

SPECIFIKACE SLUŽEB AC VÝŠKOV

Internetové služby

1.	Služby přístupu k síti Internet – radiová síť	Položka ceníku: 1
určení	Připojení k internetu pomocí radiové sítě AC Vyškov v bezlicenčním pásmu	
popis	TCP/IP konektivita, kde poslední míle tvoří bezdrátový spoj v bezlicenčním pásmu. Převodník radiového signálu na datovou přípojku se umísťuje u uživatele. Od převodníku se vede svod kabelem UTP Cat. 5 do bytu uživatele zakončený konektorem RJ-45. Je vyžadováno minimální rozhraní 100Base-TX. Udávaná rychlost přípojky je vztažena ke klasifikovaným službám a měřena na 2. síťové vrstvě (IEEE 802.3) včetně hlaviček paketů. Klasifikované služby jsou: přístupy na WWW stránky (TCP porty 80 a 443) a přístup k e-mailu (TCP porty 25, 110, 143, 993 a 995). Každému uživateli je přidělena neveřejná IP adresa z privátního bloku dle RFC1918 a zajištěn NAT na přístupovém serveru poskytovatele. Je-li to technicky možné, je zajištěna vazba zákaznické linky na hardwarovou identifikaci koncového zařízení. Vytížení zákaznické linky a objem přenesených dat je měřen na přístupovém serveru poskytovatele.	

Parametry služby internet

Tarif	Rychlost stahování (download) Mbit/s				Rychlost odesílání (upload) Mbit/s			
	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální
Air Bot Internet	12	12	7,2	3,6	1	1	0,6	0,3
Air Mid Internet	18	18	10,8	5,4	2	2	1,2	0,6
Air Top Internet	24	24	14,4	7,2	3	3	1,8	0,9

2.	Služby přístupu k síti Internet – radiová síť	Položka ceníku: 2
určení	Připojení k internetu pomocí radiové sítě AC Vyškov v bezlicenčním pásmu	
popis	TCP/IP konektivita, kde poslední míle tvoří bezdrátový spoj v bezlicenčním pásmu. Převodník radiového signálu na datovou přípojku se umísťuje u uživatele. Od převodníku se vede svod kabelem UTP Cat. 5 do bytu uživatele zakončený konektorem RJ-45. Je vyžadováno minimální rozhraní 100Base-TX. Udávaná rychlost přípojky je vztažena ke klasifikovaným službám a měřena na 2. síťové vrstvě (IEEE 802.3) včetně hlaviček paketů. Klasifikované služby jsou: přístupy na WWW stránky (TCP porty 80 a 443) a přístup k e-mailu (TCP porty 25, 110, 143, 993 a 995). Každému uživateli je přidělena neveřejná IP adresa z privátního bloku dle RFC1918 a zajištěn NAT na přístupovém serveru poskytovatele. Je-li to technicky možné, je zajištěna vazba zákaznické linky na hardwarovou identifikaci koncového zařízení. Vytížení zákaznické linky a objem přenesených dat je měřen na přístupovém serveru poskytovatele.	

Parametry služby internet

Tarif	Rychlost stahování (download) Mbit/s				Rychlost odesílání (upload) Mbit/s			
	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální
Air Bot Internet plus	36	36	21,6	10,8	18	18	10,8	5,4
Air Mid Internet plus	54	54	32,4	16,2	27	27	16,2	8,1
Air Top Internet plus	72	72	43,2	21,6	36	36	21,6	10,8

