

SPECIFIKACE DATOVÝCH SLUŽEB 2021/1

společnosti Alberon Letohrad s.r.o., IČO 27461289, Šedivská 844, 56151 Letohrad
(dále jen Alberon Letohrad s.r.o.)



DATOVÉ SLUŽBY

Datové služby (tj. služby přístupu k síti internet) umožňují svým uživatelům 24 hodin denně po celý rok přístup k síti internet prostřednictvím datových sítí firmy Alberon Letohrad s.r.o.. Kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle Všeobecného oprávnění Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9.

Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

Inzerovaná rychlost přenosu dat ve směru stahování (download) nebo vkládání (upload) jak se prezentuje v obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem.

Běžně dostupná rychlost stahování (download) a vkládání (upload) dat je rychlost, jejíž hodnoty uživatel reálně dosahuje v 95% času během jednoho kalendářního dne a odpovídá minimálně 60% hodnoty *inzerované* rychlosti.

Minimální rychlost (minimální zaručená úroveň kvality, kterou poskytovatel uživateli garantuje) je 30% z *inzerované* rychlosti.

Uvedené datové služby jsou dostupné prostřednictvím: FTTH optického připojení, FTTB optického/UTP Cat5 připojení a klientské WIFI jednotky pro WIFI připojení (koncové body sítě) připojených k síti při standardních provozních síťových podmínkách (nikoli v případě úplných nebo částečných výpadků, které vznikly na základě nepředvídatelných okolností a nejsou na straně společnosti Alberon Letohrad s.r.o.. U technologie WIFI je přenosová kapacita sdílena v rámci tzv. poslední míle sítě.

OMEZENÍ DATOVÝCH SLUŽEB

K omezení poskytování datových služeb může dojít v případě oprav či údržby sítě, a to vždy na dobu nezbytně nutnou k jejich provedení. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality (minimální rychlosti). Naše společnost monitoruje a na základě výsledků přizpůsobuje přenosové kapacity každého segmentu sítě. Přesto mohou nastat takové situace, kdy krátkodobé nárůsty datového provozu dočasně sníží kapacitu sítě pro její uživatele v daném segmentu. Tyto krátkodobé výkyvy mohou způsobovat odchylky ve výsledcích uživatelského měření dostupných rychlostí. Tímto Vás informujeme, že v těchto situacích krátkodobých výkyvů může dojít k tomu, že obsah, služby nebo aplikace využívané prostřednictvím sítě internet budou dočasně nefunkční, případně se nebudou zobrazovat správně.

OVLIVNĚNÍ SOUBĚHU DATOVÝCH SLUŽEB

Objednané služby mohou mít dopad na poskytované služby. Vždy záleží na konkrétním poskytovateli obsahu (nebo OTT službě) a parametrech nastavení této služby, především jakou šířku pásma pro své zobrazení nebo fungování využívá. Služby, které koncový uživatel využívá, se mohou vzájemně ovlivňovat. Např. pokud je uživateli dodáván internet s nízkou přenosovou rychlostí, nemusí být možné využívat služeb internetové televize a zároveň z internetu stahovat bez toho, aniž by zaznamenal zhoršení kvality internetové televize. V takovém případě doporučujeme zastavení multimediálních, OTT apod. služeb). Pokud se poté parametry služby (přístup k internetu) vrátí v určitém časovém odstupu do normálu, nejedná se o problém s internetovým připojením, ale o překročení kapacity daného připojení a je vhodné zvolit tarif s vyšší přenosovou rychlostí (kapacitou). Současně je nutno oddělit souběh služeb od překročení zakoupené přenosové kapacity připojení vlivem souběhu více připojených klientských aktivních jednotek, jenž má za následek přetížení sítě již přímo u uživatele a tudíž není předmětem reklamace.

INFORMACE O PARAMETRECH OBSAHU

V případě potřeby se můžete obrátit také na naše zákaznické centrum v Letohradě, abychom Vám poradili s výběrem vhodného datového tarifu. Pokud máte potíže se zobrazením konkrétního obsahu, využitím konkrétní aplikace nebo služby, informujte se v našem centru o parametrech tohoto obsahu a potřebné šířce pásma.

ODPOVĚDNOST A POVINNOSTI STANOVENÉ PRÁVNÍMI PŘEDPISY

Alberon Letohrad s.r.o. je odpovědná výlučně za zajištění kapacity ve své síti a případná zhoršení propustnosti vně datové sítě Alberon Letohrad s.r.o. zůstávají mimo její kontrolu a odpovědnost. Nedostatečná technická kvalita zařízení uživatele nebo nevhodný způsob jejich připojení k síti nebo koncovým zařízením mohou výrazně negativně ovlivnit rychlosti naměřené uživatelem. Uživatel je v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami povinen užívat datové služby takovým způsobem, který negativně neovlivňuje a nemůže negativně ovlivnit provoz sítě nebo její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným uživatelům. Nařízením se rozumí Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25.05.2015.

ŘÍZENÍ DATOVÉHO PROVOZU

Alberon Letohrad s.r.o. je oprávněna přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nezbytném pro zajištění uchování provozních a lokalizačních údajů a k úpravě provozu, a to na základě povinností stanovených právními předpisy nebo uložených orgánem veřejné moci. Alberon Letohrad s.r.o. analyzuje vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými datovými vzorci, a to za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě včetně detekce a zamezení kybernetickým útokům. V případě podezření na kybernetický útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě Alberon Letohrad s.r.o. závadný datový provoz eliminuje. V případě podezření ze zneužívání sítě nadměrným zatěžováním její kapacity dočasné datový provoz omezí.

