

Specifikace služeb společnosti TETA s.r.o., pro domácnosti

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.

Rychlost služby

Inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat je uvedena v ceníku služeb, přičemž běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá v denním průměru (tj. za 24 hodin) nejméně 95% inzerované rychlosti stahování a odesílání dat. Maximální datová rychlost může klesnout až na 80% maximální rychlosti v důsledku extrémního zatížení sítě.

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. V případě trvalého nedodržování uváděné úrovně kvality linky má zákazník právo službu reklamovat Službu Internetového připojení dle všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti TETA s.r.o. pro domácnosti. Případný spor je možné řešit i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz).

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 saturací linek 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.

Způsob užívání

Uživatel je povinen užívat službu Internetového připojení pouze způsobem, který nemůžeme negativně ovlivnit provoz sítě či její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným uživatelům. Za zneužívání služby lze považovat i nadměrné zatěžování kapacity sítě.

Přiměřené řízení datového provozu

Za účelem dodržení povinností stanovených přímo právními předpisy nebo uloženými soudem či jiným oprávněným orgánem veřejné moci je TETA s.r.o. oprávněna řídit datový provoz v rozsahu nezbytném pro zajištění odposlechu, uchování provozních a lokalizačních údajů a zablokování přístupu ke konkrétnímu obsahu. S cílem zajištění bezpečnosti a integrity sítě TETAnet a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě včetně detekce a zamezení tzv. DDoS útokům TETA s.r.o. analyzuje vzorky síťového provozu jejich porovnáním s datovými vzorci. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě TETAnet či poskytování služeb, TETA s.r.o. takový závadný síťový provoz eliminuje.

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.