

## 5. számú MELLÉKLET – A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI MUTATÓI

### HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK KAPCSOLT VONALI INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA.

- 1) Szolgáltató adatai: EQNet Zrt., 1138 Budapest Váci út 188., kapcsolt vonali internet.  
 2) Adatszolgáltatás a szolgáltatásminőségi mutatókról

Hálózati Minőségi mutató megnevezése	Hálózati Minőségi mutató mérése/származtatása	Célérték
A szolgáltatás igénybevétele lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	<p>A szolgáltatásnyújtás megkezdési idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartása alapján történik. Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt, napokban mért idő alapján, számítással kerül meghatározásra.</p> <p>Kizárt esetek különösen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• visszavont megrendelések</li> <li>• ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és nem ez nem lehetséges a megkívánt időben</li> <li>• ha az igénylő halasztást vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.</li> </ul>	15 nap
A hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje (Eszr. 2. § c))	<p>A szolgáltatásminőséggel kapcsolatosan bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak a határideje órában. A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszerében, a hibabejelentésekről vezetett nyilvántartások alapján, számítással történik.</p> <p>Kizárt esetek különösen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• előfizetői végberendezés hibája</li> <li>• ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és az a hozzáférés –a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt-nem lehetséges a megkívánt időben</li> <li>• ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását</li> </ul>	72 óra
Bejelentett számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	<p>A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve.</p> <p>Kizárt esetek különösen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a számlára irányuló lekérdezővel (információkéréssel)</li> <li>• a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl a számla kiállításával)</li> <li>• nem a számlázással összefüggő panaszok</li> </ul>	30 nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása	<p>A szolgáltatás-igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve. Az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.</p> <p>A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,</li> <li>• vis maior miatt történt,</li> <li>• a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve</li> <li>• a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,</li> <li>• az előfizető szerződösszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.</li> </ul>	Éves szinten értelmezve 95%

<p>A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.</p>	<p>Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható). Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.</p>	<p>75%</p>
---	--	------------

## EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK KAPCSOLT VONALI INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA.

Kapcsolt vonali internet		
Díjcsomag neve	NEM RENDELHETŐ	Kapcsolt vonali szolgáltatás, Induló csomag
	NEM RENDELHETŐ	Kapcsolt vonali szolgáltatás, Korlátlan csomag
	NEM RENDELHETŐ	Kapcsolt vonali szolgáltatás, Korlátlan/PC World csomag
	NEM RENDELHETŐ	Kapcsolt vonali szolgáltatás, Pedagógus csomag
	NEM RENDELHETŐ	Kapcsolt vonali szolgáltatás, Üzleti I. csomag
	NEM RENDELHETŐ	Kapcsolt vonali szolgáltatás, Üzleti II. csomag
	NEM RENDELHETŐ	Korlátlan internet elérés partnerek részére
	NEM RENDELHETŐ	Multilink kapcsolt vonali szolgáltatás, Üzleti I. csomag
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,05 Mbit/s	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,05 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,01 Mbit/sec	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,01 Mbit/sec	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,01 Mbit/sec	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,01 Mbit/sec	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,01 Mbit/sec	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,01 Mbit/sec	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	

<b>Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)</b>	Üzleti: Van korlátlan	Egyéni: Van korlátlan
<b>Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)</b>	<b>Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek</b>	<b>Kiegészítő lehetőségek, feltételek</b>
<b>Web-böngészés</b>	igénybe vehető	
<b>VoIP</b>	igénybe vehető	
<b>Chat alkalmazások</b>	igénybe vehető	
<b>Közösségi oldalak</b>	igénybe vehető	
<b>Fájlcserélő alkalmazások</b>	igénybe vehető	
<b>Videómegosztó alkalmazások</b>	igénybe vehető	
<b>Online TV</b>	igénybe vehető	
<b>Egyéb</b>	igénybe vehető	

## HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK ADSL SZOLGÁLTATÁSRA.

- 1) Szolgáltató adatai: Eqnet Zrt, 1138 Váci út 188, ADSL.
- 2) Adatszolgáltatás a szolgáltatásminőségi mutatókról

Hálózati Minőségi mutató megnevezése	Hálózati Minőségi mutató mérése/származtatása	Célérték
A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	A szolgáltatásnyújtás megkezdési idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartása alapján történik. Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt, napokban mért idő alapján, számítással kerül meghatározásra. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• visszavont megrendelések</li> <li>• ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és nem ez nem lehetséges a megkívánt időben</li> <li>• ha az igénylő halasztást vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.</li> </ul>	15 nap
A hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje (Eszr. 2. § c))	A szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak a határideje órában. A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszerében, a hibabejelentésekről vezetett nyilvántartások alapján, számítással történik. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• előfizetői végberendezés hibája</li> <li>• ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és az a hozzáférés –a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt– nem lehetséges a megkívánt időben</li> <li>• ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását</li> </ul>	72 óra
Bejelentett számlapanasz vizsgálási és elintézési ideje	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• a számlára irányuló lekérdezővel (információkéréssel)</li> <li>• a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl a számla kiállításával)</li> <li>• nem a számlázással összefüggő panaszok</li> </ul>	30 nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve. Az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés <ul style="list-style-type: none"> <li>• az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt</li> </ul>	Éves szinten értelve 95%

