

5. Függelék

SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁNAK ÉS SZOLGÁLTATÁSÁNAK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKE

Minőségi célértékek DSL Szolgáltatás esetén

MINŐSÉGI CÉLÉRTÉK LEÍRÁSA	VÁLLALT CÉLÉRTÉK
Szolgáltatás kiépítésének határideje (nap)	30
Beérkezett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje (óra)	72
Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	99
Garantált letöltési sebesség [kbit/s]	VÁLLALT CÉLÉRTÉK
ADSL 1 (Egyéni, Üzleti)	160
ADSL 2 (Egyéni, Üzleti)	192
ADSL 4 (Egyéni, Üzleti)	256
ADSL 8 (Egyéni, Üzleti)	480
ADSL 18 (Egyéni, Üzleti)	960
ADSL 25 (Egyéni, Üzleti)	4096
Garantált feltöltési sebesség [kbit/s]	VÁLLALT CÉLÉRTÉK
ADSL 1 (Egyéni, Üzleti)	64
ADSL 2 (Egyéni, Üzleti)	64
ADSL 4 (Egyéni, Üzleti)	96
ADSL 8 (Egyéni, Üzleti)	192
ADSL 18 (Egyéni, Üzleti)	320
ADSL 25 (Egyéni, Üzleti)	1024

Minőségi célértékek Szimmetrikus Internet Szolgáltatás esetén

MINŐSÉGI CÉLÉRTÉK LEÍRÁSA	VÁLLALT CÉLÉRTÉK
Szolgáltatás kiépítésének határideje (nap)	30
Beérkezett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje (óra)	120
Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	98
Garantált letöltési sebesség [kbit/s]	VÁLLALT CÉLÉRTÉK
Szimmetrikus Internet 1M (Egyéni, Üzleti)	128
Szimmetrikus Internet 2M (Egyéni, Üzleti)	256
Szimmetrikus Internet 3M (Egyéni, Üzleti)	384
Szimmetrikus Internet 4M (Egyéni, Üzleti)	512
Szimmetrikus Internet 5M (Egyéni, Üzleti)	1024
Garantált feltöltési sebesség [kbit/s]	VÁLLALT CÉLÉRTÉK
Szimmetrikus Internet 1M (Egyéni, Üzleti)	128
Szimmetrikus Internet 2M (Egyéni, Üzleti)	256
Szimmetrikus Internet 3M (Egyéni, Üzleti)	384
Szimmetrikus Internet 4M (Egyéni, Üzleti)	512
Szimmetrikus Internet 5M (Egyéni, Üzleti)	1024

Valamennyi szolgáltatásra irányadó minőségi célérték

Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya 75%

5. Célértékek értelmezése, mérése

Az e függelékben meghatározott célértékek statisztikai méréseken alapulnak, az egyes Előfizetőkkel szemben az ÁSZF-ben vállalt minőségi kötelezettségektől független célértékek. A jelen célértékek alapvető célja Szolgáltató hálózatának és szolgáltatásai minőségének bemutatása az előfizetők felé.

Az e függelék szerinti célértékek teljesülése vagy nemteljesülése nem érinti az egyedi előfizetői Szolgáltatásokkal szembeni követelmények teljesülését vagy nemteljesülését, valamint e célértékek nemteljesülése önmagában nem keletkezteti Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségét Előfizető felé.

A célértékek számítása a 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendeletben foglaltak, valamint a Nemzeti Hírközlési Hatóság által közzétett „Kézikönyv az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendeletben foglalt követelmények teljesítéséhez” figyelembevételével Szolgáltató által elkészített Kézikönyv szerint történik.

Az egyes célértékek értelmezési alapelvei (a részletes szabályozás a fent megjelölt Kézikönyvben található):

1. Szolgáltatás kiépítésének határideje (megkezdett naptári nap)

- A létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje (a megrendelés és a létesítés közötti időtartam)
- Új hozzáférésnek minősül az első hozzáférés létesítés mellett az áthelyezés és az azonos előfizetőnél további hozzáférés létesítése, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel
- Nem kerülnek a mért adatok közé pl. a visszavont megrendelések, az előfizető által kérten halasztott beüzemelés, ha az előfizetőnek betudható okból akadályozott a létesítés stb.

2. Beérkezett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje (óra)

- A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje (a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségi ismételt rendelkezésre állásig terjedő idő)
- A mintába csak a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása eredményeként valósnak bizonyult, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibák számítanak bele
- Nem kerülnek a mért adatok közé pl. a végberendezés hibájából származó hibák, vagy ha az előfizető kérte a javítás elhalasztását.

3. Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)

- A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya (a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt idő, valamint a teljes szolgáltatásnyújtási időszak aránya)
- Az így mért rendelkezésre állás számításánál mind a váratlan meghibásodás miatti, mind a rendszeres karbantartás miatti kimaradások kiesett szolgáltatási időtartamnak számítanak
- Nem kerülnek a mért adatok közé pl. az előfizető kérésére történt szünetelések, valamint a díjfizetés elmulasztása miatti szünetelések
- A kimaradás megtörténte független attól, hogy a kérdéses időszakban az előfizetők ténylegesen igénybe vették volna-e a szolgáltatást.

4. Garantált fel és letöltési sebesség [kbit/s]

- Az átlagos le, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizető számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90%-ában ténylegesen biztosít (a szolgáltató és az előfizető közötti szakaszon mért tényleges sávszélesség)
- A kétféle irány külön kerül mérésre, reprezentatív (legalább az átlagos előfizetői szám 1 %-át érintő) mintavétellel