

Załącznik do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych - dane dotyczące jakości Usług Internetu.

Operator świadczy Usługi z zachowaniem następujących parametrów jakości:

1. Prędkość transmisji danych w obu kierunkach - Usługa Internetu Stacjonarnego:

Usługa Dostępu do Internetu (Mbit/s)	Przepustowość transmisji danych prędkość wysyłanych danych / prędkość odbieranych danych (Mbit/s)		
	Maksymalna	Zwykle dostępna	Minimalna
100/10	100/10	70/7	50/5
250/10	250/10	175/7	125/5
350/20	350/20	245/14	175/10
500/20	500/20	350/14	250/10
700/20	700/20	490/14	350/10
700/35	700/35	490/25	350/18
700/70	700/70	490/49	350/35
1000/50	1000/50	700/35	500/25
1000/100	1000/100	700/70	500/50

- a) **minimalna prędkość** jest to najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu, jaką Operator podejmuje się dostarczyć użytkownikowi końcowemu zgodnie z Umową,
b) **maksymalna prędkość** jest to najwyższa prędkość, jaka może być rzeczywiście osiągnięta przez Abonenta co najmniej pewien czas w trakcie korzystania z Usługi – nie rzadziej niż raz na dobę, w sprzyjających okolicznościach, w szczególności w chwilach, gdy ruch od innych użytkowników jest niewielki;
c) **zwykle dostępna prędkość** jest to prędkość najczęściej dostępna dla Abonenta, w przeważającym czasie świadczenia Usługi (osiągana przez 70% doby).

2. Prędkość transmisji danych w obu kierunkach - Usługa Internetu Mobilnego:

Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Usługi Internetu Mobilnego dla poszczególnych technologii sieciowych wynoszą:

- a) Technologia 2G/GSM-GPRS – wysyłanie danych 20 kbit/s – pobieranie danych 80 kbit/s;
b) Technologia 2G/GSM-EDGE – wysyłanie danych 58,4 kbit/s – pobieranie danych 233,6 kbit/s;
c) Technologia 3G/UMTS – wysyłanie danych 384 kbit/s – pobieranie danych 384 kbit/s;
d) Technologia 3G/UMTS-HSPA – wysyłanie danych 5,4 Mbit/s – pobieranie danych 42 Mbit/s;
e) Technologia 4G/LTE – wysyłanie danych 50 Mbit/s – pobieranie danych 150 Mbit/s;
f) Technologia 4G/LTE-Advanced – wysyłanie danych 50 Mbit/s – pobieranie danych 300 Mbit/s.

Poniższe uwagi odnoszą się do usługi dostępu do internetu stacjonarnego oraz internetu mobilnego:

- Prędkość, a także inne parametry usługi, takie jak limity ilości danych, opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów, mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
- Na faktycznie osiąganą prędkość pobierania i wysyłania danych mają wpływ między innymi:
 - wzrost obciążenia w godzinach szczytu lub wzrost obciążenia przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników,
 - korzystanie z Urządzenia końcowego nie obsługującego prędkości określonej w Umowie,
 - instalacja na Urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (takich jak program antywirusowy, firewall),
 - jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na kilku Urządzeniach końcowych,
 - ograniczenia istniejące na węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli;
 - ograniczenia wynikające z dostępności pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdującej się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści
- Poza czynnikami wskazanymi w pkt. 1,2 w przypadku Usługi Internetu Mobilnego na faktyczną prędkość pobierania i wysyłania mają wpływ także:

- a) wykorzystywana technologia sieciowa,
- b) siła i jakość sygnału radiowego,
- c) odległość od stacji bazowej,
- d) czynniki wpływające na propagację fal radiowych - takie jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku,
- e) ilości i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe,
- f) rodzaj wykorzystywanej Karty SIM.