

Jakość usług Citylink

1. Dostępność usług

Citylink świadczy usługi telekomunikacyjne 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

2. Standard jakości

Usługi są realizowane zgodnie z niniejszym dokumentem oraz danymi zawartymi w Informacji Przedumownej.

3. Usługa internetowa

- Minimalny gwarantowany poziom jakości usługi wynosi 512 kb/s.
- Połączenie uznaje się za prawidłowo działające przy stratach ramek Ethernet do 5 % na trasie do routera brzegowego.
- Pomiar parametrów usługi może być wykonany certyfikowanym miernikiem prędkości wskazanym przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.

4. Usługa telefoniczna (VoIP)

Minimalny oferowany poziom jakości rozmów głosowych odpowiada ocenie MOS klasy D2 lub wyższej.

5. Usługa telewizyjna

Jakość usługi określona jest w umowie abonenta i obejmuje liczbę oraz dostępność kanałów w poszczególnych pakietach, zgodnie z aktualną ofertą Citylink.

6. Pomiary i organizacja ruchu

Citylink stosuje procedury zapewniające stabilność sieci, w tym:

- a) pomiary poziomu sygnału optycznego na urządzeniu zainstalowanym u klienta,
- b) kształtowanie i ograniczanie przepustowości w celu zapewnienia prawidłowego dostępu do zasobów, nadawanie priorytetów pakietom oraz zapobieganie przeciążeniom sieci.

7. Możliwe ograniczenia w dostępie

Działanie usług może być ograniczone z przyczyn niezależnych od Citylink, w tym:

- a) właściwości i oprogramowanie urządzenia końcowego,
- b) warunki transmisji w miejscu korzystania z usług,
- c) decyzje dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów,
- d) środki techniczne konieczne dla bezpieczeństwa i integralności sieci,
- e) rozwiązanie lub zawieszenie umowy abonenckiej w przypadkach przewidzianych umową.

8. Działania w przypadku zagrożeń

W razie incydentów zagrażających bezpieczeństwu lub integralności sieci i usług Citylink jest uprawniony do:

- a) usunięcia komunikatów stanowiących zagrożenie,
- b) przerwania lub ograniczenia świadczenia usług na danym zakończeniu sieci,
- c) zawieszenia świadczenia usług lub natychmiastowego rozwiązania umowy abonenckiej zgodnie z jej zapisami,
- d) powiadomienia właściwych organów i służb.

9. Informacje o bezpieczeństwie

Aktualne informacje o zagrożeniach, sposobach ochrony prywatności i danych osobowych są publikowane na stronie internetowej Citylink.

10. Serwis i wsparcie techniczne

Citylink zapewnia:

- a) stały monitoring i okresowe przeglądy sieci,
- b) działania zabezpieczające przed nieuprawnionym dostępem,
- c) telefoniczne wsparcie techniczne w zakresie instalacji i konfiguracji sprzętu,
- d) przyjmowanie i obsługę zgłoszeń usterek.