

Hiperkom KFT ÁSZF 1. számú melléklet.

Minőségi mutatók, célértékek

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mértékegység	minimálérték	célérték	Teljesítési érték
1. Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	14	8
2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett órában	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72	48	48
3. A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	százalék	95	96,5	95,5
4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban (év) a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	perc	4320	1440	3780

Hiperkom KFT ÁSZF 1. számú melléklet.

Minőségi mutatók, célértékek

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mértékegység	minimálérték	célérték	Teljesítési érték
5. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	perc	5760	2880	4610
6. A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség	Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál.	A szolgáltató hálózatán létrehozott előfizetői végpontoknak megfelelően a mérés idejére és céljára kialakított mérőhelyeken végzett ellenőrtések alapján				
maximum letöltési érték						
4096			kbps	512	4096	1500
maximum feltöltési érték						
256			kbps	64	256	128
7. Bithiba arány hozzáférési vonalanként	A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján		0	0	
8. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	14	20