

Popis služby IP komplet DSL (pro rozhraní FXS, BRI a PRI)

Platnost od 15.10. 2016

1 Balíček IP komplet DSL

Služba se skládá z připojení k internetu DSL (technologie „Digital Subscriber Line“) s neomezeným objemem přenesených dat a hlasové konektivity ve spojení s výhodami virtuální IP pobočkové ústředny.

Služba je dostupná po celém území České republiky v závislosti na kapacitě a možnostech místní kabelové sítě.

1) Služba může být poskytnuta na stávajících telefonních linkách společnosti O2 Czech Republic a.s. (dále jen „O2“), pak zákazník musí být účastníkem O2 pro uvedenou stanici nebo zplnomocněn jednat jménem tohoto účastníka.

2) Služba může být součástí služby poskytování telefonní linky formou zajištění přístupu účastníků společnosti T-Mobile Czech Republic k veřejně dostupné telefonní síti O2 – WLR (Wholesale Line Rental).

Hlasová část balíčku

Hlasová konektivita služby umožňuje připojit pobočkovou ústřednu zákazníka s rozhraním FXS (hts), BRI (ISDN2) a PRI (ISDN30 s 8 hlasovými kanály) ale vždy s maximálně 8 hlasovými kanály.

Služba je nabízena pouze s těmito kombinacemi hlasových rozhraní:

- 4x FXS (hts)
- 8x FXS (hts)
- 2x BRI (ISDN2)
- 4x BRI (ISDN2)
- 2x FXS (hts) & 2x BRI (ISDN2)
- 2x FXS (hts) & 4x BRI (ISDN2)
- PRI8 (ISDN30 s 8 hlasovými kanály)

Nutno počítat s omezeným počtem hlasových kanálů (souběžně probíhajících hovorů) v závislosti na kapacitě uploadu DSL přístupové linky (dáno délkou přístupového vedení zákazníka).

Internetová konektivita

Služba IP komplet DSL poskytuje vysokorychlostní připojení k internetu bez časového omezení. Je založena na technologii DSL (Digital Subscriber Line), která dokáže využít stávající telefonní přípojku nebo přípojku euroISDN2U jako širokopásmové médium pro kvalitní a rychlý přenos dat.

Služba IP komplet DSL je poskytována:

a) s aktivní veřejně dostupnou telefonní službou od O2, tzn. že účastník má nadále smluvní vztah s O2, na jehož základě mu O2 umožňuje poskytování veřejně dostupné telefonní služby společností O2, popř. jiným poskytovatelem veřejně dostupné telefonní služby. Z tohoto důvodu je účastníkovi nadále ze strany O2 účtována sjednaná pravidelná měsíční cena (paušál) za telefonní linku – dále také jen „služba IP komplet DSL s voláním“.

b) bez aktivní veřejně dostupné telefonní služby od O2, tzn., že účastník nemá smluvní vztah s O2. Z tohoto důvodu není účastníkovi ze strany O2 účtována pravidelná měsíční cena (paušál) za telefonní linku, ale účastník je povinen hradit poskytovateli sjednanou pravidelnou měsíční cenu za službu DSL, která je bez volání, popř. sjednaný příspěvek k pravidelné měsíční ceně, dále také jen „služba IP komplet DSL bez volání (naked)“.

Přístupová linka - kdy naked a kdy datovou linku s voláním?

Záleží na tom, zda zákazník požaduje datová volání - modemová volání, vytáčené připojení k datovému pultu centrální ochrany apod. V tomto případě se zásadně využívá varianta S VOLÁNÍM.

Použije se pak realizace služby na telefonní lince zákazníka nebo pro nově zřizovanou službu zřízení telefonní linky s WLR a CPS.

Pro faxová volání lze využít faxserver – službu Virtuální fax. Platí pak stejná pravidla, jako když zákazník datová volání nepožaduje: přednostně se zřizuje varianta (NAKED) BEZ VOLÁNÍ.

