

SPECIFIKACE DATOVÝCH SLUŽEB 2021/1



společnosti Alberon Letohrad s.r.o. IČO 27461289, Šedivská 844, 561 51 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 stahování a vkládání dat je rychlost, jejíž dosažení může uživatel předpokládat v ideálních provozních podmínkách.

Inzerovaná rychlost přenosu dat ve směru stahování (download) nebo odesílání (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 a vkládání dat je rychlost, jejíž hodnoty uživatel reálně dosahuje v 95 % času během jednoho kalendářního dne a odpovídá 60 % hodnoty inzerované (maximální) rychlosti.

Minimální rychlost (minimální zaručená úroveň kvality, kterou poskytovatel uživateli garantuje) je 30 % z maximální 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 o 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. 5. 2015.

ŘÍZENÍ DATOVÉHO PROVOZU

Alberon Letohrad s.r.o. je oprávněna přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nezbytném pro zajištění odposlechu, 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 vč. 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 dočasně datový provoz omezí.

ODCHYLKY, 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 trvající odchylkou se rozumí detekovatelná změna výkonu služby přístupu k internetu delší než 70 minut. Velkou opakující se odchylkou se rozumí taková odchylka, 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 odchylky nebo výpadku máte právo datové služby reklamovat. Reklamační 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 minimální, běžně dostupné, inzerované a maximální rychlosti, stejně jako o minimální rychlosti naleznete v tabulkách níže. První tabulka zobrazuje parametry stahování dat (tzv. download), druhá tabulka zobrazuje parametry vkládání dat (upload).

Tabulka 1 DOWNLOAD ASDLB

Minimální, běžně dostupná, inzerovaná a maximální rychlost pro stahování dat (DOWNLOAD)	Maximální rychlost DOWNLOAD (Mb/s)	Inzerovaná rychlost DOWNLOAD (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost DOWNLOAD (Mb/s)	Minimální rychlost DOWNLOAD (Mb/s)d
Parametry služby ASDLB - 4M	4 Mb/s	0,4 Mb/s	0,3 Mb/s	0,1 Mb/s
Parametry služby ASDLB – 8M	8 Mb/s	0,8 Mb/s	0,6 Mb/s	0,3 Mb/s
Parametry služby ASDLB - 14M	14 Mb/s	1,4 Mb/s	1 Mb/s	0,5 Mb/s
Parametry služby ASDLB - 20M	20 Mb/s	2 Mb/s	1,2 Mb/s	0,6 Mb/s
Parametry služby ASDLB - 25M	25 Mb/s	2,5 Mb/s	1,6 Mb/s	0,8 Mb/s
Parametry služby ASDLB - 35M	35 Mb/s	3,5 Mb/s	2,2 Mb/s	1,1 Mb/s
Parametry služby ASDLB - 40M	40 Mb/s	4 Mb/s	2,6 Mb/s	1,3 Mb/s
Parametry služby ASDLB - 50M	50 Mb/s	5 Mb/s	3,2 Mb/s	1,6 Mb/s
Parametry služby ASDLB - 60M	60 Mb/s	6 Mb/s	4 Mb/s	2 Mb/s
Parametry služby ASDLB - 75M	75 Mb/s	7,5 Mb/s	5 Mb/s	2,5 Mb/s
Parametry služby ASDLB - 100M	100 Mb/s	10 Mb/s	6 Mb/s	3 Mb/s

Tabulka 1 UPLOAD ASDLB

Minimální, běžně dostupná, inzerovaná a maximální rychlost pro stahování dat (UPLOAD)	Maximální rychlost UPLOAD (Mb/s)	Inzerovaná rychlost UPLOAD (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost UPLOAD (Mb/s)	Minimální rychlost UPLOAD (Mb/s)
Parametry služby ASDLB - 4M	4 Mb/s	0,4 Mb/s	0,3 Mb/s	0,1 Mb/s
Parametry služby ASDLB – 8M	8 Mb/s	0,8 Mb/s	0,6 Mb/s	0,3 Mb/s
Parametry služby ASDLB - 14M	14 Mb/s	1,4 Mb/s	1 Mb/s	0,5 Mb/s
Parametry služby ASDLB - 20M	20 Mb/s	2 Mb/s	1,2 Mb/s	0,6 Mb/s
Parametry služby ASDLB - 25M	25 Mb/s	2,5 Mb/s	1,6 Mb/s	0,8 Mb/s
Parametry služby ASDLB - 35M	35 Mb/s	3,5 Mb/s	2,2 Mb/s	1,1 Mb/s
Parametry služby ASDLB - 40M	40 Mb/s	4 Mb/s	2,6 Mb/s	1,3 Mb/s
Parametry služby ASDLB - 50M	50 Mb/s	5 Mb/s	3,2 Mb/s	1,6 Mb/s
Parametry služby ASDLB - 60M	60 Mb/s	6 Mb/s	4 Mb/s	2 Mb/s
Parametry služby ASDLB - 75M	75 Mb/s	7,5 Mb/s	5 Mb/s	2,5 Mb/s
Parametry služby ASDLB - 100M	100 Mb/s	10 Mb/s	6 Mb/s	3 Mb/s

Tabulka 1 DOWNLOAD ASDLO

Minimální, běžně dostupná, inzerovaná a maximální rychlost pro stahování dat (DOWNLOAD)	Maximální rychlost DOWNLOAD (Mb/s)	Inzerovaná rychlost DOWNLOAD (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost DOWNLOAD (Mb/s)	Minimální rychlost DOWNLOAD (Mb/s)
Parametry služby ASDLO - 30M	30 Mb/s	3 Mb/s	2 Mb/s	1 Mb/s
Parametry služby ASDLO - 50M	50 Mb/s	5 Mb/s	3,3 Mb/s	1,7 Mb/s
Parametry služby ASDLO - 100M	100 Mb/s	10 Mb/s	6,6 Mb/s	3,3 Mb/s
Parametry služby ASDLO - 300M	300 Mb/s	30 Mb/s	20 Mb/s	10 Mb/s
Parametry služby ASDLO - 500M	500 Mb/s	50 Mb/s	33 Mb/s	17 Mb/s
Parametry služby ASDLO - 1000M	1000 Mb/s	100 Mb/s	66 Mb/s	33 Mb/s

Minimální, běžně dostupná, inzerovaná a maximální rychlost pro stahování dat (DOWNLOAD)	Maximální rychlost DOWNLOAD (Mb/s)	Inzerovaná rychlost DOWNLOAD (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost DOWNLOAD (Mb/s)	Minimální rychlost DOWNLOAD (Mb/s)
Parametry služby ASDLO - 30M	30 Mb/s	3 Mb/s	2 Mb/s	1 Mb/s
Parametry služby ASDLO - 50M	50 Mb/s	5 Mb/s	3,3 Mb/s	1,7 Mb/s
Parametry služby ASDLO - 100M	100 Mb/s	10 Mb/s	6,6 Mb/s	3,3 Mb/s
Parametry služby ASDLO - 300M	300 Mb/s	30 Mb/s	20 Mb/s	10 Mb/s
Parametry služby ASDLO - 500M	500 Mb/s	50 Mb/s	33 Mb/s	17 Mb/s
Parametry služby ASDLO - 1000M	1000 Mb/s	100 Mb/s	66 Mb/s	33 Mb/s

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 odchylky skutečného výkonu služby od přístupu k internetu od inzerované, 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 2021, 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, nemáte právo ukončit odstoupením od smlouvy.

Tyto Specifikace datových služeb nabývají platnosti a účinnosti dne 01. 01. 2021