

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 beérkezésétől a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátásáig eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések;	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	15/12
hibajavítási idő	amely a hibabejelentéstől a szolgáltatás vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapó visszaállításáig eltelt idő;	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72/46
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, hibafelvevő válasza az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a kapcsolódó hálózaton, hívásrendszer alkalmazása esetén – a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már tartozik bele	%	90%/92,5
a hibaarány hozza a hibaarány hozza vonalként	a hibaarány hozzáfére a hozzáfére vonalként	a hibaarány hozzáfére a hozzáfére vonalként	éves éves éves	10/2

2024. 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 (Körbejárás) (ms)	3-25	3-25	3-25	3-25	3-25	3-25
Késleltetés-ingadozás (Körbejárás) (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 (Körbejárás) (ms)	3-25	3-25	3-25	3-25	3-25	3-25
Késleltetés-ingadozás (Körbejárás) (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 bocsátásáig eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések;	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	15
hibajavítási idő	amely a hibabejelentéstől a szolgáltatás vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapítsa visszaállításáig eltelt idő;	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72
ügyfélszolgálat bejelentkezése	a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli érkező 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, hívásrendszer alkalmazása esetén kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már tartozik bele	%	90%
a hibaarány hovatartozó vonalanként	a hibaarány hovatartozó vonalanként bejelentett éves hibák száma;	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 díjcsomagokba 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.