

# SPECIFIKACE SLUŽEB – PŘIPOJENÍ K INTERNETU

## Popis služby:

Služba přístupu k síti Internet spočívá v umožnění Uživateli přistupovat k obsahu sítě Internet a umístit obsah do sítě Internet prostřednictvím sítě NETHYSLY provozovanou Poskytovatelem. Služba je poskytována dle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9

## Rychlost služby:

Inzerované rychlosti uváděné na našich webových stránkách a v Ceníku v přehledu tarifů, jsou rychlosti maximální, a jsou každému účastníkovi nastaveny zvlášť s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Rychlost může být ovlivněna aktuálním vytížením sítě.

**Minimální rychlostí** se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat a odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti inzerované.

**Běžně dostupná rychlost** odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne.

**Maximální rychlost** je pro potřeby tohoto dokumentu totožná s rychlostí inzerovanou.

Pro zjišťování výkonu služby je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Měření kvality služby (rychlost připojení) probíhá na L4 vrstvě referenčního modelu ISO/OSI.

**Za velkou trvajícím odchytkou** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytka, 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 odchytkou** od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchytka, 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.

Velké odchytky od inzerované rychlosti stahování nebo vkládání dat mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu, což se může projevit delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo vkládání dat v aplikacích, které využívají internet, případě až nefunkčností takových aplikací a služeb. V praxi mají takové odchytky negativní vliv zejména na provoz takových služeb, při kterých dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění 4k videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že se např. videa nebudou přehrávat zcela plynule, či nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomaleji nebo vůbec, online hry nebude možné spustit, nebo nebudou fungovat plynule a bez výpadků apod.

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

V souladu s čl. 3 odst. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, nakládáme při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení.

Vyhrazujeme si nicméně v souladu s výše uvedeným článkem právo provádět taková řízení provozu, která jsou nutná k zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů či zabránění hrozcímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.

## Doplňující informace:

S ohledem na strukturu sítě Internet (přístup k otevřené síti) není Poskytovatel schopen garantovat specifické parametry přístupu ke všem objektům v síti Internet jako je poskytování internetových služeb třetími stranami, přístup k webovým stránkám, FTP serverům a podobně. Používání tohoto typu služeb vyžaduje spojení obou koncových bodů (Uživatel - server) napříč sítí Internet a je tedy mimo kontrolu Poskytovatele. V rámci sítě NETHYSLY nedochází k upřednostňování vybrané služby Internet před jinými (síťová neutralita).

## Bezpečnostní informace:

Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášených v rámci internetové služby, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci internetové služby, není-li zákonem stanoveno jinak. Uživatel bere na vědomí skutečnost, že Poskytovatel je povinen provádět monitoring internetové služby v rozsahu, který mu nařizuje platná legislativa.