

## Szolgáltatás minőségi mutatók 2019.

Szolgáltatás minőségi egyedi értékek:

1. **Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás** esetén a szolgáltató köteles a beszédminőségre vonatkozóan százalékban kifejezett **egyedi szolgáltatásminőségi** követelmény célértéket meghatározni, melyet beszédmodellen alapuló, objektív, egybefüggő mérési sorozattal kell ellenőrizni.

A vállalt célérték: 90%

### 2. Internet szolgáltatás

Garantált le-, és feltöltési sebesség hálózaton belül

kínált sebességre és az ehhez tartozó garantált le- és feltöltési sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmény célértékeit, Mbit/s-ban megadva (két tizedes jegy pontossággal).

Garantált le-, és feltöltési sebesség hálózaton belül (4a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
<b>Csomag neve 2 M</b>				
Letöltési sebesség	1,6		Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,64		Mbit/s	3.sz. melléklet
<b>Csomag neve 4M</b>				
Letöltési sebesség	3,2		Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	1,28		Mbit/s	3.sz. melléklet
<b>Csomag neve 10M</b>				
Letöltési sebesség	8		Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	3,2		Mbit/s	3.sz. melléklet
<b>Csomag neve 20M</b>				
Letöltési sebesség	16		Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	6,4		Mbit/s	3.sz. melléklet
<b>Csomag neve 35 M</b>				
Letöltési sebesség	28		Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	11,2		Mbit/s	3.sz. melléklet
<b>Csomag neve 50 m</b>				
Letöltési sebesség	40		Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	16		Mbit/s	3.sz. melléklet
<b>Csomag neve 60 M</b>				
Letöltési sebesség	48	48	Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	19,2	19,2	Mbit/s	3.sz. melléklet

### 3. Műsorjelelosztás (KTV)

valamennyi csatorna vivőszintjének – az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel , a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő értéke, dB_V-ban megadva;	<b>70</b>	<b>dBuV</b>
a vivő/zaj viszonyának – az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel – a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő értéke, dB-ben megadva	<b>42</b>	<b>dB</b>

digitális műsorelosztási szolgáltatás (DVB-C) esetén a modulációs hibaarány	<b>25</b>	<b>dB</b>
Internet protokollon keresztül megvalósított műsorelosztás (IPTV) szolgáltatás esetén a szolgáltató köteles a média-továbbítási index (MDI) egyedi szolgáltatásminőségi követelményre célértékeket meghatározni, amely a csomagvesztési arány és a késleltetés ingadozás mérése alapján számítandó		

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

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

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célérték telefon	Vállalt célérték Internet	Vállalt célérték KTV	mértékegység
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 napnál rövidebb határidő esetén órában);	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>nap</b>
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;	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>óra</b>
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, összhangban az Eht. 138. §-ával;	<b>30</b>	-	-	<b>nap</b>
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>%</b>
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	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>%</b>
híváskezdeményezés, azaz a kívánt kapcsolat a hálózat foglaltsága miatt, vagy a hívásfelépülésére adott 30 másodperc leteltéig, szolgáltatónak felróható okok miatt nem jött létre. A 30 másodperc attól a pillanattól számolandó, amikor a hálózat vette a hívás felépítéséhez szükséges címinformációt megszakadt hívás, azaz a felépült kapcsolat a (vizsgáló)hívás letelte előtt (a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül) megszakadt.	<b>1,4-2,7</b>			<b>%</b>
A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. [megkezdett másodperc] <b>Mért jellemzők</b> A hívás felépítési ideje azon időtartam, amelynek kezdete az, az időpont, amikor a hívás felépítéséhez szükséges információ a hálózaton keresztül elküldésre került, és akkor ér véget, amikor a hívó fél vette a hívott fél foglaltsági hangját vagy csengetési hangját vagy	<b>12</b>			<b>mp</b>

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