ODCHYLKY A POSTUP PRO UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACE

Detekovatelná změna výkonu služby nastává v případě, kdy nastane pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod hodnotu uváděnou jako běžně dostupná rychlost. Velkou trvajícím odchytkou se rozumí detekovatelná změna výkonu služby přístupu k internetu delší než 70 minut. Velkou opakující se odchytkou se rozumí taková odchytky, kdy dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby v intervalu nejméně 3,5 minut v časovém úseku 90 minut. Za výpadek služby se považuje taková situace, při které poklesne dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti. V případě výskytu odchytky nebo výpadku máte právo datové služby reklamovat. Reklamační řízení se řídí Všeobecnými smluvními podmínkami, Reklamačním řádem a příslušnými právními předpisy (občanský zákoník, zákon o elektronických komunikacích). Reklamovat danou službu lze písemně nebo prostřednictvím e-mailu na poruchy@alberon.cz nebo na tel. 465 618 508 nebo na SMS bránu 733 539 826. V případech některých sporů při reklamaci je dána výlučná příslušnost k jejich řešení Českému telekomunikačnímu úřadu (www.ctu.cz).

ÚROVEŇ KVALITY DATOVÝCH SLUŽEB

Detailní informace o maximální, inzerované, běžně dostupné a minimální rychlosti jsou uvedeny v tabulkách níže. Tabulky obsahují informaci o rychlosti pro stahování dat (download) a vkládání dat (upload).

Tabulka č. 1 – bezdrátové tarify - ASDLB

Název služby	Maximální rychlost [Mb/s]		Inzerovaná rychlost [Mb/s]		Běžně dostupná rychlost [Mb/s]		Minimální dostupná rychlost [Mb/s]	
	(download)	(upload)	(download)	(upload)	(download)	(upload)	(download)	(upload)
ASDLB Pico	4,0	4,0	3,0	2,0	1,8	1,2	0,9	0,6
ASDLB Nano	8,0	8,0	5,0	3,0	3,0	1,8	1,5	0,9
ASDLB Micro	14,0	14,0	7,0	4,0	4,2	2,4	2,1	1,2
ASDLB Normal	20,0	20,0	10,0	6,0	6,0	3,6	3,0	1,8
ASDLB Speed	25,0	25,0	12,0	7,0	7,2	4,2	3,6	2,1
ASDLB Turbo	35,0	35,0	18,0	10,0	10,8	6,0	5,4	3,0
ASDLB-C Normal	40,0	40,0	40,0	20,0	24,0	12,0	12,0	6,0
ASDLB-AD Normal	50,0	50,0	50,0	25,0	30,0	15,0	15,0	7,5
ASDLB-C Speed	60,0	60,0	60,0	30,0	36,0	18,0	18,0	9,0
ASDLB-AD Speed	75,0	75,0	75,0	40,0	45,0	24,0	22,5	12,0
ASDLB-AD Turbo	100,0	100,0	100,0	50,0	60,0	30,0	30,0	15,0
ASDLB-AD Premium	150,0	150,0	150,0	75,0	90,0	45,0	45,0	22,5

Tabulka č. 2 – optické tarify - ASDLO

Název služby	Maximální a inzerovaná rychlost [Mb/s]		Běžně dostupná rychlost [Mb/s]		Minimální dostupná rychlost [Mb/s]	
	(download)	(upload)	(download)	(upload)	(download)	(upload)
ASDLO Mini	30,0	30,0	18,0	18,0	9,0	9,0
ASDLO Speed	50,0	50,0	30,0	30,0	15,0	15,0
ASDLO Profil	90,0	90,0	54,0	54,0	27,0	27,0
ASDLO ProfilH	100,0	100,0	60,0	60,0	30,0	30,0
ASDLO PremiumL	300,0	300,0	180,0	180,0	90,0	90,0
ASDLO PremiumH	500,0	500,0	300,0	300,0	150,0	150,0
ASDLO Titanium	900,0	900,0	540,0	540,0	270,0	270,0

Výše uvedené rychlosti jsou uváděny na základě uživatelských dat IP paketů nebo uživatelských dat protokolu transportní (4.) vrstvy, nikoli na základě protokolu vyšší (7.) vrstvy. Uživatelé by tedy měli provádět měření rychlosti svého internetového připojení vždy jen na 4. - transportní vrstvě podle referenčního modemu SIO/OSI.

V případě, že nastane situace trvalé nebo pravidelně se opakující odchytky skutečného výkonu služby od přístupu k internetu od běžně dostupné rychlosti, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a Všeobecných podmínek poskytovatele.

Současně Alberon Letohrad s.r.o. tímto účastníkům doposud uzavřených smluv sděluje, že vzhledem k tomu, že ke změně uvedených smluv o službě elektronických komunikací, včetně obchodních podmínek, došlo na základě změny právní úpravy, vyvolané opatřením obecné povahy – Všeobecným oprávněním ČTÚ č. VO-S/1/08.2020-9, ze dne 18. srpna 2020, dle §63 odst. 6 zákona č. 127/2005 Sb, o elektronických komunikacích, jako účastník smlouvy o službě elektronických komunikací, tuto smlouvu z důvodu těchto změn smluvní dokumentace, nemá právo ukončit odstoupením od smlouvy.

Tyto Specifikace datových služeb nabývají platnosti a účinnosti dne 01.01.2021.