

PRILOGA 1 - INFORMACIJE O STORITVAH DOSTOPA DO INTERNETA V FIKSNIH OMREŽJIH

I. INFORMACIJE O STORITVAH DOSTOPA DO INTERNETA V FIKSNIH OMREŽJIH

- (a) informacije o vplivu ukrepov za upravljanje prometa;
- (b) informacije o vplivu omejitev hitrosti ali količine prenosa podatkov na uporabo vsebin, aplikacij in storitev;
- (c) informacije o vplivu specializiranih storitev na storitve dostopa do interneta;
- (d) za fiksne storitve: pojasnila in navedbo minimalne, običajno razpoložljive, maksimalne in oglaševane hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik in posledice bistvenega odstopanja na izvajanje pravic končnih uporabnikov;
- (e) razlago pravnih sredstev, ki so na voljo potrošniku v primeru neskladnosti z navedenimi parametri, opisanimi v točkah (a)-(d).

II. VARNOST PRED GROŽNJAMI NA INTERNETU

III. KONČNA DOLOČILA

Dodatne informacije in podrobnejša pojasnila o načinu delovanja storitev, omejitvah, nastavitvah opreme, dosegu in vrsti tehnologij, preko katerih se zagotavljajo elektronske komunikacijske storitve, so dostopne na www.krs.si

I. INFORMACIJE O STORITVAH DOSTOPA DO INTERNETA V FIKSNIH OMREŽJIH

(a) informacije o vplivu ukrepov za upravljanje prometa

1. CATV za zagotavljanje nemotenega delovanja fiksnega internetnega omrežja izvaja ukrepe za vzdrževanje sistema elektronskih komunikacij z analizo razmerja med zmogljivostjo in zasedenostjo kapacitet, odpravo napak, izvajanjem meritev in diagnostiko na ključnih elementih omrežja, stalnim preverjanjem z možnostjo samodejnega odkritja napak, stalno analizo delovanja sistema na podlagi obdelave podatkov iz posameznih omrežnih elementov, spremljanjem nastavitvev in konfiguracij omrežnih elementov, optimizacijo delovanja omrežnih elementov, meritvami delovanja sistema na terenu, stalno dostopno (24/7) vzdrževalno dežurno službo, ekipo strokovnjakov za ključne elemente omrežja, ki so izven rednega delovnega časa v pripravljenosti na domu, sistemom eskalacije kritičnih napak v skladu z navodili proizvajalcev sistemov in drugimi postopki, predpisanimi z navodili proizvajalca, in postopki za zagotavljanje varnosti in neprekinjenega poslovanja.

2. V prejšnji točki navedeni ukrepi ne vplivajo na storitev dostopa do interneta na način, ki bi predstavljal spremembo ali poslabšanje kakovosti storitve ali kakorkoli posegal v zasebnost končnih uporabnikov ali predstavljal obdelavo osebnih podatkov.

(b) informacije o vplivu omejitev hitrosti ali količine prenosa podatkov na uporabo vsebin, aplikacij in storitev

CATV omejuje pasovno širino priključka na hitrost, ki jo določa posamezen paket v fiksni omrežju.

(c) informacije o vplivu specializiranih storitev na storitve dostopa do interneta

V kabelskem in optičnem fiksni omrežju CATV-ja so na dostopovnih napravah določeni profili določanja prednosti nad zagotovljeno pasovno širino za končnega uporabnika (npr. VoIP, kanal za upravljanje z dostopovno napravo, elektronski programski vodič, storitve), ki ne vplivajo na kakovost nudene storitve dostopa do interneta.

d) za fiksne storitve in storitve na fiksni lokaciji: pojasnila in navedbo minimalne, običajno razpoložljive, maksimalne in oglaševane hitrosti (skupaj: pogodbene hitrosti) prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik pri storitvah dostopa do interneta in posledice bistvenega odstopanja na izvajanje pravic končnih uporabnikov (naročnikov);

1. CATV v svoji ponudbi in pri tržnem komuniciranju navaja oglaševano hitrost dostopa do interneta, ki je za posamezen paket določena v ceniku z oznako »do«. Dejansko dosežene hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik pri storitvah dostopa do interneta so lahko na posameznem priključku nižje od oglaševane hitrosti in so odvisne od stanja omrežja, kakovosti radijskega signala, povezave, naprav in drugih dejavnikov na prenosni poti.

2. V skladu z Uredbo (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta CATV naročnikom fiksni storitev dostopa do interneta zagotavlja sledeče hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik:

Maksimalna hitrost ob običajnem delovanju omrežja je v kabelskem in optičnem omrežju enaka oglaševani pritočni in odtočni hitrosti na omrežni priključni točki in je dosegljiva vsaj 1 krat na dan.

Običajno razpoložljiva hitrost ob običajnem delovanju omrežja v kabelskem in optičnem omrežju znaša 80 % maksimalne hitrosti in je razpoložljiva 90 % dneva ter 85 % časa med 19.00 in 21.30.

