

Specifikace služeb společnosti Fast Communication s.r.o. pro domácnosti

A. 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 FTTH prostřednictvím vlastní konektivity.

Kvalitativní parametry Služby Internet

Rychlost služby je objem přenesených dat za jednotku času ve směru k zákazníkovi (stahování, download) a ve směru od zákazníka (vkládání, upload). Uvádí se v numerických jednotkách bitů (gigabitů, megabitů...) za sekundu měřených na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

Maximální rychlost je rychlost na dané přípoje Služby Internet či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

Inzerovaná rychlost je rychlost uváděná poskytovatelem ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem.

Běžně dostupná rychlost je rychlost, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá.

Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

Minimální rychlost se rozumí nejnižší rychlost, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované.

Velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti je pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti je taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Název tarifu	Rychlost download (Mb/s)				Rychlost upload (Mb/s)			
	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální
Fast Optical 1 000 Mb/s	1 000	1 000	600	300	1 000	1 000	600	300
Fast AIR 1000	1 000	1 000	600	300	1 000	1 000	600	300
Fast AIR 100	100	100	60	30	100	100	60	30
Fast AIR 50	50	50	50	50	50	50	50	50
Fast AIR 20	20	20	20	20	20	20	20	20
Fast Dohled	10	10	10	10	10	10	10	10

Fast Communication s.r.o. (dále jen „Fast Communication“ nebo „poskytovatel“) při určování rychlostních parametrů Služby Internetu vychází z údajů poskytnutých vlastníkem fyzické infrastruktury xDSL, FTTx a EuroDOCSIS. Měření uvedených rychlostí probíhá v koncovém bodě na transportní vrstvě (vrstva 4 modelu OSI).

Výše uvedené rychlosti Služby Internet jsou dostupné prostřednictvím kabelového routeru dodaného společností Fast Communication (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 Fast Communication). 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 Fast Communication s.r.o. pro domácnosti, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Pokud je v rámci reklamačního řízení zjištěno, že Službu Internet bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Fast Communication, máte nárok na přiměřené snížení ceny.

V případě neoprávněné reklamace služby, kdy je k ověření funkčnosti služby nutná návštěva technika, si společnost Fast Communication vyhrazuje vyúčtovat náklady na tuto návštěvu zákazníkovi ve výši dle platného Ceníku.

Případný spor je možné řešit i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz).

U technologie FTTH je přenosová kapacita sítě sdílena v rámci tzv. poslední míle sítě. Společnost Fast Communication 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. Společnost Fast Communication je odpovědná výhradně za zajištění kapacity ve své síti a případná zhoršení propustnosti vně datové sítě Fast Communication zůstávají mimo kontrolu a odpovědnost společnosti Fast Communication. Nedostatečná technická kvalita zařízení uživatele a nevhodný způsob jejich připojení ke kabelovému routeru 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 uložených soudem či jiným oprávněným orgánem veřejné moci je společnost Fast Communication 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 Fast Communication a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě včetně detekce a zamezení tzv. DDoS útokům společnost Fast Communication analyzuje vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými datovými vzorci. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě Fast Communication či poskytování služeb, společnost Fast Communication 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 (Fast Telefon) vyžaduje zajištění nezbytné minimální úrovně kvality pro své řádné fungování 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 (služba IPTV) dostupná prostřednictvím Set Top Boxu vyžaduje zajištění nezbytné minimální úrovně kvality pro své řádné fungování. Z těchto důvodů je pro tuto službu nastaven v síti Fast Communication vyhrazený datový tok.

Za účelem rovnoměrného rozložení zátěže datového provozu v rámci datacenter využívá společnost Fast Communication 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 datacentra, která využívá ke kategorizaci spojení, mapování na konkrétní server a zachování příslušné komunikace po celou dobu trvání spojení.

B. Telefon

Definice sítě Fast Communication s.r.o. pro potřeby služby Telefon: Fast Telefon je síť tvořená Voice over IP (VoIP), ethernetovým rozhraním pomocí mezinárodního standardu, kde je prostřednictvím IP infrastruktury pomocí protokolu SIP. Pokud je ve smluvní dokumentaci uvedeno volání v síti Fast Telefon zdarma, je tím myšleno volání ve Fast Telefon fixní hlasové síti.

