

**Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací
(dále jen „PP“)**

**I.
Obecná ustanovení**

1. Tyto Provozní podmínky stanovují podmínky Služeb elektronických komunikací, upravují poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a souvisejících služeb, za nichž společnost D-H-T poskytuje služby, a dále též související otázky a postupy.
2. Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na služby poskytované společností D-H-T Veřejně dostupné služby:
 - a) Pronájem okruhů;
 - b) Veřejně pevná síť elektronických komunikací;
 - c) Ostatní hlasové služby;
 - d) Služby přístupu k síti Internet;
 - e) Služby přenosu dat;
 - f) Služby IPTV;
3. Pojmy definované v těchto PP mají shodný význam ve všech Smluvních dokumentech, není-li v některém z nich výslovně stanoven opak.
4. Územní vymezení poskytované služby je území České republiky.

**II.
Definice pojmů**

1. „**Aktivací služby**“ se rozumí den, kdy jsou vygenerovány přístupové údaje Účastníkovi anebo předané nakonfigurované Koncové zařízení Účastníkovi. Od tohoto okamžiku vzniká Poskytovateli oprávnění účtovat poplatky dle Ceníku služeb.
2. „**Běžně dostupnou rychlostí**“ se rozumí taková rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá. Inzerovaná rychlost: je rychlost stahování a odesílání, kterou poskytovatel služby přístupu k Internetu používá ve svých obchodních sděleních.
3. „**Data**“ jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
4. „**Doplňkové služby**“ jsou aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkové ke Službě podle podmínek aktuálně zveřejněných na Internetových stránkách. Využití Doplňkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového zařízení.
5. „**DSL**“ (anglicky Digital Subscriber Line) je technologie, která umožňuje využít stávající vedení telefonu nebo kabelové televize pro vysokorychlostní přenos dat.
6. „**Dostupnost služby**“ služba elektronických komunikací je dostupná 24 hodin denně, celý rok. Poskytovatel neodpovídá za dostupnost internetové služby, pokud vznikne porucha na distribučních trasách, technologických centrech či sítích, které nejsou pod kontrolou Poskytovatele.
7. „**DHCP**“ (Dynamic Host Configuration Protocol) je aplikační protokol z rodiny TCP/IP. Používá se pro automatické přidělování IP adres a souvisejících nastavení koncovým stanicím v síti.
8. „**Elektronické komunikační zařízení**“ je technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálu prostřednictvím elektromagnetických vln.
9. „**Inzerovaná rychlost**“ je rychlost stahování a odesílání, kterou poskytovatel služby přístupu k Internetu používá ve svých obchodních sděleních. Detekovaná změna výkonu: detekovanou změnu výkonu služby přístupu k internetu v pevném místě se rozumí pokles jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či odesílání pod 50% hodnoty uvedených rychlostí uvedených jako běžně dostupná.
10. „**IP adresa**“ (IP znamená Internet Protocol, komunikační protokol) je jednoznačná identifikace konkrétního zařízení (typicky počítače) v prostředí Internetu. Veškerá data (ve formě datagramů), která jsou z/na dané zařízení přes počítačovou síť posílána, obsahují IP adresu odesílatele i příjemce.
11. „**IPTV**“ je televize přes internetový protokol, kde jsou služby digitální televize šířeny prostřednictvím IP protokolu přes počítačové sítě, což může být součástí dodávky širokopásmového připojení.
12. „**MAC adresa**“ (zkratka „media access control“) je jedinečný identifikátor síťového zařízení, který používají různé protokoly druhé (spojové) vrstvy modelu ISO OSI. Je přiřazována síťové kartě při její výrobě.
13. „**Minimální rychlost**“ se rozumí nejmenší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň **30 %** hodnoty rychlosti inzerované. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav Výpadek služby.
14. „**Maximální rychlost**“ je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která je stanovena s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a vkládání limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možností variací způsobené prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Maximální rychlost nesmí být menší než hodnota inzerované rychlosti.
15. „**Běžně dostupnou rychlostí**“ - 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.
16. „**Opouštěným poskytovatelem služby**“ se rozumí podnikatel, poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování služby na přenášném čísle ukončeno.
17. „**Opouštěným operátorem**“ se rozumí podnikatel, zajišťující veřejnou komunikační síť, ze kterého bude číslo přeneseno.
18. „**Parametry služby**“ jsou parametry provozu Služby. Povolené meze jejich hodnot při provozu Služby a způsob jejich posuzování a měření vyplývají z technických standardů a doporučení odborných organizací příslušných podle jednotlivých druhů Služeb, pokud není mezi stranami dohodnuto jinak. Parametry služby jsou uvedeny v Popisu služby.
19. „**Podmíněný přístup**“ je zabezpečené oprávnění pro přijímání programů.
20. „**Popis služby**“ je služba přístupu k síti Internet (dále jen služba Internet) umožňuje svým uživatelům svobodný přístup k obsahu a službám v síti Internet za použití bezdrátové technologie, aktivní či pasivní optické sítě.
21. „**Poskytovatel**“ společnost D-H-T Surfnet, s.r.o., se sídlem Zdětin 204, 294 71 Benátky nad Jizerou, IČO: 066 39 671, zapsána v Obchodním

**Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací
(dále jen „PP“)**

rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 286025, která je držitelem osvědčení o oznámení komunikační činnosti č. 4346 vydaného Českým telekomunikačním úřadem k zajišťování sítě elektronických komunikací a poskytování služeb elektronických komunikací.

