

Specifikace služby INTERNET

- 1. Minimální rychlost** stahování i odesílání dat odpovídá minimálně 30% rychlosti inzerované a poskytovatel ji garantuje jako nejnižší v běžném provozu. Výjimky z běžného provozu tvoří nutné zásahy do infrastruktury ze strany poskytovatele, jako jsou například nutné opravy, upgrade sítě. Dále tvoří výjimky veškeré zásahy vyšší moci, zásahy státní moci a zásahy a poruchy na straně dodavatelů, zejména dodavatelů elektrické energie. Pokles k minimální rychlosti se může projevit zejména ve večerních hodinách, kdy je předpokládáno vyšší zatížení celé sítě.
- 2. Důsledky snížení rychlosti stahování dat na minimální:** Snížení rychlosti stahování dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít za důsledek zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek. Poskytování služby přístupu k internetu je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.
- 3. Důsledky snížení rychlosti odesílání dat na minimální:** Snížení rychlosti odesílání dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít za důsledek zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku realtime komunikátorů (Skype a další). Poskytování služby přístupu k internetu je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací. Výjimka z garance minimální rychlosti: Nemá-li protistrana (typicky se jedná o server, ze kterého se data stahují nebo nahrávají, nebo v případě P2P komunikace o protistranu, se kterou chce zákazník komunikovat) dostatečnou kvalitu a kapacitu připojení, může rychlost připojení zdánlivě klesat pod minimální. Tento pokles pod minimální hodnotu není způsoben na straně Poskytovatele. V případě pochybností je vhodné provést test rychlosti nebo kontaktovat technickou podporu Poskytovatele.
- 4. Běžná rychlost** stahování i odesílání dat odpovídá minimálně 60% rychlosti inzerované a měla by být zákazníkovi dostupná minimálně v 95% času během jednoho kalendářního dne. Tato rychlost je postačující pro běžné stahování a odesílání dat se zřetelem na smluvně vázanou rychlost.
- 5. Inzerovaná rychlost** je hodnota, kterou uvádí poskytovatel ve svých obchodních nabídkách a propagačních materiálech. Tato rychlost je obvykle shodná s rychlostí maximální.
- 6. Maximální rychlost** je taková, která je dostupná zákazníkovi za ideálních podmínek, na výstupu koncového zařízení poskytovatele (typicky anténa nebo datová zásuvka). Je shodná s rychlostí uvedenou na smlouvě.

Tabulky rychlosti připojení k internetu dle nabízených tarifů

Všechny nabízené tarify jsou realizovány bezdrátovým připojením.

Uvedené rychlosti jsou měřeny na transportní vrstvě (TCP/IP).

Název tarifu	Maximální inzerovaná	Běžná	Minimální
MSCnet - Senior	10/10 Mb/s	6/6 Mb/s	3/3 Mb/s
MSCnet - Basic	50/50 Mb/s	30/30 Mb/s	15/15 Mb/s
MSCnet - Speed	100/100 Mb/s	60/60 Mb/s	30/30 Mb/s
MSCnet - Individual	-----	-----	-----

7 Definice odchylek a jejich dopady

- a. Za detekovatelnou odchylku výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné z běžně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná.
- b. Za velkou trvalou 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.
- c. 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.
- d. Zákazník má právo vznášet námitky i v důsledku odchylek, případně podávat reklamace. Pro rychlejší řešení je doporučeno kontaktovat telefonicky **HOTLINE 725858415**.