

Informace 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. ("Poskytovatel") následující informace:

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

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 rovná $12 - 6 - 3$

**Informace dle čl. 4 odst. 1, písm. d) nařízení
Tabulka přenosových rychlostí [Mb/s]**

Název tarifu	Rychlost stahování – download				Rychlost odesílání – upload			
	Minimální	Běžně dostupná	Inzerovaná	Maximální	Minimální	Běžně dostupná	Inzerovaná	Maximální
FiberHome S 250	150Mb/s	200Mb/s	250Mb/s	250Mb/s	150Mb/s	200Mb/s	250Mb/s	250Mb/s
FiberHome M 350	175Mb/s	280Mb/s	350Mb/s	350Mb/s	175Mb/s	280Mb/s	350Mb/s	350Mb/s
FiberHome L 500	350Mb/s	400Mb/s	500Mb/s	500Mb/s	350Mb/s	400Mb/s	500Mb/s	500Mb/s
AirHome S 50	25Mb/s	37,5Mb/s	50Mb/s	50Mb/s	25Mb/s	37,5Mb/s	50Mb/s	50Mb/s
AirHome M 100	50Mb/s	75Mb/s	100Mb/s	100Mb/s	50Mb/s	75Mb/s	100Mb/s	100Mb/s
AirHome L 150	75Mb/s	115Mb/s	150Mb/s	150Mb/s	75Mb/s	115Mb/s	150Mb/s	150Mb/s
FiberHome S 250 + TV Pro Začátek	150Mb/s	200Mb/s	250Mb/s	250Mb/s	150Mb/s	200Mb/s	250Mb/s	250Mb/s
FiberHome M 350 + TV Pro Začátek	175Mb/s	280Mb/s	350Mb/s	350Mb/s	175Mb/s	280Mb/s	350Mb/s	350Mb/s
FiberHome M 350 + TV Pro Začátek + Sport + Zábava	175Mb/s	280Mb/s	350Mb/s	350Mb/s	175Mb/s	280Mb/s	350Mb/s	350Mb/s
FiberHome M 350 + TV Komplet 1x Set-top box**	175Mb/s	280Mb/s	350Mb/s	350Mb/s	175Mb/s	280Mb/s	350Mb/s	350Mb/s
FiberHome L 500 + TV Pro Začátek	350Mb/s	400Mb/s	500Mb/s	500Mb/s	350Mb/s	400Mb/s	500Mb/s	500Mb/s
FiberHome L 500 + TV Komplet 1x Set-top box**	350Mb/s	400Mb/s	500Mb/s	500Mb/s	350Mb/s	400Mb/s	500Mb/s	500Mb/s

Optická a mikrovlnná síť.

Za velkou trvalou 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.

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 01.07.2025

MITEL a. s.