22. „**Připojný vysílač**“ je nejbližší aktivní prvek Sítě, ke které je připojený Koncový bod.
23. „**Přejímající poskytovatel služeb**“ je podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude přenesením čísla zahájena služba.
24. „**Přenos dat**“ je přenos digitálních zpráv nebo digitalizovaného analogového signálu pomocí fyzického dvoubodového nebo Vícebodového přenosového média, kterým může být metalický kabel, optický kabel nebo bezdrátový přenos. Přenos zahrnuje vysílání (zkratka Tx) a příjem (zkratka Rx). Přenosové technologie a metody se vztahují k fyzickým vlastnostem protokolů jako je modulace, demodulace, linkový kód, ekvalizace, detekce a oprava chyb, bitová synchronizace a multiplexování.
25. „**Přejímající operátorem**“ se rozumí podnikatel, zajišťující veřejnou komunikační síť, do které je číslo přeneseno.
26. „**Přenositelnost čísla**“ se rozumí povinnost umožnit každému účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který o to požádá, aby si mohl ponechat telefonní číslo, popř. čísla nezávisle na poskytovateli služeb.
27. „**Přenesené telefonní číslo**“ je telefonní číslo, u něhož je realizována změna poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
28. „**Přenosová rychlost**“ je udávána objem informace se přenesení za jednotku času. Základní jednotkou přenosové rychlosti je bit za sekundu (bit/s, b/s, nebo anglicky bps = *bits per second*).
29. „**Program**“ je jeden televizní program nebo rozhlasová stanice.
30. „**Programová nabídka**“ je definovaný soubor Programů poskytovaný Účastníkovi v rámci Služby IPTV.
31. „**Programový Balíček**“ je kombinace jednotlivých Programových nabídek.
32. „**Referenční databáze přenesených čísel**“ je systém, sloužící jako jediný zdroj platných informací o přenesených telefonních číslech, dostupným způsobem umožňující dálkový přístup.
33. „**Síť**“ se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí síť elektronických komunikací zajišťována Poskytovatelem.
34. „**STB je Set-top-box**“ je technické zařízení sloužící ke zpracování digitálně dodávaného programu pro příjem na analogovém televizoru.
35. „**Technologický celek**“ je Elektronické komunikační zařízení včetně technického zabezpečení (zejména vedení, operačních prostorů a zařízení pro napájení).
36. „**Telefonní síť**“ se rozumí síť, která slouží k poskytování veřejně dostupných telefonních služeb Poskytovatelem.
37. „**Telefonní číslo**“ je jednoznačná identifikace účastníka v telefonní síti.
38. „**Telefonní hovor**“ je základní telekomunikační služba poskytovaná telefonní sítí. Jedná se o obousměrnou hlasovou komunikaci zpravidla mezi dvěma účastníky prostřednictvím telefonní sítě za pomoci telefonního přístroje.
39. „**Úroveň kvality služby**“ je definovaná % zaručené dostupnosti služby. Tento údaj, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, má hodnotu 95% v daném účetním měsíci.
40. „**Veřejná telefonní služba**“ je veřejná telekomunikační služba, spočívající v přepravě nebo směřování mluvené řeči v reálném čase mezi koncovými body telekomunikační sítě, která umožňuje každému uživateli používat zařízení připojené k takovému koncovému bodu za účelem komunikace s jiným uživatelem, jehož zařízení je připojené k jinému koncovému bodu, a služby spojené s poskytováním veřejné telefonní služby, dodávané poskytovatelem na základě smlouvy.
41. „**Velká opakující se odchylka**“ od běžně dostupné rychlosti stahování dat. 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 pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
42. „**Velká trvající odchylka**“ od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat. 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 pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
43. „**VoIP**“ přenos hlasu po internetové Síti.
44. „**VoIP zařízení**“ telekomunikační zařízení umožňující poskytování Služeb prostřednictvím internetové Sítě.
45. „**VoIP brána**“ je server poskytovatele, umožňující propojování telefonní hovorů.
46. „**Umístění služby**“ je adresa umístění VoIP zařízení.
47. „**Vyřazení Programové nabídky**“ z Balíčku je vyřazení konkrétní Programové nabídky z Programového balíčku.
48. „**Výpadek**“ je pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované služby.
49. „**Wi-Fi**“ (nebo také Wi-fi, WiFi, Wifi, wi-fi, wifi) je označení pro několik standardů IEEE 802.11 popisujících bezdrátovou komunikaci v počítačových sítích (též Wireless LAN, WLAN).
50. „**Zařazení Programové**“ nabídky do Balíčku je zařazení konkrétní Programové nabídky do Programového balíčku.
51. „**Zvýhodněný balíček**“ je zvýhodněná kombinace jednotlivých Programových nabídek.
52. „**Inzerovaná rychlost**“ 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.

III.

Provozní podmínky pro poskytování Služby přístupu k síti Internet

1. Služba Wi-Fi

Obsah Služby Wi-Fi

1. Poskytování Služby Wi-Fi zahrnuje tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem:
 - a. Zřízení služby
 - b. Změny parametrů služby
 - c. Provoz služby
 - d. Provozní dohled a servis

**Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací
(dále jen „PP“)**

- e. Ukončení poskytování služby.

Služba sítě Wi-Fi Účastníků a Uživatelům zajišťuje:

- a. přístup (připojení) do sítě internet pomocí vysílače / přijímače zařízení rádiových vln, tzn. bez přímého propojení kabelem mezi serverem poskytovatele a počítačem uživatele, pracujícího v rámci frekvencí povolených výše uvedeným generálním povolením ČTU GP - 01/1994;
- b. možnosti užívání služby WWW, možnosti užívání služby e-mail, možnosti užívání služby FTP;
- c. možnosti užívání ostatních služeb sítě internet, jež nejsou v rozporu s platnými zákony ČR, mezinárodními zákony či smlouvami a úmluvami, jež ČR podepsala.

Charakter Služby a Provozní podmínky

Služba Internet Wi-Fi je veřejně dostupná Služba elektronických komunikací provozovaná v negarantovaném frekvenčním pásmu Wireless LAN 2,4 GHz, 5 GHz a 10,5 GHz. Uživatelé přistupují ke službě a sdílejí definovanou kapacitu služby Internet Wi-Fi v rámci jednoho nebo více přístupových bodů.

1. Služba spočívá ve zprostředkování přístupu Účastníka k širokopásmovým službám sítě Internet službám obsahu a jiným službám prostřednictvím Sítě na základě technologie Wi-Fi prostřednictvím bezdrátového připojení k pevnému Připojnému vysílacímu bodu ve volném frekvenčním pásmu.
2. Maximální rychlostí Služby se rozumí v obou směrech potenciální maximální přenosová rychlost dosažitelná technologií Wi-Fi za optimálních podmínek. Vždy se však vyskytují omezující technické faktory, které způsobují rozdíl mezi touto maximální rychlostí a aktuální efektivní rychlostí dosaženou Účastníkem Služby.
3. Služba je identifikována IP adresou přiřazenou systémem Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za blokaci IP adresy třetími stranami v Síti Internet.
4. Přístup ke Službě je zajištěn prostřednictvím SSID unikátní adresy nebo na bázi autentifikace MAC a IP adresy.
5. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnila přímo Poskytovatelem nebo pokud je předem prokazatelně neschválila.
6. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod sítě.
7. Čerpání objemu dat, kde tarif je omezen pouze maximální přenosovou rychlostí, přenos objemu dat se u žádného tarifu nepočítá.

2. Služba xDSL

Obsah Služby xDSL

1. Poskytování Služby xDSL zahrnuje tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem:
 - a. Zřízení služby
 - b. Změny parametrů služby
 - c. Provoz služby
 - d. Provozní dohled a servis
 - e. Ukončení poskytování služby.
2. Služba sítě xDSL Účastníků a Uživatelům zajišťuje:
 - a. přístup (připojení) do sítě Internet pomocí vysílače/přijímače zařízení DSL MODEMU, tzn. přímého propojení kabelem mezi Poskytovatelem a počítačem Účastníka/Uživatele, pracujícího v rámci frekvencí povolených výše uvedeným generálním ADSL - asymetrická linka, využívající měděné kroucené dvojlinky, sdílení s telefonní linkou, až 8/1 Mbit/s
 - b. možnosti užívání služby WWW, možnosti užívání služby e-mail, možnosti užívání služby FTP
 - c. možnosti užívání ostatních služeb sítě Internet, jež nejsou v rozporu s platnými zákony ČR, mezinárodními zákony či smlouvami a úmluvami, jež ČR podepsala.

Charakter Služby a Provozní podmínky

Služba DSL poskytuje vysokorychlostní připojení k internetu bez časového omezení. Je založena na technologii ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) nebo VDSL (Very High Speed DSL), která dokáže využít stávající telefonní přípojku euroISDN2U (pouze s ADSL) jako širokopásmové médium pro kvalitní a rychlý přenos dat.

Variety Služby:

- a. ADSL2+ - vylepšená verze ADSL, až 25/4 Mbit/s
- b. SHDSL - symetrická linka, max. 4,5 Mbit/s při použití 2 párů kroucené dvojlinky
- c. SHDSL.bis - vylepšená verze SHDSL, max. 5696 kbit/s na jednom páru, podpora až 4 párů
- d. VDSL2 - symetrická linka, max. 100 Mbit/s

Služba ADSL INTERNET je dostupná na 95 % území České republiky.

Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod sítě.

Čerpání objemu dat, kde tarif je omezen pouze maximální přenosovou rychlostí, přenos objemu dat se u žádného tarifu nepočítá.

3. Poskytování zařízení Uživateli

1. Switch, router, gateway, všesměrová anténa nebo modem mohou být Poskytovatelem za účelem využívání Služby Účastníkovi prodány nebo pronajaty podle volby Účastníka ve Smlouvě, a to za níže uvedených podmínek.
2. V případě prodeje se uplatní kupní cena uvedena v Ceníku, přičemž kupní cenu je Účastník povinen uhradit jednorázově na základě prvního vyúčtování za Službu. Kupní smlouva je nezávislá na uzavřené Smlouvě či jednotlivé Službě, tzn., že ukončení Smlouvy či jednotlivé Služby nemá vliv zejména na povinnost Účastníka zaplatit kupní cenu. Smluvní strany sjednávají, že vlastnické právo k zařízení Účastník nabyde až úplným zaplacením kupní ceny (výhrada vlastnického práva).
3. V případě nájmu se uplatní měsíční nájemné uvedené v Ceníku a bude Účastníkovi účtováno vždy společně s vyúčtováním za Službu. V individuálních případech mohou být zařízení pronajata za nižší nájemné, než je uvedeno v Ceníku. Nájem zařízení zaniká současně s ukončením Smlouvy či příslušné Služby, přičemž Účastník je povinen za poslední měsíc poskytování Služby uhradit poměrnou část

**Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací
(dále jen „PP“)**

nájemného podle počtu dnů před ukončením Smlouvy či Služby. Účastník je povinen zařízení vrátit Poskytovateli při demontáži zařízení Poskytovatele podle Všeobecných podmínek.

IV.

Provozní podmínky poskytování Služby VoIP

Obsah hlasových služeb

Poskytování hlasových služeb zahrnuje tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem:

- a. Zřízení služby
- b. Změny parametrů služby
- c. Provoz služby
- d. Provozní dohled a servis
- e. Ukončení poskytování služby

Definice pojmů:

2.1 „**VoIP**“ přenos hlasu po internetové Síti.

2.3 „**VoIPzařízení**“ telekomunikační zařízení umožňující poskytování Služeb prostřednictvím internetové Sítě.

2.4 „**VoIPbrána**“ je server poskytovatele, umožňující propojování telefonní hovorů.

2.5 „**Umístění služby**“ je adresa umístění VoIPzařízení

2.6 „**Aktivacíslužby**“ se rozumí den, kdy jsou vygenerovány přístupové údaje Účastníkovi anebo předané nakonfigurované Koncové zařízení Účastníkovi. Od tohoto okamžiku vzniká Poskytovateli oprávnění účtovat poplatky dle Ceníku služeb.

