

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služby – konektivita k síti internetu

Poskytovatel:

Společnost Liberecká IS, a.s., sídlem Mrštíkova 3, 461 71 Liberec III, IČO: 25450131, DIČ: CZ25450131, která je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddílu B, vložce 1429.

1. Definice pojmů:

- a. Poskytovatel služeb: Liberecká IS, a.s.
- b. Objednatel služeb: Pojmem Objednatel se rozumí právnická nebo fyzická osoba využívající služeb Poskytovatele.
- c. VOP jsou zpracovány dle příslušné legislativy ČR a nařízení Evropského parlamentu a rady. Zákon číslo 127/2005 Sb. O elektronických komunikacích v platném znění a nařízení číslo 2015/2120 a upravují obchodní a provozní podmínky služby poskytování konektivity k síti internet.
- d. Službou se rozumí poskytování internetu v pevném místě, prostřednictvím komunikační sítě elektronických komunikací, případně bezdrátové sítě v bez licenčním pásmu 2GHz – 5Ghz.
- e. Službou se rozumí poskytování Hlasových služeb VoIP
- f. Smlouvou se rozumí smlouva, kterou jsou poskytovány služby elektronických komunikací mezi Poskytovatelem a objednatel. Nedílnou součástí smlouvy je odkaz na platné VOP, které jsou zpřístupněny dálkovým přístupem.
- g. Kontaktním místem se rozumí sídlo poskytovatele.
- h. SLA – úroveň kvality poskytované služby
- i. Koncové zařízení - je zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, prostřednictvím kterého je objednateli služba poskytována.
- j. Aktivační (zřizovací) poplatek – poplatek za zřízení služby
- k. Aktivací (zřízením) služby – se rozumí montáž, či zapojení zařízení a nastavení parametrů služby.
- l. Akceptační protokol je protokol o předání a převzetí služby.

2. Definice rychlosti a její parametry

- a. Minimální rychlost stahování a odesílání dat je ta rychlost, kterou Poskytovatel garantuje v rámci své služby jako nejnižší v běžném provozu. Výjimky z běžného provozu tvoří nutné zásahy ze strany Poskytovatele, jako jsou například nutné opravy, popřípadě veškeré zásahy vyšší moci a poruchy na straně dodavatelů Poskytovatele. Důsledkem snížení rychlosti na minimální může být zpomalení načítání obsahu, snížení kvality obrazu (kostičkování), snížení rozlišení videa, prodloužení stahování a odesílání pošty, pomalé načítání webových stránek, prodloužení odesílání souborů apod. Poskytování služby elektronických komunikací však není tímto přerušeno, považuje se za funkční v rozsahu uzavřené smlouvy,
- b. Běžná dostupná 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.
- c. Inzerovaná rychlost je rychlost, kterou poskytovatel uvádí ve svých nabídkách. Tato rychlost je obvykle shodná s rychlostí maximální, nebo běžnou.
- d. Maximální rychlost je rychlost, která je dostupná objednateli za ideálních podmínek na výstupu koncového zařízení, (obvykle zásuvka). Je shodná s rychlostí, uvedenou ve smlouvě.

Služba 10 Mbit/s		
rychlost	stahování	odesílání
minimální	3 Mbit/s	3Mbit/s
běžně dostupná	10 Mbit/s	10 Mbit/s
maximální	11 Mbit/s	11 Mbit/s
inzerovaná	10 Mbit/s	10 Mbit/s

Služba 50 Mbit/s		
rychlost	stahování	odesílání
minimální	20 Mbit/s	20 Mbit/s
běžně dostupná	50 Mbit/s	50 Mbit/s
maximální	60 Mbit/s	60 Mbit/s
inzerovaná	50 Mbit/s	50 Mbit/s

Služba 100 Mbit/s		
rychlost	stahování	odesílání
minimální	50 Mbit/s	50 Mbit/s
běžně dostupná	100 Mbit/s	100 Mbit/s
maximální	110 Mbit/s	110 Mbit/s
inzerovaná	100 Mbit/s	100 Mbit/s

