

Specifikace služeb Poskytovatele TKR Jašek, s.r.o.

Služba přístupu k síti Internet (Internet@ValachNet.cz)

ze dne 1.10.2020

| Výchozí parametry Služby | |
|--|---|
| Popis služby | Služba přístupu k síti Internet (dále jen „Internetová služba“) spočívá v umožnění Uživateli přistupovat k obsahu sítě Internet a umísťovat obsah do sítě Internet prostřednictvím fixní datové sítě ValachNet. |
| Podporované technologické standardy datové sítě ValachNet | a) EuroDOCSIS v.3.0 prostřednictvím sítí kabelových televizí („KABEL“) – nutné přijímací zařízení kabelový modem (CM) b) GEAPON, topologie optické sítě FttB – vlákno do domu („OPTIKA“) v kombinaci s TP kabelovým vedením (twisted pair) – bez přijímacího zařízení c) GPON, topologie optické sítě FttH – vlákno do bytu („OPTIKA“) – nutné přijímací zařízení optický modem (ONU) Popis přípojky k síti podle podporovaných technologických standardů viz tabulka č. 7. |
| Přijímací zařízení | Poskytovatel není schopen garantovat plnou kompatibilitu jiných přijímacích zařízení (kabelových modemů, optických modemů), než které sám nabízí, viz „Ceníky služby Internet@ValachNet.cz“. Může nastat situace, že Přijímací zařízení jiných poskytovatelů nebo prodejců připojené na síť Poskytovatele nebude plně funkční. Za tento stav není Poskytovatel schopen převzít odpovědnost. |
| Doplňující informace | S ohledem na strukturu sítě Internet (přístup k otevřené síti) není Poskytovatel schopen garantovat specifické parametry přístupu ke všem objektům v síti Internet jako je poskytování internetových služeb třetími stranami, přístup k webovským stránkám, FTP serverům a podobně. Používání tohoto typu služeb vyžaduje spojení obou koncových bodů (Uživatel – server) napříč sítí Internet a je tedy mimo kontrolu Poskytovatele. V rámci sítě ValachNet nedochází k upřednostňování vybrané služby Internet před jinými (síťová neutralita). |
| Bezpečnostní informace | Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášných v rámci internetové služby, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášnými v rámci internetové služby, není-li zákonem stanoveno jinak. Uživatel bere na vědomí skutečnost, že Poskytovatel je povinen provádět monitoring internetové služby v rozsahu, který mu nařizuje platná legislativa. |
| Úroveň kvality | Jsou stanoveny úrovně kvality Standard, Zvýšená, Profi a Smluvní . Ke každé úrovni kvality náleží soubor vlastností viz tabulka č. 1. |
| Minimální zaručená úroveň kvality | Viz tabulka č. 1 – Úrovně kvality. |
| Minimální nabízená úroveň kvality | Viz tabulka č. 1 – Úrovně kvality. |

| Tabulka č. 1 – Úrovně kvality | | | | |
|--|--|------------------------------------|---|---|
| Název úrovně kvality | Standardní | Zvýšená | Profi | Smluvní |
| Tarif | Jak Dlouho Chceš ... | | ProfiFojt | |
| Název rychlostní úrovně | „Pro Telefon ...“, „Dijetka ...“, „Běžná ...“, „Svižná ...“, „Frkot ...“ | „Frkot ...“ | „MACH I“, „MACH II“, „MACH III“ | „MACH [individuálně]“ |
| Rychlosti, dostupnost | Viz tabulka č. 2 – Definice pojmů rychlosti a stav nedostupnosti služby | | | Dle smlouvy |
| Garance dostupnosti služby | Viz tabulka č. 3 – Garance dostupnosti služby na síti Poskytovatele | | | |
| Způsob připojení k síti Poskytovatele | Výchozí, MASK-IP, FIX-IP, OP-IP, (NAT 1:N, NAT 1:1) ¹⁾ Virtuální hraniční router (VHR), Hraniční router (HR) | | Hraniční router (HR), popř. Virtuální hraniční router (VHR) | |
| | Bližší popis viz tabulka č. 4 – Způsob připojení k síti Poskytovatele | | | |
| Servisní portál (Captive portal) | Bližší popis viz tabulka č. 6 – Automatizované režimy komunikace s uživatelem | | Automatizované režimy komunikace s uživatelem nejsou aplikovány | |
| Vhodné pro | Běžné domácnosti / malé firmy | Náročné domácnosti / malé firmy | Profesionální firemní řešení | Profesionální firemní řešení na míru |

