

## Specifikace služeb sítě Pavla Havelky

### Internet

Služba přístupu k síti Internet (dále jen „Služba Internet“) umožňuje svým uživatelům 24 hodin denně, po celý rok svobodný přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti Internet.

### Definice rychlostí

„**Minimální rychlost**“ stahování i odesílání dat je taková, kterou poskytovatel garantuje jako nejnižší v běžném provozu. Hodnota minimální rychlosti odpovídá **alespoň 30 % rychlosti inzerované**.

„**Běžná 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/OS.

„**Inzerovaná rychlost**“ je hodnota rychlosti, kterou uvádí ve svých obchodních nabídkách a propagačních materiálech.

„**Maximální rychlost**“ je taková rychlost, která je dostupná zákazníkovi za ideálních podmínek, na výstupu koncového zařízení poskytovatele (anténa nebo datová zásuvka).

### Garantovaná kvalita služby

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Účastníkům službu v co nejvyšší možné kvalitě. Dosažitelná rychlost poskytované služby je závislá na typu technologie, která je pro připojení využívána.

Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti připojení i běžném používání služby přístupu k internetu může mít vliv běžící 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 internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná. Mezi další faktory ovlivňující rychlost připojení patří i připojená elektronická zařízení (jejich poloha umístění, počet připojených zařízení současně, kvalita zařízení, konfigurace zařízení). Běžnou či maximální rychlost připojení lze dosáhnout pouze v případě, že je elektronické zařízení kvalitní a je připojeno k síti přímo kabelem LAN, nikoliv prostřednictvím technologie Wi-Fi. Blíže je specifikováno ve Všeobecných obchodních podmínkách.

### Odchytky rychlosti

**Za velkou trvající odchytku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (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 odchytku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (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.

Případný spor je možné řešit i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).

U technologie WIFI je přenosová kapacita sítě sdílena v rámci tzv. poslední míle sítě. Pavel Havelka pozorně monitoruje a na základě toho vylepšuje přenosové kapacity každého takovéhoho segmentu sítě. Přesto mohou nastat situace, kdy krátkodobé nárůsty datového provozu dočasně sníží kapacitu sítě pro její uživatele v daném segmentu. Tyto krátkodobé výkyvy mohou způsobovat odchytky ve výsledcích uživatelského měření dostupných rychlostí, ať už jsou způsobeny např. využíváním audiovizuálních služeb v domácí síti nebo nadměrným datovým provozem jiných uživatelů v příslušném segmentu sítě. Pavel Havelka je odpovědný výhradně za zajištění kapacity ve své síti a případná zhoršení propustnosti vně datové sítě zůstávají mimo kontrolu a odpovědnost Pavel Havelka. Nedostatečná technická kvalita zařízení uživatele a nevhodný způsob jejich připojení ke kabelovému routeru mohou výrazně negativně ovlivnit rychlosti naměřené uživatelem. Uživatel je povinen užívat Službu Internet pouze způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným uživatelům. Za zneužívání služby lze považovat i nadměrné zatěžování kapacity sítě.

### Přiměřené řízení datového provozu

Za účelem dodržení povinností stanovených přímo právními předpisy nebo uloženými soudem či jiným oprávněným orgánem veřejné moci je Pavel Havelka oprávněn přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nezbytném pro zajištění odposlechu, uchování provozních a lokalizačních údajů a zablokování přístupu ke konkrétnímu obsahu.

Za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě včetně detekce a zamezení tzv. DDos útokům Pavel Havelka analyzuje vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými

datovými vzorci. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě či poskytování služeb, Pavel Havelka takový závadný síťový provoz eliminuje.

Za účelem předcházení možného přetížení sítě a zmírnění jeho následného dopadu jsou na agregované úrovni analyzována provozní data, a to s využitím statistických vzorků. Tento postup umožňuje za použití plánovacích nástrojů mapovat datové toky napříč celou sítí a následně za použití statistických dat simulovat plánované změny síťové topologie včetně stanovení potřebné kapacity linek.

Tato specifikace služeb je účinná od 1. 4. 2018.