

DATOVÉ SLUŽBY

Datové služby (tj. služby přístupu k síti internet) umožňují svým uživatelům 24 hodin denně po celý rok přístup k síti internet prostřednictvím sítí GTT. 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 vkládání dat je inzerovanou rychlostí v nabídkách a cenících, jedná se o rychlost, jejíž dosažení může uživatel předpokládat v ideálních provozních podmínkách. Běžně dostupná rychlost stahování a vkládání 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. Jednotlivé parametry rychlostí datových tarifů jsou přesně uvedeny na následující straně této specifikace. Uvedené datové služby jsou dostupné prostřednictvím kabelového modemu nebo optické gateway (koncové body sítě) připojených k síti elektronických komunikací při standardních provozních síťových podmínkách (nikoli v případě úplných nebo částečných výpadků, které vznikly na základě nepředvídatelných okolností a nejsou na straně GTT). Služby jsou poskytovány prostřednictvím technologie xDSL a Fttx. Technologie xDSL je asymetrická (rychlost stahování je vyšší než rychlost vkládání), agregační (uživatelé sdílí datovou cestu), pro její využití je nutné zakončení metalického vedení zásuvkou u uživatele, vyžaduje splitter (pro oddělení frekvenčního pásma pro datové přenosy xDSL a telefonii) a vyžaduje umístění koncového zařízení (xDSL modem) u uživatele. Připojení prostřednictvím optické sítě je symetrické, agregační a vyžaduje zakončení optického vedení u uživatele a koncové zařízení (optická gateway).

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. U technologie WIFI, DOCSIS a HFC je přenosová kapacita sdílena v rámci tzv. poslední míle sítě. 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. Ve smyslu článku 4 odst. 1 písm. b) Nařízení Vás tímto 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.

Objednané služby ve smyslu článku 3 odst. 5 Nařízení mohou mít dopad na poskytované služby. 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. 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 zastavit využívání služeb (Youtube, IP TV, stahování). Pokud se poté parametry služby (přístup k internetu) vrátí 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). V případě potřeby se můžete obrátit také na nás, abychom Vám poradili s výběrem vhodného datového tarifu. GTT je odpovědná výlučně za zajištění kapacity ve své síti a případná zhoršení propustnosti vně datové sítě GTT 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. Za zneužívání služby lze považovat i nadměrné zatěžování kapacity sítě.

Nařízením se rozumí Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. 5. 2015.

ŘÍZENÍ DATOVÉHO PROVOZU

GTT je oprávněna 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. GTT 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 GTT závadný datový provoz eliminuje. V případě podezření ze zneužívání sítě nadměrným zatěžováním její kapacity GTT dočasně datový provoz omezí. Za účelem rovnoměrného rozložení zátěže datového provozu využívá GTT systém pro řízení zátěže.

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. Reklamacie se řídí Všeobecnými smluvními podmínkami a příslušnými právními předpisy (občanský zákoník, zákon o elektronických komunikacích). Reklamovat danou službu lze nejlépe prostřednictvím e-mailu podpora@tvinet.cz, nebo prostřednictvím Zákaznické linky (telefonní číslo a provozní doba je ve Všeobecných smluvních podmínkách).

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. První tabulka zobrazuje parametry stahování dat (tzv. download), druhá tabulka zobrazuje parametry vkládání dat (upload). Příklad: je-li Váš tarif inzerován jako tarif s rychlostí 8/1 Mbit/s, pak pro Vás platí údaje uvedené ve 1. řádce první tabulky a v 1. řádce druhé tabulky.

Minimální, běžně dostupná, inzerovaná a maximální rychlost pro stahování dat (DOWNLOAD)	Maximální rychlost DOWNLOAD (Mb/s)	Inzerovaná rychlost DOWNLOAD (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost DOWNLOAD (Mb/s)	Minimální rychlost DOWNLOAD (Mb/s)
<i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat 8 Mb/s</i>	8	8	4,8	2,4
<i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat 20 Mb/s</i>	20	20	12	6
<i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat 50 Mb/s</i>	50	50	30	15
<i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat 100 Mb/s</i>	100	100	60	30
<i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat 250 Mb/s</i>	250	250	150	75
<i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat 300 Mb/s</i>	300	300	180	90
<i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat 520 Mb/s</i>	520	520	312	156
<i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat 600 Mb/s</i>	600	600	360	180
<i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat 1 000 Mb/s</i>	1 000	1 000	600	300

Minimální, běžně dostupná, inzerovaná a maximální rychlost pro vkládání dat (UPLOAD)	Maximální rychlost UPLOAD (Mb/s)	Inzerovaná rychlost UPLOAD (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost UPLOAD (Mb/s)	Minimální rychlost UPLOAD (Mb/s)
<i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat 1 Mb/s</i>	1	1	0,6	0,3
<i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat 3 Mb/s</i>	3	3	1,8	0,9
<i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat 5 Mb/s</i>	5	5	3	1,5
<i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat 10 Mb/s</i>	10	10	6	3
<i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat 25 Mb/s</i>	25	25	15	7,5
<i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat 100 Mb/s</i>	100	100	60	30
<i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat 300 Mb/s</i>	300	300	180	90
<i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat 520 Mb/s</i>	520	520	312	156
<i>datový tarif s inzerovanou rychlostí stahování dat 600 Mb/s</i>	600	600	360	180
<i>datový tarif s inzerovanou rychlostí vkládání dat 1 000 Mb/s</i>	1 000	1 000	600	300

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.