Popis služby IP komplet DSL (pro rozhraní FXS, BRI a PRI)

Platnost od 15.10. 2016

1.1 Služba IP komplet DSL je poskytována v těchto variantách:

Rychlosti:

- ADSL v rychlostech až 8 Mb/s nebo až 16 Mb/s
- VDSL v rychlostech až 20 Mb/s nebo až 50 Mb/s

Agregace:

- 1:50 – pro ADSL Fun, pro VDSL Basic
- 1:20 – pro ADSL Profi, pro VDSL Business

Linka pro datová a faxová volání:

- bez linky pro datová a faxová volání
- s linkou pro datová a faxová volání

1.2 ADSL až 8Mb/s nebo až 16 Mb/s (agregace 1:50 - Fun)

- **8 192 / 512 kbit/s**
 - maximální rychlost přenosu dat až 8 192 kbit/s směrem k uživateli a maximální rychlost přenosu dat až 512 kbit/s směrem od uživatele¹
 - neomezený objem přenesených dat a rychlosti
- **16 384 / 768 kbit/s**
 - maximální rychlost přenosu dat až 16 384 kbit/s směrem k uživateli a maximální rychlost přenosu dat až 768 kbit/s směrem od uživatele¹
 - neomezený objem přenesených dat a rychlosti

Další parametry a možnosti

- ADSL technologie, slučitelnost s HTS/euro ISDN2U
- agregace **1:50**
- 1 pevná veřejná IP adresa
- 200 MB pro vytvoření emailových POP3 schránek s možností vytváření aliasů
- prostor 50 MB pro vystavení webové prezentace s FTP přístupem
- registrace jedné domény třetí úrovně *.GTSnet.cz
- on-line zákaznický systém Webcare

1.3 ADSL až 8Mb/s nebo až 16 Mb/s (agregace 1:20 - Profi)

- **8 192 / 512 kbit/s**
 - maximální rychlost přenosu dat až 8 192 kbit/s směrem k uživateli a maximální rychlost přenosu dat až 512 kbit/s směrem od uživatele¹
 - neomezený objem přenesených dat a rychlosti
- **16 384 / 768 kbit/s**
 - maximální rychlost přenosu dat až 16 384 kbit/s směrem k uživateli a maximální rychlost přenosu dat až 768 kbit/s směrem od uživatele¹
 - neomezený objem přenesených dat a rychlosti

Další parametry a možnosti

- ADSL technologie, slučitelnost s HTS/euro ISDN2U
- agregace **1:20**
- 1 pevná veřejná IP adresa
- 200 MB pro vytvoření emailových POP3 schránek s možností vytváření aliasů
- prostor 50 MB pro vystavení webové prezentace s FTP přístupem
- registrace jedné domény třetí úrovně *.noveranet.cz
- on-line zákaznický systém Webcare

¹ Garantovaná kvalita a dostupnost internetové části služby je specifikována v článku 8 tohoto popisu služby. Požadovaná služba je konfigurována vzhledem k technickým omezením v přístupové síti uvedeným v článku 8 tohoto popisu služby vždy na nejbližší maximální dostupný technický rychlostní profil (DSLAM) vůči objednané rychlosti služby. Takto určený postup není považován za vadně poskytnutou službu. Účastník toto bere na vědomí a souhlasí s tím.

Popis služby IP komplet DSL (pro rozhraní FXS, BRI a PRI)

Platnost od 15.10. 2016

VDSL až 20 Mb/s nebo až 50 Mb/s (agregace 1:50 - Basic)

- **20 480 / 2 048 kbit/s**
 - maximální rychlost přenosu dat až 20 480 kbit/s směrem k uživateli a maximální rychlost přenosu dat až 2 048 kbit/s směrem od uživatele ¹
 - neomezený objem přenesených dat a rychlosti
- **51 200 / 5 120 kbit/s**
 - maximální rychlost přenosu dat až 51 200 kbit/s směrem k uživateli a maximální rychlost přenosu dat až 5 120 kbit/s směrem od uživatele ¹
 - neomezený objem přenesených dat a rychlosti

Další parametry a možnosti

- VDSL technologie
- slučitelnost pouze s HTS, euro ISDN2U není podporováno
- agregace **1:50**
- 1 pevná veřejná IP adresa
- 200 MB pro vytvoření emailových POP3 schránek s možností vytváření aliasů
- prostor 50 MB pro vystavení webové prezentace s FTP přístupem
- registrace jedné domény třetí úrovně *.GTSnet.cz
- on-line zákaznický systém Webcare

VDSL až 20 Mb/s nebo až 50 Mb/s (agregace 1:20 - Business)

