

## Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

### Mobil adathálózati és internet szolgáltatások hálózati szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, értelmezése, teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere (a 13/2011 (XII.27.) NMHH rendelet előírásai szerint)

Az alábbi mutatóknak az elektronikus hírközlési hálózat egészére kell teljesülniük, az adott szolgáltatás vonatkozásában.

Sor-szám	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Célértékek						
			Mobil internet szolgáltatás	Teljes körű internet szolgáltatás bérelt vonalon	T-Mobile HotSpot szolgáltatás	T-Mobile Internet Fix szolgáltatás	BlackBerry Enterprise szolgáltatás és BlackBerry Instant E-mail szolgáltatás	GPS alapú Flotta Helymeghatározó és Flotta Helymeghatározó Plusz szolgáltatás	T-email alap és t-email plusz szolgáltatás
1.	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában  Új szolgáltatásnyújtás megkezdésének az esetek 80%-ában teljesített határideje.	A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 2 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban az új előfizetői hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az érvényes, mindkét fél által elfogadott előfizetői szerződés megkötésétől számított ideje. A mutatóképzésből kizártak azon esetek, amikor előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban kell a szolgáltatásnyújtást megkezdni.	Egyéni ügyfelek: ≤ 1 nap  Vállalati ügyfelek: ≤ 14 nap	≤ 30 nap  (≤ 300 nap ha a létesítési folyamatnak része a hatósági engedélyezés folyamata is)	-	≤ 25 nap	≤ 30 nap	≤ 14 nap	≤ 1 nap
2.	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában  Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ban.	A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Hibaelhárítási idő: A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.	≤ 72 óra						

## Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

Sor-szám	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Célértékek						
			Mobil internet szolgáltatás	Teljes körű internet szolgáltatás bérelt vonalon	T-Mobile HotSpot szolgáltatás	T-Mobile Internet Fix szolgáltatás	BlackBerry Enterprise szolgáltatás és BlackBerry Instant E-mail szolgáltatás	GPS alapú Flotta Helymeghatározó és Flotta Helymeghatározó Plusz szolgáltatás	T-email alap és t-email plusz szolgáltatás
3.	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában  A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje az esetek 80 %-ában. (megkezdett naptári nap).	A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt, legalább 2 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított elektronikus hírközlési szolgáltatás bármely díját vitatja, a szolgáltató az erről szóló bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a szolgáltató az előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. Mért jellemző: A díjreklamációnak a szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő. A mutató származtatása számítással történik: a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.	≤ 30 nap						
4.	Éves szintű rendelkezésre állási idő A szolgáltatás rendelkezésre állása (ÁSZF Törzsrész VII. fejezet 4. pont) A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az évi teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest, a teljes hálózatra, szolgáltatásra vonatkozóan. (%)	A szolgáltatás igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve. Adott évben a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő. Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az az időtartam, melyet a szolgáltató minden előfizető számára a teljes, éves szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni. Minőségi mutató származtatása: az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.	≥ 98 %	≥ 98,6 %	≥ 98 %	≥ 96 %	≥ 96 %	≥ 97 %	≥ 97 %

## Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

Sor-szám	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Célértékek					
			Mobil internet szolgáltatás	Teljes körű internet szolgáltatás bérelt vonalon	T-Mobile HotSpot szolgáltatás	T-Mobile Internet Fix szolgáltatás	BlackBerry Enterprise szolgáltatás és BlackBerry Instant E-mail szolgáltatás	GPS alapú Flotta Helymeghatározó és Flotta Helymeghatározó Plusz szolgáltatás
5.	<p>Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány</p> <p>Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya [%]</p>	<p>A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen felépült hívások esetén.</p> <p>A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni.</p> <p>A bejelentkezési arány mérési alapja hívássoroló rendszer esetén: a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell mérni.</p>	> 70 %					