Provozní podmínky a SLA společnosti

Warnet.cz s.r.o.
IČ: 26870932
se sídlem Větrná 504, 742 85 Vřesina
zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, č.vložky 28813

1. DEFINICE PROVOZNÍCH PODMÍNEK

1.1. Tyto Provozní podmínky se sjednávají jako příloha Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb a zajištění souvisejících práv koncových Zákazníků týkající se sítí a služeb elektronických komunikací (dále jen "Provozní Podmínky") jsou vydávána v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 (dále jen "Nařízení"). Provozní podmínky také stanoví rozsah a podmínky poskytování uživatelské podpory Zákazníkovi ze strany Poskytovatele.

1.2. Podmínky pro poskytování Služeb jsou uvedeny ve Všeobecných obchodních podmínkách poskytování telekomunikačních služeb společnosti Warnet.cz s.r.o. (dále jen **„VOP"**), Specifikaci služeb a dalších dokumentech tvořících součást Smluvní dokumentace.

1.3. Výklad pojmů, uvedených v této Smlouvě velkými písmeny, se řídí čl. 3. VOP. Servisním rozhraním, pro které Warnet.cz s.r.o. provádí servis a odpovídá za jeho řádný chod je místo (zásuvka) v bytě či kanceláři Zákazníka nebo Koncové zařízení, není-li stanoveno jinak ve „Specifikaci služby".

3. INTERNET

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkům služby v co nejvyšší možné kvalitě. Jednotlivé tarify (Služby) se liší svými rychlostmi podle použité technologie, když tyto rychlosti se stanoví ve smyslu Nařízení následovně:

Označení služby	**Rychlost stahování (Mb/s)**			**Rychlost nahrávání (Mb/s)**			Technologie	Rychlost vhodná pro druh služby / aplikace
	Minimální	Běžně dostupná	Maximální / Inzerovaná	Minimální	Běžně dostupná	Maximální / Inzerovaná		
Home Way	1,5	3	5	0,15	0,3	0,5	802.11b/g/n	viz. 1
Sprint Way TDMA	9	18	30	1,5	3	5	802.11ac	viz. 2
Sprint Way TDMA Silver	12	24	40	2,4	4,8	8	802.11ac	viz. 3
Sprint Way TDMA Gold	15	30	50	3	6	10	802.11ac	viz. 4
Sprint Way	15	30	50	2,4	4,8	8	802.11ac	viz. 4
Giga Way	30	60	100	6	12	20	802.11ad	viz. 4
Giga Way Silver	60	120	200	12	24	40	802.11ad	viz. 4
Giga Way Gold	90	180	300	18	36	60	802.11ad	viz. 4

Popis rychlostí vhodné pro druh služby / aplikace:

- ad 1) email, chat, prohlížení webových stránek
- ad 2) IPTV či video streaming v HD kvalitě (YouTube, Netflix, HBO Go..), streaming hudby, sociální sítě, HD videohovor, přenos bezpečnostních kamer, přenos souborů malé a střední velikosti, VPN, online hry
- ad 3) IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD streaming, přenos velkých souborů, VoIP, online hry, VPN
- ad 4) IPTV v Ultra HD kvalitě, Ultra HD streaming, přenos velkých souborů, zálohování v reálném čase,

cloudová řešení, HD přenos z bezpečnostních kamer, malý webserver, vysoký uživatelský komfort

Dostupnost: Služba Internet je dostupná 24 hodin denně, po celý rok. Služba Internet umožňuje svým zákazníkům svobodný přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti Internet za použití technologie ethernet nebo WIFI prostřednictvím sítě Warnet.cz.

Omezení: V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

Parametry Služby Internet:

1. **Maximální = Inzerovaná rychlost**
   Parametry Služby Internet (rychlost stahování a odesílání dat) uváděné v ceníkových Nabídkách Poskytovatele jsou Maximální = Inzerované hodnoty. Nabídka služeb v jednotlivých lokalitách Poskytovatele se může lišit a je uvedena v Ceníku služeb na stránkách Poskytovatele.
2. **Běžně dostupná rychlost**
   Za běžně dostupnou rychlost stahování a odesílání dat se považuje rychlost, které může koncový uživatel reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá a její hodnota odpovídá alespoň 60% hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná 95% času během jednoho kalendářního dne.
3. **Minimální rychlost**
   Hodnota Minimální rychlosti odpovídá 30% inzerované rychlosti stahování a odesílání dat Pokles výkonu služby pod hodnotu 30% inzerované rychlosti se považuje za výpadek služby.