¹⁾ Platí pro vybrané lokality, je výslovně uvedeno v Ceníku

| Tabulka č.2 – Definice pojmů rychlostí a stav nedostupnosti služby | |
|---|--|
| Rychlost | Rychlost přenosu dat je určena typem služby, kterou má uživatel předplacenou. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel není schopen ovlivnit přenosové parametry distribučních tras, které jsou mimo jeho kontrolu, z čehož vyplývá, že Poskytovatel není schopen garantovat kvalitu Internetové služby v rámci celosvětové sítě Internet. |
| Maximální/inzerovaná rychlost | Maximálně reálně dosažitelná rychlost. Stejný údaj je také presentován v našich obchodních sděleních, reklamě a při marketingových akcích. |
| Běžně dostupná rychlost | Průměrná rychlost, která je dostupná v časovém úseku 24 hodin (denní průměr). Odvozuje se procentem z maximální rychlosti. |
| Minimální garantovaná rychlost | Rychlost, pod kterou by nikdy neměla klesnout rychlost komunikace mimo případy, kdy je internetová služba v omezeném režimu (šíření závadného obsahu, ohrožení integrity sítě, prodlení s úhradou za služby). |
| Detekovatelná změna výkonu služby (DZV) | DZV nastane v případě, že je zaznamenán pokles rychlosti stahování nebo odesílání pod 50% Běžně dostupné rychlosti. |
| Nedostupnost služby | Stav, kdy je zaznamenána Velká trvající odchylna od Běžně dostupné rychlosti nebo Velká opakující se odchylna od Běžně dostupné rychlosti, tj. vzniká právo podat reklamaci na nedostupnost služby. |
| Velká trvající odchylna | Taková odchylna, která vytváří souvislou DZV delší než 30 minut. |
| Velká opakující se odchylna | Taková odchylna, při které dojde alespoň ke třem DZV delším jak 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny. |

| Tabulka č.3 – Garance dostupnosti služby na síti Poskytovatele | | |
|---|---|---|
| Dostupnost služby | Internetové služby jsou dostupné 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Poskytovatel neodpovídá za dostupnost Internetové služby, pokud vznikne porucha na distribučních trasách, technologických centrech či sítích, které nejsou pod kontrolou Poskytovatele. | |
| Servis služby | Poskytovatel se zavazuje provádět opravy závad v dodávkách Služby tak, aby celková doba všech přerušení dodávek Služby v kalendářním měsíci nebyla delší, než je uvedeno dále v tabulce | |
| Omezení služby | Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit poskytování Internetových služeb na nezbytně nutnou dobu při provádění opravných, udržovacích a servisních prací. Doba omezení se nezapočítává do doby nedostupnosti služby v měsíci. | |
| Informace, poruchová služba | Podrobné informace k internetovým službám jsou na www stránkách Poskytovatele, kde jsou také informace, jak je možné nahlásit poruchy služby nebo snížení její kvality. | |
| Úroveň kvality | Maximálně přípustná celková doba nedostupnosti služby v měsíci ²⁾ | Monitoring dostupnosti služby v odběrném místě u Uživatele ze strany Poskytovatele |
| <i>Standardní</i> | 48 hodin | NE |
| <i>Zvýšená</i> | 24 hodin | NE |
| <i>Profi</i> | 12 hodin | ANO ³⁾ , v 7. a 12. hodině pracovního dne a lze smluvně rozšířit |
| <i>Smluvní</i> | Méně jak 12 hodin, parametr upřesněn ve smlouvě | ANO ³⁾ , parametry upřesněn ve smlouvě |

²⁾ Součet počtu minut mezi všemi okamžiky přijetí reklamace na nedostupnost služby a odesláním informace o obnově dodávky služby Poskytovatelem převedená na hodiny zaokrouhlená na jedno desetinné místo. Vyřízení reklamace se řídí reklamačním řádem uvedeným ve Všeobecných podmínkách.

³⁾ V případě zjištění závady na dodávce služby Poskytovatel automaticky přijímá opatření, která povedou k odstranění závady stejně, jako by závadu Uživatel oznámil Poskytovateli on sám.

