

5. számú MELLÉKLET – A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI MUTATÓI

HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK KAPCSOLT VONALI INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA.

- 1) Szolgáltató adatai: EQNet Zrt., 1134 Váci út 19, kapcsolt vonali internet.
 2) Adatszolgáltatás a szolgáltatásminőségi mutatókról

Hálózati Minőségi mutató megnevezése	Hálózati Minőségi mutató mérése/származtatása	Célérték
A szolgáltatás igénybevétele lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	A szolgáltatásnyújtás megkezdési idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartása alapján történik. Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt, napokban mért idő alapján, számítással kerül meghatározásra. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> • visszavont megrendelések • ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és nem ez nem lehetséges a megkívánt időben • ha az igénylő halasztást vagy későbbi időpontot kért a létesítésre. 	15 nap
A hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje (Eszr. 2. § c))	A szolgáltatásminőséggel kapcsolatosan bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak a határideje órában. A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszerében, a hibabejelentésekről vezetett nyilvántartások alapján, számítással történik. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> • előfizetői végberendezés hibája • ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és az a hozzáférés –a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt-nem lehetséges a megkívánt időben • ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását 	72 óra
Bejelentett számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> • a számlára irányuló lekérdezővel (információkéréssel) • a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl a számla kiállításával) • nem a számlázással összefüggő panaszok 	30 nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve. Az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés <ul style="list-style-type: none"> • az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt, • vis maior miatt történt, • a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve • a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt, • az előfizető szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét. 	Éves szinten értelmezve 95%

<p>A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.</p>	<p>Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható). Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.</p>	<p>75%</p>
---	--	------------

EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK KAPCSOLT VONALI INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA.

Szolgáltatás megnevezése	Szolgáltatás sávszélessége						Minőségi mutató megnevezése: A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség					
	PSTN kapcsolat használata esetén		ISDN kapcsolat (vonal egy csatornájának használata) esetén		ISDN kapcsolat (vonal két csatornájának használata) esetén		PSTN kapcsolat használata esetén		ISDN kapcsolat (vonal egy csatornájának használata) esetén		ISDN kapcsolat (vonal két csatornájának használata) esetén	
	Célérték											
	Le és Feltöltés (Mbps)											
	Le	Fel	Le	Fel	Le	Fel	Le	Fel	Le	Fel	Le	Fel
Kapcsolt vonali szolgáltatás, Egyéni csomag	0,05	0,05	0,06	0,06	0,12	0,12	0,01	0,01	0,06	0,06	0,12	0,12
Kapcsolt vonali szolgáltatás, Üzleti csomag	0,05	0,05	0,06	0,06	0,12	0,12	0,01	0,01	0,06	0,06	0,12	0,12

HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK ADSL SZOLGÁLTATÁSRA.

- 1) Szolgáltató adatai: Eqnet Zrt, 1134 Váci út 19, ADSL.
- 2) Adatszolgáltatás a szolgáltatásminőségi mutatókról

Hálózati Minőségi mutató megnevezése	Hálózati Minőségi mutató mérése / származtatása	Célérték
<p>A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje</p>	<p>A szolgáltatásnyújtás megkezdési idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartása alapján történik. Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt, napokban mért idő alapján, számítással kerül meghatározásra. Kizárt esetek különösen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • visszavont megrendelések • ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és nem ez nem lehetséges a megkívánt időben • ha az igénylő halasztást vagy későbbi időpontot kért a létesítésre. 	<p>15 nap</p>
<p>A hibabejelentés alapján lefojtott hibaelhárítási határideje (Eszr. 2. § c))</p>	<p>A szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak a határideje órában. A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszerében, a hibabejelentésekről vezetett nyilvántartások alapján, számítással történik. Kizárt esetek különösen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • előfizetői végberendezés hibája • ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és az a hozzáférés –a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt– nem lehetséges a megkívánt időben • ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását 	<p>72 óra</p>

Bejelentett számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel) a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl a számla kiállításával) nem a számlázással összefüggő panaszok 	30 nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve. Az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés <ul style="list-style-type: none"> az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt, vis maior miatt történt, a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt, az előfizető szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét. 	Éves szinten értelmezve 95%
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.	Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható). Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.	75%

EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK CÉLÉRTÉKEI MAGYAR TELEKOM SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETÉN ADSL SZOLGÁLTATÁSRA

