

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu



Dokument je účinný od 31. 1. 2021

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu doplňují informace k dokumentům **Ceník připojení pro domácnosti** a **Ceník aim Cable pro domácnosti**. Dále v podmínkách naleznete popisy služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120 konkrétně str. 29, čl. 4, odst. 1 d).

1. Služba přístupu k internetu v pevné síti AIM

Jednotlivé tarify služby se liší svými rychlostmi. Pro jednotlivé tarify definujeme následující výklad rychlostí ve smyslu nařízení:

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 až 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 rychlost 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. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo 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 variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné variaci a jejích fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

Všechny nabízené varianty internetových tarifů umožňují plně využívat všechny běžné vlastnosti sítě Internet jako například stahování souborů, streamování videa, využívání emailových klientů a dalších komunikačních aplikací.

Dosažitelná rychlost poskytované služby však závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Operátora ani ze strany Účastníka, ale i na faktorech, které může Účastník přímo ovlivnit a v důsledku těchto faktorů je aktuální efektivní rychlost připojení zpravidla nižší než maximální.

Faktory omezujícími rychlost připojení jsou zejména:

- zvolený tarif či služba (v Ceníku služeb či na www.a1m.cz),
- kvalita a délka přístupového vedení
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu Uživatele
- použitý typ připojeného koncového telekomunikačního zařízení Uživatele,
- režie vyšších přenosových vrstev
- sdílení kapacity přístupové sítě více Uživateli, a to až do výše maximálního poměru stanoveného Operátorem (tzv. agregace)
- sdílení kapacity přístupového vedení, například současným připojením více počítačů, nebo aktivní provoz jedné služby, který využívá dostupnou rychlost připojení, a to na straně Uživatele
- faktory sítě Internet stojící mimo vliv Operátora
- jiné připojení než přes LAN port kabelem koncového zařízení

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.

V případech, že nastane situace jedné z odchylek, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a VOP Poskytovatele.

Umožnění nastavení rychlosti internetových tarifů:

- Vybrané internetové tarify umožňují samoobslužně měnit rychlost účastníkem.
- Popis změn rychlostí (stahování/odesílání) naleznete v Uživatelské příručce AIM.
- Nastavení změn současných rychlostí stahování a odesílání lze provést prostřednictvím zákaznického portálu Můj AIM na www.mujaaim.cz.
- Změna nastavení rychlostí stahování a odesílání je poskytnuta zdarma a lze ji provádět 1x denně
- Změna rychlosti se projeví během několika minut.

Ztrátovost paketů

- Při přenosu dat v počítačové síti může dojít ke ztrátě paketů **menší než 1 %**. Ztráta paketů způsobená problémy na sítích může mít vliv na výkon či odchylku (jitter) při streamování, na poskytování služby VoIP, online hraní her a případně na další síťové aplikace.

Omezení objemu dat

- U poskytovaných služeb není stanovena velikost limitu pro čerpání dat a nedochází k omezování objemu dat ze strany Poskytovatele.
- U poskytovaných služeb není uplatňován FUP.

AIM FIBERNET

Název služby AIM FIBERNET	Maximální / Inzerovaná rychlost v Mbps		Běžně dostupná rychlost v Mbps		Minimální rychlost v Mbps		Nastavení rychlosti stahování v Mbps	Nastavení rychlosti odesílání v Mbps
	Stahování (download)	Odesílání (upload)	Stahování (download)	Odesílání (upload)	Stahování (download)	Odesílání (upload)		
AIM FIBERNET BASIC	15	4	9	2,4	4,5	1,2	N/A	N/A
AIM FIBERNET STAČÍ 100	50	50	30	30	15	15	80/20	20/80
AIM FIBERNET LETÍ DVOUSTOVKA*	100	100	60	60	30	30	N/A	N/A
AIM FIBERNET 250*	250	25	150	15	75	7,5	N/A	N/A
AIM FIBERNET 1000*	1000	100	600	60	300	30	N/A	N/A

