společnosti Kabelová televize Ústí nad Orlicí, Tvardkova 1191, 56201 Ústí nad Orlicí, IČ 47471581

(dále jen KTUO)

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 KTUO.

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 odesílání dat je inzerovanou rychlostí v nabídkách a cenících, její dosažení může uživatel předpokládat v ideálních provozních podmínkách. Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání 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, která je garantována) je pro služby typu DOCSIS, HFC i WIFI 30 % z inzerované rychlosti. Jednotlivé parametry rychlostí datových tarifů jsou přesně uvedeny níže. Uvedené datové služby jsou dostupné prostřednictvím: kabelového modemu, optické gateway nebo klientské WIFI jednotky (koncové body sítě) připojených k síti při standardních provozních síťových podmínkách (nikoli v případě úplných nebo částečných výpadků, které vznikly na základě nepředvídatelných okolností a nejsou na straně KTUO).

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 minimální rychlosti. 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) 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. V případě potřeby se můžete obrátit také na nás, abychom Vám poradili s výběrem vhodného datového tarifu. 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). KTUO je odpovědná výlučně za zajištění kapacity ve své síti a případná zhoršení propustnosti vně datové sítě KTUO 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

KTUO 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. KTUO 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 KTUO závadný datový provoz eliminuje. V případě podezření ze zneužívání sítě nadměrným zatěžováním její kapacity KTUO dočasně datový provoz omezí. Za účelem rovnoměrného rozložení zátěže datového provozu využívá KTUO 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 (obě situace jsou poruchou) máte právo datové služby reklamovat. Reklamace 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 468 002 776, která je zpoplatněna dle tarifikace Vašeho operátora, nebo prostřednictvím e-mailu na ktuo@ktuo.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 rychlosti naleznete v tabulkách níže. První tabulka zobrazuje parametry stahování dat (tzv. download), druhá tabulka zobrazuje parametry vkládání dat (upload). 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 dle referenčního modelu ISO/OSI.

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)
inzerovaná rychlost stahování dat do 100 Mb/s	100	100	80	50
inzerovaná rychlost stahování dat do 300 Mb/s	250	250	200	175
inzerovaná rychlost stahování dat do 500 Mb/s	500	500	400	250
inzerovaná rychlost stahování dat do 600 Mb/s	1000	1000	800	500
inzerovaná rychlost stahování dat do 1000 Mb/s	2000	2000	1600	1000

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)
inzerovaná rychlost vkládání dat do 20 Mb/s	20	20	16	10
inzerovaná rychlost vkládání dat do 30 Mb/s	30	30	24	15
inzerovaná rychlost vkládání dat do 40 Mb/s	40	40	32	20
inzerovaná rychlost vkládání dat do 80 Mb/s	50	50	40	25
inzerovaná rychlost vkládání dat do 400 Mb/s	500	500	400	250
inzerovaná rychlost vkládání dat do 1000 Mb/s	1000	1000	800	500