- **20 480 / 2 048 kbit/s**
 - maximální rychlost přenosu dat až 20 480 kbit/s směrem k uživateli a maximální rychlost přenosu dat až 2 048 kbit/s směrem od uživatele ¹
 - neomezený objem přenesených dat a rychlosti
- **51 200 / 5 120 kbit/s**
 - maximální rychlost přenosu dat až 51 200 kbit/s směrem k uživateli a maximální rychlost přenosu dat až 5 120 kbit/s směrem od uživatele ¹
 - neomezený objem přenesených dat a rychlosti

Další parametry a možnosti

- VDSL technologie
- slučitelnost pouze s HTS, euro ISDN2U není podporováno
- agregace **1:20**
- 1 pevná veřejná IP adresa
- 200 MB pro vytvoření emailových POP3 schránek s možností vytváření aliasů
- prostor 50 MB pro vystavení webové prezentace s FTP přístupem
- registrace jedné domény třetí úrovně *.noveranet.cz
- on-line zákaznický systém Webcare

2 Lhůta pro zřízení služby IP komplet DSL

- **Lhůta pro zřízení služby IP komplet DSL s voláním**

Průměrná lhůta pro zřízení služby IP komplet DSL s voláním činí **12** kalendářních dnů ode dne podpisu Objednávky/Specifikace služby IP komplet DSL poskytovatelem a účastníkem.

- **Lhůta pro zřízení služby IP komplet DSL bez volání**

2.1 Lhůta pro zřízení služby IP komplet DSL bez volání se stávající aktivní veřejně dostupnou telefonní službou

V případě, že účastník žádá v příslušné Objednávce/Specifikaci služby zřízení služby IP komplet DSL bez volání, přičemž zároveň žádá o zrušení aktivní veřejně dostupné telefonní služby, tak je tato služba IP komplet DSL bez volání zřizována dvoufázově, tzn. nejdříve je zřízena ze strany poskytovatele služba DSL s voláním (viz. Kapitola 2.1) a následně teprve dojde k ukončení veřejně dostupné telefonní služby u O2 (ve lhůtě dle smlouvy mezi účastníkem a O2), resp. ke zřízení služby IP komplet DSL bez volání.

2.2 Lhůta pro zřízení služby IP komplet DSL bez volání bez stávající aktivní veřejně dostupné telefonní služby

Průměrná lhůta pro zřízení služby IP komplet DSL bez volání činí **25** kalendářních dnů ode dne podpisu Objednávky/Specifikace služby IP komplet DSL poskytovatelem a účastníkem.

Popis služby IP komplet DSL (pro rozhraní FXS, BRI a PRI)

Platnost od 15.10. 2016

3 Ceny za zřízení a poskytování služby IP komplet DSL

Ceny za zřízení a poskytování služby DSL, popř. příplatek k pravidelné měsíční ceně při ukončení veřejné telefonní služby od O2, jsou stanoveny v příslušných ustanoveních platného Ceníku služby IP komplet DSL. V těchto cenách nejsou zahrnuty zejména ceny za prodej a instalaci koncových zařízení, popř. cena za instalaci koncového zařízení, doručení koncového zařízení kurýrem. Tyto jednorázové ceny jsou stanoveny zvláště, pokud se účastník s poskytovatelem nedohodne jinak. V případě služby IP komplet DSL s voláním účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že je povinen hradit příslušné sjednané ceny za poskytovanou veřejně dostupnou službu (za telefonní linku) společnosti O2, popř. jiným poskytovatelům veřejně dostupné telefonní služby. Účastník rovněž bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě, kdy v souvislosti se zřízením služby IP komplet DSL bez volání žádá rovněž o zrušení aktivní veřejně dostupné telefonní služby, tak jsou mu účtována nejprve (ode dne zřízení služby IP komplet DSL s voláním) platná sjednaná cena za zřízení a poskytování služby IP komplet DSL s voláním a následně po zřízení a zahájení poskytování služby IP komplet DSL bez volání (tzn. ode následujícího po dni, kdy dojde k ukončení aktivní veřejně dostupné telefonní služby u O2) platná sjednaná cena za poskytování služby IP komplet DSL bez volání (jedná se tedy o dvofázové zřízení služby IP komplet DSL bez volání).

