#  Szolgáltatás minőségi értékei

A szolgáltatás minőségének értékeinek megfelelősége

Érvényes 2022.08.01.-től

 **A szolgáltatás minőségének egyedi és hálózati megfelelősége**

**A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelősége (tájékoztató adatok)**

(1000 előfizetői szám alatt nem kötelező vállalások)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Megnevezés | Minőségi célérték meghatározása | Mérési módszer | mérték-egység | **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 élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén (két tizedes jegyig tizedestörtként is megadható) | Kezelő, hibafelvevő válaszideje az, az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükségescíminformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a hozzákapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezéstigénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafelvevő személyesbejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele | % | **90%** |
| *a hibaarány hozzáférési vonalanként* | *a hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési 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 | Kezdő | Alap | Profi | Extra |
| Maximális letöltési sebesség (Mbit/s) | 12 | 25 | 35 | 50 |
| Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s) | 1,5 | 4 | 6 | 10 |
| Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s) | 6 | 15 | 20 | 30 |
| Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s) | 1,25 | 3 | 4,5 | 7 |
| Minimális letöltési sebesség (Mbit/s) | 2 | 4 | 7 | 10 |
| Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s) | 0,5 | 1 | 2 | 3 |
| 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 | 4000 | 7400 | 11000 | 14000 |
| Bekötési díj Ft | 12000 | 10000 | 10000 | 10000 |
| Kedvezményes díjak Ft/hó 12 hónap | 3600 | 6900 | 10000 | 13500 |