- 1) **Služba:** Služba Telefon spočívá v hlasovém spojení přes IP síť, a to jak propojením se sítěmi ostatních poskytovatelů, tak především ve své síti v rámci SIP protokolu. Služba je poskytovaná v pevném místě s geografickým číslem.
- 2) **Dostupnost:** Služba Telefon je dostupná 24 hodin denně, po celý rok.
- 3) **Minimální zaručená úroveň kvality:** 90 % za období jednoho kalendářního měsíce.
- 4) **Minimální nabízená úroveň kvality:** 90 % za období jednoho kalendářního měsíce.
- 5) **Omezení:** V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.
- 6) **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.
- 7) **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.
- 8) **Související služby:** Následující služby jsou Poskytovatelem poskytovány za poplatek: 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.

C. Televize

- 1) **Služba:** Služba digitální televize spočívá v umožnění příjmu digitálního televizního a rozhlasového vysílání prostřednictvím kabelové sítě ve standardu IPTV.
- 2) **Dostupnost:** Služba Televize je dostupná 24 hodin denně, po celý rok. Poskytovatel neručí za nedostupnost služby v případě výpadku služby ze strany dodavatele služeb (jedná se o přeprodej služby)
- 3) **Minimální zaručená úroveň kvality:** 90 % za období jednoho kalendářního měsíce (čas sítě).
- 4) **Minimální nabízená úroveň kvality:** 90 % za období jednoho kalendářního měsíce (čas sítě).
- 5) **Omezení:** V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.
- 7) **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.
- 8) **Podmíněný přístup:** Podmíněný přístup je způsob poskytnutí služby Televize.
- 9) **Ostatní:** Při první aktivaci 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 podmíněného přístupu v případě nutnosti. Poskytovatel si v nutném případě vyhrazuje právo k deaktivaci, jestliže bude mít důvodné podezření, že je ohrožena bezpečnost systému kódování televizních a rozhlasových programů. Účastník nemá v takovém případě žádné nároky související s přechodnou nemožností využití služeb.

D. Doplnkové služby – Interaktivní digitální televize

Interaktivní digitální televize 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.

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). Fast Communication s.r.o. poskytuje pouze přístup k aplikacím dle Podmínek užívání Aplikací pro koncové uživatele dostupných na www.fastcom.cz.

3) Ostatní funkcionality dostupné na platformě Interaktivní digitální televize

- Možnost nahrávání několika pořadů současně
- Možnost volby doporučených titulů
- Funkce Hledat
- Funkcionality Zpětné zhlédnutí – 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 (Start over).

E. Mobilní internet

Služba přístupu k síti internet (dále jen „Služba LTE“) umožňuje svým uživatelům 24 hodin denně, po celý rok svobodný přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti internet za použití mobilní technologie 2G, 3G, LTE a 5G.

Garantovaná doba aktivace služby

Fast Communication s.r.o. (dále jen „Fast Communication“ nebo „poskytovatel“) aktivuje Účastníkovi zvolenou službu v případě prodeje ve své provozovně do 72 hodin od podpisu Účastnické smlouvy, v ostatních případech prodeje (např. prostřednictvím e-shopu, Zákaznického centra, mimo prostory obvyklé k podnikání apod.) do 10 kalendářních dnů.

Poskytovatel garantuje dobu aktivace pouze tehdy, pokud Účastník aktivně spolupracuje (např. vyzvedne si zasílanou dobírku).

Garantovaná kvalita služby

Operátor se zavazuje poskytovat Účastníkům službu v co nejvyšší možné kvalitě. Dosahovaná kvalita poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Operátora ani ze strany Účastníka, ale i na faktorech, které Účastník může přímo ovlivnit. Mezi faktory ovlivňující kvalitu služby patří:

- užívaná technologie,

- úroveň pokrytí signálem
- zařízení, které Účastník/Uživatel používá, výkon vysílače, prostřednictvím kterého Účastník/Uživatel službu využívá,
- počasí,
- vegetace,
- umělé horizonty,
- rušení signálu budovami ve výstavbě,
- živelní pohromy,
- charakter budovy, ve které Účastník/Uživatel službu využívá,
- nová výstavba,
- poloha koncového zařízení,
- frekvenční pásmo,
- cesta šíření signálu,
- náhodná koncentrace Uživatelů

V případě úspěšného připojení koncového uživatele poskytuje T-Mobile koncovému uživateli vzhledem k výše uvedeným neovlivnitelným faktorům minimální garantovanou rychlost 64 kb/s pro stahování dat a 64 kb/s pro nahrávání dat.

