

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Provozní podmínky poskytování připojení k síti Internet doplňují Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací RPInet.cz v platném znění.
- 1.2 Provozní podmínky poskytování připojení k síti Internet stanovují podrobné podmínky pro poskytování služby připojení k síti Internet.

2 Definice pojmů

- 2.1 Všeobecné podmínky: Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací RPInet.cz v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.rpinet.cz u jednotlivých tarifů nebo na www.rpinet.cz/dokumenty.
- 2.2 Provozní podmínky: Provozní podmínky poskytování připojení k síti Internet společnosti RPInet.cz v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.rpinet.cz u jednotlivých tarifů nebo na www.rpinet.cz/dokumenty.
- 2.3 Podmínky: Souhrnně Všeobecné podmínky a Provozní podmínky.
- 2.4 Koncové zařízení: Zařízení poskytovatele umístěné v lokalitě uživatele, na kterém dochází k poskytnutí přístupu ke službě. Účastník nesmí žádným způsobem zasahovat do fyzické instalace nebo konfigurace koncového zařízení ani umožnit třetí osobám přístup (fyzický ani vzdálený) k těmto zařízením, a dále účastník odpovídá za to, že takto nebude činit ani uživatel. Účastník je povinen zajistit na své náklady bezvypadkové napájení koncového zařízení a zdržet se bezdůvodného odpojování koncového zařízení od elektrické sítě.
- 2.5 Koncový bod sítě: Fyzický spojovací bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup ke službě. Není-li ve smlouvě nebo technickém projektu uvedeno jinak, rozumí se koncovým bodem zdířka LAN napájecího adaptéru anténní technologie.
- 2.6 Síť uživatele: Zařízení, případně soubor zařízení, která jsou připojena do koncového bodu viz 2.5 PP. Síť uživatele je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.
- 2.7 Služba: Službou elektronických komunikací je služba poskytovaná za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize
- 2.8 Závrata: Přerušování služby nebo provozu služby, při němž jsou hodnoty parametrů provozu služby mimo povolené meze.
- 2.9 Maximální rychlost služby: Maximální rychlost služby je rychlost odpovídající maximální rychlosti stahování (download) a vkládání (upload) dat, která odpovídá přenosovým možnostem technologie použité při poskytování služby v kombinaci s fyzikálními vlastnostmi přípojného vedení a koncového bodu služby. Maximální rychlost služby představuje teoretické maximum rychlosti pro výběr poskytované služby a může se v průběhu času měnit zejména v závislosti na změnách fyzikálních vlastnostech přípojného vedení. Maximální rychlost v okamžiku uzavření smlouvy je uvedena ve smlouvě/objednávce.
- 2.10 Inzerovaná rychlost služby: Inzerovaná rychlost služby je rychlost odpovídající maximální rychlosti stahování (download) a vkládání (upload) dat uvedené v parametrech varianty služby, kterou si účastník zvolil při uzavření smlouvy/objednávky. Inzerovaná rychlost služby je menší nebo rovna Maximální rychlosti služby a je uvedena ve smlouvě/objednávce.
- 2.11 Běžně dostupná rychlost služby: Běžně dostupná rychlost služby je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Není-li ve smlouvě/objednávce uvedeno jinak, odpovídá hodnota běžně dostupné rychlosti služby alespoň 60% hodnoty Inzerované rychlosti služby a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. V případě, že hodnota běžně dostupné rychlosti neodpovídá hodnotě ujednané ve smlouvě, má účastník (viz odstavec 3 VP) právo službu reklamovat dle odstavce 12.3 VP.
- 2.12 Minimální rychlost služby: Minimální rychlosti služby se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel zavazuje uživateli poskytnout. Není-li ve smlouvě/objednávce uvedeno jinak, odpovídá hodnota minimální rychlosti služby alespoň 30 % hodnoty Inzerované rychlosti služby v maximálně 5% času během jednoho kalendářního dne. V případě, že hodnota minimální rychlosti neodpovídá hodnotě ujednané ve smlouvě, má účastník (viz odstavec 3 VP) právo službu reklamovat dle odstavce 12.3 VP. Na tuto závratu se pak pohlíží jako na výpadek služeb.
- 2.13 Skutečně dosahovaná rychlost: Skutečně dosahovaná rychlost se rozumí rychlost služby dosahovaná při používání služby uživatelem. Protože síť Internet je decentralizována byla jako referenční hodnota pro určení Skutečně dostupné rychlosti stanovena rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat mezi koncovým bodem služby a servery netmetr.cz Měření skutečně dosahované rychlosti probíhá v jinak nezatiženém koncovém bode služby na stránkách netmetr.cz, běžící na zařízení s dostatečným výpočetním výkonem a kapacitou síťového rozhraní převyšující běžně dostupnou rychlost min. o 30 %, na kterém bude spuštěna pouze měřicí aplikace. Výsledná skutečně dosahovaná rychlost je pak průměr ze tří po sobě jdoucích měření s připočtením odchylky aplikace netmetr.cz (10 % - 30 %). U služeb s Inzerovanou rychlostí vyšší než 100 Mbps musí být zjištěn Skutečně dosahované rychlosti provedeno měřícím zařízením s dedikovaným hardware. Podrobnější instrukce pro zjišťování skutečně dosahované rychlosti jsou uvedeny v doporučené metodice ČTÚ na adrese <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/937/soubory/merenidatovychparametrusitipo mocitcpprotokolulverze2.0.pdf>.
- 2.14 Velká trvalá odchylka: Za velkou trvalou odchylku od Běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby, tj. pokles Skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. V