	<p>történt,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vis maior miatt történt,</li> <li>• a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tűzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve</li> <li>• a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,</li> <li>• az előfizető szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.</li> </ul>	
<p>A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.</p>	<p>Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható). Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.</p>	75%

## EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK CÉLÉRTÉKEI MAGYAR TELEKOM SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETÉN ADSL SZOLGÁLTATÁSRA

T-com ADSL 1M		
Díjsomag neve	NEM RENDELHETŐ	Beta flotta ADSL
	NEM RENDELHETŐ	Beta flotta ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	Beta üzleti ADSL
	NEM RENDELHETŐ	Beta üzleti ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	Beta otthoni ADSL
	NEM RENDELHETŐ	Beta otthoni ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	EQ1 Otthoni ADSL
	NEM RENDELHETŐ	EQ1 Otthoni ADSL - telefonvonal nélküli
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)		1,28 Mbit/s
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)		0,12 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)		0,16 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)		0,16 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)		0,16 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)		0,06 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)		0,06 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)		0,06 Mbit/s
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)		Korlátlan
Túlforgalmazás kezelése		-

Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	nincs	
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	<b>Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek</b>	<b>Kiegészítő lehetőségek, feltételek</b>
Web-böngészés	igénybe vehető	
VoIP	igénybe vehető	
Chat alkalmazások	igénybe vehető	
Közösségi oldalak	igénybe vehető	
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	
Online TV	igénybe vehető	
Egyéb	igénybe vehető	

T-com ADSL 2M		
Díjcsomag neve	Nem rendelhető	Beta+ flotta ADSL
	Nem rendelhető	Beta+ flotta ADSL - telefonvonal nélküli
	Nem rendelhető	Beta+ üzleti ADSL
	Nem rendelhető	Beta+ üzleti ADSL - telefonvonal nélküli
	Nem rendelhető	Beta+ otthoni ADSL
	Nem rendelhető	Beta+ otthoni ADSL - telefonvonal nélküli
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	2,00 Mbit/s	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,19 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,19 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,19 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,19 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,06 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,06 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,06 Mbit/s	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Üzleti: Van 3db	Lakossági: nincs
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	<b>Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek</b>	<b>Kiegészítő lehetőségek, feltételek</b>
Web-böngészés	igénybe vehető	
VoIP	igénybe vehető	
Chat alkalmazások	igénybe vehető	
Közösségi oldalak	igénybe vehető	
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	
Online TV	igénybe vehető	
Egyéb	igénybe vehető	

T-com ADSL 4M		
Díjcsomag neve	Nem rendelhető	Gamma otthoni ADSL
	Nem rendelhető	Gamma otthoni ADSL - telefonvonal nélküli
	Nem rendelhető	Gamma üzleti ADSL
	Nem rendelhető	Gamma üzleti ADSL - telefonvonal nélküli
	Nem rendelhető	Gamma flotta ADSL
	Nem rendelhető	Gamma flotta ADSL - telefonvonal nélküli
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	4,00 Mbit/s	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,25 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,25 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicsérélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,25 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicsérélő központok között (Mbit/s)	0,25 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,09 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicsérélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,09 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicsérélő központok között (Mbit/s)	0,09 Mbit/s	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Üzleti: Van 5 db	Lakossági: Van 2 db
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	<b>Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek</b>	<b>Kiegészítő lehetőségek, feltételek</b>
Web-böngészés	igénybe vehető	
VoIP	igénybe vehető	
Chat alkalmazások	igénybe vehető	
Közösségi oldalak	igénybe vehető	
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	
Online TV	igénybe vehető	
Egyéb	igénybe vehető	

T-com ADSL 5M		
Díjcsomag neve	RENDELHETŐ	EQ5 Üzleti ADSL
	RENDELHETŐ	EQ5 Üzleti ADSL - telefonvonal nélküli
	RENDELHETŐ	EQ5 Otthoni ADSL
	RENDELHETŐ	EQ5 Otthoni ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	EQ5 Flotta ADSL
	NEM RENDELHETŐ	EQ5 Flotta ADSL - telefonvonal nélküli
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	5,00 Mbit/s	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,50 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	1,00 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	1,00 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	1,00 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,19 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,19 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,19 Mbit/s	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Üzleti: Van 5 db	Lakossági: Van 2 db
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	<b>Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek</b>	<b>Kiegészítő lehetőségek, feltételek</b>
Web-böngészés	igénybe vehető	
VoIP	igénybe vehető	
Chat alkalmazások	igénybe vehető	
Közösségi oldalak	igénybe vehető	
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	
Online TV	igénybe vehető	
Egyéb	igénybe vehető	

