

Parametry služby přístupu k internetu

1. Rychlost

Na smlouvě jsou již několik let uvedeny čtyři 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 Vaší nepřítomnosti. Výpadek se začíná počítat od času kdy nás informujete na tel.: 603700228, 317 070 414, nebo emailu: 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, 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

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](#).