

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 válaszlevél küldése között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra az alapadatokat az iktatórendszer szolgáltatja 	30 nap

<p>A szolgáltatás rendelkezésre állása</p>	<p>A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya.</p>	<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 	<p>≥90%</p>
<p>Ügyfélszolgálat telefonos elérhetősége</p>	<p>A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén.</p>	<p>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</p>	<p>≥ 75%</p>

9.2. Analóg műsorterjesztési szolgáltatásokra

Vivőszint	Valamennyi csatorna vivőszintjének - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - 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 méréssel - 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 meghatározására, 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 méréssel - 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 tápvezeték 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
Garantált le- és feltöltési sebesség	A vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában elérhető és teljesítendő le- és feltöltési sebességre vonatkozóan hálózati szolgáltatásminőségi követelmény célértékeket meghatározni.	<ul style="list-style-type: none"> a mutató a szolgáltató hálózatán mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra az alapadatokat mérési rendszer szolgáltatja 	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 ADSL 1, Üzleti ADSL 1: 0,16 Mbps/0,06 Mbps ADSL 5, Üzleti ADSL 5: 0,5 Mbps/0,19 Mbps ADSL 10, Üzleti ADSL 10: 0,5 Mbps/0,2 Mbps ADSL 15, Üzleti ADSL 15: 0,9 Mbps/0,5 Mbps ADSL 20, Üzleti ADSL 20: 1 Mbps/0,5 Mbps ADSL 30, Üzleti ADSL 30: 5 Mbps/1 Mbps ADSL szolgáltatás, Üzleti minimum csomag, ADSL szolgáltatás, Privát Summer

		<p>csomag, ADSL szolgáltatás, Privát Summer csomag - telefonvonal nélkül, ADSL szolgáltatás, Privát csomag, ADSL szolgáltatás, Privát csomag - telefonvonal nélkül, EnterNet 1 Mbps csomag, ADSL 1 Mbps, NDSL 1 Mbps</p> <p>ADSL Magán 1M, ADSL Magán 1Mbps, ADSL Üzleti 1Mbps, Csupasz ADSL Magán 1Mbps, Csupasz ADSL Üzleti 1Mbps, Normál ADSL Magán 1 Mbps, ADSL "XS" - Egyéni</p> <p>ADSL "XS" – Üzleti, NDSL "XS" – Egyéni, ADSL Happy – Egyéni, ADSL Privát 0, Egyéni ADSL U1 csomag, ADSL 1Mbps - K2012, NDSL 1Mbps - K2012, ADSL 1MB: 0,16 Mbps/0,06 Mbps</p> <p>Enternet Telefon, ADSL szolgáltatás, Tempo csomag, ADSL szolgáltatás, Tempo csomag - telefonvonal nélkül, ADSL szolgáltatás, Üzleti Medium csomag, ADSL szolgáltatás, Üzleti Medium csomag - telefonvonal nélkül, ADSL szolgáltatás, Üzleti 2 Mbps csomag, EnterNet 2 Mbps csomag, ADSL 2 Mbps, NDSL 2 Mbps, ADSL Magán 2 Mbps, Csupasz ADSL, Magán 2 Mbps, Csupasz ADSL Üzleti 2Mbps, Normál ADSL Magán 10Mbps (ISP), ADSL "S" – Egyéni, ADSL "S" – Üzleti, NDSL "S" – Egyéni, ADSL 2Mbps - K2012, NDSL 2Mbps - K2012, HM NDSL 2 Mbps (Magyar Telekom): 0,19 Mbps/0,06 Mbps</p> <p>ADSL szolgáltatás, Vállalkozói I csomag, ADSL szolgáltatás, Üzleti optimum csomag, ADSL szolgáltatás, Hobbis csomag, NDSL 5 Mbps, ADSL 4 Mbps</p> <p>NDSL 4 Mbps, ADSL Üzleti 4Mbps, Csupasz ADSL magán 4Mbps, ADSL Üzleti 1: 0,25 Mbps/0,09 Mbps</p> <p>ADSL szolgáltatás, Komfort csomag, ADSL 8 Mbps, NDSL 8 Mbps, ADSL Magán 8Mbps, ADSL Üzleti 8Mbps, Csupasz ADSL Magán 8Mbps, ADSL 8Mbps - K2012, ADSL 8MB: 0,48 Mbps/0,19 Mbps</p> <p>ADSL szolgáltatás, Üzleti deluxe csomag, ADSL Üzleti 18Mbps, Csupasz ADSL Üzleti 18Mbps: 0,96 Mbps/0,32 Mbps</p> <p>Solo Light, Duo Light, Duo, Duo Home, Duo Plusz, Duo Premium, Duo Business, Duo Business Light, ADSL szolgáltatás, Üzleti 5 Mbps csomag, ADSL szolgáltatás, EnterNet 5 Mbps csomag, ADSL szolgáltatás, EnterNet 5 Mbps csomag - telefonvonal nélkül, EnterNet 5 Mbps csomag, EnterNet 5 Mbps csomag - telefonvonal nélkül, ADSL 5 Mbps, ADSL Magán 4Mbps, ADSL</p>
--	--	---

