

**Szolgáltatás minőségi mutatók  
WLA Kft.**

**2022-ra mért célértékek**

Díjcsomag neve	Homenet 1	Homenet 2	Homenet 3	Homenet 4	Homenet 5
Maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	6,5	8,3	12,5	21	32
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	3,5	4,5	5,5	10,2	10,2
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	4	6	8	13	19
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	2	3,5	4,4	7,5	7,5
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	3	5	7	11	16
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	1,5	2,5	3,5	6,5	6,5
Késleltetés (Körbejárási) (ms)	60	60	60	60	60
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	20	20	20	20	20
Csomagvesztés %	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4

Díjcsomag neve	OfficeNet 10/10	OfficeNet 20/20	OfficeNet 30/30	OfficeNet 40/40
Maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	30	40
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	30	40
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	9	17	26	34
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	9	17	26	34
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	8	16	24	32
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	8	16	24	32
Késleltetés (Körbejárási) (ms)	15	15	15	15
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	10	10	10	10
Csomagvesztés %	0,8	0,8	0,8	0,8

**2023.vállalt értékek**

Díjcsomag neve	OfficeNet 10/10	OfficeNet 20/20	OfficeNet 30/30	OfficeNet 40/40
Maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	30	40
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	30	40
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	9	17	26	34
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	9	17	26	34
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	8	16	24	32
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	8	16	24	32
Késleltetés (Körbejárás) (ms)	15-80	15-80	15-80	15-80
Késleltetés-ingadozás (Körbejárás) (ms)	10-40	10-40	10-40	10-40
Csomagvesztés %	0,8	0,8	0,8	0,8

Díjcsomag neve	Homenet 1	Homenet 2	Homenet 3	Homenet 4	Homenet 5
Maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	6	8	12	20	30
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	3	4	5	10	10
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	3	5	7	12	18
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	1,5	3	4	7	7
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	2	4	6	10	15
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	1	2	3	6	6
Késleltetés (Körbejárás) (ms)	40-120	40-120	40-120	40-120	40-120
Késleltetés-ingadozás (Körbejárás) (ms)	20-50	20-50	20-50	20-50	20-50
Csomagvesztés %	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4

### 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	amely az érvényes szolgáltatásmegrendelestől közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezéskor a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátásáig eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések;	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap 15
hibajavítási idő	amely a hibabejelentéstől a szolgáltatás rendes üzemképes állapóvá visszaállításáig eltelt idő;	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra 72
ügyfélszolgálat bejelentkezése	a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli első bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felvett hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható)	Kezelő, hibafeltevő válaszi az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a kapcsolódó hálózaton, hívásrendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama mártartozik bele	% 90%
a hibaarányhoz vonalként	a hibaarányhoz vonalként bejelentett hibák száma;	szolgáltató nyilvántartása	db/év 6

3. A szolgáltatás rendelkezésre állása A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján  
% min. 95

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 maximális sebességet,
- a rendes körülmények között elérhető sebességet,
- 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.