

Szolgáltatás minőségi mutatók 2020.

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).

	C1	C2	C3
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] teljesített érték	3,75/0,75 3,75/0,75	7,50/1,00 7,50/1,00	12,50/1,25 12,50/1,25
Üzleti csomagok	D1	D2	D3
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] teljesített érték	3,75/1,25 3,75/1,25	7,50/2,50 7,50/2,50	12,50/3,75 12,50/3,75
2021-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
Garantált le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	3,75/0,75	7,50/1,00	12,50/1,25
Üzleti csomagok	D1	D2	D3
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

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények (csak 1000 előfizető felett kötelező)

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célérték Internet	mérték-egység
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	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	óra
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	97	%
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	%

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. Lsd egyedi értékek.

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