Za velkou trvající odchylku 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.

Za velkou opakující se odchylku 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.

Garantovaná dostupnost služby

Dosahované rychlosti závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána. Je-li hodnota maximální rychlosti uvedená u dané služby nižší než hodnota inzerované rychlosti uvedená v tabulce níže u jednotlivých technologií, pak se hodnota určená pro maximální rychlost pro danou službu rovná hodnotě odhadované maximální rychlosti a inzerované rychlosti u jednotlivé technologie.

Technologie	Rychlost download (Mb/s)		Rychlost upload (Mb/s)	
	Inzerovaná	Odhadovaná	Inzerovaná	Odhadovaná
2G	0,2	0,2	0,1	0,1
3G	42	42	5,76	5,76
LTE	300	300	50	50
5G	500	500	80	80

Fast Communication s.r.o. (dále jen „Fast Communication“ nebo „poskytovatel“) při určování rychlostních parametrů Služby Mobilního Internetu vychází z údajů poskytnutých vlastníkem fyzické infrastruktury.

Výše uvedené rychlosti Služby Internet jsou dostupné prostřednictvím mobilního připojeného zařízení 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 Fast Communication). 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 Mobilní Internet dle všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Fast Communication s.r.o. pro domácnosti, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Pokud je v rámci reklamačního řízení zjištěno, že službu Mobilní Internet bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Fast Communication, máte nárok na přiměřené snížení ceny.

V případě neoprávněné reklamace služby, kdy je k ověření funkčnosti služby nutná návštěva technika, si společnost Fast Communication vyhrazuje vyúčtovat náklady na tuto návštěvu zákazníkovi ve výši dle platného Ceníku.

Případný spor je možné řešit i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz).

Společnost Fast Communication 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. Společnost Fast Communication je odpovědná výhradně za zajištění kapacity ve své síti a případná zhoršení propustnosti vně datové sítě Fast Communication zůstávají mimo kontrolu a odpovědnost společnosti Fast Communication. Nedostatečná technická kvalita zařízení uživatele a nevhodný způsob jejich připojení ke kabelovému routeru mohou výrazně negativně ovlivnit rychlosti naměřené uživatelem. Uživatel je povinen užívat Službu Mobilní 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.

F. Mobilní hlasové služby

Garantovaná doba aktivace služby

Fast Communication s.r.o. (dále jen „Fast Communication“ nebo „poskytovatel“) aktivuje Účastníkovi zvolenou službu v případě prodeje ve své provozovně do 72 hodin od podpisu Účastnické smlouvy, v ostatních případech prodeje (např. prostřednictvím e-shopu, Zákaznického centra, mimo prostory obvyklé k podnikání apod.) do 10 kalendářních dnů.

Poskytovatel garantuje dobu aktivace pouze tehdy, pokud Účastník aktivně spolupracuje (např. vyzvedne si zasílanou dobírku).

V případě přenesení telefonních čísel či služby od jiného poskytovatele se lhůta prodlužuje o dobu, po kterou přenesení trvá.

Garantovaná kvalita služby

Operátor se zavazuje poskytovat Účastníkům službu v co nejvyšší možné kvalitě. Dosahovaná kvalita poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Operátora ani ze strany Účastníka, ale i na faktorech, které Účastník může přímo ovlivnit. Mezi faktory ovlivňující kvalitu služby patří:

- užívaná technologie,
- úroveň pokrytí signálem
- zařízení, které Účastník/Uživatel používá, výkon vysílače, prostřednictvím kterého Účastník/Uživatel službu využívá,
- počasí,
- vegetace,
- umělé horizonty,
- rušení signálu budovami ve výstavbě,
- živelní pohromy,
- charakter budovy, ve které Účastník/Uživatel službu využívá,
- nová výstavba,
- poloha koncového zařízení,
- frekvenční pásmo,
- cesta šíření signálu,
- náhodná koncentrace Uživatelů

Garantovaná dostupnost služby

Operátor garantuje Účastníkům/Uživatelům v místě na území České republiky, které je aktuálně pokryté, průměrnou měsíční úspěšnost sestavení hovoru 97 %.

Tato specifikace služeb je účinná od 1. 3. 2021.