

**3. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói****Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei**

| Minőségi mutató megnevezése  | ÁSZF hivatkozás     | Célérték |
|--|---------------------|----------|
| 1./A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítésének vállalási határideje | 2.3.                | 30 nap   |
| 2./A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje                     | 6.1.1.4.            | 72 óra   |
| 4./A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása                                   | -2.1.3.2.<br>3.1.1. | 95 %     |
| 5./Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya   | -                   | 80 %     |

| 6./ Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton |   | Célérték                         |                                   |
|--|---|----------------------------------|-----------------------------------|
| <i> Szolgáltatás megnevezése</i>   | <i>iSzolgáltatás le- / feltöltési sávszélessége</i> | <b>Letöltési sebesség kbit/s</b> | <b>Feltöltési sebesség kbit/s</b> |
| Hobbi  | 4Mbps / 512 kbps                                    | 128                              | 64                                |
| Otthon   | 6Mbps / 1024 kbps                                   | 256                              | 92                                |
| Profi  | 8Mbps / 1536 kbps                                   | 512                              | 128                               |

**Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése**

1./ A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje: a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2./ A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

4./ A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

5./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 120 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (max. 2 tizedesre).

6./ Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton: az a le-, illetve feltöltési sebesség, kbit/s-ban kifejezve amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a saját hálózatán belüli (az előfizetői hozzáférési ponttól a szolgáltatói szerverig terjedő szakaszon zajló) forgalom sebességére az esetek 80 %-ában garantál.

A mutatók vonatkozásában:

Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

7./ Az Előfizető által fogalmazott adatok mérése

Minden az Internet felé irányuló forgalom, amelyet az Előfizető generál, vagy az Internet felől az Előfizetőhöz érkezik, a Szolgáltató Forgalom Mérési Rendszerében rögzítésre kerülhet.

Az Internet felé vagy felől irányuló forgalomnak számít minden forgalom, amely a kábel modem ethernet és/vagy USB portján keresztül halad át.

Az Előfizető adatkommunikációra csak a Szolgáltató által kiosztott IP címet használhatja. Amint az ÁSZF 12.1.2. pontban rögzített, extrém használatnak minősülő adatmennyiség 80%-a elérésre kerül, az Előfizető figyelmeztető e-mailt kaphat a Szolgáltatótól, és a 100%elérésekor a rendszer a szolgáltatási csomagban foglalt maximálisan elérhető sávszélességét az Előfizető számára maximum 90%- kal csökkentheti az adott hónap végéig. Ez az alacsonyabb sebesség továbbra is időbeli korlát nélkül lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy a Szolgáltatást teljes értékűen használhassa.

A Szolgáltató az Előfizető, vagy Igénylő számára – annak kérésére – az adatforgalom mérésének részletes szabályairól minden szükséges felvilágosítást megad.

#### 4. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások

**Érvényes:** 2012. január 1-től

**Terület megjelölése:** Sé

**a.) Internet-hozzáférési szolgáltatás, tartalom-meghatározás és előfizetési díj:**

**Hozzáférési mód:** KTV hálózat

1./

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
| Csomag neve:  | <b>Hobbi</b>   |                  |
| Hozzáférés típusa:  | Kábeles modem  |                  |
| Biztosított kábelmodem:   | Motorola, ARRIS, THOMSON                                       |                  |
| E-mail:   | Egyéni előfizető: 1 postafiók<br>Üzleti előfizető: 1 postafiók |                  |
| Web tárhely:  |  |                  |
| A csomagban átvihető havi maximális letöltési adatmennyiség korlát: | korlátlan  |                  |
|   | Letöltési irány  | Feltöltési irány |
| Névleges sávszélesség:  | 4 Mbps   | 512 Kbps         |
| minimális sávszélesség:   | 512 Kbps   | 128 Kbps         |
| maximális sávszélesség:   | 4 Mbps   | 512 Kbps         |
| Hálózaton belüli garantált minimális sávszélesség:                  | 128 Kbps   | 64 Kbps          |
| Maximális számítógépek száma:                                       | 1 db   |                  |
| Havi előfizetési díj: Alap csomag esetén                            | 2.760,-Ft + ÁFA = 3.505,-Ft                                    |                  |
| Havi előfizetési díj: Bővített csomag esetén                        | 2.400,-Ft + ÁFA = 3.050,-Ft                                    |                  |

2./

|                         |  |  |
|-------------------------|--|--|
| Csomag neve:            | <b>Otthon</b>  |  |
| Hozzáférés típusa:      | Kábeles modem  |  |
| Biztosított kábelmodem: | Motorola, ARRIS, THOMSON                                       |  |
| E-mail:                 | Egyéni előfizető: 1 postafiók<br>Üzleti előfizető: 1 postafiók |  |

