

## Közzététel

A **HIR-SAT 2000 Kft** 8360 Keszthely, Bercsényi Miklós utca 35. ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2020. év során a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerint meghatározott szolgáltatásminőségi mutatók tükrében vizsgáltuk és értékeltük Internet hozzáférés szolgáltatásunkat, és ezek alapján szolgáltatásunk **megfelelőnek** bizonyult.

A fentieket összefoglalóan a következő táblázatban mutatjuk be:

| <b>HIR-SAT 2000 Kft. internet hozzáférés szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók teljesülése a 2020. évben</b> |  |                 |                          |                              |
|---|--|-----------------|--------------------------|------------------------------|
| <b>Mutató azonosító</b>   | <b>Minőségi mutató neve</b>                                | <b>Célérték</b> | <b>Teljesítési érték</b> | <b>Megfelelés minősítése</b> |
| 1.  | Új hozzáférés létesítési ideje (nap)                       | 15 nap          | 8 nap                    | megfelelő                    |
| 2.  | Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)                 | 72 óra          | 29 óra                   | megfelelő                    |
| 3.  | Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)                      | 95 %            | 99,51 %                  | megfelelő                    |
| 4.  | Ügyfélszolgálat 60 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%) | 75 %            | 85,71 %                  | megfelelő                    |

| 5. Hálózaton belüli garantált le- és feltöltési sebesség |  | Célérték                  |                            | Teljesítési érték         |                            | Megfelelés minősítése |
|--|--|---------------------------|----------------------------|---------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <i>Szolgáltatás megnevezése</i>                          | <i>névleges le- / feltöltési sebesség Mbit/s</i> | Letöltési sebesség Mbit/s | Feltöltési sebesség Mbit/s | Letöltési sebesség Mbit/s | Feltöltési sebesség Mbit/s |                       |
| MINI   | 4,00 / 0,50                                      | 1,00                      | 0,10                       | <b>4,10</b>               | <b>0,50</b>                | megfelelő             |
| ALFA   | 6,00 / 0,625                                     | 1,00                      | 0,10                       | <b>6,80</b>               | <b>0,63</b>                | megfelelő             |
| BÉTA   | 8,00 / 0,625                                     | 2,00                      | 0,20                       | <b>8,00</b>               | <b>0,72</b>                | megfelelő             |
| DELTA  | 10,00 / 0,75                                     | 4,00                      | 0,20                       | <b>10,40</b>              | <b>0,90</b>                | megfelelő             |
| MINI FORCE   | 4,00 / 0,50                                      | 1,00                      | 0,10                       | <b>4,12</b>               | <b>0,50</b>                | megfelelő             |
| ALFA FORCE   | 6,00 / 0,625                                     | 1,00                      | 0,10                       | <b>6,54</b>               | <b>0,62</b>                | megfelelő             |
| SILVER   | 10,00 / 1,00                                     | 4,00                      | 0,40                       | <b>10,66</b>              | <b>1,06</b>                | megfelelő             |
| BÉTA FORCE   | 12,00 / 1,00                                     | 2,00                      | 0,20                       | <b>12,12</b>              | <b>1,08</b>                | megfelelő             |
| GOLD   | 20,00 / 2,00                                     | 8,00                      | 0,80                       | <b>22,84</b>              | <b>2,36</b>                | megfelelő             |
| DELTA FORCE  | 24,00 / 2,00                                     | 4,00                      | 0,20                       | <b>24,64</b>              | <b>2,24</b>                | megfelelő             |
| HIR FORCE 60   | 60,00 / 12,00                                    | 40,00                     | 4,00                       | <b>62,86</b>              | <b>12,40</b>               | megfelelő             |
| HIR FORCE 120  | 120,00 / 20,00                                   | 80,00                     | 6,00                       | <b>124,00</b>             | <b>21,00</b>               | megfelelő             |
| MINI FORCE 3X  | 12,00 / 1,50                                     | 6,00                      | 0,75                       | <b>13,46</b>              | <b>1,52</b>                | megfelelő             |
| ALFA FORCE 3X  | 18,00 / 2,00                                     | 9,00                      | 1,00                       | <b>20,40</b>              | <b>2,00</b>                | megfelelő             |
| BÉTA FORCE 3X  | 36,00 / 3,00                                     | 18,00                     | 1,50                       | <b>37,20</b>              | <b>3,04</b>                | megfelelő             |
| NET 15   | 15,00 / 2,00                                     | 10,00                     | 1,00                       | <b>16,00</b>              | <b>2,14</b>                | megfelelő             |
| NET 30   | 30,00 / 5,00                                     | 20,00                     | 2,00                       | <b>31,50</b>              | <b>5,05</b>                | megfelelő             |
| NET 50   | 50,00 / 8,00                                     | 35,00                     | 3,00                       | <b>52,80</b>              | <b>8,14</b>                | megfelelő             |
| NET 100  | 100,00 / 10,00                                   | 64,00                     | 4,00                       | <b>103,00</b>             | <b>10,38</b>               | megfelelő             |
| NET 300  | 300,00 / 30,00                                   | 75,00                     | 7,50                       | <b>301,50</b>             | <b>30,44</b>               | megfelelő             |
| NET 500  | 500,00 / 50,00                                   | 125,00                    | 12,50                      | <b>507,20</b>             | <b>50,52</b>               | megfelelő             |

