

Služba přístupu k síti Internet

- 1) Popis služby:** služba přístupu k síti Internet (dále jen služba Internet) umožňuje svým uživatelům svobodný přístup k obsahu a službám v síti Internet za použití technologie IEEE 802.11 prostřednictvím bezdrátové sítě a LAN a GPON prostřednictvím pevné telekomunikační sítě a-net Liberec s.r.o. a je měsíčně zpoplatněna dle platného ceníku.
- 2) Dostupnost služby:** služba internet je dostupná 24 hodin denně, celý rok. Poskytovatel neodpovídá za dostupnost internetové služby, pokud vznikne porucha na distribučních trasách, technologických centrech či sítích, které nejsou pod kontrolou poskytovatele.

3) Definice:

Tarif: Tarifem se rozumí způsob a výše účtovaných poplatků spojených s poskytovanou službou a její specifikace.

Minimální rychlostí: se rozumí nejnižší garantovaná rychlost stahování (tj. downloadu) a odesílání (uploadu). Musí odpovídat alespoň 30 % inzerované rychlosti. Snížení rychlosti stahování dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít za důsledek zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování/odesílání objemných souborů, zpomalení načítání webových stránek. Poskytování služby přístupu k internetu je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

Maximální rychlost: nejvyšší možná rychlost stahování a odesílání u daného tarifu.

Běžně dostupná rychlost: je taková rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá. Musí odpovídat alespoň 60 % inzerované rychlosti. Běžně dostupná rychlost je dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne.

Inzerovaná rychlost: je rychlost stahování a odesílání, kterou poskytovatel služby přístupu k internetu používá ve svých obchodních sděleních (ceníky, letáky).

Detekovaná změna výkonu: detekovatelnou odchylkou výkonu se rozumí pokles alespoň jedné z běžně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná.

Velká trvající odchylka: odchylka (od běžně dostupné rychlosti stahování a odesílání dat), která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70min. Důsledkem takovéto odchylky může být zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování/odesílání objemných souborů, zpomalení načítání webových stránek, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku real time komunikátorů (Messenger, Whatsapp, Skype a další) na souvislou dobu delší než 70 minut.

Velká opakující se odchylka: odchylka (od běžně dostupné rychlosti stahování či odesílání dat), při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Důsledkem pravidelně se opakující odchylky může být zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování/odesílání objemných souborů, zpomalení načítání webových stránek, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku real time komunikátorů (Messenger, Whatsapp, Skype a další).

Další parametry služeb, které mohou mít vliv na kvalitu poskytovaných služeb:

Datové omezení je omezení celkového množství stažených či odeslaných dat. Poskytovatel takovéto omezení u žádné ze svých služeb neuplatňuje

Latence je zpoždění mezi požadavkem na provedení nějaké akce a chvílí, kdy je tento požadavek zpracován. Poskytovatel udržuje dostupnou kvalitu služby na takové úrovni, aby se latence pohybovala v co nejnižších hodnotách, maximálně do 55 ms u bezdrátového připojení a do 12 ms u optického připojení. Tyto hodnoty postačují pro běžné využívání poskytnuté služby. Zvýšení těchto hodnot může mít za následek zpomalení zpracování požadavků uživatele. Při hraní on-line her může mít zvýšení této hodnoty dopad na hratelnost.

Ztrátovost paketů je nedoručení části dat (tzv. paketu) k cíli. Vysoká ztrátovost může mít vliv na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry. Vysoká ztrátovost se projevuje například výpadky obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby ztrátovost paketů byla co nejnižší.

Kolísání kvality přenosu – jitter je kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu sítí. Důsledkem je vliv na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry. Kolísání kvality přenosu se projevuje například výpadky nebo zpomalení obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby kolísání kvality bylo co nejnižší.

4) Omezení mobility služby: služba je určena pro použití v pevném místě. Při použití za pohybu není garantovaná její funkčnost, případně její poskytování může být přerušeno nebo ukončeno.

5) Čerpání objemu dat: objem přenesených dat není omezen.

6) Podmínky funkčnosti a parametry kvality služby:

z důvodu zajištění kvality služby, kterou poskytovatel uživateli poskytuje, nutnosti zajistit nejvhodnější podmínky pro dosažení optimální kvality signálu a zajištění dostatečné kapacity sítě poskytovatele pro řádné poskytování služeb, **lze službu využívat pouze za stanovených podmínek a prostřednictvím koncového zařízení splňujícího minimální stanovené požadavky pro její provoz.**

7) Podmínky dostupnosti služby:

- Pro bezdrátovou telekomunikační síť služby Internet je používána technologie Wi-Fi 5GHz 802.11an – tato technologie je dostupná na celém území Liberce a okolí;
- pro optickou pevnou telekomunikační síť FTTH služby Internet je používána technologie GPON a Ethernet 10/100 a 10/100/1000BaseT, která je dostupná v určitých oblastech v Liberci a okolí.

