

Poskytovatel:

ELRA servis, s.r.o.,
Gagarinova 793/5, Liberec,
IČO: 25479474, DIČ: CZ 25479474
Zapsaná v OR u KS v Ústí nad Labem oddíl C. vložka 220009

Kontaktní údaje:

Bankovní spojení: 19-8547790217/0100
email: info@elra.cz
telefon: 603 448 661

Tato Technická specifikace doplňuje Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací („Smlouva“) uzavřenou mezi společností ELRA servis s.r.o., IČO: 25479474, se sídlem Gagarinova 793/5, 46007, Liberec, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 20009 jako poskytovatel telekomunikačních služeb („Poskytovatel“) a osobou, které jsou služby elektronických komunikací poskytovány („Účastník“) podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů („Zákon“). Pojmy nedefinované v této Technické specifikaci a použité s velkým počátečním písmenem mají význam uvedený ve Smlouvě, zejména OP.

Poskytovatel touto Technickou specifikací informuje o poskytovaných službách a činí opatření ke zvýšení transparentnosti pro zajištění přístupu k otevřenému internetu v souladu s čl. 4 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii a dále s ohledem na § 63 odst. 1 písm. c) Zákona a uvádí následující informace:

1. služba přístupu k internetu umožňuje svým uživatelům 24 hodin denně, po celý rok svobodný přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti internet prostřednictvím sítě Poskytovatele
2. za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě, dodržení povinností stanovených přímo právními předpisy nebo uloženými soudem či jiným oprávněným orgánem veřejné moci je Poskytovatel oprávněn přiměřeně řídit datový provoz v nezbytném rozsahu;
3. taková opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít dopad na odezvu, rychlost stahování (download) nebo nahrávání (upload) dat a na dostupnost některých služeb, přičemž osobní údaje a soukromí uživatelů je chráněno v souladu s platnými právními předpisy;
4. za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě Poskytovatele a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě včetně detekce a zamezení tzv. DDoS útokům Poskytovatel může analyzovat vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými datovými vzorci;
5. Poskytovatel zajišťuje poskytování bezdrátového internetu, přičemž souběžné užívání jiných služeb (např IPTV) než služby připojení k internetu může zhoršit kvalitu poskytovaných služeb a snížit rychlost přístupu k internetu;
6. za účelem zajištění nezbytné minimální úrovně kvality pro řádné fungování některých takových služeb, jsou-li poskytovány, může být nastaven vyhrazený datový tok;
7. dopady omezení objemu dat, rychlosti či parametrů kvality služeb přístupu k internetu se mohou projevit tak, že dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání (až o 50 %), některé služby (např. přehrávání videí či online her) tak mohou fungovat pomaleji nebo vůbec;

typ přípojky	inzerovaná rychlost,maximální rychlost (v Mb/s)		běžně dostupná rychlost (v Mb/s)		minimální rychlost (v Mb/s)	
	stahování	odesílání	stahování	odesílání	stahování	odesílání
wifi_15	15	5	12	4	5	2
wifi_20	20	10	16	8	6	3
wifi_30	30	20	24	16	9	6

8. Definice rychlostí - „Minimální rychlost“ stahování i odesílání dat je taková, kterou poskytovatel garantuje jako nejnižší v běžném provozu. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % rychlosti inzerované. „Běžná rychlost“ je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OS. „Inzerovaná rychlost“ je hodnota rychlosti, kterou uvádí ve svých obchodních nabídkách a propagačních materiálech. „Maximální rychlost“ je taková rychlost, která je dostupná zákazníkovi za ideálních podmínek, na výstupu koncového zařízení poskytovatele (anténa nebo datová zásuvka).
9. Odchytky rychlosti - Za velkou trvajícím odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
10. Garantovaná kvalita služby - Poskytovatel se zavazuje poskytovat Účastníkům službu v co nejvyšší možné kvalitě. Dosažitelná rychlost poskytované služby je závislá na typu technologie, která je pro připojení využívána. Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti připojení i běžném používání služby přístupu k internetu může mít vliv běžící IPTV nebo další OTT služby typu Youtube nebo Netflix, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná. Mezi další faktory ovlivňující rychlost připojení patří i připojená elektronická zařízení (jejich poloha umístění, počet připojených zařízení současně, kvalita zařízení, konfigurace zařízení). Běžnou či maximální rychlost připojení lze dosáhnout pouze v případě, že je elektronické zařízení kvalitní a je připojeno k síti přímo kabelem LAN, nikoliv prostřednictvím technologie Wi-Fi. Blíže je specifikováno ve Všeobecných obchodních podmínkách.
11. v případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služeb. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality;
12. Poskytovatel nemůže zaručit kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Je doporučeno využívat přijímací zařízení poskytnutá od Poskytovatele, protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů služby a poskytnuta plná technická podpora;
13. případný spor je možné řešit i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz) v souladu s obchodními podmínkami pro poskytování služeb elektronických komunikací ELRA servis s.r.o. („OP“);

Datum _____
