

KÖZLEMÉNY
229/2008 (IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti 2008 évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásáról

Tisztelt Ügyfeleink!

Értesítjük Önöket, hogy a NAVIGATOR Informatika Zrt. az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008 (IX.12.) kormányrendeletben foglalt követelmények teljesítéséhez az Általános Szerződési Feltételekben vállalt szolgáltatás minőségi célértékeket 2008. évben a következő értékekkel teljesítette:

INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS

Műszaki minőségi paraméterek:

Távközlési hozzáférés típus	Garantált sávzélesség (kbps): feltöltési	Teljesítési érték	Garantált sávzélesség (kbps): letöltési	Teljesítési érték	Maximális sávzélesség (kbps): feltöltési	Teljesítési érték	Maximális sávzélesség (kbps): letöltési	Teljesítési érték	Internet esetén Csomag késleltetés (ms) (EU/USA peering központok felé szolgáltató szerveréről)	Teljesítési érték	A szolgáltatás rendelkezésre állása	Teljesítési érték	Csomagvesztés***	Teljesítési érték
Kapcsolt vonal, Analóg modem esetén**	9,6	9,68	9,6	9,68	56	56	56	56	85/120	85/120	98,00%	98,00%	<1%	0,90%
Kapcsolt vonal, ISDN mondem esetén, 1 csatorna használatakor**	64	66	64	85	64	64	64	64	85/120	85/120	98,00%	98,00%	<1%	0,90%
Kapcsolt vonal, ISDN mondem esetén, 2 csatorna használatakor**	128	180	128	192	128	128	128	128	85/120	85/120	98,00%	98,00%	<1%	0,90%
Bérelt vonal (Transzaparens), a választott szabványos sávzélesség szerint szimmetrikusan	n*64		n*64		n*64		n*64		85/120	85/120	99,50%	99,76%	<1%	0,90%
Mikrohullámú (2,4GHz; 5,6GHz; 5,8GHz működő esetekben)	n*64		n*64		n*64		n*64		85/120	85/120	98,00%	99,50%	<1%	0,90%
ADSL 512k	32	32	128	128	96	128	512	576	85/120	85/120	98,00%	98,90%	<1%	0,90%
ADSL 1M	64	64	192	192	128	128	1024	1079	85/120	85/120	98,00%	98,90%	<1%	0,90%
ADSL 2M	128	128	256	256	192	192	2048	2050	85/120	85/120	98,00%	98,90%	<1%	0,90%
ADSL 3M	160	160	384	384	384	384	3008	3072	85/120	85/120	98,00%	98,90%	<1%	0,90%
ADSL 4M	256	256	512	512	512	512	4096	4780	85/120	85/120	98,00%	98,90%	<1%	0,90%

KÖZLEMÉNY
229/2008 (IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti 2008 évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásáról

Üzemeltetési minőségi paraméterek:

Távközlési hozzáférés típus	Új hozzáférés létesítési határidő (naptári nap)	Teljesítési érték	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (óra)	Teljesítési érték	Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés (perc)	Teljesítési érték
Kapcsolt vonal, Analóg modem esetén**	2	1	48	5	30	19
Kapcsolt vonal, ISDN mondem esetén, 1 csatorna használatakor**	2	1	48	5	30	19
Kapcsolt vonal, ISDN mondem esetén, 2 csatorna használatakor**	2	1	48	5	30	19
Bérelt vonal (Transzaparens), a választott szabványos sáv szélesség szerint szimmetrikusan	30	27,5	48	5	30	7
Mikrohullámú (2,4GHz; 5,6GHz; 5,8GHz működő esetekben)	30	28	48	5	30	7
ADSL 512k	30	11	48	5	30	11
ADSL 1M	30	11	48	5	30	11
ADSL 2M	30	11	48	5	30	11
ADSL 3M	30	11	48	5	30	11
ADSL 4M	30	11	48	5	30	11

KÖZLEMÉNY
229/2008 (IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti 2008 évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásáról

Az ügyfélszolgálattal kapcsolatos minőségi paraméterek:

Távközlési hozzáférés típus	Minőségi panasz hibaelhárítás ideje (óra)	Teljesítési érték	Bithiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén	Teljesítési érték	Hibabejelentő szolgáltatás válaszideje, maximális válaszidő az ide irányuló vizsgálóhívások esetén (másodperc)	Teljesítési érték	Hibabejelentő szolgáltatás válaszideje, maximális válaszidőn belüli kezelői jelentkezések minimális válaszideje ide irányuló összes vizsgálóhíváshoz mérve	Teljesítési érték	A Szolgáltató által ellátott területen 72 órán belül kijavított, ugyanazon területen fogadott valós hibajelentések aránya	Teljesítési érték	Számla elleni megalapozott reklamáció aránya a bekapcsolt előfizetési pontok éves átlagos számához képest
Kapcsolt vonal, Analóg modem esetén*	48	16	na.		30	19	92%	96%	90%	98%	0,10%
Kapcsolt vonal, ISDN mondem esetén, 1 csatorna használatakor*	48	16	na.		30	19	92%	96%	90%	98%	0,10%
Kapcsolt vonal, ISDN mondem esetén, 2 csatorna használatakor*	48	16	na.		30	19	92%	96%	90%	98%	0,10%
Bérelt vonal (Transzaparens), a választott szabványos sávszélesség szerint szimmetrikusan	24	0,3	06.okt		30	19	92%	96%	90%	98%	0,10%
Mikrohullámú (2,4GHz; 5,6GHz; 5,8GHz működő esetekben)	24	6	06.okt		30	19	92%	96%	90%	98%	0,10%
ADSL	48	1,5	na.		30	19	92%	96%	90%	98%	0,10%

ÁSZF hivatkozás: **ÁSZF 1.sz. melléklet**

KÖZLEMÉNY
229/2008 (IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti 2008 évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásáról

VOIP TÁVKÖZLÉSI
SZOLGÁLTATÁS

Hívásfelépítési jellemzők:

Minőségi paraméter	Célérték	Teljesítési érték
Közvetlen IP címzés esetén	<7s	5s
E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében	<10s	9s
E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében, clearing house-on keresztül vagy bolyongás esetén	<15s	15s
Email alias cím IP címre való transzlációja esetén	<25s	23s

Sikertelen hívások aránya:

Minőségi paraméter	Célérték	Teljesítési érték
Sikertelen hívások aránya az összes híváshoz képest	<3%	1,70%

A hibafelvevő, illetve az ügyfélszolgálat válaszideje:

Minőségi paraméter	Célérték	Teljesítési érték
ügyfélszolgálati munkahelyekre indított hívások 75%-ában	<120s	19s

ÁSZF hivatkozás: **ÁSZF 5.2**