

## Parametry služby přístupu k internetu

### 1. Rychlost

Na smlouvě jsou uvedeny tři rychlosti.

#### 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.

### 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.: 725 708 936, nebo emailu: mitwis@centrum.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)

### 4. Co může službu ovlivnit

Kvalitu připojení může ovlivnit odebírání 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