

Příloha 1

Garantovaná doba aktivace, garantovaná kvalita a garantovaná dostupnost pevného připojení.

Garantovaná doba aktivace služby. Operátor aktivuje Účastníkovi zvolenou službu (změnu) na kontaktním místě do 24 hodin od podpisu Účastnické smlouvy, v ostatních případech prodeje (např. mimo prostory obvyklé k podnikání apod.) do 2 kalendářních dnů. Operátor garantuje dobu aktivace pouze tehdy, pokud Účastník aktivně spolupracuje (např. vyzvedne si modem ihned). V případě přenesení telefonních čísel či služby od jiného poskytovatele se lhůta prodlužuje o dobu, po kterou přenesení trvá.

Garantovaná kvalita služby. Operátor se zavazuje a bude poskytovat Účastníkům službu v co nejvyšší možné kvalitě. Nejvyšší možná rychlost (maximální) je uvedena v Ceníku služeb u jednotlivých tarifů či služeb. Dosahované reálné rychlosti závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána.

Inzerovaná - nabízená rychlost poskytované služby je uvedena u daného tarifu. Odpovídá stahování (download) a odesílání (upload) dat. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.

Dosažitelná rychlost poskytované služby však závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Operátora ani ze strany Účastníka, ale i na faktorech, které může Účastník přímo ovlivnit a v důsledku těchto faktorů je aktuální efektivní rychlost připojení zpravidla nižší než maximální.

Vlivy snižující rychlost připojení jsou zejména: síla přijímaného signálu, zařízení, které Uživatel k připojení používá, kapacita převaděče, kam je uživatel připojen, počasí, vegetace, zástavba, rušení staveništěm, živly, poloha koncového zařízení, cesta šíření signálu, náhodná koncentrace připojených Uživatelů či Zařízení, režie vyšších přenosových vrstev, sdílení kapacity mezi Uživateli, sdílení kapacity přístupového vedení a WiFi- připojením více počítačů, aktivní provoz služby, který využívá nadměrně rychlost připojení, a to na straně Uživatele, vlivy sítě Internet stojící mimo vliv Operátora, použití zesilovačů, opakovacích signálu a další připojení než přímo LAN kabelem koncového zařízení.

Nejvyšší možná rychlost (maximální dostupná rychlost) je uvedena v Ceníku služeb u jednotlivých tarifů či služeb. Maximální dostupná rychlost na fyzické vrstvě (dle referenčního modelu ISO/OSI) je určena parametry objednaného tarifu a komunikační technologie.

Odhadovaná / inzerovaná maximální rychlost dle technologie /Technologie - rychlost připojení (fyzická vrstva) - stahování/ odesílání/ [5n-40Mbit-ukončeno] [5n2-75Mbit-40/10Mbit] [5M a 5n4-120Mbit-50/30Mbit] [5M2-240Mbit-70/30Mbit] [6M-2000Mbit-200/100Mbit]

Běžně dostupná rychlost Jedná se o rychlost odpovídající stahování (download) odesílání (upload) dat, jejíž hodnotu může 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 1 dne (0:00-23:59).

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

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (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.

V případě užívání jiných služeb než služeb přístupu k internetu může dojít ke snížení garantované kvality pevné datové služby.

Dopad parametrů kvality na možnost využívání jednotlivých služeb

Příklad služby	Doporučená rychlost	Minimální rychlost	Citlivost ztrátovost dat	Citlivost na zpoždění
Živé vysílání TV:	>5Mbit, pro 4K >25Mbit	>2,5Mbit	Citlivé	Nízké
TV live, ČT Live vysílání	>1,5Mbit	>0,5Mbit	Citlivé	Citlivé
YouTube, TV Archiv	>1,5Mbit	>0,5Mbit	Citlivé	Citlivé
TV Sledování TV	>1,5Mbit	>1,5Mbit	Nízká	Nízké
Skype(bez videa), Hovory	>0,15Mbit	>0,1Mbit	Nízká	Citlivé
Skype, WhatsApp	>1Mbit	>0,5Mbit	Nízká	Méně citlivé
O-Line Hry	>5Mbit i více	>2Mbit	Vysoká	Velmi citlivé
Surfování po Internetu	>5Mbit	>0,1Mbit	Nízká	Nízké