4 Konfigurace služby na zákaznické straně, vlastnictví a instalace koncových zařízení služby

Služba je dodávána s koncovými zařízeními. DSL router, IP hlasová brána jsou součástí služby a zůstávají ve vlastnictví T-Mobile Czech Republic, a.s. Ostatní koncová zařízení (napájecí adaptéry, sluchátka) ke službě IP komplet DSL jsou nabízena formou prodeje a jsou ve vlastnictví zákazníka.

Instalace a zprovoznění služby musí být vždy provedena pracovníky T-Mobile Czech Republic nebo jejich partnerem za poplatek.

Jde o manažovanou službu, koncové zařízení je ve vlastnictví a správě T-Mobile Czech Republic, zákazník má přístup k nastavení hesla WiFi sítě koncového zařízení. Ostatní funkce jsou dány podle následujících parametrů a nelze je měnit. Zákazník dostává k dispozici 3 skupiny (3 x LAN pools - bridge group) v místní síti LAN / WiFi LAN.

Bridge-groupa „Default“: je určená pro počítače a další koncová zařízení zákazníka připojená dle porty 1 a 2 DSL routru.

Bridge-groupa „GUEST“ je určená pro hosty, kteří se připojují přes WiFi na SSID „local“. Připojená zařízení nevidí sebe navzájem, ani do ostatních bridge-group. K dispozici je pouze přístup k internetu.

Bridge-groupa „PHONE“ je určená pro IP telefonii. Tato skupina je čistě ve správě T-Mobile Czech Republic. Je na portech 3 a 4 DSL routru a pro zařízení, která odpoví na DHCP option 60 = „yealink“ na libovolné portu.

Nastavení DHCP:

- (br0) Default, 172.16.0.1, DHCP offers addresses .2-.126/24, DNS, GW
- (br1) GUEST, 172.16.1.1, DHCP offers addresses .2-.126/24, DNS, GW
- (br2) PHONE, 172.16.2.1, DHCP offers addresses .2-.126/24, DNS, GW, opt. 66&150 =“195.39.106.24“

DHCP lease time 24h.

Nastavení sítě WiFi:

Jsou přednastavená dvě SSID. Hesla k oběma WiFi jsou na štítku modemu.

- SSID#1 = "GTS-internet"
- SSID#2= "local". Zapnutá vlastnost "client isolated".

Doplňkové služby IP komplet DSL

Doplňkové služby se zřizují samostatně se specifikací služby: Mailhosting, Webhosting, Doména a cena za tuto službu je zahrnuta v ceně IP komplet DSL.

Ke službě DSL lze objednat (prostřednictvím Objednávky/Specifikace služby IP komplet) přístup do zákaznického systému Webcare. Zákaznický systém Webcare je přístupný na adrese <http://webcare.gts.cz/>. V případě objednání níže uvedené doplňkové služby Mailhosting nebo Webhosting je přístup do Webcare zřízen automaticky.

K základní službě DSL lze objednat (prostřednictvím Objednávky/Specifikace služby DSL) tyto doplňkové služby:

Mailhosting (Email)

poskytnutí služeb poštovního serveru elektronické pošty účastníka na technických prostředcích poskytovatele. Každému účastníkovi, který tuto doplňkovou službu objedná, je k dispozici základní kapacitní kvóta 200 MB pro zřízení emailových schránek. Minimální kapacita jedné e-mailové schránky je 10 MB. Nastavení služby mailhosting lze provádět na adrese <http://nastaveni.noveranet.cz/>. Více informací naleznete v popisu službu Mail hosting.

Webhosting (www prostor)

přidělení prostoru 50 MB pro webové stránky účastníka na serveru poskytovatele, přístupný prostřednictvím FTP účtu. Každému uživateli je zřízeno přesměrování záznamů zvoleného doménového jména třetí úrovně na tento prostor takovým způsobem, aby vystavené webové stránky byly v rámci sítě internet dostupné pod zvoleným doménovým jménem. Nastavení služby webhosting lze provádět přímo ze zákaznického systému Webcare (<http://webcare.gts.cz/>).