Tcom ADSL 8M		
Díjcsomag neve	NEM RENDELHETŐ	Delta flotta ADSL
	NEM RENDELHETŐ	Delta flotta ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	Delta üzleti ADSL
	NEM RENDELHETŐ	Delta üzleti ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	Delta otthoni ADSL
	NEM RENDELHETŐ	Delta otthoni ADSL - telefonvonal nélküli
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)		8,00 Mbit/s
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)		0,50 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)		0,48 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)		0,48 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)		0,48 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)		0,19 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)		0,19 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)		0,19 Mbit/s
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)		Korlátlan
Túlforgalmazás kezelése		-
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Üzleti: Van korlátlan	Lakossági: Van 3 db
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	<b>Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek</b>	<b>Kiegészítő lehetőségek, feltételek</b>
Web-böngészés	igénybe vehető	
VoIP	igénybe vehető	
Chat alkalmazások	igénybe vehető	
Közösségi oldalak	igénybe vehető	
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	
Online TV	igénybe vehető	
Egyéb	igénybe vehető	



T-com ADSL 10M		
Díjcsomag neve	RENDELHETŐ	EQ10 Üzleti ADSL
	RENDELHETŐ	EQ10 Otthoni ADSL
	NEM RENDELHETŐ	EQ10 Flotta ADSL
	RENDELHETŐ	EQ10 Üzleti ADSL - telefonvonal nélküli
	RENDELHETŐ	EQ10 Otthoni ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	EQ10 Flotta ADSL - telefonvonal nélküli
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	10,00 Mbit/s	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,50 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	3,00 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	3,00 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	3,00 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,25 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,25 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,25 Mbit/s	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Üzleti: Van korlátlan	Lakossági: Van 5 db
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	<b>Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek</b>	<b>Kiegészítő lehetőségek, feltételek</b>
Web-böngészés	igénybe vehető	
VoIP	igénybe vehető	
Chat alkalmazások	igénybe vehető	
Közösségi oldalak	igénybe vehető	
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	
Online TV	igénybe vehető	
Egyéb	igénybe vehető	

T-com ADSL 15M		
Díjcsomag neve	RENDELHETŐ	EQ15 Üzleti ADSL
	NEM RENDELHETŐ	EQ15 Flotta ADSL
	RENDELHETŐ	EQ15 Otthoni ADSL
	RENDELHETŐ	EQ15 Üzleti ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	EQ15 Flotta ADSL - telefonvonal nélküli
	RENDELHETŐ	EQ15 Otthoni ADSL - telefonvonal nélküli
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	15,00 Mbit/s	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,90 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	5,00 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	5,00 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	5,00 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,50 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,50 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,50 Mbit/s	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)		
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek	Kiegészítő lehetőségek, feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető	
VoIP	igénybe vehető	
Chat alkalmazások	igénybe vehető	
Közösségi oldalak	igénybe vehető	
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	

Online TV	igénybe vehető	
Egyéb	igénybe vehető	

T-com ADSL 18M		
Díjcsomag neve	NEM RENDELHETŐ	Omega üzleti ADSL
	NEM RENDELHETŐ	Omega üzleti ADSL - telefonvonal nélküli
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)		18,00 Mbit/s
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)		1,00 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)		0,96 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)		0,96 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)		0,96 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)		0,32 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)		0,32 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)		0,32 Mbit/s
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)		Korlátlan
Túlforgalmazás kezelése		-
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Üzleti: Van korlátlan	Egyéni: nem értékesített
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	<b>Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek</b>	<b>Kiegészítő lehetőségek, feltételek</b>
Web-böngészés	igénybe vehető	
VoIP	igénybe vehető	
Chat alkalmazások	igénybe vehető	
Közösségi oldalak	igénybe vehető	
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	
Online TV	igénybe vehető	
Egyéb	igénybe vehető	

T-com ADSL 25M		
Díjcsomag neve	RENDELHETŐ	EQ25 Üzleti ADSL
	RENDELHETŐ	EQ25 Otthoni ADSL
	RENDELHETŐ	EQ25 Üzleti ADSL - telefonvonal nélküli
	RENDELHETŐ	EQ25 Otthoni ADSL - telefonvonal nélküli
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	25,00 Mbit/s	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	5,00 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	4,00 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	4,00 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	4,00 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1,00 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	1,00 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	1,00 Mbit/s	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Üzleti: Van korlátlan	Egyéni: Van korlátlan
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	<b>Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek</b>	<b>Kiegészítő lehetőségek, feltételek</b>
Web-böngészés	igénybe vehető	
VoIP	igénybe vehető	
Chat alkalmazások	igénybe vehető	
Közösségi oldalak	igénybe vehető	
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	
Online TV	igénybe vehető	
Egyéb	igénybe vehető	

