



Informace pro uživatele dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu

Platnost od: 1.1.2021

1) 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.

2) 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 ovlivňující kvalitu služby

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.

agregace = technický parametr internetového připojení, který říká, kolik uživatelů bude v jednom okamžiku sdílet maximální vyhrazenou rychlost. Agregace umožňuje sdílet kapacitu internetových linek mezi více uživateli.

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.

3) Rychlost připojení k Internetu – pevná síť

Definice:

Minimální rychlost = Minimální rychlostí 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 podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování, resp. vkládání dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

Maximální rychlost = rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

Běžně dostupná rychlost = 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.

Inzerovaná rychlost = 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.





Detekovaná změna výkonu služby = takové změna, kdy poklesne rychlost stahování či odesílání pod běžně dostupnou rychlost stahování či odesílání.

Velká trvající odchylka = taková odchylka, která spočívá v souvislé detekovatelné změně výkonu služby k přístupu k internetu po souvislou dobu delší než 70 minut.

Velká opakující se odchylka = taková odchylka, která spočívá v alespoň třech detekovatelných změnách výkonu služby po souvislou dobu minimálně 3,5 minut v časovém úseku 90 minut.

Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb.

V případě velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti stahování nebo odesílání dat, má účastník právo danou datovou službu reklamovat.

Přenosové rychlosti – bezdrátová (WIFI) síť

Tarif	Rychlost							
	inzerovaná		maximální		běžně dostupná		minimální	
	stahování	odesílání	stahování	odesílání	stahování	odesílání	stahování	odesílání
12 Mbps/5 Mbps	12 Mbps	5 Mbps	12 Mbps	5 Mbps	7,2 Mbps	3 Mbps	3,6 Mbps	1,5 Mbps
15 Mbps/6 Mbps	15 Mbps	6 Mbps	15 Mbps	6 Mbps	9 Mbps	3,6 Mbps	4,5 Mbps	1,8 Mbps
20 Mbps/14 Mbps	20 Mbps	14 Mbps	20 Mbps	14 Mbps	12 Mbps	8,4 Mbps	6 Mbps	4,2 Mbps
25 Mbps/18 Mbps	25 Mbps	18 Mbps	25 Mbps	18 Mbps	15 Mbps	10,8 Mbps	7,5 Mbps	5,4 Mbps
35 Mbps/20 Mbps	35 Mbps	20 Mbps	35 Mbps	20 Mbps	21 Mbps	12 Mbps	10,5 Mbps	6 Mbps

Neovlivnitelné faktory:

Dosažitelná rychlost poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Operátora ani ze strany Účastníka, ale i na faktorech, které může Účastník přímo ovlivnit. Mezi faktory ovlivňující kvalitu služby patří zejména užívaná technologie, úroveň pokrytí signálem, zařízení, které Účastník/Uživatel k připojení používá, výkon vysílače, prostřednictvím kterého Účastník/Uživatel službu využívá, počasí, vegetace, umělé horizonty, rušení budovami ve výstavbě, živelní pohromy, charakter budovy, ve které Účastník/Uživatel službu využívá, nová výstavba, poloha koncového zařízení, frekvenční pásmo, cesta šíření signálu, náhodná koncentrace Uživatelů/zařízení, sdílení kapacity současným připojením více koncových zařízení a další.





Informace o tarifech (mobilní síť) z hlediska jejich využití:

PŘÍKLAD	MINIMÁLNÍ PŘENOSOVÁ RYCHLOST	DOPORUČENÁ PŘENOSOVÁ RYCHLOST	CITLIVOST NA ZPOŽDĚNÍ DAT	CITLIVOST NA ZTRÁTOVOST PAKETŮ
IP TV, ČT iVysílání live, ...	> 500 kbps	> 1,5 Mbps (např. 4K ultra HD video potřebuje > 25 Mbps)	velmi citlivé	velmi citlivé
YouTube, ...	> 500 kbps	> 1,5 Mbps (např. 4K ultra HD video potřebuje > 25 Mbps)	méně citlivé	extrémně citlivé
Deezer, Spotify, ...	> 64 kbps	> 320 kbps pro vyšší kvalitu poslechu	méně citlivé	extrémně citlivé
hovory přes IP (VoIP), ...	> 80 kbps	> 128 kbps	velmi citlivé	méně citlivé
Facetime, Skype, WhatsApp, ...	> 500 kbps	> 1 Mbps	velmi citlivé	méně citlivé
Steam, Playstation, Xbox	> 2 Mbps	> 2 Mbps	extrémně citlivé	velmi citlivé
Surfování na webu, imessage, ...	> 32 kbps	> 1,5 Mbps	méně citlivé	citlivé

4) Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele 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. V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu.