Magyar Telekom terület					
Szolgáltatás megnevezése	Sávszélesség	Szolgáltatás sávszélessége		Minőségi mutató megnevezése: Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton	
		Célérték			
		Letöltés (Mbps)	Feltöltés (Mbps)	Letöltés (Mbps)	Feltöltés (Mbps)
Beta flotta ADSL	U1 (X)	1,31	0,16	0,12	0,06
Beta üzleti ADSL		1,31	0,16	0,12	0,06
Beta otthoni ADSL		1,31	0,16	0,12	0,06
EQ1 Otthoni ADSL		1,31	0,16	0,12	0,06
Beta+ flotta ADSL	U2	2,05	0,20	0,20	0,06
Beta+ üzleti ADSL		2,05	0,20	0,20	0,06
Beta+ otthoni ADSL		2,05	0,20	0,20	0,06
Gamma otthoni ADSL	U4 (A)	4,10	0,26	0,26	0,09
Gamma üzleti ADSL		4,10	0,26	0,26	0,09
Gamma flotta ADSL		4,10	0,26	0,26	0,09

EQ5 Üzleti ADSL	N5	5,12	1,02	0,51	0,20
EQ5 Otthoni ADSL		5,12	1,02	0,51	0,20
EQ5 Flotta ADSL		5,12	1,02	0,51	0,20
Delta flotta ADSL	U8 (B, C)	8,19	0,49	0,51	0,20
Delta üzleti ADSL		8,19	0,49	0,51	0,20
Delta otthoni ADSL		8,19	0,49	0,51	0,20
EQ10 Üzleti ADSL	N10	10,24	3,07	0,51	0,26
EQ10 Otthoni ADSL		10,24	3,07	0,51	0,26
EQ10 Flotta ADSL		10,24	3,07	0,51	0,26
EQ15 Üzleti ADSL	N15	15,36	5,12	0,92	0,51
EQ15 Flotta ADSL		15,36	5,12	0,92	0,51
EQ15 Otthoni ADSL		15,36	5,12	0,92	0,51
Omega üzleti ADSL	U18 (D, E, F)	18,43	0,98	1,02	0,33
EQ25 Üzleti ADSL	U25	25,60	0,41	5,12	1,02
EQ10 Otthoni VDSL	V10M	10,24	1,02	0,51	0,21
EQ10 Üzleti VDSL		10,24	1,02	0,51	0,21
EQ20 Otthoni VDSL	V20M	20,48	10,24	1,02	0,51
EQ20 Üzleti VDSL		20,48	10,24	1,02	0,51
EQ30 Otthoni VDSL	V30M	30,72	15,36	5,12	1,02
EQ30 Üzleti VDSL		30,72	15,36	5,12	1,02

Egyedi mutató származtatása/mérése: Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség: az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le-és feltöltési sebesség (Mbit/s), amelyet a szolgáltató az előfizetői számára garantál. A méréseket az Eqnet Zrt-vel kapcsolatban álló Társszolgáltató végzi el.

EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK CÉLÉRTÉKEI INVITEL SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETÉN ADSL SZOLGÁLTATÁSRA

Invitel terület					
Szolgáltatás megnevezése	Sávszélesség	Szolgáltatás sávszélessége		Minőségi mutató megnevezése: Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton	
		Célérték			
		Letöltés (Mbps)	Feltöltés (Mbps)	Letöltés (Mbps)	Feltöltés (Mbps)
Beta flotta ADSL	U1M (X)	1,02	0,12	0,31	0,61
Beta üzleti ADSL		1,02	0,12	0,31	0,61
Beta otthoni ADSL		1,02	0,12	0,31	0,61
EQ1 Otthoni ADSL		1,02	0,12	0,31	0,61
Beta+ flotta ADSL	A2 (2Mbps)	2,05	0,19	0,51	0,61
Beta+ üzleti ADSL		2,05	0,19	0,51	0,61
Beta+ otthoni ADSL		2,05	0,19	0,51	0,61
Gamma otthoni ADSL	U4M (A)	4,10	0,26	0,82	0,16
Gamma üzleti ADSL		4,10	0,26	0,82	0,16
Gamma flotta ADSL		4,10	0,26	0,82	0,16
EQ5 Üzleti ADSL	A5 (5 Mbps)	5,12	0,51	1,02	0,19
EQ5 Otthoni ADSL		5,12	0,51	1,02	0,19
EQ5 Flotta ADSL		5,12	0,51	1,02	0,19
Delta flotta ADSL	U8M (B, C)	8,19	0,51	2,05	0,26
Delta üzleti ADSL		8,19	0,51	2,05	0,26
Delta otthoni ADSL		8,19	0,51	2,05	0,26
EQ10 Üzleti ADSL	A10 (10 Mbps)	10,24	0,51	3,07	0,26
EQ10 Otthoni ADSL		10,24	0,51	3,07	0,26
EQ10 Flotta ADSL		10,24	0,51	3,07	0,26
EQ12 Üzleti ADSL	A12 (12 Mbps)	12,29	0,61	3,58	0,26
EQ12 Flotta ADSL		12,29	0,61	3,58	0,26
EQ12 Otthoni ADSL		12,29	0,61	3,58	0,26
EQ15 Üzleti ADSL	A15 (15 Mbps)	15,36	0,92	5,12	0,51
EQ15 Flotta ADSL		15,36	0,92	5,12	0,51
EQ15 Otthoni ADSL		15,36	0,92	5,12	0,51
EQ16 Üzleti ADSL	A16 (16 Mbps)	16,38	0,92	5,63	0,51
EQ16 Flotta ADSL		16,38	0,92	5,63	0,51
EQ16 Otthoni ADSL		16,38	0,92	5,63	0,51

