

Specifikace služeb společnosti pragmatel s.r.o. pro domácnosti na mikrovlnné, metalické a optické konektivitě.

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 technologií mikrovlnných, metalických a optických.

1.1 Kvalitativní parametry Služby Internet

Rychlost služby je objem přenesených dat za jednotku času ve směru k zákazníkovi (stahování, download) a ve směru od zákazníka (vkládání, upload). Uvádí se v numerických jednotkách bitů (gigabitů, megabitů...) za sekundu měřených na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

Maximální rychlost je rychlost na dané přípojce Služby Internet či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

Inzerovaná rychlost je rychlost uváděná poskytovatelem 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.

Běžně dostupná rychlost je rychlost, 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.

Minimální rychlost se rozumí nejnižší rychlost, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované.

Velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti je pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti je taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

pragmatel	Download (Mbit/s)				Upload (Mbit/s)			
	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální
Tarif								
Mikrovlnné 5 GHz	60	30	18	9	60	15	9	4,5
Metalické - ethernet 100/100	80	50	30	15	80	25	15	7,5
Metalické - ethernet 1000/1000	1000	300	180	90	1000	150	90	45
Optické vlákno	1000	500	300	150	1000	250	150	75

Pragmatel s.r.o. (dále jen „pragmatel“ nebo „poskytovatel“) při určování rychlostních parametrů Služby Internetu vychází z údajů poskytnutých vlastníkem fyzické infrastruktury. Měření uvedených rychlostí probíhá v koncovém bodě na transportní vrstvě (vrstva 4 modelu OSI).

Výše uvedené rychlosti Služby Internet jsou dostupné prostřednictvím koncové jednotky dodané společností pragmatel (koncový bod sítě) připojeného k účastnické zásuvce 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 pragmatelu). 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 velké pravidelně se opakující odchylky máte právo reklamovat Službu Internet dle všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti pragmatel s.r.o. pro spotřebitele, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Pokud je v rámci reklamačního řízení zjištěno, že Službu Internet bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně pragmatelu, máte nárok na přiměřené snížení ceny.

V případě neoprávněné reklamace služby, kdy je k ověření funkčnosti služby nutná návštěva technika, si společnost pragmatel vyhrazuje vyúčtovat náklady na tuto návštěvu zákazníkovi ve výši dle platného Ceníku.

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

U technologie je přenosová kapacita sítě sdílena v rámci tzv. poslední míle sítě. Společnost pragmatel pozorně monitoruje a na základě toho vylepšuje přenosové kapacity každého takovéhoho segmentu 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 pragmatel je odpovědná výhradně za zajištění kapacity ve své síti a případná zhoršení propustnosti vně datové sítě pragmatelu zůstávají mimo kontrolu a odpovědnost společnosti pragmatel. Nedostatečná technická kvalita zařízení uživatele a nevhodný způsob jejich připojení ke kabelovému modemu 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.

1.2 Přiměřené řízení datového provozu

Za účelem dodržení povinností stanovených přímo právními předpisy nebo uložených soudem či jiným oprávněným orgánem veřejné moci je společnost pragmatel 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 pragmatelu a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě včetně detekce a zamezení tzv. DDoS útokům společnost pragmatel analyzuje vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými datovými vzorci. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě pragmatelu či poskytování služeb, společnost pragmatel 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.

Telefonní služba v pevné síti využívající IP přenos dat (Služba Telefon) vyžaduje zajištění nezbytné minimální úrovně kvality pro své řádné fungování včetně zajištění dostupnosti tísňových linek. Z těchto důvodů je pro tuto službu nastaven vyhrazený datový tok.

Audiovizuální mediální služba na vyžádání využívající IP přenos dat (Služba Televize) dostupná prostřednictvím set-top-boxu vyžaduje zajištění nezbytné minimální úrovně kvality pro své řádné fungování. Z těchto důvodů je pro tuto službu nastaven v síti pragmatelu vyhrazený datový tok.

Za účelem rovnoměrného rozložení zátěže datového provozu v rámci datacenter využívá společnost pragmatel 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.

Tato specifikace služeb je účinná od 1. 1. 2021.