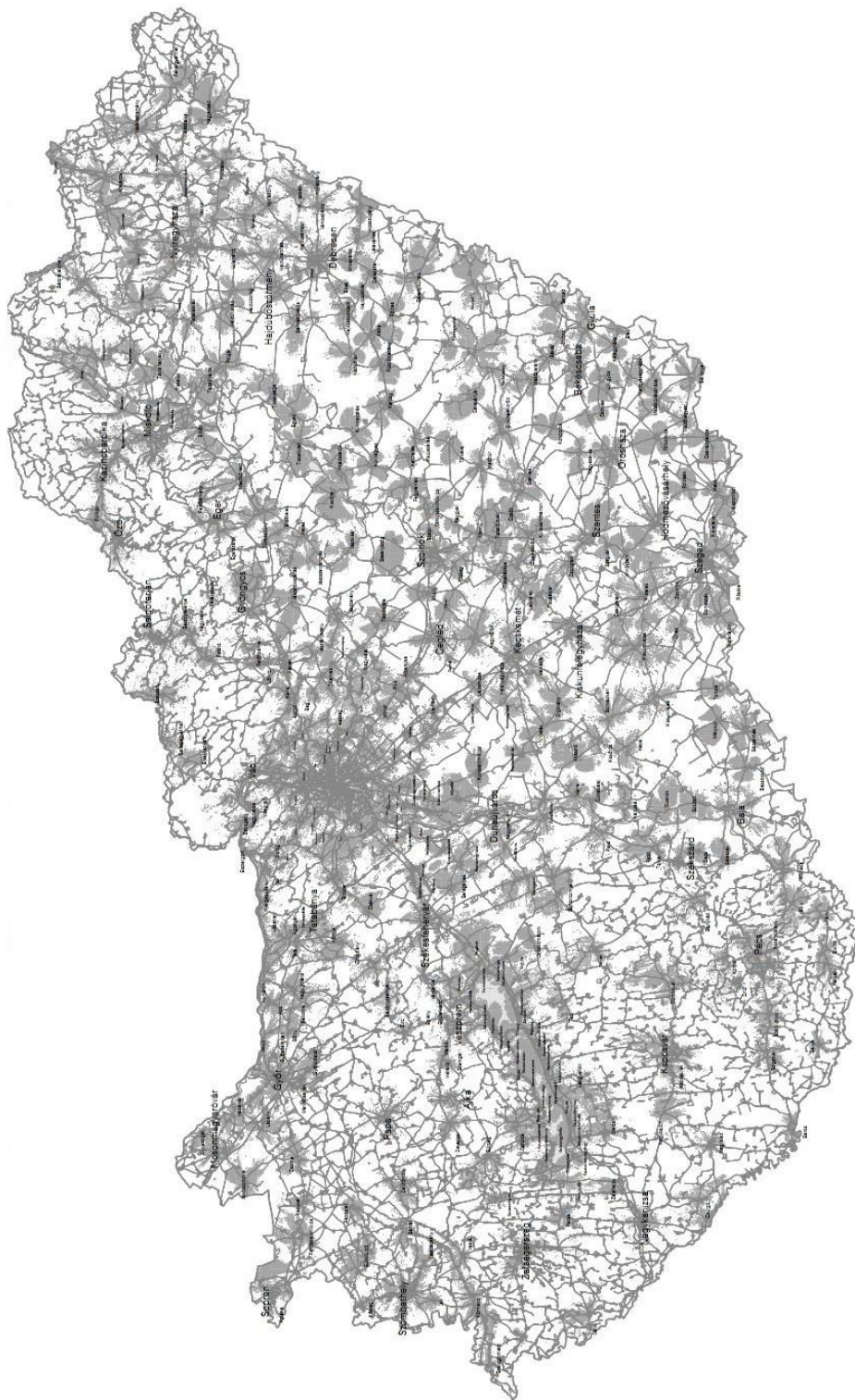
			<p>Magán 5Mbps, ADSL Üzleti 5Mbps, Csupasz ADSL Magán 5Mbps, Csupasz ADSL Üzleti 5Mbps, Üzleti ADSL 5Mbps, ADSL "L" - Egyéni, ADSL "M" - Egyéni, ADSL "M" - Üzleti, NDSL "L" - Üzleti, NDSL "M" - Egyéni, NDSL "M" - Üzleti, HDSL "S" - Egyéni, ADSL 5Mbps - K2012, ADSL 12Mbps - K2012, NDSL 5Mbps - K2012, HM NDSL 5 Mbps (Magyar Telekom), ADSL 2MB, ADSL 5MB: 1 Mbps/0,19 Mbps</p> <p>ADSL "XL" - Üzleti, HDSL "L" - Egyéni, NHDSL "M" - Egyéni, NHDSL "L" - Egyéni, ADSL 10Mbps - K2012, HM NDSL 10 Mbps (Magyar Telekom), NHDSL "L" - Egyéni*, ADSL 10MB: 1 Mbps/0,2 Mbps</p> <p>ADSL szolgáltatás, Üzleti 10 Mbps csomag, ADSL szolgáltatás, Üzleti 10 Mbps csomag - telefonvonal nélkül, ADSL szolgáltatás, EnterNet 10 Mbps csomag, ADSL szolgáltatás, EnterNet 10 Mbps csomag - telefonvonal nélkül, EnterNet 10 Mbps csomag, ADSL 10 Mbps, NDSL 10 Mbps, ADSL Magán 10Mbps, ADSL Üzleti 10Mbps, Csupasz ADSL Magán 10 Mbps, Csupasz ADSL Magán 10Mbps, Csupasz ADSL Üzleti 10Mbps, ADSL "L" - Üzleti, NDSL "L" - Egyéni, NDSL 10Mbps - K2012: 3 Mbps/ 0,25 Mbps</p> <p>ADSL 