Doporučené technické parametry služby

1. Minimální požadavky na datovou linku:
 - i. Maximální průměrné zpoždění rámce mezi VoIP zařízením a VoIP bránou je 50ms s vyhrazenou rychlostí pro jeden (1) hlasový kanál (jedno telefonní číslo) 128Kbp/s
 - ii. Rozdíl mezi maximem a minimem zpoždění rámce mezi VoIP zařízením a VoIP bránou je do 100 ms
 - iii. Neomezená průchodnost portu 5060 pro TCP i UDP protokol na VoIP zařízení
 - iv. Ztrátovost rámců mezi Koncový VoIP zařízením a VoIP bránou je menší než 2%
 - v. V případě ADSL připojení musí modem podporovat NAT bez zvláštních nastavení.
2. Služba VoIP využívá protokol SIP.
3. Služba VoIP funguje na UDP portu 5060, ale může fungovat i nad TCP portu-5060.
4. Vlastní přenos hovoru se uskutečňuje pomocí protokolu RTP.
5. Detaily o vlastnostech přenosu popisuje protokol SDP, který je přenášen v těle SIP paketů.
6. Poskytovatel neodpovídá za vady Služby a vzniklé škody v případě, že tato služba vznikne v důsledku užití VoIP Koncového zařízení, které nebylo pro provoz Služby poskytovatelem dodáno/předáno. Koncová zařízení musí mít implementována signalizační protokol SIP verze 2 a podporu kodeku G.729 a G.711.

Doporučení koncová zařízení, značka a produktová řada:

 - VoIP převodník ZyXEL P-2702R
 - ISDN VoIP převodník Patton S-DTA
 - VoIP telefon Siemens A510IP
 - VoIP telefony ZyXEL
 - VoIP telefony Well
 - VoIP telefony Cisco
 - VoIP telefony SIEMENS
7. Nevhodné typy připojení pro VoIP
Existují typy připojení, která pro fungování služby nelze doporučit, zejména kvůli jejich parametrům např. zpoždění (latenci): vytáčené připojení v síti GSM, GPRS, EDGE, HSCSD, satelitní připojení.
8. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod sítě.

Geografická čísla

Geografické číslo je číslo, které se přiděluje podle kraje, ve kterém jsou používána. Stanoví to číslovací plán. Číslo je přiděleno na základě údajů, které poskytl Účastník při uzavření Smlouvy o poskytování služby elektronických komunikací. Na základě těchto údajů bude i tísňové volání směřováno na krajské středisko. Používání služby z jiné lokality, znamená porušení smluvních podmínek nebo zákona o elektronických komunikacích.

Adresu nebo souřadnice místa, kde je geografické číslo provozováno a jméno provozovatele, musíme podle zákona předávat do centrální databáze. Tato databáze slouží ke snadné lokalizaci volajícího v případě volání na tísňové linky:

112 - Jednotné evropské číslo tísňového volání,

150 - Hasičský záchranný sbor ČR,

158 - Policie ČR,

155 - Zdravotní záchranná služba,

156 - Obecní (městská) policie.

Negeografická (nomadická) čísla

Negeografické číslo není vázáno na konkrétní lokalitu/adresu a je možné s tímto číslem cestovat a využívat jeho služby po celé České republice i mimo ni.

3. Druhy telefonních hovorů a blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti účastníka

1. Druhy telefonních hovorů nabízených poskytovatelem jsou uvedeny v aktuálním Ceníku služeb veřejně dostupné telefonní služby.
2. Na základě písemné žádosti Účastníka nebo nastavení prostřednictvím dálkového přístupu zablokuje poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určen Účastníkem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné služby nezajišťuje jiný poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tato služba je zpoplatněna dle aktuálního Ceníku služeb.
3. Na základě písemné žádosti Účastníka nebo nastavení prostřednictvím dálkového přístupu odblokuje poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určen Účastníkem, pokud takové odblokování odchozích hovorů u příslušné služby nezajišťuje jiný poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tato služba je zpoplatněna dle aktuálního Ceníku služeb.

4. Účastnická stanice, telefonní číslo, volba operátora, přenositelnost čísla

1. Účastníkovi bude přiděleno geografické číslo. Účastník také odpovídá za správnost uvedeného kraje ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací.
2. Účastník má právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle z. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
3. Závazky spojené s uveřejňováním telefonních čísel v telefonním seznamu plní Poskytovatel Sítě, ke které je Koncové zařízení připojeno.
4. Účastník má právo na přenositelnost telefonního čísla pouze v případě, když převodem telefonního čísla nedochází ke změně kraje.

Postup při přenášení telefonního čísla mezi pevnými operátory, dle Opatření obecné povahy č.: OPP/10/10.2012-12

1. Účastník kontaktuje přejímajícího operátora. Po dohodě s účastníkem přejímající operátor připraví objednávku služby přenesení telefonního čísla.
2. Přejímající operátor zadá objednávku na přenesení čísla opouštěnému operátorovi. Tímto zadáním objednávky začíná proces přenesení čísla upravený opatřením. Přejímající operátor sdělí účastníkovi podmínky přenesení telefonního čísla:
 - a. nutnost provedení právních úkonů spojených s přenesením telefonního čísla;
 - b. cenu za přenesení telefonního čísla;
 - c. informaci o časových podmínkách, včetně datu a času přenesení telefonního čísla;
 - d. v případných důvodech odmítnutí přenesení telefonního čísla;
 - e. v časových limitech přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel na tísňová volání.
3. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace čísla v síti přejímajícího operátora, činí čtyři pracovní dny, a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služeb.
4. Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu.
5. Nebude-li tento právní krok úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícím po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli, má se za to, že služba podle bodu 13.3 nezačala běžet.
6. Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu operátorovi služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování služby na přenášném čísle, není zaručeno na tomto čísle nepřerušované poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
7. Přejímající poskytovatel služby, opouštěný poskytovatel služby, přejímající a opouštěný operátor vzájemně spolupracují na přenesení čísla tak, aby byly dodrženy podmínky přenesení telefonního čísla.
8. Přejímající poskytovatel služby zodpovídá účastníkovi za přenesení telefonního čísla, včetně řádnosti a úplnosti poskytnutých informací.
9. Podnikatelé uvedeni v odst. 13.6 odmítnou žádost o změnu služby nebo objednávku:
10. nejsou splněny podmínky podle 13.4, pokud se nedohodnou jinak;
11. telefonní číslo je obsaženo v jiné objednávce;
12. existují technické překážky bránící přenosu čísla;
13. na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle §27a odst. 5 Vyhlášky č. 117/2007 Sb., o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších předpisů.
14. Přejímající operátor předá informaci o datu přenesení čísla do referenční databáze přenesených čísel jeden pracovní den přede dnem přenesení telefonního čísla a zajistí společně s opouštěným operátorem přenesení. Od předání informace do referenční databáze přenesených čísel již nelze požadovat zastavení přenesení čísla. Účastníkovi musí být číslo aktivováno v síti přejímajícího operátora do jednoho pracovního dne od předání informace do referenční databáze, přičemž přerušení v den přenesení čísla nesmí být delší než šest hodin.

