

---

## 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](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 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.