

SIDETEENUSE LIIGID, KVALITEET JA TEHNILISED PARAMEETRID

Elisa osutab sideteenust lähtuvalt elektroonilise side seadusest ja määrusest „Nõuded sideteenuse osutamisele ja sidevõrkude tehnilised nõuded“.

Elektroonilise side teenus on kokkulepitud tingimustel elektroonilise side võrgu kaudu osutatav teenus, milleks on internetiühenduse teenus, isikutevahelise side teenus või muu teenus, mis seisneb tervikuna või peamiselt signaalide edastamises, kuid mis ei ole meediateenus.

Internetiühenduse teenus on üldkasutatav elektroonilise side teenus, millega võimaldatakse juurdepääsu internetile ja selle kaudu internetiga ühendatud lõpp-punktidele sõltumata kasutatavast võrgutehnoloogiast või terminalseadmest.

Isikutevahelise side teenus on üldkasutatav elektroonilise side teenus, mis ei hõlma teenuseid, mis võimaldavad isikutevahelist vastastikust suhtlust teise teenusega lahutamatult seotud vähem olulise lisavõimalusena, kuid võimaldab üldkasutatava elektroonilise side võrgu kaudu isikutevahelist vastastikust suhtlust lõpliku arvu isikute vahel ning mille puhul side algatanud või selles osalevad isikud määravad kindlaks teabe saaja (nt kõneteenus).

Sideteenuse kvaliteedinäitajad

1. Üldkasutatava elektroonilise side võrgu juurdepääsu osutamise kvaliteedinäitajad

Parameeter	Määratlus	Mõõtmismeetod
Ühenduse esmakordse loomise aeg	2 tööpäeva	Tellimuste täitmise aeg ühenduse esmakordse loomise soovist ühenduse valmimiseni
Rikete arv juurdepääsuliini kohta	0,016	Elisa sideteenuste osas laekunud rikketeade arv jagatuna lõppkasutajate arvuga
Rikete kõrvaldamise aeg	1,8 päeva	Aeg rikke kõrvaldamiseks rikketeate vastuvõtmise hetkest kuni sideteenuse taaskasutamise võimaluse loomiseni

2. Isikutevahelise side teenuse osutamise kvaliteedinäitajad

Parameeter	Määratlus	Mõõtmismeetod
Vea tõenäosus	alla 0,08%	1-õnnestunud kõned/kõik kõneüritused
Kõnemärguande viivitusaeg	2,53	Aeg kõnealustuse hetkest kuni ühenduse loomiseni (kutsetoon)



3. Internetiühenduse teenuse osutamise kvaliteedinäitajad

Parameeter	Määratlus	Mõõtmismeetod
Hilistus	alla 20ms	Ping
Värin	alla 10ms	Ping
Paketikadu	alla 0,01%	Ping

Kõneteenuse kvaliteet: Kõneteenuse kvaliteet sõltub mitmetest muutvatest asjaoludest, millest osa ei ole Elisa poolt mõjutatavad (nt kaugus tugijaamast, tugijaama koormus seadme tehnilised parameetrid, kasutatav tehnoloogia jne.) Kõneteenuse kvaliteedi parameetrid on järgnevad: kõne esialgne ühenduse aeg ~ 2 sekundid, rikete esinemise tõenäosus on 0,05 % ning kõne edastamise viive 180 millisekundit. **Elisa ei taga kõnekvaliteedi miinimumtaset.**

Interneti kvaliteet mobiilsidevõrkudes: Sarnaselt kõnekvaliteedile sõltub ka mobiilse interneti kvaliteet mitmetest muutvatest asjaoludest, millest osa ei ole Elisa poolt mõjutatavad (nt internetiühenduse tarbimise kellaeg, internetiühenduse kasutamise geograafiline asukoht, internetiühenduse kasutamine sise- või välistingimustes, internetiühenduse tarbimiseks kasutatava terminalseadme võimekus jne.) **Elisa ei taga mobiilse interneti miinimumtaset.**

Hinnangulise maksimaalse mobiilse internetiühenduse kiiruse kohta on võimalik infot saada Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti (TTJA) mõõtmistulemusest, mida avaldatakse TTJA veebilehel www.ttja.ee. Sarnaseid mõõtmisi võib läbi viia ka Elisa, avaldades info mõõtmistulemuste kohta oma veebilehel. Hinnangulise maksimaalse kiiruse all mobiilsidevõrkudes mõistetakse antud teenuse maksimaalset realistlikku tarbija poolt kasutatavat maksimaalset kiirust erinevates kohtades reaalsete kasutustingimuste korral, kuvatuna näiteks tehnoloogiate põhiselt või hinnanguliselt kaartidel. Maksimaalne (välja reklaamitud) internetiühenduse kiirus kattub paketikohase alla- ja üleslaadimise kiirusega.

