

Specifikace služeb Poskytovatele MCS plus spol. s r.o.

Výchozí parametry Služby

Popis služby	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 sítě MCS plus. Služba je poskytována dle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9.
Podporované technologické standardy datových sítí	Datová síť MCS plus – technologie mikrovlnného spoje – nutné přijímací zařízení – anténa mikrovlnného spoje Wi-Fi 5GHz 802.11.
Přijímací zařízení	Základní požadované vlastnosti přijímacích zařízení: 5GHz technologie: mikrovlnný spoj. Detailní technické parametry Přijímacího zařízení jsou k dispozici u Poskytovatele na vyžádání. Poskytovatel není schopen garantovat plnou kompatibilitu jiných Přijímacích zařízení, než které sám nabízí.
Doplňující informace	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 MCS plus nedochází k upřednostňování vybrané služby Internet před jinými (síťová neutralita).
Bezpečnostní informace	Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášených v rámci internetové služby, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými 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.
Úroveň kvality	Jsou stanoveny úrovně kvality Standard a Smluvní. Ke každé úrovni kvality náleží soubor vlastností viz. tabulka č. 1.

Tabulka č. 1 – Úrovně kvality

Název úrovně kvality	standardní	smluvní
Datová služba	MCS plus	MCS plus firemní
Název rychlostní úrovně	PMP 100 A, B, C ePMP 1000 A, B, C	Dle smlouvy
Rychlosti, dostupnost služby	Viz tabulka č. 2 – Definice pojmů rychlostí, reklamace služby	Dle smlouvy
Garance dostupnosti služby	Viz tabulka č. 3 – Garance dostupnosti služby na síti Poskytovatele	
Způsob připojení k síti Poskytovatele	Veřejná statická IP adresa	Dle smlouvy
Obnovení poskytování služby	V případě výpadku nebo přerušení poskytování služby do 48 hodin poté, co Uživatel nahlásí výpadek služby. Obnovení poskytování služby v případě pozdní úhrady vyúčtování proběhne nejpozději v průběhu pracovního dne, který následuje po dni připsání platby na účet Poskytovatele.	Dle smlouvy

Tabulka č. 2 – Definice pojmů rychlostí, reklamace služby

Rychlost	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. Hodnota rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy (L4) dle referenčního modelu ISO/OSI a způsob měření je popsán na www.ctu.cz/mereni-rychlosti-prenosu-dat .
Maximální rychlost	Je rychlost přenosu dat odpovídající stahování (download) nebo odesílání (upload). Maximální rychlost je rychlost reálně dosažitelná.
Inzerovaná rychlost	Inzerovaná rychlost stahování (download) nebo odesílání (upload) je rychlost přenosu dat odpovídající stahování dat (download) uváděná v 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.
Běžně dostupná rychlost	Je rychlost odpovídající stahování dat (download) nebo odesílání dat (upload), jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.
Minimální rychlost	Je nejnižší rychlost stahování dat (download) nebo odesílání dat (upload). Poskytovatel služby přístupu k internetu garantuje, že hodnota skutečně dosahované rychlosti neklesne pod hodnotu min. rychlosti.
Velká trvajíc odchylna	Za velkou trvajíc odchylnu od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylna, která vytváří souvislý pokles výkonnosti 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 odchylna	Za velkou opakující se odchylnu od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylna, 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.
Výpadek služby	Za výpadek služby se považuje taková situace, při které poklesne hodnota skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti
Reklamace služby	V případě, že není dodrženy některý z výše uvedených kvalitativních parametrů služby, je Uživatel oprávněn reklamovat službu a požadovat kompenzaci za každý jednotlivý případ. Vyřízení reklamace a způsob kompenzace se řídí reklamačním řádem uvedeným ve Všeobecných podmínkách.
Způsob kompenzace při oprávněné reklamaci služby	V případě oprávněné reklamace úrovně kvality, přerušení dodávky či výpadku internetové služby zajistí Poskytovatel v nejbližším možném období kompenzaci náhradním způsobem - navýšení rychlosti minimálně na nejbližší vyšší rychlostní úroveň, než má Uživatel nasmlouváno, na dobu minimálně ve stejné délce, co byla služba vadně dodávána, nebo zahrne do následujícího vyúčtovacího období slevu na službě ve výši odpovídající délce a rozsahu vadně dodané služby.

	Inzerovaná rychlost DOWNLOAD (Mbps):	Inzerovaná rychlost UPLOAD (Mbps):	Maximální rychlost DOWNLOAD (Mbps):	Maximální rychlost UPLOAD (Mbps):	Běžně dostupná rychlost DOWNLOAD (Mbps):	Běžně dostupná rychlost UPLOAD (Mbps):	Minimální rychlost DOWNLOAD (Mbps):	Minimální rychlost UPLOAD (Mbps):
PMP 100 A	2	0,5	2	0,5	1,2	0,3	0,6	0,15
PMP 100 B	4	1	4	1	2,4	0,6	1,2	0,3
PMP 100 C	8	2	8	2	4,8	1,2	2,4	0,6
ePMP 1000 A	11	2	11	2	6,6	1,2	3,3	0,6

ePMP 1000 B	22	3,5	22	3,5	13,2	2,1	6,6	1,05
ePMP 1000 C	33	5,5	33	5,5	19,8	3,3	9,9	1,65
ePMP 1000 D	44	7	44	7	26,4	4,2	13,2	2,1
ePMP 3000 A	22	3,5	22	3,5	13,2	2,1	6,6	1,05
ePMP 3000 B	44	7	44	7	26,4	4,2	13,2	2,1
ePMP 3000 C	66	11	66	11	39,6	6,6	19,8	3,3

Tabulka č. 3 – Garance dostupnosti služby na síti Poskytovatele

Dostupnost služby	Služba je dostupná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Poskytovatel neodpovídá za dostupnost Internetových služby, pokud vznikne porucha na distribučních trasách, technologických centrech či sítích, které nejsou pod kontrolou Poskytovatele a v případě, že dojde k narušení integrity sítě.	
Servis služby	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 této tabulce.	
Omezení služby	Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit poskytování Služby na nezbytně nutnou dobu při provádění opravných, udržovacích a servisních prací. Doba omezení se nezapočítává do doby nedostupnosti služby v měsíci.	
Informace, poruchová služba	Podrobné informace k poskytovaným Službám jsou na www stránkách Poskytovatele. Výpadek Služby, snížení kvality Služby nebo reklamaci Služby je možné podat na https://www.mcsplus.cz/kontakty .	
	Maximálně přípustná celková doba nedostupnosti služby v měsíci ¹⁾	Monitoring dostupnosti služby v odběrném místě u Uživatele ze strany Poskytovatele
Úroveň kval. Standardní	72 hodin	NE
Úroveň kval. Smluvní	Parametr uveden ve smlouvě	ANO ²⁾ , Parametr uveden ve smlouvě

¹⁾Součet počtu minut mezi všemi okamžiky přijetí oznámení Uživatele o výpadku služby a obnovení dodávky služby Poskytovatelem převedená na hodiny zaokrouhlená na jedno desetinné místo.

²⁾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 – Technické podmínky pro jednotlivé způsoby připojení k síti Poskytovatele

Způsob připojení	K datové službě MCS plus	K datové službě MCS plus firemní
IPv4 adresa, počet	ANO, právě jedna	ANO, dle smlouvy
Rozšíření bloku IPv4	NE	Po dohodě je možné
IPv6 adresy, počet	NE	NE
Rozšíření bloku IPv6	NE	NE