

TECHNICKÁ SPECIFIKACE

Tato Technická specifikace doplňuje Rámcovou smlouvu a Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací („**Smlouva**“) uzavřenou mezi společností VSHosting s.r.o., se sídlem na adrese Sodomkova 1579/5, Hostivař, 102 00 Praha 10, IČO: 61505455, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 29746, jako poskytovatelem 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, Rámcově smlouvě a zejména VOP (jak je tento pojem definován níže).

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 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 a dále s ohledem na § 63 odst. 1 písm. c) Zákona a uvádí následující informace:

- a) služba přístupu k internetu v pevném místě umožňuje svým uživatelům 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) opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít dopad na odezvu, rychlost stahování (*download*) nebo nahrávání (*upload*) dat a na dostupnost některých služeb, přičemž osobní údaje a soukromí uživatelů je chráněno v souladu s obecně závaznými právními předpisy;
- d) za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě Poskytovatele a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě včetně detekce a zamezení tzv. DDoS útokům Poskytovatel může analyzovat vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými datovými vzorci;
- e) souběžné užívání jiných služeb než služby připojení k internetu v pevném místě může zhoršit kvalitu poskytovaných služeb a snížit rychlost přístupu k internetu;
- f) dopady omezení objemu dat, rychlosti či parametrů kvality služby přístupu k internetu v pevném místě se mohou projevit tak, že dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání (až o 100%), některé služby (např. přehrávání videí či online her) tak mohou fungovat pomaleji nebo vůbec;
- g) Poskytovatel uvádí následující přehled přenosových rychlostí (hodnoty odpovídají TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI):

TARIF	TECHNOLOGIE	MINIMÁLNÍ		BĚŽNĚ DOSTUPNÁ		MAXIMÁLNÍ		INZEROVANÁ	
		DOWN LOAD	UP LOAD	DOWN LOAD	UP LOAD	DOWN LOAD	UP LOAD	DOWN LOAD	UP LOAD
INTERNET EU	OPTICKÝ KABEL	3Mbps	3Mbps	10Mbps	10 Mbps	100 Mbps	100 Mbps	10 Mbps	10 Mbps

Maximální / Inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat je zároveň minimální nabízenou úrovní kvality služby přístupu k internetu v pevném místě. Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá v denním průměru (tj. za 24 hodin) nejméně 60% maximální rychlosti stahování a odesílání dat a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Minimální zaručená úroveň kvality odpovídá rychlosti stahování a odesílání dat v denním průměru (tj. za 24 hodin). Minimální rychlost stahování a odesílání dat může nárazově klesnout až na 30% inzerované rychlosti stahování a odesílání dat, a to na velice omezenou dobu v jednotlivých okamžicích maximálního vytížení sítě v době tzv. datové špičky;

- h) v případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu v pevném místě, pokud jde o rychlost nebo jiné parametry kvality služby, nebo v případě pochybnosti technického charakteru uživatele o službě, můžete uživatel kontaktovat linku technické podpory Poskytovatele na tel. č. **246 035 835** v pondělí – neděli od 9:00 do 18:00 nebo může napsat e-mail na kontaktní adresu Poskytovatele **podpora@vshosting.cz** a případně reklamovat tuto či jinou službu. 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) odchylky od inzerované rychlosti mohou mít za následek zpomalení a v krajním případě i zastavení služby přístupu k internetu. To se může projevit zejména zhoršenou dostupností obsahu, prodloužením doby odezvy, zhoršením dostupnosti služeb, prodloužením stahování či odesílání dat, snížením kvality video či audio přenosů a v krajním případě nefunkčností služeb, k nimž je prostřednictvím poskytované služby přístupu k internetu přistupováno;
- j) v případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služeb. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality;
- k) 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;
- l) případný spor je možné řešit i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu (<https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>) v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování služeb elektronických komunikací VSHosting s.r.o. („**VOP**“).

Tato Technická specifikace nabývá platnosti a účinnosti dne 1. ledna 2021 a nahrazuje Technickou specifikaci platnou před nabytím účinnosti těchto Technických podmínek. Vůči Účastníkům s uzavřenou Smlouvou předem účinnosti tohoto znění Technických podmínek nabývají tyto Technické podmínky účinnosti po uplynutí jednoho (1) měsíce od oznámení změny ve smyslu odst. 15.4 VOP.