

Szolgáltatás minőségi mutatók

Netkontakt Kft

Szolgáltatás minőségi egyedi értékek 2024-ben mért, 2025-re vállalt értékek

1. Internet szolgáltatás

2024. mért értékek

Díjcsomag neve	Force R16	Force R20	Force R30	Force R40	Force NG24	Force NG36
Maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	16,2	20,3	30	40,5	25	36,8
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	4	6	8	10	6	9
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	6,8	11	15,9	20,5	10,8	20,5
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	2	4	6	8	3	4
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	4,8	6	9	12	7,2	10,8
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	1,2	1,8	2,4	3	1,8	2,7
Késleltetés (Körbejárási) (ms)	10	10	10	10	10	10
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5
Csomagvesztés %	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01

Díjcsomag neve	Force NG48	Force NG60	Force NG80	Home S	Home M	Home L
Maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	48	60	80	30	50	80
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	12	15	20	10	15	20
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	25	30	35	3	5	8
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	6	8	10	1	1.5	2
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	14,4	18	24	1	1	1
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	3,6	4,5	6	1	1	1
Késleltetés (Körbejárási) (ms)	3-25	3-25	3-25	3-25	3-25	3-25
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	1-5	1-5	1-5	1-5	1-5	1-5
Csomagvesztés %	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények (csak 1000 előfizető felett kötelező)

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	célérték
első csatlakozás ideje	amely az érvényes szolgáltatásmegrendre közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkez a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések;	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap 15/11
hibajavítási idő	amely a hibabejelentéstől a szolgáltatás vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapó visszaállításáig eltelt idő;	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra 72/48
ügyfélszolgálat bejelentkezése	a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli első bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felvett hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható)	Kezelő, hibafeltevő válaszi az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a kapcsolódó hálózaton, hívás rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama mértékéig tartozik bele	90%/92,5
a hibaarány hozza vonalanként	a hibaarány hozza vonalanként bejelentett évben hibák száma;	szolgáltató nyilvántartása : db/év	10/2

2025. vállalt értékek

Díjcsomag neve	Force R16	Force R20	Force R30	Force R40	Force NG24	Force NG36
Maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	16	20	30	40	24	36
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	4	6	8	10	6	9
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	6	10	15	20	10	20
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	2	4	6	8	3	4
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	4,8	6	9	12	7,2	10,8
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	1,2	1,8	2,4	3	1,8	2,7
Késleltetés (Körbejárási) (ms)	3-25	3-25	3-25	3-25	3-25	3-25
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	1-5	1-5	1-5	1-5	1-5	1-5
Csomagvesztés %	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01

Díjcsomag neve	Force NG48	Force NG60	Force NG80	Home S	Home M	Home L
Maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	48	60	80	30	50	80
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	12	15	20	10	15	20
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	25	30	35	3	5	8
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	6	8	10	1	1.5	2
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	14,4	18	24	1	1	1
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	3,6	4,5	6	1	1	1
Késleltetés (Körbejárási) (ms)	3-25	3-25	3-25	3-25	3-25	3-25
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	1-5	1-5	1-5	1-5	1-5	1-5
Csomagvesztés %	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények (csak 1000 előfizető felett kötelező)

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	célérték
első csatlakozás ideje	amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések;	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap 15
hibajavítási idő	amely a hibabejelentéstől a szolgáltatás vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapottá visszaállításáig eltelt idő;	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra 72
ügyfélszolgálat bejelentkezése	a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli első bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felvett hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható)	Kezelő, hibafeltevő válasza az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a kapcsolódó hálózaton, hívás rendszer alkalmazása esetén kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már tartozik bele	% 90%
a hibaarány havi vonalanként	a hibaarány havi vonalanként bejelentett évke hibák száma;	a szolgáltató nyilvántartása	db/év 10

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

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a szolgáltató az egyes díjsomagokba foglalt szolgáltatások vonatkozásában köteles meghatározni a sebességre, mint egyedi szolgáltatásminőségi követelményre vonatkozó célértékeket az alábbiak szerint:

- a maximális sebességet,
- a rendes körülmények között elérhető sebességet,
- a minimális sebességet.

Fogalmak:

- A maximális (névleges) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során meg tapasztalhat.
- A rendes körülmények között elérhető sebességnek naptári naponként legalább az idő 90%-ában az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.
- A minimális sebességnek a szolgáltatás igénybevétele során folyamatosan az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.