

## Szolgáltatás minőségi mutatók 2023.

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).

	C1	C2	C3
Névleges Le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	15,00/3,00	30,00/4,00	50,00/5,00
Garantált le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	3,75/0,75	7,50/1,00	12,50/1,25
<b>teljesített érték</b>	<b>3,75/0,75</b>	<b>7,50/1,00</b>	<b>12,50/1,25</b>
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
Garantált le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	3,75/1,25	7,50/2,50	12,50/3,75
<b>teljesített érték</b>	<b>3,75/1,25</b>	<b>7,50/2,50</b>	<b>12,50/3,75</b>

Késleltetés (Körbejárás) (ms)	20/16,9
Késleltetés-ingadozás (Körbejárás) (ms)	10/9,7
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	42	óra
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	97	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	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. Isd egyedi értékek.

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

## Szolgáltatás minőségi mutatók 2024.

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).

	C1	C2	C3
Névleges Le-és feltöltési sebesség [Mbit/s]	15,00/3,00	30,00/4,00	50,00/5,00
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
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
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (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	%

**ÉszakNetKFT.**  
3530 Miskolc, Arany J. út 11-13. 1/30  
Adószám: 13731423-2-05  
B.sz. 10918001-00000063-97240009  
Cégl. 05-09-013156