T-com VDSL 10M		
Díjcsomag neve	RENDELHETŐ	EQ 10 Otthoni VDSL
	RENDELHETŐ	EQ 10 Üzleti VDSL
	RENDELHETŐ	EQ 10 Otthoni VDSL - telefonvonal nélküli
	RENDELHETŐ	EQ 10 Üzleti VDSL - telefonvonal nélküli
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	10,00 Mbit/s	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,50 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	1,00 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	1,00 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	1,00 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,2 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,2 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,2 Mbit/s	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Üzleti: Van korlátlan	Lakossági: Van 5 db
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	<b>Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek</b>	<b>Kiegészítő lehetőségek, feltételek</b>
Web-böngészés	igénybe vehető	
VoIP	igénybe vehető	
Chat alkalmazások	igénybe vehető	
Közösségi oldalak	igénybe vehető	
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	
Online TV	igénybe vehető	
Egyéb	igénybe vehető	

T-com VDSL 20M		
Díjcsomag neve	RENDELHETŐ	EQ20 Otthoni VDSL
	RENDELHETŐ	EQ20 Üzleti VDSL
	RENDELHETŐ	EQ20 Otthoni VDSL - telefonvonal nélküli
	RENDELHETŐ	EQ20 Üzleti VDSL - telefonvonal nélküli
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	20,00 Mbit/s	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1,00 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	10,00 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	10,00 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	10,00 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,50 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,50 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,50 Mbit/s	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Üzleti: Van korlátlan	Egyéni: Van 5 db
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	<b>Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek</b>	<b>Kiegészítő lehetőségek, feltételek</b>
Web-böngészés	igénybe vehető	
VoIP	igénybe vehető	
Chat alkalmazások	igénybe vehető	
Közösségi oldalak	igénybe vehető	
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	
Online TV	igénybe vehető	
Egyéb	igénybe vehető	

T-com VDSL 30M		
Díjcsomag neve	RENDELHETŐ	EQ30 Otthoni VDSL
	RENDELHETŐ	EQ30 Üzleti VDSL
	RENDELHETŐ	EQ30 Otthoni VDSL - telefonvonal nélküli
	RENDELHETŐ	EQ30 Üzleti VDSL - telefonvonal nélküli
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	30,00 Mbit/s	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	5 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	20,00 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	20,00 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	20,00 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1,00 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	1,00 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	1,00 Mbit/s	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Üzleti: Van korlátlan	Egyéni: Van korlátlan
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	<b>Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek</b>	<b>Kiegészítő lehetőségek, feltételek</b>
Web-böngészés	igénybe vehető	
VoIP	igénybe vehető	
Chat alkalmazások	igénybe vehető	
Közösségi oldalak	igénybe vehető	
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	
Online TV	igénybe vehető	
Egyéb	igénybe vehető	

Egyedi mutató származtatása/mérése: Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség: az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le-és feltöltési sebesség (Mbit/s), amelyet a szolgáltató az előfizetői számára garantál. A méréseket az Eqnet Zrt-vel kapcsolatban álló Társzolgáltató végzi el.

**EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK CÉLÉRTÉKEI INVITEL SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETÉN ADSL SZOLGÁLTATÁSRA**

Invitel 1 M		
Díjcsomag neve	NEM RENDELHETŐ	Beta flotta ADSL
	NEM RENDELHETŐ	Beta flotta ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	Beta üzleti ADSL
	NEM RENDELHETŐ	Beta üzleti ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	Beta otthoni ADSL
	NEM RENDELHETŐ	Beta otthoni ADSL - telefonvonal nélküli
	RENDELHETŐ	EQ1 Otthoni ADSL
	RENDELHETŐ	EQ1 Otthoni ADSL - telefonvonal nélküli
	RENDELHETŐ	EQ1 Üzleti ADSL
	RENDELHETŐ	EQ1 Üzleti ADSL – telefonvonal nélküli
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)		1,02 Mbit/s
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)		0,12 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)		0,16 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)		0,16 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)		0,16 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)		0,06 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)		0,06 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)		0,06 Mbit/s
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)		Korlátlan
Túlforgalmazás kezelése		-
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)		nincs
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	<b>Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek</b>	<b>Kiegészítő lehetőségek, feltételek</b>
Web-böngészés	igénybe vehető	
VoIP	igénybe vehető	
Chat alkalmazások	igénybe vehető	
Közösségi oldalak	igénybe vehető	
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	
Online TV	igénybe vehető	
Egyéb	igénybe vehető	



Invitel 2 M		
Díjcsomag neve	NEM RENDELHETŐ	Beta+ flotta ADSL
	NEM RENDELHETŐ	Beta+ flotta ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	Beta+ üzleti ADSL
	NEM RENDELHETŐ	Beta+ üzleti ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	Beta+ otthoni ADSL
	NEM RENDELHETŐ	Beta+ otthoni ADSL - telefonvonal nélküli
	RENDELHETŐ	EQ2 Üzleti ADSL
	RENDELHETŐ	EQ2 Üzleti ADSL telefonvonal nélküli
	RENDELHETŐ	EQ2 Otthoni ADSL
	RENDELHETŐ	EQ2 Otthoni ADSL telefonvonal nélküli
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	2,05 Mbit/s	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,19 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,51 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,51 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,15 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,06 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,06 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,06 Mbit/s	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Üzleti: Van 3db	Lakossági: nincs
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	<b>Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek</b>	<b>Kiegészítő lehetőségek, feltételek</b>
Web-böngészés	igénybe vehető	
VoIP	igénybe vehető	
Chat alkalmazások	igénybe vehető	
Közösségi oldalak	igénybe vehető	
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	
Online TV	igénybe vehető	
Egyéb	igénybe vehető	

