

ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

PREAMBULE

1. Tento dokument upravuje závazné podmínky provozu některých služeb poskytovaných IT8 – Informační technologie s.r.o. jejím Zákazníkům podle Všeobecných obchodních podmínek IT8.
2. Technické provozní podmínky IT8, jakož i další související dokumenty, jsou uveřejněny na internetových stránkách www.it8.cz.
3. Datum zveřejnění: **1. 3. 2021**
4. Datum účinnosti: **1. 4. 2021**

ZÁKLADNÍ POJMY A ZKRATKY

1. Výrazy s počátečním velkým písmenem a zkratky použité v tomto dokumentu jsou specifikovány ve Všeobecných obchodních podmínkách IT8.
2. Není-li uvedeno jinak, platí význam pojmu podle VOP beze zbytku.
3. Nad rámec VOP mají pojmy a zkratky následující význam:

Zařízení

jakékoliv technické zařízení sloužící k používání prostředků výpočetní a telekomunikační techniky nebo služeb internetu

Připojené zařízení

Zařízení připojené jakýmkoliv médiem k jinému Zařízení tvořící tak Síť zařízení

Připojovací bod

fyzické místo předání a převzetí služby připojení k internetu, rozhraní odpovědnosti za kvalitu poskytované služby

Síť; Síť zařízení

seskupení vzájemně propojených Zařízení

MAC; MAC adresa

unikátní adresa fyzického rozhraní Zařízení, slouží k vzájemnému odlišení Zařízení zapojených do Sítě

IP; IP adresa

lokálně unikátní IPv4 adresa logického rozhraní Zařízení, slouží ke Směrování provozu Zařízení; veřejná IP adresa je globálně unikátní; IPv6 je experimentální a nevztahuje se na ní odpovědnost za funkčnost

NAT

překlad IP adres, změna odesílající (SNAT) nebo přijímající (DNAT) IP adresy přenášených dat při průchodu Směrovačem

Adresní rozsah

rozsah IP adres určený buď intervalem od počáteční do koncové IP adresy nebo síťovou adresou a maskou nebo síťovou adresou a její délkou

Směrování

soubor pravidel určujících nejbližší Směrovač ve směru k cíli na základě cílové IP

Směrovač

Připojené zařízení znalé Směrování do různých Sítí

Výchozí směrovač

Směrovač určený pro Zařízení jako výchozí, pokud Zařízení nezná Směrování do požadované Sítě, použije k odeslání dat Výchozí směrovač

DHCP

protokol zajišťující distribuci základních parametrů Zařízení, jako IP či Výchozí směrovač, na základě MAC Zařízení

DHCP klient

implementace protokolu na Připojeném zařízení, které požaduje vlastní informace prostřednictvím DHCP; zpravidla se nastavuje na WAN rozhraní Směrovače

DHCP server

implementace protokolu na Připojeném zařízení, které poskytuje DHCP klientům informace prostřednictvím DHCP; zpravidla se nastavuje na LAN rozhraní Směrovače

SMTP

protokol přenosu krátkých textových zpráv (zprávy odesílané na Elektronickou adresu)

SMTP klient

poštovní program určený mj. k odesílání zpráv pomocí SMTP

SMTP server

poštovní program určený mj. k příjmu zpráv pomocí SMTP a jejich následnému doručení na Elektronickou adresu, IT8 provozuje server **smtp.more.cz**

Spam

nevyžádaná pošta, zpráva nevyžádaná jejím příjemcem, zpravidla obtěžující

IMAP; IMAP klient; IMAP server

protokol a klientská a serverová implementace protokolu pro vyzvedávání a hierarchickou správu zpráv Elektronické adresy, IT8 provozuje server **imap.more.cz (přednostně)**

POP3; POP3 klient; POP3 server

protokol a klientská a serverová implementace protokolu pro vyzvedávání a nehierarchickou správu zpráv Elektronické adresy, IT8 provozuje server **pop3.more.cz (výjimečně)**