Tabulka č. 4 – Způsoby připojení k síti Poskytovatele

| Technické podmínky jednotlivých způsobů připojení: viz Tabulka č. 5 – Technické podmínky pro jednotlivé způsoby připojení k síti Poskytovatele | | |
|---|--|--|
| Název způsobu připojení | Základní popis | Popis nastavení na straně Uživatele |
| Výchozí ⁴⁾ | Veřejná IP adresa (Public IPv4) v čase proměnlivá | Povinně přidělována DHCP serverem |
| MASK-IP | Sdílená veřejná IP (Public IPv4) v čase proměnlivá, pro zařízení Uživatele přidělena Lokální IP adresa (Local IPv4) | |
| FIX-IP | Veřejná IP adresa (Public IPv4) v čase stálá ⁵⁾ | |
| OP-IP | Veřejná IP adresa (Public IPv4) v čase stálá ⁵⁾ , u které je možné individuálně povolit provoz na vybraných komunikačních portech (viz. Tabulka č. 5) | |
| NAT 1:N | Sdílená veřejná IP adresa (Public IPv4) v čase proměnlivá, pro zařízení Uživatele přidělena lokální IP adresa (Local IPv4) | Přidělována DHCP / ručně podle předávacího protokolu |
| NAT 1:1 | Veřejná IP adresa (Public IPv4) v čase stálá ⁵⁾ , pro zařízení Uživatele přidělena lokální IP adresa (Local IPv4) včetně přesměrování vybraných komunikač. portů (port forwarding) | Nastavení ručně podle předávacího protokolu |
| VHR | Virtuální hraniční router (VHR) včetně stálého rozsahu veřejných IP adres ⁶⁾ (Public IPv4 i IPv6 – Dual-stack) | |
| HR | Hraniční router (HR) je reprezentován HW zařízením včetně správy Poskytovatele včetně stálého rozsahu ⁶⁾ veřejných IP adres (Public IPv4 i IPv6 – Dual-stack). HW zařízení zůstává v majetku Poskytovatele. | |

⁴⁾ Poskytovatel může použít jako výchozí způsob připojení MASK-IP u tarifu s rychlostní úrovní „Pro Telefon ...“, „Dijetka ...“.

⁵⁾ Přidělená IP adresa je stálá do doby, než je nezbytně nutné provést změnu na základě rozhodnutí Poskytovatele. Nejčastěji se jedná o technické důvody při změně struktury sítě v rámci sdíleného segmentu sítě. Změna je oznamována min. 7 dní dopředu emailem. Změna probíhá bez souběhu stříhem.

⁶⁾ Přidělené IP rozsahy adres jsou stálé do doby, než je nezbytně nutné provést změnu na základě rozhodnutí Poskytovatele. Nejčastěji se jedná o technické důvody při změně struktury sítě. Změna je oznamována min. 7 dní dopředu emailem a termín změny lze po dohodě upravit. Změna probíhá plynule, kdy po dobu min. 7 dní má Uživatel k dispozici původní i nové IP rozsahy. Délku souběhu původních a nových IP rozsahů lze po dohodě upravit. Vzhledem k tomu, že jsme členy RIPE NCC, disponujeme vlastním ASN a vlastními rozsahy IPv4 a IPv6 adres, je pravděpodobnost potřeby změny velmi malá.

Tabulka č. 5 – Technické podmínky pro jednotlivé způsoby připojení k síti Poskytovatele

| Způsob připojení | Výchozí | MASK-IP | NAT 1:N | NAT 1:1 |
|---|---|---|---------------------------------------|---|
| IPv4 adresa, počet | ANO, právě jedna | ANO, právě jedna | ANO, právě jedna | ANO, právě jedna |
| Rozšíření bloku IPv4 | NE | NE | NE | NE |
| IPv6 adresy, počet | NE (GPON ANO, /60) | NE | NE | NE |
| Rozšíření bloku IPv6 | NE | NE | NE | NE |
| Metoda pro zajištění bezpečnost provozu | blokování vybraných komunikačních portů ⁷⁾ | CGNAT (Carrier Grade Network Address Translation) | NAT (Network Address Translation) | blokování vybraných komunikačních portů ⁷⁾ |
| Možnost zrušit blokování na vybraném komunikačním portu | NE | --- | --- | NE |
| Způsob připojení | FIX-IP | OP-IP | VHR | HR |
| IPv4 adresa, počet | ANO, právě jedna | ANO, právě jedna | ANO, blok 4 (sub. /30) | ANO, blok 4 (sub. /30) |
| Rozšíření bloku IPv4 | NE | NE | Možné po dohodě | Možné po dohodě |
| IPv6 adresy, počet | NE | NE | ANO, subnet /60 | ANO, subnet /56 |
| Rozšíření bloku IPv6 | NE | NE | Možné po dohodě | Možné po dohodě |
| Metoda pro zajištění bezpečnost provozu | blokování vybraných komunikačních portů ⁷⁾ | blokování vybraných komunikačních portů ⁷⁾ | metoda se volí po dohodě s Uživatелеm | metoda se volí po dohodě s Uživatелеm |
| Možnost zrušit blokování na vybraném komunikačním portu | NE | ANO ⁸⁾ | ANO | ANO |

