

SPECIFIKACE SLUŽBY CITY HOME

(internetové služby pro domácnosti)

Popis služby

Jedná se o připojení k internetu pomocí bezdrátové technologie Wi-Fi pracující ve volném pásmu 5,8 GHz nebo 60GHz. Použití této technologie umožňuje zajistit vysokorychlostní připojení k internetu i domácnostem, které nemají možnost využít připojení na optickou síť nebo jinou technologii. Jde o službu přístupu k internetu v pevném místě.

Technická specifikace

Připojení k internetu v pásmu 5,8 GHz pro služby City Home S, v pásmu 60 GHz pro služby City Home M, L, XL, XXL - parametry služby dle samostatné tabulky níže.

Žádná datová ani časová omezení. Nejsou vyžadovány žádné investice do zařízení, vše je dodáno na naše náklady. Ke službě nabízíme možnost zřízení veřejné IP adresy. Tato adresa je překládána pomocí služby NAT. NAT zajišťuje přeložení lokální IP adresy na adresu veřejnou, tedy tu, která Vám byla přidělena.

Výhody služby

- vysoká rychlost bezdrátového připojení k internetu
- bezplatné proměření kvality signálu a zjištění možností připojení
- zřídíme přípojku u klienta a o vše se postaráme
- dodáme stabilní službu poskytovanou na kvalitní technologii bez nutnosti kupovat koncové zařízení - zařízení zůstává v naší správě

Ceník služby v pásmu 5,8GHz

Jednorázové a měsíční poplatky za službu (v Kč s DPH)				
NÁZEV SLUŽBY	MĚSÍČNÍ CENA	ZŘÍZENÍ SLUŽBY	MINIMÁLNÍ DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY	POZNÁMKY
CITY HOME S wifi	300 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	300 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 300 Kč
PŘECHOD SLUŽBY (v rámci CITY HOME)	dle zvolené rychlosti	1 Kč	2 roky	-
VEŘEJNÁ IP ADRESA	50 Kč	0 Kč	-	-

Ceník služby v pásmu 60GHz

Jednorázové a měsíční poplatky za službu (v Kč s DPH)				
NÁZEV SLUŽBY	MĚSÍČNÍ CENA	ZŘÍZENÍ SLUŽBY	MINIMÁLNÍ DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY	POZNÁMKY
CITY HOME M	400 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	400 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 400 Kč
CITY HOME L	500 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	500 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 500 Kč
CITY HOME XL	600 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	600 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 600 Kč
CITY HOME XXL wifi	800 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	800 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 800 Kč
PŘECHOD SLUŽBY (v rámci CITY HOME)	dle zvolené rychlosti	1 Kč	2 roky	-
VEŘEJNÁ IP ADRESA	50 Kč	0 Kč	-	-

Parametry služby

Služba CITY Home S

RYCHLOST	STAHOVÁNÍ v Mbps	ODESÍLÁNÍ v Mbps
MINIMÁLNÍ	1,2 Mbps	1,2 Mbps
BĚŽNĚ DOSTUPNÁ	2,4 Mbps	2,4 Mbps
MAXIMÁLNÍ	20 Mbps	20 Mbps
INZEROVANÁ	4 Mbps	4 Mbps

Služba CITY Home M

RYCHLOST	STAHOVÁNÍ v Mbps	ODESÍLÁNÍ v Mbps
MINIMÁLNÍ	1,5 Mbps	1,5 Mbps
BĚŽNĚ DOSTUPNÁ	3 Mbps	3 Mbps
MAXIMÁLNÍ	30 Mbps	30 Mbps
INZEROVANÁ	5 Mbps	5 Mbps

Služba CITY Home L

RYCHLOST	STAHOVÁNÍ v Mbps	ODESÍLÁNÍ v Mbps
MINIMÁLNÍ	3 Mbps	3 Mbps
BĚŽNĚ DOSTUPNÁ	6 Mbps	6 Mbps
MAXIMÁLNÍ	50 Mbps	50 Mbps
INZEROVANÁ	10 Mbps	10 Mbps

