

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS APLICÁVEIS A CADA UM DOS SERVIÇOS

Serviço internet fixa

O Serviço de internet fixa consiste no acesso genérico à Internet em que as velocidades indicadas no medotarifáriosubscritosãoas velocidades máximas de download e upload.

O acesso a este Serviço depende do preenchimento das seguintes condições técnicas:

- Confirmação por parte da BLU SA da cobertura da habitação do cliente;
- Elegibilidade da morada do cliente.

Para o acesso ao serviço de internet fixa a BLU garante a legitimidade e a confidencialidade da utilização do Serviço através da autenticação do equipamento instalado no cliente.

Informação sobre velocidades do serviço de acesso à Internet

Introdução

Com este documento pretende-se detalhar as velocidades das ofertas da BLU, na disponibilização de serviços de acesso à internet, de acordo com o Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, e demais legislação nacional relacionada. Adicionalmente, é descrita a forma e os cuidados a considerar nas medições de velocidades de acesso à internet.

Velocidade de Internet Fixa

Velocidade Anunciada (Mbps)		Velocidade Máxima (*) (Mbps)		Velocidade Mínima (Mbps)		Velocidade Normal Disponível (Mbps)	
DL	UL	DL	UL	DL	UL	DL	UL
100	10	100	10	100	10	100	10
100	50	100	50	100	50	100	50
200	100	200	100	180	90	190	95
400	200	400	200	360	180	380	190
1000	200	920	200	800	180	860	190
1000	500	920	480	800	460	860	480

(DL) - velocidade de download / (UL) - velocidade de upload

Velocidade anunciada: Velocidades comunicadas nos meios de comunicação comerciais da blu associadas à oferta. A velocidade anunciada corresponde à velocidade máxima, excetuando no caso de 1 Gbps, devido as limitações das portas do equipamento ONT e router.

Velocidade máxima: valor máximo de velocidade de transmissão de dados que um utilizador final pode atingir pelo menos uma vez por dia, obtidas em condições ótimas de utilização.

Velocidade mínima: Corresponde aos valores mínimos de velocidade de transmissão de dados disponibilizada ao utilizador final, excetuando situações em que ocorra interrupção de serviço ou períodos pontuais e excecionais de congestionamento da rede.

Velocidade normalmente disponível: valores de velocidade de transmissão de dados que é expectável que o utilizador obtenha em 95% do tempo, em cada período de 24h.

Testes de velocidade

- Por forma a ser obtida correta medição de velocidade de acesso à internet no momento da realização dos testes devem ser considerados os seguintes pressupostos:
- Verificar se o equipamento utilizado na realização dos testes cumpre os requisitos mínimos em termos de velocidade de processador, RAM e capacidade do disco (livre).
- Devem ser paradas/desativadas todas as aplicações para a realização do teste, uma vez que têm influência na capacidade de processamento e na largura de banda do seu equipamento o que pode condicionar o teste de velocidade.
- O teste deverá ser realizado apenas com 1 PC c/ interface Gigabit, ligado por cabo UTP, a uma porta Gigabit do router BLU. Cabo deverá ser Ethernet CAT 5e.
- O teste não deve ser realizado por Wi-Fi.
- O teste deverá ser realizado sem quaisquer outros equipamentos conectados à rede, via wireless ou cabo de rede, na medida que afetam a velocidade de acesso à internet.
- Dada a diversidade de situações possíveis que interferem com o processo de medição e que estão fora do alcance da BLU, serão reconhecidas apenas as medições efetuadas em servidores indicados pela BLU.
- Os testes de velocidade deverão ser sempre executados de acordo com o procedimento acima e interpretados da seguinte forma:
- Efetuar 3 grupos de medidas com intervalo mínimo de 1 hora entre cada grupo. Cada grupo deverá ter 5 medidas efetuadas num intervalo mínimo de 10 minutos;
- Velocidade mínima – o menor valor das 10 medidas efetuadas;
- Velocidade máxima – o maior valor das 10 medidas efetuadas;
- Velocidade normalmente disponível – o valor médio das 5 melhores medidas obtidas.

O referido método de medição visa simplificar a medição de velocidades por parte do utilizador final, ainda que a correta aferição da velocidade implique uma medição periódica ao longo de um dia, 24h, em intervalos de 5min (um total de 288 amostras em 24h).

Impacto das medidas de gestão de tráfego e outros serviços na Qualidade do Serviço de acesso à Internet

- Além dos débitos máximos aplicados por serviço de acesso à internet a BLU não aplica por definição qualquer medida de gestão de tráfego com influência nas velocidades de acesso à internet descritas, nem diferenciação ou restrições de serviços. Ainda assim, resultante da necessidade de implementar ordens judiciais ou de autoridades administrativas, preservar a integridade e segurança da rede, e prevenir a iminência ou atenuar efeitos de congestionamentos pontuais e excecionais, a BLU poderá excepcionalmente aplicar medidas de gestão de tráfego.
- A aplicação excepcional e pontual de medidas de gestão de tráfego será sempre adequada ao efeito pretendido, podendo afetar transitória e pontualmente a qualidade do serviço de acesso à Internet ou o acesso a um qualquer serviço, sendo salvaguardados os direitos dos utilizadores relativos à privacidade e proteção de dados pessoais.
- A BLU poderá fornecer serviços específicos sobre o acesso à internet (ex: VoIP), em nome próprio ou através de parceiros e c/ a concordância do cliente final, que dependendo da taxa de transmissão necessária e períodos de utilização poderão influenciar a velocidade de acesso à internet e consequentemente o resultado dos testes.