Invitel 4 M		
Díjcsomag neve	NEM RENDELHETŐ	Gamma otthoni ADSL
	NEM RENDELHETŐ	Gamma otthoni ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	Gamma üzleti ADSL
	NEM RENDELHETŐ	Gamma üzleti ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	Gamma flotta ADSL
	NEM RENDELHETŐ	Gamma flotta ADSL - telefonvonal nélküli
	RENDELHETŐ	EQ4 Üzleti ADSL
	RENDELHETŐ	EQ4 Üzleti ADSL telefonvonal nélküli
	RENDELHETŐ	EQ4 Otthoni ADSL
	RENDELHETŐ	EQ4 Otthoni ADSL telefonvonal nélküli
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	4,09 Mbit/s	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,26 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,82 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,82 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,82 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,16 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,16 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,16 Mbit/s	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Üzleti: Van 5 db	Lakossági: Van 2 db
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	<b>Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek</b>	<b>Kiegészítő lehetőségek, feltételek</b>
Web-böngészés	igénybe vehető	
VoIP	igénybe vehető	
Chat alkalmazások	igénybe vehető	
Közösségi oldalak	igénybe vehető	
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	
Online TV	igénybe vehető	
Egyéb	igénybe vehető	

Invitel 5 M		
Díjcsomag neve	RENDELHETŐ	EQ5 Üzleti ADSL
	RENDELHETŐ	EQ5 Üzleti ADSL - telefonvonal nélküli
	RENDELHETŐ	EQ5 Otthoni ADSL
	RENDELHETŐ	EQ5 Otthoni ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	EQ5 Flotta ADSL
	NEM RENDELHETŐ	EQ5 Flotta ADSL - telefonvonal nélküli
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	5,12 Mbit/s	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,51 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	1,02 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	1,02 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	1,02 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,19 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,19 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,19 Mbit/s	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Üzleti: Van 5 db	Lakossági: Van 2 db
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	<b>Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek</b>	<b>Kiegészítő lehetőségek, feltételek</b>
Web-böngészés	igénybe vehető	
VoIP	igénybe vehető	
Chat alkalmazások	igénybe vehető	
Közösségi oldalak	igénybe vehető	
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	
Online TV	igénybe vehető	
Egyéb	igénybe vehető	

Invitel 8 M		
Díjcsomag neve	NEM RENDELHETŐ	Delta flotta ADSL
	NEM RENDELHETŐ	Delta flotta ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	Delta üzleti ADSL
	NEM RENDELHETŐ	Delta üzleti ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	Delta otthoni ADSL
	NEM RENDELHETŐ	Delta otthoni ADSL - telefonvonal nélküli
	RENDELHETŐ	EQ8 Üzleti ADSL
	RENDELHETŐ	EQ8 Üzleti ADSL telefonvonal nélküli
	RENDELHETŐ	EQ8 Otthoni ADSL
	RENDELHETŐ	EQ8 Otthoni ADSL telefonvonal nélküli
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	8,19 Mbit/s	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,51 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	2,05 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	2,05 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	2,05 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,26 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,26 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,26 Mbit/s	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Üzleti: Van korlátlan	Lakossági: Van 3 db
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	<b>Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek</b>	<b>Kiegészítő lehetőségek, feltételek</b>
Web-böngészés	igénybe vehető	
VoIP	igénybe vehető	
Chat alkalmazások	igénybe vehető	
Közösségi oldalak	igénybe vehető	
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	
Online TV	igénybe vehető	
Egyéb	igénybe vehető	

Invitel 10 M		
Díjcsomag neve	RENDELHETŐ	EQ10 Üzleti ADSL
	RENDELHETŐ	EQ10 Otthoni ADSL
	NEM RENDELHETŐ	EQ10 Flotta ADSL
	RENDELHETŐ	EQ10 Üzleti ADSL - telefonvonal nélküli
	RENDELHETŐ	EQ10 Otthoni ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	EQ10 Flotta ADSL - telefonvonal nélküli
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	10,24 Mbit/s	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,51 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	3,07 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	3,07 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	3,07 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,26 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,26 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,26 Mbit/s	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Üzleti: Van korlátlan	Lakossági: Van 5 db
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	<b>Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek</b>	<b>Kiegészítő lehetőségek, feltételek</b>
Web-böngészés	igénybe vehető	
VoIP	igénybe vehető	
Chat alkalmazások	igénybe vehető	
Közösségi oldalak	igénybe vehető	
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	
Online TV	igénybe vehető	
Egyéb	igénybe vehető	

