

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

## Služba přístupu k síti Internet ( [Internet@ValachNet.cz](mailto:Internet@ValachNet.cz) )

Verze 2.0 ze dne 1.3.2018

Výchozí parametry Služby	
<b>Popis služby</b>	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.
<b>Podporované technologické standardy datové sítě ValachNet</b>	a) EuroDOCSIS v.3.0 prostřednictvím sítí kabelových televizí („KABEL“) – nutné přijímací zařízení kabelový modem b) GEAPON, topologie optické sítě FttB – vlákno do domu („OPTIKA“) v kombinaci s TP kabelovým vedením (twisted pair) – bez přijímacího zařízení c) GPON/GEAPON, topologie optické sítě FttH – vlákno do bytu („OPTIKA“) – nutné přijímací zařízení optický modem  Popis přípojky k síti podle podporovaných technologických standardů viz. tabulka č.7.
<b>Přijímací zařízení</b>	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.
<b>Doplňující informace</b>	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).
<b>Bezpečnostní informace</b>	Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášovaných v rámci internetové služby, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášovanými 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.
<b>Úroveň kvality</b>	Jsou stanoveny úrovně kvality Standard, Zvýšená, Profi a Smluvní. Ke každé úrovni kvality náleží soubor vlastností viz tabulka č.1.
<b>Minimální zaručená úroveň kvality</b>	Viz tabulka č.1 – Úrovně kvality.
<b>Minimální nabízená úroveň kvality</b>	Viz tabulka č.1 – Úrovně kvality.

Tabulka č.1 – Úrovně kvality				
Název úrovně kvality	Standardní	Zvýšená	Profi	Smluvní
<b>Tarif</b>	Jak Dlouho Chceš ...		ProfiFojt	
<b>Název rychlostní úrovně</b>	Pro Telefon ..., Dijetka ..., Běžná ..., Svižná ..., Frkot ...	Frkot ...	MACH I, MACH II, MACH III	MACH [individuálně]
<b>Rychlosti, dostupnost</b>	Viz tabulka č.2 – Definice pojmů rychlostí a stav nedostupnosti služby			Dle smlouvy
<b>Garance dostupnosti služby</b>	Viz tabulka č.3 – Garance dostupnosti služby na síti Poskytovatele			
<b>Způsob připojení k síti Poskytovatele</b>	Výchozí, FIX-IP, MASK-IP, Virtuální hraniční router (VHR), Hraniční router (HR)		Hraniční router (HR) popř. Virtuální hraniční router (VHR)	
	Viz tabulka č.4 – Způsob připojení k síti Poskytovatele			
<b>Automatizované režimy služby</b>	V případě způsobu připojení k síti Výchozí, FIX-IP, MASK-IP Viz. tabulka č.6 – Automatizované režimy internetové služby		Režimy služby nejsou aplikovány	
<b>Vhodné pro</b>	Běžné domácnosti / malé firmy	Náročné domácnosti / malé firmy	Profesionální firemní řešení	Profesionální firemní řešení na míru

<b>Tabulka č.2 – Definice pojmů rychlostí a stav nedostupnosti služby</b>	
<b>Rychlost</b>	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.
<b>Maximální/inzerovaná rychlost</b>	Maximálně reálně dosažitelná rychlost. Stejný údaj je také presentován v našich obchodních sděleních, reklamě a při marketingových akcích.
<b>Běžně dostupná rychlost</b>	Průměrná rychlost, která je dostupná v časovém úseku 24 hodin (denní průměr). Odvozuje se procentem z maximální rychlosti.
<b>Minimální garantovaná rychlost</b>	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).
<b>Detekovatelná změna výkonu služby (DZV)</b>	DZV nastane v případě, že je zaznamenán pokles rychlosti stahování nebo odesílání pod 50% Běžně dostupné rychlosti.
<b>Nedostupnost služby</b>	Stav, kdy je zaznamenána Velká trvající odchylka od Běžně dostupné rychlosti nebo Velká opakující se odchylka od Běžně dostupné rychlosti, tj. vzniká právo podat reklamaci na nedostupnost služby.
<b>Velká trvající odchylka</b>	Taková odchylka, která vytváří souvislou DZV delší než 30 minut.
<b>Velká opakující se odchylka</b>	Taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem DZV delším jak 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

<b>Tabulka č.3 – Garance dostupnosti služby na síti Poskytovatele</b>		
<b>Dostupnost služby</b>	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.	
<b>Servis služby</b>	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	
<b>Omezení služby</b>	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.	
<b>Informace, poruchová služba</b>	Podrobné informace k internetovým službám jsou na www stránkách Poskytovatele, kde jsou také informace, jak je možné nahlásit poruchy služby nebo snížení její kvality.	
<b>Úroveň kvality</b>	<b>Maximálně přípustná celková doba nedostupnosti služby v měsíci <sup>1)</sup></b>	<b>Monitoring dostupnosti služby v odběrném místě u Uživatele ze strany Poskytovatele</b>
<i>Standardní</i>	48 hodin	NE
<i>Zvýšená</i>	24 hodin	NE
<i>Profi</i>	12 hodin	ANO <sup>2)</sup> , v 7. a 12. hodině pracovního dne a lze smluvně rozšířit
<i>Smluvní</i>	Méně jak 12 hodin, parametr upřesněn ve smlouvě	ANO <sup>2)</sup> , parametry upřesněn ve smlouvě

<sup>1)</sup> 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.

