

## SPECIFIKACE DATOVÝCH SLUŽEB 2021/1

Jan Honců, Benešov u Semil 237, 51206 IČ: 72863030

### DATOVÉ SLUŽBY

Datové služby (tj. služby přístupu k síti internet) umožňují svým uživatelům 24 hodin denně po celý rok přístup k síti internet prostřednictvím datových sítí poskytovatele. Kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle Všeobecného oprávnění Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9.

**Maximální rychlost** stahování a ukládání dat je rychlost, jejíž dosažení právo uživatel předpokládat v ideálních provozních podmínkách.

**Inzerovaná rychlost** přenosu dat ve směru stahování (download) nebo odesílání (upload) jak se prezentuje v 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

**Běžně dostupná rychlost** stahování a ukládání dat je rychlost, jejíž hodnoty uživatel reálně dosahuje v 95 % času během jednoho kalendářního dne a odpovídá 60 % hodnoty inzerované (maximální) rychlosti.

**Minimální rychlost** (minimální zaručená úroveň kvality, kterou poskytovatel uživateli garantuje) je 30 % z inzerované rychlosti.

Tarif	Rychlost stahování (download) Mbps			Rychlost nahrávání (upload) Mbps		
	Maximální/inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální	Maximální/inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální
12Mega	12	7,2	3,6	2	1,2	0,6
20Mega	20	12	6	3	1,8	0,9
30Mega	30	18	9	5	3	1,5
40Mega	40	24	12	8	4,8	2,4

Uvedené datové služby jsou dostupné prostřednictvím: 100Base-TX, 1000Base-T, RJ-45F, IEEE 802.3, ANSI/TIA/EIA-568-B, IEC 60603 (koncové body sítě). Přenosová kapacita je sdílena v rámci tzv. poslední míle sítě.

Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod definovanou rychlost v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Velká trvající odchylka a velká opakující se odchylka mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a dávat v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, právo na reklamaci poskytované služby.

Pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti je považovaný za výpadek služby a v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami,

má zákazník má právo na reklamaci poskytované služby.

Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti připojení i běžném používání služby přístupu k internetu může mít vliv běžící služba IPTV nebo další OTT služby typu Youtube nebo Netflix, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná. Stejně jako opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Všeobecných obchodních podmínek .

### **OMEZENÍ DATOVÝCH SLUŽEB**

K omezení poskytování datových služeb může dojít v případě oprav či údržby sítě, a to vždy na dobu nezbytně nutnou k jejich provedení. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality (minimální rychlosti). Naše společnost monitoruje a na základě výsledků přizpůsobuje přenosové kapacity každého segmentu sítě. Přesto mohou nastat takové situace, kdy krátkodobé nárůsty datového provozu dočasně sníží kapacitu sítě pro její uživatele v daném segmentu. Tyto krátkodobé výkyvy mohou způsobovat odchylky ve výsledcích uživatelského měření dostupných rychlostí. Tímto Vás informujeme, že v těchto situacích krátkodobých výkyvů může dojít k tomu, že obsah, služby nebo aplikace využívané prostřednictvím sítě internet budou dočasně nefunkční, případně se nebudou zobrazovat správně.

### **OVLIVNĚNÍ SOUBĚHU DATOVÝCH SLUŽEB**

Objednané služby mohou mít dopad na poskytované služby. Vždy záleží na konkrétním poskytovateli obsahu (nebo OTT službě) a parametrech nastavení této služby, především jakou šířku pásma pro své zobrazení nebo fungování využívá. Služby, které koncový uživatel využívá, se mohou vzájemně ovlivňovat. Např. pokud je uživateli dodáván internet s nízkou přenosovou rychlostí, nemusí být možné využívat služeb internetové televize a zároveň z internetu stahovat bez toho, aniž by zaznamenal zhoršení kvality internetové televize. V takovém případě doporučujeme zastavení multimediálních, OTT apod. služeb). Pokud se poté parametry služby (přístupu k internetu) vrátí v určitém časovém odstupu do normálu, nejedná se o problém s internetovým připojením, ale o překročení kapacity daného připojení a je vhodné zvolit tarif s vyšší přenosovou rychlostí (kapacitou). Současně je nutno oddělit souběh služeb od překročení zakoupené přenosové kapacity připojení vlivem souběhu více připojených klientských aktivních jednotek, jenž má za následek přetížení sítě již přímo u uživatele a tudíž není předmětem reklamace.

