

## Szolgáltatás minőségi értékei

A szolgáltatás minőségének értékeinek megfelelése  
Érvényes 2022.08.01.-től

### A szolgáltatás minőségének egyedi és hálózati megfelelése

#### A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelése (tájékoztató adatok) (1000 előfizetői szám alatt nem kötelező vállalások)

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mérték-egység	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 nyilvántartó rendszere alapján	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 nyilvántartó rendszere alapján	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 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	%	<b>90%</b>
<i>a hibaarány hozzáférési vonalanként</i>	<i>a hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;</i>	szolgáltató nyilvántartása alapján	db/év	<b>15</b>

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