Služba 150 Mbit/s		
rychlost	stahování	odesílání
minimální	75 Mbit/s	75 Mbit/s
běžně dostupná	150 Mbit/s	150 Mbit/s
maximální	160 Mbit/s	160 Mbit/s
inzerovaná	150 Mbit/s	150 Mbit/s

e. Dopady jiných poskytovaných služeb na službu Internetu: Pokud je v rámci jedné internetové přípojky poskytováno více služeb, například TV, může dojít k ovlivnění dostupné rychlosti.

f. Uvedené parametry jsou vhodné pro sledování on-line videa, pořádání videokonferencí, stahování větších souborů. Plnění parametrů služby je sledováno dohledovým systémem poskytovatele.

3. Parametry služeb, jež mohou ovlivnit kvalitu poskytované služby

a. Ztrátovost paketů znamená, že část dat není doručena do cílového bodu. Toto může mít vliv na služby VoIP, videokonference, streamování apod. Poskytovatel udržuje síť tak, aby k této ztrátovosti paketů nedocházelo, nebo byla minimální.

b. Kolísání kvality přenosu je kolísání přenosu. Může mít za důsledek zhoršení kvality přenosu, například zpomalení obrazu a zvuku.

c. Datové omezení – je omezení celkového počtu stažených a odeslaných dat. Tato omezení poskytovatel u žádné ze svých služeb neuplatňuje.

d. Agregace je hodnota, která udává počet uživatelů, jež sdílejí jeden přípojný bod.

4. Odchytky v poskytování služby

a. Detekovaná odchylka v poskytování služby přístupu k internetu v pevné síti je definována jako pokles alespoň jedné z běžně dosahovaných rychlostí stahování a odesílání dat pod 60% hodnoty rychlosti, uvedené jako rychlost běžně dostupná.

b. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (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.

c. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (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.

d. V případě pravidelné nebo opakující se odchylky má uživatel právo na reklamaci služby dle podmínek uvedených ve VOP a v platných právních předpisech (především v případech nedodržení inzerované rychlosti nebo jiných parametrů kvality služby). Tyto reklamace je možné podat prokazatelným způsobem, a to formou formuláře, který je k dispozici na adrese: <https://reklamace.libereckais.cz/>

5. Práva a povinnosti objednatele

Tato část VOP stanovuje práva a povinnosti objednatele služby

a. Objednatel je oprávněn užívat služby, dané ve smlouvě a řídit se platnými VOP, jež jsou k dispozici dálkovým přístupem na webových stránkách poskytovatele. <https://www.libereckais.cz>

b. Objednatel je povinen hradit Poskytovateli čerpání služeb elektronických komunikací, dle platné uzavřené smlouvy.

c. Objednatel má právo služby reklamovat.

d. Objednatel má právo od smlouvy odstoupit v případě, že ve smlouvě došlo ze strany Poskytovatele k faktické a zásadní změně, se kterou objednatel nesouhlasí. Faktickou a zásadní změnou se rozumí změna v kvalitě služby, rychlosti přenosu dat, změně tarifu a ceny.

e. Reklamaci vyúčtování služby je objednatel oprávněn podat nejdéle do 2 měsíců od dne dodání vyúčtování.

f. Službu je objednatel oprávněn reklamovat bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 2 měsíců ode dne prokazatelného, vadného poskytnutí služby. Pokud nebude této lhůty využito, zaniká na reklamaci ze strany objednatele právo.

g. Objednatel má právo navrhnout změnu smlouvy, mimo ustanovení, jež jsou dány platnou legislativou. Tyto změny musí být smluvními stranami vzájemně odsouhlaseny.

h. Objednatel nemá právo poskytnuté služby dále předprodávat, nebo distribuovat.

i. Objednatel bere na vědomí, že službu nesmí využívat pro nelegální účely a že je v rámci užívání služby vázán právními předpisy České Republiky.

j. Objednatel smí používat pro užití služby pouze zařízení, jež nenaruší provoz služeb poskytovatele.

k. Objednatel je povinen nahlásit změnu osobních údajů smlouvy. Tj. Příjmení, adresa, kontaktní údaje.) a to nejdéle do následujícího vyúčtování služby.

l. Po ukončení smlouvy je objednatel povinen vrátit veškerá zapůjčená zařízení, jež byla objednateli poskytnuta za účelem užívání služby.

