

**Szolgáltatás minőségi mutatók  
2022. teljesített és 2023. vállalt**

**ÉszakNet Kft.**

**1. Internet szolgáltatás**

**2022-ra teljesített értékek**

	<b>C1</b>	<b>C2</b>	<b>C3</b>
Névleges Le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	15,00/3,00 <b>15,1/3</b>	30,00/4,00 <b>30,2/4</b>	50,00/5,00 <b>51,5,5</b>
Rendes körülmények között elérhető sebesség Mbit/s	11,5/2,25 <b>11,7/2,3</b>	18,5/3 <b>18,75/3,1</b>	41,5/4 <b>42/4,2</b>
Garantált le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	3,75/0,75 <b>11/2,3</b>	7,50/1,00 <b>15/3</b>	12,50/1,25 <b>15/4</b>
<b>Üzleti csomagok</b>	<b>D1</b>	<b>D2</b>	<b>D3</b>
Névleges Le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	15,00/5,00 <b>16/5,2</b>	30,00/10,00 <b>31/11</b>	50,00/15,00 <b>50,5/16</b>
Rendes körülmények között elérhető sebesség Mbit/s	11,5/2,5 <b>13/4</b>	20/5 <b>21,5/5,5</b>	42/7,5 <b>43/8</b>
Garantált le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	3,75/1,25 <b>10/4</b>	7,50/2,50 <b>10/4</b>	12,50/3,75 <b>20/7</b>

Minden csomag esetében:

Késleltetés (Körbejárás) (ms)	20/19,5
Késleltetés-ingadozás (Körbejárás) (ms)	10/9,5
Csomagvesztés %	0,5/<0,5

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

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mérték-egység	<b>célérték</b>
<i>első csatlakozás létesítési ideje</i>	<i>amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések;</i>	A szolgáltató rendszere alapján	nyilvántartó nap	<b>15/13,5</b>
<i>hibajavítási idő</i>	<i>amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő;</i>	A szolgáltató rendszere alapján	nyilvántartó óra	<b>72/41</b>
<i>ügyfélszolgálat bejelentkezése</i>	a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törteként is megadható)	Kezelő, hibafeltevő válaszüzeje az, az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele	nyilvántartó %	<b>90/91</b>
<i>a hibaarány hozzáférési vonalanként</i>	<i>a hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;</i>	szolgáltató alapján	nyilvántartása db/év	<b>10/3</b>

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. A szolgáltató rendszere alapján nyilvántartó % **95/96,5**

### 2023-ra vállalt célértékek

	C1	C2	C3
Névleges Le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	15,00/3,00	30,00/4,00	50,00/5,00
Rendes körülmények között elérhető sebesség Mbit/s	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			
	D1	D2	D3
Névleges Le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	15,00/5,00	30,00/10,00	50,00/15,00
Rendes körülmények között elérhető sebesség Mbit/s	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 (Körbejárás) (ms)	20
Késleltetés-ingadozás (Körbejárás) (ms)	10
Csomagvesztés %	0,5

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

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. A szolgáltató rendszere alapján nyilvántartó % **95/**

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.