

3. sz. melléklet Célérték melléklet

A szolgáltatás minőségének egyedi megfelelése

1. A garantált le- és feltöltési sebesség
- kínált sávszélességre és az ehhez tartozó garantált le- és feltöltési sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmény célértékeit, Mbit/s-ban megadva (két tizedes jegy pontossággal).
- A szolgáltató hálózatán létrehozott előfizetői végpontoknak megfelelően a mérés idejére és céljára kialakított mérőhelyeken végzett ellenőrzések alapján

Lakossági díjsomagok

Díjsomag	Garantált le/feltöltési sebesség
ZNET MINI	0,25/0,125 Mbit/s
ZNET MIDI	0,5/0,25 Mbit/s
NSDRN PIKO	0,125/0,015 Mbit/s
NSDRN NANO	0,25/0,031 Mbit/s
NSDRN MINI	0,5/0,06 Mbit/s
NSDRN MIDI	1/0,125 Mbit/s
NSDRN ALFA	3,63/0,73 Mbit/s
NSDRN BETA	6/1 Mbit/s
NSDRN GAMMA	9/1 Mbit/s
NSDRN DELTA	12/2 Mbit/s
AIRHOME PIKO	0,125/0,015 Mbit/s
AIRHOME NANO	0,25/0,031 Mbit/s
AIRHOME MINI	0,5/0,06 Mbit/s
AIRHOME XS	1/0,1 Mbit/s
AIRHOME S	4/1 Mbit/s
AIRHOME M	8/1,5 Mbit/s
AIRHOME L	10/2 Mbit/s
AIRHOME XL	20/3 Mbit/s

Díjsomag	Garantált le/feltöltési sebesség
FBLAN ALFA	4/2 Mbit/s
FBLAN BETA	6/3 Mbit/s
FBLAN GAMMA	10/5 Mbit/s
FBLAN DELTA	20/10 Mbit/s
KOAX ALFA	1/0,25 Mbit/s
KOAX BETA	2/0,5 Mbit/s
KOAX GAMMA	4/1 Mbit/s
ZOAX MINI	0,25/0,125 Mbit/s
ZOAX MIDI	1/0,25 Mbit/s
ZOAX ALFA	2/0,5 Mbit/s
ZOAX BETA	3/0,75 Mbit/s
ZOAX GAMMA	5/2 Mbit/s

Üzleti díjsomagok

Díjsomag	Garantált le/feltöltési sebesség
NSDRN-Business MIDI	1/0,5 Mbit/s
NSDRN-Business ALFA	4/1,5 Mbit/s
NSDRN-Business BETA	5/2 Mbit/s
NSDRN-Business GAMMA	6/2,5 Mbit/s
NSDRN-Business DELTA	8/3 Mbit/s
NSDRN-Business EPSZILON	15/7 Mbit/s

Díjsomag	Garantált le/feltöltési sebesség
ZOPTIC-Business ALFA	16/6 Mbit/s
ZOPTIC-Business BETA	32/12 Mbit/s
ZOPTIC-Business GAMMA	50/20 Mbit/s
ZOPTIC-Business DELTA	90/32 Mbit/s
ZOAX-Business MIDI	1/0,5 Mbit/s

AirOffice XS	1,5/0,5 Mbit/s
AirOffice S	10/2 Mbit/s
AirOffice M	15/3 Mbit/s
AirOffice L	20/5 Mbit/s
AirOffice XL	25/8 Mbit/s
FBLAN ALFA	4/2 Mbit/s
FBLAN BETA	6/3 Mbit/s
FBLAN GAMMA	10/5 Mbit/s
FBLAN DELTA	20/10 Mbit/s
FBLAN EPSZILON	50/20 Mbit/s

ZOAX-Business ALFA	4/1,5 Mbit/s
ZOAX-Business BETA	5/2 Mbit/s
ZOAX-Business GAMMA	5/2,5 Mbit/s

