

# PROVOZNÍ PODMÍNKY DATOVÝCH SLUŽEB

společnosti RPNET s.r.o., tř. Budovatelů 2830/3, Most („poskytovatel“)

## Článek 1 - Definice a úvodní ustanovení

- 1.1. **Obsah:** Provozní podmínky pro poskytování Datových služeb (dále jen „Provozní podmínky“) jsou součástí smluvních podmínek upravujících poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti RPNET s.r.o.
- 1.2. **Na co se vztahují:** Provozní podmínky stanovují podrobné podmínky pro poskytování souboru veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících Doplnkových služeb zahrnutých do Datových služeb (dále jen „Služba“, nevyplývá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace). Provozní podmínky jsou závazné pro společnost RPNET s.r.o (dále jen „Poskytovatel“) a všechny Účastníky využívající Datové služby.
- 1.3. **Další součástí smluvního vztahu:** Práva a povinnosti Poskytovatele a Účastníků společné pro všechny služby elektronických komunikací jsou současně upraveny ve Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „VP“), které jsou rovněž nedílnou součástí smluvních podmínek.
- 1.4. **Ceny:** Ceny za Službu jsou uvedeny v Ceníku Datových služeb a dalších služeb elektronických komunikací (dále jen „Ceník“), který je dostupný na internetových stránkách [www.xphone.cz/datove](http://www.xphone.cz/datove) (dále jen „Internetové stránky“) a na určených místech pro styk s veřejností (dále jen „Kontaktní místa“).

## Článek 2 - Výklad použitých pojmů

Pojmy definované ve Všeobecných podmínkách mají stejný význam i v těchto Provozních podmínkách, není-li níže uvedeno jinak. Pro účely těchto Provozních podmínek se dále rozumí:

- 2.1. **Data:** jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódů, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.2. **Doplnkové služby:** aplikace, funkce a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkové ke Službě. Využití Doplnkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového zařízení.
- 2.3. **Koncový bod:** fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytováno připojení k Síti a ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup ke Službě.
- 2.4. **Koncové zařízení:** – zařízení, schválené Poskytovatelem, připojené přímo nebo nepřímo k Síti, které umožňuje nebo podporuje poskytování Služby. Detailní technická specifikace a seznam doporučených Koncových zařízení pro Službu může být uveden na Internetových stránkách.
- 2.5. **Přípojné vedení:** vedení od technologického prvku Sítě Poskytovatele ke Koncovému bodu. Vedením se případně může nazývat také bezdrátová trasa.

- 2.6. **Účastnická stanice:** soubor technických zařízení, včetně případného Koncového bodu, byl-li zřízen, umožňující přístup ke Službě podle stanovených podmínek.

### Článek 3 - Charakteristika Služby

- 3.1. **Možnosti spojení:** Služba spočívá ve zprostředkování přístupu Účastníka k širokopásmovým službám sítě Internet, službám obsahu a jiným službám prostřednictvím Pevné sítě. V rámci Služby není poskytováno bezplatné volání na čísla tísňového volání.
- 3.2. **Maximální rychlost služby:** Rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálně dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564. Bližší vztahy naleznete v VO-S/1/07.2005-9.
- 3.3. **Inzerovaná rychlost:** Rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Bližší vztahy naleznete v VO-S/1/07.2005-9.
- 3.4. **Běžná dostupná rychlost:** Rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Bližší vztahy naleznete v VO-S/1/07.2005-9.
- 3.5. **Minimální rychlost:** Nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Bližší vztahy naleznete v VO-S/1/07.2005-9.
- 3.6. **Velká trvající odchylka:** Odchylka 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. Bližší výpočet naleznete v VO-S/1/07.2005-9.
- 3.7. **Velká opakující se odchylka:** Odchylka 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. Bližší výpočet naleznete v VO-S/1/07.2005-9.

- 3.8. **Dostupnost:** Služba je dostupná na území České republiky na místech pokrytých Pevnou sítí nebo veřejně dostupnou sítí Internet.
- 3.9. **Kvalita Služby:** Poskytovatel zveřejňuje v souladu s opatřením obecné povahy vydaným ČTÚ parametry kvality poskytovaných Služeb na Internetových stránkách.
- 3.10. **Doplňkové služby:** Poskytovatel je oprávněn jednostranně omezit rozsah Doplnkových služeb či Doplnkové služby obměnit. Omezení rozsahu Doplnkových služeb nebo jejich obměnu není podstatnou změnou smluvních podmínek.
- 3.11. **Koncová zařízení:** Poskytovatel nabízí Účastníkovi ke Službě též smluvní údržbu nebo prodej Koncového zařízení. Smluvní údržba a prodej Koncových zařízení se řídí samostatnými všeobecnými podmínkami vydanými Poskytovatelem.
- 3.12. **Doba poskytování Služby:** Služba se zřizuje na dobu neurčitou.
- 3.13. **Měření a řízení obsazení sítí:** Poskytovatel zabezpečuje takovou kapacitu své sítě a propojovacích svazků, aby nedocházelo k přetěžování sítě nebo propojovacích svazků mezi sítí a ostatními sítěmi jiných Poskytovatelů, se kterými je Poskytovatel propojen. Poskytovatel neuplatňuje žádnou politiku FUP a opatření k řízení provozu.

