

# Specifikace služby uvedené ve smlouvě č. 11111

Služba poskytuje pevné připojení k síti Internet. Toto připojení je realizováno vysokorychlostním, širokopásmovým spojem, pracujícím na frekvenci 5,7Ghz nebo kabelem.

## 1.Specifikace připojení

Připojení:	internetové, sdílené
Sdílení linky:	1:8
Maximální/Inzerovaná rychlost připojení UPLOAD/DOWNLOAD:	15360 kbps / 15360 kbps
Běžně dostupná rychlost připojení UPLOAD/DOWNLOAD:	13312 kbps / 13312 kbps
Minimální rychlost připojení UPLOAD/DOWNLOAD:	10240 kbps / 10240 kbps
Použitá přenosová technologie:	PowerBeam 5AC Gen.2
FUB – Objem přenesených dat na spoji za účtované období (měsíc):	neomezený
Cena služby:	370,- Kč vč. DPH

## 2.Rozhraní služby

Služba je dostupná na rozhraní:	RJ45
Přidělená IP adresa:	
Maska podsítě:	255.255.255.
Výchozí brána:	
Upřednostňovaný server DNS:	81.19.33.2
Záložní server DNS:	80.83.64.2
MAC adresa připojeného zařízení:	-----
SMTP Server pro odchozí poštu (nastavení pro MS Outlook atd.):	mail.netdeluxe.cz

## 3.Technická podpora a kontaktní údaje

**Dohledové centrum** – Hlášení výpadků sítě a poruch na zařízení, reklamace služby, technické dotazy apod.

- tel.: +420 737 747 659 (SMS), e-mail: [info@netdeluxe.cz](mailto:info@netdeluxe.cz)

V pracovní době i mimo ní prosím zasílejte pouze SMS. Doporučujeme volat pouze v extrémně naléhavých případech. Pokud máte technický dotaz a rádi by jste ho konzultovali s naším technikem použijte nejlépe e-mailu.

V případě nefunkčnosti některé ze specifikovaných služeb provede poskytovatel servisní zásah do 72 hodin v pracovních dnech od nahlášení závady. Toto ustanovení se nevztahuje na zařízení uživatele umístěné za rozhraním spoje a dále se nevztahuje na případy nefunkčnosti služeb poskytovaných v síti Internet, které jsou zaviněny chybnou konfigurací zařízení uživatele umístěných za rozhraním spoje. Uživatel je povinen ohlásit poruchu pracovníkům dohledového centra do 24 hodin od zjištění jejího výskytu. Pokud tak neučiní, poskytovatel neručí za škody vzniklé částečným nebo úplným neodebráním služby

**Reklamací na poskytovanou službu je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.**

## 4. Definice rychlostí služeb

### Minimální rychlost

Minimální rychlostí se rozumí nejnižší garantovaná rychlost stahování (tj. downloadu) a vkládání (tj. uploadu), kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. V případě, že rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek služby. To znamená, že rychlost stahování, resp. vkládání dat by neměla nikdy klesnout pod tuto hodnotu.

### Maximální rychlost

Maximální rychlostí se rozumí nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání, kterou příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu uvedl ve smlouvě koncovému uživateli pro poskytování dané služby. Maximální rychlost musí být stanovena realisticky 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.

### Běžně dostupná rychlost

Běžně dostupnou rychlostí se rozumí taková rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy danou službu používá. Tato rychlost je definována jako podíl množství stažených či vložených dat a příslušného časového úseku, ve kterém je služba poskytována. Běžně dostupná rychlost může být specifikována různou hodnotou pro čas špičky i pro čas mimo špičku, avšak v takovém případě, musí být dané rychlosti běžně dosažitelné v daných časových úsecích (ve špičce, mimo špičku). Poskytovatel služby přístupu k internetu musí též jasně uvést časové vymezení úseků ve špičce a mimo špičku, a to jasnými numerickými hodnotami.

### Velká trvajcí a velká pravidelně se opakující odchylka od běžně dostupné rychlosti

Velká trvajcí odchylka - Za velkou trvajcí 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 odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Velká opakující se odchylka - 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 odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

**V případě, že nastane situace trvajcí nebo pravidelně se opakující odchylky od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu v pevném místě, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a VP poskytovatele.**

V..... dne:

Za poskytovatele:

Za uživatele:

.....

.....