
Definice úrovně kvality poskytované služby

Internet - Služba přístupu k síti Internet (dále jen „Služba Internet“) umožňuje svým uživatelům 24 hodin denně, po celý rok svobodný přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti Internet za použití různých druhů připojení prostřednictvím sítě AB-NET s.r.o.

Bezdrátové připojení k internetu :

- Maximální rychlost stahování a odesílání dat je zároveň rychlostí inzerovanou a je uvedena v ceníku služeb.
- Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá v denním průměru (tj. za 24 hodin) nejméně 70% maximální rychlosti stahování a odesílání dat.
- Minimální zaručená úroveň kvality odpovídá 50% maximální rychlosti stahování a odesílání dat v denním průměru (tj. za 24 hodin).
- Minimální rychlost stahování a odesílání dat může nárazově klesnout až na 30 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat, a to na velice omezenou dobu v jednotlivých okamžicích maximálního vytížení sítě v době tzv. datové špičky.
- Všechny nabízené varianty služby nad 10Mbps umožňují plně využívat všechny běžné vlastnosti sítě Internet (např. streamování videa, stahování souborů, využívání komunikačních aplikací, emailových klientů a dalších služeb). Nabízené varianty služby pod 10Mbps mohou v případě poklesu na minimální zaručenou rychlost vykazovat problémy s přenosem streamovaného videa. Měření rychlosti přístupu k síti Internet probíhá na transportní vrstvě (UDP).

Výše uvedené rychlosti Služby Internet jsou dostupné prostřednictvím bezdrátových zařízení společnosti AB-NET s.r.o. (koncový bod sítě) připojeného k bezdrátovému vysílači v dané lokalitě a při standardních provozních síťových a klimatických podmínkách (tj. nikoli v případě úplných nebo částečných výpadků, které vznikly na základě nepředvídatelných okolností přechodného charakteru a nejsou na straně Poskytovatele).

Metalické/optické připojení k internetu :

- Maximální rychlost stahování a odesílání dat je zároveň rychlostí inzerovanou a je uvedena v ceníku služeb.
- Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá v denním průměru (tj. za 24 hodin) nejméně 80% maximální rychlosti stahování a odesílání dat.
- Minimální zaručená úroveň kvality odpovídá 70% maximální rychlosti stahování a odesílání dat v denním průměru (tj. za 24 hodin).
- Minimální rychlost stahování a odesílání dat může nárazově klesnout až na 30 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat, a to na velice omezenou dobu v jednotlivých okamžicích maximálního vytížení sítě v době tzv. datové špičky.
- Všechny nabízené varianty služby umožňují plně využívat všechny běžné vlastnosti sítě Internet (např. streamování videa, stahování souborů, využívání komunikačních aplikací, emailových klientů a dalších služeb). Měření rychlosti přístupu k síti Internet probíhá na transportní vrstvě (UDP).

Výše uvedené rychlosti Služby Internet jsou dostupné prostřednictvím koncového zařízení společnosti AB-NET s.r.o. (koncový bod sítě) připojeného k pevné síti Poskytovatele a při standardních provozních síťových a klimatických podmínkách (tj. nikoli v případě úplných nebo částečných výpadků, které vznikly na základě nepředvídatelných okolností přechodného charakteru a nejsou na straně Poskytovatele).

xDSL připojení k internetu :

- Maximální rychlost stahování a odesílání dat je zároveň rychlostí inzerovanou a je uvedena v ceníku služeb.
- Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá v denním průměru (tj. za 24 hodin) nejméně 50% maximální rychlosti stahování a odesílání dat a je závislá na klíčových faktorech kvality a délky přístupového vedení.
- Minimální zaručená úroveň kvality odpovídá 10% maximální rychlosti stahování a odesílání dat v denním průměru (tj. za 24 hodin) a je závislá na klíčových faktorech kvality a délky přístupového vedení.
- Minimální rychlost stahování a odesílání dat může nárazově klesnout až na 2 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat, a to na velice omezenou dobu v jednotlivých okamžicích maximálního vytížení sítě v době tzv. datové špičky.

- Všechny nabízené varianty služby umožňují plně využívat všechny běžné vlastnosti sítě Internet (např. streamování videa, stahování souborů, využívání komunikačních aplikací, emailových klientů a dalších služeb). Měření rychlosti přístupu k síti Internet probíhá na transportní vrstvě (UDP).