Invitel 12 M		
Díjcsomag neve	RENDELHETŐ	EQ12 Üzleti ADSL
	NEM RENDELHETŐ	EQ12 Flotta ADSL
	NEM RENDELHETŐ	EQ12 Otthoni ADSL
	RENDELHETŐ	EQ12 Üzleti ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	EQ12 Flotta ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	EQ12 Otthoni ADSL - telefonvonal nélküli
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	12,29 Mbit/s	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,61 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	3,58 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	3,58 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	3,58 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,26 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,26 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,26 Mbit/s	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)		
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek	Kiegészítő lehetőségek, feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető	
VoIP	igénybe vehető	
Chat alkalmazások	igénybe vehető	
Közösségi oldalak	igénybe vehető	
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	

Online TV	igénybe vehető	
Egyéb	igénybe vehető	

Invitel 15 M		
Díjcsomag neve	RENDELHETŐ	EQ15 Üzleti ADSL
	NEM RENDELHETŐ	EQ15 Flotta ADSL
	RENDELHETŐ	EQ15 Otthoni ADSL
	RENDELHETŐ	EQ15 Üzleti ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	EQ15 Flotta ADSL - telefonvonal nélküli
	RENDELHETŐ	EQ15 Otthoni ADSL - telefonvonal nélküli
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	15,36 Mbit/s	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,92 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	5,12 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	5,12 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	5,12 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,51 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,51 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,51 Mbit/s	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)		
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek	Kiegészítő lehetőségek, feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető	
VoIP	igénybe vehető	

Chat alkalmazások	igénybe vehető	
Közösségi oldalak	igénybe vehető	
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	
Online TV	igénybe vehető	
Egyéb	igénybe vehető	

Invitel 16 M		
Díjcsomag neve	RENDELHETŐ	EQ16 Üzleti ADSL
	NEM RENDELHETŐ	EQ16 Flotta ADSL
	NEM RENDELHETŐ	EQ16 Otthoni ADSL
	RENDELHETŐ	EQ16 Üzleti ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	EQ16 Flotta ADSL - telefonvonal nélküli
	NEM RENDELHETŐ	EQ16 Otthoni ADSL - telefonvonal nélküli
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	16,38 Mbit/s	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,92 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	5,63 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	5,63 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	5,63 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,51 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,51 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,51 Mbit/s	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)		



Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek	Kiegészítő lehetőségek, feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető	
VoIP	igénybe vehető	
Chat alkalmazások	igénybe vehető	
Közösségi oldalak	igénybe vehető	
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	
Online TV	igénybe vehető	
Egyéb	igénybe vehető	

Egyedi mutató származtatása/mérése: Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség: az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le-és feltöltési sebesség (Mbit/s), amelyet a szolgáltató az előfizetői számára garantál. A méréseket az Eqnet Zrt-vel kapcsolatban álló Társszolgáltató végzi el.

## HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK BÉRELT VONAL SZOLGÁLTATÁSRA.

- 1) Szolgáltató adatai: Eqnet Zrt 1138 Váci út 188, Bérelt Vonal.
- 2) Adatszolgáltatás a szolgáltatásminőségi mutatókról

Hálózati Minőségi mutató megnevezése	Hálózati Minőségi mutató mérése/származtatása	Célérték
A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	A szolgáltatásnyújtás megkezdési idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartása alapján történik. Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt, napokban mért idő alapján, számítással kerül meghatározásra. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• visszavont megrendelések</li> <li>• ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és nem ez nem lehetséges a megkívánt időben</li> <li>• ha az igénylő halasztást vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.</li> </ul>	15 nap
A hibabejelentés alapján lefojtott hibaelhárítás határideje (Eszr. 2. § c))	A szolgáltatásminőséggel kapcsolatosan bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak a határideje órában. A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszerében, a hibabejelentésekről vezetett nyilvántartások alapján, számítással történik. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• előfizetői végberendezés hibája</li> <li>• ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és az a hozzáférés –a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt-nem lehetséges a megkívánt időben</li> <li>• ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását</li> </ul>	S1 bérelt vonal és S2 bérelt vonal esetén:72 óra S3 bérelt vonal esetén: 8 óra S4 bérelt vonal esetén: 24 óra S5 bérelt vonal esetén:12 óra
Bejelentett számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• a számlára irányuló lekérdezéssel (információkérés)</li> <li>• a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl a számla kiállításával)</li> <li>• nem a számlázással összefüggő panaszok</li> </ul>	30 nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve. Az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kicsés teljes időtartama és a	Éves szinten értelve : E1bérelt vonal: 98%

	<p>teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.</p> <p>A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,</li> <li>• vis maior miatt történt,</li> <li>• a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve</li> <li>• a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,</li> <li>• az előfizető szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.</li> </ul>	<p>E2bérelt vonal esetében:99%</p> <p>E3bérelt vonal esetében:99,5%</p> <p>E4bérelt vonal esetében:99,5%</p> <p>E5 bérelt vonal esetén: 99,75%</p>
--	--	--

<p>A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.</p>	<p>Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható). Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.</p>	<p>75%</p>
---	--	------------

## EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK BÉRELT VONAL SZOLGÁLTATÁSRA.

Bérelt vonal csomagok				
Minőségi mutató megnevezése: Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton			Célérték	
Szolgáltatás neve	Szolgáltatás Sávsebessége		Célérték	
	Letöltés [Mbit/s]	Feltöltés [Mbit/s]	Letöltés [Mbit/s]	Feltöltés [Mbit/s]
E1 bérelt vonal	egyedi szerződés szerinti sávsebesség	egyedi szerződés szerinti sávsebesség	Egyedi szerződés szerinti sávsebesség 25%-a	Egyedi szerződés szerinti sávsebesség 25%-a
E2 bérelt vonal	egyedi szerződés szerinti sávsebesség	egyedi szerződés szerinti sávsebesség	Egyedi szerződés szerinti sávsebesség 50%-a	Egyedi szerződés szerinti sávsebesség 50%-a
E3 bérelt vonal	egyedi szerződés szerinti sávsebesség	egyedi szerződés szerinti sávsebesség	Egyedi szerződés szerinti sávsebesség 100%-a	Egyedi szerződés szerinti sávsebesség 100%-a
E4 bérelt vonal	egyedi szerződés szerinti sávsebesség	egyedi szerződés szerinti sávsebesség	Egyedi szerződés szerinti sávsebesség 100%-a	Egyedi szerződés szerinti sávsebesség 100%-a
E5 bérelt vonal	egyedi szerződés szerinti sávsebesség	egyedi szerződés szerinti sávsebesség	Egyedi szerződés szerinti sávsebesség 100%-a	Egyedi szerződés szerinti sávsebesség 100%-a

Egyedi mutató származtatása/mérése :A táblázat szerinti sebesség értékek csak a Szolgáltató hozzáférés szolgáltatás hálózati szakaszára értendők, mely garantált le-és feltöltési sebességet (Mbit/s) a szolgáltató az előfizetői számára garantál. A méréseket az Eqnet Zrt-vel kapcsolatban álló Társzolgáltató végzi el.

## HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK MIKROLINE SZOLGÁLTATÁSRA.

- 1) Szolgáltató adatai: Eqnet Zrt., 1138 Váci út 188, MikroLine
- 2) Adatszolgáltatás a szolgáltatásminőségi mutatókról

Hálózati Minőségi mutató megnevezése	Hálózati Minőségi mutató mérése/számaztatása	Céltérték
A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	A szolgáltatásnyújtás megkezdési idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartása alapján történik. Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt, napokban mért idő alapján, számítással kerül meghatározásra. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> <li>visszavont megrendelések</li> <li>ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és nem ez nem lehetséges a megkívánt időben</li> <li>ha az igénylő halasztást vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.</li> </ul>	15 nap

A hibabejelentés alapján lefojtott hibaelhárítás határideje (Eszr. 2. § c))	A szolgáltatásminőséggel kapcsolatosan bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak a határideje órában. A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszerében, a hibabejelentésekről vezetett nyilvántartások alapján, számítással történik. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> <li>előfizetői végberendezés hibája</li> <li>ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és az a hozzáférés –a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt– nem lehetséges a megkívánt időben</li> <li>ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását</li> </ul>	72 óra
Bejelentett számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> <li>a számlára irányuló lekérdezővel (információkérés)</li> <li>a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl a számla kiállításával)</li> <li>nem a számlázással összefüggő panaszok</li> </ul>	30 nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve. Az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés <ul style="list-style-type: none"> <li>az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,</li> <li>vis maior miatt történt,</li> <li>a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve</li> <li>a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,</li> <li>az előfizető szerződösszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.</li> </ul>	Éves szinten értelve 95%
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen	Az ügyfélszolgálati ügyintéző60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben	75%

belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.	<p>közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható). Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.</p>	
---	---	--

## EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK MIKROLINE SZOLGÁLTATÁSRA

MikroLine csomagok				
Csomag neve	Sávszélesség		Garantált le és feltöltési sebesség	
	Letöltés [Mbit/s]	Feltöltés [Mbit/s]	Letöltés [Mbit/s]	Feltöltés [Mbit/s]
MicroLine 1M	1,024	1,024	0,256	0,256
MicroLine 2M	2,048	2,048	0,512	0,512
MicroLine 3M	3,072	3,072	0,768	0,768
MicroLine 4M	4,096	4,096	1,024	1,024
MicroLine 5M	5,12	5,12	1,28	1,28
MicroLine 6M	6,144	6,144	1,536	1,536
MicroLine 8M	8,192	8,192	2,048	2,048
MicroLine 10M	10,24	10,24	2,56	2,56
EQlinkM Omikron	10,24	10,24	2,56	2,56