případě zjištění velké trvalé odchylky má účastník (viz odstavec 3 VP) právo službu reklamovat dle odstavce 12.3 VP.

- 2.15 Velká opakující se odchylka: Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům Skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu Běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. V případě zjištění velké trvalé odchylky má účastník (viz odstavec 3 VP) právo službu reklamovat dle odstavce 12.3 VP.
- 2.16 Další definice pojmů zde neuvedené vycházejí z všeobecných podmínek, případně ze zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, v platném znění.

3 Zřízení služby

- 3.1 Poskytovatel a účastník uzavřou Smlouvu o připojení k síti s jednotlivými technickými specifikacemi. V případě nestandardního technického řešení může být ke smlouvě přiložen technický projekt, který obsahuje popis technického řešení požadavků účastníka na provozní parametry služby.
- 3.2 Poskytovatel zřizuje koncový bod na základě údajů ve smlouvě, příp. technického projektu.
- 3.3 Zřízení koncového bodu v termínu je podmíněno tím, že účastník:
- ve smlouvě nebo v technickém projektu přesně a definitivně určil jeho umístění,
 - zajistil souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s instalací, pokud je nutný,
 - poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování technického projektu, pokud je nutný,
 - poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, pokud jsou nutná,
 - odsouhlasil technický projekt, pokud byl zpracován,
 - zajistil prostředí pro jeho instalaci,
 - umožnil přístup do prostor, kde bude umístěn.
- 3.4 Po zřízení koncového bodu poskytovatel nakonfiguruje a zprovozní službu.
- 3.5 Po zprovoznění služby pověřené osoby účastníka a poskytovatele prověří funkčnost služby, podepíší Smlouvu a Předávací protokol. Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsané Smlouvě, jejím prokazatelným uvedením do provozu nebo jejím prvním využitím.
- 3.6 Termíny zřízení služby resp. zřízení změny služby platí pouze za předpokladu, že existuje souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů, a že úřední povolení jsou vydána v základní správní lhůtě.

4 Změna parametrů služby

- 4.1 Při změně parametrů služby obě smluvní strany podepíší, na základě požadavku účastníka zpracovaný, dodatek smlouvy nebo novou technickou specifikaci.
- 4.2 Na základě dodatku smlouvy nebo nové technické specifikace poskytovatel provede změnu. V případě, že jde o změnu umístění koncového bodu, pro nové umístění platí podmínky jako při zřízení služby. Po zprovoznění změny služby kontaktní osoby účastníka a poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíší Předávací protokol. Změna služby je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu, jejím prokazatelným uvedením do provozu nebo prvním využitím změněné služby.

