

ŠPECIFIKÁCIA SLUŽBY POSKYTOVANIA PRÍSTUPU DO SIETE INTERNET

(ďalej aj ako **Špecifikácia**)

PRIMERANÉ RIADENIE DÁTOVEJ PREVÁDZKY

1. Za účelom dodržiavania povinností vyplývajúcich z právnych predpisov alebo uložených na to oprávneným orgánom verejnej moci je Poskytovateľ oprávnený primerane riadiť dátovú prevádzku v rozsahu nevyhnutnom pre zaistenie odpočúvania, uchovania prevádzkových a lokalizačných údajov a zablokovania prístupu ku konkrétnemu obsahu.
2. Užívateľ má prostredníctvom siete Internet právo na prístup k informáciám a obsahu, právo šíriť informácie a obsah a využívať a poskytovať aplikácie a služby. Výkon práv Užívateľa podľa predchádzajúcej vety musí byť v súlade s právom Európskej Únie a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, ako aj zmluvnými podmienkami Poskytovateľa, najmä pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb ako aj spôsobu ich používania. Poskytovateľ je v súlade s príslušnými právnymi aktmi Európskej únie ako aj vnútroštátnymi právnymi predpismi oprávnený prijímať primerané, nediskriminačné a transparentné opatrenia na riadenie prevádzky najmä za účelom zabezpečenia (i) splnenia povinností v zmysle bodov 1 a 5 tejto Špecifikácie, (ii) zachovania bezpečnosti a integrity siete a služby prístupu do siete Internet, (iii) eliminovania a zmiernenia účinkov prípadného dočasného preťaženia siete Poskytovateľa.
3. Užívateľ si je vedomý a súhlasí s tým, že opatrenia na riadenia prevádzky siete prijaté Poskytovateľom v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov si môžu vyžadovať spracúvanie osobných údajov Užívateľa, ak je takéto spracúvanie nevyhnutné a primerané na dosiahnutie účelu stanoveného v bodoch 1, 2 a 5 tejto Špecifikácie.
4. Z dôvodu zachovania ochrany integrity a bezpečnosti siete, dostupnosti poskytovaných služieb, ako aj ochrany a bezpečnosti samotných užívateľov, si Poskytovateľ vyhradzuje právo blokovat' vo svojej sieti niektoré vybrané služby a protokoly.
5. Poskytovateľ je na základe písomnej žiadosti a s písomným súhlasom zákonného sudcu, len ak nemožno sledovaný účel dosiahnuť inak alebo ak by bolo jeho dosiahnutie iným spôsobom podstatne sťažené, povinný poskytnúť orgánom činným v trestnom konaní na účely trestného konania a inému orgánu štátu podľa definície príslušného predpisu na účely plnenia jeho úloh v rozsahu podľa osobitných predpisov údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení zákona.
6. Opatrenia Poskytovateľa na riadenie prevádzky môžu mať vplyv na kvalitu služieb prístupu k sieti Internet a/alebo na súkromie a/alebo na spracúvanie osobných údajov len v rozsahu podľa bodov 1 – 5 Špecifikácie.
7. Poskytovateľ vedome neobmedzuje objem dát alebo rýchlosti siete Internet, ktoré by mohli ovplyvniť službu pripojenia do siete Internet alebo využívanie obsahu, aplikácií a iných služieb, okrem prípadov uvedených v bodoch 1 - 2 a v bode 4 tejto Špecifikácie.
8. Poskytovateľ môže ponúkať aj iné služby, než sú služby pripojenia do siete Internet, ktoré sú optimalizované pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, alebo ich kombináciu, ak je optimalizácia potrebná na splnenie požiadaviek týkajúcich sa obsahu, aplikácií alebo služieb pre špecifickú úroveň kvality.
9. V prípade ponuky služieb Poskytovateľa podľa bodu 8 Špecifikácie, Poskytovateľ je schopný zabezpečiť dostupnosť alebo všeobecnú kvalitu služieb pripojenia do siete Internet len za predpokladu použitia zariadenia Poskytovateľa s potrebnou kapacitou. Nedodržaním uvedenej podmienky by mohlo dôjsť k degradácii dostupnosti alebo všeobecnej kvality služieb pripojenia do siete Internet.
10. Proklamovaná rýchlosť alebo maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát je pre každú jednotlivú službu Internet konkrétne uvedená v cenovej ponuke Poskytovateľa. Bežne dostupná rýchlosť sťahovania a odosielania dát je pre každú jednotlivú službu pripojenia do siete Internet konkrétne uvedená v cenovej ponuke Poskytovateľa a na internetovej stránke Poskytovateľa www.skyserver.sk a zodpovedá rýchlosti sťahovania a odosielania dát v dennom priemere (počas 24 hodín). Minimálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát je pre každú jednotlivú službu pripojenia do siete Internet uvedená na úvodnej internetovej stránke Poskytovateľa www.skyserver.sk ako i v Zmluve o pripojení do VTS o servisnej činnosti, kde Poskytovateľ uvádza tzv. agregáciu rýchlosti sťahovania a odosielania dát 1:10, čo znamená, že proklamovaná maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát môže klesnúť o cca 10 %. Na túto hodnotu môže rýchlosť klesnúť nárazovo, a to na veľmi krátku dobu v jednotlivých okamihoch maximálneho vyťaženia siete.

