

## POPIS SLUŽBY INTERNET

(MAX – rychlý bezdrát, MAX – bezdrát, MAX – kabel)  
(platný od 24. 5. 2021)

### 1. Služba zahrnuje

- 1.1. Pro objekty s hromadnou přípojkou (panelové a bytové objekty) poskytovatel v rámci služby zajistí datový okruh, který propojuje zařízení, PC, nebo LAN účastníka se sítí PAMICO.
- 1.2. Pro objekty se samostatnou přípojkou (typu rodinné objekty) poskytovatel v rámci služby dodá koncové zařízení, které propojuje zařízení, PC, nebo LAN účastníka s přístupovým bodem do sítě PAMICO.
- 1.3. Zajištění a propůjčení jedné dynamické privátní IP adresy, popř. jiné dle specifikace služby.
- 1.4. Telefonickou zákaznickou podporu pro řešení problému s využíváním služby.

### 2. Podmínky poskytování Služby

- 2.1. Pro službu platí podmínky stanovené ve všeobecných podmínkách poskytování telekomunikačních služeb společnosti PAMICO CZECH, s.r.o.
- 2.2. Registrací přístupu k síti PAMICO se účastník dané účastnické přípojky stane řádným uživatelem služby Internet. Připojení k síti Internet, popř. jiných datových služeb provede poskytovatel po registraci přístupu účastnické přípojky k síti PAMICO.
- 2.3. Je-li požadovaný termín registrace přístupu smluvně vázán na splnění specifikované podmínky, připojí poskytovatel přípojku poté, co byla tato podmínka účastníkem splněna.
- 2.4. Základními parametry kvality služby jsou doba odezvy a doba opravy. Pro službu je předpokládána nejdelší doba odezvy 8 pracovních hodin a předpokládána maximální doba opravy 24 pracovních hodin (pracovní hodiny: pondělí až pátek 8:30 – 17:00 kromě dnů pracovního klidu). Podrobnosti týkající se parametrů kvality služby jsou popsány ve specifikaci služby a dále ve všeobecných podmínkách poskytování služeb elektronických komunikací společnosti PAMICO CZECH, s.r.o.
- 2.5. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy s účastníkem nebo účastníkovi přiměřeně upravit rychlost okruhu, dochází-li ze strany účastníka k zneužití služby nebo nadměrnému zahlcování či přetěžování služby. Poskytovatel je povinen v předstihu účastníka informovat o této skutečnosti a poskytnout mu přiměřenou dobu ke zjednání nápravy. Nedojde-li v této dodatečně přiměřené době ke zjednání nápravy či dochází-li opakovaně ke zneužití, nadměrnému zahlcování či přetěžování služby (sítě), je poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit, a to s účinností ke dni doručení písemného dokumentu o odstoupení smlouvy účastníkovi. Dnem účinnosti odstoupení od smlouvy přestane být účastníkovi služba účtována.
- 2.6. Účastník je povinen si na své zařízení, PC zajistit ochranu proti počítačovým virům a šíření nevyžádané pošty (antivirový systém, firewall, aktualizace operačního systému, a jiné), tak aby k těmto skutečnostem nedocházelo. V případě zjištění nežádoucích aktivit na straně účastníka je poskytovatel oprávněn zamezit těmto aktivitám odpojením okruhu účastníka po dobu, než účastník sjedná nápravu, tato skutečnost není považována za deaktivaci služby.

- 2.7. Poskytnutá služba je určena pro koncového uživatele, účastníka. Účastník neumožní využívání poskytnuté služby třetím osobám, ani jejího šíření, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak. V případě takového zjištění je poskytovatel oprávněn zamezit šíření služby její blokací. Účastník je poté povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé takovéto porušení, v případě předepsání smluvní pokuty poskytovatelem. Poskytovatel je povinen v předstihu účastníka informovat o této zjištěné skutečnosti a poskytnout mu přiměřenou dobu ke zjednání nápravy v maximální délce 24 hodin.

### 3. Technická specifikace

- 3.1. Typ LAN protokolu: TCP/IP
- 3.2. Zvolené rozhraní zákazníka: Ethernet
- 3.3. U objektu s hromadnou přípojkou (panelové a bytové objekty) je služba provozována prostřednictvím LAN okruhu PAMICO, který je připojen k síti Internet. U objektu se samostatnou přípojkou (typu rodinné objekty) účastník bere na vědomí, že je služba poskytována prostřednictvím zařízení provozovaných ve volném frekvenčním pásmu 5 GHz nebo 60GHz dle všeobecného oprávnění č. VO-R/12/12.2019-10 vydané ČTÚ ve znění pozdějších vydání a včetně všech příloh. Využití tohoto frekvenčního pásma není regulováno, a tudíž může dojít nezávisle na vůli poskytovatele k jeho zahlcení a tím ke snížení kvality či přerušení poskytované služby.
- 3.4. Služba je řízena moderním systémem pro dosažení maximálních rychlostí. Nejedná se o klasickou zastaralou technologii agregace, ale o moderní dynamický systém pro vyvažování rychlostí přípojek, který neuvažuje jen o objemu přenesených dat, ale i o jejich druhu a přináší tak uživateli maximální komfort Služby.
- 3.5. Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě dle požadavků Českého telekomunikačního úřadu specifikovaných všeobecným oprávněním č. VO-S/1/07.2005-9 ve stávajícím znění:

#### 3.5.1. Inzerovaná rychlost

Tato rychlost je uvedena v ceníku služby u každé nabízené příslušné služby. Uvádí se v jednotkách Mbit za 1 vteřinu a je rozčleněna na download (směr od Poskytovatele k Uživateli) a upload (směr od Uživatele k Poskytovateli). Zároveň jsou tyto rychlosti uvedeny i v každé Specifikaci Služby, která je součástí Smlouvy o poskytování elektronických komunikací, v případě sjednání individuálního tarifu je takováto rychlost uvedena pouze ve Specifikaci Služby.