Egyedi mutató származtatása/mérése: Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség: az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le-és feltöltési sebesség (Mbit/s), amelyet a szolgáltató az előfizetői számára garantál. A méréseket az Eqnet Zrt-vel kapcsolatban álló Társszolgáltató végzi el.

HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK BÉRELT VONAL SZOLGÁLTATÁSRA.

- 1) Szolgáltató adatai: Eqnet Zrt 1134 Váci út 19, Bérelt Vonal.
- 2) Adatszolgáltatás a szolgáltatásminőségi mutatókról

Hálózati Minőségi mutató megnevezése	Hálózati Minőségi mutató mérése/származtatása	Célérték
A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	A szolgáltatásnyújtás megkezdési idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartása alapján történik. Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt, napokban mért idő alapján, számítással kerül meghatározásra. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> • visszavont megrendelések • ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és nem ez nem lehetséges a megkívánt időben • ha az igénylő halasztást vagy későbbi időpontot kért a létesítésre. 	15 nap
A hibabejelentés alapján lefojtott hibaelhárítás határideje (Eszr. 2. § c))	A szolgáltatásminőséggel kapcsolatosan bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak a határideje órában. A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszerében, a hibabejelentésekről vezetett nyilvántartások alapján, számítással történik. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> • előfizetői végberendezés hibája • ha a javítás az előfizetői telephelyének elérésétől függ és az a hozzáférés –a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt-nem lehetséges a megkívánt időben • ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását 	S1 bérelt vonal és S2 bérelt vonal esetén:72 óra S3 bérelt vonal esetén: 8 óra S4 bérelt vonal esetén: 24 óra S5 bérelt vonal esetén:12 óra
Bejelentett számlapanasz vizsgálási és elintézési ideje	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> • a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel) • a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl a számla kiállításával) • nem a számlázással összefüggő panaszok 	30 nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve. Az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés <ul style="list-style-type: none"> • az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt, • vis maior miatt történt, • a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve • a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt, • az előfizető szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét. 	Éves szinten értelmelve : E1bérelt vonal: 98% E2bérelt vonal esetében:99% E3bérelt vonal esetében:99,5% E4bérelt vonal esetében:99,5% E5 bérelt vonal esetén: 99,75%

<p>A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.</p>	<p>Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható). Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.</p>	<p>75%</p>
---	--	------------

EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK BÉRELT VONAL SZOLGÁLTATÁSRA.

Bérelt vonal csomagok				
Minőségi mutató megnevezése: Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton			Célérték	
Szolgáltatás neve	Szolgáltatás Sávsebessége		Célérték	
	Letöltés [Mbit/s]	Feltöltés [Mbit/s]	Letöltés [Mbit/s]	Feltöltés [Mbit/s]
E1 bérelt vonal	egyedi szerződés szerinti sávsebesség	egyedi szerződés szerinti sávsebesség	Egyedi szerződés szerinti sávsebesség 25%-a	Egyedi szerződés szerinti sávsebesség 25%-a
E2 bérelt vonal	egyedi szerződés szerinti sávsebesség	egyedi szerződés szerinti sávsebesség	Egyedi szerződés szerinti sávsebesség 50%-a	Egyedi szerződés szerinti sávsebesség 50%-a
E3 bérelt vonal	egyedi szerződés szerinti sávsebesség	egyedi szerződés szerinti sávsebesség	Egyedi szerződés szerinti sávsebesség 100%-a	Egyedi szerződés szerinti sávsebesség 100%-a
E4 bérelt vonal	egyedi szerződés szerinti sávsebesség	egyedi szerződés szerinti sávsebesség	Egyedi szerződés szerinti sávsebesség 100%-a	Egyedi szerződés szerinti sávsebesség 100%-a
E5 bérelt vonal	egyedi szerződés szerinti sávsebesség	egyedi szerződés szerinti sávsebesség	Egyedi szerződés szerinti sávsebesség 100%-a	Egyedi szerződés szerinti sávsebesség 100%-a

