

Specifikace služby INTERNET

1 POPIS SLUŽBY INTERNET

Služba přístupu k síti Internet (dále jen „Služba Internet“) umožňuje svým uživatelům v režimu 24x7x365 svobodný přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti Internet za použití technologie **Ethernet** prostřednictvím pevné sítě VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.

RYCHLOST SLUŽBY je objem přenesených dat za jednotku času ve směru k zákazníkovi (stahování, download) a ve směru od zákazníka (vkládání, odesílání, upload). Uvádí se v numerických jednotkách bitů (gigabitů, megabitů...) za sekundu měřených na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

MAXIMÁLNÍ RYCHLOST je rychlost na dané přípojce Služby Internet či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

INZEROVANÁ RYCHLOST je rychlost uváděná poskytovatelem ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem.

BĚŽNĚ DOSTUPNÁ RYCHLOST je rychlost, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

MINIMÁLNÍ RYCHLOSTÍ se rozumí nejnižší rychlost, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované.

VELKÁ TRVAJÍCÍ ODCHYLKA od běžně dostupné rychlosti je pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

VELKÁ OPAKUJÍCÍ SE ODCHYLKA od běžně dostupné rychlosti je taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

VÝPADEK SLUŽBY je pokles výkonu služby pod hodnotu 30% inzerované služby.

GARANTOVANÉ RYCHLOSTI SLUŽBY INTERNET

Název tarifu	Rychlost stahování/download (Mbps)				Rychlost odesílání/upload (Mbps)			
	Maximální	Inzerovaná	Obvyklá	Minimální	Maximální	Inzerovaná	Obvyklá	Minimální
INTERNET_10	10	10	8	6	10	10	8	6
INTERNET_20	20	20	16	12	20	20	16	12
INTERNET_30	30	30	24	18	30	30	24	18
INTERNET_50	50	50	40	30	50	50	40	30
INTERNET_100	100	100	80	60	100	100	80	60

Všechny nabízené rychlosti služby Internet jsou dostupné prostřednictvím technologie Ethernet, kdy předávacím bodem je port switchu nebo port zásuvky SK, s rozhraním RJ45, a to při standardních provozních podmínkách.

V případě, že předávacím bodem je port zásuvky SK, a SK je součástí budovy, tedy v majetku pronajímatele nebytových prostor, společnost VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s. neodpovídá za výpadky způsobené poruchou na SK. V tomto případě nelze výpadek na SK brát jako výpadek služby nebo nedostupnost služby.

V PŘÍPADĚ OPRAV ČI ÚDRŽBY SÍTĚ může dojít k omezení poskytování služby. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality.

V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky máte právo **reklamovat Službu Internet** dle všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a reklamačního řádu.

V PŘÍPADĚ NEOPRÁVNĚNÉ REKLAMACE SLUŽBY, kdy je k ověření funkčnosti nutná návštěva technika, si společnost VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s. vyhrazuje právo vyúčtovat náklady na tuto návštěvu zákazníkovi ve výši dle platného Ceníku.

U technologie Ethernet je **přenosová kapacita sítě nesdílena, tedy dedikovaná**. Přesto společnost VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s. pozorně monitoruje a na základě toho vylepšuje přenosové kapacity každého takového segmentu sítě. Přesto mohou nastat situace, kdy krátkodobé nárůsty datového provozu dočasně sníží kapacitu sítě pro její uživatele v daném segmentu. Tyto

krátkodobé výkyvy mohou způsobovat odchylky ve výsledcích uživatelského měření dostupných rychlostí, ať už jsou způsobeny např. využíváním audiovizuálních služeb nebo nadměrným datovým provozem jiných uživatelů v příslušném segmentu sítě. VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a. s. je odpovědná výhradně za zajištění kapacity ve své síti a případná zhoršení propustnosti vně datové sítě VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a. s. zůstávají mimo kontrolu a odpovědnost VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a. s. Nedostatečná technická kvalita zařízení uživatele a nevhodný způsob jejich připojení k předávacímu bodu mohou výrazně negativně ovlivnit rychlosti naměřené uživatelem.

Uživatel je povinen užívat Službu Internet pouze způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným uživatelům. Za zneužívání služby lze považovat i nadměrné zatěžování kapacity sítě.

2 PŘIMĚŘENÉ ŘÍZENÍ DATOVÉHO PROVOZU

Za účelem dodržení povinností stanovených přímo právními předpisy nebo uloženými soudem či jiným oprávněným orgánem veřejné moci je VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a. s. oprávněna přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nezbytném pro zajištění odposlechu, uchování provozních a lokalizačních údajů a zablokování přístupu ke konkrétnímu obsahu.

