

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:						
Szolgáltatás minőségi mutató					ÁSZF vonatkozó pontja	
azonosító (sorszám)	név vagy alaosztás neve	célérték	minimál érték	teljesítési érték		
HLI (1.)	Új hozzáférés létesítési idő					
1.		30	30	8	[Megkezd. naptári nap]	8.sz.mell.
MHI (2.)	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje					
1.		72	72	41	[óra]	8.sz.mell.
SZKI (3.)	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje					
1.		30	30	1	[nap]	8.sz.mell.
RA (4.)	A szolgáltatás rendelkezésre állása					
1.		95	95	99,76	[%]	8.sz.mell.
ASZE (9.)	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés					
1.		26280	26280	130	[perc]	8.sz.mell.
ASZT (10.)	Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés					
1.		52560	52560	1150	[perc]	8.sz.mell.
GLS/GFS (11.)	A garantált le- és feltöltési sebesség					
1.	Kábeltelevíziós hálózat, 1280/160 sebességű csomag	64/64	64/64	1094/144	[kbit/s / kibit/s]	8.sz.mell.
2.	Kábeltelevíziós hálózat, 4450/256 sebességű csomag	64/64	64/64	4123/218	[kbit/s / kibit/s]	8.sz.mell.
3.	Kábeltelevíziós hálózat, 8064/480 sebességű csomag	64/64	64/64	7704/442	[kbit/s / kibit/s]	8.sz.mell.
4.	RLAN (2,4 GHz), 1024/128 sebességű csomag	64/64	64/64	906/102	[kbit/s / kibit/s]	8.sz.mell.

Vállalt szolgáltatásminőségi mutatók (folytatás):

Szolgáltatás minőségi mutató					ÁSZF vonatkozó pontja
azonosító (sorszám)	név vagy aláosztás neve	célérték	minimál érték	teljesítési érték	
BHA (12.)	Bíthiba arány hozzáférési vonalként				
1.	Kábeltelevíziós hálózat, 1280/160 sebességű csomag	0	0	0	- 8.sz.mell.
2.	Kábeltelevíziós hálózat, 4450/256 sebességű csomag	0	0	0	- 8.sz.mell.
3.	Kábeltelevíziós hálózat, 8064/480 sebességű csomag	0	0	0	- 8.sz.mell.
4.	RLAN (2,4 GHz), 1280/160 sebességű csomag	0	0	0	- 8.sz.mell.

Egyéb szolgáltatásminőségi mutatók és adatok:

Szolgáltatás minőségi mutató, és adat		2007.évi adat
azonosító (sorszám)	név	
BP (16.)	Előfizetői panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db] 682
MP (17.)	Minőségi panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db] 682
JP (18.)	A jogos minőségi panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db] 471
SZP (19.)	A számlapanaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db] 0
JSZP (20.)	A jogos számlapanaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db] 0
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

Kábeltelevízió szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók teljesítési értékei:

Vállalt szolgáltatásminőségi mutatók:

Szolgáltatás minőségi mutató					ÁSZF vonatkozó pontja
azonosító (sorszám)	név vagy aláosztás neve	célérték	minimál érték	teljesítési érték	
HLI (1.)	Új hozzáférés létesítési idő				
1.		30	30	8	[Megkezd. naptári nap] 7.sz.mell.
MHI (2.)	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje				
1.		48	72	37	[óra] 7.sz.mell.
RA (4.)	A szolgáltatás rendelkezésre állása				
1.		95	95	99,88	[%] 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		2007.évi adat
azonosító (sorszám)	név	
BP (16.)	Előfizetői panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db] 229
MP (17.)	Minőségi panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db] 229
JP (18.)	A jogos minőségi panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db] 201
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