



**Špecifikácia služieb spoločnosti UPC BROADBAND
SLOVAKIA, s.r.o.
pre domácnosti**

(ďalej len „Špecifikácia“)

Internet

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 Špecifikácie, (ii) zachovania bezpečnosti a integrity siete a služieb, (iii) eliminovania a zmiernenia účinkov prípadného dočasného preťaženia siete Poskytovateľa.
3. Užívateľ si je vedomý a súhlasí s tým, že opatrenia na riadenie 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 blokovať vo svojej Sieti niektoré vybrané služby a protokoly.
5. Poskytovateľ je po doručení žiadosti vyhotovenej na základe písomného súhlasu zákonného sudcu povinný orgánom činným v trestnom konaní na účely trestného konania a iným orgánom štátu podľa definície príslušného predpisu na účely plnenia ich úloh poskytnúť v rozsahu podľa osobitných predpisov údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení zákona. Písomný súhlas zákonného sudcu možno udeliť, len ak nemožno sledovaný účel dosiahnuť inak alebo ak by bolo jeho dosiahnutie iným spôsobom podstatne sťažené. Vo veciach špecifikovaných

príslušným predpisom možno údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva poskytnúť na základe žiadosti iného orgánu štátu aj bez písomného súhlasu zákonného sudcu ak vec neznesie odklad a súhlas nebolo možné získať vopred. V prípade podľa predošlej vety bude poskytnuté informácie možné použiť iba ak zákonný sudca udelí dodatočný písomný súhlas.

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 služby prístupu k sieti 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 prístupu k sieti 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 prístupu k sieti internet len za predpokladu použitia zariadenia s potrebnou kapacitou. Nedodržaním uvedenej podmienky by mohlo dôjsť k degradácii dostupnosti alebo všeobecnej kvality služieb prístupu k sieti internet.
10. **Proklamovaná rýchlosť** alebo **Maximálna rýchlosť** sťahovania a odosielania dát je maximálna teoreticky dosiahnuteľná rýchlosť sťahovania a odosielania dát uvedená v špecifikáciách jednotlivých produktov Poskytovateľa, v marketingových materiáloch a tarife Poskytovateľa;
Bežne dostupná rýchlosť sťahovania a odosielania dát je pre každú jednotlivú službu Internet konkrétne uvedená v tarife Poskytovateľa a zodpovedá rýchlosti sťahovania a odosielania dát v dennom priemere (počas 24 hodín);
Minimálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát je pre každú jednotlivú službu Internet konkrétne uvedená v tarife Poskytovateľa. Na túto hodnotu môže rýchlosť klesnúť nárazovo, a to na veľmi krátku dobu v jednotlivých okamihoch maximálneho vytťaženia siete.
11. Dosiahnutie rýchlostí služby prístupu do siete internet uvedených v bode 10 Špecifikácie je možné len v kombinácii s káblovým modemom spĺňajúcim potrebné technické požiadavky 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 prístupu do siete internet). DOCSIS technológia je špecifická pre zdieľané médium dátových prenosov poslednej míle. Aj napriek neustálemu monitoringu kapacity, dostupnosti a všeobecnej kvality služieb prístupu k sieti 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 preťažzeniami 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 káblovým modemom (modem ako koncový bod siete) 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 zamedzeniam tzv. DDos útokom, Poskytovateľ analyzuje vzorky sieťovej prevádzky ich porovnaním s určitými dátovými vzorcami. V prípade dôvodného podozrenia na útok ohrožujúci 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. Telefónna služba v pevnej sieti využívajúca IP prenos dát (UPC Telefón) vyžaduje zaistenie nevyhnutnej minimálnej úrovne kvality pre riadne fungovanie a zaistenie dostupnosti tiesňových liniek. Z týchto dôvodov je pre túto službu nastavený vyhradený dátový tok.
15. Audiovizuálna mediálna služba na požiadanie využívajúca IP prenos dát (Videotéka UPC) dostupná prostredníctvom HD mediaboxu a HD DVR ready mediaboxu vyžaduje zaistenie nevyhnutnej minimálnej úrovne kvality pre riadne fungovanie. Z týchto dôvodov je pre túto službu nastavený v sieti Poskytovateľa vyhradený dátový tok.
16. Za účelom rovnomerného rozloženia záťaže dátovej prevádzky v rámci svojich dátových centier, využíva Poskytovateľ zariadenia pre riadenie záťaže (tzv. load balancing), ktoré umožňujú skupine serverov vystupovať voči klientovi s jednotnou IP adresou, ktorá je prekladaná pomocou technológie NAT (Network Address Translation) na príslušné servery. Tieto zariadenia sledujú stav a príslušné dáta o komunikácii zdrojovej IP adresy naviazané na príslušný server vo vnútri dátového centra, ktoré využíva ku kategorizácii spojenia, mapovaniu na konkrétny server a zachovaniu príslušnej komunikácie počas celej doby trvania spojenia.
17. Pre službu UPC Wi-Free je nastavený v sieti Poskytovateľa vyhradený dátový tok s

