



# ARANY ANTENNA BT.

**Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:**

## **Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények**

<b>Minőségi mutatók megnevezése</b>	<b>Vállalt célértékek</b>
a 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	15 nap
a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;	72 óra
12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;	30 nap
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	95%
a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	90%

## **Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények (díjcsomagonként)**

<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>Vállalt célérték le/feltöltés [Mbit/s]</b>
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a <b>Treff 7-es</b> nevű 4,096/ 0,256 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	0,064 / 0,064
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a <b>Jumbó</b> nevű 8,192/ 0,512 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	0,064/0,064
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a <b>Dáma</b> nevű 12,288/ 1,024 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	0,064/0,064
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a <b>Király</b> nevű 16,384/ 1,536 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	0,064/0,064
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség az <b>Ász</b> nevű 20,480/ 2,048 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	0,064/0,064

<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>Vállalt célérték le/feltöltés [Mbit/s]</b>
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a <b>OptiXnet START</b> nevű, 30/3 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	16/1
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a <b>OptiXnet ELAN</b> nevű 60/6 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	16/1
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a <b>OptiXnet EXTRA</b> nevű 120/12 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	16/1
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a <b>OptiXnet HIPER</b> nevű 240/24 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	16/1

### ***Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények IPTV szolgáltatáshoz***

<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>Vállalt célérték</b>
a 7. §. (9) bek. szerint számított Média továbbítási index (MDI) /a csomagvesztés és ping ingadozás alapján/ RFC 4445 3.1, 3.2 szerint mérve (MDI = DF:MLR)	80%
a 7. §. (9) bek. szerinti index alapját képező ping percenkénti maximumának óras átlaga (MDI DF)	< 75 ms
a 7. §. (9) bek. szerinti index alapját képező csomagvesztés (MDI MLR) óras átlaga	< 0,005