

## Technická specifikace služeb

Dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu se mění směrnice 2002/22ES 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“).

Tato Technická specifikace služeb („Technická specifikace“) doplňuje Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací („Smlouva“) uzavřenou mezi společností Artemis NET s.r.o. se sídlem Aloisina Výšina 532, Liberec 15, 46015 IČ 03879364, DIČ CZ03879364, zapsána pod spisovou značkou C 35421, Krajský soud v Ústí nad Labem. jako poskytovatel telekomunikačních služeb („Poskytovatel“) a osobou, které jsou služby elektronických komunikací poskytovány („Účastník“) podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů („Zákon“). Pojmy nedefinované v této Technické specifikaci a použité s velkým počátečním písmenem mají význam uvedený ve Smlouvě, zejména VOP.

Poskytovatel touto Technickou specifikací informuje o poskytovaných službách a činí opatření ke zvýšení transparentnosti pro zajištění přístupu k otevřenému internetu v souladu s čl. 4 Nařízení, dále s ohledem na § 63 odst. 1 písm. c) Zákona a všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9, anebo ve znění pozdějších předpisů uvádí následující informace:

- a) služba přístupu k internetu zajišťuje svým účastníkům nepřetržitě (24 hodin denně) po celý rok svobodný přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti internet prostřednictvím sítě Poskytovatele;
- b) za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě, dodržení povinností stanovených přímo právními předpisy nebo uloženými soudem či jiným oprávněným orgánem veřejné moci je Poskytovatel oprávněn přiměřeně řídit datový provoz v nezbytném rozsahu;
- c) taková opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít dopad na odezvu, rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat a na dostupnost některých služeb, přičemž osobní údaje a soukromí účastníků je chráněno v souladu s platnými právními předpisy;
- d) za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě Poskytovatele a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě včetně detekce a zamezení tzv. Denial of service útokům může Poskytovatel analyzovat vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými datovými vzorci;
- e) Poskytovatel zajišťuje poskytování metalického, optického a bezdrátového internetu, případně i televizního vysílání a internetového telefonování, přičemž souběžné užívání jiných služeb, než služby připojení k internetu může zhoršit kvalitu poskytovaných služeb a snížit rychlost přístupu k internetu;
- f) za účelem zajištění nezbytné minimální úrovně kvality pro řádné fungování některých takových služeb, jsou-li poskytovány, může být nastaven vyhrazený datový tok;
- g) dopady omezení objemu dat, rychlosti či parametrů kvality služeb přístupu k internetu se mohou projevit tak, že dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání (až o 50 %), některé služby (např. stream videí či hraní online her) tak mohou fungovat pomaleji nebo vůbec;
- h) Poskytovatel uvádí v níže uvedených tabulkách přehled přenosových rychlostí pro DOWNLOAD (stahování dat) a UPLOAD (vkládání dat):

TARIF	TECHNOLOGIE	MINIMÁLNÍ RYCHLOST (down/up)	BĚŽNĚ DOSTUPNÁ RYCHLOST (down/up)	MAXIMÁLNÍ RYCHLOST (down/up)	INZEROVANÁ RYCHLOST (down/up)
<b>START</b>	bezdrátová	3/2Mb/s	8/4Mb/s	10/5Mb/s	10/5Mb/s
<b>OPTIMAL</b>	bezdrátová	7/3Mb/s	16/8Mb/s	20/10Mb/s	20/10Mb/s
<b>PROFI</b>	bezdrátová	12/7Mb/s	30/15Mb/s	35/20Mb/s	35/20Mb/s
<b>EXTRA</b>	bezdrátová	17/12Mb/s	40/20Mb/s	50/35Mb/s	50/35Mb/s
<b>START</b>	metalická	8/8Mb/s	20/20Mb/s	25/25Mb/s	25/25Mb/s
<b>OPTIMAL</b>	metalická	20/20Mb/s	40/40Mb/s	60/60Mb/s	60/60Mb/s
<b>PROFI</b>	metalická	30/30Mb/s	70/70Mb/s	100/100Mb/s	100/100Mb/s
<b>EXTRA</b>	metalická	100/100Mb/s	200/200Mb/s	300/300Mb/s	300/300Mb/s
<b>START</b>	optická	15/15Mb/s	30/30Mb/s	50/50Mb/s	50/50Mb/s
<b>OPTIMAL</b>	optická	100/100Mb/s	200/200Mb/s	300/300Mb/s	300/300Mb/s
<b>PROFI</b>	optická	200/200Mb/s	400/400Mb/s	600/600Mb/s	600/600Mb/s
<b>INDIVIDUAL</b>	bezdrátová, metalická, optická	Rychlost a parametry garantovaných linek jsou vždy řešeny individuálně v každé smlouvě.			

