

Szolgáltatás minőségi mutatók 2015. évi adatok

Általános szolgáltatás minőségi adatok

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

Megnevezés vagy alabontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Voip	2		nap	I sz. melléklet
CPS	30		nap	I sz. melléklet

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alabontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Voip	72		óra	I sz. melléklet
CPS	72		óra	I sz. melléklet

Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)

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

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alabontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Voip	95		%	I sz. melléklet
CPS	98		%	I sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alabontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
	75		%	I sz. melléklet

Sikertelen hívások aránya (2a)

Megnevezés vagy alabontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Voip	2,7		%	I sz. melléklet
CPS	2,7		%	I sz. melléklet

Hívás felépítési idő (2b)

Megnevezés vagy alabontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Közvetlen IP címzés esetén	45		mp	I sz. melléklet
E 164 szám IP címre történő konvertálása esetén	45		mp	I sz. melléklet
E 164 szám IP címre történő konvertálása esetén, clearing house-on keresztül vagy bo	45		mp	I sz. melléklet
Email alias cím IP címre való translációja esetén	45		mp	I sz. melléklet
CPS	45		mp	I sz. melléklet

Szolgáltatás minőségi adatok

Szolgáltatás minőségi adatok	Mértékegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	darab/1000
ebből: jogos (2ba)	darab/1000
ebből: Bejelentett díjreklamációk száma (2bb)	darab/1000
ebből: Jogos (2bb)	darab/1000
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma (2bc)	darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	óra
Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban (2d)	nap
Szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja (2e)	Zárt hibajegy kezelő rendszer alapján összesített adatokból

Kelt: (év), (hónap), (nap)


aláírás

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

Szolgáltatás minőségi mutatók 2015. 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		Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,06		Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	0,19		Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,06		Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	0,25		Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,09		Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	1,00		Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,09		Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	0,48		Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,19		Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	1,00		Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,02		Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	3,00		Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,25		Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	5,00		Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,50		Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	0,96		Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,32		Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	10,00		Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,50		Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	20,00		Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	1,00		Mbit/s	I.sz. melléklet

KNET				
Letöltési sebesség	1,00		Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,19		Mbit/s	I.sz. melléklet
KNET				
Letöltési sebesség	1,5		Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,4		Mbit/s	I.sz. melléklet
KNET				
Letöltési sebesség	4,0		Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	1,0		Mbit/s	I.sz. melléklet
KNET				
Letöltési sebesség	8,0		Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	1,0		Mbit/s	I.sz. melléklet
KNET				
Letöltési sebesség	16,0		Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	1,0		Mbit/s	I.sz. melléklet
KNET				
Letöltési sebesség	15,0		Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	2,0		Mbit/s	I.sz. melléklet
Mnet				
Letöltési sebesség	0		Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0		Mbit/s	I.sz. melléklet
Dial up				
Letöltési sebesség	0,032		Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,032		Mbit/s	I.sz. melléklet
RLAN				
Letöltési sebesség	Szerződés szerint		Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	Szerződés szerint		Mbit/s	I.sz. melléklet
BV				
Letöltési sebesség	Szerződés szerint		Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	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		nap	I.sz. melléklet
bérelt vonali	30		nap	
adsl	15		nap	
rlan	15		nap	

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

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

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

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

Az Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

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

Szolgáltatás minőségi adatok

Szolgáltatás minőségi adatok	Mértékegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	darab/1000
ebből: jogos (2bb)	darab/1000
ebből: ügyintézőssel szembeni panaszok száma (2bc)	darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	óra
Szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja (2e)	Zárt hibajegy kezelő rendszer alapján összesített adatokból

Kelt: (év), (hónap), (nap)

aláírás

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