Za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a. s. a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě včetně detekce a zamezení tzv. DDoS útokům VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a. s. analyzuje vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými datovými vzorci. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a. s. či poskytování služeb, VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a. s. takový závadný síťový provoz eliminuje. Pokud, v rámci eliminace škodlivého provozu, bude nutné odpojit nebo omezit poskytování služeb konkrétního zákazníka, společnosti VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a. s. si toto právo vyhrazuje. V tomto případě se pak výpadek nezapočítává do hodnocení kvality dodávané služby.

Za účelem předcházení možného přetížení sítě a zmírnění jeho následného dopadu jsou na agregované úrovni analyzována provozní data, a to s využitím statistických vzorků. Tento postup umožňuje za použití plánovacích nástrojů mapovat datové toky napříč celou sítí a následně za použití statistických dat simulovat plánované změny síťové topologie včetně stanovení potřebné kapacity linek.

3 ZŘÍZENÍ SLUŽBY

- 3.1 Pokud jsou splněny podmínky pro zřízení Služby, pak její zřízení zajistí Poskytovatel do 21 dnů ode dne podání žádosti. Zřízením Služby se rozumí okamžik, od kterého je umožněno užívání Služby.

4 PODMÍNKY ZŘÍZENÍ SLUŽBY PROSTŘEDNICTVÍM PEVNÉ SÍTĚ

- 4.1 Poskytovatel nejdříve zajistí ověření možnosti poskytnout Službu prostřednictvím pevné sítě. Službu je takto možné zřídit pouze tehdy, pokud je v místě sjednané adresy umístění dostupná pevná síť, k níž má Poskytovatel sjednaný přístup, s kapacitou potřebnou pro dosažení požadovaných parametrů Služby.

5 UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- 5.1 Pokud na Zákazníkem požadované adrese instalace není možné Službu typu INTERNET zřídit, příp. Službu není možné poskytovat v dostatečné kvalitě či síť nemá dostatečnou kapacitu, je Poskytovatel oprávněn od zřízení Služby odstoupit před realizací, nebo poskytování Služby vypovědět podle Všeobecných podmínek poskytování služeb VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s. – čl. 9.6.

6 SPECIFIKACE SLUŽBY INTERNET

Technické parametry služby	INTERNET
Předávací rozhraní	100Base-TX, 1000Base-T (RJ45)
Přístupová technologie	optika, UTP/STP (Ethernet)
Počet předávacích bodů	1
Přenosové rychlosti	10/10 - 100/100Mbps
Symetrická služba	Ano
Neomezený objem přenesených dat	Ano
Možnost přidělení neveřejných IP adres	v ceně služby, až /24

Možnost přidělení veřejných IP adres	Ano
Dostupnost (SLA)	90%
Servicedesk	24x7
Doplňkové služby v ceně	-
Možnost dalších doplňkových služeb	Ano, na vyžádání

7 URČENÍ SLUŽBY INTERNET

Inzerovaná rychlost služby		
Stahování (download) [Mbps]	Odesílání (upload) [Mbps]	Slouží obvykle pro tyto druhy obsahu, aplikací a služeb
10	10	e-mail, chat (např. WhatsApp, Facebook Messenger, Viber), prohlížení zpráv, počasí a menších webových stránek, zabezpečený komunikační protokol SSH prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP, audio chat), streaming hudby, sociální sítě (např. Facebook, Twitter), hry s jednoduchou grafikou SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, IPTV či video streaming v SD kvalitě (např. Youtube, Netflix), přenos souborů malé a střední velikosti
20	20	video streaming a IPTV v HD kvalitě, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše a účast na videokonferencích (práce na dálku) hry ve vysokém rozlišení a reálném čase, distribuce software, znatelně vyšší uživatelský komfort při využití internetu k výše uvedeným účelům
30	30	video streaming a IPTV v HD kvalitě, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše a účast na videokonferencích (práce na dálku) hry ve vysokém rozlišení a reálném čase, distribuce software, znatelně vyšší uživatelský komfort při využití internetu k výše uvedeným účelům
50	50	video streaming a IPTV v HD kvalitě, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše a účast na videokonferencích (práce na dálku) hry ve vysokém rozlišení a reálném čase, distribuce software, znatelně vyšší uživatelský komfort při využití internetu k výše uvedeným účelům vysoce interaktivní aplikace a komunikace (organizování videokonferencí s více uživateli, sběr dat v reálném čase, multicast video streaming, webový server), určeno pro velké domácnosti a malé firmy
100	100	video streaming a IPTV v HD kvalitě, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše a účast na videokonferencích (práce na dálku) hry ve vysokém rozlišení a reálném čase, distribuce software, znatelně vyšší uživatelský komfort při využití internetu k výše uvedeným účelům vysoce interaktivní aplikace a komunikace (organizování videokonferencí s více uživateli, sběr dat v reálném čase, multicast video streaming, webový server), určeno pro velké domácnosti a malé firmy

Tato specifikace služeb je účinná od 1. 1. 2021.