

## Definice úrovně kvality poskytované služby

**Internet** - Služba přístupu k síti Internet (dále jen „Služba Internet“) umožňuje svým uživatelům 24 hodin denně, po celý rok svobodný přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti Internet za použití různých druhů připojení prostřednictvím sítě NetDomu s.r.o.

### Bezdrátové připojení k internetu :

- Maximální rychlost stahování a odesílání dat je zároveň rychlostí inzerovanou a je uvedena v ceníku služeb.
- Běžně dostupná rychlost 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 60% hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne.
- Minimální rychlost je nejnižší rychlost stahování (download) , nebo vkládání (upload) dat. Hodnota minimální rychlosti odpovídá 30% hodnoty rychlosti inzerované.
- Minimální rychlost stahování a odesílání dat může nárazově klesnout až na 30 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat, a to na velice omezenou dobu v jednotlivých okamžicích maximálního vytížení sítě v době tzv. datové špičky.
- Všechny nabízené varianty služby nad 10Mbps umožňují plně využívat všechny běžné vlastnosti sítě Internet (např.streamování videa, stahování souborů, využívání komunikačních aplikací, emailových klientů a dalších služeb). Nabízené varianty službu pod 10Mbps mohou v případě poklesu na minimální zaručenou rychlost vykazovat problémy s přenosem streamovaného videa.

Výše uvedené rychlosti Služby Internet jsou dostupné prostřednictvím bezdrátových zařízení společnosti NetDomu s.r.o. (koncový bod sítě) připojeného k bezdrátovému vysílači v dané lokalitě a při standardních provozních síťových a klimatických podmínkách (tj. nikoli v případě úplných nebo částečných výpadků, které vznikly na základě nepředvídatelných okolností přechodného charakteru a nejsou na straně Poskytovatele).

### Metalické/optické připojení k internetu :

- Maximální rychlost stahování a odesílání dat je zároveň rychlostí inzerovanou a je uvedena v ceníku služeb.
- Běžně dostupná rychlost 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 60% hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne.
- Minimální rychlost je nejnižší rychlost stahování (download) , nebo vkládání (upload) dat. Hodnota minimální rychlosti odpovídá 30% hodnoty rychlosti inzerované.
- Minimální rychlost stahování a odesílání dat může nárazově klesnout až na 30 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat, a to na velice omezenou dobu v jednotlivých okamžicích maximálního vytížení sítě v době tzv. datové špičky.
- 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).

Výše uvedené rychlosti Služby Internet jsou dostupné prostřednictvím koncového zařízení společnosti NetDomu s.r.o. (koncový bod sítě) připojeného k pevné síti Poskytovatele a při standardních provozních síťových a klimatických podmínkách (tj. nikoli v případě úplných nebo částečných výpadků, které vznikly na základě nepředvídatelných okolností přechodného charakteru a nejsou na straně Poskytovatele).

### xDSL připojení k internetu :

- Maximální rychlost stahování a odesílání dat je zároveň rychlostí inzerovanou a je uvedena v ceníku služeb.
- Běžně dostupná rychlost 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 60% hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne. Běžně dostupná rychlost je závislá na klíčových faktorech kvality a délky přístupového vedení.

NetDomu s.r.o.

- Minimální rychlost je nejnižší rychlost stahování (download), nebo vkládání (upload) dat. Hodnota minimální rychlosti odpovídá 30% hodnoty rychlosti inzerované.
- Minimální rychlost stahování a odesílání dat může nárazově klesnout až na 30 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat, a to na velice omezenou dobu v jednotlivých okamžicích maximálního vytížení sítě v době tzv. datové špičky.
- 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).

Výše uvedené rychlosti Služby Internet jsou dostupné prostřednictvím kabelového modemu společnosti NetDomu s.r.o. (koncový bod sítě) připojeného k pevné síti CETIN v dané lokalitě a při standardních provozních síťových a klimatických podmínkách (tj. nikoli v případě úplných nebo částečných výpadků, které vznikly na základě nepředvídatelných okolností přechodného charakteru a nejsou na straně Poskytovatele).

