TECHNICKÁ SPECIFIKACE SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Služby přístupu k internetu • Mobilní data • Hlasová služba

Platné od 1. 12. 2026

Quadruple a.s. | značka Qtel

Obsah

TECHNICKÁ SPECIFIKACE SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ 1
Obsah 1
1. Parametry rychlosti připojení k síti internet v pevném bodě 2
2. Měření rychlosti a posouzení odchylek 2
3. Parametry dostupnosti mobilních datových služeb 3
4. Technické parametry interpersonální komunikační služby založené na číslech, zejména hlasové služby poskytované prostřednictvím technologie VoIP s využitím protokolu SIP 3
5. Společná ustanovení 4
6. Výrobci SIM karet 4

1. Parametry rychlosti připojení k síti internet v pevném bodě

1.1. Rychlost připojení je ovlivněna zvoleným tarifem či službou a dále zejména použitým zařízením či jeho polohou (modem, router), počtem připojených koncových zařízení, druhem, kvalitou či délkou propojení (LAN, Wi-Fi), množstvím a náročností služeb užívaných prostřednictvím připojení, stahovaným či odesílaným obsahem a konfigurací či kvalitou použitých zařízení.

1.2. Rychlost připojení může být dále ovlivněna vlastnostmi a kvalitou přístupového vedení, použitou přístupovou technologií, sdílením kapacity přístupové sítě a technickou režií použitých komunikačních protokolů.

1.3. Nastavený rychlostní profil závisí na technické realizovatelnosti dané koncové přípojky a je vždy volen jako maximální možný v požadovaném zákaznickém profilu.

1.4. Q Metal

Inzerovaná rychlost (Mbps)	Inzerovaná rychlost (Mbps)	Maximální rychlost (Mbps)	Maximální rychlost (Mbps)	Běžně dostupná rychlost (Mbps)	Běžně dostupná rychlost (Mbps)	Minimální rychlost (Mbps)	Minimální rychlost (Mbps)
Stahování	**Odesílání**	**Stahování**	**Odesílání**	**Stahování**	**Odesílání**	**Stahování**	**Odesílání**
25	5	25	5	15	3	7,5	1,5
55	10	55	10	33	6	16,5	3
110	25	110	25	66	15	33	7,5
250	50	250	50	150	30	75	15
500	100	500	100	300	60	150	30

1.5. Q Optika

Inzerovaná rychlost (Mbps)	Inzerovaná rychlost (Mbps)	Maximální rychlost (Mbps)	Maximální rychlost (Mbps)	Běžně dostupná rychlost (Mbps)	Běžně dostupná rychlost (Mbps)	Minimální rychlost (Mbps)	Minimální rychlost (Mbps)
Stahování	**Odesílání**	**Stahování**	**Odesílání**	**Stahování**	**Odesílání**	**Stahování**	**Odesílání**
250	250	250	250	150	150	75	75
500	500	500	500	300	300	150	150
1000	1000	1000	1000	600	600	300	300
2000	1000	2000	1000	1200	600	600	300

1.6. Maximální rychlost je nejvyšší reálně dosažitelná rychlost služby na konkrétní přípojce nebo v konkrétním místě poskytování služby. Její skutečná dosažitelnost závisí zejména na technických parametrech přípojky, použité přístupové technologii, kvalitě vedení, konfiguraci sítě a koncovém zařízení Účastníka.

1.7. Hodnota běžně dostupné rychlosti je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

1.8. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování nebo odesílání dat se považuje souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

1.9. Za velkou opakující se odchylku se považuje stav, při kterém dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovném 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

1.10. Odchylky od inzerované rychlosti mohou mít za následek zpomalení a v krajním případě i zastavení služby a mohou ovlivnit dostupnost obsahu, dobu odezvy a kvalitu video či audio přenosů.

1.11. V případě výskytu výše popsaných odchylek může Účastník uplatnit reklamaci podle Reklamačního řádu.

2. Měření rychlosti a posouzení odchylek

2.1. Skutečně dosahovaná rychlost služby se posuzuje měřením provedeným v souladu s aktuálními pravidly a metodickými postupy Českého telekomunikačního úřadu. Pro průkazné posouzení kvality služby přístupu k internetu v pevném místě lze v rozsahu podporovaném měřicím nástrojem použít certifikované měření ČTÚ-NetTest. U tarifů s vyššími rychlostmi se postup měření a posouzení výsledků řídí aktuální metodikou Českého telekomunikačního úřadu a technickými možnostmi použitého měřicího zařízení.

2.2. Při měření musí být uživatelské zařízení připojeno přímo ke koncovému zařízení nebo koncovému bodu sítě prostřednictvím kabelového připojení. Měření prostřednictvím Wi-Fi nebo při souběžném provozu dalších zařízení nemusí být pro posouzení kvality přípojky průkazné.

2.3. Výsledek měření se porovnává s maximální, běžně dostupnou a minimální rychlostí uvedenou pro příslušný tarif v této Technické specifikaci. Při vzniku velké trvající nebo velké opakující se odchylky nebo při poklesu skutečně dosahované rychlosti pod minimální rychlost může Účastník uplatnit reklamaci podle Reklamačního řádu a příslušných právních předpisů.