5. Seznam Účastníků veřejné telefonní služby a informace o telefonních číslech

1. Účastník může dát ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, popř. v jiných Smluvních dokumentech souhlas se zpracováním, uchováním a uveřejněním identifikačních údajů Poskytovateli pro účely vydání jednotného telefonního seznamu.
2. Poskytovatel zpracovává, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby identifikační údaje všech Účastníků služby s výjimkou těch, kteří uveřejnění odmítli.
3. Každá hlavní stanice se uvádí v telefonní seznamu se všemi vedlejšími stanicemi účastníka. Více telefonních čísel zapojených do série se uvádí v telefonním seznamu jedním přípojným číslem, nebo všemi provolbami, které si Účastník přeje uvést.
4. Účastník si může stanovit sám, které osobní údaje mají být uvedeny v seznamu.
5. Účastník má právo uvést v seznamu, že si nepřeje být kontaktován ba účelem přímého marketingu.
6. Na žádost Účastníka mohou být údaje v seznamu měněny, doplňovány, opravovány. Toto platí pouze v případě, pokud Poskytovatel obdržel nové informace včas, tedy před uzavěrkou podkladů, pro vydání seznamu.
7. Na žádost Účastníka mohou být v seznamu uvedeny osoby nebo organizace, kterým Účastník dovolil telefonní číslo – stanici, užívat.
8. Účastník může svůj udělený souhlas Poskytovateli písemně odvolat. Tato povinnost písemného odvolání souhlasu se nevztahuje na

Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti (dále jen „PP“)

Účastníka, který vypovídá Smlouvu spolu s Objednávkou přenesení čísla do Sítě jiného operátora.

6. Poskytování zařízení Uživateli

1. Bezdrátový telefonní přístroj, Drátový telefonní přístroj a Telefonní gateway mohou být Poskytovatelem za účelem využívání Služby Účastníkovi prodány nebo pronajaty podle volby Účastníka ve Smlouvě, a to za níže uvedených podmínek.
2. V případě prodeje se uplatní kupní cena uvedena v Ceníku, přičemž kupní cenu je Účastník povinen uhradit jednorázově na základě prvního vyúčtování za Službu. Kupní smlouva je nezávislá na uzavřené Smlouvě či jednotlivé Službě, tzn., že ukončení Smlouvy či jednotlivé Služby nemá vliv zejména na povinnost Účastníka zaplatit kupní cenu. Smluvní strany sjednávají, že vlastnické právo k zařízení Účastník nabyde až úplným zaplacením kupní ceny (výhrada vlastnického práva).
3. V případě nájmu se uplatní měsíční nájemné uvedené v Ceníku, které bude Účastníkovi účtováno vždy společně s vyúčtováním za Službu. V individuálních případech mohou být zařízení pronajata za nižší nájemné, než je uvedeno v Ceníku. Nájem zařízení zaniká současně s ukončením Smlouvy či příslušné Služby, přičemž Účastník je povinen za poslední měsíc poskytování Služby uhradit poměrnou část nájemného podle počtu dnů před ukončením Smlouvy či Služby. Účastník je povinen zařízení vrátit Poskytovateli při demontáži zařízení Poskytovatele podle Všeobecných podmínek.

V.

Provozní podmínky pro poskytování Služby přenosu dat

1. Obsah Služby přenosu dat

1. Poskytování Služby přenosu dat zahrnuje tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem:
 - f. Zřízení služby
 - g. Změny parametrů služby
 - h. Provoz služby
 - i. Provozní dohled a servis
 - j. Ukončení poskytování služby.
2. Služba sítě Účastníků a Uživatelům zajišťuje:
 - i. přístup (připojení) do sítě internet pomocí vysílače / přijímače zařízení rádiových vln, tzn. bez přímého propojení kabelem mezi serverem poskytovatele a počítačem uživatele, pracujícího v rámci frekvencí povolených výše uvedeným generálním povolením ČTÚ GP - 01/1994;
 - ii. možnosti užívání služby WWW, možnosti užívání služby e-mail, možnosti užívání služby FTP;
 - iii. možnosti užívání ostatních služeb sítě internet, jež nejsou v rozporu s platnými zákony ČR, mezinárodními zákony či smlouvami a úmluvami, jež ČR podepsala.

