

Definice pojmů pro služby poskytované v mobilní síti

OS Náš-Net org

Minimální rychlost

Minimální rychlost stahování a odesílání dat je závislá na agregačním poměru na fyzické vrstvě, minimálně však činí 2% z inzerované rychlosti. Minimální rychlost stahování i odesílání dat je taková, kterou Dodavatel garantuje jako nejnižší v běžném provozu. Výjimky z běžného provozu tvoří nutné zásahy do infrastruktury ze strany Dodavatele, jako jsou například nutné opravy a úpravy sítě. Dále tvoří výjimky veškeré zásahy vyšší moci, zásahy státní moci a zásahy a poruchy na straně dodavatelů, zejména dodavatelů elektrické energie.

Běžně dostupná rychlost

Běžná rychlost rychlost stahování i odesílání dat, je taková, která by měla být zákazníkovi dostupná minimálně po 60% celkového času poskytované služby. Tato rychlost je postačující pro běžné stahování a odesílání dat se zřetelem na smluvně vázanou rychlost. U tarifů ze skupiny LTE je rychlost vyšší na základě zvoleného balíčku, protože všechny tarify už v základu nabízí zákazníkovi možnost dosáhnout maximálních rychlostí dle dané technologie.

Maximální a inzerovaná rychlost

Maximální rychlost je taková, která je dostupná zákazníkovi za ideálních podmínek. Maximální rychlosti se shodují s inzerovanými.

Název	Rychlost stahování				Rychlost odesílání			
			Odhadovaná maximální	inzerovaná			Odhadovaná maximální	inzerovaná
Mobilní internet								
Mobilní připojení			10 Mbps	10 Mbps			2 Mbps	2 Mbps
Mobilní připojení s LTE			30 Mbps	30 Mbps			5 Mbps	5 Mbps
Mobilní připojení s LTE premium			50 Mbps	50 Mbps			5 Mbps	5 Mbps

V případě stahování a odesílání dat jsou výše uvedené definice rychlostí platné pro každý směr samostatně. Při kontrole, zda nedochází k porušování smluvních podmínek, bude Úřad provádět měření na transportní vrstvě a bude postupovat dle svého metodického postupu „Měření datových parametrů sítí pomocí TCP protokolu (Metodický postup)“, který je zveřejněn na stránkách Úřadu.

Za velkou trvajícím odchylkou od inzerované 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 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut a za velkou opakující se odchylkou od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut.

V případě jedné ze změřených odchylek je dáno právo na reklamaci poskytované služby.

Definice platná od 1. 1. 2021