

Szolgáltatás minőségi mutatók

Általános szolgáltatás minőségi adatok

Garantált le- és feltöltési sebesség hálózaton belül (4a)

Lakossági díjsomagok

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

Díjsomag	Garantált le/feltöltési sebesség
FBLAN ALFA	4/2 Mbps
FBLAN BETA	6/3 Mbps
FBLAN GAMMA	10/5 Mbps
FBLAN DELTA	20/10 Mbps
FBLAN EPSZILON	50/20 Mbps
ZOPTIC ALFA	16/6 Mbps
ZOPTIC BETA	32/12 Mbps
ZOPTIC GAMMA	50/20 Mbps
ZOPTIC DELTA	90/32 Mbps
ZOAX MINI	0,25/0,125 Mbps
ZOAX MIDI	1/0,25 Mbps
ZOAX ALFA	2/0,5 Mbps
ZOAX BETA	3/0,75 Mbps
ZOAX GAMMA	5/2 Mbps

Üzleti díjsomagok

Díjsomag	Garantált le/feltöltési sebesség
NSDRN-Business MIDI	1/0,5 Mbps
NSDRN-Business ALFA	4/1,5 Mbps
NSDRN-Business BETA	5/2 Mbps
NSDRN-Business GAMMA	6/2,5 Mbps
NSDRN-Business DELTA	8/3 Mbps
NSDRN-Business EPSZILON	15/7 Mbps
AIROFFICE XS	1,5/0,5 Mbps
AIROFFICE S	10/2 Mbps
AIROFFICE M	15/3 Mbps
AIROFFICE L	20/5 Mbps
AIROFFICE XL	25/8 Mbps

Díjsomag	Garantált le/feltöltési sebesség
FBLAN ALFA	4/2 Mbps
FBLAN BETA	6/3 Mbps
FBLAN GAMMA	10/5 Mbps
FBLAN DELTA	20/10 Mbps
FBLAN EPSZILON	50/20 Mbps
ZOPTIC-Business ALFA	16/6 Mbps
ZOPTIC-Business BETA	32/12 Mbps
ZOPTIC-Business GAMMA	50/20 Mbps
ZOPTIC-Business DELTA	90/32 Mbps
ZOAX - Business MIDI	1/0,5 Mbps
ZOAX - Business ALFA	4/1,5 Mbps
ZOAX-Business BETA	5/2 Mbps
ZOAX -Business GAMMA	5/2,5 Mbps

Átvett díjsomagok

Díjsomag	Garantált le/feltöltési sebesség
Silver	0,06/0,03 Mbps
Gold	0,06/0,03 Mbps
Platinum	0,13/0,03 Mbps
Platinum Special	0,13/0,03 Mbps
PWNET AirNet Mini	1/0,128 Mbps
PWNET AirNet I.	1/0,256 Mbps
PWNET AirNet II.	2/0,512 Mbps
PWNET AirNet III.	3/0,768 Mbps
PWNET BusinessNet I.	5/1 Mbps
PWNET BusinessNet II.	10/2 Mbps
PWNET BusinessNet III.	25/5 Mbps
Mikrointernet I.	1/0,128 Mbps
Mikrointernet II.	1/0,128 Mbps
Mikrointernet III.	1/0,128 Mbps
Mikrointernet üzleti I.	1/0,128 Mbps
Mikrointernet üzleti II.	1/0,512 Mbps
AIR NET 3	1/0,256 Mbps
AIR NET 5	1/0,256 Mbps
AIR NET 7	2/0,512 Mbps
AIR NET 10	2/0,512 Mbps
AIR NET 15	3/1 Mbps
AIR NET 20	4/2 Mbps
AIR NET 25	5/2 Mbps
AIR NET 30	6/2 Mbps
AIR NET 8	2/0,512 Mbps
AIR NET 12	3/0,768 Mbps

Díjsomag	Garantált le/feltöltési sebesség
K2	1/1 Mbps
K4	2/2 Mbps
K6	3/3 Mbps
Alap	0,128/0,064 Mbps
NG 1	0,256/0,128 Mbps
NG 2	0,512/0,192 Mbps
NG 3	0,768/0,256 Mbps
NG 4	1,024/0,256 Mbps
NG 5	1,280/0,512 Mbps
NG 6	1,536/0,512 Mbps
NG 8	2,048/0,768 Mbps
NG 10	2,560/0,768 Mbps

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mérték egység	célérték	tény
1. Új hozzáférés létesítési idő	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) az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	14	11
2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	48	46
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	98,4
4 kezelő, hibafelvevő válaszideje	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 válaszideje 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, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele	%	98	98,2