2. Obsah Služby Datový okruh

1. Poskytování Služby zahrnuje tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem:
 - k. Zřízení služby
 - l. Změny parametrů služby
 - m. Provoz služby
 - n. Provozní dohled a servis
 - o. Ukončení poskytování služby.
2. Služba **DATOVÝ OKRUH** Účastníků a Uživatelům zajišťuje:

přístup (připojení) pomocí vysílače / přijímače zařízení tzn. propojení mezi bodem A a B, pracujícího v rámci specifikovaných protokolů na druhé vrstvě L2, a rozhraní:

 - 100Base-TX, rychlost 100Mb/s, specifikace IEEE 802.3u
 - 1000Base-T, rychlost 1Gb/s, specifikace IEEE 802.3ab
 - 1000Base-LX, rychlost 1Gb/s, specifikace IEEE 802.3z
 - 10GBASE-(LR, SR, ER, ZR, LX4) rychlost 10Gb/s, specifikace IEEE 802.3ae

2. Charakter Služby a Provozní podmínky

Služba Datový okruh je veřejně dostupná Služba elektronických komunikací provozovaná telekomunikační Sítí Poskytovatele. Účastníci/Uživatelé přistupují ke službě a sdílejí definovanou kapacitu služby v rámci jednoho nebo více přístupových bodů.

Služba spočívá ve zprostředkování přístupu Účastníka z bodu A do bodu B Sítě na základě technologie prostřednictvím bezdrátového připojení nebo k pevnému připojení bodu danou technologií.

Maximální rychlosti Služby se rozumí v obou směrech maximální přenosová rychlost dosažitelná technologií. Vždy se však vyskytují omezující technické faktory, které způsobují rozdíl mezi touto maximální rychlostí a aktuální efektivní rychlostí dosaženou Účastníkem Služby.

Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnila přímo Poskytovatelem nebo pokud je předem prokazatelně neschválila.

Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod sítě.

VI.

Provozní podmínky služby IPTV

Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti (dále jen „PP“)

1. Obsah služby IPTV

Poskytování Služby IPTV zahrnuje tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem:

- a) Zřízení služby
- b) Změny parametrů služby
- c) Provoz služby
- d) Provozní dohled a servis
- e) Ukončení poskytování služby

2. Charakter služby a provozní podmínky

1. Službu Poskytovatel zabezpečí pro Účastníka pouze na základě Smlouvy s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele a Účastníka.
2. Dostupnost Služby je 24 hodin denně po celý rok.
3. Provozovatel neodpovídá za dostupnost služby, pokud vznikne porucha na distribučních trasách, technologických centrech či sítích, které nejsou pod kontrolou Poskytovatele.
4. Služba umožňuje Účastníkovi za cenu uvedenou v Ceníku měsíční sledování určitého počtu Programů dle Programových nabídek. Aktuální Ceník a programová nabídka je uvedena na www.vpns.cz nebo v tištěné podobě v Zákaznickém centru Poskytovatele.
5. V případě, že pro příjem televizních služeb (TV programů) je potřebné jiné zařízení, než obvyklý TV přijímač (např. settop-box), může být takové zařízení Účastníkovi dodáno Poskytovatelem dle podmínek poskytování jednotlivých Služeb IPTV. Zařízení dodané Poskytovatelem bude Účastníkovi předáno buď na Zákaznickém centru Poskytovatele (včetně návodu k instalaci a obsluze), nebo jiným způsobem určeným Poskytovatelem a odsouhlaseným Účastníkem. Součástí takového zařízení jsou specifikovány v dokumentech dodávaných se zařízením. Podmínkou pronajmutí či prodeje zařízení Účastníkovi je platná Smlouva uzavřená mezi Účastníkem a Poskytovatelem.
6. Účastník může požádat o změny Služby v průběhu účtovacího období. Minimální doba užívání Služby je jeden (1) kalendářní měsíc. Byla-li Smlouva uzavřena na dobu určitou a takto prodloužená minimální doba užívání by měla skončit až po uplynutí sjednané doby trvání Smlouvy, prodlužuje se trvání Smlouvy až do uplynutí prodloužené minimální doby užívání.
7. Účastník může požádat o změny Programových nabídek či změny Balíčků Služeb i v průběhu účtovacího období.
8. Poskytovatel doporučuje připojovat ke Koncovému bodu sítě pouze STB, které budou dodány nebo schváleny Poskytovatelem. Při použití jiných, neschválených STB (nevyhovujících pro připojení k optické síti) není Poskytovatel schopen garantovat kvalitu a funkčnost Služby.
9. Účastník se zavazuje, že STB bude po celou dobu trvání Smlouvy připojen pouze do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230 V/50 Hz a do zásuvky televizního kabelového rozvodu.
10. Účastník vyjadřuje souhlas s obměnou softwarových klíčů v STB v případě nutnosti, i když je STB ve vlastnictví Účastníka. Poskytovatel si v nutném případě vyhrazuje právo na deaktivaci Podmíněného přístupu, jestliže bude mít důvodné podezření, že je ohrožena bezpečnost systému kódování televizních a rozhlasových programů. Poskytovatel v takovém případě provede obnovu softwaru v nejbližším možném termínu. Účastníkovi nevznikají v takovém případě žádná práva související s přechodnou nemožností využívání Služeb.
11. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných změnách technického zařízení, při rutinní údržbě Sítě či při odstraňování poruch. Poskytovatel zajistí obnovu funkčnosti zpravidla do 72 hodin, pokud tak neučiní do 48 hodin, může Účastník žádat vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků.
12. Zařazení Programové nabídky do Balíčku může Poskytovatel provést i v průběhu fakturačního období na základě žádosti Účastníka. Účinnost této změny je následující den po přijetí a schválení žádosti Poskytovatelem.
13. Vyřazení Programové nabídky z Balíčku provede Poskytovatel v průběhu fakturačního období na základě žádosti Účastníka.
14. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod sítě.
15. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit složení Programových nabídek a Balíčků v závislosti na podmínkách dodavatelů. Na tyto změny upozorní Poskytovatel, ihned po obdržení informace o změně od dodavatele, Účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování a dále uveřejní tuto skutečnost na webových stránkách www.vpns.cz. Jestliže Účastník nebude změnu složení Programových nabídek či Balíčků akceptovat, má právo ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny.

