

## Definice pojmů pro služby poskytované v mobilní síti

Poskytovatel:

Dobrá síť s.r.o.

Řetová 142

561 41 Řetová

IČ: 08465665

Zastoupená: Petr Stránským, jednatelem

Dobrá síť s.r.o. se zavazuje poskytovat službu v co nejvyšší možné kvalitě. Dosažitelná rychlost poskytované služby však závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany operátora ani z Vaší strany, ale i na faktorech, které může koncový uživatel přímo ovlivnit. Mezi faktory ovlivňující kvalitu služby patří zejména:

- užívaná technologie,
- úroveň pokrytí signálem
- zařízení, které koncový uživatel k připojení použije
- výkon vysílače, prostřednictvím kterého koncový uživatel službu využívá
- počasí,
- vegetace,
- umělé horizonty,
- rušení budovami ve výstavbě,
- živelní pohromy,
- charakter budovy, ve které koncový uživatel službu využívá
- nová výstavba,
- poloha koncového zařízení,
- frekvenční pásmo,
- cesta šíření signálu,
- náhodná koncentrace koncových uživatelů
- sdílení kapacity současným připojením více koncových zařízení,
- v případě roamingových služeb zásah ze strany roamingového partnera, prostřednictvím kterého koncový uživatel službu v zahraničí využívá.

V případě úspěšného připojení koncového uživatele poskytujeme koncovému uživateli vzhledem k výše uvedeným neovlivnitelným faktorům minimální garantovanou rychlost 64 kb/s pro stahování dat a 64 kb/s pro nahrávání dat.

Za velkou trvající odchylku od inzerované 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 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut.

Za velkou opakující se odchylku od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut.

Do přenesených dat jsou započítávána data přenesená v obou směrech, přičemž objem přenesených dat se měří na fyzické vrstvě.

V případě současného užívání jiných služeb než služeb přístupu k internetu může dojít ke snížení garantované kvality mobilní datové služby.

Odhadovanou maximální rychlostí stahování a odesílání se rozumí reálně dosažitelná maximální rychlost pro konkrétní službu v dané lokalitě v reálných provozních podmínkách. Tato rychlost je specifikována pro různé použité technologie.

Inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat se rozumí běžně dostupná rychlost pro konkrétní službu v dané lokalitě v reálných provozních podmínkách. Tato rychlost je specifikována pro různé použité technologie.

#### Omezení rychlosti v závislosti na typu připojení

Technologie	Odhadovaná maximální/inzerovaná rychlost	
	Stahování dat	Odesílání dat
2G	0,2 Mb/s	0,1 Mb/s
3G	20 Mb/s	5,76 Mb/s
LTE	20 Mb/s	5,76 Mb/s

Spotřeba dat nad limit u profilů s blokací dat ve FUPu může být přesáhnutá z důvodu intervalu 30s pro načítání stavu čerpání:

- u SIM bez LTE až o 3MB
- u SIM s LTE až o 29MB

Toto přečerpání je standardní vlastností profilů a všechna vyčerpaná data vč. dat nad limit jsou plně hrazena zákazníkem.

#### Dopad parametrů kvality na možnost využívání jednotlivých služeb

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

V případě výskytu velké trvající se odchylky a opakující se odchylky máte právo datové služby reklamovat. Reklamáce se řídí Všeobecnými smluvními podmínkami a příslušnými právními předpisy (občanský zákoník, zákon o elektronických komunikacích). Reklamovat danou službu lze nejlépe prostřednictvím linky pro hlášení poruch 605 864 304, nebo prostřednictvím e-mailu na [info@dobrasit.cz](mailto:info@dobrasit.cz) (zdarma). V případech některých sporů při reklamaci je dána výlučná příslušnost k jejich řešení Českému telekomunikačnímu úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).