SSL; TLS

zabezpečení datového provozu šifrováním na základě klíče známého jen koncovým stranám komunikace

RFC; Request for comments

sada internetových standardů, pro uživatele a poskytovatele internetových služeb podobně závazných, jako normy ISO, IEC nebo IEEE

NAVAZUJÍCÍ DOKUMENTY

1. Všeobecné obchodní podmínky a vztahy mezi IT8 (poskytovatel služeb) a Zákazníky (příjemci služeb) upravují Všeobecné obchodní podmínky IT8 zveřejněné na www.it8.cz.
2. Reklamační řád a záruční podmínky služeb a zboží, které jsou Předmětem plnění, specifikuje Reklamační řád a záruční podmínky IT8 zveřejněný na www.it8.cz.
3. Ceny za služby a zboží jsou uvedeny v Ceníku IT8 a zveřejněny na www.it8.cz.

PLATNOST

1. TPP jsou platné dnem jejich zveřejnění a účinné dnem vyznačeném v TPP.
2. TPP jsou zveřejněny nejpozději 1 kalendářní měsíc před jejich účinností.
3. Tyto TPP ruší předchozí TPP a veškerá ustanovení a zvyklosti účinná před nabytím účinnosti těchto TPP.
4. IT8 si vyhrazuje právo na změnu TPP, vydáním nových TPP pozbývají účinnosti předchozí TPP ode dne účinnosti nových TPP.
5. Není-li písemně stanoveno jinak, platí ustanovení těchto TPP a jsou závazná pro všechny účastníky smluvního vztahu podle VOP.
6. V případě konfliktu mezi ustanoveními TPP a dalších dokumentů, zejména Smluv, platí ta ustanovení, která mají pozdější datum účinnosti, s výjimkou, kdy na jiných dokumentech je uvedeno "nahrazuje TPP".
7. V případě zneplatnění některých ustanovení zejm. v důsledku změny právních předpisů nepozbývají platnosti TPP jako celek, nýbrž jsou zneplatněna pouze postižená ustanovení v uvedeném znění. Místo těchto ustanovení jsou v platnosti znění obdobných ustanovení obecně závazných předpisů, dokud nebudou vydáním nových TPP tato ustanovení uvedena do souladu s novým zněním právních předpisů.

PŘIPOJENÍ ZAŘÍZENÍ

PŘIPOJOVACÍ BOD

1. Připojovacím bodem se rozumí fyzické místo, ve kterém je zpřístupněna služba připojení k internetu.
2. Zodpovědnost za funkci má od Předávacího bodu směrem do internetu IT8, směrem opačným Zákazník.
3. Služba je považována za funkční podle TPP, pokud Zařízení IT8 zapojené do Předávacího bodu prokáže splnění technických parametrů služby.
4. Připojovací bod je zpravidla osazen Směrovačem. Pokud je Směrovač ve vlastnictví IT8 je Připojovacím bodem soubor jeho portů označených LAN nebo podobným způsobem vyjadřujícím vnitřní Síť. Je-li Směrovač ve vlastnictví Zákazníka nebo Připojovací bod není osazen Směrovačem, je Připojovacím bodem první ukončení kabelového vedení vystupující z pevné konstrukce v prostorách Zákazníka nebo ekvivalentní místo, např. přijímač optického nebo radiového spoje.
5. Zákazník není oprávněn jakkoliv zasahovat do částí připojení od Připojovacího bodu směrem do internetu. Zákazník musí zajistit, aby jeho Připojená zařízení negativně neovlivňovala Připojená zařízení ostatních účastníků.