|             |                  |        |        |               |               |           |
|-------------|------------------|--------|--------|---------------|---------------|-----------|
| FIBER 100   | 100,00 / 50,00   | 25,00  | 12,50  | <b>101,20</b> | <b>50,40</b>  | megfelelő |
| FIBER 300   | 300,00 / 150,00  | 75,00  | 37,50  | <b>301,80</b> | <b>149,60</b> | megfelelő |
| FIBER 500   | 500,00 / 250,00  | 125,00 | 62,50  | <b>486,00</b> | <b>246,00</b> | megfelelő |
| FIBER 1000  | 1000,00 / 500,00 | 250,00 | 125,00 | <b>976,00</b> | <b>490,00</b> | megfelelő |
| G5          | 5,00 / 0,51      | 2,50   | 0,25   | <b>5,04</b>   | <b>0,51</b>   | megfelelő |
| G40         | 40,00 / 4,00     | 20,00  | 2,00   | <b>38,80</b>  | <b>3,92</b>   | megfelelő |
| G50         | 50,00 / 5,00     | 25,00  | 2,50   | <b>48,80</b>  | <b>4,96</b>   | megfelelő |
| G60         | 60,00 / 6,00     | 30,00  | 3,00   | <b>58,80</b>  | <b>5,92</b>   | megfelelő |
| G80         | 80,00 / 8,00     | 40,00  | 4,00   | <b>76,80</b>  | <b>7,94</b>   | megfelelő |
| G100        | 100,00 / 10,00   | 50,00  | 5,00   | <b>90,00</b>  | <b>10,00</b>  | megfelelő |
| FaluNET5    | 5,00 / 1,00      | 1,00   | 0,25   | <b>4,85</b>   | <b>0,95</b>   | megfelelő |
| FaluNET10   | 10,00 / 1,00     | 2,00   | 0,50   | <b>09,80</b>  | <b>0,95</b>   | megfelelő |
| FaluNET15   | 15,00 / 2,00     | 3,00   | 1,00   | <b>14,50</b>  | <b>1,90</b>   | megfelelő |
| FaluNET30   | 30,00 / 3,00     | 5,00   | 1,00   | <b>28,50</b>  | <b>2,85</b>   | megfelelő |
| FaluNET60   | 60,00 / 4,00     | 10,00  | 2,00   | <b>58,00</b>  | <b>3,75</b>   | megfelelő |
| FaluNET100  | 100,00 / 5,00    | 15,00  | 2,00   | <b>97,90</b>  | <b>4,80</b>   | megfelelő |
| FaluNET160  | 160,00 / 10,00   | 20,00  | 2,00   | <b>157,10</b> | <b>9,75</b>   | megfelelő |
| Kábelnet10  | 10,00 / 3,00     | 2,00   | 1,00   | <b>15,40</b>  | <b>7,40</b>   | megfelelő |
| Kábelnet30  | 30,00 / 5,00     | 7,50   | 1,70   | <b>32,00</b>  | <b>15,60</b>  | megfelelő |
| Kábelnet150 | 150,00 / 75,00   | 75,00  | 35,00  | <b>150,00</b> | <b>74,50</b>  | megfelelő |
| Kábelnet300 | 300,00 / 150,00  | 150,00 | 75,00  | <b>290,50</b> | <b>148,00</b> | megfelelő |
| Kábelnet500 | 500,00 / 250,00  | 250,00 | 125,00 | <b>490,00</b> | <b>245,00</b> | megfelelő |

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

|   |                           |
|---|---------------------------|
| Előfizetői panaszok száma (db/ezer előfizető)           | 91,24 db/ezer előfizető   |
| Minőségi panaszok száma (db/ezer előfizető)             | 91,24 db/ezer előfizető   |
| A jogos minőségi panaszok száma (db/ ezer előfizető)    | 45,93 db/ezer előfizető   |
| Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/ezer előfizető) | 0 db/ezer előfizető       |
| A szolgáltatásminőség megfelelőség igazolásának módja:  | Megfelelőségi nyilatkozat |

A fentiek közzétételére az említett NMHH rendelet kötelez bennünket.

A közzététel azonosító száma: INT\_Eves\_kozzetetel\_2020.

Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt!

Keszthely, 2021.02.28

HIR-SAT 2000 Kft.