

Internet szolgáltatás

Kábelhálózaton nyújtott Internet szolgáltatás hálózati minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új előfizetői hozzáférés létesítési idő	- a szolgáltatáshoz való új Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja	15 nap
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítási idő	- a hibabejelentések alapján indított Hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	72 óra
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje	- a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszlevél küldése között eltelt összes időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az iktató rendszer szolgáltatja	30 nap
Szolgáltatás rendelkezésre állása	- a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	98%
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	- a Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén	- a mutató a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői Végbereendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi	48 %

		kiválasztását követően – az ügyfélszolgálati ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat a Szolgáltató call centere szolgáltatja	
--	--	--	--

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Le- és feltöltési sebesség	- a Szolgáltató hálózatán belül mért le- és feltöltési sebesség [Mbit/s], amelyet a Szolgáltató a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ban teljesít	- a mutató a Szolgáltató hálózatán belül mért adattovábbítási sebesség mérései eredményeinek alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat a Szolgáltató által működtetett dedikált mérési rendszer szolgáltatja	A hálózati minőségi célértékek megegyeznek a 4. számú mellékletben meghatározott egyedi minőségi célértékekkel.

Szolgáltatási csomag	Kínált sávszélesség (névleges)		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
Fiber Power 30 UPC Fiber Power 30 DJA	30	3	10	1
Fiber Power 50	50	5	15	2
Fiber Power 60	60	6	20	3
Fiber Power 120 Fiber Power 120 DJA	120	10	30	4
Internet 150	150	10	30	4
Fiber Power 240	240	20	60	5
Internet 300	300	20	60	5
Fiber Power 500 Internet 500	500	22	100	5,5
chello business	25	3	8	1
Chello business fix IP címmel	25	3	8	1
Fiber Power Business 15	15	1,5	6	0,5
Fiber Power Business 20	20	2	10	1
Fiber Power Business 30	30	3	12	1
Fiber Power Business 50	50	5	20	2
Fiber Power Business 60	60	6	25	3
Fiber Power Business 100	100	10	40	4
Fiber Power Business 120	120	10	40	4
Fiber Power Business 150	150	15	60	5
Fiber Power Business 170	170	15	60	5
Fiber Power Business 200	200	15	60	5

Hatályos: 2018.12.01.

Fiber Power Business 220	220	15	60	6,5
Fiber Power Business 250	250	25	80	6
Fiber Power Business 350	350	30	90	8
Fiber Power Business 500	500	30	100	10
Fiber Power Business 20+	20	2	10	1
Fiber Power Business 30+	30	3	12	1
Fiber Power Business 50+	50	5	20	2
Fiber Power Business 60+	60	6	25	3
Fiber Power Business 100+	100	10	40	4
Fiber Power Business 120+	120	10	40	4
Fiber Power Business 150+	150	15	60	5
Fiber Power Business 250+	250	25	80	6

FTTH-RFoG optikai kábelhálózaton nyújtott internet szolgáltatás

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új előfizetői hozzáférés létesítési idő	- a szolgáltatáshoz való új Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételeit biztosító működtetés megkezdésének az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja	15 nap
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítási idő	- a hibabejelentések alapján indított Hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	72 óra
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje	- a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszevél küldése között eltelt összes időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az iktató rendszer szolgáltatja	30 nap
Szolgáltatás rendelkezésre állása	- a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra	98%

Hatályos: 2018.12.01.

	szolgáltatási időnek az aránya	- az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	- a Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén	- a mutató 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 – az ügyfélszolgálati ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat a Szolgáltató call centere szolgáltatja	48 %

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Le- és feltöltési sebesség	- a Szolgáltató hálózatán belül mért le- és feltöltési sebesség [Mbit/s], amelyet a Szolgáltató a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ban teljesít	- a mutató a Szolgáltató hálózatán belül mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat a Szolgáltató által működtetett dedikált mérési rendszer szolgáltatja	A hálózati minőségi célértékek megegyeznek a 4. számú mellékletben meghatározott egyedi minőségi célértékekkel.

Szolgáltatási csomag	Kínált sávszélesség (névleges)		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
Fiber Power 30 optika UPC Fiber Power 30 optika DJA	30	3	10	1
Fiber Power 50 optika	50	5	15	2
Fiber Power 120 optika Fiber Power 120 optika DJA	120	10	30	4
Internet 150 optika	150	10	30	4
Fiber Power 240 optika	240	20	60	5
Internet 300 optika	300	20	60	5
Fiber Power 500 optika Internet 500 optika	500	22	100	5,5
Fiber Power Business 30 optika	30	3	12	1