3.	Služby přístupu k síti Internet – aktivní optická síť	Položka ceníku: 3
určení	Připojení k internetu pomocí FTTB optické sítě AC Vyškov - metalický UTP kabel do bytu	
popis	TCP/IP konektivita na sídlištích a v bytových domech napojených na optickou síť poskytovatele. Je tvořena datovou přípojkou metalickým kabelem UTP Cat. 5 do bytu uživatele a zakončena konektorem RJ-45. Je vyžadováno minimální rozhraní 100Base-TX a vyšší. Poslední míle je napojena na gigabitovou optickou páteř poskytovatele. Udávaná rychlost přípojky je vztažena ke klasifikovaným službám a měřena na 2. síťové vrstvě (IEEE 802.3) včetně hlaviček paketů. Klasifikované služby jsou: přístupy na WWW stránky (TCP porty 80 a 443) a přístup k e-mailu (TCP porty 25, 110, 143, 993 a 995). Každému uživateli je přidělena neveřejná IP adresa z privátního bloku dle RFC1918 a zajištěn NAT na přístupovém serveru poskytovatele. Zároveň je zajištěna vazba zákaznické linky na hardwarovou identifikaci koncového zařízení. Vytížení zákaznické linky a objem přenesených dat je měřen na přístupovém serveru poskytovatele.	

Parametry služby internet

Tarif	Rychlost stahování (download) Mbit/s				Rychlost odesílání (upload) Mbit/s			
	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální
Opti Basic Internet	200	200	120	60	200	200	120	60
Opti Standard Internet	350	350	210	105	350	350	210	105
Opti Expert Internet	600	600	360	180	600	600	360	180
Opti Super Internet	1000	1000	600	300	1000	1000	600	300

4.	Služby přístupu k síti Internet – gigabitová pasivní optická síť	Položka ceníku: 4
určení	Připojení k internetu pomocí FTTH optické sítě AC Vyškov – optické vlákno až do bytu	
popis	Plně optická přípojka určená pro uživatele v domech napojených na gigabitovou pasivní optickou síť poskytovatele (GPON). Poslední míli tvoří optická přípojka kabelem s jednovodovým optickým vláknem do bytu uživatele zakončená optickým konektorem SC/APC. Služba Internet je předávána na vlnových délkách 1310 a 1490nm. Je vyžadováno koncové zařízení ONT od poskytovatele. Udávaná rychlost přípojky je vztažena ke klasifikovaným službám a měřena na 2. síťové vrstvě (IEEE 802.3) včetně hlaviček paketů. Klasifikované služby jsou: přístupy na WWW stránky (TCP porty 80 a 443) a přístup k e-mailu (TCP porty 25, 110, 143, 993 a 995). Každému uživateli je přidělena neveřejná IP adresa z privátního bloku dle RFC1918 a zajištěn NAT na přístupovém serveru poskytovatele. Zároveň je zajištěna vazba zákaznické linky na hardwarovou identifikaci koncového zařízení. Vytížení zákaznické linky a objem přenesených dat je měřen na přístupovém serveru poskytovatele.	

Parametry služby internet

Tarif	Rychlost stahování (download) Mbit/s				Rychlost odesílání (upload) Mbit/s			
	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální
GPON Basic Internet	200	200	120	60	40	40	24	12
GPON Standard Internet	350	350	210	105	70	70	42	21
GPON Expert Internet	600	600	360	180	120	120	72	36
GPON Super Internet	1000	1000	600	300	200	200	120	60

5.	Služby přístupu k síti Internet – firemní tarify	Položka ceníku: 6
určení	Připojení k internetu pomocí radiové nebo optické sítě AC Vyškov	
popis	TCP/IP konektivita určená především pro firemní zákazníky. Slouží k připojení celé počítačové sítě. Poslední míli tvoří buď bezdrátový nebo optický spoj. Každému uživateli je poskytovatelem přidělena 1 neveřejná IP adresa z privátního bloku dle RFC1918 a zajištěn NAT na přístupovém serveru poskytovatele. Je-li to technicky možné, je zajištěna vazba zákaznické linky na hardwarovou identifikaci koncového zařízení. Vytížení zákaznické linky a objem přenesených dat je měřen na přístupovém serveru poskytovatele. Specifikace jednotlivých tarifů jsou stanovovány individuálně dle požadavků zákazníka.	

Na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Všeobecných obchodních podmínek.

Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti připojení i běžném používání služby přístupu k internetu může mít vliv běžící služba IPTV nebo další OTT služby typu Youtube nebo Netflix, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná.