Agregace 1:10, Latence je menší 10ms

AIM XDSL

Název služby AIM XDSL	Maximální / Inzerovaná rychlost v Mbps		Běžně dostupná rychlost v Mbps		Minimální rychlost v Mbps		Nastavení rychlosti stahování v Mbps	Nastavení rychlosti odesílání v Mbps
	Stahování (download)	Odesílání (upload)	Stahování (download)	Odesílání (upload)	Stahování (download)	Odesílání (upload)		
AIM XDSL DESÍTKA**	10	1	6	0,6	3	0,3	N/A	N/A
AIM XDSL DVACÍTKA**	20	2	12	1,2	6	0,6	N/A	N/A
AIM XDSL PADESÁTKA**	50	5	30	3	15	1,5	N/A	N/A
AIM XDSL FIBER STOVKA**	100	10	60	6	30	3	N/A	N/A
AIM XDSL FIBER DVOUSTOVKA**	200	20	120	12	60	6	N/A	N/A
AIM XDSL FIBER GIGA**	1000	100	600	60	300	30	N/A	N/A

Agregace 1:50, Latence je menší 30ms

AIM WIFI

Název služby AIM WIFI	Maximální / Inzerovaná rychlost v Mbps		Běžně dostupná rychlost v Mbps		Minimální rychlost v Mbps		Nastavení rychlosti stahování v Mbps	Nastavení rychlosti odesílání v Mbps
	Stahování (download)	Odesílání (upload)	Stahování (download)	Odesílání (upload)	Stahování (download)	Odesílání (upload)		
AIM XDSL DESÍTKA	10	5	6	3	3	1,5	N/A	N/A
AIM XDSL TŘICÍTKA	30	15	18	9	9	4,5	N/A	N/A
AIM XDSL PADESÁTKA	50	25	30	15	15	7,5	N/A	N/A

Agregace 1:50, Latence je menší 30ms

AIM CABELNET

Název služby AIM CABELNET	Maximální / Inzerovaná rychlost v Mbps		Běžně dostupná rychlost v Mbps		Minimální rychlost v Mbps		Nastavení rychlosti stahování v Mbps	Nastavení rychlosti odesílání v Mbps
	Stahování (download)	Odesílání (upload)	Stahování (download)	Odesílání (upload)	Stahování (download)	Odesílání (upload)		
AIM CABELNET STOVKA	100	10	60	6	30	3	N/A	N/A
AIM CABELNET DVOUSTOVKA	200	20	120	12	60	6	N/A	N/A
AIM CABELNET TŘÍSTOVKA	300	30	180	18	90	9	N/A	N/A

Agregace 1:10, Latence je menší 10ms

* Tarify jsou dostupné pouze v technicky připravených lokalitách a za podmínky, že účastník disponuje koncovým zařízením s podporou 1 Gbps.

** Dostupnost tarifů je ovlivněna technickou připraveností lokality.

2. Doplnující vysvětlení

Poskytovatel může v případech definovaných nařízením použít prostředky přiměřeného provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě. Tyto případy jsou dále popsány ve VOP čl. II B.

Přiměřené řízení datového provozu

Za účelem dodržení povinností stanovených právními předpisy či uloženými soudem či jiným oprávněným subjektem veřejné moci je společnost Planet A, a.s. oprávněna přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nezbytném pro zajištění odposlechu, uchování provozních a lokalizačních údajů a zablokování přístupu ke konkrétnímu obsahu.

Za účelem bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout opatření uvedená ve VOP čl. II B.

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 mapovat datové toky napříč 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 (AIM TELEFON) vyžaduje zajištění nezbytné minimální úrovně kvality pro řádné fungování služby vč. zajištění dostupnosti tísňových linek.

Z těchto důvodů je pro tuto službu nastaven vyhrazený datový tok.

Společnost Planet A, a.s. se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší kvalitě, a to s ohledem na povahu internetu a způsob přenosu dat ve vlastní síti i v sítích třetích stran, kde se mohou čas od času vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti. Tyto odchylky jsou závislé na mnoha faktorech a mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu pro jednotlivé internetové služby, aplikace a obsah, zpomalit načítání a odesílání obsahu apod.

Faktory, které mohou ovlivnit kvalitu služby jsou například:

- zvolený tarif;
- zařízení, které účastník používá;
- počasí;
- a jiné.

Výše uvedené rychlosti Služby Internet jsou dostupné prostřednictvím koncového zařízení AIM, (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 AIM. Poskytovatel nemůže zaručit kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců.

Měření rychlosti přístupu k síti Internet probíhá v transportní vrstvě (UDP). Měření je nutné provést přes kabelové připojení (nikoliv WiFi rozhraní) koncového zařízení AIM a je nutné ho provádět bez souběžného využívání jiných služeb jako například IPTV.

V Praze 31. 1. 2021
Planet A, a.s.

