

## Szolgáltatás minőségi mutatók 2024.

Szolgáltatás minőségi egyedi értékek:

### 1. Internet szolgáltatás

Mért sebességek átlaga a NMH felé beadott adatok külön táblázatban!

	C1	C2	C3
Névleges Le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	15,00/3,00	30,00/4,00	50,00/5,00
Rendes körülmények közötti le-és feltöltési sebesség	11,5/2,25	18,5/3	41,5/4
Garantált le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	3,75/0,75	7,50/1,00	12,50/1,25
Üzleti csomagok	<b>D1</b>	<b>D2</b>	<b>D3</b>
Névleges Le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	15,00/5,00	30,00/10,00	50,00/15,00
Rendes körülmények közötti le-és feltöltési sebesség	11,5/2,5	20/5	42/7,5
Garantált le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	3,75/1,25	7,50/2,50	12,50/3,75

Minden csomag esetében:

Késleltetés (Körbejárási) (ms)	20/18
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	10/9,5
Csomagvesztés %	0,5/>0,5

### Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények (csak 1000 egyéni előfizető felett kötelező)

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célérték Internet	teljesített érték	mértékegység
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);	15	13	nap
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;	72	44	óra
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	97	97,5	%
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	90	91	%

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. lsd egyedi értékek.

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

## Szolgáltatás minőségi mutatók 2025.

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).

	<b>C1</b>	<b>C2</b>	<b>C3</b>
Névleges Le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	15,00/3,00	30,00/4,00	50,00/5,00
Rendes körülmények közötti le-és feltöltési sebesség			
Garantált le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	3,75/0,75	7,50/1,00	12,50/1,25
Üzleti csomagok	<b>D1</b>	<b>D2</b>	<b>D3</b>
Névleges Le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	15,00/5,00	30,00/10,00	50,00/15,00
Rendes körülmények közötti le-és feltöltési sebesség			
Garantált le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	3,75/1,25	7,50/2,50	12,50/3,75

Minden csomag esetében:

Késleltetés (Körbejárás) (ms)	20
Késleltetés-ingadozás (Körbejárás) (ms)	10
Csomagvesztés %	0,5

### Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények (csak 1000 egyéni előfizető felett kötelező)

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célérték Internet	mértékegység
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);	15	nap
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;	72	óra
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	97	%
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	90	%