#### Článek 4 - Zřízení, změny a zrušení Služby

- 4.1. **Zřízení služby:** Účastník, který má zájem o zřízení Služby, požádá prostřednictvím Kontaktního o zřízení služby, případně podá Návrh na uzavření smlouvy dle VP současně s podáním žádosti o zřízení Služby. Poskytovatel je dle VP oprávněn ověřit identitu Účastníka a správnost jeho osobních a identifikačních údajů.
- 4.2. **Fyzické zřízení:** Pokud je zřizována taková Služba, která vyžaduje fyzickou instalaci, např. Koncového bodu nebo Koncového zařízení, zřídí Poskytovatel takovou stanici nebo Službu pouze v prostorech, či nemovitostech, jichž je Účastník (Navrhovatel) oprávněným uživatelem nebo vlastníkem, nebo ve kterých získá pro požadované úkony související se zřízením souhlas majitele nebo správce objektu.
- 4.3. **Způsob realizace:** Určuje Poskytovatel na základě analýzy požadavků Účastníka nebo Navrhovatele.
- 4.4. **Okamžikem zřízení Služby:** se rozumí okamžik, od kterého je umožněno užívání Služby.
- 4.5. **Termín zřízení služeb:** Poskytovatel zřizuje všechny Datové služby do 90 dnů od akceptace požadavku na zřízení Služby, nedohodne-li Poskytovatel se zákazníkem lhůtu jinou.
- 4.6. **Změny Služby:** Změny Služby včetně Doplnkových služeb lze provádět prostřednictvím Kontaktního místa Poskytovatele.

#### Článek 5 - Otevřený internet

- 5.1. Poskytovatel při poskytování služby přístupu k síti internet postupuje v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2015/2120, zejména se články 3 a 4 a dále v souladu s všeobecným oprávněním VO-S/1/07.2005-9 v aktuální verzi.

- 5.2. **Vlivy odchylek rychlosti:** Při poskytování služby může dojít ke snížení aktuální dostupnosti nebo rychlosti spojení (stahování nebo nahrávání dat), případně může dojít k změně jiných parametrů služby. To může způsobit, že některé služby (např. internetové stránky) mohou fungovat pomaleji nebo nebudou vůbec fungovat, případně bude jejich funkčnost omezena, což jsou vše možné vlivy popsanych odchylek dle bodu 3.6 a 3.7. Pokles rychlosti služeb v libovolném směru pod hodnoty minimální rychlosti dle bodu 3.5 se považuje za výpadek služby. V případě, že dochází k těmto výchytkám od skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné sjednané parametry kvality služby nebo v případě kompletního výpadku služby je Účastník oprávněn uplatnit reklamaci, neboť v daném případě nelze vyloučit, že v důsledku odchylek nebudou dodrženy garantované parametry služby a tedy by se mohlo jednat o vadné plnění.
- 5.3. **Speciální přístup k síti Internet:** Služby dle článku 3 odstavce 5 uvedeného nařízení Poskytovatel neposkytuje.
- 5.4. **Prostředky nápravy:** Spotřebitel má právo dožadovat se nápravy. Bližší informace jsou uvedeny zejména, nikoli však výlučně, ve VP, v sekci Spotřebitelských ujednání.

## Článek 6 - Závěrečná ustanovení

- 6.1. Tyto Provozní podmínky nabývají účinnosti dne 10.03.2021 a nahrazují předchozí platné Provozní podmínky pro poskytování Datových služeb. Do stávajících smluvních vztahů vstupují v platnost v lhůtách v souladu s pravidly o změnách VP.
- 6.2. Provozní podmínky jsou k nahlédnutí na Kontaktních místech a jsou dostupné i na Internetových stránkách.
- 6.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu těchto Provozních podmínek, o změně bude informovat v souladu se VP.

V Mostě dne 09.03.2021

statutární orgán  
RPNET s.r.o.