⁷⁾ Zajištění integrity sítě a bezpečnosti provozu na sdílených segmentech sítě je realizováno formou nastavení blokování provozu na vybraných komunikačních portech. Seznam blokováných komunikačních portů je uveden na <https://www.valachnet.cz/bezpecnost>. V průběhu smluvního vztahu může být seznam upravován ze strany Poskytovatele podle vývoje bezpečnostní situace na síti. Před přijetím konkrétního opatření je zváženo každé opatření z pohledu bezpečnostního rizika, míry omezení běžné komunikace a všeobecné míry zabezpečení na straně Uživatelů.

⁸⁾ Seznam komunikačních portů, které je možné na vyžádání Uživatele povolit, je uveden na <https://www.valachnet.cz/bezpecnost> a tento seznam může být v průběhu smluvního vztahu upravován ze strany Poskytovatele podle vývoje bezpečnostní situace na síti.

| Tabulka č. 6 – Automatizované režimy komunikace s uživatelem – Servisní portál (Captive portal) | | |
|--|--|---|
| Název režimu | Způsob připojení k síti Poskytovatele | Použito v případě |
| Běžný | Výchozí, popř. MASK-IP ⁹⁾ , FIX-IP, OP-IP | Normální provoz |
| Omezený | MASK-IP | Při šíření/sdílení závadného obsahu, bezpečnostních incidentech, ohrožení integrity sítě, prodlení s úhradou za služby. |
| Odpojený | MASK-IP | Při dočasném přerušení služby, přerušení služby dohodou, prodlení s úhradou za služby po uplynutí náhradní lhůty na zaplacení (ochranné lhůty). |

⁹⁾ Poskytovatel může použít jako výchozí způsob připojení MASK-IP u tarifu s rychlostní úrovní „Pro Telefon ...“, „Dijetka ...“ i pro běžný režim internetové služby.

| Tabulka č. 7 – Popis přípojky k síti podle podporovaných technologických standardů | |
|--|--|
| Rozhraní sítě | Popis |
| Viz Tabulka č. 8 – Typy rozhraní veřejné sítě elektronických komunikací pro připojení koncových zařízení Uživatelů | |
| Technologie | Popis |
| KABEL Kabelový modem CM EuroDOCSIS v.3.0 | Připojení k síti ValachNet typu KABEL představuje: kabelový modem a jeho instalaci v odběrném místě, úprava účastnické zásuvky kabelové televize, propojovací kabeláž (do 10 m). Kabelový modem se připojuje na stávající účastnickou zásuvku kabelové televize v odběrném místě, popř. na zásuvku, kterou si můžete nechat zbudovat (za úplaty). |
| OPTIKA datový uzel GEPON Topologie FttB | Připojení k síti ValachNet typu OPTIKA – DATOVÝ UZEL představuje: přívod TP datovou kabeláží přes obvodovou zeď bytu až po nejbližší účastnickou zásuvku kabelové televize nejčastěji ve stejné trase s koaxiálním kabelem přípojky kabelové televize (lze dohodnout jinak), datová zásuvka, propojovací kabeláž (do 10 m). |
| OPTIKA Optický modem ONU GPON Topologie FttH | Připojení k síti ValachNet typu OPTIKA – optický modem ONU představuje: : přívod optickou kabeláží přes obvodovou zeď bytu až po nejbližší účastnickou zásuvku kabelové televize nejčastěji ve stejné trase s koaxiálním kabelem přípojky kabelové televize (lze dohodnout jinak), instalace optické zásuvky, optický modem a jeho instalaci, propojovací kabeláž (do 10 m). |

Nad rámec jednorázových poplatků mohou být účtovány delší propojovací kabely, uložení kabelů, průrazy zdmi apod. dle konkrétní situace v místě instalace.

| Tabulka č. 8 – Typy rozhraní veřejné sítě elektronických komunikací pro připojení koncových zařízení Uživatelů | | |
|---|-----------------------|---|
| Rozhraní sítě | Konektor | Technická charakteristika / Mezinárodní doporučení |
| Ethernet 10BASE-T | RJ45 (female) 8P8C | Cat 5E, IEEE, 802.3, TCP/IP v4 dle RFC 791 / ANSI/TIA/EIA-568-B, IEC 60603 |
| Ethernet 100BASE-TX | | |
| Ethernet 1000BASE-T | | |