

Specifikace služeb společnosti N_SYS s.r.o.

Za účelem splnění povinností vyplývajících z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, 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, vydává společnost N_SYS s.r.o. níže uvedenou specifikaci služeb společnosti N_SYS s.r.o., a to pro jednotlivé typy služeb.

1. 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 za použití svých bezdrátových a kabelových sítí.

Koncový uživatel je povinen užívat Službu Internet pouze způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě společnosti N_SYS s.r.o. či její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným koncovým uživatelům. Za zneužívání služby lze považovat i nadměrné zatěžování kapacity sítě.

Níže popsané rychlosti stahování a odesílání dat Služby Internet jsou dostupné prostřednictvím bezdrátové či kabelové sítě a při standardních provozních síťových podmínkách, tj. nikoli v případě úplných nebo částečných výpadků, které vznikly na základě nepředvídatelných okolností přechodného charakteru a nejsou na straně společnosti N_SYS s.r.o.

1.1. Technické prostředky pro užití Služby Internet koncových uživatelů

Rychlosti stahování a odesílání dat Služby Internet, které jsou uvedeny níže v této specifikaci služeb společnosti N_SYS s.r.o., mohou být ovlivněny kvalitou technického zařízení koncového uživatele pro užití Služby Internet, případně nevhodným způsobem jeho připojení, a to zejména při využití maximální rychlosti stahování a odesílání dat (viz bod 1.2. níže). Společnost N_SYS s.r.o. doporučuje koncovým uživatelům, aby u společnosti N_SYS s.r.o. ověřili, zda jimi zvolené (společností N_SYS s.r.o. nedodané) technické zařízení umožní využití Služby Internet ve smlouvené kvalitě.

1.2. Maximální / Inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat

Maximální rychlost stahování a odesílání dat Služby Internet je maximální možnou rychlostí, kterou lze při užití Služby Internet reálně dosáhnout. Maximální rychlost stahování a odesílání dat služby Internet je zároveň inzerovanou rychlostí stahování a odesílání dat Služby Internet, tj. rychlostí uvedenou v nabídkách a ceníku společnosti N_SYS s.r.o. pro jednotlivé tarify pod položkami Download a Upload.

Maximální rychlost stahování a odesílání dat Služby Internet odpovídá použitým technologiím pro přenos Služby Internet společností N_SYS s.r.o. Možnost dosažení maximální rychlosti stahování a odesílání dat Služby Internet u koncového uživatele může být ovlivněna technickým zařízením koncového uživatele, které využití maximální rychlosti stahování a odesílání dat Služby Internet nemusí umožnit, a to zejména v případě, nejedná-li se o technické zařízení dodané společností N_SYS s.r.o.

1.3. Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat

Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá v denním průměru (tj. za 24 hodin) nejméně 70-80 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat Služby Internet.

1.4. Minimální rychlost stahování a odesílání dat

Minimální rychlost stahování a odesílání dat Služby Internet je nejnižší možná rychlost stahování a odesílání dat a odpovídá v denním průměru (tj. za 24 hodin) nejméně 20 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat Služby Internet. V případě, že rychlost Služby Internet klesne pod minimální rychlost stahování a odesílání dat, jedná se o výpadek Služby Internet.

1.5. Velká trvající a velká pravidelně se opakující odchylka od běžně dostupné rychlosti

Za detekovatelnou změnu výkonu Služby Internet se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování anebo odesílání dat pod 50 % hodnoty běžně dostupné rychlosti stahování a odesílání dat.

Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a odesílání dat je považována odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu Služby Internet po dobu delší než 30 minut.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a odesílání dat je považována odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu Služby Internet delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

1.6. Měření rychlosti stahování a odesílání dat

Měření rychlostí přístupu k síti Internet probíhá na protokolu (TCP). Postup správného měření lze nalézt na stránkách společnosti N_SYS s.r.o.

http://www.nsys.cz/media/uploads/mereni_rychlosti_internetoveho_pripojeni.pdf.

1.7. Omezení poskytování Služby Internet

Minimální rychlost stahování a odesílání dat může nárazově klesnout, a to na omezenou dobu v jednotlivých okamžicích maximálního vytížení sítě v době tzv. datové špičky. Všechny nabízené varianty služby umožňují plně využívat všechny běžné vlastnosti sítě Internet (např. streamování videa, stahování souborů, využívání komunikačních aplikací, emailových klientů a dalších služeb). V případě poklesu rychlosti Služby Internet pod hranici minimální rychlosti stahování a odesílání dat může dojít k zpomalení načítání internetových aplikací, přehrávání audiovizuálních záznamů nemusí být možné v nejvyšší možné kvalitě, může být omezena rychlost stahových aplikací či jiných souborů a dat, internetové aplikace mohou být spuštěny v režimu méně náročném na internetovou konektivitu, může dojít k zpomalení komunikačních aplikací, emailových klientů apod. Tato omezení jsou však různá pro různé typy užívaných tarifů a týkající se především tarifů o rychlostech download 15 Mb/s, upload 15 Mb/s a download 25 Mb/s, upload 25 Mb/s.