Teenuse kiirusest sõltub sisu, rakenduste ja teenuste kasutamise võimalus. Näiteks: videokõne tegemiseks on vajalikud suuremad all- ja üleslaadimise kiirused kui uudiste lugemiseks. Konkreetse sisu, rakenduste kasutamiseks vajalike kiiruste kohta loe täpsemalt sisu, rakenduse tehnilisi miinimumnõudeid.

Interneti kvaliteet püsivõrkudes: Minimaalseks internetiühenduse kiiruseks on 55%-80% paketikohasest alla ja üleslaadimise kiirusest. Tavapäraseks internetiühenduse kiiruseks on hinnangulisel tippkasutuse ajal (ajavahemikul 16:00-23:00) vähemalt 80 % paketikohasest alla- ja üleslaadimise kiirusest ja väljaspool tippkasutuse aega (ajavahemikul 23:00-16:00) kattub kiirus paketikohase alla- ja üleslaadimise kiirusega. Maksimaalne (välja reklaamitud) internetiühenduse kiirus kattub paketikohase alla- ja üleslaadimise kiirusega.

Teenuse kiirusest sõltub sisu, rakenduste ja teenuste kasutamise võimalus. Näiteks: videokõne tegemiseks on vajalikud suuremad all- ja üleslaadimise kiirused kui uudiste lugemiseks. Konkreetse sisu, rakenduste kasutamiseks vajalike kiiruste kohta loe täpsemalt sisu, rakenduse tehnilisi miinimumnõudeid.

Kõrvalekaldumine väljareklaamitud alla- ja üleslaadimise kiirustest võib takistada ligipääsu teabele ja sisule ning seda levitada, kasutada ja pakkuda rakendusi ja teenuseid ning kasutada vabalt valitud lõppseadmeid internetiühendus teenuse kaudu, olenemata kliendi asukohast või teabe, sisu, rakenduse või teenuse asukohast, päritolust või sihtkohast.

Teenused, mis on optimeeritud konkreetsele sisule või konkreetsetele rakendustele või teenustele või nende kombinatsioonile, kui optimeerimine on vajalik, et tagada vastavus nõuetele, mis esitatakse sisule, rakendustele või teenustele seoses teatava kvaliteeditasemega, võivad olenevalt internetiteenuse liigist mõjutada mobiilse internetiühenduse teenuse kvaliteeti.

Elisa võimaldab kasutada kõiki interneti protokolle ja porte. Erandina Elisa ei luba enda sidevõrgust välja saata tcp/25 porti ehk smtp. Teenuseserverite kasutamiseks vajalikud andmed serverib dhcp (Dynamic Host Configuration Protocol) teenusserver.



Elisa kasutab sidevõrgu turvalisuse ja kvaliteedi tagamise ning krediidiriski vähendamise eesmärgil selliseid mõistlikke andmeliikluse haldamise meetmeid, mis ei mõjuta klientide teenuse kasutamist ja toimivust. Seaduses toodud erandjuhtudel on Elisal õigus mõistlike andmeliikluse haldamise nõudeid eirata. See on lubatud näiteks selleks, et tagada õigusaktide ja kohtu või riigiasutuste nõuete täitmine, säilitada sidevõrgu, selle kaudu osutatavate teenuste ja lõppkasutajate lõppseadmete terviklus ning turvalisus või hoida ära sidevõrku ähvardavat ülekoormust või leevendada ajutisest või erakorralisest ülekoormusest tingitud tagajärgi. Selliste meetmetena võib Elisa muuhulgas sõltuvalt olukorrast ja probleemi iseloomust piirata või ajutiselt peatada teenuse osutamise. Andmemahu piirangu rakendamise järgselt ei ole teenuse kasutamine võimalik.

Elisa kasutab sideteenuse ja- võrgu turvalisuse tagamiseks parimaid praktikaid organisatsiooniliste, füüsiliste ja tehniliste turvameetmete rakendamisel.