Pokud objednatel využívá od poskytovatele paralelně se službou přístupu k internetu i jiné služby (např. IPTV, VoIP), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí). Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu, protože výše popsané služby běží ve sdílené kapacitě internetové přípojky objednatele a samotná kapacita internetové přípojky není těmito službami nijak omezena.

Za velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod definovanou rychlost v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Velká trvalá odchylka a velká opakující se odchylka mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a dávat v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, právo na reklamaci poskytované služby.

Pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti je považován za výpadek služby a v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, může dávat právo na reklamaci poskytované služby.

V případě velké trvalé nebo velké opakující se odchylky, jejichž definice jsou uvedeny výše, u skutečného výkonu služby přístupu k internetu, stejně jako u datových služeb a služeb digitální televize (IPTV) zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je objednatel oprávněn reklamovat poskytovanou službu.

6.	Služby registrace domén a webhosting	Položka ceníku: 7
určení	Poskytování služeb registrace domén a webhostingu	
popis	Služby registrace domén druhé úrovně u akreditovaného registrátora, jejich správa, provoz DNS serverů, údržba DNS záznamů. Webhosting a mailhosting na platformě PHP, MySQL. Údržba stránek je přes FTP protokol a přístup k poště přes POP3 protokol. Poradenství v oblasti domén a hostingu. Specifikace jednotlivých tarifů jsou stanovovány individuálně dle požadavků zákazníka.	
tarify	Hosting X	Dle sjednaných parametrů

Televizní služby

7.	Služby šíření rozhlasového a televizního signálu – STA AC Vyškov	Položka ceníku: 8
určení	Šíření volně dostupných rozhlasových a TV stanic po optické síti AC Vyškov – CaTV varianta	
popis	Služby šíření R a TV signálu dodávaného uživateli ve formě rádiového signálu v pásmu 47MHz – 790MHz. Zahrnuje analogový a DVB-T signál vybraných TV stanic, FM signál rozhlasových stanic, DVB-T2 signál pozemních TV stanic. Přenos se uskutečňuje po optické síti AC Vyškov. V rámci optické sítě FTTH se uživateli signál předává na účastnické zásuvce zakončující koaxiální kabel. V případě FTTH sítě je signál předáván na vlnové délce 1550nm, pomocí SC/APC konektoru. Je vyžadováno koncové zařízení od poskytovatele. Signál lze na straně uživatele rozbočit až na 4 TV přijímače. Pro příjem TV stanic přenášených v analogové podobě není nutný SetTopBox nebo TV přijímač s vybavením DVB-T2. Programová skladba je vymezena v ceníku a její obsah je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit bez souhlasu uživatele.	

