

B.net Hungária Távközlési Kft.
Internet Szolgáltató
9400 Sopron, II. Rákóczi Ferenc u. 5.

Az Általános Szerződési Feltételek
6. számú melléklete

Minőségi célértékek és meghatározásuk

Sopron, 2010. április 30.

Készült a 229/2008 (IX.12) Kormány rendelet alapján

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mértékegység	minimálérték	célérték
1. Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	21
2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72	48
3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	14
4. A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	százalék	98	98,5
9. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgálatkiesés miatt nem volt igénybevehető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72	24
10. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgálatkiesés miatt nem volt igénybevehető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	96	48
11. Az ügyfélszolgálati munkahely jelentkezői aránya	Azon arány, amelyben a telefonos megkeresés esetén az ügyfélszolgálat 120mp-en belül jelentkezik	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	75	80

Minőségi célértékek és meghatározásuk

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mértékegység	minimálérték	célérték
12. A garantált le- és feltöltési sebesség maximum letöltési érték	Az a le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál.	A szolgáltató hálózatián létrehozott előfizetői végpontoknak megfelelően a mérés idejére és céljára kialakított mérőhelyeken végzett ellenőrzések alapján			
128			kbps	32	64
256			kbps	32	64
384			kbps	64	128
512			kbps	64	128
768			kbps	128	256
1024			kbps	128	256
1560			kbps	128	384
maximum feltöltési érték					
64			kbps	32	32
128			kbps	32	64
256			kbps	32	64
512			kbps	32	64