

## Technická specifikace služby

Tato Technická specifikace služeb platí pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi **KPSYSTEM s.r.o. Arbesova 435/45 Jablonec nad Nisou, IČ 28705971** (dále jen „poskytovatel“) jako poskytovatelem a druhou osobou jako uživatel (dále jen „Smlouva“). Technická specifikace služeb je nedílnou součástí Smlouvy. Přesná specifikace a rychlosti poskytovaných služeb jsou na základě měření reálných rychlostí stanoveny ve Smlouvě.

V technické specifikaci služby je uveden popis služby přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120 konkrétně čl. 4 odstavec 1 d).

Hodnota maximální, minimální, inzerované a běžné 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).

Služba	Inzerovaná		Běžně dostupná		Minimální garantovaná		Maximální	
	Stahování Mb/s	Odesílání Mb/s	Stahování Mb/s	Odesílání Mb/s	Stahování Mb/s	Odesílání Mb/s	Stahování Mb/s	Odesílání Mb/s
Na zkoušku	10-100	1-10	-dle lokality		1	1	100	10
START	10	2	7,78	1,75	1	1	10	2
BASIC A	20	4	15,42	3,15	5	1	20	4
BASIC B	30	6	22,57	4,75	10	2	30	6
BASIC C	50	8	36,57	6,74	10	3	50	8
TOP	70	10	54,75	9,75	10	3	70	10
CAHLUPA	20	2	15,3	1,35	2	0,5	20	2
FIRMA	-	-	78,57	9,97	-	-	1000	100

Tarif na zkoušku je tarif poskytovaný zákazníkovi zdarma na 14 dní, a slouží hlavně k změření reálně poskytovaných rychlostí v dané lokalitě na koncovém bodu, a zjištění kvality následně poskytované služby. V tomto případě není zcela možné garantovat po dobu trvání tarifu inzerované rychlosti a kvalita služby se může změnit při nastavování sítě pro dosažení optimálních rychlostí a kvality služby.

U tarifu **FIRMA** jsou služby a přenosové rychlosti nastavovány na základě požadavků a technických možností konkrétního připojení koncového bodu vždy individuálně na základě měření a reálně dostupné kvality služby. Parametry služby včetně přenosových maximálních a minimálních rychlostí jsou zaneseny ve Smlouvě.

### Služba

Službou, se rozumí způsob a výše účtovaných poplatků spojených s poskytovanou službou. Kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9. Konkrétně se jedná o následující rychlosti stahování a vkládání dat. Hodnota rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

**Dostupnost služby:** služba Internet je dostupná 24 hodin denně, po celý rok. Poskytovatel neodpovídá za dostupnost internetové služby, pokud vznikne porucha na distribučních trasách, technologických centrech či sítích, které nejsou pod kontrolou poskytovatele.

### Minimální rychlost download

je nejnižší rychlost stahování dat (download). Poskytovatel služby přístupu k internetu garantuje, že hodnota skutečně dosahované rychlosti neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti uvedené ve smlouvě.

#### **Minimální rychlost upload**

je nejnižší rychlost vkládání dat (upload). Poskytovatel služby přístupu k internetu garantuje, že hodnota skutečně dosahované rychlosti neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti uvedené ve smlouvě.

#### **Maximální rychlost download**

je rychlost přenosu dat odpovídající stahování dat (download). Maximální rychlost je rychlost reálně dosažitelná s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

**Maximální rychlost upload** je rychlost přenosu dat odpovídající vkládání dat (upload). Maximální rychlost je rychlost reálně dosažitelná s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr uploadu limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

#### **Běžně dostupná rychlost download**

je rychlost odpovídající stahování dat (download), 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.

#### **Běžně dostupná rychlost upload**

je rychlost odpovídající vkládání dat (upload), 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.

**Inzerovaná rychlost download** je rychlost přenosu dat odpovídající stahování dat (download) uváděná v 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.

**Inzerovaná rychlost upload** je rychlost přenosu dat odpovídající vkládání dat (upload) uváděná v 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.

#### **Kvalita služby:**

Kvalita poskytované služby je dána dodržáním výše uvedených parametrů rychlostí. Pokud se vyskytnou případy, kdy kvalitativní parametry nejsou dodrženy, vznikne nárok spotřebitele na reklamaci služby za pokles kvality podle následujícího popisu vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů v souladu se všeobecným oprávněním č. VO-S/1/08.2020-9. Práva koncového uživatele budou aktivována v případě vzniku následujících odchylek nebo výpadku služby:

- a) Za velkou trvajícím odchylku** od běžně dostupné 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 definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut
- b) Za velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, 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.

**Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k internetu velká trvající odchylka anebo velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) má spotřebitel nárok na kompenzaci ve formě slevy z ceny služby za každý takový jednotlivý případ.**

Za oprávněnou reklamaci bude účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny služby dle příslušné smlouvy v dohodnutém rozsahu, a to v nejbližším vyúčtování, jejíž výše je stanovena vzorcem: náhrada = měsíční platba za službu \* (suma hodin poruchy – 24 hod.) / 720. V případě že účastník nesouhlasí s výsledkem řešení reklamace poskytovatelem, má právo se obrátit na ČTÚ s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo od marného uplynutí lhůty pro reklamaci. Podrobnosti stanoví Zákon o Elektronických komunikacích.

**Omezení mobility služby:** služba je určena pro použití v pevném místě. Při použití za pohybu není garantovaná její funkčnost, případně její poskytování může být přerušeno nebo ukončeno.

