

Szolgáltatás minőségi mutatók 2014. 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
DSL				
Letöltési sebesség	20,00	20,00	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	1,00	1,00	Mbit/s	I.sz. melléklet

KNET				
Letöltési sebesség	1,00	1,00	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,19	0,19	Mbit/s	I.sz. melléklet
KNET				
Letöltési sebesség	1,5	1,5	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,4	0,4	Mbit/s	I.sz. melléklet
KNET				
Letöltési sebesség	4,0	4,0	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	1,0	1,0	Mbit/s	I.sz. melléklet
KNET				
Letöltési sebesség	8,0	8,0	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	1,0	1,0	Mbit/s	I.sz. melléklet
KNET				
Letöltési sebesség	16,0	16,0	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	1,0	1,0	Mbit/s	I.sz. melléklet
KNET				
Letöltési sebesség	15,0	15,0	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	2,0	2,0	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 céltértek
Uj előfizető hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

Megnevezés vagy alabontas megnevezése	Céltértek	Teljesítési érték	Mértékegység	ASZF hivatkozása
dial up	15	11	nap	1.sz. melléklet
bérelt vonali	30	28	nap	
adsl	15	13	nap	
rtan	15	15	nap	

Szolgáltatás minőségével kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alabontas megnevezése	Céltértek	Teljesítési érték	Mértékegység	ASZF hivatkozása
dial up	72	48,33	óra	1.sz. melléklet
bérelt vonali	72	48,33	óra	
adsl	72	48,33	óra	
rtan	72	48,33	óra	

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alabontas megnevezése	Céltértek	Teljesítési érték	Mértékegység	ASZF hivatkozása
dial up	98	99,8	%	1.sz. melléklet
bérelt vonali	98	99,8	%	
adsl	98	98,5	%	
rtan	98	99,3	%	

Az Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésiének aránya (1e)

Megnevezés vagy alabontas megnevezése	Céltértek	Teljesítési érték	Mértékegység	ASZF hivatkozása
	75	75,95	%	1.sz. melléklet

Kelt: 2015. (év), 01. (hónap), 06. (nap)

 aláírás

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

Szolgáltatás minőségi mutatók 2014. évi adatok

Általános szolgáltatás minőségi adatok

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	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 alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Voip	72	48,33	óra	I.sz. melléklet
CPS	72	48,33	óra	I.sz. melléklet

Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
	30	30	nap	I.sz. melléklet

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Voip	95	98,9	%	I.sz. melléklet
CPS	98	99,9	%	I.sz. melléklet

Az Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
	75	75,95	%	I.sz. melléklet

Sikertelen hívások aránya (2a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	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 alábontás megnevezése	Célérték	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 house-on keresztül vagy bo	45	9	mp	I.sz. melléklet
Email alias cím IP címre való transzlációja esetén	45	15	mp	I.sz. melléklet
CPS	45	16	mp	I.sz. melléklet

Kelt: 2015. (év), 01. (hónap), 06. (nap)


aláírás

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