

Hírös-net Kft. ÁSZF-módosításának kivonata

Módosítás hatálya: 2011. július 20.

Módosítással érintett ÁSZF-pont:

- 6. számú melléklet:

6. sz. melléklet				
Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mértékegység	Célérték
1. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének határideje	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban	A szolgáltató, támogató, nyilvántartó rendszere alapján	Nap	30 nap
2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett órában	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Óra	72 óra
3. A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.	A szolgáltató támogató rendszere, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartó rendszere alapján	százalék	96,5 %
4. Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezések aránya	A 120 másodpercen belüli kezelői bejelentkezések %-os aránya az összes híváshoz képest	A mutató értéke a 120 másodpercen belüli válaszidejű kezelői, hibafelvevői munkahelyekre érkező hívások aránya. Az adatok származtatása a szolgáltató szolgáltatási területén méréssel (hívás-soroló rendszerből, vagy vizsgálóhívásokból származó adatok-ból) és az azt követő smítással tör-ténik.	százalék	85 %

5. Garantál le és feltöltési sebesség (kbit/sec) hálózaton belül	Amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80 %- ban garantál	mértékegység		
Harrier				
Letöltési sebesség	1024	Kbit/sec		
Feltöltési sebesség	409	Kbit/sec		
Phantom				
Letöltési sebesség	1024	Kbit/sec		
Feltöltési sebesség	614	Kbit/sec		
Albatrosz				
Letöltési sebesség	1638	Kbit/sec		
Feltöltési sebesség	819	Kbit/sec		
Tornado				
Letöltési sebesség	2048	Kbit/sec		
Feltöltési sebesség	1024	Kbit/sec		
Jumbo				
Letöltési sebesség	6144	Kbit/sec		
Feltöltési sebesség	3072	Kbit/sec		
Hercules				
Letöltési sebesség	1024	Kbit/sec		
Feltöltési sebesség	1024	Kbit/sec		
TomCat				
Letöltési sebesség	1638	Kbit/sec		
Feltöltési sebesség	1638	Kbit/sec		
Concorde				
Letöltési sebesség	2048	Kbit/sec		
Feltöltési sebesség	2048	Kbit/sec		