

Informace pro účastníky

dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii (dále jen „**Nařízení**“).

Ve smyslu ust. čl. 4 Nařízení uvádí MITEL a. s. (dále jen „**Poskytovatel**“) následující informace:

1. Informace dle čl. 4 odst. 1, písm. b) Nařízení

Technické faktory, které ovlivňují přenosovou rychlost účastníka

1. Kvalita připojení účastníkovy počítače nebo jiného zařízení k zásuvce poskytovatele
2. kvalita, výkon a konfigurace účastníkovy počítače nebo jiného zařízení
3. Současné připojení více počítačů nebo jiných zařízení ke koncovému bodu sítě
4. Souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na daném předávací bodě, např. služby digitální televize MITEL obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele

2. Informace dle čl. 4 odst. 1, písm. c) Nařízení

Specializované služby a jejich vliv

Společnost MITEL poskytuje dvě specializované služby, využívající přístupu k internetu:

1. Službu digitální televize
2. Službu IP telefonie (telefonické hovory pomocí přenosu hlasu protokolem IP) Současné užívání specializovaných služeb může snížit rychlost přístupu k internetu o datový tok do každého zařízení, na němž se speciální služba využívající stejného přístupu aktuálně využívá.

Příklad č. 1 (optická síť)

Je-li celková aktuální rychlost připojení 100 Mb/s a dochází ke sledování IPTV prostřednictvím set-top-boxu v HD kvalitě (s datovým tokem zhruba 15 Mb/s pro HD kvalitu) může se rychlost přístupu k internetu snížit na 85 Mb/s.

Příklad č. 2 (mikrovlnná síť)

Je-li celková aktuální rychlost připojení 12 Mb/s a dochází ke sledování IPTV prostřednictvím set-top-boxu v HD kvalitě (s datovým tokem zhruba 6 Mb/s) a jednoho mobilního zařízení (s datovým tokem zhruba 3 Mb/s na jedno zařízení), může se rychlost přístupu k internetu snížit na 3Mb/s, což se da znázornit matematickým vzorcem: $12 - 6 - 3$.

3. Informace dle čl. 4 odst. 1, písm. d) Nařízení Tabulky přenosových rychlostí [Mb/s]

Optická a mikrovlnná síť tabulka přenosových rychlostí

Název tarifu	Rychlost stahování – download				Rychlost odesílání – upload			
	Minimální	Běžně dostupná	Inzerovaná	Maximální	Minimální	Běžně dostupná	Inzerovaná	Maximální
FiberHome S 100	65Mb/s	80Mb/s	100Mb/s	100Mb/s	65Mb/s	80Mb/s	100Mb/s	100Mb/s
FiberHome M 150	100Mb/s	125Mb/s	150Mb/s	150Mb/s	100Mb/s	125Mb/s	150Mb/s	150Mb/s
FiberHome L 250	150Mb/s	200Mb/s	250Mb/s	250Mb/s	150Mb/s	200Mb/s	250Mb/s	250Mb/s
AirHome S 20	10Mb/s	15Mb/s	20Mb/s	20Mb/s	10Mb/s	15Mb/s	20Mb/s	20Mb/s
AirHome M 30	15Mb/s	25Mb/s	30Mb/s	30Mb/s	15Mb/s	25Mb/s	30Mb/s	30Mb/s
AirHome L 50	30Mb/s	40Mb/s	50Mb/s	50Mb/s	30Mb/s	40Mb/s	50Mb/s	50Mb/s
FiberHome S 100 + TV Pro Začátek	65Mb/s	80Mb/s	100Mb/s	100Mb/s	65Mb/s	80Mb/s	100Mb/s	100Mb/s
FiberHome M 150 + TV Pro Začátek	100Mb/s	125Mb/s	150Mb/s	150Mb/s	100Mb/s	125Mb/s	150Mb/s	150Mb/s
FiberHome M 150 + TV Pro Začátek + Sport + Zábava	100Mb/s	125Mb/s	150Mb/s	150Mb/s	100Mb/s	125Mb/s	150Mb/s	150Mb/s
FiberHome M 150 + TV Komplet 1x Set-top box**	100Mb/s	125Mb/s	150Mb/s	150Mb/s	100Mb/s	125Mb/s	150Mb/s	150Mb/s
FiberHome L 250 + TV Pro Začátek	150Mb/s	200Mb/s	250Mb/s	250Mb/s	150Mb/s	200Mb/s	250Mb/s	250Mb/s
FiberHome L 250 + TV Komplet 1x Set-top box**	150Mb/s	200Mb/s	250Mb/s	250Mb/s	150Mb/s	200Mb/s	250Mb/s	250Mb/s

Optická a mikrovlnná síť

Za velkou trvající 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.