KONCOVÉ ZAŘÍZENÍ

1. Je-li výjimečně do Připojovacího bodu připojeno Zařízení, které není Směrovačem, platí pro něj přiměřeným způsobem stejné podmínky, jako pro Směrovač, zejm. musí být Zařízení vybaveno funkčním firewallem nebo podobným systémem zabezpečení komunikace, aby bylo zajištěno, že Zařízení bude komunikovat pouze v souladu s TPP.
2. Směrovač připojený v Připojovacím bodě musí být vybaven funkcí NAT a tato musí být aktivovaná tak, aby veškerý datový provoz odcházející ze Směrovače směrem do internetu byl opatřen odchozí IP adresou, kterou přidělila Zákazníkovi IT8. Funkce NAT nemusí být zapnuta, pokud byla Zákazníkovi přidělena podsíť IP adres.
3. Příchozí komunikace navazovaná z internetu je možná jen po předchozí dohodě o technických podmínkách s IT8 a povolení tohoto provozu na bezpečnostních Zařízeních IT8. V případě SMTP si IT8 vyhrazuje právo komunikaci aktivně testovat, zda splňuje závazné podmínky, zejm. zda není zdrojem nebo prostředníkem šíření Spamů, a v případě porušení uvalit na službu Sankci.
4. Směrem do internetu smí Směrovač za sebe komunikovat pouze jako DHCP klient. Ostatní komunikace se považuje za komunikaci Zákazníka.
5. Zákazník se vyvaruje všech činností, kterými by ohrozil nebo omezil používání služeb jiných Zákazníků nebo IT8, zejména je zakázáno, aby Směrovač nabízel nebo poskytoval směrem do internetu služby DHCP serveru nebo Směrovače. Směrovač Zákazníka smí poskytovat Směrování a DHCP pouze tomuto Zákazníkovi a jen do jeho vnitřní sítě. V případě porušení IT8 může v zájmu ochrany oprávněných zájmů ostatních Zákazníků uvalit na služby Sankci.
6. Směrovač musí filtrovat veškerý datový provoz v lokální Síti Zákazníka, který není součástí komunikace s internetem, zejm. nesmí předávat data typu broadcast nebo multicast do vnější sítě, pokud nejsou součástí služby.
7. Směrovač může filtrovat příchozí ICMP zprávy testující funkčnost spojení, v takovém případě však Zákazník souhlasí s tím, že mu na Připojovacím bodu nebude poskytnut vzdálený monitoring chodu sítě.

PŘIDĚLENÍ IP ADRESY

1. Zařízení je identifikováno jeho MAC adresou.
2. Po připojení nového koncového Zařízení je Zařízení přidělena dočasná IP adresa pomocí DHCP, která neopravňuje Zákazníka k využití objednaných služeb. To se týká i výměny existujícího Zařízení novým.
3. Po ověření IT8 aktivuje MAC adresu Zařízení a přidělí jí IP adresu vyhrazenou Zařízení. Není-li dohodnuto jinak, je z důvodu vyšší bezpečnosti Zákazníka IP adresa přidělena z Adresních rozsahů neveřejných IP adres.

4. Je-li Zařízení přidělena neveřejná IP adresa, NAT na Směrovači IT8 zajistí překlad na veřejnou IP adresu z Adresního rozsahu veřejných IP adres spravovaných IT8.
5. Zákazníkovi je přidělena jedna veřejná IP adresa, která je vyhrazena Zákazníkovi, v souladu se zvoleným tarifem. Pokud má Zákazník v lokalitě více Připojovacích bodů, jednotlivé body tuto adresu sdílejí, není-li dohodnuto jinak.
6. Neveřejné IP adresy přiděluje IT8 z následujících Adresních rozsahů (z neveřejných rozsahů zde neuvedených může Zákazník ve své lokální Síti použít jakékoli IP adresy bez rizika kolize):
10.0.0.0/8, 192.168.0.0/24, 192.168.1.0/24, 192.168.3.0/24, 192.168.5-255.0/24

