

## 5. számú melléklet – Minőségi mutatók

### Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények

a 229/2008. Kormány Rendelet (IX. 12.) szerint

#### SZOLGÁLTATÁSI CÉLÉRTÉKEK

Célérték megnevezése	minimum érték	célérték
Új hozzáférés létesítése (az esetek 80%-ában)	30 nap	15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítása	72 óra	48 óra
Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje az esetek 80%-ában:	48 óra	24 óra
Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje éves átlagban:	48 óra	24 óra
Forgalmi- és idődíjas számlapanaszok ügyintézése (az esetek 80%-ában)	30 nap	8 nap
Rendelkezésre állás	95 %	98%
Szolgáltatási terület egészét érintő hibaesemény	1440 perc/év (24 óra/év)	1440 perc/év (24 óra/év)
Az előfizetők legalább 10%-át érintő hibaesemény	5760 perc/év (96 óra/év)	5760 perc/év (96 óra/év)
Garantált letöltési és feltöltési sebesség	lásd lenti táblázat	

Sávszélesség	Garantált	Max
<b>384 csomag esetén</b>		
<b>Feltöltés:</b>	125 Kbps	1 Mb/s
<b>Letöltés:</b>	125 Kbps	1 Mb/s
<b>512 csomag esetén</b>		
<b>Feltöltés:</b>	256 kbps	1,25 Mb/s
<b>Letöltés:</b>	256 kbps	1,25 Mb/s

Minőségi mutató megnevezése	Db
Előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre:	42
Minőségi panaszok száma 1000 előfizetőre:	42
Jogos miniségi panaszok száma 1000 előfizetőre:	42
Ügyintézés elleni panaszok száma 1000 fire:	0