Doména

zřízení, poskytnutí a správa pro jedno doménové jméno třetí úrovně na technických prostředcích poskytovatele. Účastníkovi je zřízeno a spravováno jedno doménové jméno na základě výběru v rámci registrace služby nad doménovým jménem druhé úrovně (noveranet.cz), která je ve vlastnictví nebo správě poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo po předchozím upozornění účastníka

Popis služby IP komplet DSL (pro rozhraní FXS, BRI a PRI)

Platnost od 15.10. 2016

změnit nebo pozastavit funkčnost takového doménového jména třetí úrovně, které je urážející, v rozporu s dobrými mravy, porušuje etická pravidla sítě internet nebo registrované obchodní známky nebo značky.

Specifikaci doplňkových služeb definuje následující tabulka:

Doplňkové služby	IP komplet DSL	
	8 192 / 512	16 384 / 768
Mailhosting (Email)		
Kapacitní kvóta	200 MB	200 MB
Minimální velikost emailové schránky	10 MB	10 MB
Emailové aliasy	3	3
Web mail	ANO	ANO
Webhosting (www prostor)		
Webový prostor - typ	UNIX	UNIX
Velikost webového prostoru	50 MB	50 MB
Velikost databázového prostoru	10 MB	10 MB
Webové aliasy	3	3
Doména		
Správa jedné domény třetí úrovně	*.noveranet.cz	*.noveranet.cz

Uvedené doplňkové služby lze využít jen v případě, že byly objednány prostřednictvím Objednávky/Specifikace služby DSL.

5 Další ustanovení

Pokud nebude písemně dohodnuto jinak, součástí služby není poskytnutí ostatních technických a programových prostředků či jiných věcí, potřebných pro přístup do sítě internet ani konfigurace lokální sítě účastníka, jednotlivých počítačů nebo zařízení přistupujících k internetu, mimo základní konfiguraci technických parametrů v rámci instalace DSL přípojky.

6 Podmínky poskytování Služby

Pro Službu platí podmínky popsané ve Všeobecných podmínkách poskytování telekomunikačních služeb společnosti T-Mobile Czech Republic, pro hlasové služby s přímým připojením.

Účastník si na své náklady zajistí LAN datovou síť pro připojení koncových zařízení na základě technické specifikace připravenosti LAN datové sítě Účastníka.

V případě odběru dotovaných koncových zařízení bude Účastníkovi účtována cena za licenci po dobu 24 měsíců ode dne předání služby. Možné typy licencí k dotovaným telefonům jsou uvedeny v aktuálním ceníku Služby.

Základními parametry kvality Služby jsou Doba odezvy a Doba opravy. Pro Službu platí standardní Doba odezvy 1 hodina a předpokládaná maximální Doba opravy 12 hodin. Zákazník si ovšem může zajistit lepší parametry opravy a odezvy z nabídky garance služby (SLA). Podrobnosti týkající se parametrů kvality Služby jsou popsány v dokumentu Provozní podmínky služeb společnosti T-Mobile Czech Republic.

7 Reklamáce služby a reklamáce koncového zařízení

„Oddělení péče o zákazníky“ je dostupné 24 hodin denně, 365 dní v roce a hovory jsou vyřizovány nepřetržitě. Pro urychlení odstranění závady/reklamáce služby poskytovatel požaduje, aby jej účastník kontaktoval již při prvních známkách závady. Hlášení závady/reklamáce služby je povinen účastník provést telefonicky na pracoviště „Oddělení péče o zákazníky“ poskytovatele. Kontakt je specifikován ve smlouvě. Informace účastníka (hlášení) o závadě/reklamáci služby musí obsahovat zejména:

- identifikace zákazníka (název, IČO, číslo zákazníka nebo číslo smlouvy mezi poskytovatelem a účastníkem);
- identifikace místa závady (adresa místa koncového bodu služby / lokalita účastníka, nebo místa závady);
- popis závady/reklamáce;
- datum a čas vzniku závady;
- jméno a příjmení osoby jednající jménem účastníka a jeho telefonické spojení.

„Oddělení péče o zákazníky“ podnikne potřebné kroky k odstranění závady/reklamáce. Účastníkovi bude přiděleno číslo závady, které bude používat při následných kontaktech, aby bylo možno správně sledovat postup opravy.

V případě aktivní služby WLR a závady vzniklé v síti a systémech O2, řeší poskytovatel odstranění závady (reklamáci) ve spolupráci s O2 a o postupu řešení informuje účastníka.