8.	Služby šíření televizního signálu – IPTV AC Vyškov	Položka ceníku: 8
určení	Šíření TV stanic po optické síti AC Vyškov – IPTV varianta	
popis	Služby šíření TV signálu dodávaného uživateli na existující internetové přípojce ACVyškov ve formě IPTV. Pro příjem je nutný set-top box, Smart TV nebo zařízení podporovaného typu. Pro současné využívání Internetu a IPTV na jedné přípojce do bytu je nezbytný domácí (WiFi) router. Při zakoupení služby získává uživatel IPTV licenci, která umožňuje sledování obsahu na set-top-boxu, Smart TV nebo mobilních zařízeních. Podporovány jsou nejrozšířenější mobily a tablety. Mobilní aplikace pro přehrávání obsahu je zdarma dostupná v obchodech AppStore a GooglePlay. Při prvním spuštění vyžaduje aplikace přihlášení do služby, kterým se zařízení sváže s konkrétní IPTV licenci. Využívání služby IPTV i doplňkových služeb může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti Internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace. Data přenesená ze serveru TV služby jsou započítávána do objemu dat přenesených v rámci internetového tarifu uživatele. Uživatelské jméno a heslo nezbytné pro autorizaci některých kroků při užívání služby sdělí poskytovatel uživateli při spuštění služby. Uživatel je povinen tyto údaje chránit před zneužitím, neboť zodpovídá za kroky takto autorizované. <u>Programová nabídka služby IPTV</u> zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Programová nabídka je k dispozici na www.acvyškov.cz či na zákaznickém centru ACVyškov. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, např. z důvodu změn právních či technických podmínek, změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů apod. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů. <u>Programový průvodce</u> - průvodce programovou nabídkou je u většiny programů služba s kompletními informacemi o pořadech či filmech a to včetně přehledu pořadů. <u>Pauza</u> – Funkce Pauza umožňuje přerušit sledování pořadu a vrátit se k němu zpět. <u>Dívat se od začátku</u> – zvolením této funkce se přesunete na začátek právě běžícího pořadu. <u>Videorekordér</u> – doplňková služba ke službám IPTV s možností uložení záznamu. Při využívání této služby nenese poskytovatel odpovědnost za ztrátu uživatelem uložených dat ani za škody takovou ztrátou případně vzniklé. Data nejsou uchovávána v set-top-boxu uživatele, ale na serverech poskytovatele. Úložiště je sdílené všemi zařízeními uživatele, lze tedy zaznamenané pořady přehrávat na všech zařízeních uživatele. Záznamy není možné stahovat do počítače a dále s nimi nakládat. <u>Videopůjčovna</u> – je doplňková služba virtuální videotéky, kdy poskytovatel poskytuje koncovému uživateli právo k užití filmu na omezenou dobu a koncový uživatel se zavazuje uhradit poskytovateli sjednanou cenu (poplatek); služba je přístupná pouze uživatelům, kteří mají uzavřenou s poskytovatelem smlouvu na službu IPTV. Provozní podmínky poskytování služby Videopůjčovna: 1. Aktuální nabídka titulů služby je uvedena na set-top boxu uživatele a v mobilní aplikaci. 2. Poskytnutí práv k užití ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávky uživatele prostřednictvím uživatelského rozhraní služby. 3. Poskytovatel je oprávněn objednávku nepotvrdit zejména v případě, že eviduje za uživatelem jakoukoliv splatnou pohledávku. <u>Rodičovský zámek</u> je opatření, které umožňuje koncovému uživateli omezit přístup k televiznímu vysílání dětem a mladistvým. Pro sledování obsahu nevhodného pro vybranou věkovou kategorii je požadováno zadání kódu.	

Telefonní služby

9.	Telefonování VoIP – pevná linka	Položka ceníku: 10
určení	Hlasové služby VoIP s nízkým paušálem a nízkými cenami za volání	
popis	Jedná se o veřejně dostupnou telefonní službu poskytovanou na geografických číslech. Hlasové služby VoIP jsou dodávány přes existující internetovou přípojku od AC Vyškov pomocí protokolu SIP dle RFC3261. Zřízení služby bez předchozího zřízení internetové přípojky od AC Vyškov není možné. Uživatel si pro tento účel musí obstarat vhodné softwarové vybavení do PC, SIP telefon nebo SIP adaptér. Poskytovatel podporuje zařízení s hlasovým kodekem G.711a (PCMA). Uživatel si volí své telefonní číslo z volných čísel přidělených poskytovateli nebo si nechá přenést stávající číslo od jiného operátora za poplatek dle ceníku a postupem uvedeným v „podmínkách služby přenositelnost telefonních čísel“. Uživatel není oprávněn využívat přidělené geografické číslo jinde, než v místě instalace uvedeném ve smlouvě. Příchozí volání a volání mezi čísly v síti AC Vyškov jsou zdarma. Volání na tísňová čísla 112, 150, 155, 156 a 158 jsou zdarma. Uživatel bere na vědomí, že spojení s tísňovými linkami nemůže být z technických důvodů vždy garantováno (např. při výpadcích el. energie); v takovém případě doporučujeme volat tísňové linky z mobilního telefonu. Volání na placená čísla je zpoplatněno dle ceníku. Před voláním na placená čísla je nutné složit u poskytovatele vratnou jistinu na hlasové služby. Měsíční maximální objem volání je určen výší složené jistiny snížené o případné dlužné částky po splatnosti na hlasových službách z minulých měsíců. V případě částečné úhrady některého dokladu se má za to, že jsou položky na dokladu uhrzeny od první směrem k poslední. Uskutečněné hovory jsou uvedeny ve vyúčtování za příslušný kalendářní měsíc. Přehled odchozích hovorů je též k dispozici na stránkách technické podpory poskytovatele.	

