

## SPECIFIKACE SLUŽEB FIRMY TETA S.R.O.

### INTERNETOVÉ PŘIPOJENÍ

#### Definice služby

Služba přístupu k síti Internet (dále jen „Služba Internet“) zajišťuje svým uživatelům nepřetržitě přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti Internet prostřednictvím sítě TETANET.

Všechny nabízené varianty služby uvedené v ceníku služeb, zajistí uživateli plnohodnotné využívání přístupu k obsahu, aplikacím a službám v síti Internet. Nabídka rychlosti 900 Mbit/s pak technologické maximum, které se projeví v rychlosti přenášených a stahovaných dat, využitelných především při činnostech stahování a ukládání dat na sociální síte, FTP servery, stahování a ukládání multimediálních obsahů na uložistiše v síti Internet.

#### Rychlost služby - kabelové připojení

- Inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat je uvedena v ceníku služeb.
- Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá 100% inzerované rychlosti.
- Maximální dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá 110% inzerované rychlosti.
- Minimální dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá 80% inzerované rychlosti.

#### Rychlost služby - Wi-Fi připojení

- Inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat je uvedena v ceníku služeb.
- Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá 100% inzerované rychlosti.
- Maximální dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá 110% inzerované rychlosti.
- Minimální dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá 20% inzerované rychlosti.

#### Principy datového přenosu sítě Internet

Součástí přenášených a stahovaných dat, jsou kromě dat uživatelského obsahu, také data, která slouží pro zajištění jejich přenosu. Data pro zajištění přenosu tvoří cca 5% v celkovém přenosu dat, a jsou jejich neoddelitelnou součástí.

#### Měření rychlosti

Pro kontrolu parametrů rychlosti připojení slouží uživatelům řada aplikací, které jsou k dispozici na webu. Pokud není uvedeno jinak, pak jsou měření prováděna na aplikační vrstvě, tedy včetně dat pro zajištění přenosu obsahu viz výše. Ověření může být prováděno například na adrese [www.speedtest.net](http://www.speedtest.net).

#### Dostupnost služby

- Dostupnost rychlosti služby v denním průměru (tj. za 24 hodin) odpovídá uvedenému rozložení.
- Běžně dostupná rychlost je dosahována v 95 % denního průměru.
- Maximální rychlost služby je dosahována ve 3 % denního průměru.
- Minimální rychlost služby je dosahována ve 2 % denního průměru.

#### Specializované služby

TETA s. r. o. neposkytuje specializované služby ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2015/2120.

#### Kvalita služby

Technologie FTTH a DOCSIS jsou technologie, které jsou společností TETA s.r.o. využívány v rámci tzv. poslední míle a jsou jistým způsobem založeny na určitém sdílení prostředků více uživateli, přičemž je snahou poskytovatele aktivně rozvíjet infrastrukturu tak, aby nedocházelo k dlouhodobým kapacitním problémům sítě a tím snížení kvality služeb. Krátkodobé výkyvy zatížení pak mohou způsobovat odchylky ve výsledcích uživatelského měření dostupných rychlostí, ať už jsou způsobeny saturačními liniemi na libovolné straně měření. TETA s.r.o. je odpovědná výhradně za zajištění kapacity ve své síti a případná zhoršení propustnosti vně datové sítě Tetanet zůstávají mimo kontrolu a odpovědnost TETA s.r.o..

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

Typickým jevem je celkové zpomalování činnosti zařízení a tím i zobrazování obsahu, služeb a aplikací v síti Internet. Před případnou reklamací služby doporučujeme ověřit, že závada není na straně koncového zařízení uživatele.

Případné odchylky od inzerované rychlosti nezamezují právo uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu.

V případě nedodržování uváděné úrovně kvality definované v části rychlost služby a dostupnost služby tohoto dokumentu, má zákazník právo službu reklamovat dle Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a Reklamačního řádu elektronických komunikací, které jsou nedílnou součástí smlouvy. Případný spor je možné řešit i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).

#### Způsob užívání

Uživatel je povinen užívat službu internetového připojení pouze způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným uživatelům. Za zneužívání služby lze považovat i nadměrné zatěžování kapacity sítě. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě Tetanet, či poskytování služeb TETA s.r.o., zajistí poskytovatel eliminaci takového závadného síťového provozu.

