

Specifikace služby elektronických komunikací

k rámcově smlouvě číslo: XXXXXX

zástupce provozovatele: **Healthy s.r.o.** Vítězná 96 , 403 22 Ústí nad Labem, IČ: 27288528, DIČ: CZ27288528
společnost zapsaná v v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 22741

Adresa připojení	
Datum zahájení poskytování služeb	
Tarif Internetu	Amigo! XXX
Balíčky IPTV	
ISO/OSI	
Reakční doba (pracovní dny/víkend,svátky)	
Proaktivní dohled	
Veřejná IPv4 adresa	[Public IPv4]
Zřizovací poplatek bez DPH	
Měsíční cena služby bez DPH	XXX,-Kč
Měsíční cena služby s DPH	XXX,-Kč

tarif	Rychlost stahování (download) Mbit/s				Rychlost odesílání (upload) Mbit/s			
	maximální	inzerovaná	běžně dostupná	minimální	maximální	inzerovaná	bežně dostupná	minimální
Amigo! 40	40	40	24	12	40	20	12	6
Amigo! 100	100	100	60	30	100	100	60	30
Amigo! 500	500	500	300	150	150	150	90	45

Technická specifikace internetového připojení

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).

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.

Odchytky rychlosti

Za velkou trvající odchytku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchytky, 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 odchytku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchytky, 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.

Možnosti reklamace

Velká trvající odchytky a velká opakující se odchytky, rovněž i pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti, mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a v případech definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, má zákazník právo na reklamaci poskytované služby.