

**Szolgáltatás minőségi mutatók**  
2024. mért értékek és 2025. vállalt értékek  
**MátraComp Kft.**

Szolgáltatás minőségi egyedi értékek:

**2024. mért értékek**

Díjcsomag neve	SpaceNet 10
Maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	11,256
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	11,256
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	6,512
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	6,512
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	5,125
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	5,125
Késleltetés (Körbejárási) (ms)	13
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	4
Csomagvesztés %	<0,001

**2025-re vállalt célértékek**

Díjcsomag neve	SpaceNet 10
Maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	10
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	10
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	5
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	5
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	1
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	1
Késleltetés (Körbejárási) (ms)	2-20
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	1-5
Csomagvesztés %	0,001

**Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények (csak 1000 előfizető felett kötelező)**

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mérték-egység	célérték
<i>első csatlakozás létesítési ideje</i>	<i>amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések;</i>	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	15
<i>hibajavítási idő</i>	<i>amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő;</i>	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72
<i>ügyfélszolgálat bejelentkezése</i>	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 válaszideje az, az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele	%	90%
<i>a hibaarány hozzáférési vonalanként</i>	<i>a hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;</i>	szolgáltató nyilvántartása alapján	db/év	10

A szolgáltatás minőségi célértékeit az ÁSZF 3. sz melléklete tartalmazza részletesen.