

Minőségi célértékek

Ludányi János szolgáltató az alábbiakban közzé teszi a szolgáltatás minőségi mutatók aszf 1.sz. mell.

2009 évre vállalt és mért értékeit

(XIII)

Vállalt szolgáltatásminőségi mutatók:

(XIII)

Szolgáltatás minőségi mutató						ÁSZF vonatkozó pontja	
azonosító (sorszám)	név vagy alóosztás neve	célérték	minimál érték	teljesítési érték			
(a)	HLI (1.)	Új hozzáférés létesítési idő					
1.	1.	15	30	2	[Megkezd. naptári nap]	1.sz. mell. 1.	
(b)	MHI (2.)	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje					
1.	1.	48	72	24	[óra]	1.sz.mell. 2	
(d)	RA (4.)	A szolgáltatás rendelkezésre állása					
1.	1.	96	95	96	[%]	1.sz. mell.3	
(i)	ASZE (9.)	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés					
1.	1.	1440	4320	300	[perc]	1.sz.mell. 4	
(j)	ASZT (10.)	Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés					
1.	1.	2880	5760	600	[perc]	1.sz.mell. 5	
(k)	GLS/GFS (11.)	A garantált le- és feltöltési sebesség					
1.	1.	Apátfalva, Magyarcsanak	1024/128	512/64	1024/128	[kbit/s / kiber/s]	1.sz.mell. 6.
2.	2.	Apátfalva, Magyarcsanak	64/64	32/32	128/64	[kbit/s / kiber/s]	1.sz.mell. 6.
(l)	BHA (12.)	Bíthiba arány hozzáférési vonalanként					
1.	1.	0	0	0	-	1.sz. mell. 7.	

(XIV)

Egyéb szolgáltatásminőségi mutatók és adatok:

(XIV)

Szolgáltatás minőségi mutató, és adat			2009.évi adat	
azonosító (sorszám)	név			
(p)	BP (16.)	Előfizetői panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	45
(q)	MP (17.)	Minőségi panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	45
(r)	JP (18.)	A jogos minőségi panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	22
(s)	SZP (19.)	A számlapanaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	0
(t)	JSZP (20.)	A jogos számlapanaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	0
(u)	ÜGYP (21.)	Az ügyintézés elleni panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	0
(v)	HV	Hatósági vizsgálatok száma	[db]	0

(w)	EHD	Elmarasztaló hatósági döntések száma	[db]	0	(w)
-----	-----	--	------	---	-----