

Definice pojmů pro datové služby (internet)

Dobrá síť s.r.o.

Datové služby

Uvedené datové služby jsou dostupné prostřednictvím klientské WiFi jednotky při standardních provozních síťových podmínkách (ne při úplných nebo částečných výpadcích).

Minimální rychlost

je nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný 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 (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Běžně dostupná rychlost

je 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. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Maximální rychlost

je 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. Informace o možné variaci a jejích fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

Inzerovaná rychlost

je 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. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Omezení datových služeb

K omezení datových služeb může dojít v případě oprav či údržby sítě, a to vždy na dobu nezbytně nutnou k jejich provedení. Tato doba se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality (minimální rychlost). U technologie WiFi je přenosová kapacita sdílena v rámci tzv. poslední míle sítě. Krátkodobě může dojít k odchylkám v měření rychlosti sítě, kdy obsah, služby nebo aplikace využívané prostřednictvím této sítě budou dočasně nefunkční nebo se nebudou zobrazovat správně.

Některé objednané služby mohou mít dopad na poskytované služby (internet). Vždy záleží na konkrétním poskytovateli obsahu (resp. na konkrétní OTT službě), jakou šířku pásma pro své zobrazení nebo fungování

využívá. Pokud máte potíže se zobrazením konkrétního obsahu, využitím konkrétní aplikace nebo služby, informujte se u poskytovatele tohoto obsahu o potřebné šířce pásma. Případně poradíme i my s výběrem vhodného tarifu. Nemůžeme být ale logicky odpovědní za propustnost vně naší sítě, za nedostatečnou technickou kvalitu zařízení účastníka nebo nevhodný způsob připojení koncových zařízení účastníkem. Účastník 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 účastníkům. Za zneužívání služby lze považovat i nadměrné zatěžování kapacity sítě.

Řízení datového provozu

Dobrá Síť je oprávněna přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nezbytném pro zajištění uchování provozních a lokalizačních údajů na základně povinností danými právními předpisy, také za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě vč. detekce a zamezení kybernetickým útokům. V případě podezření ze zneužívání sítě nadměrných zatěžování kapacity, může Dobrá Síť datový provoz omezit. Za účelem rovnoměrného rozložení zátěže využíváme systém pro řízení zátěže.

Odchytky, postup pro uplatňování reklamace

Za velkou trvajícím odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytky, 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 (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytky, 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 odchytky máte právo datové služby reklamovat. Reklamací 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 (zdarma). V případech některých sporů při reklamaci je dána výlučná příslušnost k jejich řešení Českému telekomunikačnímu úřadu (www.ctu.cz).

Úroveň kvality datových služeb

Detailní informace o minimální, běžně dostupné, inzerované a maximální rychlosti, stejně jako o minimální zaručené úrovni kvality naleznete v tabulkách níže.

| Tarif | Rychlost stahování | | | | Rychlost odesílání | | | |
|----------|--------------------|----------------|-----------|------------|--------------------|----------------|-----------|------------|
| | minimální | běžně dostupná | maximální | inzerovaná | minimální | běžně dostupná | maximální | inzerovaná |
| MINI | 1,8 | 3,6 | 6 | 6 | 1,2 | 2,4 | 4 | 4 |
| START | 7,5 | 15 | 25 | 25 | 1,8 | 3,6 | 6 | 6 |
| KLASIK | 12 | 24 | 40 | 40 | 2,1 | 4,2 | 7 | 7 |
| STANDARD | 15 | 30 | 50 | 50 | 2,7 | 5,4 | 9 | 9 |
| ULTRA | 24 | 48 | 80 | 80 | 3,3 | 6,6 | 11 | 11 |
| MAXI UP | 30 | 60 | 100 | 100 | 9 | 18 | 30 | 30 |
| PROFI UP | 60 | 120 | 200 | 200 | 12 | 24 | 40 | 40 |
| FLINK | 1,2 | 2,4 | 4 | 4 | 0,3 | 0,6 | 1 | 1 |
| HIT | 5,4 | 11 | 18 | 18 | 2,1 | 4,2 | 7 | 7 |
| SMART | 12 | 24 | 40 | 40 | 2,7 | 5,4 | 9 | 9 |
| EXTRA | 18 | 36 | 60 | 60 | 3 | 6 | 10 | 10 |
| CHATAŘ | 2,4 | 4,8 | 8 | 8 | 1,2 | 2,4 | 4 | 4 |

Výše uvedené rychlosti se měří na bodu předání služby koncovému uživateli. V případě stahování a odesílání dat jsou výše uvedené definice rychlostí platné pro každý směr samostatně. Při kontrole, zda nedochází k porušení smluvních podmínek, bude Úřad provádět měření na transportní vrstvě a bude postupovat dle svého metodického postupu „Měření datových parametrů sítí pomocí TCP protokolu (Metodický postup)“, který je zveřejněn na stránkách Úřadu.

Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti připojení i běžném používání služby přístupu k internetu mohou mít vliv i další běžící služby, jako je 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 internetových prohlížečů nebo na dalších zařízeních připojených k internetu, a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná.

Definice platná od 01. 2. 2023

Dobrá síť s.r.o. / Špička (ne)jen v poskytování internetu



DOBRÁ SÍŤ

Dobrá síť s.r.o.
Řetová 142, 561 41 Řetová
IČ: 08465665
www.studiodobrasit.cz

tel: 605 864 304

e-mail: info@studiodobrasit.cz