

9. sz. melléklet Minőségi célértékek

9.1. Az előfizetői szolgáltatásokra általában

MEGNEVEZÉS	MEGHATÁROZÁS	MÉRÉSI MÓDSZER	CÉLÉRTÉK/nap*
Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatás igénybevétele 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).	Az új hozzáférés létesítések teljesítési mérésének alapja az adatbázisból kinyert, az érvényes megrendelés dátuma (avagy az előfizetői szerződés hatályosulásának dátuma) és a létesítés fizikai teljesítésének dátuma között eltelt, megkezdett naptári nap	≤15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve.	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási idejének mérési alapja az adatbázisból kinyert, hibabejelentések keletkezésének dátuma és a hibaelhárítás fizikai teljesítésének dátuma között eltelt, megkezdett óra.	<72 óra
Díjreklamáció kivizsgálása	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve.	<ul style="list-style-type: none"> • a mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszelevél küldése között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra • az alapadatokat az iktatórendszer szolgáltatja 	30 nap

A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya.	<ul style="list-style-type: none"> • a mutató a szolgáltatáskiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra • az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja 	$\geq 90\%$
Ügyfélszolgálat telefonos elérhetősége	A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén.	hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszerben az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően számított időpont az archív hanganyagok szerint	$\geq 75\%$

9.2. Analóg Műsorterjesztési szolgáltatásokra

Vivőszint	Valamennyi csatorna vivőszintjének - az előfizetői hozzáférési ponton végzett mérés - a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő értéke, dB μ V-ban megadva	A mérések az előfizetői tápvonal hálózat felőli végén kialakított mérőponton kerülnek elvégzésre. A vivők jelszintjét a mérőműszer segítségével vizsgáljuk, az adott mérési eredményt a mérőműszer tárolja, vagy jegyzőkönyv tartalmazza.	<ul style="list-style-type: none"> televízió műsorok esetén a képvivők szintje: a 7 és 8 MHz sávszélességű rendszerek esetén min. 60 dBμV, max. 77 dBμV, kizárólag a 8 MHz sávszélességű rendszerek esetén: min. 57 dBμV, max. 77 dBμV FM sztereó hangjelek szintje: min. 50 dBμV, max. 70 dBμV
Jelszint különbségek	A szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségnek - az előfizetői hozzáférési ponton végzett mérés - a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő értéke, dB-ben megadva.	A mérések az előfizetői tápvonal hálózat felőli végén kialakított mérőponton végzett vivőszint mérés eredményeiből kerülnek meghatározásra, a szomszédos csatornák jelszintjének különbségképzésével.	<ul style="list-style-type: none"> a teljes sávban a legnagyobb jelszintkülönbségek: max. 12 dB bármely 60 MHz-es tartományban a legnagyobb jelszintkülönbségek: max. 6 dB bármely szomszédos képvivő közötti jelszintkülönbség: max. 3 dB
Vivő/zaj viszony	A vivő/zaj viszonyának - az előfizetői hozzáférési ponton végzett mérés - a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő értéke, dB-ben megadva.	A mérések az előfizetői tápvonal hálózat felőli végén kialakított mérőponton kerülnek elvégzésre. A vivő/zaj viszony a mérőműszer segítségével kerül megvizsgálásra. Az adott mérési eredményt a mérőműszer tárolja, vagy jegyzőkönyv tartalmazza.	<ul style="list-style-type: none"> TV-műsorok esetében a legkisebb vivő/zaj viszony: 44 dB

9.3. Digitális műsorterjesztési szolgáltatásokra

Modulációs hibaarány (digitális szolgáltatás)	Digitális műsorelosztási szolgáltatás (DVB-C) esetén modulációs hibaarányra a mérések szerinti esetek 80%-ában.	A mérések az előfizetői tápvonal hálózat felőli végén kialakított mérőponton kerülnek elvégzésre. A modulációs hibaarány (MER) mérőműszer segítségével kerül megvizsgálásra. Az adott mérési eredményt a mérőműszer tárolja, vagy jegyzőkönyv tartalmazza.	<ul style="list-style-type: none"> 64 QAM moduláció esetén: 28 dB 256 QAM moduláció esetén: 32 dB
--	---	--	---