Fiber Power Business 50 optika	50	5	20	2
Fiber Power Business 100 optika	100	10	40	4
Fiber Power Business 150 optika	150	15	60	5
Fiber Power Business 170 optika	170	15	60	5
Fiber Power Business 200 optika	200	15	60	5
Fiber Power Business 220 optika	220	15	60	6,5
Fiber Power Business 250 optika	250	25	80	6
Fiber Power Business 350 optika	350	30	90	8
Fiber Power Business 500 optika	500	30	100	10

upc business internet szolgáltatás

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új előfizetői hozzáférés létesítési idő	- a szolgáltatáshoz való új Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja	15 nap
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítási idő	- a hibabejelentések alapján indított Hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	24 óra
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje	- a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszlevél küldése között eltelt összes időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az iktató rendszer szolgáltatja	30 nap

Szolgáltatás rendelkezésre állása	- a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	98%
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	- a Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén	- a mutató a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői Végbereendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívásszoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – az ügyfélszolgálati ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat a Szolgáltató call centere szolgáltatja	48 %
Le- és feltöltési sebesség	a Szolgáltató hálózatán belül mért le-és feltöltési sebesség [Mbit/s], amelyet a Szolgáltató a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ban teljesít	- a mutató a Szolgáltató hálózatán belül mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat a Szolgáltató által működtetett dedikált mérési rendszer szolgáltatja	A hálózati minőségi célértékek megegyeznek a 4. számú mellékletben meghatározott egyedi minőségi célértékekkel.

Kábelhálózaton nyújtott business internet szolgáltatások

Szolgáltatási csomag	Kínált sávszélesség (névleges)		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
upc business internet	2	2	2	2
business internet 2/2	2	2	2	2
business internet 4/4	4	4	4	4
business internet 6/6	6	6	6	6
business internet 4/4 standard	4	4	4	4
business internet 4/4 premium	4	4	4	4
business internet 6/6 standard	6	6	6	6
business internet 6/6 premium	6	6	6	6
business internet 10/10 standard	10	10	10	10
business internet 10/10 premium	10	10	10	10
business internet 20/20 standard	20	20	20	20
business internet 20/20 premium	20	20	20	20
business internet 30/30 standard	30	30	30	30
business internet 30/30 premium	30	30	30	30

RFoG hálózaton nyújtott business internet szolgáltatások

Szolgáltatási csomag	Kínált sávszélesség (névleges)		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
business internet 4/4 Standard optika	4	4	4	4
business internet 4/4 Premium optika	4	4	4	4
business internet 6/6 Standard optika	6	6	6	6
business internet 6/6 Premium optika	6	6	6	6
business internet 10/10 Standard optika	10	10	10	10
business internet 10/10 Premium optika	10	10	10	10
business internet 20/20 Standard optika	20	20	20	20
business internet 20/20 Premium optika	20	20	20	20

adsl szolgáltatásokra meghatározott minőségi célértékek

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új előfizetői hozzáférés létesítési idő	- a szolgáltatáshoz való új Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja	15 nap
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítási idő	- a hibabejelentések alapján indított Hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	72 óra
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje	- a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszlevél küldése között eltelt összes időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az iktató rendszer szolgáltatja	30 nap
Szolgáltatás rendelkezésre állása	- a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	98%
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	- a Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén	- a mutató 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 – az ügyfélszolgálati ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt idő alapján kerül meghatározásra	48 %

		- az alapadatokat a Szolgáltató call centere szolgáltatja	
Le- és feltöltési sebesség	a Szolgáltató hálózatán belül mért le-és feltöltési sebesség [Mbit/s], amelyet a Szolgáltató a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ban teljesít	- a mutató a Szolgáltató hálózatán belül mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat a Szolgáltató által működtetett dedikált mérési rendszer szolgáltatja	A hálózati minőségi célértékek megegyeznek a 4. számú mellékletben meghatározott egyedi minőségi célértékekkel.

Szolgáltatási csomag	Kínált sávszélesség (névleges)		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
adsl minimum/ adsl solo minimum	1,25	0,25	0,4	0,1
adsl medium/ adsl solo medium	5	0,75	1,7	0,25
adsl extreme/ adsl solo extreme	10	1	3	0,3
adsl professional/ adsl solo professional	18	1	6	0,3
adsl start/ adsl start solo	1	0,25	0,3	0,1
adsl bronze/ adsl solo bronze	2,5	0,5	0,8	0,2
adsl silver/ adsl solo silver	8	0,75	2,5	0,25
adsl gold/ adsl solo gold	12	1,5	4	0,5
adsl platinum/ adsl solo platinum	18	1,5	6	0,5
adsl explorer/ adsl solo explorer	1	0,25	0,3	0,1
adsl navigátor/ adsl solo navigátor	2,5	0,5	0,8	0,2
adsl enterprise/ adsl solo enterprise	8	0,75	2,5	0,25
adsl enterprise+/ adsl solo enterprise+	12	1,5	4	0,5
adsl enterprise2+/ adsl solo enterprise2+	18	2,5	6	0,8

upc dial-up internet szolgáltatásra vonatkozó minőségi célértékek

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új előfizetői hozzáférés létesítési idő	- a szolgáltatáshoz való új Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének és a	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja	15 nap

