

# Hálózati szolgáltatásminőségi követelményekre vonatkozó célértékek és teljesítési értékek 2018

Szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük ellenőrzésének mérési módszerei és teljesítési értékei 2018.01.01. – 2018.12.31. időszakra

## Műholdas műsorterjesztési szolgáltatás

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték	Teljesített érték
Új előfizetői hozzáférés létesítési idő	-a szolgáltatáshoz való új Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja	15 nap	8 nap
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítási idő	- a hibabejelentések alapján indított Hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a Hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásig eltelt időtartam alapján kerül meghatározása - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartási rendszer Hibakezelési modulja szolgáltatja	72 óra	62 óra
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje	- a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszlevél küldése között eltelt összes időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az iktató rendszer	30 nap	37 nap

		szolgáltató		
A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartási rendszer hibakezelés modulja szolgáltatja	98%	99,95%
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	- a Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének az aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén	- a mutató a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától- a kezelői Végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést Ügyfél menüpont hívó általi kiválasztását követően- az ügyfélszolgálati ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt idő alapján kerül meghatározásra- az alapadatokat a Szolgáltató call centere szolgáltatja	65%	52,58%
Bit hibaaarány	Az Előfizetői Hozzáférési Ponton mért bit hibaaarányának az esetek 80%-ában teljesített értéke a hibajavítás előtt.	A mutatók az Előfizetői Hozzáférési Ponton mért bit hibaaarányok mérési eredményei alapján kerülnek meghatározásra hibajavítás előtt, azzal, hogy a mérésre standard eszközök, beállítások mellett és megfelelő időjárási körülmények között	$\leq 5 \times 10^{-3}$	$1,69 \times 10^{-4}$

		kerül sor. Az adatokat hitelesített mérőműszer Szolgáltatója.		
Modulációs hibaarány	Az Előfizetői Hozzáférési Ponton mért modulációs hibaarányának az esetek 80%-ában teljesített értéke.	-a mutató az Előfizetői Hozzáférési Ponton mért vivő/zaj viszony mérési eredményei alapján kerülnek meghatározásra azzal, hogy a mérésre standard eszközök, beállítások mellett, valamint megfelelő időjárási körülmények között kerül sor. Az adatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatója.	$\geq 7.5$ dB	11,4 dB

## Helyhez kötött internet hozzáférés (elérési) szolgáltatás

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték	Teljesített érték
Új előfizetői hozzáférés létesítési idő	- a szolgáltatáshoz való új Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja	15 nap	35 nap
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítási idő	- a hibabejelentések alapján indított Hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a Hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásig eltelt időtartam alapján kerül meghatározása - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartási rendszer Hibakezelési modulja szolgáltatja	72 óra	266
Bejelentett díjreklamációk vizsgálási és elintézési ideje	- a bejelentett díjreklamációk vizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszlevél küldése között eltelt összes időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az iktató rendszer szolgáltatja	30 nap	37 nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra	95%	99,8%

		- az alapadatokat az ügyfélnyilvántartási rendszer hibakezelés modulja szolgáltatja		
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	- a Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének az aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén	- a mutató a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától- a kezelői Végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést Ügyfél menüpont hívó általi kiválasztását követően- az ügyfélszolgálati ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt idő alapján kerül meghatározásra- az alapadatokat a Szolgáltató call centere szolgáltatja	65%	52,58%
Garantált le- / feltöltési sebesség Kínált le- / feltöltési sebesség	Az egyes mintavételek során mért értékeknél a sebesség szempontjából az esetek 80 %-ában elért, illetve meghaladott érték.	A szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próbahívások alapján számítással kell képezni.		
		Basic Net	1/0,2 Mbit/s	9,44 / 0,46 Mbit/s
		Net L	5/0,5 Mbit/s	13,28 / 0,81 Mbit/s
		Net XL	12,5/1 Mbit/s	29,15 / 4,43 Mbit/s

## Helyhez kötött telefonszolgáltatás

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték	Teljesített érték
Új előfizetői hozzáférés létesítési idő	-a szolgáltatáshoz való új Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja	15 nap	35 nap
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítási idő	- a hibabejelentések alapján indított Hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a Hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásig eltelt időtartam alapján kerül meghatározása - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartási rendszer Hibakezelési modulja szolgáltatja	72 óra	266 óra
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje	- a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszevél küldése között eltelt összes időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az iktató rendszer szolgáltatja	30 nap	37 nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra	95%	99,48%

		- az alapadatokat az ügyfélnyilvántartási rendszer hibakezelés modulja szolgáltatja		
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	- a Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének az aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén	- a mutató a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától- a kezelői Végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést Ügyfél menüpont hívó általi kiválasztását követően- az ügyfélszolgálati ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt idő alapján kerül meghatározásra- az alapadatokat a Szolgáltató call centere szolgáltatja	65%	52,58%
Sikeres hívások aránya	Sikeres hívások aránya az összes hívás számához képest. Sikertelennek minősül az a híváskísérlet, amikor a rendelkezésre álló szolgáltatást igénybe vevő hívó fél egy érvényes hívószám helyes megadását követően a hívott fél állapotáról sem foglaltsági hang, sem csengetési hang, sem másmilyen szabványos válaszcél, ill. szöveges tájékoztatás formájában nem kap információt, vagy a	A szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próbahívások alapján számítással kell képezni. A megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikeres vizsgálóhívások száma osztva az ebben az időszakban megkísérelt összes vizsgálóhívás számával, és szorozva 100-zal.	98%	99,95%

	felépült kapcsolat a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül megszakad.			
Hívásfelépítési idő	A hívások felépítési ideje, másodpercben kifejezve	A szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próbahívások alapján számítással kell képezni. A mutató származtatása: az adatgyűjtési időszakban végzett teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje. (mp)	12 másodperc	1,02 másodperc