Poskytovatel nemůže zaručit kompatibilitu koncových zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Je doporučeno využívat koncová zařízení pronajatá/zakoupená od Poskytovatele, protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů služby a poskytnuta plná technická podpora. 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 společnosti NetDomu s.r.o.

Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodující měření rychlosti na portu koncového bodu sítě internet, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

**Jak měřit rychlost služby přístupu k internetu** – měření provádějte na počítači, který je připojen kabelem přímo do koncového telekomunikačního zařízení s vypnutou WiFi, nikoliv prostřednictvím domácí WiFi! Před zahájením měření odpojte všechna ostatní zařízení v síti a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení.

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.

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.

Případný spor je možné řešit i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).

## Řízení provozu a omezení přístupu ke službě

Poskytovatel je oprávněn provádět na nezbytně nutnou dobu opatření řízení provozu spočívající například v jeho blokování, zpomalování apod. v následujících případech:

- Je-li to nezbytné za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení příslušných právních předpisů, nebo na základě rozhodnutí oprávněných orgánů (zejména soudních rozhodnutí)
- Za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů.
- Za účelem zabránění hrozcímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.
- Poskytovatel může pozastavit přístup ke Službě uživatelům, jejichž chování indikuje využívání technických prostředků k obcházení podmínek Služby či ukazuje na sdílení připojení s třetími osobami

## Service Level Agreement (SLA)

### SLA HOME

- Dostupnost poskytovaných služeb 365 dní v roce, 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.
- Telefonické, faxové a emailové hlášení poruch je NONSTOP.
- Odstraňování poruchy řešíme ihned po jejím zjištění.
- Výjezd k zákazníkovi pro odstranění poruchy v místě zákazníka max. do dvou pracovních dnů od jejího nahlášení.
- Telefonická podpora pro řešení provozních situací a konfigurací k dispozici v pracovní době.

### SLA BUSINESS

- Dostupnost poskytovaných služeb 365 dní v roce, 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.
- Telefonické, faxové a emailové hlášení poruch je NONSTOP.
- Odstraňování poruchy řešíme ihned po jejím zjištění.
- Přednostní odstraňování hlášených poruch.
- Přednostní výjezd k zákazníkovi pro odstranění poruchy v místě zákazníka do jednoho pracovního dne od jejího nahlášení.
- Telefonická podpora pro řešení provozních situací a konfigurací k dispozici NONSTOP.

### SLA KABEL

- Koncová přípojka je formou metalického, nebo optického kabelu.
- Dostupnost poskytovaných služeb 365 dní v roce, 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.
- Telefonické, faxové a emailové hlášení poruch je NONSTOP.
- Odstraňování poruchy řešíme ihned po jejím zjištění.
- Výjezd k zákazníkovi pro odstranění poruchy v místě zákazníka max. do dvou pracovních dnů od jejího nahlášení.
- Telefonická podpora pro řešení provozních situací a konfigurací k dispozici v pracovní době.

## Informace o postupech zavedených s cílem měřit a řídit provoz v síti

### • řízení v místě přípojného bodu

- při naplnění kapacity přístupového bodu může dojít k omezení rychlosti účastníka, aby nedošlo k překročení kapacity, tento vliv se ve skutečnosti může projevit snížením rychlosti max o 30% rychlosti účastníka

### • řízení v agregačním uzlu

- při naplnění agregované skupiny účastníků může dojít k omezení rychlosti účastníka, tento vliv se ve skutečnosti může projevit snížením rychlosti max na 30% rychlosti účastníka

### • řízení celkové kapacity sítě

**NetDomu s.r.o.**

- vzhledem k vlastnímu autonomnímu systému připojeném v NIX (Česká konektivita) a současně dalším propojením s významnými poskytovateli internetu nemůže dojít k naplnění celkové kapacity a tím k jejímu omezení

Dokument MAKS nabývá platnosti a účinnosti dne 1.5.2024

**NetDomu s.r.o.**