

## 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).

Csomag neve	Névleges sebesség le/ fel [Mbit/s]	Garantált le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	Teljesített le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]
FORCE XS	6,00/2,00	1,20/0,40	1,20/0,40
FORCE S	8,00/3,00	1,60/0,60	1,60/0,60
FORCE M	10,00/4,00	2,00/0,80	2,00/0,80
FORCE L	12,00/5,00	2,40/1,00	2,40/1,00
FORCE XL	18,00/6,00	3,60/1,20	3,60/1,20
FORCE – L S	10,00/4,00	2,00/0,80	2,00/0,80
FORCE – L M	15,00/5,00	3,00/1,00	3,00/1,00
FORCE – L L	30,00/10,00	6,00/2,00	6,00/2,00
2G-1M	1,00/0,500	0,09/0,06	0,09/0,06
2G-2M	2,00/0,76	0,12/0,09	0,12/0,09
5G-1M	1,00/0,50	0,50/0,25	0,50/0,25
5G-2M	2,00/1,00	1,00/0,50	1,00/0,50
5G-4M	4,00/2,00	2,00/1,00	2,00/1,00
5G-6M	6,00/3,00	3,00/1,50	3,00/1,50
5G-8M	8,00/2,00	4,00/1,00	4,00/1,00
L-2M	2,00/1,00	1,00/0,50	1,00/0,50
L-4M	4,00/2,00	2,00/1,00	2,00/1,00
L-6M	6,00/3,00	3,00/1,5	3,00/1,5
L-8M	8,00/4,00	4,00/2,00	4,00/2,00
L-10M	10,00/4,00	5,00/2,00	5,00/2,00
Office 6 Mbps	6,00/6,00	3,00/3,00	3,00/3,00
Office 8 Mbps	8,00/8,00	4,00/4,00	4,00/4,00
Office 12 Mbps	12,00/12,00	6,00/6,00	6,00/6,00
Office 18 Mbps	18,00/18,00	9,00/9,00	9,00/9,00
Office 25 Mbps	25,00/25,00	12,50/12,50	12,50/12,50
Business-Pro 10 Mbps	10,00/10,00	10,00/10,00	10,00/10,00
Business-Pro 20 Mbps	20,00/20,00	20,00/20,00	20,00/20,00
Business-Pro 30 Mbps	30,00/30,00	30,00/30,00	30,00/30,00
Business-Pro 40 Mbps	40,00/40,00	40,00/40,00	40,00/40,00
Business-Pro 50 Mbps	50,00/50,00	50,00/50,00	50,00/50,00

## 2021-ra vállalt célértékek

Csomag neve	Névleges sebesség le/ fel [Mbit/s]	Garantált le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]
FORCE XS	6,00/2,00	1,20/0,40
FORCE S	8,00/3,00	1,60/0,60
FORCE M	10,00/4,00	2,00/0,80
FORCE L	12,00/5,00	2,40/1,00
FORCE XL	18,00/6,00	3,60/1,20
FORCE – L S	10,00/4,00	2,00/0,80
FORCE – L M	15,00/5,00	3,00/1,00
FORCE – L L	30,00/10,00	6,00/2,00
2G-1M	1,00/0,500	0,09/0,06
2G-2M	2,00/0,76	0,12/0,09
5G-1M	1,00/0,50	0,50/0,25
5G-2M	2,00/1,00	1,00/0,50
5G-4M	4,00/2,00	2,00/1,00
5G-6M	6,00/3,00	3,00/1,50
5G-8M	8,00/2,00	4,00/1,00
L-2M	2,00/1,00	1,00/0,50
L-4M	4,00/2,00	2,00/1,00
L-6M	6,00/3,00	3,00/1,5
L-8M	8,00/4,00	4,00/2,00
L-10M	10,00/4,00	5,00/2,00
Office 6 Mbps	6,00/6,00	3,00/3,00
Office 8 Mbps	8,00/8,00	4,00/4,00
Office 12 Mbps	12,00/12,00	6,00/6,00
Office 18 Mbps	18,00/18,00	9,00/9,00
Office 25 Mbps	25,00/25,00	12,50/12,50
Business-Pro 10 Mbps	10,00/10,00	10,00/10,00
Business-Pro 20 Mbps	20,00/20,00	20,00/20,00
Business-Pro 30 Mbps	30,00/30,00	30,00/30,00
Business-Pro 40 Mbps	40,00/40,00	40,00/40,00
Business-Pro 50 Mbps	50,00/50,00	50,00/50,00

**Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények (csak 1000 előfizető felett kötelező)**

<b>Minőségi mutatók megnevezése</b>	<b>Vállalt célérték Internet</b>	<b>mérték-egység</b>
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);	<b>15</b>	<b>nap</b>
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;	<b>72</b>	<b>óra</b>
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	<b>98</b>	<b>%</b>
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	<b>80</b>	<b>%</b>

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.