Egyedi mutató származtatása/mérése :A táblázat szerinti sebesség értékek csak a Szolgáltató hozzáférés szolgáltatás hálózati szakaszára értendők, mely garantált le-és feltöltési sebességet (Mbit/s) a szolgáltató az előfizetői számára garantál. A méréseket az Eqnet Zrt-vel kapcsolatban álló Társszolgáltató végzi el.

HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK MIKROLINE SZOLGÁLTATÁSRA.

- 1) Szolgáltató adatai: Eqnet Zrt., 1134 Váci út 19, MikroLine
- 2) Adatszolgáltatás a szolgáltatásminőségi mutatókról

Hálózati Minőségi mutató megnevezése	Hálózati Minőségi mutató mérése/származtatása	Célérték
<p>A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje</p>	<p>A szolgáltatásnyújtás megkezdési idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartása alapján történik. Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt, napokban mért idő alapján, számítással kerül meghatározásra.</p> <p>Kizárt esetek különösen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • visszavont megrendelések • ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és nem ez nem lehetséges a megkívánt időben • ha az igénylő halasztást vagy későbbi időpontot kért a létesítésre. 	<p>15 nap</p>

<p>A hibabejelentés alapján lefojtatott hibaelhárítás határideje (Eszr. 2. § c))</p>	<p>A szolgáltatásminőséggel kapcsolatosan bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak a határideje órában. A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszerében, a hibabejelentésekről vezetett nyilvántartások alapján, számítással történik.</p> <p>Kizárt esetek különösen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • előfizetői végberendezés hibája • ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és az a hozzáférés –a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem lehetséges a megkívánt időben • ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását 	<p>72 óra</p>
<p>Bejelentett számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje</p>	<p>A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve.</p> <p>Kizárt esetek különösen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a számlára irányuló lekérdezővel (információkérés) • a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl a számla kiállításával) • nem a számlázással összefüggő panaszok 	<p>30 nap</p>
<p>A szolgáltatás rendelkezésre állása</p>	<p>A szolgáltatás-igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve. Az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.</p> <p>A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés</p> <ul style="list-style-type: none"> • az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt, • vis maior miatt történt, • a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve • a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt, • az előfizető szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét. 	<p>Éves szinten értelmezve 95%</p>
<p>A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.</p>	<p>Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törteként is megadható). Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.</p>	<p>75%</p>

EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK MIKROLINE SZOLGÁLTATÁSRA

MikroLine csomagok				
Csomag neve	Sávszélesség		Garantált le és feltöltési sebesség	
	Letöltés [Mbit/s]	Feltöltés [Mbit/s]	Letöltés [Mbit/s]	Feltöltés [Mbit/s]
MicroLine 1M	1,024	1,024	0,256	0,256
MicroLine 2M	2,048	2,048	0,512	0,512
MicroLine 3M	3,072	3,072	0,768	0,768
MicroLine 4M	4,096	4,096	1,024	1,024
MicroLine 5M	5,12	5,12	1,28	1,28
MicroLine 6M	6,144	6,144	1,536	1,536
MicroLine 8M	8,192	8,192	2,048	2,048
MicroLine 10M	10,24	10,24	2,56	2,56
EQlinkM Omikron	10,24	10,24	2,56	2,56

HALÓZATI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK EQFON SZOLGÁLTATÁSRA

