

Specifikace služby INTERNET xDSL

1 POPIS SLUŽBY INTERNET xDSL (DÁLE JEN SLUŽBA)

- 1.1 Služba je poskytována společností VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s. Sídlem: Cihelní 1575/14, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava, IČ/DIČ: 28606582/CZ28606582 Zapsaná u Krajského soudu v Ostravě oddíl B, vložka 4229 (dále jen „Poskytovatel“) prostřednictvím přístupové sítě společnosti VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s. (dále „sít“), a to v souladu s ujednáním Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (včetně souvisejících dokumentů) uzavřené s Poskytovatelem na základě řádně uplatněné objednávky.
- 1.2 Služba umožňuje širokopásmový přístup k internetu na sjednané adrese v rámci části městského obvodu Ostrava – Vítkovice, a uskutečňování datových přenosů. Služba je poskytována v pevném místě prostřednictvím pevné sítě. Podmínkou využívání Služby je modem odpovídající síti a technologii, prostřednictvím které je Služba Zákazníkovi poskytována. Modem nelze přemísťovat bez souhlasu Poskytovatele na jinou adresu; funkčnost Služby pak nelze garantovat.
- 1.3 Při využívání Služby se IP adresa může v čase měnit. S ohledem na omezený počet IP adres je Poskytovatel oprávněn používat tzv. NATování, tedy překlad řady neveřejných IP adres na jednu veřejnou IP adresu společnou pro víceuživatelů.

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.

Název tarifu	Rychlost stahování/download (Mbps)				Rychlost odesílání/upload (Mbps)			
	Maximální	Inzerovaná	Obvyklá	Minimální	Maximální	Inzerovaná	Obvyklá	Minimální
DSL ONE	4	4	2,4	1,2	0,5	0,5	0,3	0,15
DSL ONE+	4	4	2,4	1,2	1	1	0,6	0,3
DSL TWO	8	8	4,8	2,4	1	1	0,6	0,3
DSL THREE	12	12	7,2	3,6	1,5	1,5	0,9	0,45

2 NABÍDKA SLUŽEB

- 2.1 Zákazník může využít služby, které jsou Poskytovatelem nabízeny v rozsahu samostatného **Ceníku služeb INTERNET xDSL** a jejich poskytování bude zahájeno na základě jednotlivého pokynu Zákazníka k čerpání. Parametry rychlostí služby uvedené v ceníku odpovídají tzv. maximálním rychlostem stahování/odesílání dat a mohou být ovlivňovány dalšími skutečnostmi – viz čl. 9 a 10 tohoto Provozního řádu.

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 SÍŤE

- 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.
- 4.2 Pro správné fungování Služby poskytované prostřednictvím pevné sítě musí být koncový bod sítě tvořen síťovou zásuvkou s odpovídajícím konektorem.

5 ZPŮSOB INSTALACE

- 5.1 Instalace modemu a kontrola kvality přípojného vedení u Zákazníka je provedena pověřeným technikem Poskytovatele.
- 5.2 Cena za instalaci technikem je uvedena v „Ceníku služeb“ (na webových stránkách Poskytovatele) a bude Zákazníkovi vyúčtována nejdříve v prvním vyúčtování za užívání Služby.

6 UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- 6.1 Pokud na Zákazníkem požadované adrese instalace není možné Službu typu INTERNET xDSL 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.

7 SLUŽBA JE VÁZÁNA NA SJEDNANÉ MÍSTO

- 7.1 Službu poskytovanou prostřednictvím pevné sítě lze přemístit pouze, pokud je možné ji poskytovat na **stejném přípojném vedení** v rámci stejné jednotky. Přemístění Služby poskytované v pevném místě lze realizovat i tak, že se koncový bod nově vybuduje za smluvní cenu. Tuto činnost může vykonávat pouze osoba, která je k tomu oprávněná dle zvláštního předpisu a zmocněná Poskytovatelem.

8 PŘELOŽENÍ SLUŽBY

- 8.1 V případě realizace přeložení Služby se Služba na stávajícím umístění zruší a znovu se zřídí na jiné adrese, jsou-li tam splněny podmínky pro zřízení Služby ve stejné kvalitě. Služba poskytovaná prostřednictvím pevné sítě bude poskytována na **jiném přípojném vedení**.

