

229/2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás

Adatlap Elektronikus hírközlési szolgáltatások minőség megfelelésének igazolásához	
Cég/Szolgáltató megnevezése	ExterNet Telekommunikációs és Internet Szolgáltató Nyrt.
Szolgáltatástípus neve	Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás helyhez kötött
Forgalommérésen alapuló számlázást alkalmaz -e?	nem

## 229-2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás

Általános szolgáltatás minőségi adatok					
x	<b>1aÚj előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)</b>				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	dial up	30	-	nap	4. pont
x	bérelt vonali	30	34	nap	4. pont
x	adsl	31	23	nap	4. pont
x	flan	32	-	nap	4. pont
x				nap	
x				nap	
x	<b>1bSzolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)</b>				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	dial up	3	-	munkanap	11. pont
x	bérelt vonali	3	4 óra	munkanap	11. pont
x	adsl	3	46 óra	munkanap	11. pont
x	flan	3	8 óra	munkanap	11. pont
x				óra	
x				óra	
x	<b>1dA szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)</b>				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	dial up	95	99,8	%	I. melléklet 1.3.1
x	bérelt vonali	98	98,2	%	I. melléklet 3.3.1
x	adsl	98	96,6	%	I. melléklet 2.3.1
x	flan	95	99,3	%	I. melléklet 4.3.2
x				%	
x				%	
x	<b>1eAz Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)</b>				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x		75	60	%	12.1 pont
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
x	<b>4aGarantált letöltési sebesség hálózaton belül (4a)</b>				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	dial up PSTN	9	9	kbit/s	I. melléklet 1.3.3
x	dial up ISDN	32	32	kbit/s	I. melléklet 1.3.3
x	bérelt vonali	szerződés szerint	-	kbit/s	I. melléklet 3.3.3
x	adsl I.	128	128	kbit/s	I. melléklet 2.3.3
x	adsl II.	192	192	kbit/s	I. melléklet 2.3.3
x	adsl III.	256	256	kbit/s	I. melléklet 2.3.3
x	adsl IV.	384	384	kbit/s	I. melléklet 2.3.3
x	adsl V.	512	512	kbit/s	I. melléklet 2.3.3
x	adsl VI.	768	768	kbit/s	I. melléklet 2.3.3
x	adsl VII.	768	768	kbit/s	I. melléklet 2.3.3
x	flan	szerződés szerint	-	kbit/s	I. melléklet 4.3.1
x				kbit/s	
x				kbit/s	
x	<b>4aGarantált feltöltési sebesség hálózaton belül (4a)</b>				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	dial up PSTN	9	9	kbit/s	I. melléklet 1.3.3
x	dial up ISDN	32	32	kbit/s	I. melléklet 1.3.3
x	bérelt vonali	szerződés szerint	-	kbit/s	I. melléklet 3.3.3
x	adsl I.	32	32	kbit/s	I. melléklet 2.3.3
x	adsl II.	64	64	kbit/s	I. melléklet 2.3.3
x	adsl III.	128	128	kbit/s	I. melléklet 2.3.3
x	adsl IV.	160	160	kbit/s	I. melléklet 2.3.3
x	adsl V.	256	256	kbit/s	I. melléklet 2.3.3
x	adsl VI.	256	256	kbit/s	I. melléklet 2.3.3
x	adsl VII.	256	256	kbit/s	I. melléklet 2.3.3
x	flan	szerződés szerint	-	kbit/s	I. melléklet 4.3.1
x				kbit/s	
x				kbit/s	

229-2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás

**Szolgáltatás minőségi adatok**

Szolgáltatás minőségi adatok	Mértékegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	28,00 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	276,00 darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	136,00 darab/1000
ebből: jogos (2ba)	111,00 darab/1000
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma (2bc)	21,00 darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	46,00 óra
Szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja (2e)	Zárt hibajegykezelő rendszer alapján összesített adatokból

Kelt: 2009. január 16.

.....  
Pórfy András  
vezérigazgató

**EXTERNET Nyrt.**  
5000 Szolnok, Szapáry u. 18.  
Adószám: 14003790-2-16  
7.