



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.

Rychlost služby

Definice rychlostí jsou uvedeny v ceníku služeb.

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.

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.
- Nedostupnost služby je stav, kdy je zaznamenána Velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti nebo Velká opakující se odchylka od Běžné rychlosti, tj. vzniká právo podat reklamaci na nedostupnost služby dle Všeobecně obchodních podmínek.
- Velká trvající odchylka: od běžně dostupné rychlosti stahování a odesílání dat se rozumí odchylka, která vytváří souvislou detekovanou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 60 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin.
- Velká opakující se odchylka: od běžně dostupné rychlosti stahování či odesílání dat se rozumí odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovaným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

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 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.

Typickým jevem je celkové zpomalování činnosti koncového zařízení a tím i pomalejší zobrazování obsahu, funkce 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).

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, aplikace 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.

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



SPECIFIKACE SLUŽEB FIRMY TETA S.R.O.

zákazník zvolil.

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 poskytovaná 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.

Tyto specifikace služeb nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 4. 2021.