

## Parametry služby přístupu k internetu

**1. Rychlost** Na smlouvě jsou již několik let uvedeny čtyři rychlosti.

a) Maximální a Inzerovaná rychlost: - Mají 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.

**Odchyly:** Za **velkou trvající odchytku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (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 vkládání (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.

**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 Vaš email. V případě servisu u Vás se nezapočítává čas, kdy nelze provést servis z důvodu Vaší nepřítomnosti. Výpadek se začíná počítat od času kdy nás informujete na tel.: 603700228, 317 070 414, nebo emailu: [dohled@helapc.cz](mailto:dohled@helapc.cz).

**3. Jak měřit kvalitu služby** - Naše služba je předávána na metalickém ethernet portu zařízení, které jsme Vám zdarma pronajali, na tomto portu je potřeba službu i měřit. Např. pomoci web stránky [www.rychlost.cz](http://www.rychlost.cz), [www.netmetr.cz](http://www.netmetr.cz), ... - Pokud potřebujete řešit problém s WiFi umíme Vám pomoci pokud si nainstalujete Android aplikaci: <https://play.google.com/store/apps/details?id=net.meter.ca> - Pokud řešíte problém s drobnými výpadky použijte naši aplikaci [https://helapc.cz/download/NetworkTest\\_HelaPC\\_v1.3\\_inst.exe](https://helapc.cz/download/NetworkTest_HelaPC_v1.3_inst.exe)

**4. Co může službu ovlivnit** Kvalitu připojení může ovlivnit odebírání dalších služeb. - V našem případě se jedná o IPTV. Pokud tuto službu odebíráte odečtěte 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.