V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality. V případě velké, trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky máte právo reklamovat Službu Internet dle všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti N_SYS s.r.o.

U bezdrátové technologie je přenosová kapacita sítě sdílena v rámci tzv. poslední míle sítě. V rámci sdílení tzv. poslední míle sítě mohou nastat krátkodobé nárůsty datového provozu způsobené užíváním audiovizuálních služeb, nadměrným datovým provozem ostatních uživatelů apod., a které mohou způsobit odchylky ve výsledcích uživatelského měření rychlosti Služby Internet. Krátkodobé nárůsty datového provozu mohou způsobit zpomalení běžně dostupné rychlosti stahování a odesílání dat Služby Internet, a to až na minimální rychlost stahování a odesílání dat. To v závislosti na konkrétním využití datového tarifu může způsobit pokles rychlosti stahování a odesílání dat Služby Internet, tj. nemožnost snížení rychlosti stahování dat, uploadování dat, nemožnost pouštění audiozáznamů v nejvyšší možné kvalitě apod. (bližší viz první odstavce bodu 1.7.).

Společnost N_SYS s.r.o. je odpovědná výhradně za zajištění kapacity ve své síti a případná zhoršení propustnosti vně datové sítě N_SYS s.r.o. zůstávají mimo kontrolu a odpovědnost společnosti N_SYS s.r.o. Společnost N_SYS s.r.o. pozorně monitoruje a na základě toho vylepšuje přenosové kapacity každého takového přípojného bodu sítě.

1.8. Přiměřené řízení datového provozu

Za účelem dodržení povinností stanovených přímo právními předpisy nebo uloženými soudem či jiným oprávněným orgánem veřejné moci je společnost N_SYS s.r.o. oprávněna přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nezbytném pro zajištění odposlechu, uchování provozních a lokalizačních údajů a zablokování přístupu ke konkrétnímu obsahu. Přiměřeným řízením datového provozu nedojde k ohrožení soukromí koncových uživatelů a nebudou ohroženy osobní údaje koncových uživatelů. S těmito daty nakládá společnost N_SYS v souladu podmínkami uvedenými v obecně závazných právních předpisech a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.

Za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě společnosti N_SYS s.r.o. a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě včetně detekce a zamezení tzv. DDos útokům N_SYS s.r.o. analyzuje vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými datovými vzorci. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě společnosti N_SYS s.r.o. či poskytování služeb, N_SYS s.r.o. 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. Za účelem rovnoměrného rozložení zátěže datového provozu v rámci data center využívá společnost N_SYS s.r.o. zařízení pro řízení zátěže (tzv. load balancing), která umožňují skupině serverů vystupovat vůči klientovi s jednotnou IP adresou, která je překládána pomocí technologie NAT (Network Address Translation) na příslušné servery. Tato zařízení sledují stav a příslušná data o komunikaci zdrojové IP adresy navázané na příslušný server

uvnitř datacentra, která využívá ke kategorizaci spojení, mapování na konkrétní server a zachování příslušné komunikace po celou dobu trvání spojení.

Dojde-li k přiměřenému řízení datového provozu, může běžná rychlost stahování a odesílání dat Služby Internet klesnout pod hranici uvedenou v bodě 1.3. shora. V takovém případě může dojít k zpomalení načítání internetových aplikací, přehrávání audiovizuálních záznamů nemusí být možné v nejvyšší možné kvalitě (HD), může být omezena rychlost stahových aplikací či jiných souborů a dat, internetové aplikace mohou být spuštěny v režimu méně náročném na internetovou konektivitu apod.

2. Telefon VoIP

Služba VOIP (dále jen „**Služba VOIP**“) umožňuje svým uživatelům 24 hodin denně, po celý rok hlasové spojení přes IP síť, a to jak propojením se sítěmi ostatních poskytovatelů, tak v síti společnosti N_SYS s.r.o. v rámci SIP protokolu. Služba je poskytována v pevném místě v rámci bezdrátové i kabelové sítě.

2.1. Datová náročnost Služby VOIP, minimální zaručená/nabízená úroveň dostupnosti Služby VOIP

Služba VOIP využívá rychlost stahování a odesílání dat u koncového uživatele od 32 Kbps do 1 Mbps. Služba VOIP tedy může v rozsahu její datové náročnosti snižovat rychlost stahování a odesílání dat u koncového uživatele. Vzhledem k datové náročnosti služby VOIP by nemělo dojít k žádnému omezení rychlosti stahování a odesílání dat u koncového uživatele.

Minimální zaručená úroveň dostupnosti služby je 90% času za období jednoho kalendářního měsíce. Minimální nabízená úroveň dostupnosti služby je 90% času za období jednoho kalendářního měsíce.