Minimalna hitrost ob običajnem delovanju omrežja znaša v kablenskem in optičnem omrežju 50% maksimalne pritočne in odtočne hitrosti. CATV za hitrost dostopa do interneta na posameznem priključku šteje tisto hitrost, ki se izmeri med modemom uporabnika in dostopovnim vozliščem CATV.

Čas in razpon vršnih ur

Vršna ura je čas statistično največje obremenitve fiksnega omrežja in traja največ dve uri in pol v določenem neprekinjenem obdobju dneva. Vršna ura poteka od 19:00 do 21:30 h.

3. Različne vrste interaktivnih vsebin, aplikacij oz. storitev za nemoteno delovanje zahtevajo ustrezne razpoložljive hitrosti dostopa do interneta, primeroma prikazane v spodnji preglednici.

Storitev	Zahtevana hitrost dostopa do interneta
Prenašanje videa v SD-kakovosti	cca 2 Mbps
Prenašanje videa v HD-kakovosti	cca 5 Mbps
Prenašanje glasbe	cca 0,5 Mbps
Brskanje po internetu	cca 1 Mbps
Igranje spletnih iger	cca 5 Mbps
Video klic v HD-kakovosti	cca 1,5 Mbps

3. METODOLOGIJA IZVAJANJA MERITEV

1. Naročniki lahko dejanske hitrosti interneta spremljajo z izvajanjem preizkusa hitrosti v skladu z navodili, objavljenimi na www.krs.net. Bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje s pogodbo dogovorjene pritočne in odtočne minimalne in običajno razpoložljive hitrosti dostopa do interneta se ugotavlja z meritvami z orodjem **AKOS Test Net**. Meritev se izvaja s prenosom kontrolirane vsebine preko TCP/http(s) sloja med uporabniškim modemom (omrežno priključno točko) in slovenskim stičiščem internetnih omrežij (SIX).

2. Ob meritvi morajo biti izpolnjeni naslednji pogoji:

- a. Naprava oziroma računalnik, s katerim se izvaja meritev, mora biti z žično povezavo neposredno povezan na omrežno priključno točko, ki jo zagotavlja ponudnik (Ethernet LAN port modema, ter CPE-ja).
- b. V času trajanja merjenja na omrežno priključno točko naročnika (modem/usmerjevalnik) ne sme biti drugih povezanih naprav ali vzpostavljenih sej, razen merilne naprave ali računalnika s katerim se izvaja meritev.
- c. V času merjenja morajo biti na omrežni priključni točki in računalniku izključene vse brezžične (WiFi ali Bluetooth) ali VPN povezave.
- d. Na napravi oziroma računalniku se v času merjenja ne sme izvajati nobena druga aplikacija ali storitev (vključno s požarno pregrado in protivirusnim programom).

Naročnik lahko običajno razpoložljivo hitrost preverja tako, da na način, kot je določen v točki 4, izvede pet (5) meritev znotraj petih (5) dni, ob različnih, med sabo vsaj eno (1) uro oddaljenih časih in izven obdobja vršnih ur (med 19.00 in 21.30 uro).

Naročnik lahko minimalno hitrost preverja tako, da na način, kot določen v tem razdelku, izvede pet (5) meritev znotraj petih (5) dni, ob različnih, med sabo vsaj eno (1) uro oddaljenih časih, ne glede na obdobje vršnih ur izvajalca.

3. Bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo dostopa pomeni:

a. Pri ugotavljanju običajno razpoložljive hitrosti: povprečje vseh pravilno izvedenih meritev izven vršnih ur je nižje od pogodbeno dogovorjene običajno razpoložljive hitrosti, pri čemer se ne upoštevata meritvi z izmerjeno najnižjo in najvišjo hitrostjo.

b. Pri ugotavljanju minimalne hitrosti: od vseh pravilno izvedenih meritev ne glede na čas dneva je vsaj ena izmed meritev nižja od pogodbeno dogovorjene minimalne hitrosti.

4. POSTOPEK ZA UVELJAVLJANJE PRAVIC KONČNIH UPORABNIKOV

1. V primeru, da naročnik skladno z metodologijo izvajanja meritev ugotovi bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo, kar izkazuje z rezultati opravljenih meritev, mora o tem seznaniti CATV, in sicer na način, kot ga za prijavo slabšega delovanja storitev predvideva reklamacijski postopek splošnih pogojev naročenih storitev.

2. CATV takemu naročniku na njegovo zahtevo vsaj enkrat v obračunskem obdobju ali najkasneje v roku desetih (10) dni od prijave ponudi brezplačno strokovno meritev hitrosti in drugih parametrov kakovosti povezave na omrežni priključni točki.

3. Od prijave razhajanj zaradi hitrosti dostopa do interneta naročnika do odprave težav CATV beleži in shranjuje ključne tehnične parametre zmogljivosti in kakovosti dostopovne povezave naročnika. Obveznost beleženja preneha v primeru ugotovitve, da razhajanj ni, oziroma, ko se CATV in naročnik dogovorita glede pravic opredeljenih v točki (f) te priloge.

