

Podmínky pro poskytování služeb sítě elektronických komunikací Internet

1. Definice použitých pojmů

- 1.1. **Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** – podmínky spolku Oslavany.NET, spolek pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.2. **Služba přístupu k síti Internet** - veřejně dostupná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě. Jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů jsou uvedeny v obecně platném ceníku nebo sjednány individuálně (dále jen „Služba“).
- 1.3. **Koncový bod sítě** - fyzický propojovací bod (zásuvka, wi-fi přijímač, router), na kterém Poskytovatel předává Službu Zákazníkovi (dále jen „Koncový bod“).
- 1.4. **Trasový napájecí bod** - místo (přívod el. energie), ve kterém dochází k napájení technických zařízení Poskytovatele, a který nemusí být shodný se zdrojem napájení v místě zákazníka a odběru služby.
- 1.5. **Zařízení** - soubor technických zařízení, router, switch pro využívání Internetové Služby umístěných u Zákazníka.
- 1.6. **Veřejná síť elektronických komunikací** - přístupová Sít' pro elektronickou komunikaci Poskytovatele (dále jen „Sít'“).
- 1.7. **Maximální rychlost stahování a vkládání dat** – je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné varianci a jejích fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564. Je uvedena v ceníku a následně ve smlouvě.
- 1.8. **Inzerovaná rychlost stahování a vkládání dat** - je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí 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. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Je uvedena v ceníku a následně ve smlouvě. Je vždy totožná s maximální rychlostí.
- 1.9. **Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat** – je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, 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. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Je uvedena v ceníku a následně ve smlouvě.
- 1.10. **Minimální rychlost stahování a odesílání dat** - se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Je uvedena v ceníku a následně ve smlouvě.
- 1.11. **Velká trvající odchylka** - za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti

odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

- 1.12. **Velká opakující se odchylka** – za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání(upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- 1.13. **Specifické pojmy použité pro mobilní služby přístupu k internetu**
 - 1.13.1. **Odhadovaná maximální rychlost** – rychlost stahování (download) a vkládání (upload) dat je realisticky dosažitelná maximální rychlost pro konkrétní službu v dané lokalitě v reálných provozních podmínkách, v místě s dostatečnou úrovní signálu vně budov. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Je uvedena v ceníku a následně ve smlouvě.
 - 1.13.2. **Inzerovaná rychlost** – je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel internetových služeb uvádí 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. Hodnota inzerované rychlosti není větší než odhadovaná maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Je uvedena v ceníku a následně ve smlouvě.
 - 1.13.3. **Velká trvající odchylka** – za velkou trvající odchylku od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut.
 - 1.13.4. **Velká opakující se odchylka** – za velkou opakující se odchylku od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60minut.

Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Poskytovatele.

2. Podmínky poskytované služby

- 2.1. Služba je Zákazníkovi aktivována na základě Smlouvy dle Všeobecných podmínek a Objednávky.
- 2.2. Služba bude Zákazníkovi předávána na koncovém bodu Sítě Poskytovatele. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě.
- 2.3. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod Sítě.
- 2.4. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a závad na Síti po koncový bod sítě.
- 2.5. Zákazník se zavazuje, že Zařízení koncového bodu sítě bude připojeno do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230V/ 50Hz.

3. Charakteristika poskytované služby

- 3.1. Služba Internet umožňuje svým uživatelům 24 hodin denně, po celý rok svobodný přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti Internet prostřednictvím metropolitní sítě Oslavany.NET.
- 3.2. Všechny nabízené varianty služby umožňují plně využívat všechny běžné vlastnosti sítě Internet (např. streamování videa, stahování souborů, využívání komunikačních aplikací, emailových klientů a dalších služeb).
- 3.3. Všechny nabízené varianty služby jsou v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady EU 2015/2120S článek 3 odstavec 1. až 3. o síťové neutralitě.
- 3.4. Rychlosti připojení v pevné síti, tj. **Inzerovaná / maximální rychlost, Běžně dostupná rychlost a Minimální rychlost** je specifikována ve smlouvě.

- 3.5. Rychlosti připojení v mobilní síti, tj. **Odhadovaná maximální / Inzerovaná rychlost** je stanovena dle technologie následovně:

Technologie	Odhadovaná maximální / Inzerovaná rychlost	
	Stahování dat	Odesílání dat
2G	0,2Mbps	0,1Mbps
3G	20Mbps	5,76Mbps
LTE	20Mbps	5,76Mbps