2.2. Omezení Služby VOIP

Služba VOIP může být omezena v případě oprav či údržby sítě, kdy může dojít k omezení poskytování služby VOIP. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

2.3. Technické prostředky pro užití Služby VOIP koncových uživatelů

Společnost N_SYS s.r.o. nemůže zaručit kompatibilitu přijímacích zařízení služby VOIP koncových uživatelů, které nebyly poskytnuty společností N_SYS s.r.o. To samé platí v případě zapojení přijímacího zařízení Služby VOIP koncového uživatele. Společnost N_SYS s.r.o. doporučuje koncovým uživatelům, aby u společnosti N_SYS s.r.o. ověřili, zda jimi zvolené (společností N_SYS s.r.o. nedodané) technické zařízení pro příjem Služby VOIP je kompatibilní se službami poskytovanými společností N_SYS s.r.o., protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů služby a poskytnuta plná technická podpora.

3. Televize IPTV

Služba Televize IPTV (dále jen „**Služba IPTV**“) spočívá v umožnění příjmu digitálního televizního a rozhlasového vysílání prostřednictvím bezdrátové a kabelové sítě společnosti N_SYS s.r.o. po dobu 24 hodin denně, po celý rok.

Provozovatelem převzatého vysílání, který je registrován Radou pro rozhlasové a televizní vysílání a má řádně uzavřené smlouvy se všemi poskytovateli obsahu i ochrannými svazy, je společnost DWP s.r.o., IČO 276 00 883, se sídlem U Libeňského pivovaru 2442/6,180 00 Praha 8.

3.1. Datová náročnost Služby IPTV, minimální zaručená/nabízená úroveň dostupnosti Služby VOIP

Služba IPTV využívá rychlost stahování a odesílání dat u koncového uživatele od 2 Mbps do 20 Mbps, dle dané programové stanice a kvality streamu (SD, HD atd.). Služba IPTV tedy může v rozsahu její datové náročnosti omezovat rychlost stahování a odesílání dat u koncového uživatele, tj. může dojít k zpomalení načítání internetových aplikací, přehrávání audiovizuálních záznamů nemusí být možné v nejvyšší možné kvalitě (HD), může být omezena rychlost stahových aplikací či jiných souborů a dat, internetové aplikace mohou být spuštěny v režimu méně náročném na internetovou konektivitu, může dojít k omezení komunikačních aplikací, emailových klientů apod. Tato omezení jsou však různá pro různé typy užívaných tarifů a týkající se především tarifů o rychlostech download 15 Mb/s, upload 15 Mb/s a download 25 Mb/s, upload 25 Mb/s.

Minimální zaručená úroveň dostupnosti služby je 90% času za období jednoho kalendářního měsíce. Minimální nabízená úroveň dostupnosti služby je 90% času za období jednoho kalendářního měsíce.

3.2. Omezení Služby IPTV

Služba IPTV může být omezena v případě oprav či údržby sítě, kdy může dojít k omezení poskytování služby IPTV. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

3.3. Technické prostředky pro užití Služby VOIP koncových uživatelů

Společnost N_SYS s.r.o. nemůže zaručit kompatibilitu přijímacích zařízení služby IPTV koncových uživatelů, které nebyly poskytnuty společností N_SYS s.r.o. To samé platí v případě zapojení přijímacího zařízení Služby IPTV koncového uživatele. Společnost N_SYS s.r.o. doporučuje koncovým uživatelům, aby u společnosti N_SYS s.r.o. ověřili, zda jimi zvolené (společností N_SYS s.r.o. nedodané) technické zařízení pro příjem Služby IPTV je kompatibilní se službami poskytovanými společností N_SYS s.r.o., protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů služby a poskytnuta plná technická podpora. Příjem Služby IPTV do televizoru není možný bez zařízení Set-top box.

4. Doplnkové služby

Televizní IPTV archiv umožňuje využívat (i) audiovizuální mediální služby na vyžádání (dále jen „**Služba IPTV archiv**“) a (ii) ostatní funkcionality dostupné na platformě IPTV (Dále jen „**Ostatní služby IPTV**“).

4.1. Služba IPTV archiv

Služba IPTV archiv – umožňuje koncovému uživateli na základě jeho žádosti sledovat odvysílané pořady zpětně po jejich odvysílání. Lhůta uchování programů v rámci Služby IPTV archiv vyplývá z konkrétní IP televize (obvykle se jedná o 7 dnů). Součástí Služby IPTV archiv je možnost zastavení právě sledovaného pořadu, spuštění běžícího pořadu od začátku a možnost přetáčet odvysílaný pořad zpět a dopředu (Stop Start over).

4.2. Ostatní služby IPTV

Ostatní služby IPTV zahrnují možnost nahrávání pořadů (dostupné na zařízení Set-top-box) koncovými uživateli. Každý koncový uživatel má k dispozici až 20 hodin pro nahrávání pořadů. Mezi ostatní služby IPTV patří funkce vyhledávání.

Tato specifikace služeb je účinná od 1. 1. 2019.