

4. sz. melléklet

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

4.a. 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	0,05/0,05
Garantált le/feltöltési sebesség a 4/1,5 Mb/s sávszélességű 1004 üzleti díjcsomaghoz	0,12/0,05
Garantált le/feltöltési sebesség a 4/2 Mb/s sávszélességű 1004 üzleti díjcsomaghoz	0,12/0,05
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

4.b. Hálózati szolgáltatás minőségi követelmények

Megnevezés	Meghatározás	Mérés, származtatás	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	A vizsgált időszakban a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének, és a szolgáltatás megkezdésének, az előfizetői szerződés létrejöttétől számított megvalósítási ideje. Érvényes egyedi előfizetői szerződés megléte esetén, a hiánytalan előfizetői igénybejelentéstől a szolgáltatás megkezdéséig eltelt időszak, napokban kifejezve. .	Az alapadatokat az ügyfélnyilvántartó rendszer szolgáltatja.	≤15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A vizsgált időszakban bejelentett, szolgáltatás minőségre vonatkozó panaszok kivizsgálásának, és a hiba elhárításának határideje. Az egyedi előfizetői bejelentéstől az előfizető részére való visszajelzésig eltelt időszak, 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	Az alapadatokat az ügyfélnyilvántartó rendszer szolgáltatja.	≤72 óra
Díjreklamáció kivizsgálásának határideje	A vizsgált időszakban bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje, az egyedi előfizetői bejelentéstől az előfizető részére való visszajelzésig eltelt időszak, napokban kifejezve.	Az alapadatokat az ügyfélnyilvántartó rendszer szolgáltatja.	≤30 nap
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.	Az alapadatokat az ügyfélnyilvántartó rendszer szolgáltatja.	≥95 %
Ügyfélszolgálati ügyintéző munkanapon, munkaidőben, 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	A Szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszámra indított, a telefonos ügyfélszolgálati menürendszerbe való sikeres belépés, és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások aránya az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve.	Az alapadatokat a hívás fogadó rendszer szolgáltatja.	≥75 %