

Tato Technická specifikace doplňuje Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací („Smlouva“) uzavřenou mezi společností CERBEROS s.r.o., IČO: 24237744, se sídlem Duhová 1531/3, Michle, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 200484 jako poskytovatel telekomunikačních služeb („Poskytovatel“) a osobou, které jsou služby elektronických komunikací poskytovány („Účastník“) podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů („Zákon“). Pojmy nedefinované v této Technické specifikaci a použité s velkým počátečním písmenem mají význam uvedený ve Smlouvě, zejména OP.

Poskytovatel touto Technickou specifikací informuje o poskytovaných službách a činí opatření ke zvýšení transparentnosti pro zajištění přístupu k otevřenému internetu v souladu s čl. 4 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii a dále s ohledem na § 63 odst. 1 písm. c) Zákona a uvádí následující informace:

- a) služba přístupu k internetu umožňuje svým uživatelům 24 hodin denně, po celý rok svobodný přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti internet prostřednictvím sítě Poskytovatele
- b) za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě, dodržení povinností stanovených přímo právními předpisy nebo uloženými soudem či jiným oprávněným orgánem veřejné moci je Poskytovatel oprávněn přiměřeně řídit datový provoz v nezbytném rozsahu;
- c) taková opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít dopad na odezvu, rychlost stahování (download) nebo nahrávání (upload) dat a na dostupnost některých služeb, přičemž osobní údaje a soukromí uživatelů je chráněno v souladu s platnými právními předpisy;
- d) za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě Poskytovatele a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě včetně detekce a zamezení tzv. DDoS útokům Poskytovatel může analyzovat vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými datovými vzorci;
- e) Poskytovatel zajišťuje poskytování optického a bezdrátového internetu, případně i televizního vysílání a internetového telefonování, přičemž souběžné užívání jiných služeb než služby připojení k internetu může zhoršit kvalitu poskytovaných služeb a snížit rychlost přístupu k internetu;
- f) za účelem zajištění nezbytné minimální úrovně kvality pro řádné fungování některých takových služeb, jsou poskytovány, může být nastaven vyhrazený datový tok;
- g) dopady omezení objemu dat, rychlosti či parametrů kvality služeb přístupu k internetu se mohou projevit tak, že dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání (až o 50 %), některé služby (např. přehrávání videí či online her) tak mohou fungovat pomaleji nebo vůbec;
- h) Maximální / Inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat je zároveň minimální nabízenou úrovní kvality služby přístupu k internetu. Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá v denním průměru (tj. za 24 hodin) nejméně 80 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat. Minimální zaručená úroveň kvality odpovídá rychlosti stahování a odesílání dat v denním průměru (tj. za 24 hodin). Minimální rychlost stahování a odesílání dat může nárazově klesnout až na 50 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat, a to na velice omezenou dobu v jednotlivých okamžicích maximálního vytížení sítě v době tzv. datové špičky. V případě sjednání služby garantované linky, se běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat rovná v denním průměru (tj. za 24 hodin) 90 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat. V případě sjednání služby garantované linky může minimální rychlost stahování a odesílání dat nárazově klesnout až na 80 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat, a to na velice omezenou dobu v jednotlivých okamžicích maximálního vytížení sítě v době tzv. datové špičky;

- i) v případě velké nebo trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné parametry kvality služby, nebo v případě pochybnosti technického charakteru uživatele o službě, můžete uživatel kontaktovat linku technické podpory Poskytovatele na tel. č. 326 100 000 v pondělí – pátek od 08:00 do 19:00 a v sobotu, neděli a svátek od 10:00 do 17:00, nebo může napsat e-mail na kontaktní adresu Poskytovatele [servis@cerberos.cz](mailto:servis@cerberos.cz), a případně reklamovat tuto či jinou službu. 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;
- j) internetové telefonování (služba Cetel): Služba Cetel spočívá v hlasovém spojení přes IP síť, a to jak propojením se sítěmi ostatních poskytovatelů, tak především v síti poskytovatele v rámci SIP protokolu. Služba je poskytovaná v pevném místě s geografickým číslem. 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. V rámci služby Cetel je poskytován přístup k tísňovým voláním. Dále jsou poskytovány údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání. Přístup k číslům tísňového volání není omezen. 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;
- k) televizní vysílání (služba Sledování TV): služba rozhlasového a televizního vysílání, které je dostupné prostřednictvím sítě internet a audiovizuální mediální služba na vyžádání. Provozovatelem služby je společnost sledovantv.cz s.r.o., IČO: 01607910, se sídlem U vodárny 3032/2a, 616 00 Brno. Dostupnost, omezení i zaručená úroveň kvality se řídí podmínkami provozovatele služby. Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele služby k nahlédnutí na <https://www.cerberos.cz/podpora/dokumentyke-stazeni>;
- l) v případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služeb. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality;
- m) 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;
- n) případný spor je možné řešit i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) v souladu s obchodními podmínkami pro poskytování služeb elektronických komunikací CERBEROS s.r.o. („OP“);

typ přípojky	název	inzerovaná rychlost maximální rychlost (v Mb/s)		běžně dostupná rychlost (v Mb/s)		minimální rychlost (v Mb/s)		minimální rychlost pro reklamaci (v Mb/s)		cena (služba)	cena (aktivace)
		stahování (down)	odesílání (up)	stahování (down)	odesílání (up)	stahování (down)	odesílání (up)	stahování (down)	odesílání (up)		
FTTx	FAST 50	50	50	40	40	15	15	15	15	299 Kč	od 300 Kč
FTTx	FAST 100	100	100	80	80	30	30	30	30	399 Kč	od 300 Kč
FTTx	FAST 100	100	100	80	80	30	30	30	30	299 Kč	od 300 Kč
FTTx	FAST 300	300	300	240	240	90	90	90	90	499 Kč	od 300 Kč
FTTx	FAST 300	300	300	240	240	90	90	90	90	299 Kč	od 300 Kč
FTTx	FAST 1000	1000	1000	800	800	300	300	300	300	699 Kč	od 300 Kč
FTTx	FAST 1000	1000	1000	800	800	300	300	300	300	599 Kč	od 300 Kč
WIFI	SKY 15	15	15	12	12	4,5	4,5	4,5	4,5	370 Kč	990 Kč
WIFI	SKY 30	30	30	24	24	9	9	9	9	490 Kč	990 Kč
WIFI	FALCON 60	60	60	48	48	30	30	30	30	699 Kč	1000 Kč
WIFI	FALCON 60	60	60	48	48	30	30	30	30	599 Kč	2499 Kč
WIFI	FALCON 120	120	120	96	96	60	60	60	60	799 Kč	1000 Kč
WIFI	FALCON 120	120	120	96	96	60	60	60	60	699 Kč	2499 Kč
WIFI	FALCON 240	240	240	120	120	120	120	120	120	1099 Kč	1000 Kč
WIFI	FALCON 240	240	240	120	120	120	120	120	120	999 Kč	1000 Kč