9 PARAMETRY RYCHLOSTI PŘIPOJENÍ

- 9.1 Služba je poskytována při agregaci 1:5 a rychlost připojení se může lišit podle aktuálního využití sítě jinými účastníky.

10 OKOLNOSTI OVLIVŇUJÍCÍ RYCHLOST PŘIPOJENÍ JSOU ZEJMÉNA:

- typ Služby
- zařízení (modem), které je k připojení používáno
- sdílení kapacity současným připojením více koncových zařízení
- sdílení kapacity sítě více účastníky, a to až do výše maximálního poměru agregace
- souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na přípojném vedení, na kterém je poskytována Služba

- prostřednictvím pevné sítě
- obsah cílového požadavku Zákazníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.
 - kvalita a konfigurace počítače, nebo jiného zařízení Zákazníka

10.1 **Běžně dostupnou či maximální rychlost připojení** je možné na elektronickém zařízení dosáhnout pouze v případě, že je toto elektronické zařízení připojeno k modemu přímo (ne prostřednictvím technologie Wi-Fi).

10.2 Příklad užívání v závislosti na přenosových rychlostech:

Inzerovaná rychlost služby		
Stahování (download)	Odesílání (upload)	Slouží obvykle pro tyto druhy obsahu, aplikací a služeb
1 – 2 Mbps	256 - 512 Kbps	e-mail, chat (např. WhatsApp, Facebook Messenger, Viber), prohlížení zpráv, počasí a menších webových stránek, zabezpečený komunikační protokol SSH
2 – 7 Mbps	0,5 – 1 Mbps	prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP, audio chat), streaming hudby, sociální sítě (např. Facebook, Twitter), hry s jednoduchou grafikou
7 - 10 Mbps	0,5 – 1 Mbps	SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, IPTV či video streaming v SD kvalitě (např. Youtube, Netflix), přenos souborů malé a střední velikosti
10 - 20 Mbps	1 - 2 Mbps	video streaming a IPTV v HD kvalitě, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše a účast na videokonferencích (práce na dálku)
20 - 50Mbps	2 - 5 Mbps	hry ve vysokém rozlišení a reálném čase, distribuce software, znatelně vyšší uživatelský komfort při využití internetu k výše uvedeným účelům
Nad 50 Mbps	Nad 5 Mbps	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

11 SPECIÁLNÍ USTANOVENÍ O VADÁCH SLUŽBY A ODPOVĚDNOSTI ZA NĚ

- 11.1 **Vadou služby** je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování či odesílání pod 50 % běžně dostupné rychlosti stahování či odesílání, a to po souvislou dobu **delší než 30 minut** (velká trvající odchylka), nebo **během jedné hodiny alespoň třikrát po souvislou dobu delší než 1 minuta** (velká opakující se odchylka).
- 11.2 Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování, nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.
- 11.3 Pro zjišťování výkonu Služby a jejich vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k internetu, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Pokud Zákazník zjistí aktuální změnu výkonu Služby, která by mohla zakládat její vadu, má právo podat reklamaci kvality Služby ve smyslu platného Reklamačního řádu.

12 MĚŘENÍ RYCHLOSTI PŘIPOJENÍ

- 12.1 Pro zjišťování objemu přenesených dat, výkonu Služby i jejich vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k internetu, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Měření je nutné provádět výhradně s vypnutou WiFi a za využití napřímého zapojeného kabelu mezi PC/NTB. Před zahájením měření je Zákazník povinen odpojit všechny ostatní počítače v síti a ukončit všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení. Nestanoví-li konkrétní ustanovení jinak, do objemu dat se započítávají data přenesená v obou směrech (stažená i vložena).

13 SPECIFIKACE SLUŽBY INTERNET xDSL

Technické parametry služby	INTERNET xDSL
Předávací rozhraní	100Base-TX (RJ45)

Přístupová technologie	pevná komunikační síť (xDSL)
Počet předávacích bodů	1
Přenosové rychlosti	4/0,5 - 12/1,5Mbps
Symetrická služba	Ne
Neomezený objem přenesených dat	Ano
Možnost přidělení neveřejných IP adres	Ano
Možnost přidělení veřejných IP adres	v ceně služby
Dostupnost (SLA)	90%
Servicedesk	24x7
Doplňkové služby v ceně	-
Možnost dalších doplňkových služeb	Ano, na vyžádání

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