4. Naročnik je dolžan sodelovati s CATV z namenom, da se ugotovi dejansko stanje zmogljivosti storitve dostopa do interneta glede hitrosti ali drugih parametrov kakovosti.

5. CATV naročnika seznanja z rezultati opravljenih meritev najkasneje v roku 30 dni od prijave razhajanj. Če CATV v tem roku ne odpravi pravilno ugotovljenih razhajanj hitrosti opredeljenih v točki 4.3 te priloge ali ne zagotovi pravic točke (f) te priloge ali če končnemu uporabniku sporoči, da razhajanj ni ugotovil, se prijava končnega uporabnika šteje kot podana reklamacija v zvezi z računom, izdanim za obračunsko obdobje v katerem so bila ugotovljena razhajanja, in lahko končni uporabnik v nadaljnjem roku 15 dni sproži spor pred Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve RS.

6. V primeru ponavljajočih se zahtev za ugotavljanje dejanske prenosne hitrosti, ki ne bodo potrdile odstopanj od pogodbeno dogovorjenih hitrosti, lahko CATV naslednjo meritev naročniku zaračuna v skladu s postavko Cenika fiksnih storitev, ki določa delo tehnika z vključenim prihodom.

(e) razlago pravnih sredstev, ki so na voljo naročniku v primeru neskladnosti z navedenimi parametri, opisanimi v točkah (a)-(d).

1. V primeru neskladnosti s parametri, navedenimi v točkah (a)-(e), ima naročnik v skladu z določili posameznih Splošnih pogojev pravico do reklamacije oz. ugovora zoper odločitve ali ravnanje CATV-a v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem.

2. Ob ugotovljenem bistveno stalnem ali redno ponavljajočem razhajanju med pogodbeno in dejansko hitrostjo dostopa do interneta ima naročnik možnost brezplačnega prehoda na paket z nižjo hitrostjo prenosa podatkov, če je tak paket na voljo, brez stroškov menjave paketa ali pravico do znižanja mesečne naročnine za 50% deleža cene storitve internetnega dostopa, ob tem pa do vzpostavitve stanja stalne, trajajoče in s pogodbo zagotovljene hitrosti zadrži enak paket ostalih storitev. Naročnik se lahko sam odloči za eno izmed ponujenih možnosti.

Če se naročnik s spremembo paketa ne strinja, tak paket ni na voljo ali nadomestila ne želi, lahko CATV oz. naročnik odstopi od pogodbe brez odpovednega roka, pri čemer naročnika ne bremenijo administrativni stroški prekinitve naročniškega razmerja in pogodbene kazni. Navedeno ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnika ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnika.

II. VARNOST PRED GROŽNJAMI NA INTERNETU

V okviru storitve dostopa do interneta so naročniki izpostavljeni grožnjam kot so:

- virusi, ki napadajo računalnike in mobilne terminale ter škodijo njihovem delovanju, delovanju aplikacij in ogrožajo podatke na njih;
- trojanski konji, zaradi katerih postanejo računalniki in mobilni terminali ranljivi in izpostavljeni napadom;
- aktivnosti črnih hekerjev (phishing), ki želijo pridobiti vaša uporabniška imena in gesla z lažnimi elektronskimi sporočili, lažnimi spletnimi stranmi in drugimi škodljivimi orodji;
- druge vrste škodljive programske opreme (malware) in škodljive aktivnosti hekerjev.

Zaradi zgoraj navedenih razlogov vam svetujemo in priporočamo, da svoje privatno računalniško omrežje, računalnike in drugo uporabniško ali programsko opremo ter svoje podatke zaščitite:

- s protivirusno zaščito, ki naj se redno posodablja;
- s požarnimi pregradami na posameznih računalnikih, mobilnih napravah in drugi uporabniški opremi;
- z namestitvijo samostojne požarne pregrade ali požarne pregrade v komunikacijski omrežni opremi v primeru večjega računalniškega omrežja;
- z rednim posodabljanjem operacijskih sistemov računalnikov, mobilnih terminalov in druge uporabniške opreme, saj se s tem odpravljajo odkrite varnostne ranljivosti (varnostne luknje),
- s pazljivim ravnanjem pri odpiranju nepoznanih in nepričakovanih elektronskih sporočil ter pazljivostjo pri odpiranju spletnih strani, ki jih obiskujete. Bodite pozorni, da se vselej izogibate posredovanju uporabniških imen, gesel, PIN kod in drugih identifikacijskih podatkov dokler niste popolnoma prepričani, da bodo ustrezno uporabljeni in ne bodo zlorabljeni. Podan spisek groženj in varnostnih ukrepov ni popoln, saj se vsak dan pojavljajo nove grožnje.

Priporočamo vam, da se z njimi seznanjate in se na to temo redno izobražujete.

III. KONČNA DOLOČILA

Ta priloga je objavljena 4. 10. 2019. Za nove naročnike stopi v veljavo dne 6. 10. 2019, za obstoječe pa 6. 11. 2019. CATV bo morebitne spremembe te priloge Splošnih pogojev objavil na način in po postopku, kot je določen s Splošnimi pogoji in veljavno zakonodajo.