obmedzeným rozsahom, ktorý je využívaný na to, aby žiadny z Užívateľov pripojených do siete Wi-Free nemohol ovplyvniť službu prístupu do siete Internet poskytovanú Užívateľovi Poskytovateľom, ktorý sprístupnil sieť Wi-Free týmto Užívateľom.

18. K službe prístupu do siete internet Poskytovateľ Užívateľovi prideliť adresu elektronickej pošty. Ak účet elektronickej pošty, pridelený Užívateľovi nebol používaný nepretržite po dobu aspoň piatich mesiacov, môže Poskytovateľ taký účet zrušiť, jeho obsah odstrániť a bez predchádzajúceho upozornenia alebo súhlasu Užívateľa prideliť adresu takto zrušeného účtu elektronickej pošty inému Užívateľovi.

Televízia

19. **Služba:** Služba televízie spočíva v umožnení príjmu digitálneho televízneho a rozhlasového vysielania prostredníctvom káblovej siete v štandarde DVB-C. Služba televízie pozostáva ako z obsahovej služby, tak aj z elektronických komunikačných služieb v elektronických komunikačných sieťach, zabezpečujúcich prístup Užívateľa k obsahovej službe (najmä distribúciu signálu obsahovej služby, službu podmieneného prístupu k obsahovej službe, atď').

Dostupnosť: Služba televízie je dostupná 24 hodín denne, po celý rok. Poskytovateľ neručí zanedostupnosť služby v prípade výpadku služby zo strany vysielateľov.

Minimálna zaručená úroveň kvality: 90% za obdobie jedného kalendárneho mesiaca (čas siete).

Minimálna ponúkaná úroveň kvality: 90% za obdobie jedného kalendárneho mesiaca (čas siete).

Obmedzenie: V prípade opráv či údržby siete môže dôjsť k obmedzeniu poskytovania služby. Doba obmedzenia sa nezapočítava do doby pre výpočet úrovne kvality.

Prijímacie zariadenie: Poskytovateľ neručí za kompatibilitu prijímacích zariadení iných poskytovateľov či predajcov. Príjem digitálnej televízie na analógový televízor nie je možný bez zariadenia Set-top box a karty podmieneného prístupu.

Podmienený prístup: Podmienený prístup je spôsob poskytnutia služby televízie. K užívaniu služby podmieneným spôsobom je potrebný modul podmieneného prístupu (CAM) alebo set-top box so vstavaným CI slotom pre dekódovanie v podmienenom prístupe Conax CAS7 a karta podmieneného prístupu pre dekódovanie prijímaných programov a zabezpečenie oprávnenosti tieto programy prijímať.

Ostatné: Pri prvej aktivácii karty podmieneného prístupu je Účastníkovi umožnený prístup ku všetkým programom služby televízie až do 10 dní; výnimkou sú programy s vekovým obmedzením. Účastník vyjadruje súhlas so zmenou karty podmieneného prístupu v prípade nutnosti. Poskytovateľ si v nutnom prípade vyhradzuje právo k deaktivácii karty, ak bude mať dôvodné podozrenie, že je ohrozená bezpečnosť systému kódovania televíznych a rozhlasových programov. Poskytovateľ v takom prípade dodá Účastníkovi novú kartu v najskoršom možnom termíne. Účastník nemá v takom prípade žiadne nároky súvisiace s prechodnou nemožnosťou využitia služieb.

