

POPIS SLUŽBY INTERNET

(MAX – rychlý bezdrát, MAX – bezdrát, MAX – kabel)
(platný od 1. 9. 2025)

1. Služba zahrnuje

- 1.1. Pro objekty s hromadnou přípojkou (panelové a bytové objekty) poskytovatel v rámci služby zajistí datový okruh, který propojuje zařízení, PC, nebo LAN účastníka se sítí PAMICO.
- 1.2. Pro objekty se samostatnou přípojkou (typu rodinné objekty) poskytovatel v rámci služby dodá koncové zařízení, které propojuje zařízení, PC, nebo LAN účastníka s přístupovým bodem do sítě PAMICO.
- 1.3. Zajištění a propůjčení jedné dynamické privátní IP adresy, popř. jiné dle specifikace služby.
- 1.4. Telefonickou zákaznickou podporu pro řešení problému s využíváním služby.

2. Podmínky poskytování Služby

- 2.1. Pro službu platí podmínky stanovené ve všeobecných podmínkách poskytování telekomunikačních služeb společnosti PAMICO CZECH, s.r.o.
- 2.2. Registrací přístupu k síti PAMICO se účastník dané účastnické přípojky stane řádným uživatelem služby Internet. Připojení k síti Internet, popř. jiných datových služeb provede poskytovatel po registraci přístupu účastnické přípojky k síti PAMICO.
- 2.3. Je-li požadovaný termín registrace přístupu smluvně vázán na splnění specifikované podmínky, připojí poskytovatel přípojku poté, co byla tato podmínka účastníkem splněna.
- 2.4. Základními parametry kvality služby jsou doba odezvy a doba opravy. Pro službu je předpokládána nejdelší doba odezvy 8 pracovních hodin a předpokládána maximální doba opravy 24 pracovních hodin (pracovní hodiny: pondělí až pátek 8:30 – 16:30 kromě dnů pracovního klidu). Podrobnosti týkající se parametrů kvality služby jsou popsány ve specifikaci služby a dále ve všeobecných podmínkách poskytování služeb elektronických komunikací společnosti PAMICO CZECH, s.r.o.
- 2.5. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy s účastníkem nebo účastníkovi přiměřeně upravit rychlost okruhu, dochází-li ze strany účastníka k zneužití služby nebo nadměrnému zahlcování či přetěžování služby. Poskytovatel je povinen v předstihu účastníka informovat o této skutečnosti a poskytnout mu přiměřenou dobu ke zjednání nápravy. Nedojde-li v této dodatečně přiměřené době ke zjednání nápravy či dochází-li opakovaně ke zneužití, nadměrnému zahlcování či přetěžování služby (sítě), je poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit, a to s účinností ke dni doručení písemného dokumentu o odstoupení smlouvy účastníkovi. Dnem účinnosti odstoupení od smlouvy přestane být účastníkovi služba účtována.
- 2.6. Účastník je povinen si na své zařízení, PC zajistit ochranu proti počítačovým virům a šíření nevyžádané pošty (antivirový systém, firewall, aktualizace operačního systému, a jiné), tak aby k těmto skutečnostem nedocházelo. V případě zjištění nežádoucích aktivit na straně účastníka je poskytovatel oprávněn zamezit těmto aktivitám odpojením okruhu účastníka po dobu, než účastník sjedná nápravu, tato skutečnost není považována za deaktivaci služby.

- 2.7. Poskytnutá služba je určena pro koncového uživatele, účastníka. Účastník neumožní využívání poskytnuté služby třetím osobám, ani jejího šíření, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak. V případě takového zjištění je poskytovatel oprávněn zamezit šíření služby její blokací. Účastník je poté povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000, - Kč za každé takovéto porušení, v případě předepsání smluvní pokuty poskytovatelem. Poskytovatel je povinen v předstihu účastníka informovat o této zjištěné skutečnosti a poskytnout mu přiměřenou dobu ke zjednání nápravy v maximální délce 24 hodin.

3. Technická specifikace

3.1. Typ LAN protokolu: TCP/IP

3.2. Zvolené rozhraní zákazníka: Ethernet

3.3. U objektu s hromadnou přípojkou (panelové a bytové objekty) je služba provozována prostřednictvím LAN okruhu PAMICO, který je připojen k síti Internet. U objektu se samostatnou přípojkou (typu rodinné objekty) účastník bere na vědomí, že je služba poskytována prostřednictvím zařízení provozovaných ve volném frekvenčním pásmu 5 GHz nebo 60GHz dle všeobecného oprávnění č. VO-R/12/12.2019-10 vydané ČTÚ ve znění pozdějších vydání a včetně všech příloh. Využití tohoto frekvenčního pásma není regulováno, a tudíž může dojít nezávisle na vůli poskytovatele k jeho zahlcení a tím ke snížení kvality či přerušení poskytované služby.

3.4. Služba je řízena moderním systémem pro dosažení maximálních rychlostí. Nejedná se o klasickou zastaralou technologii agregace, ale o moderní dynamický systém pro vyvažování rychlostí přípojek, který neuvažuje jen o objemu přenesených dat, ale i o jejich druhu a přináší tak uživateli maximální komfort Služby.