LOKÁLNÍ SÍŤ

1. Lokální Síť Zákazníka se rozumí Síť zařízení připojených v Připojovacím bodě směrem od internetu.
2. V lokální Síti může Zákazník instalovat a používat libovolný počet Zařízení a provozovat libovolné aplikace v souladu s TPP.
3. Zákazník je odpovědný za provozovaná Zařízení a za jejich soulad s obecně závaznými předpisy.
4. Zákazník zajistí dostatečným způsobem zabezpečení své Sítě před zneužitím neoprávněnou osobou nebo technickým prostředkem, zejm. zabezpečí bezdrátový přístup do lokální Sítě, pokud takový přístup jeho Síť umožňuje.
5. Provozuje-li Zákazník bezdrátový nebo podobný přístup do své Sítě, zajistí, aby v souladu s platnými předpisy nerušil ostatní účastníky sdílející stejné médium, zejména přizpůsobí vyzářovací výkon a kanál Připojených zařízení Wi-Fi sítí, a to i na základě pokynů koordinační služby provozovatele prostor, ve kterých má Zákazník své přístupové body umístěny.
6. Zákazník zejm. nepropojí prostřednictvím své Sítě jiné Sítě provozované třetími stranami bez předchozího prokazatelného souhlasu IT8.
7. Koncový Zákazník rovněž neposkytne službu připojení třetí osobě, a to ani zdarma, ani za úplatu, není-li ve Smlouvě o připojení výslovně uvedeno jinak (taková smlouva se řídí ustanoveními zákona o elektronických komunikacích, přičemž Zákazník má v roli druhého podnikatele oznamovací povinnost vůči Českému telekomunikačnímu úřadu a musí být držitelem příslušného osvědčení). Mezi osoby oprávněné využít službu patří zejm. zaměstnanci, rodinní příslušníci, spolubydlíci a příležitostně návštěvy Zákazníka. Mezi neoprávněné osoby patří zejm. jiné právní subjekty, sousedé a osoby využívající službu opakovaně a dlouhodobě bez právního vztahu k Zákazníkovi.
8. Bod 7 se uplatní v plném rozsahu i při připojení takové osoby prostřednictvím bezdrátové sítě, která přesahuje prostor Zákazníka. Zákazník je povinen zabezpečit svou bezdrátovou síť tak, aby neoprávněná osoba nemohla službu užívat. Obdobně, pokud má Zákazník vybudovanou kabelovou síť, ručí za každé přípojné místo své lokální Sítě, v případě změny uspořádání (např. uvolnění části kancelářských prostorů jiným nájemcům nebo podnájemcům) Zákazník zajistí deaktivaci nepoužívaných přípojných bodů.

ELEKTRONICKÁ POŠTA

SMTP SERVER

1. Zákazník může využívat určený SMTP server provozovaný IT8 pro odesílání své elektronické korespondence vč. elektronické komunikace s IT8, nebyla-li tato možnost Zákazníkovi dočasně odejmuta např. v důsledku porušení jeho povinností a následným uvalením Sankce.
2. Pokud Zákazník odesílá zprávy prostřednictvím nezabezpečeného SMTP, musí Zákazník využít výhradně určený SMTP server, nedohodnou-li se strany jinak. Toto opatření přispívá k detekci a omezení rozesílání Spamu.
3. Použití určeného SMTP serveru je Zákazníkovi umožněno pouze z jeho Připojovacího bodu.
4. Pokud má Zákazník zřízenou Elektronickou adresu u IT8, může se k SMTP serveru připojit SSL zabezpečeným a autentizovaným způsobem. V takovém případě neplatí omezení na Připojovací bod.
5. Určeným SMTP serverem je smtp.more.cz, SMTP port 25 pro nezabezpečený přístup a SMTPS port 465 pro zabezpečený přístup. Zabezpečení SSL je garantováno certifikátem vystaveným určenou CA.

SMTP KLIENT

1. Zákazník může v Připojovacím bodě používat poštovní klient SMTP, který uzná za vhodné, pokud jeho provozování je v souladu s TPP.
2. Jestliže Zákazník použije poštovní program, který nezabezpečí nebo i přes zabezpečení umožní škodlivému softwaru zneužít Připojovací bod pro šíření Spamu, bude Zákazník považován za šířitele Spamu, bez ohledu na to, zda Spam šířil vědomě či úmyslně.