9.4. Internet-hozzáférési szolgáltatásra

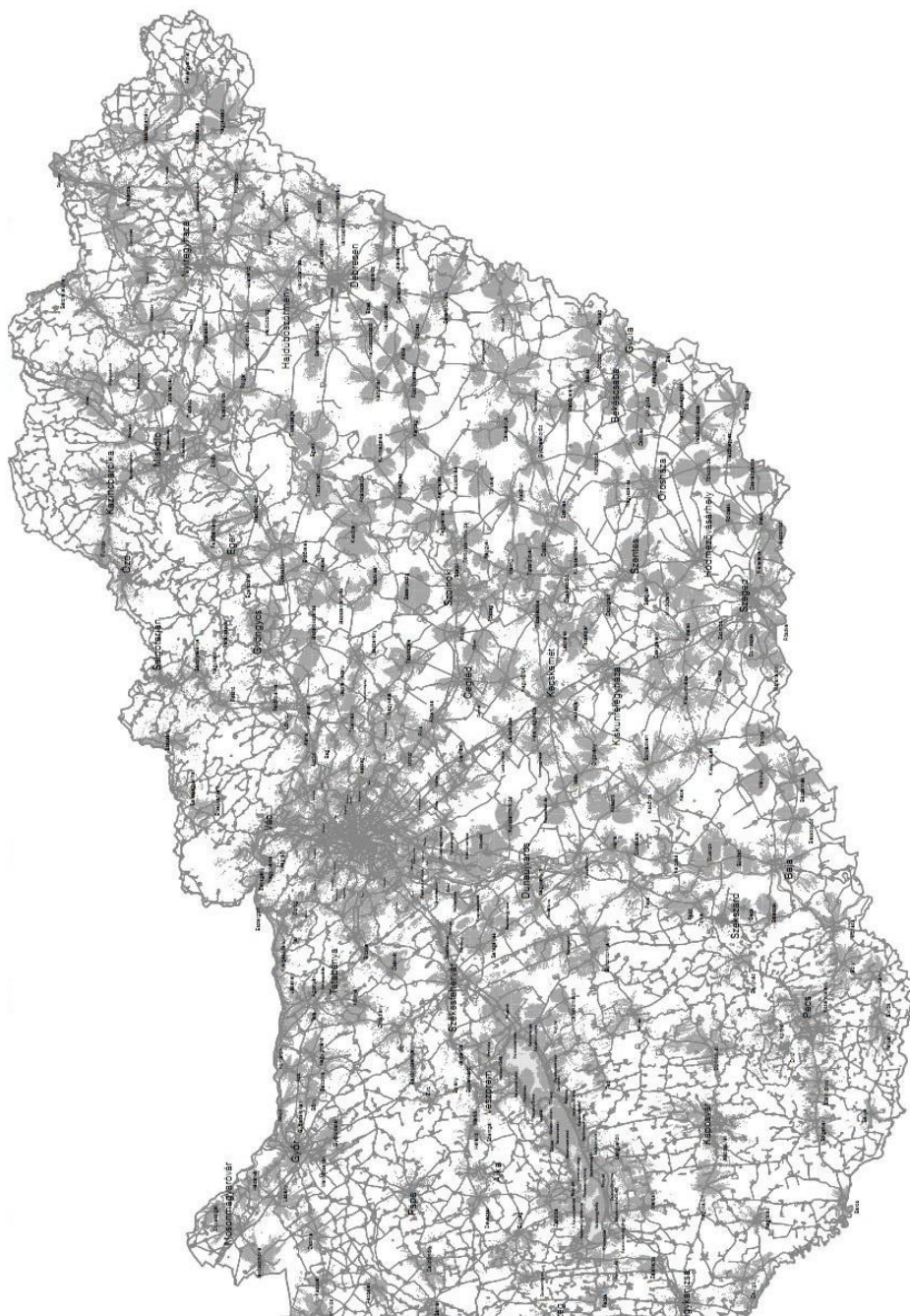
MEGNEVEZÉS	MEGHATÁROZÁS	MÉRÉSI MÓDSZER	CÉLÉRTÉK
<p>Garantált le- és feltöltési sebesség</p>	<p>A vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában elérhető és teljesítendő le- és feltöltési sebességre vonatkozóan hálózati szolgáltatásminőségi követelmény célértékeket meghatározni.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • a mutató a szolgáltató hálózatán mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra • az alapadatokat mérési rendszer szolgáltatja 	<p>Kábelnet 10: 1 Mbps/0,25 Mbps Kábelnet 20: 4 Mbps/0,5 Mbps Kábelnet 40: 10 Mbps/2 Mbps Kábelnet 60: 15 Mbps/3 Mbps Kábelnet 2: 1 Mbps/0,25 Mbps Kábelnet 8: 4 Mbps/0,5 Mbps Kábelnet 15: 7,50 Mbps/1 Mbps Kábelnet 30: 15 Mbps/3 Mbps Mikro: 1 Mbps/0,0625 Mbps Minimál: 0,25 Mbps/0,0625 Mbps Alap: 0,5 Mbps/0,125 Mbps Komfort: 1 Mbps/0,125 Mbps Extra: 2 Mbps/0,25 Mbps Trió Alap: 0,90 Mbps/0,125 Mbps Trió Mini: 0,90 Mbps/0,125 Mbps Trió: 1,80 Mbps/0,25 Mbps Trió Max: 5 Mbps/0,5 Mbps Trió Varió: 4 Mbps/1 Mbps TV+Net: 1 Mbps/0,125 Mbps TV+NetMax: 3,30 Mbps/0,5 Mbps Hobby: 1 Mbps/0,25 Mbps Profi: 3,5 Mbps/0,5 Mbps Extra: 6 Mbps/1 Mbps Üzleti: 10 Mbps/1,5 Mbps Alsó: 0,5 Mbps/0,0625 Mbps Felső: 0,75 Mbps/0,094 Mbps Király: 1 Mbps/0,125 Mbps Ász: 1,6 Mbps/0,125 Mbps</p>

