



Specifikace služeb společnosti UPC Česká republika, 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 technologie DOCSIS prostřednictvím pevné sítě UPC.

Maximální / Inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat je zároveň **minimální 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 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.

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 transportní vrstvě (UDP).

Výše uvedené rychlosti Služby Internet jsou dostupné prostřednictvím kabelového modemu UPC (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 UPC). 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 UPC Česká republika, 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 technologie DOCSIS je přenosová kapacita sítě sdílena v rámci tzv. poslední míle sítě. Společnost UPC pozorně monitoruje a na základě toho vylepšuje přenosové kapacity každého takového 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. UPC je odpovědná výhradně za zajištění kapacity ve své síti a případná zhoršení propustnosti vně datové sítě UPC zůstávají mimo kontrolu a odpovědnost UPC. 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 UPC 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 UPC a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě včetně detekce a zamezení tzv. DDos útokům UPC analyzuje vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými

datovými vzorci. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě UPC či poskytování služeb, UPC 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 (UPC Telefon) vyžaduje zajištění nezbytné minimální úrovně kvality pro své řádné fungování a 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 (Videotéka UPC) dostupná prostřednictvím HD mediaboxu a HD DVR mediaboxu vyžaduje zajištění nezbytné minimální úrovně kvality pro své řádné fungování. Z těchto důvodů je pro tuto službu nastaven v síti UPC vyhrazený datový tok.

Pro službu UPC Wi-Free je nastaven v síti UPC vyhrazený datový tok s omezeným rozsahem, který je využíván k tomu, aby žádný z uživatelů připojených do sítě Wi-Free nemohl ovlivnit Službu Internetu poskytovanou zákazníkovi UPC, který zpřístupnil síť Wi-Free těmto uživatelům.

Za účelem rovnoměrného rozložení zátěže datového provozu v rámci data center využívá UPC 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 data centra, která využívá ke kategorizaci spojení, mapování na konkrétní server a zachování příslušné komunikace po celou dobu trvání spojení.

Telefon

Služba: Služba Telefon spočívá v hlasovém spojení přes IP síť, a to jak propojením se sítěmi ostatních poskytovatelů, tak především ve své síti UPC v rámci SIP protokolu. Služba je poskytovaná 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 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.

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.

Televize

Služba: Služba Televize spočívá v umožnění příjmu digitálního televizního a rozhlasového vysílání prostřednictvím kabelové sítě ve standardu DVB-C.

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

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

Minimální nabízená úroveň kvality: 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 digitální televize do analogového televizoru není možný bez zařízení Set-top box s kartou podmíněného přístupu.

Podmíněný přístup: Podmíněný přístup je způsob poskytnutí služby Televize. K užívání služby podmíněným způsobem je nutný modul podmíněného přístupu (CAM) nebo set-top box s vestavěným CI slotem pro dekódování v podmíněném přístupu Conax CAS7 a karta podmíněného přístupu pro dekódování přijímaných programů a zajištění oprávněnosti přijímat tyto programy.

Ostatní: Při první aktivaci karty podmíněného přístupu je účastníkovi umožněn přístup ke všem programům služby Televize na 10 dnů; výjimkou jsou programy s věkovým omezením. Účastník vyjadřuje souhlas se změnou karty podmíněného přístupu v případě nutnosti. Poskytovatel si v nutném případě vyhrazuje právo k deaktivaci karty, jestliže bude mít důvodné podezření, že je ohrožena bezpečnost systému kódování televizních a rozhlasových programů. Poskytovatel v takovém případě dodá účastníkovi novou kartu v nejdříve možném termínu. Účastník nemá v takovém případě žádné nároky související s přechodnou nemožností využití služeb.

Doplňkové služby

Horizon

Interaktivní televize Horizon umožňuje využívat:

- 1) Audiovizuální mediální služby na vyžádání (Videotéka)
 - vybraná audiovizuální díla zpřístupněná na základě licencí udělených vlastníky či jinými oprávněnými osobami těchto audiovizuálních děl – služby My Prime a TV Archiv
 - řídí se Podmínkami užívání audiovizuálních mediálních služeb na vyžádání poskytovaných společností UPC Česká republika, s.r.o., dostupnými na www.upc.cz
- 2) Aplikace
 - Zpřístupnění softwarových aplikací nebo widgetů, jejichž prostřednictvím je dodáván obsah aplikace za účelem poskytování koncovým uživatelům prostřednictvím uživatelského prostředí v set-top-boxu. Dodávání samotného obsahu prostřednictvím jednotlivých aplikací je službou, kterou poskytují třetí strany za podmínek těchto třetích stran (poskytovatelů obsahu). UPC Česká republika, s.r.o., poskytuje pouze přístup k aplikacím dle Podmínek užívání Aplikací pro koncové uživatele dostupných na www.upc.cz
- 3) Ostatní funkcionality dostupné na platformě Horizon
 - Možnost nahrávání až 3 pořadů současně (dostupné na zařízení HD DVR mediabox)
 - Možnost volby doporučených titulů (dostupné na zařízení HD DVR mediabox)
 - Funkce Hledat (dostupné na zařízení HD DVR mediabox)
 - Funkcionalita Replay TV – umožňuje zákazníkovi na základě jeho žádosti sledovat odvysílané pořady zpětně, a to až 7 dnů po jejich odvysílání (podle konkrétní služby kabelové 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). Funkcionalita je dostupná na zařízení HD Mediabox a přes Horizon Go.

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