Rychlost přenosu dat, či kvalita Služby může být ovlivněna sdílenou kapacitou v Síti nebo nadprůměrným užíváním audiovizuálních mediálních služeb na vyžádání v domácí síti Zákazníka. Rychlost Služby je garantována v Koncovém místě (tzn. na účastnické zásuvce). Bezdrátové připojení (WiFi) má vliv na kvalitu přenosové rychlosti (zpravidla snižuje přenosovou rychlost). Měření rychlosti je nutné provádět na Koncovém bodu zařízení, které není jinak zatěžováno. V případě rozdílných výsledků měření rychlosti bude rozhodující výstup z analytiky modemu, do kterého Poskytovatel na vyžádání umožní nahlédnout. Vlivem řady různých faktorů mohou parametry služby vybočit z výše definovaných hodnot.

Jak měřit rychlost služby přístupu k internetu – měření provádějte na počítači, který je připojen kabelem přímo do koncového telekomunikačního zařízení s vypnutou WIFI, nikoliv prostřednictvím domácí WIFI! Před zahájením měření odpojte všechna ostatní zařízení v síti a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení

Za **velkou trvající odchylku** rychlosti od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžné dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za **velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat 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.

Při výpadku služby, nebo při nedodržení parametrů služby definovaných v těchto odstavcích, má Zákazník právo na uplatnění reklamace v souladu s ujednáním VOP.

Parametry: Vzhledem k povaze sítě Internetu negarantuje CN specifické parametry přístupu ke všem objektům v síti Internet. Poskytování internetových služeb třetími stranami, přístup k webovým stránkám apod. je závislý na spojení obou koncových bodů (uživatel-server) napříč sítí a je tedy mimo kontrolu Warnet.cz.

4. MOBILNÍ INTERNET

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkům služby v co nejvyšší možné kvalitě. Jednotlivé tarify (Služby) se liší svými rychlostmi podle použité technologie, když tyto rychlosti se stanoví ve smyslu Nařízení následovně:

Označení služby	**Rychlost stahování (Mb/s)**		**Rychlost nahrávání (Mb/s)**		Technologie	Rychlost vhodná pro druh služby / aplikace
	Inzerovaná rychlost	Odhadovaná maximální rychlost	Inzerovaná rychlost	Odhadovaná maximální rychlost		
GPRS/EDGE/3G data (FUP 150MB, 300MB, 600MB, 1GB, 1,5GB, 2GB, 3GB, 10GB)	0,1	0,2	0,04	0,3	2G (EDGE)	email, chat
	10	10	5	5	3G (HSPA+)	prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP), IPTV či video streaming v SD kvalitě (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, přenos souborů malé a střední velikosti
	20	20	20	20	4G (LTE 900)	
	20	20	20	20	4G (LTE 800)	
	20	20	20	20	4G (LTE 2100)	
	20	20	20	20	4G (LTE 1800)	
	20	20	20	20	4G (LTE-A)	

Základní měsíční objem přenesených dat je stanoven tarifem v platném Ceníku. Po vyčerpání základního objemu dat dojde ke snížení odhadované maximální rychlosti na 256/64 kb/s, uvedeno ve směru stahování/odesílání. Zpomalení datového připojení je pouze dočasné, a uplatní se pouze do začátku následujícího zúčtovacího období. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.

Tarify **GPRS/EDGE/3G** jsou určeny zejména pro běžné aktivní využívání datových služeb samotným účastníkem. Poskytovatel je oprávněn omezit účastníkovi přístup ke službám v případě, že jeho provoz není běžný, bude ohrožovat provoz ostatních účastníků, vykazuje znaky automaticky generovaného či jinak systematicky nastaveného provozu.

Speciální ustanovení o vadách služby mobilního přístupu k internetu a odpovědnosti za ně:

Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodující měření rychlosti mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem mobilní sítě, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

Za **velkou trvající odchylku** od inzerované rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod 25 % hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut.

Za **velkou opakující se odchylku** od inzerované rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti pod 25 % hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut.

Velké odchylky od inzerovaných rychlostí stahování nebo odesílání mohu mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, zpomalením načítání obrázků, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo vkládání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb.

5. TELEVIZE / IPTV

Služba Televize spočívá v umožnění příjmu digitálního televizního a rozhlasového vysílání prostřednictvím kabelové sítě ve standardu IPTV.

