

Szolgáltatás minőségi mutatók
2023. mért értékek és 2024. vállalt értékek
WLA Kft.

2023-ban mért értékek

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

2024.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 megfelelősége (tájékoztató adatok) (1000 előfizetői szám alatt nem kötelező vállalások)

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mérték-egység	célérték
első csatlakozás létes	amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátá eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	15/10
hibajavítási idő	amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotá visszaállításáig eltelt idő;	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72/48
ügyfélszolgálat bejele	a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható)	Kezelő, hibafelvevő válaszüzeje az, az időtartam, amely a hívás felépi szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezé a hozzá kapcsolódó hálózaton, híváss rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hit személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele	%	90%/91,5
a hibaarány hozzáfér	a hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenké száma;	szolgáltató nyilvántartása alapján	db/év	6/2

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. 95/97%

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.