Átvett díjcsomagok

Díjcsomag	Garantált le/feltöltési sebesség
E-Link 10-2	3/1 Mbit/s
E-Link 20-6	6/2 Mbit/s
E-Link 30-8	10/3 Mbit/s
E-Link 50-10	15/4 Mbit/s
W-Link 5	1,02 Mbit/s
W-Link 10	2/0,5 Mbit/s
W-Link 15	3/1 Mbit/s
W-Link 20	4/1,5 Mbit/s
W-Link 30	8/2 Mbit/s
W-Link 50	10/3 Mbit/s
CityLink 12-4	6/2 Mbit/s
CityLink 15-10	7,5/5 Mbit/s
CityLink 20-10	10/5 Mbit/s
CityLink 30-15	15/7,5 Mbit/s
CityLink 40-20	20/10 Mbit/s
Otthon ALAP	0,18/0,12 Mbit/s
Otthon NORMAL	0,25/0,25 Mbit/s
Otthon MEGA	0,25/0,25 Mbit/s
Otthon MEGA4	0,5/0,37 Mbit/s
Otthon ALAP	0,06/0,06 Mbit/s
Otthon NORMAL	0,18/0,12 Mbit/s
Otthon MEGA	0,25/0,25 Mbit/s
Otthon MEGA4	0,25/0,25 Mbit/s

Díjcsomag	Garantált le/feltöltési sebesség
GYN-Otthon MINI	0,25/0,12 Mbit/s
GYN-Otthon ALAP	0,25/0,12 Mbit/s
GYN-Otthon NORMAL	1/0,25 Mbit/s
GYN-Otthon MEGA	1,5/0,5 Mbit/s
GYN-Otthon MEGA4	2/1 Mbit/s
GYN-Üzleti ALAP	0,25/0,12 Mbit/s
GYN-Üzleti NORMAL	1/0,25 Mbit/s
GYN-Üzleti MEGA	1,5/0,5 Mbit/s
GYN-Üzleti MEGA4	2/1 Mbit/s
Egyéni-M	1/0,19 Mbit/s
Egyéni-L	3/0,25 Mbit/s
Egyéni-XL	5/0,5 Mbit/s
Egyéni-XXL	10/0,5 Mbit/s
Üzleti-M	1/0,19 Mbit/s
Üzleti-L	3/0,25 Mbit/s
Üzleti-XL	5/0,5 Mbit/s
Üzleti-XXL	10/0,5 Mbit/s

ÁSZF 6. pont szerint.

- Amennyiben az egyedi szolgáltatásminőségi követelmények valamely célértéke az előfizetői hozzáférési ponton nem teljesül és emiatt a szolgáltatás csak korlátozottan, vagy csökkent minőségben vehető igénybe, az Eszr. 9. § (11) bekezdés b) pontjának, illetve 9. § (12) bekezdés b) pontjának rendelkezései alkalmazandók.

- Amennyiben az előfizetői ponton teljesített érték olyan mértékben tér el a célértéktől, hogy az nem teszi lehetővé az előfizető számára, hogy a szolgáltatást igénybe vegye, az Eszr. 9. § (11) bekezdés b) pontjának, illetve (12) bekezdés c) pontjának rendelkezései alkalmazandók.

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

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mérték egység	célérték
1. Új hozzáférés létesítési idő	Minőségi célérték meghatározása 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)	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	14
2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	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	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72
3. A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	98
4 kezelő, hibafelvevő válaszüzeje	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, hibafelvevő válaszüzeje az, az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívásszoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele	%	98%

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.

Az értékek az egyedi megfelelési értékkel azonosak.

A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelősége adatait a Szolgáltató nyilvántartja, de 1000 előfizető alatti szám esetén, nem kötelező ezen értékek kötelező vállalása, az ellenőrzési terv szerinti mérése és az NMHH felé való beadása a dokumentumoknak és a mérési eredményeknek.

A mutatók teljesítésénél a Fogyasztóvédelmi Törvény vonatkozó előírásait is figyelembe kell venni!