Hatályos: 2018.12.01.

	szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ban teljesített határideje	között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja	
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítási idő	- a hibabejelentések alapján indított Hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	72 óra
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje	- a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszevél küldése között eltelt összes időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az iktató rendszer szolgáltatja	30 nap
Szolgáltatás rendelkezésre állása	- a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	98%
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	- a Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén	- a mutató 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 – az ügyfélszolgálati ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat a Szolgáltató call centere szolgáltatja	48 %

Szolgáltatási csomag	Kínált sávszélesség		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
	0,06	0,06	0,01	0,01

upc business bérelt vonali szolgáltatásra vonatkozó minőségi célértékek

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
------------	--------------	----------------	----------

Új előfizetői hozzáférés létesítési idő	- a szolgáltatáshoz való új Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételeit biztosító működtetés megkezdésének az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja	15 nap
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítási idő	- a hibabejelentések alapján indított Hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	8 óra
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje	- a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszelevél küldése között eltelt összes időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az iktató rendszer szolgáltatja	30 nap
Szolgáltatás rendelkezésre állása	- a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	99,5%
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	- a Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén	- a mutató 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 – az ügyfélszolgálati ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat a Szolgáltató call centere szolgáltatja	48 %

LAN szolgáltatásra vonatkozó minőségi célértékek

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új előfizetői hozzáférés létesítési idő	- a szolgáltatáshoz való új Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételel biztosító működtetés megkezdésének az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja	15 nap
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítási idő	- a hibabejelentések alapján indított Hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	72 óra
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje	- a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszlevél küldése között eltelt összes időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az iktató rendszer szolgáltatja	30 nap
Szolgáltatás rendelkezésre állása	- a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	98%
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	- a Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén	- a mutató 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 – az ügyfélszolgálati ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat a Szolgáltató call centere szolgáltatja	48 %
Le- és feltöltési sebesség	- a Szolgáltató hálózatán belül mért le- és feltöltési sebesség[Mbit/s], amelyet a Szolgáltató a vizsgálati tervben meghatározott	- a mutató a Szolgáltató hálózatán belül mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra	A hálózati minőségi célértékek megegyeznek a 4.

	mérések száma szerinti esetek 80%-ban teljesít	- az alapadatokat a Szolgáltató által működtetett dedikált mérési rendszer szolgáltatja	számú mellékletben meghatározott egyedi minőségi célértékekkel.
--	--	---	---

Szolgáltatási csomag	Kínált sávszélesség (névleges)		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
Fiber Power 10(korlát nélkül)	10	1	3	0,25
Fiber Power 15	15	1	3	0,25
Fiber Power 25	25	1,5	8	0,5
Fiber Power 30	30	3	10	1
Fiber Power 50	50	5	15	2
Fiber Power 60	60	6	20	3
Levelező csomag	10	1	1,6	0,8
Levelező Plusz	15	3	3	1,6
Alap csomag	25	10	6,5	3
Bővített csomag	50	25	13	6,5
Extra csomag	80	25	26	13
Prémium Távmunka csomag	80	40	26	16
Fiber Power Business 30	30	3	12	1

upc mobilinternet szolgáltatás (3G/HSDPA/HSUPA lefedettségi területen)

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új előfizetői hozzáférés létesítési idő	- a szolgáltatáshoz való új Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt	15 nap

Hatályos: 2018.12.01.

	működtetés megkezdésének az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ban teljesített határideje	időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja	
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítási idő	- a hibabejelentések alapján indított Hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	72 óra
Bejelentett díjreklamációk vizsgálási és elintézési ideje	- a bejelentett díjreklamációk vizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszlevél küldése között eltelt összes időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az iktató rendszer szolgáltatja	30 nap
Szolgáltatás rendelkezésre állása	- a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	98%
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	- a Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén	- a mutató 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 – az ügyfélszolgálati ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat a Szolgáltató call centere szolgáltatja	48 %
Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Le- és feltöltési sebesség	- a Szolgáltató hálózatán belül mért le- és feltöltési sebesség [Mbit/s], amelyet a Szolgáltató a vizsgálati tervben meghatározott	- a mutató a Szolgáltató hálózatán belül mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra	A hálózati minőségi célértékek megegyeznek a 4. számú mellékletben meghatározott

	mérések száma szerinti esetek 80%-ban teljesít	- az alapadatokat a Szolgáltató által működtetett dedikált mérési rendszer szolgáltatja	egyedi minőségi célértékekkel.
--	--	---	--------------------------------

Szolgáltatási csomag	Kínált sávszélesség (névleges)		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
upc mobilinternet 1 GB	7,2	1,4	0	0
upc mobilinternet 3 GB	7,2	1,4	0	0
upc mobilinternet 4 GB	21,1	2	0	0
upc mobilinternet 6 GB	7,2	1,4	0	0
upc mobilinternet 8 GB	21,1	2	0	0
upc mobilinternet back-up 10 GB	2	1	0	0