**Čerpání objemu dat:** tarif je omezen pouze maximální přenosovou rychlostí, přenos objemu dat se u žádného tarifu nepočítá.

**Podmínky funkčnosti a parametry kvality služby:** z důvodu zajištění kvality služby, kterou poskytovatel uživateli poskytuje, nutnosti zajistit nejvhodnější podmínky pro dosažení optimální kvality signálu a zajištění dostatečné kapacity sítě poskytovatele pro řádné poskytování služeb, lze službu využívat pouze za stanovených podmínek a prostřednictvím zařízení (routeru) současně splňujícího minimální stanovené požadavky.

#### **Technická omezení služby:**

Přístup do sítě internet o přenosové kapacitě je realizován z koncového bodu služby instalovaného poskytovatelem. **Koncovým bodem služby** se rozumí v zakončená UTP kabelu konektorem RJ45 definovaným v technické specifikaci rozraní koncového bodu zákazníka. Výkon zařízení účastníka přímo ovlivňuje odezvu a rychlost služby a internetových aplikací. Poskytovatel služby neručí za možné snížení kvality a rychlosti služby vyplývající z hardwarových nebo softwarových problémů v zařízení účastníka.

Doporučení pro dosažení maximální rychlosti služby jsou pro účastníka následující:

- Udržovat aktualizovaný operační systém
- Zajistit aktivní a aktuální antivirovou ochranu v počítači
- Používat poskytovatelem doporučená zařízení pro připojení k internetu.

Kvalitu a dostupnost služby poskytovatel garantuje po kabelu, Wi-Fi řešení přenosu je možné, poskytovatel však není schopen technicky zajistit srovnatelnou kvalitu a dostupnost služby jako po kabelu. Připojení k internetu přes Wi-Fi router je ze své technologické podstaty a možnostmi ovlivněno okolními vlivy méně stabilní a nemusí dosahovat avizovaných rychlostí služby.

#### **Možné faktory ovlivnění kvality služby**

Jedná se o faktory, které poskytovatel nemůže ovlivnit za **Koncovým bodem**, a mohou mít zásadní vliv na kvalitu služby. Tyto faktory kvality služby ne nutně při kontrole kvality a rychlosti služby vyloučit.

Faktory ovlivňující připojení mohou být:

- použité koncové zařízení (router), případně jeho konfigurace
- sdílení služby současným připojením více elektronických zařízení
- běžnou či maximální rychlost připojení je možné na elektronickém zařízení dosáhnout pouze v případě, že je toto elektronické zařízení připojeno napřímo ke koncovému bodu (ne prostřednictvím technologie Wi-Fi)
- kvalita a konfigurace účastníkovy počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení
- pokud je v rámci jedné internetové přípojky realizována i další služba, může mít vliv na dostupnou rychlost internetu v případě, že je využívána ve stejném okamžiku jako služba internetového připojení. A to zejména v rámci připojení Internetových TV služeb. Datový tok u těchto služeb může mít zásadní vliv na rychlosti poskytované služby.
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv společnosti KPSYSTEM s.r.o.
- narušení integrity sítě



KPSYSTEM s.r.o  
Arbesova 45  
46604 Jablonec nad Nisou  
IČO 28705971 DIČ CZ28705971  
tel. +420604215868  
info@kpsystem.cz

#### **Doporučená měření rychlosti uživatelem služby**

Při detailním měření služby je nutné provádět měření přímo na koncovém bodu služby odpojením všech připojených zařízení tak, tak aby nebyla rychlost ovlivňována nesprávnou konfigurací nebo nadměrnému zatížení linky jiným aktivním prvkem sítě. Specifikace použitého rozhraní případně přidělené IP adresy na koncovém bodu jsou uživatel sděleny při instalaci služby. Nejčastěji se jedná o automatické přidělení IP adresy zařízení umístěnému na koncovém bodu. Metodika měření rychlosti je popsána v dokumentu ČTÚ, který je k dispozici na odkazu [www.kpsystem.cz/public/ctu\\_mereni\\_rychlosti.pdf](http://www.kpsystem.cz/public/ctu_mereni_rychlosti.pdf)

#### **Doplňující podmínky pro užívání služby:**

Účastníkovi je zakázán průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání. Dále má účastník povinnost zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti internet, zejména nesmí zasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané. Porušovat pravidla vedená v VOP.

#### **Doplňující informace:**

Poskytovatel může v případech definovaných nařízením použít prostředky přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě. Společnost KPSYSTEM s.r.o. se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší kvalitě. S ohledem na povahu internetu a způsob přenosu dat ve vlastní síti i sítích třetích stran se mohou vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti. Tyto odchylky jsou závislé na mnoha faktorech a mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu pro jednotlivé internetové služby, aplikace a obsah, zpomalit načítání a odesílání obsahu atp. V případě, že nastane situace trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby od výkonu inzerovaného, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů, Řádu datových a telekomunikačních služeb a VOP poskytovatele. Pokud se však odchylky skutečného výkonu služby od inzerovaného výkonu projevují v sítích třetích stran, poskytovatel nemá možnost výkon služby ovlivnit.

#### **Odkazy:**

všeobecné oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9 [www.kpsystem.cz/public/vos1final\(1\).pdf](http://www.kpsystem.cz/public/vos1final(1).pdf)  
postup při měření metodika ČTÚ [www.kpsystem.cz/public/ctu\\_mereni\\_rychlosti.pdf](http://www.kpsystem.cz/public/ctu_mereni_rychlosti.pdf)