

## Szolgáltatás minőségi mutatók 2021.

Szolgáltatás minőségi egyedi értékek:

### 1. Internet szolgáltatás

Garantált le -, és feltöltési sebesség hálózaton belül

kínált sebességre és az ehhez tartozó garantált le- és feltöltési sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmény célértékeit, Mbit/s-ban megadva (két tizedes jegy pontossággal).

	<b>C1</b>	<b>C2</b>	<b>C3</b>
Névleges Le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	15,00/3,00	30,00/4,00	50,00/5,00
Garantált le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	3,75/0,75	7,50/1,00	12,50/1,25
<b>teljesített érték</b>	<b>3,75/0,75</b>	<b>7,50/1,00</b>	<b>12,50/1,25</b>
<b>Üzleti csomagok</b>	<b>D1</b>	<b>D2</b>	<b>D3</b>
Névleges Le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	15,00/5,00	30,00/10,00	50,00/15,00
Garantált le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	3,75/1,25	7,50/2,50	12,50/3,75
<b>teljesített érték</b>	<b>3,75/1,25</b>	<b>7,50/2,50</b>	<b>12,50/3,75</b>

### Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények (csak 1000 egyéni előfizető felett kötelező)

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célérték Internet	teljesített érték	mértékegység
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	12	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	35	óra
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	95	95,5	%
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	91	%

Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás esetén a szolgáltató köteles az adott szolgáltatás vonatkozásában a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában elérhető és teljesítendő le- és feltöltési sebességre vonatkozóan hálózati szolgáltatásminőségi követelmény célértékeket meghatározni. Isd egyedi értékek.

A szolgáltatás minőségi célértékeit az ÁSZF 3. sz melléklete tartalmazza részletesen.

## 2022-ra vállalt célértékek

	C1	C2	C3
Névleges Le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	15,00/3,00	30,00/4,00	50,00/5,00
Rendes körülmények között elérhető sebesség Mbit/s	11,5/2,25	18,5/3	41,5/4
Garantált le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	3,75/0,75	7,50/1,00	12,50/1,25
	D1	D2	D3
Üzleti csomagok			
Névleges Le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	15,00/5,00	30,00/10,00	50,00/15,00
Rendes körülmények között elérhető sebesség Mbit/s	11,5/2,5	20/5	42/7,5
Garantált le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	3,75/1,25	7,50/2,50	12,50/3,75

Minden csomag esetében:

Késleltetés (Körbejárási) (ms)	20
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	10
Csomagvesztés %	0,5

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mérték-egység	célérték
<i>első csatlakozás létesítési ideje</i>	<i>amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések;</i>	A szolgáltató rendszere alapján	nyilvántartó nap	<b>15</b>
<i>hibajavítási idő</i>	<i>amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő;</i>	A szolgáltató rendszere alapján	nyilvántartó óra	<b>72</b>
<i>ügyfélszolgálat bejelentkezése</i>	a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törteként is megadható)	Kezelő, hibafelvevő válaszüzeje az, az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívásszoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele	%	<b>90%</b>
<i>a hibaarány hozzáférési vonalanként</i>	<i>a hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;</i>	szolgáltató alapján	nyilvántartása db/év	<b>12</b>
A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.	A szolgáltató rendszere alapján	nyilvántartó %	<b>95</b>