25 Mbps, NDSL 25 Mbps, ADSL "XXL" - Egyéni, ADSL 25Mbps - K2012, NDSL 25Mbps - K2012 , HM NDSL 25 Mbps (Magyar Telekom), ADSL 25MB: 4 Mbps/1 Mbps</p> <p>ADSL szolgáltatás, Üzleti 15 Mbps csomag, ADSL szolgáltatás, EnterNet 15 Mbps csomag, ADSL szolgáltatás, EnterNet 15 Mbps csomag - telefonvonal nélkül, EnterNet 15 Mbps csomag, EnterNet 15 Mbps csomag - telefonvonal nélkül, ADSL 15 Mbps, NDSL 15 Mbps, ADSL Magán 15Mbps, ADSL Üzleti 15Mbps, Csupasz ADSL Magán 15Mbps, Csupasz ADSL Üzleti 15Mbps, ADSL "XL" - Egyéni, NDSL "XL" - Egyéni, ADSL 15Mbps - K2012, NDSL 15Mbps - K2012, ADSL 15MB: 5 Mbps/0,5 Mbps</p> <p>ADSL 20Mbps - K2012, NDSL 20Mbps - K2012, HM NDSL 20 Mbps (Magyar Telekom), ADSL 20 Mbps, ADSL 20MB: 10 Mbps/0,5 Mbps</p> <p>ADSL 30Mbps - K2012, NDSL 30Mbps - K2012, ADSL 30MB: 20 Mbps/1 Mbps</p>
--	--	--	--

9.5. 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 teszthívások 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 teszthívások 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	

9.6. 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