

Definice rychlosti

Informace pro uživatele dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 spolu s příslušnými ustanoveními směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES dle Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací a na základě VO-S/1/08.2020-9, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu

Tarif	Maximální/ Inzerovaná Download KBits	Maximální/ Inzerovaný Upload KBits	Běžně dostupný Download KBits	Běžně Dostupný Upload KBits	Minimální Download KBits	Minimální Upload KBits
30 Mbits	30128	8192	25000	6192	10128	5192
50 Mbits	50192	8192	40000	6192	20000	5192
70 Mbits	70535	12192	55000	9000	30000	8192

Maximální a inzerovaná: rychlost Maximální rychlost je taková, která je dostupná zákazníkovi za ideálních podmínek, na výstupu koncového zařízení Dodavatele (typicky anténa nebo datová zásuvka). Je shodná s rychlostí uvedenou ve specifikaci služby v Ceníku služeb. Maximální rychlosti se shodují s inzerovanými.

Běžně dostupná: rychlost Běžná rychlost stahování i odesílání dat, je taková, která by měla být zákazníkovi dostupná minimálně po 60% celkového času poskytované služby. Tato rychlost je postačující pro běžné stahování a odesílání dat se zřetelem na smluvně vázanou rychlost. U tarifů ze skupiny MAX je rychlost vyšší na základě zvoleného balíčku, protože všechny tarify už v základu nabízí zákazníkovi možnost dosáhnout maximálních rychlostí dle dané technologie.

Minimální rychlost: Minimální rychlost stahování a odesílání dat je závislá na agregačním poměru na fyzické vrstvě, minimálně však činí 30% z inzerované rychlosti. Minimální rychlost stahování i odesílání dat je taková, kterou Dodavatel garantuje jako nejnižší v běžném provozu. Výjimky z běžného provozu tvoří nutné zásahy do infrastruktury ze strany Dodavatele, jako jsou například nutné opravy a úpravy sítě. Dále tvoří výjimky veškeré zásahy vyšší moci, zásahy státní moci a zásahy a poruchy na straně dodavatelů, zejména dodavatelů elektrické energie.

Za **velkou trvalou odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti 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 odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

V případě výskytu velké trvalé a velké opakující se odchylky má uživatel právo na reklamaci služby dle Reklamačního řádu a VOP poskytovatele

Výše uvedené údaje (Kbits) znamenají, že za 1 s se stáhne uvedený objem dat, tj.: kbps = kilobit za sekundu. Poskytovatel neomezuje objem stahovaných dat (nestanovil datový objem) a nesnižuje tak rychlost stahování ani nahrávání dat. Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva Účastníka na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo Poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

Poskytovatel užívá technické prostředky pro monitorování své sítě elektronických komunikací, aby mohl zajistit její bezpečnost a reagovat na útoky na tuto síť, a to zejména tak, že aktivní prvky sítě elektronických komunikací Poskytovatele provádí detekci nestandardního chování na síti a pokud je toto chování vyhodnoceno jako síťový útok, popř. toto chování omezí ostatní uživatele (vč. zavirování a spamu apod.), pak může být síťové zařízení, které toto chování provedlo, dočasně odpojeno. Takto nejsou zaznamenávána ani ukládána konkrétní data uživatelů, pouze metainformace (k jakému spojení, mezi kterými uzly sítě dochází, popř. jaké množství dat je přenášeno). Poskytovatel dále monitoruje veškerá spojení a uchovává lokalizační údaje po dobu 6 měsíců ve smyslu ust. § 97 Zákona o elektronických komunikacích s tím, že tyto mohou být předány příslušným orgánům pouze v souladu se zákonem a na základě příslušného jednání tohoto orgánu.

Při přenášení nepřiměřeně velkého objemu dat při využívání služby připojení k internetu má Poskytovatel právo řídit datový tok v síti, zejména pokud dojde k přetížení v páteřních spojích. Poskytovatel je zejména oprávněn omezit selektivně provoz na páteřní síti tak, aby umožnil optimální využití služby všemi uživateli. Toto opatření může mít za následek dočasné snížení úrovně služeb pod Poskytovatelem garantované parametry, toto snížení není porušení smlouvy ze strany Poskytovatele. Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany Poskytovatele.

Soukromí uživatelů a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva uživatelů nejsou v tomto směru nijak dotčena.

Služba přístupu k internetu je Poskytovatelem poskytována jako neomezená. K případnému omezení přenosu (blokování) byt jen části obsahu, některých služeb, aplikací či zpráv nedochází ze strany Poskytovatele, ale může k ní dojít

jen na koncovém zařízení koncového uživatele, kdy ten má možnost přímo v reálném čase svou volbu blokace realizovat (zapnout či vypnout), a to bez dalšího nutného zásahu Poskytovatele služby přístupu k internetu.

Poskytovatel

nenabízí možnost blokování určitého obsahu ani na žádost uživatele.

Faktory ovlivňující přenos dat:

- a) kvalita připojení účastníkovy počítače nebo jiného zařízení k přípojce Poskytovatele,
- b) kvalita, výkon a konfigurace účastníkovy počítače nebo jiného zařízení,
- c) současné připojení více počítačů nebo jiných zařízení ke koncovému bodu sítě,
- d) souběžný provoz jiné služby v daném bodě (digitální televize, telefonní služby, připojení k internetu),
- e) obsah cílového požadavku účastníka sítě internet a další faktory sítě internet stojící mimo vliv Poskytovatele.

Další níže uvedené parametry taktéž ovlivňují kvalitu služby (pevná, bezdrátová) :

- latence = časová prodleva (tj. zpoždění) mezi požadavkem na provedení nějaké akce a okamžikem, kdy je počítačem požadavek vyřízen. Čím je latence nižší, tím má uživatel vyšší pocit z rychlosti výpočetního systému.

Latence se též označuje zpoždění způsobené reakcí pomalejšího vstupně/výstupního zařízení. Vyšší latence způsobí například horší uživatelský zážitek z hraní on-line her.

- ztrátovost paketů = chyba při přenosu dat. Nastává, když jeden nebo více paketů putujících přes počítačovou síť nedosáhne svého cíle. Ztráta paketů je brána jako jeden ze tří hlavních problémů v digitální komunikaci. Ztráta paketů například způsobí výpadky v obraze při sledování TV nebo zvuku při komunikaci přes Skype.

- kolísání kvality přenosu (jitter) = kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu sítí - vzniká např. na směrovačích (routerech) jako důsledek změn routování, chování interních front routeru atd. Velký jitter se projeví například ve výpadcích internetové telefonie.

Podrobné informace najdete v dokumentu VO-S/1/08.2020-9 na stránkách ČTU.