3. Parametry dostupnosti mobilních datových služeb

3.1. Mobilní služba Q Mobil je poskytována prostřednictvím sítě společnosti Vodafone Czech Republic a.s. Kvalita a dostupnost služby závisí na sjednaném tarifu, dostupné síťové technologii a aktuálních technických a provozních podmínkách hostitelské mobilní sítě.

3.2. Technické parametry a dostupnost služby Q Data SIM IoT/M2M Managed Connectivity Portal upravují její samostatné specifické podmínky.

3.3. Dosahovaná kvalita závisí zejména na úrovni pokrytí, použité technologii, koncovém zařízení, rádiových podmínkách, charakteru budovy, okolní zástavbě, frekvenčním pásmu, zatížení sítě a dalších technických vlivech.

3.4. Je-li u konkrétního tarifu sjednáno omezení maximální rychlosti, uplatní se rychlostní limit stanovený pro tento tarif v Ceníku, Objednávce nebo Popisu služby. Skutečně dosahovaná rychlost závisí na dostupné síťové technologii a aktuálních provozních podmínkách.

Síť (typ využívané technologie)	Inzerovaná rychlost (Mbps) Stahování	Inzerovaná rychlost (Mbps) Odesílání	Odhadovaná maximální rychlost (Mbps) Stahování	Odhadovaná maximální rychlost (Mbps) Odesílání
2G (Edge)	až 0,16	až 0,08	až 0,20	až 0,10
4G LTE	až 45	až 10	až 150	až 50
5G (1800 MHz)	až 66	až 15	až 330	až 75

3.5. Minimální zaručená rychlost Služby je 20 kb/s stahování i nahrávání při 95% pravděpodobnosti příjmu signálu vně budov na území deklarovaném jako pokryté.

3.6. Koncové zařízení musí podporovat síťové technologie a frekvenční pásma potřebná pro využívání konkrétní mobilní služby.

3.7. Velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování a odesílání dat je definována jako souvislá detekovatelná změna výkonu služby přístupu k internetu delší než 40 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin.

3.8. Velkou opakující se odchylkou se rozumí odchylka, při které dojde alespoň k pěti detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 2 minuty v časovém úseku 1 hodiny.

3.9. V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky může Účastník uplatnit reklamaci podle Reklamačního řádu.

3.10. Při používání mobilních datových služeb se standardně přiděluje dynamická neveřejná IP adresa, není-li pro konkrétní službu sjednáno jinak.

4. Technické parametry interpersonální komunikační služby založené na číslech, zejména hlasové služby poskytované prostřednictvím technologie VoIP s využitím protokolu SIP

4.1. Q Pevná linka a Q Connect jsou samostatné interpersonální komunikační služby založené na číslech, poskytované prostřednictvím technologie VoIP s využitím protokolu SIP.

4.2. Dostupnost a kvalita hlasové služby může být ovlivněna zejména kvalitou a stabilitou internetového připojení, latencí, kolísáním zpoždění (jitter), ztrátovostí paketů, nastavením místní sítě, použitým routerem, firewallem, koncovým zařízením a souběžným datovým provozem.

4.3. Při výpadku elektrického napájení, internetového připojení, aktivního síťového prvku nebo koncového zařízení nemusí být služba dostupná. Toto omezení se týká také tísňové komunikace.

4.4. Poskytovatel zajišťuje přístup k tísňovým službám v případech a rozsahu vyžadovaném právními předpisy. Tísňová komunikace je bezplatná. Účastník je povinen u geografického telefonního čísla udržovat aktuální údaje potřebné pro lokalizaci, vyžaduje-li to technické řešení služby.

4.5. Přidělené české telefonní číslo je používáno v souladu s Národním číslovacím plánem. Je-li telefonní číslo přenositelné, postupuje se podle dokumentu Přenos telefonních čísel mezi poskytovateli.

4.6. Konkrétní podporované koncové aplikace, SIP telefony, kodeky, funkce hlasové schránky a případné další parametry stanoví aktuální produktová specifikace, Objednávka nebo technické nastavení služby Q Pevná linka nebo Q Connect. Poskytovatel negarantuje funkčnost zařízení nebo aplikace, které nesplňují požadavky konkrétní služby.

5. Společná ustanovení

5.1. Konkrétní parametry objednané Služby, dostupné funkce, tarifní omezení a případné individuálně sjednané parametry určuje Smlouva nebo Objednávka, Popis služeb a Ceník.

5.2. Technické parametry se posuzují ve vztahu ke konkrétní službě a použité technologii. Není-li určitá hodnota v tomto dokumentu výslovně garantována, nelze ji dovozovat pouze z teoretických možností použité technologie.

5.3. Reklamace kvality nebo dostupnosti Služby se uplatňují podle Reklamačního řádu. Měření rychlosti a posouzení odchylek služby přístupu k internetu v pevném bodě se řídí článkem 2 této Technické specifikace a aktuálními pravidly Českého telekomunikačního úřadu.

6. Výrobci SIM karet

Výrobcem SIM karet poskytovaných v rámci mobilních služeb Q Mobil je:

Vodafone Procurement Company S.à r.l.

15 rue Edward Steichen

L-2540 Luxembourg

Lucemburské velkovévodství