

Szolgáltatás minőségi mutatók
2013. évi adatok

Általános szolgáltatás minőségi adatok

Új előfizető hozzáférési pont létesítési ideje (1a)				
Megnevezés vagy alabontás megnevezése	Céltértek	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Voip	2	2	nap	I.sz. melléklet
CPS	30	28	nap	I.sz. melléklet

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)				
Megnevezés vagy alabontás megnevezése	Céltértek	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Voip	72	48,33	óra	I.sz. melléklet
CPS	72	48,33	óra	I.sz. melléklet

Szamlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)				
Megnevezés vagy alabontás megnevezése	Céltértek	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
	30	30	nap	I.sz. melléklet

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)				
Megnevezés vagy alabontás megnevezése	Céltértek	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Voip	95	98,9	%	I.sz. melléklet
CPS	98	99,9	%	I.sz. melléklet

Az ügyféliszolgalat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)				
Megnevezés vagy alabontás megnevezése	Céltértek	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
	75	72,94	%	I.sz. melléklet

Sikertelen hívások aránya (2a)				
Megnevezés vagy alabontás megnevezése	Céltértek	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Voip	2,7	1,9	%	I.sz. melléklet
CPS	2,7	1,8	%	I.sz. melléklet

Hívás felépítési idő (2b)				
Megnevezés vagy alabontás megnevezése	Céltértek	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Közvetlen IP címzés esetén	45	4,9	mp	I.sz. melléklet
E 164 szám IP címre történő konvertálása esetén	45	8	mp	I.sz. melléklet
E 164 szám IP címre történő konvertálása esetén, clearing houseon keresztül vagy bo	45	9	mp	I.sz. melléklet
Email alias cím IP címre való transzformációja esetén	45	15	mp	I.sz. melléklet
CPS	45	16	mp	I.sz. melléklet

Kelt: 2014. (év), 01. (hónap), 06. (nap)

aláírás

EXTERNET Nyrt.
3043 Egyházasdengeleg, Rákóczi út 40.
Adószám: 14003790-2-12
1.

Szolgáltatás minőségi mutatók 2013. évi adatok

Általános szolgáltatás minőségi adatok

Garantált le -, és feltöltési sebesség hálózaton belül (4a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
DSL				
Letöltési sebesség	0,16	0,16	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,06	0,06	Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	0,19	0,19	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,06	0,06	Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	0,25	0,25	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,09	0,09	Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	1,00	1,00	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,09	0,09	Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	0,48	0,48	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,19	0,19	Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	1,00	1,00	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,02	0,02	Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	3,00	3,00	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,25	0,25	Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	5,00	5,00	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,50	0,50	Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	0,96	0,96	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,32	0,32	Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	10,00	10,00	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,50	0,50	Mbit/s	I.sz. melléklet
Mnet				
Letöltési sebesség	0	0	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0	0	Mbit/s	I.sz. melléklet

Dial up				
Letöltési sebesség	0,032	0,032	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,032	0,032	Mbit/s	I.sz. melléklet
RLAN				
Letöltési sebesség	Szerződés szerint	Szerződés szerint	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	Szerződés szerint	Szerződés szerint	Mbit/s	I.sz. melléklet
BV				
Letöltési sebesség	Szerződés szerint	Szerződés szerint	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	Szerződés szerint	Szerződés szerint	Mbit/s	I.sz. melléklet

1000 előfizető felett vállalt célértékek

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
dial up	15	13	nap	I.sz. melléklet
bérelt vonali	30	28	nap	
adsl	15	14	nap	
rlan	15	15	nap	

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
dial up	72	47,1	óra	I.sz. melléklet
bérelt vonali	72	47,1	óra	
adsl	72	47,1	óra	
rlan	72	47,1	óra	

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
dial up	98	99,8	%	I.sz. melléklet
bérelt vonali	98	99,8	%	
adsl	98	98,5	%	
rlan	98	99,3	%	

Az Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
	75	72,94	%	I.sz. melléklet
			%	
			%	
			%	

Kelt: 2014. (év), 01. (hónap), 01. (nap)


 aláírás
EXTERNET Nyrt.
 3043 Egyházasdengeleg, Rákóczi út 40.
 Adószám: 14003790-2-12