

Specifikace služeb společnosti N_SYS s.r.o., pro domácnosti

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.

Maximální / Inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat je zároveň **nabízenou úrovní kvality** služby a je uvedena v ceníku služeb.

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

Minimální zaručená úroveň kvality je nejnižší možná rychlost připojení, při které služba splňuje technické parametry a neměla by klesnout pod 20% inzerované rychlosti a odpovídá rychlosti stahování a odesílání dat v denním průměru (tj. za 24 hodin).

Minimální rychlost stahování a odesílání dat může nárazově klesnout, a to na velice 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). Měření rychlosti přístupu k síti Internet probíhá na protokolu (TCP). Postup správného měření naleznete na našich stránkách www.nsys.cz v popisu „Měření rychlosti internetového připojení“. Výše uvedené rychlosti 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.). Poskytovatel nemůže zaručit kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Je doporučeno využívat přijímací zařízení pronajatá/zakoupená od Poskytovatele, protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů služby a poskytnuta plná technická podpora. 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. pro domácnosti.

Velkou odchylkou se rozumí pokles rychlosti pod úroveň rychlosti stanovenou minimální zaručenou úrovní kvality služby. **Trvalou odchylkou** se rozumí taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin. **Pravidelně se opakující odchylkou** se rozumí taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

Případný spor je možné řešit i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz).

U bezdrátové technologie je přenosová kapacita sítě sdílena v rámci tzv. poslední míle sítě. Společnost N_SYS s.r.o. pozorně monitoruje a na základě toho vylepšuje přenosové kapacity každého takového přípojného bodu sítě. Přesto mohou nastat situace, kdy krátkodobé nárůsty datového provozu dočasně sníží kapacitu sítě pro její uživatele v daném segmentu. Tyto krátkodobé výkyvy mohou způsobovat odchylky ve výsledcích uživatelského měření dostupných rychlostí, ať už jsou způsobeny např. využíváním audiovizuálních služeb v domácí síti nebo nadměrným datovým provozem jiných uživatelů v příslušném segmentu sítě. 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..

Nedostatečná technická kvalita zařízení uživatele a nevhodný způsob jejich připojení ke koncovému zařízení poskytovatele mohou výrazně negativně ovlivnit rychlosti naměřené uživatelem.

Uživatel je povinen užívat Službu Internet pouze způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným uživatelům. Za zneužívání služby lze považovat i nadměrné zatěžování kapacity sítě.

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.

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.

Telefon VoIP

Služba: Služba Telefon VoIP spočívá v hlasovém spojení přes IP síť, a to jak propojením se sítěmi ostatních poskytovatelů, tak ve své síti N_SYS s.r.o. v rámci SIP protokolu. Služba je poskytována v pevném místě v rámci bezdrátové i kabelové sítě.

Dostupnost: Služba Telefon VoIP je dostupná 24 hodin denně, po celý rok.

Minimální zaručená úroveň dostupnosti služby: 90% za období jednoho kalendářního měsíce.

Minimální nabízená úroveň dostupnosti služby: 90% za období jednoho kalendářního měsíce.

Omezení: V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

Přijímací zařízení: Poskytovatel nemůže zaručit kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Je doporučeno využívat přijímací zařízení pronajatá/zakoupená od Poskytovatele, protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů služby a poskytnuta plná technická podpora.

Služba Telefon VoIP využívá rychlost stahování a odesílání zákazníka od 32 Kbps do 0,5 Mbps.

Televize IPTV

Služba: Služba Televize IPTV spočívá v umožnění příjmu digitálního televizního a rozhlasového vysílání prostřednictvím bezdrátové a kabelové sítě společnosti N_SYS s.r.o..

Dostupnost: Služba Televize IPTV je dostupná 24 hodin denně, po celý rok. Poskytovatel neručí za nedostupnost služby v případě výpadku služby ze strany vysílatelů.

Minimální zaručená úroveň dostupnosti služby: 90% za období jednoho kalendářního měsíce (čas sítě).

Minimální nabízená úroveň dostupnosti služby: 90% za období jednoho kalendářního měsíce (čas sítě).

Omezení: V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

Přijímací zařízení: Poskytovatel nemůže zaručit kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Je doporučeno využívat přijímací zařízení pronajatá/zakoupená od Poskytovatele, protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů služby a poskytnuta plná technická podpora. Příjem Televize IPTV do televizoru není možný bez zařízení Set-top box.

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., U Libeňského pivovaru 2442/6, 180 00 Praha 8, IČ27600883.

Služba Televize IPTV využívá rychlost stahování zákazníka od 2 Mbps do 20 Mbps, dle dané programové stanice a kvality streamu (SD, HD, atd.).

Doplňkové služby

Televize IPTV archiv

Televizní IPTV archiv umožňuje využívat:

1) Audiovizuální mediální služby na vyžádání (IPTV archiv)

- vybraná audiovizuální díla zpřístupněná na základě licencí udělených vlastníky či jinými oprávněnými osobami těchto audiovizuálních děl – služby IPTV Archiv

2) Ostatní funkcionality dostupné na platformě IPTV

- Možnost nahrávání pořadů (dostupné na zařízení Set-top-box)

- Funkce Hledat

- Funkcionality IPTV archiv – umožňuje zákazníkovi na základě jeho žádosti sledovat odvysílané pořady zpětně, a to až 7 dnů po jejich odvysílání (podle konkrétní služby IP televize). Součástí této funkcionality je i možnost zastavení právě sledovaného pořadu, spuštění běžícího pořadu od začátku a možnost přetáčet odvysílaný pořad zpět a dopředu (Stop Start over).

Služba Televize IPTV využívá rychlost stahování zákazníka od 2 Mbps do 20 Mbps, dle dané programové stanice a kvality streamu (SD, HD, atd.).

Tato specifikace služeb je účinná od 1. 9. 2018.