3.5. Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě dle požadavků Českého telekomunikačního úřadu specifikovaných všeobecným oprávněním č. VO-S/1/07.2005-9 ve stávajícím znění:

3.5.1. Inzerovaná rychlost

Tato rychlost je uvedena v ceníku služby u každé nabízené příslušné služby. Uvádí se v jednotkách Mbit za 1 vteřinu a je rozčleněna na download (směr od Poskytovatele k Uživateli) a upload (směr od Uživatele k Poskytovateli). Zároveň jsou tyto rychlosti uvedeny i v každé Specifikaci Služby, která je součástí Smlouvy o poskytování elektronických komunikací, v případě sjednání individuálního tarifu je takováto rychlost uvedena pouze ve Specifikaci Služby.

3.5.2. Maximální rychlost

Touto rychlostí je myšlena rychlost maximální, kterou uživatel může reálně dosáhnout na Koncovém bodu Služby. Jedná se o rychlost transportní vrstvy (L4 ISO/OSI). Opět se zde uvažuje o downloadu i uploadu odděleně a je uváděna v jednotkách Mbit za 1 vteřinu. Maximální rychlost je rovna rychlosti inzerované.

3.5.3. Běžně dostupná rychlost

Tento ukazatel vyjadřuje rychlost na Koncovém bodu účastníka, která by měla být dostupná minimálně 95 % z kalendářního dne. I zde se uvažuje o downloadu a uploadu odděleně a je uváděna v jednotkách Mbit za 1 vteřinu na transportní vrstvě (L4 ISO/OSI). Běžně dostupná rychlost je minimálně 60% rychlosti maximální, obvykle se však pohybuje mezi 80-100% rychlosti maximální.

3.5.4. Minimální rychlost

Udává rychlost, pod kterou by rychlost na Koncovém bodu účastníka neměla poklesnout, pokud by se tak stalo, považuje se to za chybné dodání Služby. I zde se uvažuje o downloadu a uploadu odděleně a je uváděna v jednotkách Mbit za 1 vteřinu na transportní vrstvě (L4 ISO/OSI). K poklesu k hranici minimální rychlosti dochází pouze za mimořádných stavů a zcela výjimečně. Minimální rychlost je 30% rychlosti maximální.

3.5.5. Tabulka rychlostí k poskytované službě elektronických komunikací

Název služby	Inzerovaná (Mb/s) download/upload	Maximální (Mb/s) download/upload	Běžně dostupná (Mb/s) download/upload	Minimální (Mb/s) download/upload
Internet MAX – rychlý bezdrát 400	400/20	400/20	240/12	120/6
Internet MAX – rychlý bezdrát 250	250/15	250/15	150/9	75/4,5
Internet MAX – rychlý bezdrát 100	100/10	100/10	60/6	30/3
Internet MAX – rychlý bezdrát 30	30/5	30/5	18/3	9/1,5
Internet MAX – bezdrát 90	90/10	90/10	54/6	27/3
Internet MAX – bezdrát 60	60/5	60/5	36/3	18/1,5
Internet MAX – bezdrát 30	30/5	30/5	18/3	9/1,5
Internet MAX – bezdrát 10	10/2	10/2	6/1,2	3/0,6
Internet MAX – kabel 100	100/15	100/15	60/9	30/4,5
Internet MAX – kabel 60	60/10	60/10	36/6	18/3
Internet MAX – kabel 30	30/5	30/5	18/3	9/1,5

3.6. Služba je určena pro připojení zařízení, PC, nebo LAN účastníka.

3.7. Služba obsahuje blokaci portu TCP 25*¹ z důvodu zabezpečení uživatele a ochrany sítě. Při aktivaci statické veřejné IP adresy je umožněno využívat odchozího směru (z pohledu uživatele) portu TCP 25 na libovolné destinace. Touto změnou nastavení firewallu nastává možné riziko zneužití portu spamem, nebo virem, s důsledkem blokace odesílání emailů.

*¹ je umožněno pouze využití serveru smtp.pamico-czech.cz pro odesílání pošty prostřednictvím protokolu SMTP.

4. CHYBOVOST SLUŽBY

4.1. V případě kontroly rychlosti služby a její chybovosti je rozhodující měření rychlosti na portu koncového zařízení v místě ukončení datového okruhu. Měření provádějte na počítači, který je připojen kabelem přímo do koncového zařízení, nikoliv prostřednictvím Wi-Fi připojení! Před zahájením měření odpojte všechna ostatní zařízení v síti a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové připojení.

4.2. **Za velkou trvajícím odchytkou od běžně dostupné rychlosti** se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

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

4.4. V případě, že by služba vykazovala velké odchylky od běžně dostupné rychlosti služby, má účastník právo danou datovou službu reklamovat dle aktuálních Všeobecných podmínek poskytování služeb společnosti PAMICO CZECH, s.r.o.

5. Popisy postupů

- 5.1. Podrobné postupy pro zřízení služby a servisní zásahy spolu se základními parametry kvality služby jsou popsány v dokumentech v pořadí smlouva služby, specifikace služby, popis služby a ve všeobecných podmínkách poskytování telekomunikačních služeb společnosti PAMICO CZECH, s.r.o.