

Adatlap Elektronikus hírközlési szolgáltatások minőség megfelelésének igazolásához	
---	--

Cég/Szolgáltató megnevezése	Starking Óbuda Kft.
------------------------------------	---------------------

Kitöltésért felelős személy	
Neve:	Nagy Sándor
Telefonszáma:	0620 923-3455
E-Mail címe:	sysman@starkingnet.hu

Szolgáltatástípus neve	Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás helyhez kötött
-------------------------------	--

	db
Előző naptári év december 31-én meglévő előfizetések száma	9
Az előző évben megszüntetett előfizetések száma	0

Forgalom mérésen alapuló számlázást alkalmaz -e?	nem
---	-----

Csatolmányok		
Megfeleléségi igazolások		
Csatolmány neve	Csatolmány típusa	A tanúsító szervezet megnevezése
Megfeleléségi igazolások	Megfeleléségi igazolás	Starking Óbuda Kft.
Vizsgálati terv		
Csatolmány neve		
Starking Óbuda kft. Internet szolgáltatás vizsgálati terv		

Általános szolgáltatás minőségi adatok

1a Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)					
	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	Hozzáférési pont létesítése	30	12	nap	5 pont
x				nap	
x				nap	
x				nap	
x				nap	
x				nap	
1b Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)					
	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	Hibaelhárítási idő	72	1,5	óra	12.2 pont
x				óra	
x				óra	
x				óra	
x				óra	
x				óra	
1c Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)					
	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	Díjreklamáció	30	3	nap	13.3.1 pont
x	Díjreklamáció az előfizetés megszüntetésekor	5	5	nap	13.3.2 pont
x	Jóváírás, a reklamáció rendezése	15	10	nap	13.3.3 pont
x				nap	
x				nap	
1d A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)					
	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	SLA - hálózat rendelkezésre állása	95	99	%	6.1.1 pont
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
1e Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)					
	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
2a Sikertelen hívások aránya (2a)					
	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
2b Hívás felépítési idő (2b)					
	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x				mp	
x				mp	
x				mp	
x				mp	
x				mp	
x				mp	
3a Sikertelen hívások aránya (3a)					
	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
3b Hívás felépítési idő (3b)					
	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x				mp	
x				mp	
x				mp	
x				mp	
x				mp	
x				mp	
3c Sikeresen továbbított és fogadott SMS-ek aránya (3c)					
	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x					

			%	
			%	
			%	
			%	
			%	

3d Sikeresen továbbított és fogadott MMS-ek aránya (3d)				
Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
			%	
			%	
			%	
			%	
			%	

4a Garantált letöltési sebesség hálózaton belül (4a)				
Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Irodanet 384/64	384	500	kbit/s	26.4 és 26.5 pont
Irodanet 1Mbit	1024	1100	kbit/s	26.4 és 26.5 pont
Irodanet 2Mbit	2048	2600	kbit/s	26.4 és 26.5 pont
			kbit/s	
			kbit/s	
			kbit/s	

4a Garantált feltöltési sebesség hálózaton belül (4a)				
Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Irodanet 384/64	64	128	kbit/s	26.4 és 26.5 pont
Irodanet 1Mbit	1024	1100	kbit/s	26.4 és 26.5 pont
Irodanet 2Mbit	2048	2600	kbit/s	26.4 és 26.5 pont
			kbit/s	
			kbit/s	
			kbit/s	

5a Valamennyi csatorna vivőszintje (5a)				
Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
			dBuV	
			dBuV	
			dBuV	
			dBuV	
			dBuV	
			dBuV	

5b Szomszédos csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbség (5b)				
Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
			dB	
			dB	
			dB	
			dB	
			dB	
			dB	

5c Vivő/zaj viszony (5c)				
Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
			dB	
			dB	
			dB	
			dB	
			dB	
			dB	

6a Vivő/zaj viszony (6a)				
Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
			dB	
			dB	
			dB	
			dB	
			dB	
			dB	

6b Bithibaarány (6b)				
Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
			arány	
			arány	
			arány	
			arány	
			arány	
			arány	

6c Modulációs hibaarány (6c)				
Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
			arány	
			arány	
			arány	
			arány	

			arány	
			arány	

6.2 Modulációs hibaarány

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
			arány	
			arány	
			arány	
			arány	
			arány	
			arány	

Szolgáltatás minőségi adatok

Szolgáltatás minőségi adatok	Mértékegység	
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	10,00	nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	9,13	darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	9,13	darab/1000
ebből: jogos (2ba)	2,00	darab/1000
ebből: ügyintézással szembeni panaszok száma (2bc)	0,00	darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	2,00	óra
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja (2e)	Megfelelési igazolás	

Kelt: Budapest, 2010.02.18.

.....
alírás