5 Zrušení služby

- 5.1 Po zrušení služby je každá ze smluvních stran povinna bez zbytečného prodlení vrátit druhé smluvní straně vše, co je vlastnictvím druhé smluvní strany. K tomu účelu účastník mimo jiné zajistí, aby poskytovateli byly zpřístupněny na dobu nezbytnou pro demontáž prostory, v nichž je umístěno zařízení poskytovatele.

6 Provoz služby

- 6.1 Poskytovatel zajišťuje provoz služby na základě údajů ve smlouvě, v jejich přílohách, technických specifikacích a dalších ujednáních.
- 6.2 Služba je poskytována nepřetržitě - 24 hodin denně, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.
- 6.3 Parametry provozu služby, povolené meze jejich hodnot při provozu služby a způsob jejich posuzování a měření vyplývají z technických standardů a doporučení ITU-T příslušných jednotlivým druhům služeb. Parametry mohou být ve smlouvě rozšířeny a meze jejich povolených hodnot upřesněny podle úrovně garantované kvality služby, na kterou odkazuje technická specifikace konkrétní služby.
- 6.4 Vzhledem k povaze sítě Internetu negarantuje Poskytovatel 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 společnosti RPInet.cz.
- 6.5 Z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu služby, se vypočte měsíční dostupnost jako podíl:

$$\text{Dostupnost služby} = \frac{\text{(TS - TN)}}{\text{TS}} \times 100\%$$

kde: TS = doba trvání služby v měsíci
TN = doba nedostupnosti služby

Doby se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhlené na tři desetinná místa.

- 6.6 Doba trvání služby v měsíci TS je období, po které má být služba podle smlouvy