<sup>2)</sup> 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		
<b>Technické podmínky</b>	Viz Tabulka č.5 – Technické podmínky pro jednotlivé způsoby připojení k síti Poskytovatele	
<b>Název způsobu připojení</b>	<b>Základní popis</b>	<b>Popis nastavení na straně Uživatele</b>
<b>Výchozí</b>	Veřejná IP adresa v čase proměnlivá (Public IPv4) <sup>3)</sup>	Povinně přidělována DHCP serverem
<b>FIX-IP</b>	Veřejná IP adresa v čase stálá <sup>4)</sup> ( Public IPv4)	
<b>MASK-IP</b>	Lokální IP adresa v čase proměnlivá (IPv4)	
<b>VHR</b>	Virtuální hraniční router (VHR) včetně rozsahu <sup>5)</sup> veřejných IP adres (Public IPv4 i IPv6 – Dual-stack )	Nastavení ručně podle předávacího protokolu
<b>HR</b>	Hraniční router (HR) včetně rozsahu <sup>5)</sup> veřejných IP adres (Public IPv4 i IPv6 – Dual-stack )	

<sup>3)</sup> Poskytovatel může použít jako výchozí způsob připojení MASK-IP u tarifu s rychlostní úrovní „Pro Telefon ...“.

<sup>4)</sup> 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.

<sup>5)</sup> 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				
<b>Způsob připojení</b>	Výchozí	FIX-IP	VHR (virtuální router)	HR (vč. HW routeru)
<b>IPv4 adresa, počet</b>	ANO právě jedna	ANO právě jedna	ANO, min. blok 4 (sub. /30)	ANO, min. blok 4 (sub. /30)
<b>Rozšíření bloku IPv4</b>	NE	NE	Po dohodě je možné	Po dohodě je možné
<b>IPv6 adresy, počet</b>	NE	NE	ANO (na vyžádání), min. subnet /64	ANO (na vyžádání), min. subnet /64
<b>Rozšíření bloku IPv6</b>	NE	NE	Po dohodě je možné	Po dohodě je možné
<b>Bezpečnost provozu, metoda</b>	ANO, blokování vybraných komunikačních portů <sup>6)</sup>	ANO, blokování vybraných komunikačních portů <sup>6)</sup>	ANO, metoda se volí po dohodě s Uživatelé	ANO, metoda se volí po dohodě s Uživatelé
<b>Možnost zrušit blokování na vybraném portu</b>	NE	ANO <sup>7)</sup>	ANO	ANO

<sup>6)</sup> 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> a i přesto, že může být v průběhu smluvního vztahu upravován ze strany Poskytovatele podle vývoje bezpečnostní situace na síti, vždy je každé konkrétní opatření zváženo z pohledu bezpečnostního rizika, míry omezení běžné komunikace a všeobecné úrovně zabezpečení na straně Uživatelů.

<sup>7)</sup> 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 internetové služby		
<b>Název režimu</b>	<b>Způsob připojení k síti Poskytovatele</b>	<b>Použito v případě</b>
<b>Běžný</b>	Výchozí, FIX-IP, popř. MASK-IP <sup>8)</sup>	Normální provoz
<b>Omezený</b>	MASK-IP	Při šíření závadného obsahu, ohrožení integrity sítě, prodlení s úhradou za služby.
<b>Odpojený</b>	MASK-IP	Při dočasném přerušení služby, přerušení služby dohodou, prodlení s úhradou za služby po uplynutí náhradní lhůty na zaplacení (ochranné lhůty).

<sup>8)</sup> Poskytovatel může použít jako výchozí způsob připojení MASK-IP u tarifu s rychlostní úrovní „Pro Telefon ...“ i pro běžný režim internetové služby.

**Tabulka č.7 – Popis přípojky k síti podle podporovaných technologických standardů**

<b>Rozhraní sítě</b>	Viz Tabulka č.8 – Typy rozhraní veřejné sítě elektronických komunikací pro připojení koncových zařízení Uživatelů
<b>Technologie</b>	<b>Popis</b>
<b>KABEL</b> <b>Kabelový modem</b> <b>EuroDOCSIS v.3.0</b>	Připojení k síti ValachNet typu KABELOVÝ MODEM představuje: kabelový modem a jeho instalace v odběrném místě, propojovací kabeláž (koaxiální do 10m, ethernetová 1,5m), úprava účastnické zásuvky od kabelové televize. Kabelový modem se připojuje na stávající účastnickou zásuvku kabelové televize v odběrném místě, popř. na účastnickou zásuvku, kterou si můžete nechat zbudovat (za úplatu).
<b>OPTIKA</b> <b>Datová zásuvka napojena na datový uzel</b> <b>GEPON</b> <b>Topologie FttB</b>	Připojení k síti ValachNet typu OPTICKÝ DATOVÝ UZEL představuje: přívod UTP 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 UTP kabel délky až 10 m mezi datovou zásuvkou a počítačem (koncovým zařízením).
<b>OPTIKA</b> <b>Optický modem</b> <b>GPON/GEPON</b> <b>Topologie FttH</b>	Připojení k síti ValachNet typu OPTICKÝ MODEM představuje: optický modem a jeho instalace v odběrném místě, propojovací kabeláž (optická do 10m, ethernetová 1,5m), instalace optické zásuvky.

Nad rámec jednorázových poplatků mohou, ale nemusí 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**

<b>Rozhraní sítě</b>	<b>Konektor</b>	<b>Technická charakteristika / Mezinárodní doporučení</b>
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		