

## Specifikace služeb společnosti KnVnet services s.r.o pro domácnosti

### Internet

Služba přístupu k síti Internet (dále jen „Internet“) umožňuje svým uživatelům 24 hodin denně, po celý rok svobodný přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti Internet za použití technologie GPON nebo ethernet prostřednictvím pevné sítě KnVnet.

**Maximální** / Inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat je uvedena v ceníku služeb.

**Běžně** dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá v denním průměru (tj. za 24 hodin) nejméně 95% maximální rychlosti stahování a odesílání dat.

**Minimální** zaručená úroveň kvality je pro každou jednotlivou Službu Internet konkrétně stanovena v ceníku služeb a odpovídá rychlosti stahování a odesílání dat v denním průměru (tj. za 24 hodin). Minimální rychlost stahování a odesílání dat může nárazově klesnout až na 40 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat, a to na velice omezenou dobu v jednotlivých okamžicích maximálního vytížení sítě v době tzv. datové špičky.

Výše uvedené rychlosti Služby Internet jsou dostupné prostřednictvím koncového zařízení poskytovatele (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 KnVnet). 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 trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky od minimální zaručené úrovně kvality máte právo reklamovat Službu Internet dle všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti KnVnet services s.r.o. pro domácnosti. Případný spor je možné řešit i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)). U technologie GPON/Ethernet/Wifi je přenosová kapacita sítě sdílena v rámci tzv. poslední míle sítě. Společnost KnVnet 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. KnVnet je odpovědná výhradně za zajištění kapacity ve své síti a případná zhoršení propustnosti vně datové sítě KnVnet zůstávají mimo kontrolu a odpovědnost KnVnet. 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.

Přiměřené řízení datového provozu Za účelem dodržení povinností stanovených přímo právními předpisy nebo uloženými soudem či jiným oprávněným orgánem veřejné moci je KnVnet 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 KnVnet a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě včetně detekce a zamezení tzv. DDos útokům KnVnet analyzuje vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými datovými vzorci. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě KnVnet či poskytování služeb, KnVnet 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 (KnVnet Telefon) vyžaduje zajištění nezbytné minimální úrovně kvality pro své řádné fungování. Z těchto důvodů je pro tuto službu nastaven prioritizovaný datový tok. Audiovizuální mediální služba na vyžádání využívající IP přenos dat (Televize poskytovaná v síti KnVnet) dostupná prostřednictvím IPTV set-top boxu vyžaduje zajištění nezbytné minimální úrovně kvality pro své řádné fungování. Z těchto důvodů je pro tuto službu nastaven v síti KnVnet prioritizovaný datový tok.

## Telefon

Služba Telefon spočívá v hlasovém spojení přes IP síť, a to jak propojením se sítěmi ostatních poskytovatelů, tak především ve své síti KnVnet v rámci SIP protokolu. Služba je poskytována v pevném místě s geografickým číslem.

**Dostupnost:** Služba Telefon je dostupná 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.

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

Tísňová volání: V rámci služby Telefon je poskytován přístup k tísňovým voláním. Dále jsou poskytovány údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání. Přístup k číslům tísňového volání není omezen.

Přijímací zařízení: Poskytovatel neručí za kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců.

Související služby: 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.

Tato specifikace služeb je účinná od 27. 10. 2017.