

## Specifikace služeb společnosti MITRANET.CZ, s.r.o.

### Internet

Služba přístupu k síti Internet (dále jen „Služba Internet“) umožňuje svým uživatelům 24 hodin denně, po celý rok svobodný přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti Internet za použití bezdrátové technologie a FTTx prostřednictvím sítě MITRANET.CZ.

### FTTx:

**Maximální / Inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat** je uvedena v ceníku služeb.

**Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá** v denním průměru (tj. za 24 hodin) nejméně 95% maximální rychlosti stahování a odesílání dat.

**Minimální zaručená úroveň kvality** je pro každou jednotlivou Službu Internet konkrétně stanovena v ceníku služeb a odpovídá rychlosti stahování a odesílání dat v denním průměru (tj. za 24 hodin).

**Minimální rychlost stahování a odesílání dat**, definována v ceníku služeb, může nárazově klesnout až na 40 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat, a to na velice omezenou dobu v jednotlivých okamžicích maximálního vytížení sítě v době tzv. datové špičky.

### Bezdrátová technologie:

**Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá** v denním průměru (tj. za 24 hodin) nejméně 75% maximální rychlosti stahování a odesílání dat.

**Minimální zaručená úroveň kvality** je pro každou jednotlivou Službu Internet konkrétně stanovena v ceníku služeb a odpovídá rychlosti stahování a odesílání dat v denním průměru (tj. za 24 hodin).

**Minimální rychlost stahování a odesílání dat**, definována v ceníku služeb, může nárazově klesnout až na 25 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat, a to na velice omezenou dobu v jednotlivých okamžicích maximálního vytížení sítě v době tzv. datové špičky.

Uvedené rychlosti Služby Internet jsou dostupné prostřednictvím některého z následujících koncových rozhraní:

rozhraní	provedení	přenosová kapacita	konektor
Ethernet	IEEE 802.3	do 10 Mbit/s	RJ-45
Fast Ethernet	IEEE 802.3u	do 100 Mbit/s	RJ-45
Gigabit Ethernet	IEEE 802.3 ab, IEEE 802.3z	do 1000 Mbit/s	RJ-45, SFP
WiFi	IEEE 802.11 a,b,g,n,ac	do 100 Mbit/s	
GPON	ITU-T G.984	do 2.5 Gbit/s	SC/APC

a to při standardních provozních síťových podmínkách (tj. nikoli v případě výpadků, které vznikly na základě nepředvídatelných okolností přechodného charakteru a nejsou na straně MITRANET.CZ).

V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality. V případě trvalého nebo opakujícího se problému se zaručenou minimální úrovní kvality, má účastník právo reklamovat Službu Internet dle všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti MITRANET.CZ, s.r.o. Případný spor je možné řešit i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).

Přenosová kapacita přípojky pro koncového uživatele je definována smluvními podmínkami a ceníkem. Přenosová kapacita může být sdílená, či garantována. Společnost MITRANET.CZ, s.r.o. monitoruje a navyšuje přenosové kapacity jednotlivých oblastí datové sítě; pevně i bezdrátové. Vlivem krátkodobých nárůstů datového provozu může dojít k dočasnému snížení přenosové rychlosti v dané oblasti. Takové to krátkodobé výkyvy mohou způsobovat nepřesná měření dostupných rychlostí, ať už jsou způsobeny např. využíváním audiovizuálních služeb v domácí síti nebo nadměrným datovým provozem jiných uživatelů v příslušné oblasti datové sítě. Společnost MITRANET.CZ, s.r.o. je odpovědná za zajištění smluvní kapacity pouze ve své páteřní síti. Případná zhoršení propustnosti mimo datovou síť MITRANET.CZ zůstávají mimo kontrolu a odpovědnost MITRANET.CZ, s.r.o. Nedostatečná technická kvalita zařízení uživatele a nevhodný způsob jejich připojení ke koncové zásuvce, přepínači, či směrovači mohou výrazně negativně ovlivnit propustnost sítě účastníka a tudíž zkreslit rychlosti naměřené uživatelem.

Uživatel je povinen užívat Službu Internet 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.

#### **Přiměřené řízení datového provozu**

Společnost MITRANET.CZ, s.r.o. je oprávněna řídit datový provoz, uchovávat provozní a lokalizační údaje a zablokovat přístup ke konkrétnímu obsahu, a to za účelem dodržení povinností stanovených přímo právními předpisy nebo uloženými soudem či jiným oprávněným orgánem veřejné moci.

Za účelem zajištění bezpečnosti a integrity datové sítě a služeb poskytovaných prostřednictvím sítě MITRANET.CZ, analyzuje společnost MITRANET.CZ, s.r.o. vzorky síťového provozu. V případě podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě MITRANET.CZ nebo sítě Internet, či poskytování služeb, MITRANET.CZ, s.r.o. takový závadný síťový provoz eliminuje.

Za účelem předcházení možného přetížení sítě jsou rovněž analyzována provozní data. Analýza provozních dat umožňuje sledovat datové toky napříč celou sítí. Na základě vyhodnocení analýzy dochází k plánovaným změnám v navýšení propustností jednotlivých segmentů sítě.

Telefonní služba v pevné síti využívající IP přenos dat vyžaduje zajištění nezbytné minimální úrovně kvality včetně zajištění dostupnosti tísňových linek. Z těchto důvodů je pro tuto službu na jednotlivých prvcích sítě upřednostněn datový tok (síťová priorita DSCP/ToS).

**MITRANET TELEFON:** Služba Telefon spočívá v hlasovém spojení přes IP síť, a to jak propojením se sítěmi ostatních poskytovatelů, tak především v síti MITRANET.CZ v rámci SIP protokolu. Služba je poskytována v pevném místě s geografickým číslem.

**Dostupnost:** Služba Telefon je dostupná 24 hodin denně, po celý rok.

**Minimální zaručená úroveň kvality:** 90% za období jednoho kalendářního měsíce.

**Minimální nabízená úroveň kvality:** 90% za období jednoho kalendářního měsíce.

**Omezení:** V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

**Tísňová volání:** V rámci služby Telefon je poskytován přístup k tísňovým voláním. Dále jsou poskytovány údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání. Přístup k číslům tísňového volání není omezen.

**Přijímací zařízení:** Poskytovatel neručí za kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců.

**Služba TELEVIZE:** Služba Televize spočívá v umožnění příjmu digitálního televizního a rozhlasového vysílání prostřednictvím optické a bezdrátové sítě. Dostupnost: 24 hodin denně, po celý rok. Poskytovatel neručí za nedostupnost služby v případě výpadku služby ze strany vysílatelů.

**Minimální zaručená úroveň kvality:** 90% za období jednoho kalendářního měsíce (čas sítě).

**Minimální nabízená úroveň kvality:** 90% za období jednoho kalendářního měsíce (čas sítě).

**Omezení:** V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

**Přijímací zařízení:** Poskytovatel neručí za kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Příjem digitální televize do analogového televizoru není možný bez zařízení Set-top box.

Provozovatelem TV služby je:

#### **SMART Comp. a.s.**

Kubíčkova 8  
635 00 Brno-Bystrc  
IČ: 255 177 67

Společnost zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Brně odd. B, vl. 4198