Služba CITY Home XL

RYCHLOST	STAHOVÁNÍ v Mbps	ODESÍLÁNÍ v Mbps
MINIMÁLNÍ	6 Mbps	6 Mbps
BĚŽNĚ DOSTUPNÁ	12 Mbps	12 Mbps
MAXIMÁLNÍ	100 Mbps	100 Mbps
INZEROVANÁ	20 Mbps	20 Mbps

Služba CITY Home XXL

RYCHLOST	STAHOVÁNÍ v Mbps	ODESÍLÁNÍ v Mbps
MINIMÁLNÍ	15 Mbps	15 Mbps
BĚŽNĚ DOSTUPNÁ	30 Mbps	30 Mbps
MAXIMÁLNÍ	250 Mbps	250 Mbps
INZEROVANÁ	50 Mbps	50 Mbps

Postup realizace

V případě zájmu o službu CITY Home, navštíví zákazníka po předchozí dohodě technik společnosti OVANET a.s., který prokáže svoji totožnost zaměstnaneckým průkazem společnosti. A provede několik úkonů, jejichž cílem bude spolehlivé připojení ke službám společnosti OVANET a.s.

- 1) Změří kvalitu signálu. Měřením ověří:
 - zda je v dostupné vzdálenosti náš přístupový bod,
 - zda úroveň a kvalita vyzařovaného signálu je vyhovující pro spolehlivé poskytování služby,
 - navrhne vhodný typ a umístění antény,
 - současně navrhne vedení kabeláže od antény k Vašemu počítači. V ceně instalačního balíčku je kabeláž o délce do 20m.
- 2) Pokud neexistuje přímá viditelnost na některý z již instalovaných přístupových bodů, je možné kontaktovat naše obchodní oddělení a konzultovat vzniklou situaci s možností prověření vytvoření nového přístupového bodu v přílehlé lokalitě.
- 3) Pokud je úroveň a kvalita signálu pro bezdrátové připojení pomocí technologie Wi-Fi v pásmu 5,8 nebo 60 GHz dostatečná, je zajištěna přímá viditelnost a budova umožňuje instalaci zařízení, provede technik ve spolupráci se zákazníkem instalaci zařízení. Tyto práce trvají v průměru jednu hodinu.
- 4) Do 24 hodin bude zákazník aktivován tzv. Klientský účet na stránkách <https://klient.ovanet.cz>, kde se dozví jeho variabilní symbol a číslo účtu pro platbu. Současně do 1 týdne zde nalezne informace o zaplacených částkách a daňové doklady k vytištění.

5) Následně již stačí pravidelně platit poplatek za poskytované služby, a to nejpozději k poslednímu dni předcházejícího měsíce.

Základní nastavení služby

Přihlášení do Klientského účtu je možné na stránce <https://klient.ovanet.cz>. Pro přihlášení je nutné provést aktualizaci nastavení hesla pomocí PIN, který zákazníkovi přijde v aktivačním emailu na jím uvedenou emailovou adresu ve smlouvě, po vytvoření karty zákazníka. Pomocí přihlašovacího jména a PINu si zákazník zadá vlastní heslo, díky kterému bude moci spravovat svůj klientský účet. Pro případ zapomenutého hesla, je při prvním přihlášení nutné nastavit tzv. návodnou otázku.

V případě, že ve smlouvě emailový kontakt nebude uveden, přihlašovací jméno a aktivační PIN bude zákazníkovi doručen do 24 hodin od aktivace služby technikem dle zvoleného způsobu (SMS, poštou, aj.).

Číslo bankovního účtu pro zasílání plateb za služby - 117140613/0300.

Variabilní symbol zákazník zjistí po přihlášení do Klientského účtu nebo mu jej sdělí pracovníci helpdesku.

