

Informácie o kvalite služieb

Prevádzkové štandardy a kvalitatívne ukazovatele

Podľa zákona č. 452/2021 Z. z. a vyhlášky č. 65/2025 Z. z.

1. Rozsah dokumentu

Dokument sa vzťahuje na pevný prístup k internetu poskytovaný spoločnosťou TATRYNET, s.r.o. prostredníctvom bezdrôtovej prístupovej siete a optickej siete. Prevádzkové štandardy uvedené nižšie sú zmluvnými a informačnými parametrami; štatistické ukazovatele podľa vyhlášky č. 65/2025 Z. z. sa vyhodnocujú z reálnej prevádzky.

2. Prevádzkové štandardy TATRYNET

Ukazovateľ	Štandard TATRYNET	Začiatok merania
Zriadenie prípojky	najneskôr do 48 hodín	od prijatia platnej objednávky do funkčnej služby, pri technickej dostupnosti a súčinnosti zákazníka
Odstránenie opodstatnenej poruchy	najneskôr do 24 hodín	od riadneho nahlásenia do návratu služby do normálneho režimu, ak je porucha na strane Poskytovateľa
Dostupnosť služby	minimálne 99 %	podľa podmienok služby a v rozsahu siete Poskytovateľa
Dátový a časový limit	bez obmedzenia	podľa aktuálnych taríf

3. Povinné kvalitatívne ukazovatele podľa vyhlášky č. 65/2025 Z. z.

Pri pevnom prístupe sa kontinuálne sledujú a za kalendárny rok zverejňujú štatisticky zistené hodnoty. Samotný prísluh „48 hodín“ alebo „24 hodín“ nenahrádza ročný štatistický výkaz.

Ukazovateľ	Čo sa vyhodnocuje
Lehota na zriadenie služby	čas, za ktorý je vybavených 50 %, 95 % a 99 % objednávok; percento objednávok vybavených v dohodnutom termíne; pri výsledku pod 80 % aj priemerné prekročenie termínu
Poruchovosť na jednu prípojku	počet opodstatnených nahlásených porúch na prípojku pevného prístupu za kalendárny rok
Čas potrebný na odstránenie poruchy	čas, za ktorý bolo opravených 80 % a 95 % opodstatnených porúch; percento porúch považovaných za prekážku na strane Poskytovateľa; počet opravených porúch

4. Zverejňovanie ročných hodnôt

Štatisticky zistené hodnoty sa zverejňujú na webovom sídle do 31. marca za predchádzajúci kalendárny rok. Prvé zverejnenie podľa vyhlášky sa týkalo obdobia júl až december 2025 a lehota bola do 31. marca 2026. Tento dokument neobsahuje vymyslené historické hodnoty; tie musia vychádzať zo skutočnej evidencie TATRYNET.

5. Prenosové rýchlosti v pevnej sieti

Maximálna rýchlosť je rýchlosť konkrétneho programu. Bežne dostupná rýchlosť v pevnej sieti je podľa vyhlášky najmenej 90 % maximálnej rýchlosti a má byť dostupná najmenej 90 % času počas každého súvislého štvorhodinového intervalu. Hodnoty sú uvedené v Mbit/s alebo Gbit/s.

Program	Max. DL / UL	Bežne dostupná najmenej	Spodná zmluvná / cenníková hranica
TATRYNET	15 / 1 Mbit/s	13,5 / 1 Mbit/s	10 / 1 Mbit/s
TATRYNET1	20 / 1,5 Mbit/s	18 / 1,35 Mbit/s	10 / 1 Mbit/s
TATRYNET2	25 / 2,5 Mbit/s	22,5 / 2,25 Mbit/s	10 / 1 Mbit/s
TATRYNET 100	100 / 100 Mbit/s	100 / 100 Mbit/s	100 / 100 Mbit/s
TATRYNET 300	300 / 300 Mbit/s	270 / 270 Mbit/s	100 / 100 Mbit/s
TATRYNET 600	600 / 600 Mbit/s	540 / 540 Mbit/s	100 / 100 Mbit/s

Poznámka: „spodná hranica“ pri optických programoch vychádza z údajov dodaného cenníka, podľa ktorého je optická služba poskytovaná minimálne od 100/100 Mbit/s. Ak majú byť v individuálnych zmluvách určené iné minimálne rýchlosti jednotlivých programov, je potrebné ich uviesť jednotne v zmluve, zhrnutí zmluvy a na webe.

6. Vonkajšie faktory

- nepriaznivé počasie, búrky, intenzívne zrážky, kalamitné stavy a veľmi nízke teploty;
- rádiové rušenie tretími osobami, vandalizmus, poškodenie alebo krádež zariadenia;
- nesprávne zaobchádzanie alebo neoprávnený zásah na strane koncového užívateľa;
- výpadky a odstávky elektrickej energie;
- zmena okolitého prostredia, stavebná činnosť, rast stromov a náletových drevín.

7. Meranie na strane zákazníka

Na posúdenie prístupovej služby je rozhodujúce meranie čo najbližšie k účastníckemu rozhraniu, ideálne cez Ethernet RJ45. Vlastná Wi-Fi sieť zákazníka 2,4 GHz alebo 5 GHz môže znížovať nameranú rýchlosť a nie je sama o sebe súčasťou prístupového rozhrania TATRYNET.