#### 3.5.2. Maximální rychlost

Touto rychlostí je myšlena rychlost maximální, kterou uživatel může reálně dosáhnout na Koncovém bodu Služby. Jedná se o rychlost transportní vrstvy (L4 ISO/OSI). Opět se zde uvažuje o downloadu i uploadu odděleně a je uváděna v jednotkách Mbit za 1 vteřinu. Maximální rychlost je rovna rychlosti inzerované.

#### 3.5.3. Běžně dostupná rychlost

Tento ukazatel vyjadřuje rychlost na Koncovém bodu účastníka, která by měla být dostupná minimálně 95 % z kalendářního dne. I zde se uvažuje o downloadu a uploadu odděleně a je uváděna v jednotkách Mbit za 1 vteřinu na transportní vrstvě (L4 ISO/OSI). Běžně dostupná rychlost je minimálně 60% rychlosti maximální, obvykle se však pohybuje mezi 80-100% rychlosti maximální.

### 3.5.4. Minimální rychlost

Udává rychlost, pod kterou by rychlost na Koncovém bodu účastníka neměla poklesnout, pokud by se tak stalo, považuje se to za chybné dodání Služby. I zde se uvažuje o downloadu a uploadu odděleně a je uváděna v jednotkách Mbit za 1 vteřinu na transportní vrstvě (L4 ISO/OSI). K poklesu k hranici minimální rychlosti dochází pouze za mimořádných stavů a zcela výjimečně. Minimální rychlost je 30% rychlosti maximální.

### 3.5.5. Tabulka rychlostí k poskytované službě elektronických komunikací

| Název služby                      | Inzerovaná                | Maximální                 | Běžně dostupná            | Minimální                 |
|-----------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
|                                   | (Mb/s)<br>download/upload | (Mb/s)<br>download/upload | (Mb/s)<br>download/upload | (Mb/s)<br>download/upload |
| Internet MAX – rychlý bezdrát 400 | 400/20                    | 400/20                    | 240/12                    | 120/6                     |
| Internet MAX – rychlý bezdrát 250 | 250/15                    | 250/15                    | 150/9                     | 75/4,5                    |
| Internet MAX – rychlý bezdrát 100 | 100/10                    | 100/10                    | 60/6                      | 30/3                      |
| Internet MAX – rychlý bezdrát 30  | 30/5                      | 30/5                      | 18/3                      | 9/1,5                     |
| Internet MAX – bezdrát 90         | 90/10                     | 90/10                     | 54/6                      | 27/3                      |
| Internet MAX – bezdrát 60         | 60/5                      | 60/5                      | 36/3                      | 18/1,5                    |
| Internet MAX – bezdrát 30         | 30/5                      | 30/5                      | 18/3                      | 9/1,5                     |
| Internet MAX – bezdrát 10         | 10/2                      | 10/2                      | 6/1,2                     | 3/0,6                     |
| Internet MAX – kabel 100          | 100/15                    | 100/15                    | 60/9                      | 30/4,5                    |
| Internet MAX – kabel 60           | 60/10                     | 60/10                     | 36/6                      | 18/3                      |
| Internet MAX – kabel 30           | 30/5                      | 30/5                      | 18/3                      | 9/1,5                     |

3.6. Služba je určena pro připojení zařízení, PC, nebo LAN účastníka.

3.7. Služba obsahuje blokaci portu 25 z důvodu zabezpečení uživatele a ochrany sítě. Při aktivaci statické veřejné IP adresy je umožněno na vyžádání povolení odchozího směru portu 25. Touto změnou nastavení firewallu nastává riziko zneužití portu spamem, nebo virem, s důsledkem blokace odesílání emailů.

## 4. CHYBOVOST SLUŽBY

4.1. V případě kontroly rychlosti služby a její chybovosti je rozhodující měření rychlosti na portu koncového zařízení v místě ukončení datového okruhu. Měření provádějte na počítači, který je připojen kabelem přímo do koncového zařízení, nikoliv prostřednictvím Wi-Fi připojení! Před zahájením měření odpojte všechna ostatní zařízení v síti a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové připojení.

4.2. **Za velkou trvajícím odchytkou od běžně dostupné rychlosti** se považuje taková odchytky, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

4.3. **Za velkou opakující se odchytkou od běžně dostupné rychlosti** se považuje taková odchytky, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

4.4. V případě, že by služba vykazovala velké odchytky od běžně dostupné rychlosti služby, má účastník právo danou datovou službu reklamovat dle aktuálních Všeobecných podmínek poskytování služeb společnosti PAMICO CZECH, s.r.o.

## 5. Popisy postupů

5.1. Podrobné postupy pro zřízení služby a servisní zásahy spolu se základními parametry kvality služby jsou popsány v dokumentech v pořadí smlouva služby, specifikace služby, popis služby a ve všeobecných podmínkách poskytování telekomunikačních služeb společnosti PAMICO CZECH, s.r.o.