ELEKTRONICKÁ ADRESA

1. V rámci poskytované služby může IT8 přidělit Zákazníkovi Elektronickou adresu s přístupovými kódy do schránky.
2. Používá-li Zákazník Elektronickou adresu od IT8, může pro přístup k uloženým zásilkám použít určený server.
3. Zákazník může přednostně využít SSL zabezpečení. Použije-li pro přístup k poště nezabezpečený způsob, bude odpovědný za zneužití přístupových kódů.
4. Určeným IMAP serverem je imap.more.cz, IMAP port 143 pro nezabezpečený přístup a IMAPS port 993 pro SSL zabezpečený přístup.
5. Určeným POP3 serverem je pop3.more.cz, POP3 port 110 pro nezabezpečený přístup a POP3S port 995 pro SSL zabezpečený přístup.
6. Zákazník může ke své schránce Elektronické adresy přidělené IT8 přistoupit i prostřednictvím webové služby na mail.more.cz, která je SSL zabezpečená.
7. Zákazník může využívat všechny zmíněné typy přístupu ke schránce, ovšem s vědomím, že POP3 umožňuje přístup pouze k jedné složce INBOX (Doručená pošta) a ve výchozím nastavení některých POP3 klientů se po stažení zprávy ze serveru smažou.
8. Zabezpečení SSL všech tří typů přístupu je garantováno certifikátem vystaveným určenou CA.
9. IT8 si ponechává právo kdykoliv nezabezpečený přístup k poštovním serverům omezit z důvodu zvýšení zabezpečení služby.

OSTATNÍ SLUŽBY

DOMÉNA

1. Veřejné IP adrese přidělené Připojovacímu bodu přidělí IT8 jméno v doméně it8.cz.
2. Přímý DNS záznam obsahuje záznam typu A pro toto jméno a IP.
3. Reverzní DNS záznam obsahuje záznam typu PTR pro tuto IP a jméno.
4. Na vyžádání Zákazníkem může IT8 přidělit jiné reverzní jméno pro IP, pokud Zákazník prokáže, že příslušným doménovým jménem disponuje.
5. Pro vlastní potřebu může Zákazník využívat služeb jakéhokoliv DNS serveru, může využít i výchozích serverů určených pro příslušnou lokalitu Připojovacího bodu.
6. Zákazník si objednááním služby u IT8 může zaregistrovat a nadále v souladu s TPP používat doménu druhé nebo třetí úrovně. Doména třetí úrovně se zřizuje pod more.cz, doména druhé úrovně pod doménou dle výběru Zákazníka při objednání služby. Určeným primárním DNS serverem je ns.more.cz a sekundárním sns.more.cz.

WEBOVÉ STRÁNKY

1. Zákazník si může objednat u IT8 webovou prezentaci na Zařízení IT8.
2. Zákazník získá vzdálený přístup k datovému úložišti objednaného webového prostoru vč. protokolů činnosti serveru zpravidla pomocí zabezpečeného SCP nebo SFTP. Nezabezpečené FTP přístup není podporován.
3. Použitím nezabezpečeného přístupu přebírá Zákazník odpovědnost za následky zneužití přístupových kódů, které od IT8 obdržel v souvislosti se správou webu.

4. Zákazník je zavázán publikovat obsah, který je v souladu s platným právním řádem, zejm. se vyvaruje porušování autorských práv např. i zpřístupněním obsahu třetí straně způsobem, se kterým majitel práv nesouhlasí.

KOMUNITNÍ A P2P SÍŤ

1. Zákazník si je vědom, že používání P2P sítí pro sdílení dat může být předmětem ochrany autorských práv. Při porušení autorských práv může IT8 uvalit na službu Sankci, a to i jako prevenci, pokud existuje důvodné podezření z tohoto porušení.
2. Zákazník používáním zejm. komunitních a P2P sítí, které mají osobní charakter, bere na vědomí, pokud tyto služby neslouží jeho podnikatelské činnosti, že nemůže uplatnit náklady na poskytování služby jako daňově uznatelné.

