Dobříš.NETwork, Komenského nám. 412, 263 01 Dobříš
http://www.dobris.net, info@dobris.net

Specifikace služeb - rychlost přístupu k síti Internet

Označení tarifu **Bezdrátové připojení (tarify VIP)**	**WL 50/20 VIP**	**WL 100/100 VIP**	**WL 200/200 VIP**
Maximální / inzerovaná rychlost stahování / odesílání dat (Mbps)	**50 / 20**	**100 / 100**	**250 / 250**
Běžně dostupná (průměrná) rychlost stahování / odesílání dat (Mbps)	30 / 12	60 / 60	150 / 150
Minimální rychlost	15 / 6	30 / 30	75 / 75
Měsíční poplatek (Kč s DPH)	420	600	850

Označení tarifu **Bezdrátové připojení**	**WL 50/20**	**WL 100/100**
Maximální / inzerovaná rychlost stahování / odesílání dat (Mbps)	**50 / 20**	**100 / 100**
Běžně dostupná (průměrná) rychlost stahování / odesílání dat (Mbps)	30 / 12	60 /60
Minimální rychlost	15 / 6	30 / 30
Měsíční poplatek (Kč s DPH)	350	500

Označení tarifu **Kabelové sítě (ethernet, LAN)**	**LAN 100**	**LAN 250**	**LAN 500+**
Maximální / inzerovaná rychlost stahování / odesílání dat (Mbps)	**100 / 100**	**250 / 250**	**500 / 500**
Běžně dostupná (průměrná) rychlost stahování / odesílání dat (Mbps)	60 / 60	150 / 150	300 / 300
Minimální rychlost	35 / 35	80 / 80	150 / 150
Měsíční poplatek (Kč s DPH)	350	350	500

Tarify VIP
Součástí tarifu je bezplatný servis v případě poruchy (při poruše na zapůjčeném klientském zařízení), doživotní záruka na zapůjčené zařízení s bezplatnou výměnou v případě poruchy.

Definice pojmů

Maximální rychlost je nejvyšší možná reálně dosažitelná rychlost stahování (download) a odesílání (upload) dat na dané přípojce či v daném místě připojení s ohledem na použitou technologii a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.
Inzerovaná rychlost je rychlost, kterou poskytovatel služby uvádí v obchodní komunikaci a ceníku. Rychlost inzerovaná je pro potřeby tohoto dokumentu shodná s rychlostí maximální
Běžně dostupná rychlost je rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá. Běžně dostupná rychlost je uživateli k dispozici 95 % času během jednoho kalendářního dne.
Minimální rychlostí se rozumí dlouhodobě nejnižší rychlost stahování a odesílání dat

Faktory ovlivňující rychlost připojení

Dosažitelná rychlost poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to na faktorech neovlivnitelných ze strany poskytovatele ani ze strany účastníka, ale i na faktorech, které může účastník přímo ovlivnit. V důsledku těchto faktorů je dosažitelná rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Faktory omezující rychlost připojení k internetu jsou zejména:

- zvolený tarif/služba
- použitý typ koncového zařízení
- použitá technologie pro přípojné vedení účastníka
- frekvenční pásmo, počasí, vegetace, překážky v cestě šíření signálu (pro bezdrátový internet)
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu účastníka (např. domácí WiFi připojení)
- kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení účastníka
- sdílení kapacity přípojky více účastníky
- sdílení kapacity přístupového vedení, např. současným připojením více počítačů nebo souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na daném přípojném vedení, na kterém je služba poskytována, např. běžící služba IPTV nebo další OTT služby typu YouTube, 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,
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele

Speciální ustanovení o vadách služby přístupu k internetu v pevném místě a odpovědnosti za ně

Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodující měření rychlosti na portu koncového bodu sítě internet, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI

Jak měřit rychlost služby přístupu k internetu – měření provádějte na počítači, který je připojen kabelem přímo do koncového telekomunikačního zařízení s vypnutou WiFi, nikoliv prostřednictvím domácí WiFi! Před zahájením měření odpojte všechna ostatní zařízení v síti a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení.

Za **velkou trvající odchylku** od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za **velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Velké odchylky od inzerovaných a běžně dostupných rychlostí stahování nebo odesílání mohu mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, zpomalením načítání obrázků, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo vkládání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb. Na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Všeobecných podmínek. Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě poklesu dosažitelné rychlosti pod úroveň minimální rychlosti nebo velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti, má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle Všeobecných smluvních podmínek, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. Nedodržení minimální rychlosti je považováno za výpadek poskytované služby. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které poskytovatel zná a o nichž informuje technická podpora na kontaktních telefonech, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na technickou podporu na tel. 775 110 810 nebo 775 610 810, či emailem na info@dobris.net, aby poskytovatel mohl provést včasné měření aktuálního výkonu služby. V případě, že poskytovatel v rámci šetření reklamace shledá reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná, a do jednoho měsíce od vyřízení reklamace vrátí účastníkovi částky zaplacené za reklamované služby. V případě, že je vada neodstranitelná, má účastník i poskytovatel právo odstoupit od smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace účastníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy.