

## Szolgáltatás minőségi mutatók 2016.

### Általános szolgáltatás minőségi adatok

Garantált le -, és feltöltési sebesség hálózaton belül (4a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték le/fel	Teljesítési érték le/fel	Mértékegység
Csomag neve	1,20/0,40	1,20/0,40	Mbps
FORCE XS	1,60/0,60	1,60/0,60	Mbps
FORCE S	2,00/0,80	2,00/0,80	Mbps
FORCE M	2,40/1,00	2,40/1,00	Mbps
FORCE L	3,60/1,20	3,60/1,20	Mbps
FORCE XL	2,00/0,80	2,00/0,80	Mbps
FORCE – L S	3,00/1,00	3,00/1,00	Mbps
FORCE – L M	6,00/2,00	6,00/2,00	Mbps
FORCE – L L	0,09/0,06	0,09/0,06	Mbps
2G-1M	0,12/0,09	0,12/0,09	Mbps
2G-2M	0,50/0,25	0,50/0,25	Mbps
5G-1M	1,00/0,50	1,00/0,50	Mbps
5G-2M	2,00/1,00	2,00/1,00	Mbps
5G-4M	3,00/1,50	3,00/1,50	Mbps
5G-6M	4,00/1,00	4,00/1,00	Mbps
5G-8M	1,00/0,50	1,00/0,50	Mbps
L-2M	2,00/1,00	2,00/1,00	Mbps
L-4M	3,00/1,5	3,00/1,5	Mbps
L-6M	4,00/2,00	4,00/2,00	Mbps
L-8M	5,00/2,00	5,00/2,00	Mbps
L-10M	3,00/3,00	3,00/3,00	Mbps
Office 6 Mbps	4,00/4,00	4,00/4,00	Mbps
Office 8 Mbps	6,00/6,00	6,00/6,00	Mbps
Office 12 Mbps	9,00/9,00	9,00/9,00	Mbps
Office 18 Mbps	12,50/12,50	12,50/12,50	Mbps
Office 25 Mbps	10,00/10,00	10,00/10,00	Mbps
Business-Pro 10 Mbps	20,00/20,00	20,00/20,00	Mbps
Business-Pro 20 Mbps	30,00/30,00	30,00/30,00	Mbps
Business-Pro 30 Mbps	40,00/40,00	40,00/40,00	Mbps
Business-Pro 40 Mbps	50,00/50,00	50,00/50,00	Mbps
Business-Pro 50 Mbps	50,00/50,00	50,00/50,00	Mbps

Az ÁSZF-ben a 3. sz mellékletben találhatóak a mutató számok.

**1000 előfizető felett vállalt célértékek**

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Internet szolgáltatás		n.a.	nap	3.sz. melléklet

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Internet szolgáltatás			óra	3.sz. melléklet

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Internet szolgáltatás			%	3.sz. melléklet

Az Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Internet szolgáltatás			%	3.sz. melléklet