který bude za stranu účastníka zajišťovat součinnost s pracovníky poskytovatele nebo jeho smluvního partnera, tento pracovník bude k dosažení po celou dobu popř. sjednanou dobu v průběhu odstraňování poruchy
 - 2.7. jméno, telefon určeného pracovníka účastníka, který je oprávněn potvrdit odstranění poruchy
 - 2.8. při ohlášení poruchy vždy účastník nahlásí číslo smlouvy.
3. SERVICE DESK oznámí ohlašovateli předpokládanou dobu nástupu na odstranění poruchy.
4. Po přijetí hlášení o poruše dle bodu 1. výše provede SERVICE DESK záznam do deníku s datem a časem přijetí hlášení o poruše vč. uvedení dalších údajů o poruše předaných ohlašovatelem.
5. SERVICE DESK ohlašovateli poruchy potvrdí přijetí hlášení o vzniku poruchy telefonicky zpětným voláním.
6. V případě veškerých nesrovnalostí týkajících se nahlášení poruchy účastníkem, je rozhodující nahlášení poruchy zaznamenané na dispečerském pracovišti poskytovatele
7. Zástupce poskytovatele se neprodleně, nejpozději však do 12 hodin od nahlášení poruchy, dostaví na předpokládané místo poruchy. SERVICE DESK ohlásí telefonicky čas nástupu na místo poruchy pověřenému pracovníkovi účastníka.
8. Zástupce poskytovatele provede lokalizaci a zjištění příčiny poruchy. SERVICE DESK tyto skutečnosti, spolu s časem předpokládaného odstranění poruchy, telefonicky ohlásí pověřenému pracovníkovi účastníka.
9. Poskytovatel neprodleně zahájí činnosti směřující k odstranění poruchy formou výměny vadných dílů technologických prostředků poskytovatele, popř. provede rekonfiguraci

10. optické a metalické kabeláže, pokud je možno těmito činnostmi poruchu odstranit a jsou-li technicky možné.
11. Pokud nelze odstranit poruchu výše uvedenými činnostmi (např. v případech závažného narušení kabeláže) je SERVICE DESK povinen bezodkladně oznámit telefonicky tuto skutečnost pověřenému pracovníkovi účastníka. Dispečink neprodleně zajistí odstranění poruchy.
12. Zástupce poskytovatele zahájí bezodkladně po nástupu na místo poruchy práce na odstraňování poruchy, tak, aby porucha mohla být odstraněna v nejkratším možném čase, nejpozději však do 24 hodin od zahájení, případně do 12 hodin od získání veškerých potřebných povolení a souhlasů třetích stran, kterých je potřeba k tomu, aby mohly být provedeny činnosti a práce na odstranění poruchy vázané na tato povolení či souhlasy. Poskytovatel je povinen při zajišťování těchto povolení či souhlasů vyvinout veškeré potřebné úsilí, aby porucha mohla být odstraněna v co nejkratším čase a bez zbytečného odkladu.
13. Odstranění poruchy, ukončení výpadku služby a obnovení poskytování služby je SERVICE DESK povinen neprodleně telefonicky ohlásit určenému pracovníkovi účastníka.

Ohlašování poruch na zařízení účastníka:

Způsob podání zprávy: Telefonicky na níže uvedeném čísle. E-mail, případně písemné ohlášení poruchy poštou je možné využít jako doplňkovou informaci. Kontaktní místo poskytovatele ve věcech technických (nepřetržitě 24 hodin denně).

| | |
|-----------------|-----------------------------|
| Kontakt | |
| Dispečink email | info@telcoinfrastructure.cz |
| Telefon: | 910 70 70 70 |

Poskytovatel podá účastníkovi zprávu o průběhu odstraňování poruchy a o odstranění poruchy telefonicky na čísla uvedená pověřeným pracovníkem účastníka při nahlášení poruchy.