

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények (csak 1000 Előfizető felett kötelező)

Minőségi mutatók megnevezése	Szolgáltatás	Vállalt célértékek
a 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új Előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az Előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy	minden internet szolgáltatás	15 nap
a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;	Lakossági / Üzleti Netroller szolgáltatás	72 óra
	Dataring bérelt vonal szolgáltatás	48 óra
	Worldline nagyvállalati bérelt vonal szolgáltatás	8 óra
12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve,	minden internet szolgáltatás	30 nap
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	Lakossági / Üzleti Netroller Szolgáltatás	98%
	Dataring bérelt vonal szolgáltatás	99%
	Worldline nagyvállalati bérelt vonal szolgáltatás	99,5 %
a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	minden internet szolgáltatás	80%

Domain igénylés esetén a Szolgáltató a szerződés aláírástól számított 2 munkanapon belül megkezdi a regisztrációs folyamatot.

WEB tárterület, FTP tárterület igénylés esetén a Szolgáltató a szerződés aláírásától számított 5 munkanapon belül vállalja a beállítások elvégzését és az egyes szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói adatok átadását.

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények internet szolgáltatáshoz a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek le/feltöltés [Mbit/s]
Garantált le/feltöltési sebesség az 8,00 / 8,00 Mbit/s sávszélességű Lakossági Netroller 8 díjcsomaghoz	4,00 / 4,00
Garantált le/feltöltési sebesség a 10,00 / 10,00 Mbit/s sávszélességű Lakossági Netroller 10 díjcsomaghoz	5,00 / 5,00
Garantált le/feltöltési sebesség a 16,00 / 16,00 Mbit/s sávszélességű Lakossági Netroller 16 díjcsomaghoz	8,00 / 8,00
Garantált le/feltöltési sebesség a 20,00 / 20,00 Mbit/s sávszélességű Lakossági Netroller 20 díjcsomaghoz	10,00 / 10,00
Garantált le/feltöltési sebesség a 8,00 / 8,00 Mbit/s sávszélességű Üzleti Netroller 8 díjcsomaghoz	4,00 / 4,00
Garantált le/feltöltési sebesség a 10,00 / 10,00 Mbit/s sávszélességű Üzleti Netroller 10 díjcsomaghoz	5,00 / 5,00
Garantált le/feltöltési sebesség a 16,00 / 16,00 Mbit/s sávszélességű Üzleti Netroller 16 díjcsomaghoz	8,00 / 8,00
Garantált le/feltöltési sebesség a 20,00 / 20,00 Mbit/s sávszélességű Üzleti Netroller 20 díjcsomaghoz	10,00 / 10,00
Garantált le/feltöltési sebesség a 20,00 / 20,00 Mbit/s sávszélességű Dataring 20 díjcsomaghoz	15,00 / 15,00
Garantált le/feltöltési sebesség a 30,00 / 30,00 Mbit/s sávszélességű Dataring 30 díjcsomaghoz	22,5 / 22,5
Garantált le/feltöltési sebesség a 50,00 / 50,00 Mbit/s sávszélességű Dataring 50 díjcsomaghoz	37,5 / 37,5
Garantált le/feltöltési sebesség a x,00 / x,00 Mbit/s sávszélességű Worldline x díjcsomaghoz	x,00 / x,00

- Amennyiben az egyedi szolgáltatásminőségi követelmények valamely célértéke az Előfizetői hozzáférési ponton nem teljesül és emiatt a szolgáltatás csak korlátozottan, vagy csökkent minőségben vehető igénybe, az Eszr. 9. § (11) bekezdés b) pontjának, illetve 9. § (12) bekezdés b) pontjának rendelkezései alkalmazandók.

- Amennyiben az Előfizetői ponton teljesített érték olyan mértékben tér el a célértéktől, hogy az nem teszi lehetővé az Előfizető számára, hogy a szolgáltatást igénybe vegye, az Eszr. 9. § (11) bekezdés b) pontjának, illetve (12) bekezdés c) pontjának rendelkezései alkalmazandók.

Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató köteles az adott szolgáltatás vonatkozásában a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában elérhető és teljesítendő le- és feltöltési sebességre vonatkozóan hálózati szolgáltatásminőségi követelmény célértékeket meghatározni.

Az értékek az egyedi megfelelőségi értékkel azonosak.

A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelősége adatait a Szolgáltató nyilvántartja, de 1000 Előfizető alatti szám esetén, nem kötelező ezen értékek kötelező vállalása, az ellenőrzési terv szerinti mérése és az NMHH felé való beadása a dokumentumoknak és a mérési eredményeknek.

A mutatók teljesítésénél a Fogyasztóvédelmi Törvény vonatkozó előírásait is figyelembe kell venni!