

Popis služby Virtuální fax

Platnost od 17.5. 2018.

1 Obsah Služby

Podstatou Služby je kompletní poskytování faxových služeb za použití:

- webové schránky a telefonního čísla určeného pro faxování. Číslo může být nově přiděleno nebo použito stávající číslo zákazníka.
- stávajícího e-mailového klienta sloužící pro příjem i odesílání faxových zpráv
- standardního faxového přístroje (není součástí dodávky Služby), který se připojuje přes speciální převodník připojený do sítě Internet a napájeného 230V. Z takto zapojeného faxového přístroje nelze uskutečnit hlasová volání.

1.1 Princip fungování Služby

- můžete používat jakýkoliv e-mailový program
- fax vám přijde přímo do e-mailové schránky stejně jako klasický e-mail
- sami se rozhodnete, zda jej potřebujete tisknout či zda vám stačí jeho elektronická podoba
- s došlým faxem pracujete jako s běžnou e-mailovou zprávou – můžete jej přeposlat kolegovi, přesunout do jiné složky, uložit nebo smazat
- odeslání faxu je stejně snadné jako odeslání e-mailu – jako příjemce zvolíte požadovaná faxová čísla
- fax je možné snadno poslat na několik příjemců, stejně jako klasický e-mail – hromadné posílání faxů nikdy nebylo snadnější
- pokud chcete faxem poslat elektronický dokument, není nutné jej vůbec tisknout, odešlete jej jako fax e-mailem přímo ze svého počítače
- každý zaměstnanec firmy může mít své vlastní faxové číslo
- obdobně můžete používat webové rozhraní – k faxování tak máte přístup nejen z kanceláře, ale i z domova nebo jakéhokoliv místa na světě, kde máte připojení k internetu
- samozřejmě je možné v případě potřeby využívat i stávající faxový přístroj

Služba je především určena jako náhrada klasického faxování pro hlasové služby na bázi VoIP. Pro Služby IP komplet a Telefonní připojení je třeba použít přílohu Specifikace příslušné služby. V ostatních případech se použije samostatná Specifikace služby Virtuální fax. V případě realizace Služby s krabičkou FaxScan, převodníku pro analogový fax, je nutná konektivita do veřejného internetu nejlépe Profesionální Internet, IP komplet nebo IP VPN (s otevřenou konektivitou pro http a https protokol).

1.2 Podmínky poskytování služby (GDPR)

V rámci služby mohou být ukládány dokumenty, které mohou obsahovat osobní údaje. Dokumenty a osobní údaje v nich uložené jsou ukládány po dobu maximálně po dobu poskytování služby.

2 Zpoplatnění Služby

Služba je zpoplatněna dle příslušných ustanovení Ceníku služby Virtuální fax.

3 Technické údaje

3.1 Dostupnost Služby

Služba je dostupná po celém území České republiky, podmínkou je přístup do sítě Internet. Počítač s internetovým prohlížečem MS IE verze 6 a vyšší nebo MOZILLA Firefox verze 3 a vyšší.

3.2 Rozhraní, koncový bod Služby

Součástí zřízení a instalace Služby nejsou žádné práce na existujícím telekomunikačním rozvodu v budově Smluvního partnera.

3.3 Změny Služby

Součástí změny služby nejsou žádné práce na existujícím telekomunikačním rozvodu v budově Smluvního partnera.

3.4 Koncová zařízení

3.4.1 Základní podmínky prodeje koncových zařízení

Smlouva o firemním řešení je v ustanoveních týkajících se prodeje koncového zařízení považována za kupní smlouvu uzavřenou mezi Smluvním partnerem a Poskytovatelem. Cena, za kterou je koncové zařízení prodáno Smluvnímu partnerovi (tzn. kupní cena), je stanovena v příslušném ustanovení platného Ceníku služby Virtuální fax, pokud se Smluvní partner s Poskytovatelem nedohodne jinak. Smluvní partner potvrdí převzetí koncového zařízení včetně příslušenství na dodejce nebo jiném podobném dokumentu, popř. o předání a převzetí koncového zařízení bude sepsán smluvními stranami předávací protokol. Vlastnictví koncového zařízení přechází na Smluvního partnera až úplným uhrazením ceny koncového zařízení Poskytovateli. Škoda na koncovém zařízení přechází na Smluvního partnera okamžikem fyzického převzetí koncového zařízení (takový okamžik bude uveden na předávacím protokolu, dodejce nebo jiném dokumentu potvrzujícím převzetí koncového zařízení Smluvním partnerem). Případná jakákoliv škoda, která by vznikla v souvislosti s koncovým zařízením, je omezena kupní cenou příslušného koncového zařízení. Záruční doba, která je poskytována u jednotlivého koncového zařízení, je uvedena na záručním listu koncového zařízení, který je Smluvnímu partnerovi předán společně s koncovým zařízením (standardní záruční doba je 24 měsíců). Způsob uplatnění reklamace koncového zařízení a reklamační řízení jsou popsány dále v článku 5.



Popis služby Virtuální fax

Platnost od 17.5. 2018.

4 Zřízení a instalace, servis

4.1 Lhůta pro zřízení Služby

Průměrná lhůta pro zřízení Služby činí 15 pracovních dní ode dne podpisu Smlouvy (Specifikace služby) Poskytovatelem a Smluvním partnerem dle harmonogramu stanoveného pro konkrétní případ v rámci projektového řízení.