Otevřený internet – pravidla pro poskytování služby *Přístup k síti internet* a opatření týkající se poskytování služeb

Společnost JR-NET s.r.o. (dále jen Poskytovatel) při poskytování služeb přístupu k síti Internet nabízí:

možnost přijímat a vysílat informace/data podle výběru koncového Uživatele, používat služby a aplikace podle výběru koncového Uživatele, instalovat vlastní hardware a programové vybavení, pokud nepoškozuje síť, poskytování smluvně sjednané kvality služby za dodržení smluvně ujednaných podmínek.

U služby Přístupu k síti Internet Vaslepsi.Net / JR-NET s.r.o. nerozlišuje jednotlivé datové toky za účelem blokování, zpomalování, měnění, omezování, narušování, diskriminace nebo snížení kvality jejich odbavení vyjma případů, kdy je to nezbytné. Pokud je to nezbytné, pak JR-NET s.r.o. uplatňuje při poskytování služeb následující opatření:

1. Poskytovatel může prioritizovat s ohledem na své technologické možnosti ve své síti uskutečňovaná tísňová volání, v případě hrozby a při vyhlášení krizového stavu pak i hlasová připojení pro subjekty krizové komunikace. Dále Poskytovatel plní povinnosti stanovené zákony či právními či soudními rozhodnutími týkající se omezování poskytovaných služeb, např. v souladu se zákonem č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách, ve znění pozdějších předpisů, zajišťuje Operátor blokování stanovených doménových jmen na úrovni služby DNS (Domain Name Service).

2. Za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě Vaslepsi.Net, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových Uživatelů, může Poskytovatel uplatňovat dočasná opatření spočívající v blokování IP adres a jejich rozsahů, blokování síťových portů, protokolů a doménových jmen, dále pak aktualizaci firmware a řízení konfigurace koncových zařízení, které má Poskytovatel ve své správě, jsou-li tyto známým zdrojem nebo cílem útoku a nebo představují hrozbu pro bezpečnost a integritu sítě.

3. Za účelem zabránění hrozcímu přetížení sítě nebo zmírnění účinků výjimečného přetížení sítě může dojít k dočasnému plošnému omezení datových toků všech koncových Uživatelů. Opatření dle předchozí věty je však aplikováno rovnocenně na všechny kategorie datového provozu všech koncových Uživatelů za účelem příslušného snížení celkového datového toku sítě.

Výše uvedená opatření jsou aplikována po nezbytně nutnou dobu a pouze v nezbytné míře k naplnění sledovaného účelu a jejich na poskytnutí služby může být různorodý – koncový Uživatel je nemusí v některých případech ani zaznamenat, avšak v některých případech může dojít i k dočasnému znepřístupnění poskytované služby. Poskytovatel preferuje uplatnění takové intenzity opatření, která má nejmenší zásah do zákaznické zkušenosti.

Prostředky nápravy V případě velké a trvající či pravidelně se opakující odchylky (dále společně také „odchylka“) skutečného výkonu služby přístupu k internetu či v případě výpadku služby přístupu k internetu (dále jen „výpadek“) má Účastník právo poskytovanou službu reklamovat. V případě oprávněné reklamace, tj. bude-li prokázána odchylka či prokázán výpadek, má Účastník právo na snížení ceny služby, resp. odstranění vady způsobující výpadek co nejdříve, maximálně však do 30 dnů. Reklamoval-li Účastník odchylku třikrát oprávněně, příp. není-li vada odstranitelná, má Účastník právo ukončit Účastnickou smlouvu bez sankce (tím není dotčeno právo Operátora na náhradu nákladů souvisejících se zařízením poskytnutým za zvýhodněných podmínek, bylo-li Účastníkovi poskytnuto), a to k datu doručení žádosti o ukončení Účastnické smlouvy z tohoto důvodu.