9.3. Helyhez kötött telefonszolgáltatásra

MEGNEVEZÉS	MEGHATÁROZÁS	MÉRÉSI MÓDSZER	CÉLÉRTÉK*
A sikeres hívások aránya	<ul style="list-style-type: none"> • a sikeres hívások aránya az adott időszakban megkísérelt összes hívások számához képest • a szolgáltató IP-hálózatán belül bármilyen hívás esetén • a szolgáltató IP-hálózatáról bármilyen más hálózatba irányuló hívás esetén 	<ul style="list-style-type: none"> • a mutató tesztívások segítségével, a sikeres hívások száma alapján kerül meghatározásra • az alapadatokat mérési rendszer szolgáltatja 	> 97,8 %
A hívás felépítési ideje	A hívás felépítési idő másodpercben kifejezve, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.	<ul style="list-style-type: none"> • a mutató tesztívások segítségével, a híváshoz szükséges információ elküldése és a válasz, vagy foglaltsági jelzés között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra • az alapadatokat mérési rendszer szolgáltatja 	≤12 mp
SMS továbbítás	Sikeres SMS-továbbítás aránya, százalékban kifejezve.	Nincs ilyen szolgáltatás	Nem értelmezhető
Beszédminőségi célérték	Beszédminőségre vonatkozóan százalékban kifejezett egyedi szolgáltatásminőségi követelmény célérték	beszédmodellen alapuló, objektív, egybefüggő mérési módszer	

9.4. Mobilinternet szolgáltatásra

A mobilinternet szolgáltatás minőségi célértékeire a Magyar Telekom általános szerződési feltételeiben meghatározott célértékek irányadók. (13/2011 (XII.27.) NMHH r. 10. § (3) bek.





** A célértékek a 13/2011 (XII.27.) NMHH. rendelet rendelkezései szerint 2012. július 31-től hatályosak*