- v daném měsíci poskytována.
- 67 Doba nedostupnosti služby TN je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém uživatel nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně poskytovatele.
- 68 Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník na požádání bezodkladně neumožnil poskytovateli provést servisní zásah na zařízení poskytovatele umístěném v lokalitě koncového bodu uživatele.
- 69 Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno. Každou plánovanou údržbu je poskytovatel povinen účastníkovi oznámit alespoň 3 pracovní dny předem zasláním emailu na adresu uvedenou v technickém projektu nebo ve smlouvě. V době pro plánovanou údržbu služba nemusí být poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci TS.
- 610 Poskytovatel je oprávněn v mezích právního řádu ČR monitorovat data účastníka a uživatele přenášané distribuční sítí poskytovatele a vést jejich evidenci vyžadovanou zákonem.
- 611 Účastník je povinen učinit dostatečná opatření pro zabránění zneužití služby k obtěžování, omezování, případně ohrožování ostatních uživatelů sítě Internet a to zejména rozesláním nevyžádané elektronické pošty a útoky na hmotné i duševní vlastnictví ostatních uživatelů. Pokud bude takové zneužití objektivně zjištěno, je poskytovatel oprávněn učinit kroky nutné k zamezení pokračování takové činnosti. Účastník je povinen aktivně spolupracovat při realizaci opatření, která zneužití služby zabrání. Účastník nese veškerou odpovědnost za škody způsobené zneužitím poskytované služby.
- 7 Provozní dohled a servis**
- 71 Poskytovatel zajišťuje znovuzprovoznění služby v případě, že závada je zjištěna na straně poskytovatele. Závada, o níž poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně poskytovatele nebo že ji zavinil účastník, či uživatel, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby ani do celkové počtu závad.
- 72 Oznámení vzniku závady probíhá mezi kontaktní osobou účastníka a poskytovatelem. Smluvní strana, která zjistila vznik závady, oznámí to bez zbytečného prodlení druhé smluvní straně. Účastník oznamuje závadu teprve až prověří, že závada není na jeho straně.
- 73 U sdělení spojených se vznikem nebo opravou závady se zásadně předpokládá, že na jejich základě budou vzneseny právní nároky. Proto se oznamují postupem uvedeným ve všeobecných podmínkách, s tím, že obsah sdělení musí mít tyto náležitosti:
- identifikace účastníka a smlouvy,
 - identifikace služby (tj. adresa umístění koncového bodu),
 - identifikace zařízení nebo koncového bodu, na němž se projevuje závada,
 - popis závady,
 - čas, kdy se závada projevila,
 - čas odeslání sdělení,
 - jméno a podpis kontaktní osoby a spojení na ni.
- 74 Pokud by forma sdělení podle předchozího odstavce způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze sdělit předběžnou informaci definovanou ve všeobecných podmínkách jinou efektivnější cestou.
- 75 Poskytovatel je povinen zahájit práce na opravě účastnické přípojky do 2 pracovních dnů, v odůvodněných případech do 5 pracovních dnů. Tento čas se počítá od následujícího pracovního dne od nahlášení poruchy účastníkem poskytovateli.
- 76 Vznik závady je určen okamžikem označeným T₀, kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů služby mimo povolené meze, nepravidelnosti nebo přerušení provozu služby.
- 77 V případě, že účastník neumožní poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v prostorách koncového bodu uživatele, čas T₀ nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn.
- 78 Okamžik znovuzprovoznění je určen okamžikem označeným TOPRAVY, kdy poskytovatel sdělí účastníkovi, že závada byla odstraněna.
- 79 Pokud účastník během 15 minut po TOPRAVY oznámí poskytovateli a poskytovatel poté objektivně zjistí, že se závada stále projevuje, má se za to, že TOPRAVY dosud nenastal. Pokud se závada projeví později, považuje se za závadu novou.
- 710 Období mezi okamžikem T₀ a TOPRAVY se ve vzorci pro výpočet měsíční dostupnosti služby započítává do doby nedostupnosti služby TN v případě, že závada má příčinu na straně poskytovatele.
- 711 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně poskytovatele nebo že závadu zavinil účastník, uživatel, případně, že závada vůbec nenastala.
- 712 Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku nebyly dodrženy podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodě služby, je považována za závadu na straně účastníka.
- 713 V případě sporu o existenci nebo lokalizaci závady je poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika.
- 714 Pokud účastník nebo uživatel opakovaně záměrně narušuje funkci zařízení poskytovatele (např. vypínáním, restarty, apod.) ztrácí nárok na podání informace o vzniku závady. O této skutečnosti je poskytovatel povinen informovat technický kontakt účastníka. Čas vzniku závady je v těchto případech dán nahlášením závady účastníkem.
- 8 Podmínky pro instalaci a provoz zařízení poskytovatele**
- 81 Účastník zajistí dostatečný prostor pro umístění zařízení poskytovatele. Účastník zajistí pro provoz zařízení poskytovatele na své náklady přípojku napájení st 230V/10A pro připojení koncového bodu.