V případě zřízení Služby s pouze WEB rozhraním činí průměrná doba na zřízení Služby 5 pracovních dní.

4.2 Zřízení Služby a instalace

Součástí zřízení Služby je instalace koncových zařízení Smluvního partnera objednaných u Poskytovatele. Služba je zřízena na existující telekomunikační infrastruktuře. Instalace zahrnuje:

- instalaci a konfiguraci koncového zařízení FAX SCAN objednaného Smluvním partnerem v případě jeho použití
- otestování funkčnosti Služby a předvedení Smluvnímu partnerovi
- předání Služby k užívání Smluvnímu partnerovi a podpis předávacího protokolu Smluvním partnerem.

Služba je zřízena okamžikem předání Služby do užívání Smluvnímu partnerovi. Poskyvatel nenes odpovědnost za prodlení způsobené instalací vlastních koncových zařízení Smluvního partnera.

Pokud v případě instalace technikem nemůže být Služba kompletně nainstalována a předána do užívání z důvodů na straně Smluvního partnera (nesplnění podmínek dle tohoto popisu, neumožnění přístupu technika k příslušným telefonním rozvodům apod.) je Služba považována za zřízenou okamžikem aktivace Služby v síti Poskytovatele na zpřístupněném vedení. Případný výjezd technika k dokončení instalace Služby je zpoplatněn standardní cenou servisního výjezdu technika dle platného Ceníku služby.

4.3 Obsah instalace převodníku FAX SCAN

Smluvní partner je povinen zajistit zásuvku 230V v blízkosti umístění koncového zařízení Poskytovatele a odpovídající vnitřní telekomunikační rozvody pro připojení ethernetového připojení k internetu s funkčním DHCP serverem (automatické přidělení IP adresy včetně konfigurace výchozí brány a IP adresy DNS serveru) na straně jedné a analogového faxového přístroje na straně druhé. **Instalace nezahrnuje žádné práce na faxovém přístroji ani na místních rozvodech ani konfiguraci LAN sítě Smluvního partnera. Doporučena je účast správce sítě v době instalace Služby.**

5 Reklamační služba a reklamační koncového zařízení

Oddělení péče o zákazníky je dostupné 24 hodin denně, 365 dní v roce a hovory jsou vyřizovány nepřetržitě. Pro urychlení odstranění závady/reklamační Služby Poskyvatel požaduje, aby jej Smluvní partner kontaktoval již při prvních známkách závady. Hlášení závady/reklamační Služby je povinen Smluvní partner provést telefonicky na pracoviště Oddělení péče o zákazníky Poskytovatele. Kontakt je specifikován ve smlouvě.

Informace Smluvního partnera (hlášení) o závadě/reklamační Služby musí obsahovat zejména:

- identifikace Smluvního partnera (název, IČO, číslo Smluvního partnera nebo číslo smlouvy mezi Poskytovatelem a Smluvním partnerem)
- identifikace místa závady (adresa místa koncového bodu Služby / lokalita Smluvního partnera nebo místa závady)
- popis závady/reklamační
- datum a čas vzniku závady
- jméno a příjmení osoby jednající jménem Smluvního partnera a jeho telefonické spojení.

Oddělení péče o zákazníky podnikne potřebné kroky k odstranění závady/reklamační. Smluvnímu partnerovi bude přiděleno číslo závady, které bude používat při následných kontaktech, aby bylo možno správně sledovat postup opravy.

Pokud nelze závadu odstranit zásahem „na dálku“ s pomocí obsluhy Smluvního partnera, pověřené pracoviště Poskytovatele zorganizuje k opravě závady servisní zásah, který provádí servisní skupina na základě příkazu. Výjezd technika v případě závady způsobené Smluvním partnerem je zpoplatněn dle platného Ceníku služby. Za závadu způsobenou Smluvním partnerem je považován i tzv. marný výjezd technika (porucha neexistuje nebo je Smluvním partnerem znemožněno provést potřebné práce k odstranění poruchy v dohodnutém termínu).

V případě, že existuje důvodné podezření na nefunkčnost koncového zařízení (CPE) dodaného Poskytovatelem a toto zařízení je ve vlastnictví Smluvního partnera a vztahuje se na ně záruční doba je vydán požadavek na výměnu CPE servisní skupinou (kurýrní službou). Zařízení je Smluvnímu partnerovi v místě připojení Služby vyměněno za nové a původní CPE je převedeno k technickému prověření. Smluvní partner CPE nezasílá, CPE bude vyzvednuto v lokalitě Smluvního partnera servisní skupinou nebo kurýrem vyslaným Poskytovatelem. Smluvní partner vadné CPE předá servisní skupině nebo kurýrovi s těmito povinnými náležitostmi:

- Záruční list koncového zařízení
- napájecí zdroj pokud existuje
- instalační média – CD pokud byla součástí dodávky
- kabely pokud byly součástí dodávky.

Doporučeno je předání koncového zařízení v původním obalu.

Pokud je konstatována závada, je proces uzavřen, pokud je konstatována plná funkčnost CPE, případně závada způsobená očividně Smluvním partnerem, je navržena zpětná výměna CPE Smluvnímu partnerovi, případně odkup nového CPE.