## HALÓZATI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK EQFON SZOLGÁLTATÁSRA

) Szolgáltató adatai: Eqnet Zrt., 1138 Váci út 188, EQFON

2) Adatszolgáltatás a szolgáltatásminőségi mutatókról

Hálózati Minőségi mutató megnevezése	Hálózati Minőségi mutató mérése/származtatása	Célérték
A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	<p>A szolgáltatásnyújtás megkezdési idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartása alapján történik. Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt, napokban mért idő alapján, számítással kerül meghatározásra.</p> <p>Kizárt esetek különösen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>visszavont megrendelések</li> <li>ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és nem ez nem lehetséges a megkívánt időben</li> <li>ha az igénylő halasztást vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.</li> </ul>	15 nap
A hibabejelentés alapján lefojtott hibaelhárítás határideje (Eszr. 2. § c))	<p>A szolgáltatásminőséggel kapcsolatosan bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak a határideje órában. A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszerében, a hibabejelentésekről vezetett nyilvántartások alapján, számítással történik.</p> <p>Kizárt esetek különösen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>előfizetői végberendezés hibája</li> <li>ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és az a hozzáférés –a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt-nem lehetséges a megkívánt időben</li> <li>ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását</li> </ul>	72 óra

Bejelentett számlapanasz vizsgálási és elintézési ideje	<p>A bejelentett díjreklamációk vizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve.</p> <p>Kizárt esetek különösen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel)</li> <li>• a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl a számla kiállításával)</li> <li>• nem a számlázással összefüggő panaszok</li> </ul>	30 nap
---	--	--------

A szolgáltatás rendelkezésre állása	<p>A szolgáltatás-igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve. Az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.</p> <p>A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,</li> <li>• vis maior miatt történt,</li> <li>• a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve</li> <li>• a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,</li> <li>• az előfizető szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.</li> </ul>	Éves szinten értelmelve 95%
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.	<p>Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)-ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törteként is megadható). Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.</p>	75 %

## EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK EQFON SZOLGÁLTATÁSRA

### Magyar Telekom területen:

Egyedi Minőségi mutató azonosítója	Egyedi Minőségi mutató mérése/ származtatása	Célérték
Telefonszolgáltatás beszédminősége. Az ITU-T P862.1 szabvány szerint mért beszédminőségre vonatkozó százalékban kifejezett érték, mely mérésorozaton valamint beszédmodellen alapul.	Egyedi előfizetői hibabejelentésen alapuló, beszédminőséget kifogásoló panaszok alapján indított hibaelhárítás során végzett mérések százalékos eredményének legkisebb értéke, az esetek 95 %-ában Az Eqnet Zrt-vel kapcsolatban álló Társszolgáltató végzi el.	>2,7

**Invitel területen:**

Egyedi Minőségi mutató azonosítója	Egyedi Minőségi mutató mérése/ származtatása	Célérték
Beszédminőség Az előfizetői hozzáférési ponton igénybevett telefonszolgáltatás esetén az ITU-T G.107, 109 ajánlás szerint.	ITU-T G.107, 109 ajánlás szerinti MOS érték mérésére szolgáló műszerrel az esetek 80%-ban. Eqnet Zrt- vel kapcsolatban álló társszolgáltató 100 db mérést végez.	>2,58

**HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK NEOPHONE SZOLGÁLTATÁSRA**

) Szolgáltató adatai: Eqnet Zrt., 1138 Váci út 188, Neophone

2) Adatszolgáltatás a szolgáltatásminőségi mutatókról

Hálózati Minőségi mutató megnevezése	Hálózati Minőségi mutató mérése/ származtatása	Célérték
A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	A szolgáltatásnyújtás megkezdési idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartása alapján történik. Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt, napokban mért idő alapján, számítással kerül meghatározásra. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> <li>visszavont megrendelések</li> <li>ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és nem ez nem lehetséges a megkívánt időben</li> <li>ha az igénylő halasztást vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.</li> </ul>	15 nap
A hibabejelentés alapján lefojtatott hibaelhárítás határideje (Eszr. 2. § c)	A szolgáltatásminőséggel kapcsolatosan bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak a határideje órában. A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszerében, a hibabejelentésekről vezetett nyilvántartások alapján, számítással történik. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> <li>előfizetői végberendezés hibája</li> <li>ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és az a hozzáférés –a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt–nem lehetséges a megkívánt időben</li> <li>ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását</li> </ul>	72 óra
Bejelentett számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve. Kizárt esetek különösen: <ul style="list-style-type: none"> <li>a számlára irányuló lekérdezővel (információkérés)</li> <li>a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl a számla kiállításával)</li> <li>nem a számlázással összefüggő panaszok</li> </ul>	30 nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve. Az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés	Éves szinten értelmezve 95%

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,</li> <li>• vis maior miatt történt,</li> <li>• a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve</li> <li>• a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,</li> <li>• az előfizető szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.</li> </ul>	
<p>A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.</p>	<p>Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám (ok)-ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható). Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.</p>	75 %

## EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK NEOPHONE SZOLGÁLTATÁSRA

### Invitel területen:

Egyedi Minőségi mutató azonosítója	Egyedi Minőségi mutató mérése/származtatása	Célérték
<p>Beszédminőség Az előfizetői hozzáférési ponton igénybevett telefonszolgáltatás esetén az ITU-T G.107, 109 ajánlás szerint.</p>	<p>ITU-T G.107, 109 ajánlás szerinti MOS érték mérésére szolgáló műszerral az esetek 80%-ban.Eqnet Zrt- vel kapcsolatban álló társszolgáltató 100 db mérést végez.</p>	>2,58