

Postup měření rychlosti internetu v síti INFAS, a.s.

1. Připojte zařízení (váš počítač), na kterém rychlost měříte, na port síťového terminálu (kabelový modem) kabelem. Kvalita poskytované služby je garantována na koncovém bodě sítě, to znamená na účastnickém (LAN) portu RJ-45 síťového terminálu. Vaše zařízení musí mít odpovídající síťové rozhraní pro danou službu (100/1000 Mbps Ethernet) kompatibilní se síťovým terminálem.
2. Pouze toto zařízení (váš počítač), kterým provádíte měření, bude připojeno k síťovému terminálu a všechna ostatní zařízení budou vypnuta nebo od síťového terminálu odpojena (další PC, TV, atd. připojená kabelem nebo mobilní telefony, tablety, hrací zařízení, kamery, atd připojená přes WIFI).
3. Zjistěte, zda počítač/notebook, na kterém chcete měřit rychlost je „nezatížený“ např. nestahuje automatické aktualizace. Vypněte na vašem počítači všechna běžící aplikace a programy. Otevřete internetový prohlížeč.
4. V internetovém prohlížeči otevřete ověřenou stránku ČTÚ www.netmetr.cz. Spusťte test rychlosti.
5. Výsledek testu rychlosti porovnejte s hodnotu **běžně dostupné rychlosti**, kterou máte uvedenou ve smlouvě o poskytování služby přístupu k internetu viz Specifikace HDTV.
6. Pokud výsledek testu ukáže ve směru stahování dat (download), nebo ve směru vyládání dat (upload) hodnotou rychlosti nižší než je hodnota běžně dostupné rychlosti dle smlouvy kontaktujte naše zákaznické oddělení (na telefonním čísle 322 318 003, emailu info@infas.cz za účelem prověření kvality služby.
7. Pro prověření kvality služby potřebujeme od vás zaslat výsledek testu (např. formou obrázku, výstřížku), ze kterého budou patrné naměřené rychlosti. Zároveň je vhodné uvést následující informace k provedenému testu: čas a datum testu, operační systém vašeho PC, internetový prohlížeč (ve kterém jste test spustili), případně síťovou kartu a rozhraní vašeho PC. Urychlíte tím kvalifikované vyřízení Vašeho dotazu a případné reklamace.
8. Test kvality připojení podle bodů 1. až 7. je pouze informativní. Rozhodující jsou definice kvality dle ČTÚ VO-S/1/08.2020-9. Kontrolní měření kvality a rychlosti připojení provádíme formou měření TCP propustnosti. Naše společnost pro měření a ověření reklamace využívá měřicí certifikovaný přístroj EXFO FTB-870V2 NetBlazer a postupuje dle platné metodiky ČTÚ.
9. Pokud kontrolním měřením zjistíme nekvalitu služby definovanou jako **velkou trvající odchylku** nebo jako **velkou opakující se odchylku** dle ČTÚ VO-S/1/08.2020-9, máte právo na kompenzaci ve formě slevy ve výši odpovídající poměrné části úhrady za poskytované služby již ode dne nahlášení vady za každý takový zjištěný případ. Kompenzace bude zahrnuta a odečtena ve vyúčtování služby za následující období.
10. Ověření kvality služby dle platné metodiky ČTÚ jsme rovněž schopni provést na vyžádání za úhradu za 3 000,-/s DPH měření (včetně měřícího protokolu). Měření si můžete objednat u našeho zákaznického oddělení na telefonním čísle 322 318 003, emailu info@infas.cz

Vysvětlení pojmů:

„Download“ (Stahování)

Ukládání souborů z internetu do vlastního počítače. Ke stahování dochází i při běžném surfování po internetu (tedy prohlížení webových stránek), protože aby se mohla jakákoli webová stránka zobrazit, webový prohlížeč si nejprve musí stáhnout její obsah ze serveru. ...

„Upload“ (Nahrávání)

Upload označuje proces, při kterém se nahrávají data z uživatelského počítače např. na webový server. K drobnému uploadu dochází i během obvyklé práce s internetem, protože webový prohlížeč neustále vysílá různé požadavky na cílové servery (na kterou doménu se chce připojit, jaká data potřebuje stáhnout ...

Platné od 1.1.2021