



## KÖZZÉTÉTEL

A SzivárványNet Kft. (8000 Székesfehérvár, Berényi út 101.) ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a **2012. év** során, meghatározott szolgáltatásminőségi mutatók tükrében vizsgáltuk és értékeltük Internet szolgáltatásunkat és ezek alapján szolgáltatásunk **megfelelőnek** bizonyult.

A fentieket összefoglalóan a következő táblázatban mutatjuk be:

| A SzivárványNet Kft. szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók 2012. év |   |            |               |                   |                       |
|--|---|------------|---------------|-------------------|-----------------------|
| Mutató azonosító   | Minőségi mutató neve  | Célérték   | Minimál-érték | Teljesítési érték | Megfelelés minősítése |
| 1  | Új hozzáférés létesítési ideje (nap)                                    | 15         | 15            | 7                 | megfelelt             |
| 2  | Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)                              | 72         | 48            | 34                | megfelelt             |
| 4  | Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)                                   | 96,5       | 95            | 99                | megfelelt             |
| 9  | A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (perc)                | 4320       | 2880          | 34                | megfelelt             |
| 10   | Az előfizetők, legalább 10%-át érintő szünetelés (perc)                 | 4320       | 2880          | 564               | megfelelt             |
| 11   | Garantált le- és feltöltési sebesség (vezeték nélküli, 2048/1024Kbit)   | 1639/819   | 1024/512      | 2048/1024         | megfelelt             |
|  | Garantált le- és feltöltési sebesség (vezeték nélküli, 4096/2048Kbit)   | 3277/1639  | 2048/1024     | 4096/2048         | megfelelt             |
|  | Garantált le- és feltöltési sebesség (vezeték nélküli, 6144/3072Kbit)   | 4915/2457  | 3072/1536     | 6144/3072         | megfelelt             |
|  | Garantált le- és feltöltési sebesség (vezeték nélküli, 8192/3072Kbit)   | 6533/2457  | 4096/1536     | 8192/3072         | megfelelt             |
|  | Garantált le- és feltöltési sebesség (vezeték nélküli, 10240/3072Kbit)  | 8192/2457  | 5120/1536     | 10240/3072        | megfelelt             |
|  | Garantált le- és feltöltési sebesség (vezeték nélküli, 15360/5120Kbit)  | 12288/4096 | 7680/2560     | 15360/5120        | megfelelt             |
|  | Garantált le- és feltöltési sebesség (vezeték nélküli, 20480/6144Kbit)  | 16384/2457 | 10240/3072    | 20480/6144        | megfelelt             |
|  | Garantált le- és feltöltési sebesség (vezeték nélküli, 30720/10240Kbit) | 24576/8192 | 15360/5120    | 30720/10240       | megfelelt             |
|  | Bithiba arány hozzáférési vonalanként                                   | -          | -             | -                 | -                     |
| 12   | Előfizetői panaszok száma (db)  | -          | -             | 499               | -                     |
| 16   | Minőségi panaszok száma (db)  | -          | -             | 499               | -                     |
| 17   | A jogos minőségi panaszok száma (db)                                    | -          | -             | 65                | -                     |
| 18   | A számlapanaszok száma (db)   | -          | -             | 16                | -                     |
| 19   | A jogos számlapanaszok száma (db)                                       | -          | -             | 0                 | -                     |
| 20   | Az ügyintézés elleni panaszok száma (db)                                | -          | -             | 0                 | -                     |
| 21   | Hatósági vizsgálatok száma  | -          | -             | 0                 | -                     |
| HV   | Elmarasztaló hatósági döntések száma                                    | -          | -             | 0                 | -                     |
| EHD  |   |            |               |                   |                       |

Köszönjük előfizetőink megértését és további bizalmát szolgáltatásunk iránt!

Székesfehérvár, 2013. január 21.

Halász László  
ügyvezető

Közzétételi kötelezettségünknek a 345/2004. (XII.22.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően jártunk el.

**A közzététel azonosító száma: 1/2013.**

**SzivárványNet Kft.**

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégbizjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07 Telefon: +36(22)310-848, +36(22)506-555 Fax: +36(22)506-554

E-mail : [info@szivarvanynet.hu](mailto:info@szivarvanynet.hu) Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>