- 82 Účastník nese odpovědnost za užívání a údržbu zapůjčeného koncového zařízení. Jakožto dlouhodobý uživatel Koncového zařízení je účastník rovněž povinen zajistit pravidelnou revizi zapůjčeného Koncového zařízení v souladu s právními předpisy (zejména normou ČSN 33 1600).
- 9 Provoz zařízení poskytovatele**
- 91 Účastník ani uživatel nesmí jakýmkoli způsobem zasahovat do zařízení umístěných od koncového bodu služby směrem do sítě poskytovatele. Bude-li takový zásah objektivně zjištěn, ztrácí účastník nárok na započtení všech období trvání závad, od objektivně stanoveného okamžiku neoprávněného zásahu do uvedení ovlivněných zařízení do stavu považovaného poskytovatelem za řádný, do doby nedostupnosti služby TN. Poskytovatel se zavazuje zajistit uvedení zařízení do řádného stavu v nejbližším možném termínu..
- 92 Účastník ani uživatel nemá oprávnění jakýmkoli způsobem monitorovat provoz v síti poskytovatele za koncovým bodem služby. Bude-li takové jednání objektivně zjištěno, je poskytovatel oprávněn provést veškerá opatření k jeho zamezení.
- 10 Omezení nebo přerušení poskytování služeb**
- 101 Poskytovatel při poskytování služby přístupu k internetu nakládá při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení.
- 102 Poskytovatel při poskytování služeb přístupu k internetu nesmí provádět opatření řízení provozu, která jdou nad rámec opatření přiměřeného řízení provozu dle čl. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, a zejména nesmí blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat nebo diskriminovat konkrétní obsah, aplikace nebo služby nebo jejich konkrétní kategorie, s výjimkou případů, kdy je to nezbytné, a pouze na nezbytně nutnou dobu za účelem:
- dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů, které jsou v souladu s právem EU, jež se vztahují na poskytovatele služeb přístupu k internetu, nebo opatření provádějících v souladu s právem EU tyto unijní legislativní akty či vnitrostátní právní předpisy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí,
 - zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů,
 - zabránění hrozcímú přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.
- Takovéto omezení/přerušení Služby není porušením podmínek poskytování Služby ze strany Poskytovatele.
- 103 Poskytovatel je ve smyslu § 63 odst. 1 písm. n) ZEK oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:
- ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
 - v případě krizových stavů nebo hrozcímú krizových stavů, živelních pohrom, ohrožení většího množství osob, bezpečnosti státu či epidemií,
 - na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.
- Takovéto omezení/přerušení Služby není porušením podmínek poskytování Služby ze strany Poskytovatele.
- 104 Poskytovatel je oprávněn, okamžitě omezit či přerušit poskytování Služby v případě, že:
- Účastník neplatí nebo opožděně platí bude postupováno dle odstavce 8 Všeobecných podmínek ,
 - vznikne podezření, že Účastník uzavřel Smlouvu na základě nepravdivě uvedených údajů nebo pokud zneužívá Službu,
 - je důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím Zařízení Účastníka zneužívá nebo zneužívá Služeb, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb, příp. závažným způsobem zasahuje do práv dalších osob,
 - z technického zařízení Účastníka jsou rozesílány viry či SPAM zprávy nebo činění DDoS útoky na technická zařízení Poskytovatele či třetích stran, bez ohledu na to, zda k tomu došlo z vůle Účastníka nebo v případě zneužití technického zařízení Účastníka třetí osobou,
 - nejsou splněny podmínky nezbytné pro to, aby Poskytovatel mohl Účastníkovi Službu poskytovat.
- Takovéto omezení/přerušení Služby není porušením podmínek poskytování Služby ze strany Poskytovatele
- 105 Omezit, resp. přerušit Službu mohou i další situace, které není Poskytovatel schopen ovlivnit. Jedná se zejména o omezení/ přerušení Služby z důvodu špatného počasí, bouřek, extrémních povětrnostních podmínek, záplav, zemětřesení, závad na sítích jiných poskytovatelů služeb elektronických komunikací apod.
- Takovéto omezení/přerušení Služby zapříčiněné tzv. vyšší mocí není porušením podmínek poskytování Služby ze strany Poskytovatele.
- 106 Poskytovatel přerušit poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka. K tomu je zapotřebí doložit úmrtní list.
- 11 Závěrečná ustanovení**
- 111 Tyto Provozní podmínky jsou samostatnou součástí Smlouvy. Platným

uzavřením Smlouvy pak Zákazník potvrzuje, že se s nimi důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.

- 112 Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu Provozních podmínek.
- 113 Platné Provozní podmínky jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele www.rpinet.cz/dokumenty. Vydáním nových Provozních podmínek s vyznačením počátku doby platnosti se stává předchozí znění Provozních podmínek neplatným.
- 114 Tento Provozní řád nabývá platnosti 1. ledna 2021.

Tyto provozní podmínky nabývají platnosti dnem 1.1.2021.