

## Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

### Adathálózati és IP-Complex szolgáltatások hálózati szolgáltatásminőségi követelmények 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.

Sorszám	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Célértékek									
			Képjel és műsor-hang	Közeli végpont	Frame-Flex	Lan- Flex	Datex-P	Sáv-feletti jelzés átvitel	Data-Link	Multi-Flex	Video-Gate	IP-Complex
1.	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában  Új szolgáltatásnyújtás megkezdésének az esetek 80%-ában teljesített határideje. [nap]	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.	-	≤30 nap	≤30 nap	≤30 nap	≤30 nap	-	≤30 nap	alap: ≤30 nap  prémium: ≤15 nap	≤30 nap	≤30 nap
2.	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában  Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában. [óra]	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.	≤24 óra	≤24 óra	≤14 óra	LAN-Bridge, LAN-Route, Cell-Flex, WAN-Flex ≤14 óra  DSL-Bridge ≤24 óra	≤14 óra	≤24 óra	≤14 óra	alap: ≤14 óra  prémium: ≤10 óra  redundancia: ≤8 óra	≤14 óra	≤24 óra

# Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

Sorszám	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Céltértékek									
			Képjel és műsor-hang	Közeleli végpont	Frame-Flex	Lan- Flex	Datex-P	Sáv-feletti jelzés átvitel	Data-Link	Multi-Flex	Video-Gate	IP-Complex
3.	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában  A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje az esetek 80 %-ában. (megkezdett naptári nap). [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 (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.	≤99,25 %	≤99,0 %	≤99,5 %	LAN-Bridge, LAN-Route, Cell-Flex, WAN-Flex ≤99,5 %  DSL-Bridge ≤99,3 %	≤99,5 %	≤98,0 %	≤99,5 %	alap: ≤99,5 %  prémium: ≤99,75 %  redundancia: ≤99,9 %	≤99,1 %	bérelt vonali elérés: ≤99,5 %  T Mobile dedikált üzleti: ≤99,0 %

## Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

Sorszám	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Célértékek									
			Képjel és műsorhang	Közeli végpont	Frame-Flex	Lan- Flex	Datex-P	Sáv-feletti jelzés átvitel	Data-Link	Multi-Flex	Video-Gate	IP-Complex
5.	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány  Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya [%]	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen felépült hívások esetén. A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A bejelentkezési arány mérési alapja hívásszoroló rendszer esetén: a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell mérni.	> 70 %									