

Szolgáltatás minőségi mutatók
DENINET Kft.
2022. mért és 2023. vállalt értékek.

Egyedi megfeleléségi adatok

2022. mért értékek

| Díjcsomag neve | BIX 100Mbps | BIX 1 Gbps | BIX 10 Gbps |
|---|-------------|------------|-------------|
| Maximális letöltési sebesség (Mbit/s) | 102 | 1010 | 10010 |
| Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s) | 102 | 1010 | 10010 |
| Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s) | 100 | 1000 | 10000 |
| Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s) | 100 | 1000 | 10000 |
| Minimális letöltési sebesség (Mbit/s) | 100 | 1000 | 10000 |
| Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s) | 100 | 1000 | 10000 |
| Késleltetés (Körbejárási) (ms) | 28 | 28 | 28 |
| Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms) | 14 | 14 | 14 |
| Csomagvesztés % | <1 | <1 | <1 |

2023-re vállalt értékek

| Díjcsomag neve | BIX 100Mbps | BIX 1 Gbps | BIX 10 Gbps |
|---|-------------|------------|-------------|
| Maximális letöltési sebesség (Mbit/s) | 100 | 1000 | 10000 |
| Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s) | 100 | 1000 | 10000 |
| Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s) | 99 | 990 | 9900 |
| Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s) | 99 | 990 | 9900 |
| Minimális letöltési sebesség (Mbit/s) | 99 | 990 | 9900 |
| Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s) | 99 | 990 | 9900 |
| Késleltetés (Körbejárási) (ms) | 30 | 30 | 30 |
| Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms) | 15 | 15 | 15 |
| Csomagvesztés % | 1 | 1 | 1 |

A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelése (tájékoztató adatok)

(1000 előfizetői szám alatt nem kötelező vállalások)

| Megnevezés | Minőségi célérték meghatározása | Mérési módszer | mérték-e | célérték |
|-----------------------------------|---|--|----------|-----------------|
| első csatlakozás ideje | <i>amely az érvényes szolgáltatásmegrendé közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkez a működő szolgáltatás rendelkezésre bocs között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések;</i> | A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján | nap | 15 |
| hibajavítási idő | <i>amely a hibabejelentéstől a szolgáltatás vagy szolgáltatás rendes üzemképes állap visszaállításáig eltelt idő;</i> | A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján | óra | 72 |
| ügyfélszolgálat bejelentkezése | a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli ér bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen fel hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható) | Kezelő, hibafeltevő válaszi az időtartam, amely a hívá felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a l kapcsolódó hálózaton, hívé rendszer alkalmazása esetl kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó ált kiválasztását követően – a hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama má tartozik bele | % | 90% |
| a hibaarány hozz vonalanként | <i>a hibaarány hozz a hozzáférési vonalanként bejelentett év hibák száma;</i> | szolgáltató nyilvántartása : db/év | | 5 |
| A szolgáltatás rendelkezésre állá | A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési idő: teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. | A szolgáltató nyilvántar rendszere alapján | % | 98 |

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a szolgáltató az egyes díjcsomagokba foglalt szolgáltatások vonatkozásában köteles meghatározni a sebességre, mint egyedi szolgáltatásminőségi követelményre vonatkozó célértékeket az alábbiak szerint:

- a) a maximális sebességet,*
- b) a rendes körülmények között elérhető sebességet,*
- c) a minimális sebességet.*

Fogalmak:

- A maximális (névleges) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során meg tapasztalhat.

- A rendes körülmények között elérhető sebességnek naptári naponként legalább az idő 90%-ában az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.

- A minimális sebességnek a szolgáltatás igénybevétele során folyamatosan az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.