10.	Telefonování AC mobil	Položka ceníku: 11
určení	Mobilní hlasové služby s nízkým paušálem a nízkými cenami	
popis	Mobilní hlasové služby jsou poskytovány pomocí sítě Vodafone OneNet a lze je poskytnout pouze jako doplňkovou službu pro zákazníka, který využívá internetové služby AC Vyškov uvedené v tabulkách 1 až 5 a 12 této specifikace. Uživatel služby si pro tento účel musí obstarat vhodný mobilní telefonní přístroj. Uživatel si volí své telefonní číslo z volných čísel přidělených poskytovatelem nebo si nechá přenést stávající číslo od jiného operátora za poplatek dle ceníku. Vydaná SIM karta je majetkem poskytovatele a uživatel je povinen tuto SIM po ukončení služeb nepoškozenou vrátit. Příchozí volání v rámci ČR jsou zdarma. Ostatní poskytované služby (např. hlasové služby, SMS, MMS, datové služby, roamingové hovory, dárcovské a hlasovací SMS atd.) jsou zpoplatněny dle ceníku poskytovatele. Služby výslovně neuvedené v ceníku poskytovatele jsou zpoplatněny dle „Přehledu tarifů a služeb pro zákazníky Vodafone OneNet“. Poskytnuté mobilní služby jsou uvedeny ve vyúčtování za příslušný kalendářní měsíc, detailní výpis těchto služeb je možné vyhotovit za poplatek na základě písemného požadavku uživatele.	

11.	Telefonování – podmínky služby přenositelnost telefonních čísel	Položka ceníku: 12
určení	Podmínky přenosu od stávajícího nebo k jinému operátorovi	
popis	V případě telefonní služby je možnost přejít od jiného poskytovatele služeb k poskytovateli i se svým telefonním číslem. Je také možnost ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb. V takovém případě je třeba, aby přejímající poskytovatel zaslal požadavek na přenos čísla. Účastník v žádosti uvede zejména a) identifikační údaje účastníka, b) podnikatele doposud zajišťujícího účastníkovi veřejnou komunikační síť nebo poskytujícího účastníkovi veřejně dostupnou službu elektronických komunikací (dále jen "opouštěný poskytovatel služby"), c) telefonní číslo, o jehož přenesení žádá, d) ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby (dále jen "ověřovací kód účastníka") a den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout; - přejímající poskytovatel služby neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti telefonního čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení telefonního čísla a informuje účastníka o dni, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout a který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služby. Přejímající poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení telefonního čísla; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal. Přejímající poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti účastníka vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení telefonního čísla, včetně ověřovacího kódu účastníka, a okamžiku zániku smlouvy a společně s ním zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly. Využije-li účastník právo na přenos čísla, dojde k zániku smlouvy nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyrozumí opouštěného poskytovatele služby podle tohoto odstavce. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývajících do zániku smlouvy je kratší nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo.	

Balíčky služeb

12.	Balíček 3v1 (Internet, IPTV, telefon)	Položka ceníku: 5
určení	Balíček služeb na síti AC Vyškov	
popis	Kombinace internetového připojení, příjmu TV programů a hlasových služeb VoIP. Technická specifikace internetové konektivity a hlasových služeb je stejná jako u optických tarifů v bodě 3 resp. 4 a jako u VoIP v bodě 9. V ceně balíčku je jedno připojení internetu, jedna přípojka TV a jedno VoIP číslo. Předávací bod všech služeb v balíčku musí být ve stejné budově resp. bytě. U balíčků jsou TV služby dodávány formou IPTV (viz bod 8.).	