#### Řízení datového provozu

Při poskytování služeb přístupu k Internetu přistupuje poskytovatel ke všem účastníkům stejně, bez ohledu na osobu odesílatele a příjemce, na obsah, aplikaci a služby či použité koncové zařízení. Tím není vyloučena možnost objektivního přiměřeného řízení provozu na dobu nezbytně nutnou za účelem dodržení obecně závazných právních předpisů České republiky i Evropské unie, zachování integrity a bezpečnosti sítě, poskytovaných služeb a koncových zařízení uživatelů či zabránění přetížení sítě nebo zmírnění jeho účinků. Poskytovatel může na takovém základě zpracovávat osobní údaje pouze přiměřeně a v nezbytných případech.

## SPECIFIKACE SLUŽEB FIRMY TETA S.R.O.

### Koncová zařízení

Uživatelé mají právo používat koncové zařízení podle vlastního výběru. Poskytovatel však neručí za kompatibilitu zařízení jiných poskytovatelů nebo prodejců. Koncové zařízení pro plnohodnotné využití služby musí odpovídat svými parametry službě, kterou si zákazník zvolil. Tedy v případě, že si uživatel zvolil službu s rychlostí 900Mbit/s a chce uvedené rychlosti využívat, musí koncové zařízení takový parametr dostupnosti splňovat.

---

### KABELOVÁ TELEVIZE

#### Definice služby

Služba Kabelová televize spočívá v umožnění nepřetržitého příjmu digitálního televizního a rozhlasového vysílání prostřednictvím kabelové sítě ve standardu PAL a DVB-C.

#### Dostupnost služby

Minimální garantovaná úroveň kvality služby je 95% času jednotlivých kalendářních měsíců. Poskytovatel neručí za nedostupnost televizního signálu z důvodu výpadku služby ze strany jednotlivých vysílatelů televizních programů. V případě servisních zásahů ze strany společnosti TETA s.r.o. může dojít k omezení poskytování služby. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality.

#### Přijímací zařízení

Poskytovatel v případě standardu DVB-C neručí za kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Příjem digitální televize do analogového televizoru není možný bez zařízení Set-top box a kartou podmíněného přístupu.

#### Podmíněný přístup

Podmíněný přístup je způsob poskytnutí služby Kabelové televize ve standardu DVB-C. K užívání služby podmíněným způsobem je nutný modul podmíněného přístupu (CAM) nebo set-top-box s vestavěným CI slotem pro dekódování v podmíněném přístupu Conax CAS7 a karta podmíněného přístupu pro dekódování přijímaných programů a zajištění oprávněnosti přijímat tyto programy.

#### Ostatní

Společnost TETA s.r.o. si v nutném případě vyhrazuje právo k deaktivaci karty podmíněného přístupu, jestliže bude mít důvodné podezření, že je ohrožena bezpečnost systému kódování televizních a rozhlasových programů. Poskytovatel v takovém případě dodá účastníkovi novou kartu v nejdříve možném termínu, účastník však v takovém případě nemá žádné nároky související s přechodnou nemožností využití služeb kabelové televize.

---

### HLASOVÉ SLUŽBY V PEVNÉ SÍTI VYUŽÍVAJÍCÍ IP PŘENOS DAT

#### Definice služby

Služba TETAnet Voice spočívá v hlasovém spojení přes IP síť, a to jak propojením se sítěmi ostatních poskytovatelů, tak ve své síti TETAnet. Služba je poskytována v pevném místě s geografickým číslem.

#### Dostupnost

Služba TETAnet Voice je dostupná nepřetržitě. Minimální garantovaná úroveň kvality služby je 95% času jednotlivých kalendářních měsíců. V případě servisních zásahů ze strany společnosti TETA s.r.o. může dojít k omezení poskytování služby. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality.

#### Tísňová volání

V rámci služby TETAnet Voice je poskytován přístup k tísňovým voláním. Dále jsou poskytovány údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání. Přístup k číslům tísňového volání není omezen.

#### Přijímací zařízení

Poskytovatel neručí za kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců.

---