20. Poskytovateľ si vyhradzuje právo priebežne meniť vo svojej programovej ponuke

ponúkané televízne a rozhlasové programy, ako aj trvale alebo prechodne znížiť alebo zvýšiť ich celkový počet.

Pridružené služby

21. Horizon

Interaktívna televízia Horizon umožňuje využívať:

1) **Audiovizuálnu mediálnu službu na vyžiadanie (Videotéka)** – vybrané audiovizuálne diela sprístupnené na základe licencií udelených vlastníkmi či inými oprávnenými osobami týchto audiovizuálnych diel – služby My Prime a TV Archív – riadia sa Podmienkami používania audiovizuálnych mediálnych služieb na požiadanie poskytovaných spoločnosťou UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o. (viac na www.upc.sk).

2) **Aplikácie** – sprístupnenie softwarových aplikácií alebo widgetov, ktorými je dodávaný obsah aplikácie koncovým užívateľom prostredníctvom užívateľského prostredia v set-top- boxe. Dodávanie samotného obsahu prostredníctvom jednotlivých aplikácií je službou, ktorú poskytujú tretie strany za podmienok týchto tretích strán (poskytovateľov obsahu).

3) **Ostatné funkcionality dostupné na platforme Horizon**

- Možnosť nastavenia nahrávania programu po pripojení externej pamäťovej jednotky HDD(nie je súčasťou balenia) na zariadenie HD mediabox
- Možnosť voľby ponúkaných titulov (dostupná na zariadení HD mediabox)
- Funkcia Hľadať (dostupná na zariadení HD mediabox)
- Funkcionalita Replay TV – umožňuje zákazníkovi na základe jeho žiadosti sledovať odvysielaný obsah späť, a to až 7 dní po jeho odvysielaní (podľa konkrétnej služby káblovej televízie). Súčasťou tejto funkcionality je i možnosť zastavenia práve sledovaného obsahu, spustenia prebiehajúcej relácie od začiatku a možnosť pretáčania odvysielaného obsahu späť a dopredu. Funkcionalita je dostupná na zariadení HD Mediabox a cez platformu Horizon Go.

Telefón

22. **Služba:** Služba telefón spočíva v hlasovom spojení cez IP sieť, a to ako prepojením so sieťami ostatných poskytovateľov, tak predovšetkým v sieti Poskytovateľa v rámci SIP protokolu. Služba je poskytovaná v pevnom mieste s geografickým číslom.

Dostupnosť: Služba telefón je dostupná 24 hodín denne, po celý rok.

Minimálna zaručená úroveň kvality: 90% za obdobie jedného kalendárneho mesiaca.

Minimálna ponúkaná úroveň kvality: 90% za obdobie jedného kalendárneho mesiaca.

Obmedzenie: V prípade opráv či údržby siete môže dôjsť k obmedzeniu poskytovania služby. Doba obmedzenia sa nezapočítava do doby pre výpočet úrovne kvality.

Tiesňové volania: V rámci služby telefón je poskytovaný prístup k tiesňovým volaniam. Ďalej sú poskytované údaje o lokalizácii volajúceho na čísla tiesňového volania. Prístup k číslam tiesňového volania nie je obmedzený.

Prijímacie zariadenie: Poskytovateľ neručí za kompatibilitu prijímacích zariadení iných poskytovateľov či predajcov.

Súvisiace služby: Nasledujúce služby sú Poskytovateľom poskytované bezodplatne: prenesenie čísla vrátane vrátenia čísla pôvodnému operátorovi, trvalé zamedzenie alebo povolenie identifikácie volajúceho, vyžiadaná zmena telefónneho čísla, obmedzenie odchádzajúcich hovorov, nezverejnené číslo v telefónnom zozname, identifikácia zlomyselných volaní.

23. Táto Špecifikácia môže byť predmetom ďalších úprav a doplnení, najmä v prípade novelizácie súvisiacich všeobecne záväzných predpisov alebo aktualizácie rozhodnutí vydaných príslušnými orgánmi.

24. Táto Špecifikácia služieb nadobúda účinnosť dňa 01.02.2022.