

4. sz. melléklet

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerint

Hálózati szolgáltatás minőségi követelmények

Megnevezés	Meghatározás	ÁSZF hivatkozás	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének, és a szolgáltatás megkezdésének, az előfizetői szerződés létrejöttétől számított megvalósítási ideje, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ban teljesítendő határideje napokban kifejezve	2.1.2.	15 napon belül
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A hibajelentés alapján lefolytatott hiba elhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve. Kivételek: az előfizetői végberendezés hibája/ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ, és ez – a hozzáférés a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben/ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását	6.1.1	72 órán belül
Díjreklamáció kivizsgálásának határideje	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80 %-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve.	6.2.4	30 napon belül
Éves szintű rendelkezésre állás	A Szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása éves szinten, százalékban kifejezve. Az igénybe vehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az Előfizetők a Szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes Előfizetők érzékelték-e.		95%
Ügyfélszolgálati ügyintéző munkanapon, munkaidőben, 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya	A szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett, és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya, a telefonos ügyfélszolgálati menürendszerbe való sikeres belépés után, az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve.	6.4	75%

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények internet szolgáltatáshoz a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerint

Minőségi Mutatók megnevezése a lakossági díjcsomagokhoz	Vállalt célértékek Le/Feltöltés Mb/s
Garantált le/feltöltési sebesség a 3/1 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	05/0,2
Garantált le/feltöltési sebesség a 5/1 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz DJA	1/0,5
Garantált le/feltöltési sebesség a 10/1 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	1/0,2
Garantált le/feltöltési sebesség a 10/2 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	1/0,5
Garantált le/feltöltési sebesség a 12/3 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	1/0,2
Garantált le/feltöltési sebesség a 20/3 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	2/0,5
Garantált le/feltöltési sebesség a 20/5 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	2/1
Garantált le/feltöltési sebesség a 25/3 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	2/0,5
Garantált le/feltöltési sebesség a 30/5 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	2/1
Garantált le/feltöltési sebesség a 40/5 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	4/1
Garantált le/feltöltési sebesség a 40/10 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	5/1
Garantált le/feltöltési sebesség a 80/10 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	8/2
Garantált le/feltöltési sebesség a 80/20 Mb/s sávszélességű díjcsomaghoz	10/2
Minőségi Mutatók megnevezése a 1004 üzleti díjcsomagokhoz	Vállalt célértékek Le/Feltöltés Mb/s
Garantált le/feltöltési sebesség a 2/1 Mb/s sávszélességű 1004 üzleti díjcsomaghoz	0,06/0,06
Garantált le/feltöltési sebesség a 4/1,5 Mb/s sávszélességű 1004 üzleti díjcsomaghoz	0,12/0,06
Garantált le/feltöltési sebesség a 4/2 Mb/s sávszélességű 1004 üzleti díjcsomaghoz	0,12/0,06
Garantált le/feltöltési sebesség a 8/3 Mb/s sávszélességű 1004 üzleti díjcsomaghoz	0,19/0,12
Garantált le/feltöltési sebesség a 12/3 Mb/s sávszélességű 1004 üzleti díjcsomaghoz	0,25/0,12
Minőségi Mutatók megnevezése aszimmetrikus üzleti díjcsomagokhoz	Vállalt célértékek Le/Feltöltés Mb/s
Garantált le/feltöltési sebesség a 10/2 Mb/s sávszélességű 1703 üzleti díjcsomaghoz	2/0,5
Garantált le/feltöltési sebesség a 40/10 Mb/s sávszélességű 1703 üzleti díjcsomaghoz	10/2
Garantált le/feltöltési sebesség a 80/30 Mb/s sávszélességű 1703 üzleti díjcsomaghoz	20/5
Garantált le/feltöltési sebesség a 150/30 Mb/s sávszélességű 1703 üzleti díjcsomaghoz	30/10
Minőségi Mutatók megnevezése bérelt vonali üzleti díjcsomagokhoz	Vállalt célértékek Le/Feltöltés Mb/s
Garantált le/feltöltési sebesség a 10/10 Mb/s sávszélességű 1703 üzleti bérelt vonali díjcsomaghoz	10/10
Garantált le/feltöltési sebesség a 20/20 Mb/s sávszélességű 1703 üzleti bérelt vonali díjcsomaghoz	20/20
Garantált le/feltöltési sebesség a 40/40 Mb/s sávszélességű 1703 üzleti bérelt vonali díjcsomaghoz	40/40