Pokud nelze závadu odstranit zásahem „na dálku“ s pomocí obsluhy účastníka, pověřené pracoviště poskytovatele objedná výjezd technika O2. Výjezd technika v případě závady způsobené účastníkem je zpoplatněn v souladu s příslušným ustanovením Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací jednorázovou cenou ve výši 990 Kč bez DPH

Popis služby IP komplet DSL (pro rozhraní FXS, BRI a PRI)

Platnost od 15.10. 2016

v zákonem stanovené výši (zahrnuje výjezd a max. 1 hodinu práce technika). Za závadu způsobenou účastníkem je považován i tzv. marný výjezd technika (porucha neexistuje nebo je účastníkem znemožněno provést potřebné práce v dohodnutém termínu).

V případě, že existuje důvodné podezření na nefunkčnost koncového zařízení (CPE) dodaného poskytovatelem a toto zařízení je ve vlastnictví účastníka a vztahuje se na ně záruční doba, je vydán požadavek na výměnu CPE servisní skupinou (kurýrní službou). Zařízení je účastníkovi v místě připojení služby vyměněno za nové a původní CPE je převedeno k technickému prověření. Účastník CPE nezasílá, CPE bude vyzvednuto v lokalitě účastníka servisní skupinou nebo kurýrem vyslaným poskytovatelem. Účastník vadné CPE předá servisní skupině nebo kurýrovi včetně záručního listu koncového zařízení a příslušenství (napájecí zdroj, kabely a instalační média - pokud byla součástí dodávky).

Pokud je konstatována závada, je proces uzavřen, pokud je konstatována plná funkčnost CPE, případně závada způsobená očividně účastníkem, je navržena zpětná výměna CPE účastníkem, případně odkup nového CPE.

8 Garantovaná kvalita a dostupnost služby

Poskytovatel se zavazuje poskytovat účastníkovi službu v co nejvyšší možné kvalitě.

Nejvyšší dosažitelná rychlost závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána. Ke dni vydání tohoto popisu služby je nejvyšší možná rychlost (maximální možná rychlost) v závislosti na používané technologii následující:

Typ využívané technologie	Odhadovaná maximální rychlost		Inzerovaná rychlost / Běžně dostupná rychlost*	
	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat
ADSL	16.384 kb/s	768 kb/s	3.584 – 10.240 kb/s	256 – 512 kb/s
VDSL	51.200 kb/s	5.120 kb/s	20.480 – 51.200 kb/s	1.536 – 5.120 kb/s

* Udává rychlosti, kterých dosahuje 80% zákazníků. 10% zákazníků dosahuje vyšších rychlostí nebo rychlosti stejné jako činí horní hranice inzerované/běžné rychlosti a 10% zákazníků dosahuje nižších rychlostí nebo stejných rychlostí jako činí horní hranice inzerované/běžné rychlosti s ohledem na faktory, které ovlivňují rychlost přenosů (viz níže).

Výše uvedená maximální rychlost připojení je rychlost, kterou se u služby širokopásmového přístupu k internetu prostřednictvím technologie xDSL rozumí v obou směrech maximální přenosová rychlost dosažitelná na fyzické vrstvě.

Dosažitelná rychlost poskytované služby však závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany poskytovatele 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:

- zvolená varianta služby podle maximální rychlosti stahování/zasílání dat,
- kvalita a délka přístupového vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným DSLAMem),
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu uživatele a 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 poskytovatelem (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 poskytovatele.

V případě úspěšného připojení účastníka poskytuje poskytovatel účastníkovi vzhledem k výše uvedeným z jeho strany neovlivnitelným faktorům v závislosti na používané technologii následující minimální garantované rychlosti:

ADSL – 256 kb/s stahování dat, 128 kb/s odesílání dat
 VDSL – 256 kb/s stahování dat, 128 kb/s odesílání dat.

Poskytovatel je oprávněn provádět na nezbytně nutnou dobu opatření řízení provozu spočívající například v jeho blokování, zpomalování apod. v následujících případech:

- je-li to nezbytné za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z příslušných právních předpisů nebo na základě rozhodnutí oprávněných orgánů (zejména soudních rozhodnutí);
- za účelem předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě, poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů;
- za účelem zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.