

Parametry služby přístupu k internetu

1. Rychlost

a) Maximální a Inzerovaná rychlost:

- Májí stejnou hodnotu.
- Jedná se o rychlost kterou jsme k Vám schopni dostat technologicky.
- Tuto rychlost jsme schopni přesně určit až po místním šetření technikem.

b) Běžně dostupná rychlost:

- Má hodnotu 70% Inzerované rychlosti
- Jedná se o rychlost pod kterou naše přípojky běžně neklesnou ani v době špičky.

c) Minimální rychlost:

- Má hodnotu 50% Inzerované rychlosti.
- Jedná se o rychlost ke které se naše přípojky přiblíží při nějaké poruše, nebo rušení.
- Při této rychlosti nás vždy informujte, pomůže nám to problém včas vyřešit.

d) Velká trvající odchylka:

-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. Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem: $SDR(\text{download}, L 4) < BDR(\text{download}, L 4)$ a zároveň $TBDR(\text{download}) > 70$ minut

e) Velká opakující se odchylka:

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. Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem: $SDR(\text{download}, L 4) < BDR(\text{download}, L 4)$, a zároveň $\exists t_1, t_2, t_3: TBDR(\text{download}) \geq 3,5$ minuty a zároveň $(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - TTestB)$,

2. Dostupnost

- Dostupnost u běžných domácích tarifů je s ročním SLA 99,5. To znamená, že služba může být nedostupná ročně maximálně 44 hod. Do této doby se nepočítá výpadek, který je nahlášený dopředu na Váš email.

V případě servisu u Vás se nezapočítává čas, kdy nelze provést servis z důvodu Vaši nepřítomnosti. Výpadek se začíná počítat od času kdy nás informujete na tel.: 739 037 177,

nebo emailu: j-hejda@hejda.cz.

3. Jak měřit kvalitu služby

- Naše služba je předávána na metalickém ethernet portu námi dodaného zařízení, na tomto portu je potřeba službu i měřit. Např. pomocí web stránky www.speedtest.cesnet.cz, www.netmetr.cz.

4. Co může službu ovlivnit Kvalitu připojení může ovlivnit odebrání dalších služeb.

- V našem případě se jedná o IPTV. Pokud tuto službu odebíráte odečtete si cca 10Mbps na režii této služby z celkové smluvně sjednané rychlosti.

- Služby třetích stran neumíme specifikovat, ale vždy dojde ke snížení rychlosti služby.

5. Jak službu reklamovat

Pokud máte se službou problém, odpojte všechna zařízení a změřte si rychlost kabelem na námi dodaném zařízení. - Pokud nevíte jak a kde, kontaktujte nás. - Pokud je měření pod úrovní běžně dostupné rychlosti, kontaktujte nás co nejdříve.

V případě velké trvající odchylky a velké opakující se odchylky máte právo službu reklamovat.