6. Práva povinnosti poskytovatele služby

a. Poskytovatel je povinen zahájit službu bezodkladně po podpisu smlouvy, popřípadě v termínu, jež byl dohodnut s uživatelem.

b. Poskytovatel je povinen zajistit službu v dohodnuté dostupnosti každé jednotlivé služby nepřetržitě 24 hodin. V případě prokazatelné nedostupnosti do uvedených hranic bude uživateli kompenzována slevou, za těchto podmínek:

- ✓ V případě, že služba je přerušena z technických důvodů, závadou na technickém zařízení poskytovatele, po dobu delší než 3 po sobě jdoucí pracovní dny, má uživatel nárok na snížení paušálního poplatku o 1/3 sjednané ceny. Toto snížení bude zaúčtováno pouze pro fakturaci daného období, po které byla přerušena služba.

c. Poskytovatel za účelem poskytování služby zpracovává osobní, provozní a lokalizační údaje. Tato data jsou poskytovatele chráněna v souladu s platnou legislativou. Ochrana osobních údajů je uvedena na www.libereckais.cz

v uvedeném odkazu <https://www.libereckais.cz/gdpr/zpracovani-osobnich-udaju.html>.

- ✓ Osobními údaji se rozumí jméno a příjmení uživatele, adresa a kontaktní údaje.
- ✓ Provozními údaji se rozumí údaje, zpracovávané pro potřeby přenosu dat v síti elektronických komunikací, určených pro vyúčtování ceny.
- ✓ Lokalizačními údaji se rozumí údaje o umístění koncového zařízení.

d. Nakládání a přístup k osobním údajům se řídí platnou legislativou.

7. Bezpečnost a integrita sítě

Rozhraní pro zajištění integrity sítě jsou aktuálně uvedena na www.libereckais.cz v sekci služby datové konektivity.

a. Přípojný bod pro poskytování služby

Budova Radnice Magistrátu města Liberce

Obec: Liberec

Katastrální území: Liberec

Parcela: 1

Budova: Liberec I-Staré Město, č.p. 1

Budova Nového Magistrátu města Liberce

Obec: Liberec

Katastrální území: Liberec

Parcela: 471

Budova: Liberec I-Staré Město, č.p. 183

Budova "Uran" Magistrátu města Liberce

Obec: Liberec

Katastrální území: Liberec

Parcela: 4097/2

Budova: Liberec III-Jeřáb, č.p. 108

Budova Krajského úřadu Libereckého kraje
Obec: Liberec
Katastrální území: Liberec
Parcela: 4001/11
Budova: Liberec IV-Perštýn, U Jezu č.p. 642

b. Rozhraní pro poskytování služby
Optická rozhraní Euro2000 - při pronájmu celého optického vlákna.
Metalická rozhraní RJ45 - při pronájmu dat. okruhu v definované šíři pásma.
TDM rozhraní RJ48C - při pronájmu okruhu pro poskytování hlasových služeb.

Typy rozhraní pro připojení přístrojů - analogové, konektor RJ-11, impedance 600 ohmů.
Digitální VoIP - Konektor RJ-45, 10/100 BASE-T Ethernet port, 10/100/1000 BASE-T Ethernet port, signalizační protokoly SIP a SCCP.

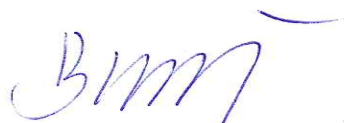
Bezpečnost integrity sítě je řešena certifikací ISO 27001

Pokud není uvedeno jinak, řídí se všeobecné obchodní podmínky vydané Libereckou IS, a.s. platnou legislativou, včetně aktuálně vydaných všeobecných oprávnění Českým telekomunikačním úřadem.

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služby – konektivita k síti internetu jsou účinné od 1. 4. 2021.

Aktuální znění je k dispozici na www.libereckais.cz .

Schválil dne 1. 4. 2021



Ing. Jaroslav Bureš, MBA, předseda představenstva
Liberecká IS, a.s.