3. Poskytování zařízení Uživateli

1. STB může být Poskytovatelem za účelem využívání Služby Účastníkovi prodán nebo pronajat podle volby Účastníka ve Smlouvě, a to za níže uvedených podmínek.
2. V případě prodeje se uplatní kupní cena uvedená v Ceníku, přičemž kupní cenu je Účastník povinen uhradit jednorázově na základě prvního vyúčtování za Službu. Kupní smlouva je nezávislá na uzavřené Smlouvě či jednotlivé Službě, tzn., že ukončení Smlouvy či jednotlivé Služby nemá vliv zejména na povinnost Účastníka zaplatit kupní cenu. Smluvní strany sjednávají, že vlastnické právo k STB Účastník nabyde až úplným zaplacením kupní ceny (výhrada vlastnického práva).
3. V případě nájmu se uplatní měsíční nájemné uvedené v Ceníku, které bude Účastníkovi účtováno vždy společně s vyúčtováním za Službu. V individuálních případech může být STB pronajat za nižší nájemné, než je uvedeno v Ceníku. Nájem STB zaniká současně s ukončením Smlouvy či příslušné Služby, přičemž Účastník je povinen za poslední měsíc poskytování Služby uhradit poměrnou část nájemného podle počtu dnů před ukončením Smlouvy či Služby. Účastník je povinen STB vrátit Poskytovateli při demontáži zařízení Poskytovatele podle Všeobecných podmínek.

VII. Parametry Služeb SLA

Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti (dále jen „PP“)

1. Poskytovatel zaručuje základní parametry, dostupnost Služby a výši náhrady za nedostupnost Služby, tzv. SLA (service level agreement) v příslušném zúčtovacím období následovně:

- i. **SLA_stdn** s garancí dostupnosti 95% v příslušné Periodě a koeficientem progresu plnění 1. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem: $Náhrada = celková_periodická_platba [Kč] * (úhrnná_doba_Poruch [hod] - 36) * koeficient_progrese [-] / 720$. Výše náhrady je stanovena maximálně do 95% z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.
- ii. **SLA** s garancí dostupnosti 97% v příslušné Periodě a koeficientem progresu plnění 2. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem: $Náhrada = celková_periodická_platba [Kč] * (úhrnná_doba_Poruch [hod] - 21) * koeficient_progrese [-] / 720$. Výše náhrady je stanovena maximálně do 97% z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.
- iii. **SLA+** s garancí dostupnosti 99% v příslušné Periodě. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy s progresivním koeficientem plnění dle tabulky:

Úhrnná doba poruch	Sleva
0–7 hodin	0
7–12 hodin	2/30
13–24 hodin	4/30
1–3 dny	8/30
3–5 dnů	15/30
> 5 dnů	30/30

Výše náhrady je stanovena maximálně do 99 % z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.

- iv. **SLA++** s garancí dostupnosti 99.9% v příslušné Periodě. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy s progresivním koeficientem plnění dle tabulky:

Úhrnná doba poruch	Sleva
0–43 minut	0
43 minut – 2 hodiny	1/30
2–10 hodin	3/30
10–24 hodin	7/30
1–3 dny	15/30
> 3 dny	30/30

2. **Není-li Objednávkou či Ceníkem služeb stanoveno jinak, je na Službu poskytnuto SLA_stdn.**
3. Pokud dostupnost Služby, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má Účastník nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou písemné Reklamacie.

VIII.

Práva a povinnosti

1. Poskytovatel nezodpovídá za obsah informací přenášených v rámci Služby ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci Služby, není-li zákonem stanoveno jinak.
2. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Sítě. Poskytovatel zajistí obnovu funkčnosti zpravidla do 72 hodin, pokud tak neučiní do 48 hodin, může Účastník žádat vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků.
3. 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. 5.4 Účastník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo Sítě ve snaze získat neoprávněný přístup k Síti.
4. Účastník nesmí neoprávněně využívat data, systémy a komunikační prostředí Sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo Sítě.
5. Účastník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
6. Účastník nesmí zasahovat do služeb poskytovaných jiným uživateli, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusy přetížit systém a jinými neoprávněnými zásahy).
7. Účastník je povinen učinit opatření zabráňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou, která k tomu nemá předchozí písemný souhlas Poskytovatele.
8. Účastník je povinen učinit veškerá možná opatření zabráňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením dodaným Poskytovatelem (které je součástí Sítě) a umístěným v nemovitosti či ve společných částech nemovitosti Účastníka, poškodit jej nebo jej odcizit.
9. Poskytovatel je oprávněn měnit přihlašovací jméno a heslo, a to i bez souhlasu Účastníka, má-li důvodné podezření, že došlo nebo dochází k využívání Služeb v rozporu se Smluvními dokumenty, nebo pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby.
10. Účastník je povinen dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.
11. Účastník je povinen umožnit na požádání Poskytovateli přístup za účelem údržby, opravy, instalace, příp. demontáže zařízení Poskytovatele do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení Poskytovatele související s poskytovanou Službou, případně zajistit osobu pověřenou Účastníkem k zajištění nutné součinnosti.
12. Poskytovatel si vyhrazuje možnost aplikovat opodstatněné řízení datového provozu. Při poskytování služby přístupu k síti internet mohou být aplikována omezení:
 - a) za účelem splnění povinnosti přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu,

Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti (dále jen „PP“)

- b) pro předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítí a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí
- c) za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítě.

Aplikace těchto omezení vždy vycházejí z obecných principů relevance, přiměřenosti, účinnosti, nediskriminace a transparentnosti. Tato pravidla nejsou závislá na zúčtovacím období, jejich aplikace je stálá a platí pro všechny datové služby nabízené v pevné síti poskytovatele a pro všechny účastníky, kteří si takovou službu objednají. Při přetížení sítě, resp. její části může velmi výjimečně dojít i k poměrnému snížení přiděleného kmitočtového pásma, a tedy i ke krátkodobému řízenému snížení rychlosti. Tento postup je třeba k tomu, aby byla zachována dostupnost služby i pro ostatní uživatele sítě poskytovatele. V případě, že datový provoz způsobený jedním uživatelem ohrožuje integritu služeb sítě poskytovatele, vyhrazuje si společnost možnost přerušit či omezit poskytování této služby takovému uživateli.