POPIS SLUŽEB

OMEZENÍ SLUŽBY

1. Poskytování služeb může být podle TPP v souladu s VOP omezeno.
2. Omezení může trvat na dobu nezbytně nutnou do odstranění příčiny, pro kterou došlo k omezení, resp. do prvního dne následujícího měsíce.
3. Za omezení služby v důsledku porušení povinností Zákazníka nese IT8 odpovědnost.
4. Omezením služby se rozumí znemožnění použití části nebo celé služby Zákazníkem. V praxi může být omezení realizováno odpojením koncového Zařízení Zákazníka, odkloněním, zpomalením nebo blokováním určitého typu datového provozu Zákazníka, zablokováním vzdáleného přístupu ke službě, nahrazením poskytované služby jinou službou a podobnými prostředky.

MONITOROVÁNÍ POUŽÍVÁNÍ SLUŽBY

1. IT8 může monitorovat poskytovanou službu v rozsahu nezbytně nutném pro posouzení, zda je služba poskytována a využívána řádným způsobem a za účelem, pro který je určena.
2. IT8 musí monitorovat některé činnosti ze zákona, např. přidělení IP adresy, užití MAC adresy apod. Některé ze sebraných údajů mohou být osobní. Vzhledem k tomu, že tyto údaje IT8 zpracovává jen pro účely naplnění své zákonné povinnosti, není s jejich zpracováním nutný souhlas Zákazníka. Tyto údaje může IT8 poskytnout jen oprávněnému orgánu za zákonem stanovených podmínek.
3. Zjistí-li IT8 vady na poskytování služby, neprodleně učiní kroky k nápravě. Lhůty pro odstranění jsou stanoveny pro jednotlivé technické parametry služeb.
4. Zjistí-li IT8 užívání služby Zákazníkem v rozporu s VOP nebo dobrými mravíky, může okamžitě poskytování služby omezit způsobem odpovídajícím typu porušení Zákazníka.

TECHNICKÉ PARAMETRY

1. Není-li stanoveno jinak, technické parametry specifikují obecně závazné normy, v oblasti internetových služeb především RFC.
2. Pokud normativní podklad chybí, při posuzování technických parametrů se vychází z běžné praxe.
3. Zákazník se nemůže dovolávat změny technických parametrů služby jen na základě podobnosti pojmenování nebo popisu služby jiného poskytovatele.
4. Číselné údaje rychlosti služby jsou uváděny v megabitech za sekundu (Mbps, též Mb/s). Hodnota udává definovanou nejvyšší rychlost přenosu dat příslušným směrem, které lze službou dosáhnout. Do dat jsou zahrnuta provozní data potřebná pro komunikační protokoly. Při pokusu o překročení maximální rychlosti dochází zprvu k pozdržení doručení částí komunikace, pokud přetížení trvá, přistoupí aktivní prvky k vyřazování částí komunikace tak, aby se ustálila maximální rychlost.
5. Číselné údaje kapacity služby jsou uváděny v kilobytech (KB), megabytech (MB), gigabytech (GB) nebo terabytech (TB) ve smyslu násobku 1024 (tzv. binární předpona, též kibi, mebi, gibi, tebi). Hodnota udává maximální kapacitu úložiště dat vč. informačních údajů nutných pro jejich organizování. Při

dosažení kapacity již není možné přidávat další data, příp. může Zákazník požádat IT8 o navýšení dostupné kapacity.

6. Prioritizaci provozu je určení pravidel pro uspořádání datových toků v předávacích místech na základě typu přenášených dat a zvoleného tarifu. Priorita je stanovena Ceníkem pro jednotlivá tarifní pásma.

