

A Szarvasi Általános Informatikai Kft. az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004 (XII.22) Kormányrendeletben foglalt követelmények teljesítéséhez az Általános Szerződési Feltételekben vállalt szolgáltatás minőségi cél- és minimálértékeket a következő értékekkel teljesített:

Internet szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók teljesítési értékei:						
Vállalt szolgáltatásminőségi mutatók:					ÁSZF vonatkozó pontja	
azonosító (sorszám)	név vagy alóosztás neve	célérték	minimál érték	teljesítési érték		
HLI (1.)		Új hozzáférés létesítési idő				
1.		30	30	27	[Megkezd. naptári nap]	8.sz. mell.
MHI (2.)		Minőségi panasz hibaelhárítási ideje				
1.		72	72	27	[óra]	8.sz.mell.
SZKI (3.)		Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje				
1.		30	30	2	[nap]	8.sz.mell.
RA (4.)		A szolgáltatás rendelkezésre állása				
1.		95	95	99,72	[%]	8.sz.mell.
ASZE (9.)		A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés				
1.		26280	26280	135	[perc]	8.sz.mell.
ASZT (10.)		Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés				
1.		52560	52560	4425	[perc]	8.sz.mell.
GLS/GFS (11.)		A garantált le- és feltöltési sebesség				
1.	Kábeltelevíziós hálózat,	64/64	64/64	351/132	[kbit/s / kibit/s]	8.sz.mell.
2.	Kábeltelevíziós hálózat,	64/64	64/64	443/220	[kbit/s / kibit/s]	8.sz.mell.
3.	RLAN (2,4 GHz),	64/64	64/64	240/103	[kbit/s / kibit/s]	8.sz.mell.
4.	RLAN (5,4 GHz),	64/64	64/64	240/103	[kbit/s / kibit/s]	8.sz.mell.

Vállalt szolgáltatásminőségi mutatók (folytatás):

Szolgáltatás minőségi mutató				
azonosító (sorszám)	név vagy alóosztás neve	célérték	minimál érték	teljesítési érték
BHA (12.) Bithiba arány hozzáférési vonalanként				
1.	Kábeltelevíziós hálózat,	0	0	0
2.	Ethernet hozzáférés,	0	0	0
3.	RLAN (2,4 GHz),	0	0	0
4.	RLAN (5,4 GHz),	0	0	0

ÁSZF vonatkozó pontja
8.sz.mell.
8.sz.mell.
8.sz.mell.
8.sz.mell.

Egyéb szolgáltatásminőségi mutatók és adatok:

Szolgáltatás minőségi mutató, és adat	
azonosító (sorszám)	név
BP (16.)	Előfizetői panaszok száma
MP (17.)	Minőségi panaszok száma
JP (18.)	A jogos minőségi panaszok száma
SZP (19.)	A számlapanaszok száma
JSZP (20.)	A jogos számlapanaszok száma
ÜGYP (21.)	Az ügyintézés elleni panaszok száma
HV	Hatósági vizsgálatok száma
EHD	Elmarasztaló hatósági döntések száma

[db/ezer előfizető]
vagy [db][db/ezer előfizető]
vagy [db][db/ezer előfizető]
vagy [db][db/ezer előfizető]
vagy [db][db/ezer előfizető]
vagy [db][db/ezer előfizető]
vagy [db]

[db]

[db]

2006.évi adat
854
854
805
1
1
0
0
0

Kábeltelevízió szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók teljesítési értékei:

Vállalt szolgáltatásminőségi mutatók:

Szolgáltatás minőségi mutató					ÁSZF vonatköző pontja
azonosító (sorszám)	név vagy alóosztás neve	célérték	minimál érték	teljesítési érték	
HLI (1.)	Új hozzáférés létesítési idő				
1.		30	30	29	[Megkezd. naptári nap] 7.sz.mell.
MHI (2.)	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje				
1.		48	72	26	[óra] 7.sz.mell.
RA (4.)	A szolgáltatás rendelkezésre állása				
1.		30	30	1	[%] 7.sz.mell.
VSZ (13.)	Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton				
1.		60	60	66	[dB] 7.sz.mell.
JSZK (14.)	Jelszint különbségek az előfizetői hozzáférési ponton				
1.		12	12	10	[dB] 7.sz.mell.
VZV (15.)	Vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési ponton				
1.		42	42	44	[dB] 7.sz.mell.

Egyéb szolgáltatásminőségi mutatók és adatok:

Szolgáltatás minőségi mutató, és adat		2006.évi adat
azonosító (sorszám)	név	
BP (16.)	Előfizetői panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db] 236
MP (17.)	Minőségi panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db] 236
JP (18.)	A jogos minőségi panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db] 232
SZP (19.)	A számlapanaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]
JSZP (20.)	A jogos számlapanaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]
ÜGYP (21.)	Az ügyintézés elleni panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db] 0
HV	Hatósági vizsgálatok száma	[db] 0
EHD	Elmarasztaló hatósági döntések száma	[db] 0