8) Faktory ovlivňující připojení:

- Použité koncové zařízení;
- sdílení služby současným připojením více elektronických zařízení;
- běžnou či maximální rychlost připojení je možné na elektronickém zařízení dosáhnout pouze v případě, že je toto elektronické zařízení připojeno ke koncovému zařízení přímo (ne prostřednictvím technologie Wi-Fi), současně s připojením pouze jednoho zařízení, které v danou chvíli nevyužívá jiný internetový přenos;
- kvalita a konfigurace účastníkovy počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení;
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv společnosti a-net Liberec s.r.o.
- při volbě tarifu je také třeba zvážit počet připojených zařízení a způsob jakým využívají internet připojení uživatelé v rámci jedné přípojky.
- pokud je v rámci jedné internetové přípojky poskytována i další služba, může mít tato vliv na dostupnou rychlost internetu v případě, že je využívána ve stejném okamžiku jako služba internetového připojení. Účastník/uživatel výslovně souhlasí s tím, že využívání služeb SLEDOVÁNÍ TV, 4NET TV, TELEVIZE KUKI a VIDEOPŮJČOVNA KUKI může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace;
- služba VoIP: Tato služba nemá podstatný vliv na službu internetového připojení;
- služba SledováníTV: Služba sledování TV snižuje dostupnou rychlost podle použité kvality sledování (SD, HD) o přibližně 1,5 - 7Mb/s. Toto snížení se násobí počtem připojených zařízení, na kterých je služba současně provozována;
- služba 4NET TV: Služba 4NET TV snižuje dostupnou rychlost podle použité kvality sledování (SD, HD, Full HD) o přibližně 4 - 9Mb/s. Toto snížení se násobí počtem připojených zařízení, na kterých je služba současně provozována;
- služba KukiTV: Služba KukiTV snižuje dostupnou rychlost podle použité kvality sledování o přibližně 5 - 12 Mb/s. Toto snížení se násobí počtem připojených zařízení, na kterých je služba provozována.

9) Požadavky na koncové zařízení:

- technologie GPON – ONT (vlnová délka vysílání 1490-1310 nm);
- technologie LAN – router, nebo počítač s přístupovým rozhraním 10/100 nebo 10/100/1000BaseT;
- technologie Wi-fi 5GHz – zařízení od společnosti Mikrotik (RB911ac, sxt lite 5 a jiné podobné zařízení).

Společnost a-net Liberec s.r.o. si vyhrazuje právo na nepoužití zařízení v majetku uživatele nebo účastníka, pokud by mohlo dojít ke konfliktu s infrastrukturou sítě společnosti a-net Liberec s.r.o.

Nedostatečná technická kvalita zařízení uživatele a nevhodný způsob jejich připojení ke koncovému bodu mohou výrazně negativně ovlivnit rychlost naměřené uživatelem.

10) Parametry služby:

V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky (resp. snížení) od běžně dostupné rychlosti služby přístupu k internetu má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle čl. 12 a 13 Všeobecných obchodních podmínek.

11) Měření rychlosti:

Garantované hodnoty rychlosti platí pro transportní vrstvu.

12) Dopad parametrů kvality na možnost využití jednotlivých služeb:

Námi nabízené tarify jsou vhodné pro všechny základní druhy internetových služeb.

Tarify Optika:

Naše optické tarify jsou vhodné pro všechny základní druhy internetových služeb (internetová televize (IPTV), emailová korespondence, surfování na internetu, streamování, hlasové služby atd.). Pouze u tarifu Optika 10 může dojít při souběžném využití kapacity přípojky pro více činností nebo uživatelů (např. členů domácnosti) ke snížení kvality nebo úplné nedostupnosti internetové TV a jiných náročnějších služeb. V tomto případě doporučujeme vyšší tarif.

Tarify Bezdrát:

U bezdrátových sdílených tarifů je situace obdobná. Pro náročnější služby (streamování, internetová TV apod.) základní tarify Bezdrát 2 a Bezdrát 5 nedoporučujeme. To platí i pro vícečlenné rodiny, kde využívají internet všichni.

Kapacita přípojky je také více ovlivněna „špičkami“ tj. časovými obdobími, kdy je v síti připojeno více uživatelů. Další informace najdete na www.anetliberec.cz u jednotlivých tarifů.

