

3. sz. melléklet Szolgáltatás minőségi értékei

A szolgáltatás minőségének értékeinek megfelelése

Érvényes 2021.07.01.-től

X

A szolgáltatás minőségének egyedi és hálózati megfelelése X

A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelése (tájékoztató adatok)

(1000 előfizetői szám alatt nem kötelező vállalások)

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mértékegység	célérték
első csatlakozás létesítési ideje	amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és 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 szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő;	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72
ügyfélszolgálat bejelentkezése	a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli előhangos 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 csatlakozó 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	%	90%
a hibaarány hozzáférisi vonalanként	a hibaarány hozzáférisi vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;	szolgáltató nyilvántartása alapján	db/év	15

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) a maximális sebességet,
- b) a rendes körülmények között elérhető sebességet,
- c) 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 megtapasztalhat.

- 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.

A szolgáltató a 25/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet szerinti hálózati szolgáltatásminőségi követelményeknek való megfelelés tekintetében e rendelet 8-11. §-át először a 2022. naptári év vonatkozásában teljesíti, melyről a tanúsítást 2023. február 28-ig nyújtja be a Hatóságnak.

FOGALOM	AZONOSÍTÓ	MÉRÉSI MÓDSZER
le- és feltöltési adatátviteli sebesség	ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07)	ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07) 5.2; RFC 6349
késleltetés	IETF RFC 2681	BoR (17) 178 3.2.
késleltetésingadozás	IETF RFC 3393	BoR (17) 178 3.2.
csomagvesztés	ITU-T Y.2617	BoR (17) 178 3.3.

Érvényes: 2021.07.01.-től

Díjcsomag neve	Mini	Normal	Gyors	Szuper
Maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	28	42
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	1,5	3	4	7
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	5	12	15	24
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	1,35	2,7	3,6	6,3
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	2	4	5	7
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,5	1	1,5	1,5
Késleltetés (Körbejárási) (ms)	100	100	100	100
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	40	40	40	40
Csomagvesztés %	5	5	5	5
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van	van	van	van
Díjcsomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nincs	nincs	nincs	nincs
Túlforgalmazás kezelése	nincs	nincs	nincs	nincs
Web-böngészés	igen	igen	igen	igen
VoIP	igen	igen	igen	igen
Chat alkalmazások	igen	igen	igen	igen
Közösségi oldalak	igen	igen	igen	igen
Fájlcserélő alkalmazások	igen	igen	igen	igen
Videómegosztó alkalmazások	igen	igen	igen	igen
Online TV	igen	igen	igen	igen
Határozatlan idejű szerződés esetén ár Ft/hó	3300	5900	8510	11070
Bekötési díj Ft	12000	10000	10000	10000
Kedvezményes díjak Ft/hó 12 hónap	3090	5670	8260	10850

SZERZŐDÉS-ÖSSZEFOGLALÓ (MINTA)

Szolgáltató neve:

címe:

Telefon:

Hiba bejelentés telefon:

email:

Hiba bejelentés email:

- E szerződés-összefoglaló az uniós jogszabályok követelményeinek megfelelően (HK telefon, HK Internet hozzáférés, HK műsorjelelosztás) szolgáltatás tartalmazza a szolgáltatásajánlat fő elemeit.
- Az összefoglaló segít összehasonlítani a különböző szolgáltatás ajánlatokat.
- A szolgáltatással kapcsolatos teljes körű tájékoztatást más dokumentumok tartalmazzák.

Szolgáltatások és berendezések

Szolgáltatás megnevezése: HK Internet, HK műsorjelelosztás, HK telefon,

Csomag megnevezése:

Végberendezés típusa:

Videótéka:

Egyéb média:

Hívások mennyisége:

Az internet-szolgáltatás sebessége és a jogorvoslati lehetőségek

Csomag megnevezése:

Minimális le és feltöltési sebességek

Maximális le és feltöltési sebességek

rendes körülmények között le és feltöltési sebességek

Hiba és panasz bejelentés a minőségi problémákra az ÁSZF 6. pontja részletesen tartalmazza a jogorvoslati lehetőségeket NMHH, Fogyasztóvédelmi hatóság, Békéltető testülethez fordulás módjait, valamint a bírósághoz való fordulás jogát.

Ár

Csomag havi díja: számlázási időszak: havi negyedéves fél éves éves

Bekapcsolás/aktiválás díja:

Forgalomfüggő díj:

Berendezés ára:

Forgalmi korlát túllépése esetén a díj:

Kiegészítő szolgáltatások díja: ÁSZF. 1. sz. melléklet tartalmazza

A szerződés időtartama, megújítása és felmondása

Szerződés időtartama: határozatlan határozott: 12 hónapos 24 hónapos

Vállalt idő előtti felmondás díja:

Funkciók fogyatékosággal élő végfelhasználóknak

szövegátvitel:

akadálymentes segélyhívás:

Részletes tájékoztató az ÁSZF 1. sz. mellékletében

Egyéb lényeges információk

Az ÁSZF tartalmazza részletesen az összes csomagdíjat, szerződési feltételeket, vállalt minőségi értékeket. Az ÁSZF honlapon található. A Eht. és Eszmr. által előírt tájékoztató táblázatok a szolgáltatások részleteiről, a honlapon találhatóak.