Primární (hlavní) DNS: 81.91.208.2

Sekundární (druhý) DNS: 81.91.209.2

SMTP server (odesílání pošty): smtp.ovanet.cz

*DNS je hierarchický systém doménových jmen. DNS je v praxi překladová služba, která číselnou IP adresu přeloží do podoby zvolené domény. Na IP se ptá DNS serveru. DNS servery se rozlišují na:

- **primární servery:** vznikají na nich data, využívají se k jejich editaci, každá doména má jeden primární server
- **sekundární servery:** jsou kopii primárních serverů, využívají se jako záloha a pro rozložení zátěže, na jednu doménu připadá jeden sekundární server

Dostupnost služby

Služba CITY Home je dostupná zákazníkům připojeným z našich vysílacích bodů v Ostravě Jihu, Hošťálkovicích, Hrabové, Krásném Poli, Martinově, Mariánských Horách, Moravské Ostravě, Muglinově, Nové Bělé, Petřkovicích, Petřvaldu u Mošnova, Plesné, Polance nad Odrou, Porubě, Proskovicích, Přívoze, Pustkovci, Radvanicích, Slezské Ostravě, Staré Bělé, Svinově, Třebovicích a Vratimově. Další lokality na území města Ostravy budou postupně přibývat.

Kontakty

V případě zájmu o službu CITY Home, zašlete, prosím, e-mail na adresu ovanet@ovanet.cz, nebo nás kontaktujte telefonicky na 555 135 001. Zadáte-li Vaše celé jméno, přesnou adresu požadovaného připojení a nejlépe mobilní a e-mailový kontakt na Vás, budeme Vás kontaktovat, abychom si dohodli termín schůzky pro bezplatné proměření kvality signálu. Budou-li výsledky měření odpovídat požadovaným normám, můžeme Vás v tomto místě připojit.

Výklad pojmů

Stahování (download) – rychlost datového toku z internetu směrem k Vám.

Vkládání (upload) – rychlost datového toku od Vás směrem na internet.

Minimální rychlost – se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav „výpadek služby, s právy uživatele dle čl.9.6 a 16 Obchodních podmínek OVANET a.s.

Běžně dostupná rychlost – je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

Maximální rychlost – nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání, kterou příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu uvedl ve smlouvě koncovému uživateli pro poskytování dané služby. Maximální rychlost musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a vkládání limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možností variací způsobené prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Maximální rychlost nesmí být menší než hodnota inzerované rychlosti.

Inzerovaná rychlost – je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své 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. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.

Mbps (megabits per second) – jednotka rychlosti přenosu dat.

Vliv velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv spotřebitelů a ostatních uživatelů:

Za velkou trvajícím odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

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 definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Měření rychlosti je prováděno na transportní vrstvě. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod hodnotu 30% inzerované rychlosti, znamená takový stav „výpadek služby“.

Případné omezení objemu dat, rychlosti stahování, resp. nahrávání, či jiných parametrů kvality služby znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah), mohou fungovat pomaleji, nebo nemusí fungovat vůbec a mohou se tedy vyskytnout odchylky od běžně dostupné rychlosti.

V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, (definovány v článku 16.16 obchodních podmínek OVANET), pokud jde o rychlost nebo jiné sjednané parametry kvality služby, nebo v případě výpadku služby, je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci. Tu je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců, a to písemně na adresu sídla společnosti OVANET a.s., Hájková 1100/13, 702 00 Ostrava, Přívoz, telefonicky na číslech 555 135 001, nebo elektronicky na adrese ovanet@ovanet.cz. Podrobný postup je upraven v čl. 9 a čl. 16 obchodních podmínek OVANET a.s. Nahlášení uvedených závad je považováno za uplatnění reklamace kvality služeb. Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závalu technického nebo provozního charakteru na straně OVANET a.s., sníží OVANET přiměřeně cenu služby, nebo po dohodě s účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné.

Tato Specifikace služby tvoří nedílnou součást každé Smlouvy uzavřené se společností OVANET a.s. o poskytování služeb elektronických komunikací – služba CITY Home (internetové služby pro domácnosti), kterou tímto doplňuje.