

## Specifikace služby – Internetové připojení

### Definice služby

Služba přístupu k síti Internet zajišťuje svým uživatelům nepřetržitě přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti Internet prostřednictvím Metropolitní optické sítě společnosti Metropolnet, a.s. Všechny nabízené varianty služby uvedené v ceníku služeb, zajistí uživateli plnohodnotné využívání přístupu k obsahu, aplikacím a službám v síti Internet.

### Typy služby

#### START

- Symetrické připojení
- Maximální dostupná rychlost
  - Download (Stahování) = 20 Mb/s
  - Upload (Odesílání) = 20 Mbit/s
- Běžně dostupná rychlost:
  - Download (Stahování) = 18 Mb/s
  - Upload (Odesílání) = 18 Mb/s
- Minimální dostupná rychlost:
  - Download (Stahování) = 16 Mb/s
  - Upload (Odesílání) = 16 Mb/s

#### IDEAL

- Symetrické připojení
- Maximální dostupná rychlost:
  - Download (Stahování) = 50 Mb/s
  - Upload (Odesílání) = 50 Mb/s
- Běžně dostupná rychlost:
  - Download (Stahování) = 45 Mb/s
  - Upload (Odesílání) = 45 Mb/s
- Minimální dostupná rychlost:
  - Download (Stahování) = 40 Mb/s
  - Upload (Odesílání) = 40 Mb/s

#### GO

- Symetrické připojení
- Maximální dostupná rychlost:
  - Download (Stahování) = 100 Mb/s
  - Upload (Odesílání) = 100 Mb/s
- Běžně dostupná rychlost:
  - Download (Stahování) = 90 Mb/s
  - Upload (Odesílání) = 90 Mb/s
- Minimální dostupná rychlost:
  - Download (Stahování) = 80 Mb/s
  - Upload (Odesílání) = 80 Mb/s

Poskytovanou službu (rychlosti a typ linky) lze upravit na žádost zákazníka na míru.

## Rychlost služby – kabelové a optické připojení

- Inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat je uvedena v ceníku služeb.
- Maximální dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá 100% inzerované rychlosti.
- Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá 90% inzerované rychlosti.
- Minimální dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá 80% inzerované rychlosti.

## Principy datového přenosu sítě Internet

Součástí přenášených a stahovaných dat, jsou kromě dat uživatelského obsahu, také data, která slouží pro zajištění jejich přenosu. Data pro zajištění přenosu tvoří cca 5% v celkovém přenosu dat, a jsou jejich neoddelitelnou součástí.

## Měření rychlosti

Pro kontrolu parametrů rychlosti připojení slouží uživatelům řada aplikací, které jsou k dispozici na webu. Pokud není uvedeno jinak, pak jsou měření prováděna na aplikační vrstvě, tedy včetně dat pro zajištění přenosu obsahu viz výše. Ověření může být prováděno například na adrese [speedtest.cesnet.cz](http://speedtest.cesnet.cz).

## Dostupnost služby

- Dostupnost rychlosti služby v denním průměru (tj. za 24 hodin) odpovídá uvedenému rozložení.
- Běžně dostupná rychlost je dosahována v 95 % denního průměru.
- Maximální rychlost služby je dosahována ve 3 % denního průměru.
- Minimální rychlost služby je dosahována ve 2 % denního průměru.
- Nedostupnost služby je stav, kdy je zaznamenána Velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti nebo Velká opakující se odchylka od Běžné rychlosti, tj. vzniká právo podat reklamaci na nedostupnost služby dle Všeobecně obchodních podmínek.
- Velká trvající odchylka: od běžně dostupné rychlosti stahování a odesílání dat se rozumí odchylka, která vytváří souvislou detekovanou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 60 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin.
- Velká opakující se odchylka: od běžně dostupné rychlosti stahování či odesílání dat se rozumí odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovaným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

Při nedodržení výše uvedených odchylek dostupnosti služby má zákazník nárok na reklamaci služby dle Všeobecných obchodních podmínek.

## Kvalita služby

Technologie poskytování konektivity jsou založeny na určitém sdílení prostředků více uživateli, přičemž je snahou poskytovatele aktivně rozvíjet infrastrukturu tak, aby nedocházelo k dlouhodobým kapacitním problémům sítě a tím snížení kvality služeb. Krátkodobé výkyvy zatížení pak mohou způsobovat odchylky ve výsledcích uživatelského měření dostupných rychlostí, ať už jsou způsobeny saturací linek na libovolné straně měření. Metropolnet, a.s. je odpovědná výhradně za zajištění kapacity ve své síti a případná zhoršení propustnosti vně datové sítě Metropolnet, a.s. zůstávají mimo kontrolu a odpovědnost Metropolnet, a.s.

Nedostatečná technická kvalita zařízení uživatele a nevhodný způsob jejich připojení ke koncovému bodu poskytnutí služby mohou výrazně negativně ovlivnit rychlosti naměřené uživatelem.

Typickým jevem je celkové zpomalování činnosti zařízení a tím i zobrazování obsahu, služeb a aplikací v síti Internet. Před případnou reklamací služby doporučujeme ověřit, že závada není na straně koncového zařízení uživatele.

Případné odchylky od inzerované rychlosti nezamezují právo uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo

určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu.

## Způsob užívání

Uživatel je povinen užívat službu internetového připojení pouze způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným uživatelům. Za zneužívání služby lze považovat i nadměrné zatěžování kapacity sítě. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu Metropolitní optické sítě, či poskytování služeb Metropolnet, a.s., zajistí poskytovatel eliminaci takového závadného síťového provozu.

## Řízení datového provozu

Při poskytování služeb přístupu k Internetu přistupuje poskytovatel ke všem účastníkům stejně, bez ohledu na osobu odesílatele a příjemce, na obsah, aplikace a služby či použité koncové zařízení. Tím není vyloučena možnost objektivního přiměřeného řízení provozu na dobu nezbytně nutnou za účelem dodržení obecně závazných právních předpisů České republiky i Evropské unie, zachování integrity a bezpečnosti sítě, poskytovaných služeb a koncových zařízení uživatelů či zabránění přetížení sítě nebo zmírnění jeho účinků. Poskytovatel může na takovém základě zpracovávat osobní údaje pouze přiměřeně a v nezbytných případech.

## Koncová zařízení

Uživatelé mají právo používat koncové zařízení podle vlastního výběru. Poskytovatel však neručí za kompatibilitu zařízení jiných poskytovatelů nebo prodejců. Koncové zařízení pro plnohodnotné využití služby musí odpovídat svými parametry službě, kterou si zákazník zvolil.

Platnost a účinnost dokumentu Specifikace služeb – Internetové připojení nabývá účinnosti od 1.1.2021 a je platný pro služby objednané po 1.1.2021.