Současné užívání poskytovaných služeb může snížit rychlost přístupu k internetu o datový tok do každého zařízení, na němž se poskytovaná služba využívající stejného přístupu aktuálně využívá.

Příklad č. 1 (bezdrátová připojení): Je-li celková aktuální rychlost připojení 40 Mb/s a dochází ke sledování IPTV televize prostřednictvím set-top boxu v HD kvalitě (s datovým tokem okolo 8 Mb/s pro HD kvalitu) může se rychlost snížit na 32 Mb/s.

Příklad č. 2 (optické připojení): Je-li celková aktuální rychlost připojení 100 Mb/s a dochází ke sledování IPTV televize prostřednictvím set-top boxu v HD kvalitě (s datovým tokem okolo 8 Mb/s pro HD kvalitu) může se rychlost snížit na 92 Mb/s.

---

**Maximální rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné varianci a jejích fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

**Inzerovaná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

**Běžně dostupná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, 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. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

**Minimální rychlostí** (minimální zaručená úroveň kvality, kterou poskytovatel účastníkovi garantuje) se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

**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.

i) v případě velké trvající odchylky / velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti, nebo v případě pochybnosti technického charakteru účastníka o službě, může účastník kontaktovat linku technické / servisní podpory Poskytovatele na tel. č. 777 883 720 v pondělí – pátek od 08:00 do 19:00 a v sobotu, neděli a svátek od 9:00 do 17:00, nebo může napsat e-mail na kontaktní adresu Poskytovatele info@artemis-net.cz a případně reklamovat tuto či jinou službu;

j) internetové volání (služba VoIP): Služba VoIP spočívá v hlasovém spojení přes IP síť s propojením sítí ostatních poskytovatelů, tak především v síti Poskytovatele v rámci SIP protokolu. Služba je poskytována v pevném místě s geografickým číslem. Služba VoIP je dostupná nepřetržitě (24 hodin denně) po celý rok. Minimální zaručená úroveň kvality: 90 % za období jednoho kalendářního měsíce. Minimální nabízená úroveň kvality: 90 % za období jednoho kalendářního měsíce. V rámci služby VoIP je poskytován přístup k tísňovým voláním. Dále jsou poskytovány údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání. Přístup k číslům tísňového volání není omezen. Následující služby jsou Poskytovatelem poskytovány zdarma: přenesení čísla včetně vrácení čísla původnímu operátorovi, trvalé zamezení nebo povolení identifikace volajícího, vyžádaná změna telefonního čísla, omezení odchozích hovorů, nezveřejněné číslo v telefonním seznamu, identifikace zlomyslných volání;

k) televizní vysílání (služba Sledování TV): služba rozhlasového a televizního vysílání, které je dostupné prostřednictvím sítě internet a audiovizuální mediální služba na vyžádání. Provozovatelem služby je společnost sledovantiv.cz s.r.o., IČO: 01607910, se sídlem U vodárny 3032/2a, 616 00 Brno. Dostupnost, omezení i zaručená úroveň kvality se řídí podmínkami provozovatele služby. Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele služby k nahlédnutí na <https://www.artemis-net.cz/dokumenty-ke-stazeni/>

---

l) v případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služeb. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet minimální zaručené úrovně kvality;

m) 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;

n) případný spor je možné řešit i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování služeb elektronických komunikací Artemis NET s.r.o. („VOP“);