



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

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
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)

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

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

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények IPTV szolgáltatáshoz

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték
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