11. Dosaiahnutie rýchlostí služby pripojenia do siete Internet uvedených v bode 10 Špecifikácie je možné len v kombinácii s technickým zariadením dodaným Poskytovateľom a za bežných prevádzkových podmienok siete (bez úplných alebo čiastočných výpadkov, vyplývajúcich z vopred nepredvídateľných a náhodných okolností dočasného charakteru mimo kontroly Poskytovateľa, ako aj plánovaných odstávok služby pripojenia do siete internet). Aj napriek neustálemu monitoringu kapacity, dostupnosti a všeobecnej kvality služieb pripojenia do siete Internet, môžu nastať krátke výpadky, ktorých následkom môže byť dočasné obmedzenie dostupnej kapacity alebo kvality siete internet. Užívateľmi pozorované rýchlosti sa môžu líšiť v závislosti od využívania kapacity siete Internet inými užívateľmi v rámci rovnakého segmentu a môžu byť ovplyvnené potenciálnymi preťaženiami prevádzky spôsobenými inými užívateľmi v rovnakom segmente. Poskytovateľ je zodpovedný za deklarovanú kapacitu len vo svojej sieti a teda za degradáciu rýchlosti v koncových bodoch, ktoré nie sú v sieti Poskytovateľa, Poskytovateľ nezodpovedá. Na koncové zariadenie za technickým zariadením poskytnutým Poskytovateľom sa uvádzané rýchlosti nevzťahujú. Odchýlky od príslušných proklamovaných rýchlostí sťahovania a odosielania dát podľa tejto Špecifikácie neovplyvňujú výkon práv Užívateľa ustanovených v bode 2 tejto Špecifikácie.
12. Za účelom zaistenia bezpečnosti a integrity siete Poskytovateľa a služieb poskytovaných prostredníctvom jeho siete vrátane detekcie a zamedzenia tzv. DDos útokom, Poskytovateľ analyzuje vzorky sieťovej prevádzky ich porovnávaním s určitými dátovými vzorcami. V prípade dôvodného podozrenia na útok ohrozujúci bezpečnosť a integritu siete Poskytovateľa či poskytovania jeho služieb, Poskytovateľ takúto závadnú sieťovú prevádzku eliminuje.
13. V snahe predísť možnému preťaženiu siete a zmiernenia jeho následného dopadu sú na agregovanej úrovni analyzované prevádzkové dáta, a to s využitím štatistických vzoriek. Tento postup umožňuje za použitia plánovacích nástrojov mapovať dátové toky naprieč celou sieťou a následne za použitia štatistických dát simulovať plánované zmeny sieťovej topológie vrátane stanovenia potrebnej kapacity liniek.
14. Užívateľ je oprávnený u Poskytovateľa uplatniť reklamáciu v prípade poskytnutia služby – pripojenie do siete Internet v rozpore s podmienkami stanovenými vo Všeobecných podmienkach Poskytovateľa a v Zmluve o pripojení do VTS a o servisnej činnosti. Poskytovateľ sa zaväzuje riešiť reklamáciu a oznámiť Účastníkovi písomne výsledok reklamácie do tridsiatich (30) dní od uplatnenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V prípade neposkytovania dohodnutej služby – pripojenia do siete Internet z dôvodov zavinených Poskytovateľom, má Užívateľ právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania dohodnutej služby. Toto právo je Užívateľ povinný uplatniť si písomne u Poskytovateľa v lehote najneskôr do troch (3) mesiacov po obnovení poskytovania pripojenia do siete Internet. Ak s výsledkom reklamácie nie je Užívateľ spokojný, môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v súlade so zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov orgánu alternatívneho riešenia sporov, ak žiadosť Užívateľa o nápravu Poskytovateľ nevyhovel alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Orgánom alternatívneho riešenia sporov je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, týkajúce sa kvality a ceny služieb, v ostatných prípadoch je ním Slovenská obchodná inšpekcia.
15. Táto Špecifikácia služby poskytovania prístupu do siete Internet nadobúda účinnosť dňa 01.01.2017.