

Minőségi célértékek

A Teleline 95 Kft. az alábbiakban közzéteszi a szolgáltatásminőségi mutatók (Általános Szerződési Feltételek 1.számú melléklete) 2009 évre vállalt és mért értékeit

(XIII) **Vállalt szolgáltatásminőségi mutatók:**

(XIII)

Szolgáltatás minőségi mutató					ÁSZF vonatkozó pontja
azonosító (sorszám)	név vagy alaosztás neve	célérték	minimál érték	teljesítési érték	
(a)	HLI (1.)	Új hozzáférés létesítési idő			kezd. naptári
1.	1.	14	30	7	
(b)	MHI (2.)	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje			[óra]
1.	1.	48	72	24	
(d)	RA (4.)	A szolgáltatás rendelkezésre állása			[%]
1.	1.	96	95	98	
(i)	ASZE (9.)	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés			[perc]
1.	1.	2880	5760	960	
(j)	ASZT (10.)	Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés			[perc]
1.	1.	2880	5760	5000	
(k)	GLS/GFS (11.)	A garantált le- és feltöltési sebesség			kbit/s / kbit/s
2.	2.	64/64	32/32	128/64	
(l)	BHA (12.)	Bithiba arány hozzáférési vonalanként			-
1.	1.	0	0	0	

(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]	123	(p)
(q)	MP (17.)	Minőségi panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	53	(q)
(r)	JP (18.)	A jogos minőségi panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	38	(r)
(s)	SZP (19.)	A számlapanaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	0	(s)
(t)	JSZP (20.)	A jogos számlapanaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	0	(t)
(u)	ÜGYP (21.)	Az ügyintézés elleni panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	0	(u)
(v)	HV	Hatósági vizsgálatok száma	vaov [db]	0	(v)
(w)	EHD	Elmarasztaló hatósági döntések száma	[db]	0	(w)

Minőségi Célértékek 2009

(XIII) Vállalt szolgáltatásminőségi mutatók:		R. szerinti szolgáltatás-kategóriák				(XIII)
mutató	Telefon	Internet és egyéb adatátv.	Műsorelosztó	Egyéb		
(a) HLI (1.)	✓	✓	✓	✓	(a)	
(b) MHI (2.)	✓	✓	✓	✓	(b)	
(c) SZKI (3.)	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén				(c)	
(d) RA (4.)	✓	✓	✓	✓	(d)	
(e) SHA (5.)	✓				(e)	
(f) HFI (6.)	✓				(f)	
(g) KVI (7.)	✓				(g)	
(h) BHA2 (8.)	✓				(h)	
(i) ASZE (9.)		✓			(i)	
(j) ASZT (10.)		✓			(j)	
(k) GLS/GFS (11.)		✓			(k)	
(l) BHA (12.)		✓			(l)	
(m) VSZ (13.)			✓		(m)	
(n) JSZK (14.)			✓		(n)	
(o) VZV (15.)			✓		(o)	