13) Tabulka rychlostí k poskytované službě elektronických komunikací:

| Technologie | Tarif | Download/upload | Inzerovaná | Maximální | Běžně dostupná | Minimální |
|-------------|-------------|-----------------|------------|-----------|----------------|-----------|
| FTTH GPON | Optika 10 | Mbps/Mbps | 10/10 | 10/10 | 7/7 | 3/3 |
| | Optika 30 | Mbps/Mbps | 30/30 | 30/30 | 21/21 | 6/6 |
| | Optika 200 | Mbps/Mbps | 200/200 | 200/200 | 140/140 | 60/60 |
| | Optika 500 | Mbps/Mbps | 500/500 | 500/500 | 350/350 | 150/150 |
| | Optika 1000 | Mbps/Mbps | 1000/1000 | 1000/1000 | 700/350 | 300/300 |

| Technologie | Tarif | Download/upload | Inzerovaná | Maximální | Běžná | Minimální |
|-----------------------|-------------|-----------------|------------|-----------|---------|-----------|
| LAN | Optika 10 | Mbps/Mbps | 10/10 | 10/10 | 7/7 | 3/3 |
| | Optika 30 | Mbps/Mbps | 30/30 | 30/30 | 21/21 | 6/6 |
| | Optika 200 | Mbps/Mbps | 200/200 | 200/200 | 140/140 | 60/60 |
| | Optika 500 | Mbps/Mbps | 500/500 | 500/500 | 350/350 | 150/150 |
| | Optika 1000 | Mbps/Mbps | 1000/1000 | 1000/1000 | 700/350 | 300/300 |
| Wi-fi 5GHz | Bezdrát 5 | Mbps/Mbps | 5/2 | 5/2 | 3,5/1,4 | 1,5/0,6 |
| | Bezdrát 15 | Mbps/Mbps | 15/7 | 15/7 | 10/4,9 | 4,5/2,1 |
| | Bezdrát 25 | Mbps/Mbps | 25/12 | 25/12 | 17/8 | 7,5/3,6 |
| Wi-fi 5GHz | Bezdrát 2 | Mbps/Mbps | 2/1 | 2/1 | 1,4/0,5 | 0,6/0,3 |
| Bytové domy s rozvody | Bezdrát 5 | Mbps/Mbps | 5/2 | 5/2 | 3,5/1,4 | 1,5/0,6 |
| | Bezdrát 20 | Mbps/Mbps | 20/10 | 20/10 | 14/7 | 6/3 |
| | Bezdrát 35 | Mbps/Mbps | 35/17 | 35/17 | 24/11 | 10,5/5,1 |
| Wi-fi 10-17GHz | Bezdrát 5 | Mbps/Mbps | 5/2 | 5/2 | 3,5/1,4 | 1,5/0,6 |
| Bytové domy s rozvody | Bezdrát 20 | Mbps/Mbps | 20/10 | 20/10 | 14/7 | 6/3 |
| | Bezdrát 35 | Mbps/Mbps | 35/17 | 35/17 | 24/11 | 10,5/5,1 |
| | Bezdrát 50 | Mbps/Mbps | 50/25 | 50/25 | 35/17 | 15/7,5 |

14) Pravidla pro zajištění dostupnosti a kvality služby v rámci ochrany sítě a vymezení užívání opatření řízení provozu:

Poskytovatel si vyhrazuje možnost aplikovat opodstatněné řízení datového provozu. V mimořádných situacích si poskytovatel vyhrazuje právo přijmout taková opatření provozu, která mohou v daných případech blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, rušit, zhoršovat či diskriminovat konkrétní obsah, aplikace nebo služby. Taková opatření lze uplatňovat pouze v nezbytných případech a po dobu nezbytně nutnou, a to v následujících případech:

- dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů (možný dopad – zablokování konkrétního obsahu, blokáce nezákonného obsahu)
- v situaci vyžadující ochranu integrity a bezpečnosti sítě (možný dopad – blokáce IP adresy zákazníka)
- v případě zabránění hrozícího přetížení sítě (možný dopad – možné zpomalení rychlosti internetu)

Tato pravidla mají za úkol zajistit rovnocennou dostupnost a kvalitu služby pro účastníky, kteří si takovou službu objednají.

15) Aplikované politiky řízení datového provozu:

U služby přístupu k síti Internet není aplikována funkce agregace.

16) Společná ustanovení:

tyto podmínky platí pro všechny účastníky resp. uživatele společnosti a-net Liberec s.r.o.

V případě, že účastník/uživatel využívá službu v rozporu s ustanoveními v částech Podmínky funkčnosti služby nebo Omezení mobility služby těchto podmínek, vyhrazuje si poskytovatel možnost přerušit poskytování této služby takovému uživateli. Pokud tyto podmínky nestanoví jinak, použijí se přiměřeně Smlouva, Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací a platný ceník služeb. Podrobné informace k internetovým službám jsou na webových stránkách poskytovatele www.anetliberec.cz v sekci podpora, kde ve všeobecných obchodních podmínkách jsou informace, jak je možné nahlásit poruchy služby nebo snížení její kvality. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv i bez udání důvodu omezit, ukončit nebo změnit podmínky této specifikace, a to s účinností ode dne oznámení na internetových stránkách www.anetliberec.cz, nebude-li výslovně uveden termín pozdější.