

Definice pojmů pro datové služby (internet)

Dobrá Sít'

Datové služby

Uvedené datové služby jsou dostupné prostřednictvím klientské WiFi jednotky při standardních provozních síťových podmínkách (ne při úplných nebo částečných výpadcích).

Minimální rychlost

Minimální rychlost stahování a odesílání dat je závislá na agregačním poměru na fyzické vrstvě. Minimální rychlost stahování i odesílání dat je taková, kterou Dodavatel garantuje jako nejnižší v běžném provozu. S výjimkou případů, kdy se pracuje na opravách nebo úpravách sítě. Při zásazích vyšší moci, státní moci nebo zásahů a poruchy na straně dodavatelů (např. dodavatelů elektrické energie) minimální rychlost stahování a odesílání dat může v ojedinělých případech nárazově klesnout až na 40% inzerované rychlosti. Totéž platí okamžitých maximálního vytížení sítě. Jednotlivé parametry jsou uvedeny v tabulce níže.

Běžně dostupná rychlost

Běžná rychlost stahování i odesílání dat, která je postačující pro běžné stahování a odesílání dat s přihlédnutím ke smluvně vázané rychlosti. Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá za sledované období 24 hodin v průměru 85% inzerované rychlosti.

Maximální a inzerovaná rychlost

Maximální rychlost je zákazníkovi poskytována za ideálních podmínek, na výstupu koncového zařízení Dodavatele (typicky anténa nebo datová zásuvka). Je shodná s rychlostí uvedenou ve specifikaci služby v Ceníku služeb. Maximální rychlosti se shodují s inzerovanými.

Omezení datových služeb

K omezení datových služeb může dojít v případě oprav či údržby sítě, a to vždy na dobu nezbytně nutnou k jejich provedení. Tato doba se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality (minimální rychlost). U technologie WiFi je přenosová kapacita sdílena v rámci tzv. poslední míle sítě. Krátkodobě může dojít k odchylkám v měření rychlosti sítě, kdy obsah, služby nebo aplikace využívané prostřednictvím této sítě budou dočasně nefunkční nebo se nebudou zobrazovat správně.

Některé objednané služby mohou mít dopad na poskytované služby (internet). Vždy záleží na konkrétním poskytovateli obsahu (resp. na konkrétní OTT službě), jakou šířku pásma pro své zobrazení nebo fungování využívá. Pokud máte potíže se zobrazením konkrétního obsahu, využitím konkrétní aplikace nebo služby, informujte se u poskytovatele tohoto obsahu o potřebné šířce pásma. Případně poradíme i my s výběrem vhodného tarifu. Nemůžeme být ale logicky odpovědní za propustnost vně naší sítě, za nedostatečnou technickou kvalitu zařízení účastníka nebo nevhodný způsob připojení koncových zařízení účastníkem. Účastník 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 účastníkům. Za zneužívání služby lze považovat i nadměrné zatěžování kapacity sítě.

Řízení datového provozu

Dobrá Sít' je oprávněna přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nezbytném pro zajištění uchování provozních a lokalizačních údajů na základně povinností danými právními předpisy, také za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě vč. detekce a zamezení kybernetickým útokům. V případě podezření ze zneužívání sítě nadměrných zatěžování kapacity, může Dobrá Sít' datový provoz omezit. Za účelem rovnoměrného rozložení zátěže využíváme systém pro řízení zátěže.

Odchyly, postup pro uplatňování reklamace

Velkou odchylkou se rozumí pokles rychlosti pod úroveň rychlosti stanovené jako minimální zaručená úroveň kvality služby. Trvalou odchylkou se rozumí taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k síti internet delší než 30 minut v časovém úseku minimálně 24 hodin. Pravidelně se opakující odchylkou se rozumí taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k síti internet delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

V případě výskytu odchylky máte právo datové služby reklamovat. Reklamací se řídí Všeobecnými smluvními podmínkami a příslušnými právními předpisy (občanský zákoník, zákon o elektronických komunikacích). Reklamovat danou službu lze nejlépe prostřednictvím linky pro hlášení poruch 605 864 304, nebo prostřednictvím e-mailu na info@dobrasit.cz (zdarma). 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 zaručené úrovni kvality naleznete v tabulkách níže.

Tarif	Rychlost stahování			Rychlost odesílání		
	minimální	běžně dostupná	maximální / inzerovaná	minimální	běžně dostupná	maximální / inzerovaná
MINI	1	4	6	1	3	4
START	1	8	20	1	5	6
KLASIK	2	16	25	2	5	7
STANDARD	2	25	30	2	7	9
ULTRA	4	35	50	4	9	11
MAXI UP	4	40	50	4	25	30
FLINK	1	3	4	0,3	0,7	1
HIT	1	12	18	1	5	7
SMART	2	17	22	2	7	9
EXTRA	2	35	40	2	7	10
CHATAŘ	1	5	8	1	2	4
MAXI START	1	14	50	0,5	1	2
MAXI KLASIK	2	24	50	1	1,5	4
MAXI STANDARD	4	36	50	2	3	8

Výše uvedené rychlosti se měří na bodu předání služby koncovému uživateli. V případě stahování a odesílání dat jsou výše uvedené definice rychlostí platné pro každý směr samostatně. Při kontrole, zda nedochází k porušování smluvních podmínek, bude Úřad provádět měření na transportní vrstvě a bude postupovat dle svého metodického postupu „Měření datových parametrů sítí pomocí TCP protokolu (Metodický postup)“, který je zveřejněn na stránkách Úřadu.

Definice platná od 10. 4. 2020

Dobrá Sít / Špička (nejen v poskytování internetu)

Dobrá síť :))) Petr Stránský
Řetová 142, 561 41 Řetová
www.dobrasit.cz IČ: 01597566

• • Tel: 605 864 304 • E-MAIL: info@dobrasit.cz • •