TECHNICKÉ PARAMETRY DLE VŠEOBECNÉHO OPRÁVNĚNÍ VO-S/1/08.2020-9

1. **Inzerovaná rychlost připojení** je rychlost, kterou IT8 uvádí ve svých materiálech a v popisu služby. Je vždy vyjádřena jako celé číslo a představuje počet milionů bitů přenesených za jednu vteřinu (Mbps).
2. **Maximální rychlost** odpovídá inzerované za předpokladu použití adekvátního síťového rozhraní. Pokud Zákazník v Připojovacím bodě provozuje Zařízení s rozhraním FastEthernet, IT8 Zákazníka upozorní, že pomocí toho zařízení nemůže dosáhnout inzerované rychlosti, pokud požaduje rychlost 100 Mbps nebo vyšší.
3. **Běžně dostupnou rychlost** může Zákazník očekávat při běžném každodenním užívání služby. Tato rychlost může být nižší, než inzerovaná, nejvíce však o 40 %. Maximální procentuální snížení běžné rychlosti oproti inzerované uvádí Ceník u každého typu služby.
4. **Minimální rychlostí** se rozumí rychlost, kterou má Zákazník kdykoliv k dispozici i za nepříznivých podmínek, zejm. při vysoké zátěži. IT8 buduje svou infrastrukturu tak, aby každému Zákazníku mohl poskytnout alespoň minimální rychlost, která je nejméně 30 % inzerované. Procentuální vyjádření minimální rychlosti uvádí Ceník.
5. Pro posouzení, zda služba splňuje deklarované rychlosti, se provede odděleně **měření** ve směru stahování (download) a vkládání (upload) **na transportní vrstvě**. Není-li ve službě specifikováno jinak, platí stejné deklarované hodnoty pro každý směr (symetrické připojení). Je-li služba označena „plně duplexní“, současná komunikace v opačném směru neovlivňuje dosažitelné výsledky, v opačném případě budou výsledky negativně ovlivněny.
6. Při ověřování rychlosti je třeba zajistit objektivní podmínky, zejm. v době měření nesmí probíhat rozhraním v Připojovacím bodě žádná jiná souběžná komunikace, která negativně ovlivní samotné měření (tato nežádoucí komunikace spotřebuje část přenosové kapacity, ale do výsledků měření nebude zahrnuta).
7. Rychlost připojení je stanovena pro rozhraní v Předávacím bodě. Jakékoliv další připojovací technologie, jako např. Wi-Fi, mohou negativně ovlivnit výsledek měření. Hodnoty změřené jinak, než přímo na rozhraní (kabelem), jsou jen orientační a nemohou sloužit k objektivnímu popisu stavu služby.
8. Za **velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti** se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
9. Za **velkou opakující se odchylku 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.
10. Za **výpadek služby** se považuje taková odchylka, při které nelze dosáhnout ani minimální rychlosti ve směru stahování nebo vkládání.
11. Pokud Zákazník zjistí, že služba má odchylku nebo výpadek, **neprodleně o tom informuje IT8 a uplatní tak nárok na reklamaci služby**. Pokud IT8 po prověření stavu služby vyloučí příčinu na straně Zákazníka, učiní nezbytné kroky k nápravě služby ve lhůtě stanovené Ceníkem. Jestliže IT8 neprovede nápravu ve lhůtě, náleží Zákazníku sleva stanovená Ceníkem.
12. IT8 není odpovědná za odchylku nebo výpadek při zásahu vyšší moci nebo při jiné nepředvídatelné a neodvratitelné události nezaviněné IT8. Mezi takové události patří také přerušení dodávky elektrické energie v budově Připojovacího bodu. V takovém případě lhůta pro nápravu počíná běžet až po odstranění ostatních nezaviněných příčin.
13. Pokud Zákazník v době odchylky nebo výpadku neplní Smlouvu, zejména, pokud je v prodlení s úhradou za poskytovanou službu, nárok na nápravu ztrácí.