4. Zabezpečení provozu služby

- 4.1. Za závadu je považováno přerušení dodávky Služby, případně snížení kvality či technických parametrů dodávané Služby, to je vznik **Velké trvajících odchylky** nebo **Velké opakující se odchylky**. Zákazník ohlašuje závady Služeb na E-mail adresu Poskytovatele nebo na Kontaktní telefon Poskytovatele a to od 8 do 18 hodin denně, sedm dní v týdnu.
- 4.2. Reklamacie technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení závady v souladu s těmito Podmínkami služby. Zákazník ohlašuje závadu teprve tehdy, až sám prověřil, že závada není na jeho straně.
- 4.3. Hlášení o závadě musí obsahovat:
- identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení resp. obchodní jméno),
 - jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka,
 - telefonní spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu ,elektronická adresa,
 - datum a čas zjištění závady,
 - popis závady.
- 4.4. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi písemné potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.
- 4.5. Poskytovatel má právo účtovat Zákazníkovi vynaložené náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady Zákazníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele, nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nenastala.
- 4.6. Poskytovatel má právo ověřit u Zákazníka, zda není závada na zařízení Zákazníka. Zákazník je povinen Poskytovateli tuto součinnost poskytnout a umožnit přístup ke Koncovému bodu sítě, případně koncovému odběrnému zařízení Zákazníka.
- 4.7. Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne v době pracovních dní, je-li to technicky možné, 48 hodin s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Poskytovatel předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou. V případě ohlášení závady v den svátku, soboty či neděle, bude odstranění závady řešeno v první pracovní den po ukončení volna.
- 4.8. Poskytovatel neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci koncových zařízení v majetku Zákazníka nedodaných Poskytovatelem, které Zákazník využívá k připojení ke Službě a dále za zabezpečení proti neoprávněnému užívání třetí osobou i síťovým útokům.
- 4.9. V případě nesprávného vyúčtování služeb, má Zákazník právo uplatnit reklamaci, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak toto právo zanikne.
- 4.10. Zákazník uplatňuje reklamaci písemnou formou prostřednictvím doručovatelské služby na Doručovací adresu Poskytovatele. Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a dalších informacích jsou zodpovídány elektroniky na E-mail adrese Poskytovatele.
- 4.11. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 1 měsíce ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti.
- 4.12. V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace.
- 4.13. Poskytovatel doručí vyřízení reklamace zákazníkovi písemnou formou prostřednictvím doručovatelské služby.

5. Práva a povinnosti

- 5.1. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou.
- 5.2. Poskytovatel je oprávněn měnit topologii Sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP adresy, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Smlouvy.
- 5.3. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
- 5.4. Zákazník nesmí využívat neoprávněně data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí.
- 5.5. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě.
- 5.6. Zákazník nesmí zasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty, pokusy přetížit systém a jinými neoprávněnými zásahy).
- 5.7. Zákazník je povinen učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou bez písemného souhlasu Poskytovatele.
- 5.8. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Sítě) umístěným u Zákazníka, poškodit je nebo je odcizit.
- 5.9. Zákazník je povinen po ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení. Zákazník je povinen do 7 kalendářních dní od ukončení služby odevzdat zařízení, která jsou majetkem Poskytovatele, odeslat na vlastní náklady a nebezpečí na Doručovací adresu Poskytovatele.
- 5.10. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby.
- 5.11. Zákazník je povinen umožnit na požádání Poskytovatelem pověřeným osobám přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace technického zařízení Poskytovatele do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení Poskytovatele související s poskytovanou Službou, případně zajistit osobu pověřenou Zákazníkem k zajištění nutné součinnosti.
- 5.12. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášovaných v rámci Služby, ani v případě porušení práv třetích osob informacemi přenášnými v rámci Služby, není-li zákonem stanoveno jinak
- 5.13. Zákazník je povinen užívat Službu tak, aby nebyl porušován nebo obcházen zákon, nepůsobil škody třetím osobám nebo užíval Službu v rozporu s dobrými mravy.

6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby

- 6.1. V případě technických změn, rekonstrukce Sítě či Koncového bodu sítě nebo výpadku dodávky elektrické energie ze strany distributora (včetně Trasových napájecích bodů) může být poskytování Služby dočasně omezeno nebo přerušeno. Poskytovatel nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovat cenu za poskytnutí Služby v případě, že tato doba přesáhne 48 hodin.
- 6.2. Za účelem dodržení povinností stanovených přímo právními předpisy nebo uloženými soudem či jiným oprávněným orgánem veřejné moci je poskytovatel oprávněna přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nezbytném pro zajištění odposlechu, uchování provozních a lokalizačních údajů a zablokování přístupu ke konkrétnímu obsahu.
- 6.3. Za účelem zajištění bezpečnosti a integrity metropolitní sítě Oslavany.NET a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě včetně detekce a zamezení tzv. DDos útokům poskytovatel analyzuje vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými datovými vzorci. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě či poskytování služeb, poskytovatel takový závadný síťový provoz eliminuje.
- 6.4. V případě, že Zákazník porušil své povinnosti vyplývající z těchto Podmínek služby závažným způsobem, je Poskytovatel oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistil (viz článek 7 Všeobecných podmínek). O tomto okamžitém ukončení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Zákazníka nijak informovat.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Tyto Podmínky služby jsou nedílnou součástí Smlouvy o dodávce služeb. Podpisem smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s Podmínkami služby důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.
- 7.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu Podmínek služby. Vydáním nových Podmínek služby s vyznačením počátku doby platnosti sestávají staré Podmínky služby neplatné.
- 7.3. Počátek doby platnosti těchto Podmínek služby je 18.05.2021.verze 2.3