XI.

Ustanovení společná, přechodná a závěrečná

1. Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb., nový Občanský zákoník, v platném znění.
2. Poskytovatel si v souladu se Všeobecnými podmínkami vyhrazuje právo na změnu Provozních podmínek. O změně Provozních podmínek informuje Poskytovatel Účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování a dále uveřejní tuto informaci na webových stránkách www.vpns.cz a ve své provozovně. Poskytovatel také informuje Účastníka o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni platnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy, nebo v případě změny, kterou Poskytovateli uložil nařízením Český telekomunikační úřad.
3. V pochybnostech o tom, zda byla Služba poskytnuta či zda byl úkon učiněn, je rozhodující výpis z provozu systému Poskytovatele nebo příslušného operátora.
4. Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Smluvních dokumentů, které jsou mezi stranami závazné do úplného vyrovnaní všech nároku vyplývajících z ukončeného smluvního vztahu.
5. Vydáním nových Provozních podmínek s vyznačením počátku doby účinnosti se k tomuto datu stávají staré Provozní podmínky neúčinnými.
6. Účinné Provozní podmínky jsou k dispozici na internetové adrese Poskytovatele www.vpns.cz, nebo v tištěné podobě v Zákaznickém centru.
7. Počátek doby účinnosti a platnosti těchto Provozních podmínek je 25. května 2018.

Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti (dále jen „PP“) nabývají účinnosti dne 01.01.2021.

Příloha č. 1:

Vzorce

Maximální rychlost

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. Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$\begin{aligned} R_{\max}(\text{download}, L 4) &\rightarrow R_{\max}(\text{download}, L 2) \geq \\ &\geq 95 \% \text{ IRCIR+EIR}(\text{download}), \\ R_{\max}(\text{upload}, L 4) &\rightarrow R_{\max}(\text{upload}, L 2) \geq \\ &\geq 95 \% \text{ IRCIR+EIR}(\text{upload}), \end{aligned}$$

kde

$R_{\max}$ je maximální rychlost, $L 4$ je transportní vrstva RM ISO/OSI, $L 2$ je spojová vrstva RM ISO/OSI, IRCIR+EIR je výsledná informační rychlost dle ITU-T Y.1564 odpovídající vstupnímu parametru v podobě definované hodnoty maximální rychlosti $R_{\max}(L 1)$.

Inzerovaná 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).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$\begin{aligned} R_{\text{inzer}}(\text{download}, L 4) &\leq R_{\max}(\text{download}, L 4), \\ R_{\text{inzer}}(\text{upload}, L 4) &\leq R_{\max}(\text{upload}, L 4), \end{aligned}$$

kde

R_{inzer} je inzerovaná rychlost, $R_{\max}$ je maximální rychlost, $L 4$ je transportní vrstva RM ISO/OSI.

Běžně dostupná rychlost

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).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$\begin{aligned} BDR(\text{download}, L 4) &\geq 60 \% R_{\text{inzer}}(\text{download}, L 4), \\ BDR(\text{upload}, L 4) &\geq 60 \% R_{\text{inzer}}(\text{upload}, L 4), \end{aligned}$$

kde

BDR je běžně dostupná rychlost, R_{inzer} je inzerovaná rychlost, $L 4$ je transportní vrstva RM ISO/OSI.

Minimální rychlost

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).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$\begin{aligned} R_{\min}(\text{download}, L 4) &\geq 30 \% R_{\text{inzer}}(\text{download}, L 4) \\ &\text{a zároveň} \\ SDR(\text{download}, L 4) &\geq R_{\min}(\text{download}, L 4), \\ R_{\min}(\text{upload}, L 4) &\geq 30 \% R_{\text{inzer}}(\text{upload}, L 4) \\ &\text{a zároveň} \\ SDR(\text{upload}, L 4) &\geq R_{\min}(\text{upload}, L 4), \end{aligned}$$

kde

SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, $R_{\min}$ je minimální rychlost, R_{inzer} je inzerovaná rychlost, $L 4$ je transportní vrstva RM ISO/OSI.

Velká trvající

lze vyjádřit vzorcem:

$$\begin{aligned} SDR(\text{download}, L 4) &< BDR(\text{download}, L 4) \\ &\text{a zároveň} \\ TBDR(\text{download}) &> 70 \text{ minut,} \\ &\text{nebo} \\ SDR(\text{upload}, L 4) &< BDR(\text{upload}, L 4) \\ &\text{a zároveň} \\ TBDR(\text{upload}) &> 70 \text{ minut,} \end{aligned}$$

kde

SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, $L 4$ je transportní vrstva dle RM ISO/OSI a $TBDR$ označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečné přenosové rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti.

Velká opakující se odchylka

Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti (dále jen „PP“)

lze vyjádřit vzorcem:

$$\begin{aligned} & \text{SDR (download, L 4)} < \text{BDR (download, L 4)}, \\ & \text{a zároveň} \\ & \exists t_1, t_2, t_3: \text{TBDR (download)} \geq 3,5 \text{ minuty} \\ & \text{a zároveň} \\ & (t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - \text{TTestB}), \\ & \text{nebo} \\ & \text{SDR (upload, L 4)} < \text{BDR (upload, L 4)}, \\ & \text{a zároveň} \\ & \exists t_1, t_2, t_3: \text{TBDR (upload)} \geq 3,5 \text{ minuty} \\ & \text{a zároveň} \\ & (t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - \text{TTestB}), \\ & \text{kde} \end{aligned}$$

SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI, t_x ($x \in N^+$) označuje čas zahájení testu, při kterém klesla hodnota skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti, TBDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečně dosahované rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti, TTestB je délka jednoho testu v rámci měřicího procesu.

Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti (dále jen „PP“) nabývají účinnosti dne 01.01.2021.