

ČTÚ - Český telekomunikační úřad - regulátor trhu elektronických komunikací

zavedl s platností od **01.01.2021** několik opatření. Předkládáme veřejnosti následující definice a požadavky, které splňujeme:

Běžně dostupná rychlost musí odpovídat alespoň 60 % inzerované rychlosti.

Minimální rychlost musí odpovídat alespoň 30 % inzerované rychlosti.

Velká trvající odchylka znamená pokles reálné rychlosti pod běžně dostupnou na dobu delší než 70 minut.

Velká opakující se odchylka znamená alespoň tři poklesy reálné rychlosti o délce minimálně 3,5 minuty pod běžně dostupnou během 90 minut.

Ve smyslu tohoto nařízení umožňujeme každému, aby si naše ceny pročetl i s vyžadovanými kritérii podle ČTÚ a my se tak vyhli vysoké sankci za nezveřejnění zadaných kritérií:

TARIF	RYCHLOST maximální / inzerovaná při stahování	RYCHLOST maximální / inzerovaná při odesílání	CENA bez DPH	CENA včetně DPH	Běžně dostupná rychlost stahování (Mbps)	Minimální rychlost stahování (Mbps)	Běžně dostupná rychlost odesílání (Mbps)
Basic	20 Mbps	6 Mbps	207	250	12	6	4
Standard	35 Mbps	8 Mbps	289	350	21	11	5
Profi	50 Mbps	20Mbps	372	450	30	15	12

Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti připojení i běžném používání služby přístupu k internetu může mít vliv běžící služba IPTV nebo další OTT služby typu Youtube nebo Netflix, běžící aktualizace operačních systémů nebo běžící aktualizace aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná.

Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod definovanou rychlost v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Velká trvající odchylka a velká opakující se odchylka mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a dávat v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, právo na reklamaci poskytované služby.

Pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti je považovaný za výpadek služby a může dávat právo na reklamaci poskytované služby.

Ukázkový příklad pro praktické využití novely:

"Pokud poskytovatel internetu nabízí kupříkladu VDSL s inzerovanou rychlostí 100/10 Mb/s, musí ve smlouvě uvést (a v praxi dodržovat), že běžně bude uživatel surfovat rychlostí alespoň 60/6 Mb/s a minimálně garantovaná bude alespoň rychlost 30/3 Mb/s.

Pokud reálná rychlost klesne pod 60/6 Mb/s na více než 70 souvislých minut nebo třikrát během hodiny a půl na více než 3,5 minuty, z právního hlediska jde o výpadek. Když reálná rychlost spadne pod 30/3 Mb/s, také jde o výpadek."

Z praxe:

1/ "úzké hrdlo nebývá na straně ISP, ale vždy záleží na nejpomalejším spojení po celé trase a zejména na stavu serveru, na který se klient sítě chce dostat. Příkladem jsou servery on line her v Jižní Korei, Los Angeles apod."

2/ "s ohledem na stav a stáří wifi routrů, počítačů, s ohledem na počet pater a počet stavebních příček v objektu klienta, je vždy nutné měření rychlosti provádět hned na prvním konektoru RJ-45 na kabelu pod venkovní anténou, tedy bez kancelářského routru a bez dalšího bytového HW a bez připojených klientů a bez zapojené IP-TV atd. V opačném případě neměříte rychlost přípojky, ale jen to, co na Vás pod střechou zbylo..."

Počítač, kterým měření klient hodlá provádět, by neměl být zastraralý, zavirovaný nebo zpomalený ochranným SW, (násobné antiviry, firewally apod.)

Pokud PC nabíhá do Windows déle než 15 sekund, nemusí být výsledek "měření" věrohodný a klient může o změření na jeho geolokační adrese požádat svého poskytovatele".

3/ Přípojky s nulovou agregací, běžící jako VYHRAZENÉ LINKY, provozujeme na technologii 60G. S ohledem na ceny HW 60G je obvyklé, že my budujeme 60G vysílače a uživatel si svou klientskou anténu hradí jako spoluúčast na těchto drahých spojích. Anténu si klient vkládá do majetku firmy a nám odpadají ztráty, při kterých si uživatel nové 60G přípojky odnáší zapůjčenou anténu neznámo kam.

Dokud budou ceny 60G HW proti 5G HW asi 10x vyšší, bude pořízení vlastní antény běžnou praxí.

4/ Demontáž zapůjčené, klasické 5G antény, provádíme zdarma. Výpověď klienta vždy bereme na vědomí s tím, že nikoho nedržíme žádnými "smluvními" ujednáními na smlouvě o poskytování služeb a požadujeme ukončení trvalého příkazu a umožnění demontáže zapůjčené antény, TV setoboxu apod.

Po sjednaném datumu a čase demontáže zapůjčené antény, předáváme závěrečné vyúčtování za 12 měs zpětně. Pokud si klient zapoměl zrušit svůj TP, řešíme případnou vratku individuálně. S ohledem na marginální částky TP jsme od placení za cizí chyby ustoupili a řídíme se ustanovení § 138 tr. Zákoníku na základě novely z roku 2020.

5/ Od roku 2020 jsme v souvislosti s kovidem a Home Officem přestavěli všechny vysílače a vyměnili téměř všechny klientské antény za výkonnější. Zátěž sítě, která se tehdy globálně a skokově zvedla o desítky procent, vyžadovala tyto investice. Zkrácení tras datových linek stavbou nových vysílačů umožnila klientům naší sítě on line práci z domova během pár týdnů opět na běžné rychlosti.

Mnozí poskytovatelé tyto investice vynechali a klienty ponechali na své přetížené síti s nepoužitelnými rychlostmi dat.toku. Migrace klientů tehdy dosáhla svého historického maxima. Následná krize na Ukrajině nás donutila zatěžovat naši síť pomaleji a upravit ceny tarifů, které jsme drželi desítky let na nízkých cenách.

Nelze poskytovat špičkové služby za bazarové ceny.

Od roku 2020 tedy kopírujeme cenotvorbu podle dobře fungujících pojišťoven a ceny naší "konkurence" moc nezohledňujeme, zejména když vstoupili na trh desítky let po nás a dodnes mnozí neví, co profesionální řízení sítí vyžaduje.

Poskytovatel PC PRINT, ING. LUČAN, IČO - 426 70 471, jako ISP, poskytuje přístup k síti internet celorepublikově na základě osvědčení Českého telekomunikačního úřadu podle § 13 Zákona o elektronických komunikaích a podle Oprávnění podle § 79 a § 104 ZEK (a dalších právních předpisů ČR, zejména potom o využívání rádiových frekvencí pro bezdrátový přenos dat) po celé České republice.