Dostupnost: Služba Televize je dostupná 24 hodin denně, po celý rok. Warnet.cz neručí za nedostupnost

služby v případě výpadku služby ze strany vysílatelů.
Minimální zaručená úroveň kvality: 90 % dní za období jednoho kalendářního měsíce. Specifikace počtu kanálů je dostupná v kompletním ceníku.

Omezení: V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

Přijímací zařízení: K bezzávadnému příjmu digitální televize je zapotřebí IPTV set top box dodávaný poskytovatelem. Účastník je oprávněn použít vlastní IPTV set top box, ačkoliv v takovém případě Warnet.cz negarantuje funkčnost anebo bezzávadnost využívané služby (nejedná se v takovém případě o vadu poskytované služby na straně Warnet.cz).

6. SPECIALIZOVANÉ SLUŽBY A JEJICH VLIV

Poskytovatel poskytuje dvě specializované služby využívající přístup k internetu a optimalizované pro konkrétní obsah:

- službu digitální televize IPTV
- službu IP telefonie (VoIP, telefonické hovory pomocí přenosu hlasu protokolem IP)

Současné užívání specializovaných služeb sníží skutečnou rychlost přístupu k internetu o datový tok do každého zařízení, na němž se speciální služba využívající stejného přístupu k internetu aktuálně využívá.

➢ **Příklad: Celková aktuální rychlost připojení 20 Mb/s**
Dochází ke sledování IPTV prostřednictvím set-top-boxu ve Full HD kvalitě (s datovým tokem asi 10 M pro Full HD kvalitu), dvou mobilních zařízení (s datovým tokem zhruba 3 Mb/s na každé zařízení) a současně k využívání hlasového přenosu na jednom zařízení VoIP (s datovým tokem zhruba 0,2 Mb/s na jedno zařízení). Součet všech datových toků je 16,2 Mb/s (1x10 + 2x3 + 1x0,2). Rychlost přístupu k internetu se tedy může snížit na 3,8 Mb/s (20 - 16,2).

7. HLÁŠENÍ ZÁVAD

7.1. Zákazník má možnost hlásit Závady na telefonním čísle (+420) **774 927 638** a nebo na e-mailu **hotline@warnet.cz**. Pracovní doba pro hlášení poruch je **pondělí až pátek od 7:30 hodin do 19:00 hodin, o víkendu od 9:00 hodin do 15:00 hodin**.

7.2. Smluvně zaručená úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA):

7.3. **SLA 0** - Pro domácí zákazníky, služba Home Way. Započetí práce na odstranění do 2 pracovního dne, odstranění poruchy do 3 pracovních dnů od nahlášení.

7.4. **SLA 1** - Pro službu Sprint Way, Giga Way. Započetí práce na odstranění do 1 pracovního dne, odstranění poruchy do 2 pracovního dne od nahlášení.

7.5. **SLA 2** - Pro garantované služby (např. FixLine). Započetí práce na odstranění poruchy do 16 hodin, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení.

7.6. **SLA 3** - Speciální skupina zákazníku a zvláštní ujednání. Započetí práce na odstranění poruchy do 2 hodin, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení.

8. POSTUP V PŘÍPADĚ NEDODRŽENÍ SLA

8.1. V případě, že Poskytovatel nedodrží sjednanou úroveň SLA a bez zavinění Zákazníka nezapočne s odstraňováním Závady ve lhůtě dle sjednané úrovně SLA, nebo Závadu neodstraní nejpozději do 24 hod. od uplynutí lhůty k jejímu odstranění dle sjednané úrovně SLA, je Zákazník oprávněn požadovat na Poskytovateli

snížení ceny Služeb za dané fakturační období o 1/3. V případě, že je fakturační období pro danou Službu delší než 1 měsíc, je Zákazník oprávněn požadovat snížení ceny Služeb z poměrné částky, odpovídající ceně Služby za 1 měsíc.

8.2. Právo Zákazníkovi nevzniká v případě, kdy je vyloučena odpovědnost Poskytovatele za škodu dle právních předpisů, nebo kdy k nedodržení lhůt dle SLA došlo v důsledku neposkytnutí součinnosti, potřebné k odstranění Závady, ze strany Zákazníka.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1. Tyto Provozní podmínky mohou být Poskytovatelem změněny způsobem dle čl. 13.6. VOP, přičemž v případě, že Zákazník nesouhlasí s jejich změnou, je oprávněn Smlouvu ve smyslu uvedeného ustanovení ukončit.

9.2. Tyto Provozní podmínky nabývají účinnosti dne **01.12.2021.**