### **INFORMACE O PARAMETRECH OBSAHU**

V případě potřeby se můžete obrátit také na naše zákaznické centrum, abychom Vám poradili s výběrem vhodného datového tarifu. Pokud máte potíže se zobrazením konkrétního obsahu, využitím konkrétní aplikace nebo služby, informujte se v našem centru o parametrech tohoto obsahu o potřebné šířce pásma.

### **ODPOVĚDNOST A POVINNOSTI STANOVENÉ PRÁVNÍMI PŘEDPISY**

Poskytovatel je odpovědný výlučně za zajištění kapacity ve své síti a případná zhoršení propustnosti vně datové sítě poskytovatele zůstávají mimo její kontrolu a odpovědnost. Nedostatečná technická kvalita zařízení uživatele nebo nevhodný způsob jejich připojení k síti nebo koncovým zařízením mohou výrazně negativně ovlivnit rychlosti naměřené uživatelem. Uživatel je v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami povinen užívat datové služby takovým způsobem, který negativně neovlivňuje a nemůže negativně ovlivnit provoz sítě nebo její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným uživatelům. Nařízením se rozumí Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. 5. 2015.

## **ŘÍZENÍ DATOVÉHO PROVOZU**

Poskytovatel oprávněn přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nezbytném pro zajištění odposlechu, uchování provozních a lokalizačních údajů a k úpravě provozu, a to na základě povinností stanovených právními předpisy nebo uložených orgánem veřejné moci. Poskytovatel analyzuje vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými datovými vzorci, a to za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě vč. detekce a zamezení kybernetickým útokům. V případě podezření na kybernetický útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě poskytovatele závadný datový provoz eliminuje. V případě podezření ze zneužívání sítě nadměrným zatěžováním její kapacity dočasně datový provoz omezí.

## **ODCHYLKY, POSTUP PRO UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACE**

Detekovatelná změna výkonu služby nastává v případě, kdy nastane pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod hodnotu uváděnou jako běžně dostupná rychlost. Velkou trvající odchylkou se rozumí detekovatelná změna výkonu služby přístupu k internetu delší než 70 minut. Velkou opakující se odchylkou se rozumí taková odchylka, kdy dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby v intervalu nejméně 3,5 minut v časovém úseku 90 minut. Za výpadek služby se považuje taková situace, při které poklesne dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti. V případě výskytu odchylky nebo výpadku máte právo datové služby reklamovat. Reklamační řád se řídí Všeobecnými smluvními podmínkami, Reklamačním řádem a příslušnými právními předpisy (občanský zákoník, zákon o elektronických komunikacích). Reklamovat danou službu lze písemně nebo prostřednictvím e-mailu na [info@hitnet.cz](mailto:info@hitnet.cz). V případech některých sporů při reklamaci je dána výlučná příslušnost k jejich řešení Českému telekomunikačnímu úřadu u ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).)

Výše uvedené rychlosti jsou uváděny na základě uživatelských dat IP paketů nebo uživatelských dat protokolu transportní (4.) vrstvy, nikoli na základě protokolu vyšší (7.) vrstvy. Uživatelé by tedy měli provádět měření rychlosti svého internetového připojení vždy jen na 4.- transportní vrstvě podle referenčního modelu ISO/OSI.

V případě, že nastane situace trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby od přístupu k internetu od inzerované, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a Všeobecných podmínek poskytovatele viz bod 4.5.

Současně Poskytovatel tímto účastníkům doposud uzavřených Smluv sděluje, že vzhledem k tomu, že ke změně uvedených Smluv o službě elektronických komunikací, včetně Obchodních podmínek, došlo na základě změny právní úpravy, vyvolané Opatřením obecné povahy -

Všeobecným oprávněním ČTÚ č. VO-S/1/08.2020.9, ze dne 18. srpna 202, dle § 63 odst. 6 zákona č. 127/2005 Sb, o elektronických komunikacích, jako účastník Smlouvy o službě elektronických komunikací, tuto Smlouvu z důvodu těchto změn smluvní dokumentace, nemáte právo ukončit odstoupením od smlouvy.

Tyto Specifikace datových služeb nabývají platnosti a účinnosti dne 01. 01. 2021