Výše uvedené rychlosti Služby Internet jsou dostupné prostřednictvím kabelového modemu společnosti AB-NET s.r.o. (koncový bod sítě) připojeného k pevné síti CETIN v dané lokalitě a při standardních provozních síťových a klimatických podmínkách (tj. nikoli v případě úplných nebo částečných výpadků, které vznikly na základě nepředvídatelných okolností přechodného charakteru a nejsou na straně Poskytovatele).

Poskytovatel nemůže zaručit kompatibilitu koncových zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Je doporučeno využívat koncová zařízení pronajatá/zakoupená od Poskytovatele, protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů služby a poskytnuta plná technická podpora. V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality. V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky máte právo reklamovat Službu Internet dle všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti AB-NET s.r.o.

Velkou odchylkou se rozumí pokles rychlosti pod úroveň rychlosti stanovenou minimální zaručenou úrovní kvality služby.

Trvalou odchylkou se rozumí taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 60 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin.

Pravidelně se opakující odchylkou se rozumí taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 5 minut v časovém úseku 1 hodiny.

Případný spor je možné řešit i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz).

Řízení provozu a omezení přístupu ke službě

Poskytovatel je oprávněn provádět na nezbytně nutnou dobu opatření řízení provozu spočívající například v jeho blokování, zpomalování apod. v následujících případech:

- Je-li to nezbytné za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení příslušných právních předpisů, nebo na základě rozhodnutí oprávněných orgánů (zejména soudních rozhodnutí)
- Za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů.
- Za účelem zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.
- Poskytovatel může pozastavit přístup ke Službě uživatelům, jejichž chování indikuje využívání technických prostředků k obcházení podmínek Služby či ukazuje na sdílení připojení s třetími osobami

Service Level Agreement (SLA)

SLA HOME

- Dostupnost poskytovaných služeb 365 dní v roce, 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.
- Telefonické, faxové a emailové hlášení poruch je NONSTOP.
- Odstraňování poruchy řešíme ihned po jejím zjištění.
- Výjezd k zákazníkovi pro odstranění poruchy v místě zákazníka max. do dvou pracovních dnů od jejího nahlášení.
- Telefonická podpora pro řešení provozních situací a konfigurací k dispozici v pracovní době.

SLA BUSINESS

- Dostupnost poskytovaných služeb 365 dní v roce, 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.
- Telefonické, faxové a emailové hlášení poruch je NONSTOP.
- Odstraňování poruchy řešíme ihned po jejím zjištění.
- Přednostní odstraňování hlášených poruch.
- Přednostní výjezd k zákazníkovi pro odstranění poruchy v místě zákazníka do jednoho pracovního dne od jejího nahlášení.
- Telefonická podpora pro řešení provozních situací a konfigurací k dispozici NONSTOP.

SLA KABEL

- Koncová přípojka je formou metalického, nebo optického kabelu.
- Dostupnost poskytovaných služeb 365 dní v roce, 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.
- Telefonické, faxové a emailové hlášení poruch je NONSTOP.
- Odstraňování poruchy řešíme ihned po jejím zjištění.
- Výjezd k zákazníkovi pro odstranění poruchy v místě zákazníka max. do dvou pracovních dnů od jejího nahlášení.
- Telefonická podpora pro řešení provozních situací a konfigurací k dispozici v pracovní době.

Informace o postupech zavedených s cílem měřit a řídit provoz v síti

- **řízení v místě přípojného bodu**

- při naplnění kapacity přístupového bodu může dojít k omezení rychlosti účastníka, aby nedošlo k překročení kapacity, tento vliv se ve skutečnosti může projevit snížením rychlosti max o 30% rychlosti účastníka

- **řízení v agregačním uzlu**

- při naplnění agregované skupiny účastníků může dojít k omezení rychlosti účastníka, tento vliv se ve skutečnosti může projevit snížením rychlosti max na 30% rychlosti účastníka

- **řízení celkové kapacity sítě**

- vzhledem k vlastnímu autonomnímu systému připojeném v NIX (Česká konektivita) a současně dalším propojením s významnými poskytovateli internetu nemůže dojít k naplnění celkové kapacity a tím k jejímu omezení

Dokument MAKS nabývá platnosti a účinnosti dne 1.4.2020