) Szolgáltató adatai: Eqnet Zrt., 1134 Váci út 19, EQFON

2) Adatszolgáltatás a szolgáltatásminőségi mutatókról

Hálózati Minőségi mutató megnevezése	Hálózati Minőségi mutató mérése/származtatása	Céltérték
A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	A szolgáltatásnyújtás megkezdési idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartása alapján történik. Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt, napokban mért idő alapján, számítással kerül meghatározásra. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> visszavont megrendelések ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és nem ez nem lehetséges a megkívánt időben ha az igénylő halasztást vagy későbbi időpontot kért a létesítésre. 	15 nap
A hibabejelentés alapján lefojtott hibaelhárítás határideje (Eszr. 2. § c))	A szolgáltatásminőséggel kapcsolatosan bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak a határideje órában. A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszerében, a hibabejelentésekről vezetett nyilvántartások alapján, számítással történik. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> előfizetői végberendezés hibája ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és az a hozzáférés –a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt-nem lehetséges a megkívánt időben ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását 	72 óra
Bejelentett számlapanasz vizsgálási és elintézési ideje	A bejelentett díjreklamációk vizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel) a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl a számla kiállításával) nem a számlázással összefüggő panaszok 	30 nap

A szolgáltatás rendelkezésre állása	<p>A szolgáltatás-igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve. Az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.</p> <p>A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés</p> <ul style="list-style-type: none"> • az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt, • vis maior miatt történt, • a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tűzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve • a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt, • az előfizető szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét. 	Éves szinten értelmezve 95%
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.	<p>Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)-ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható). Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívásoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.</p>	75 %

EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK EQFON SZOLGÁLTATÁSRA

Magyar Telekom területen:

Egyedi Minőségi mutató azonosítója	Egyedi Minőségi mutató mérése / származtatása	Célérték
Telefonszolgáltatás beszédminősége. Az ITU-T P862.1 szabvány szerint mért beszédminőségre vonatkozó százalékban kifejezett érték, mely mérésorozaton valamint beszédmodellen alapul.	Egyedi előfizetői hibabejelentésen alapuló, beszédminőséget kifogásoló panaszok alapján indított hibaelhárítás során végzett mérések százalékos eredményének legkisebb értéke, az esetek 95 %-ában Az Eqnet Zrt-vel kapcsolatban álló Társszolgáltató végzi el.	>2,7

Invitel területen:

Egyedi Minőségi mutató azonosítója	Egyedi Minőségi mutató mérése / származtatása	Célérték
Beszédminőség Az előfizetői hozzáférési ponton igénybevevett telefonszolgáltatás esetén az ITU-T G.107, 109 ajánlás szerint.	ITU-T G.107, 109 ajánlás szerinti MOS érték mérésére szolgáló műszerrel az esetek 80%-ban. Eqnet Zrt-vel kapcsolatban álló társszolgáltató 100 db mérést végez.	>2,58

HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK NEOPHONE SZOLGÁLTATÁSRA

) Szolgáltató adatai: Eqnet Zrt., 1134 Váci út 19, Neophone

2) Adatszolgáltatás a szolgáltatásminőségi mutatókról

Hálózati Minőségi mutató megnevezése	Hálózati Minőségi mutató mérése/származtatása	Célérték
A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	A szolgáltatásnyújtás megkezdési idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartása alapján történik. Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt, napokban mért idő alapján, számítással kerül meghatározásra. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> visszavont megrendelések ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és nem ez nem lehetséges a megkívánt időben ha az igénylő halasztást vagy későbbi időpontot kért a létesítésre. 	15 nap
A hibabejelentés alapján lefojtott hibaelhárítás határideje (Eszr. 2. § c))	A szolgáltatásminőséggel kapcsolatosan bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak a határideje órában. A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszerében, a hibabejelentésekről vezetett nyilvántartások alapján, számítással történik. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> előfizetői végberendezés hibája ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és az a hozzáférés –a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt-nem lehetséges a megkívánt időben ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását 	72 óra
Bejelentett számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> a számlára irányuló lekérdezővel (információkérés) a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl a számla kiállításával) nem a számlázással összefüggő panaszok 	30 nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve. Az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés <ul style="list-style-type: none"> az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt, vis maior miatt történt, a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt, az előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét. 	Éves szinten értelve 95%

<p>A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.</p>	<p>Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám (ok)-ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható). Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.</p>	<p>75 %</p>
---	--	-------------

EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK NEOPHONE SZOLGÁLTATÁSRA

Invitel területen:

Egyedi Minőségi mutató azonosítója	Egyedi Minőségi mutató mérése/származtatása	Célérték
<p>Beszédminőség Az előfizetői hozzáférési ponton igénybevett telefonszolgálatás esetén az ITU-T G.107, 109 ajánlás szerint.</p>	<p>ITU-T G.107, 109 ajánlás szerinti MOS érték mérésére szolgáló műszerrel az esetek 80%-ban.Eqnet Zrt- vel kapcsolatban álló társszolgáltató 100 db mérést végez.</p>	<p>>2,58</p>