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.

GSM síť tabulka přenosových rychlostí

Název tarifu GSM	Rychlost stahování/odesílání – upload/download							
	Minimální		Běžně dostupná		Maximální		Inzerovaná	
	download stahování	upload odesílání	download stahování	upload odesílání	download stahování	upload odesílání	download stahování	upload odesílání
EXPLORE 30	15Mb/s	1,5Mb/s	30 Mb/s	3 Mb/s	50Mb/s	5Mb/s	30Mb/s	3Mb/s

GSM síť

Rychlost služby je objem přenesených dat za jednotku času ve směru k zákazníkovi (stahování, download) a ve směru od zákazníka (vkládání, upload). Uvádí se v numerických jednotkách bitů (gigabitů, megabitů...) za sekundu měřených na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

Minimální rychlost Minimální rychlost stahování a odesílání dat je závislá na agregačním poměru na fyzické vrstvě, minimálně však činí 2% z inzerované rychlosti. Minimální rychlost stahování i odesílání dat je taková, kterou Dodavatel garantuje jako nejnižší v běžném provozu. Výjimky z běžného provozu tvoří nutné zásahy do infrastruktury ze strany Dodavatele, jako jsou například nutné opravy a úpravy sítě. Dále tvoří výjimky veškeré zásahy vyšší moci, zásahy státní moci a zásahy a poruchy na straně dodavatelů, zejména dodavatelů elektrické energie

Maximální rychlost je nejvyšší možná reálně dosažitelná rychlost stahování (download) a nahrávání (upload) dat na dané přípojce či v daném místě připojení s ohledem na použitou technologii a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

Běžně dostupná rychlost je rychlost, 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 je rychlost uváděná Poskytovatelem v jeho obchodní komunikaci a v ceníku.

Koncový bod je předávacím rozhraním Služby a místem, kde se měří její rychlost. Podle konkrétní přístupové technologie se může jednat o výstupní ethernetový port koncového připojovacího zařízení, nebo o optickou, koaxiální či telefonní zásuvku.

Za velkou trvající odchylku od inzerované 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 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut.

Za velkou opakující se odchylku od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut.

V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky Služby má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle Všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb elektronické komunikace.

Faktory ovlivňující rychlost připojení

Dosažitelná rychlost poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to na faktorech neovlivnitelných ze strany poskytovatele ani ze strany uživatele, ale i na faktorech, které může uživatel přímo ovlivnit. V důsledku těchto faktorů je dosažitelná rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Faktory omezující rychlost připojení k internetu jsou zejména:

- zvolený tarif/služba,
- použitý typ koncového zařízení,
- kvalita a délka přípojného vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným přístupovým bodem sítě poskytovatele)
- použitá technologie pro přípojné vedení uživatele,
- frekvenční pásmo, počasí, vegetace, umělé horizonty, rušení budovami resp. jejich konstrukčními vlastnostmi, koncentrace uživatelů, překážky v cestě šíření signálu (pro bezdrátový internet, pevný internet LTE),
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu uživatele (např. domácí WiFi připojení),
- kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení uživatele,
- sdílení kapacity sítě více uživateli,
- sdílení kapacity přístupového vedení, např. současným připojením více počítačů nebo souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na daném přípojném vedení, na kterém je služba poskytována, např. běžící služba IPTV nebo další OTT služby typu YouTube atd., 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,
- obsah cílového požadavku uživatele v síti internet a další faktory sítě internet stojící mimo vliv poskytovatele,
- dále na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Všeobecných obchodních podmínek.

Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodující měření rychlosti na portu koncového bodu sítě internet, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

4. Informace dle čl. 4 odst. 1, písm. e) Nařízení Poruchy služby internetového připojení

Poruchou služby je míněna změna výkonu služby spočívající v poklesu přenosové rychlosti pod 50 % běžně dostupné rychlosti souvisle trvající dobu delší než 30 minut nebo během jedné hodiny alespoň třikrát po souvislou dobu delší než 5 minut.

Porucha se v praktickém využití služby přístupu k internetu projevuje zvýšením uživatelské odezvy, snížením uživatelského komfortu, zhoršením kvality (případně zasekáváním) streamovaných videí a v extrémním případě až zastavením přístupu k internetu.

Pokud účastník zjistí změnu výkonu služby nebo má jakékoliv pochybnosti o službě technického charakteru je oprávněn kontaktovat linku technické podpory na tel. čísle 326 325 324.

V Praze dne 1. 1. 2021

MITEL a. s.