

Minőségi mutatók

Kiskereskedelmi mutatók (Internet)

Megnevezés: Új hozzáférés létesítési idő

Meghatározás: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje.

Mérési módszer: Az új hozzáférés létesítések teljesítési mérésének alapja az adatbázisból kinyert, az érvényes megrendelés dátuma (avagy az előfizetői szerződés hatályba lépésének dátuma) és a létesítés fizikai teljesítésének dátuma között eltelt, megkezdett naptári nap.

Mértékegység: Kiskereskedelmi létesítés idő [nap]

	xDSL	Optika	Kábelnet
Mért érték (2012. II. félév):	7	6	6
Mért érték (2013. I. félév):	8	7	6
Mért érték (2013. II. félév):	7	6	5
Mért érték (2014. I. félév):	6	6	5
Mért érték (2014. II. félév):	8	7	6
Mért érték (2015. I. félév):	9	9	8

Megnevezés: Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának ideje

Meghatározás: a 24, illetve 72 órán belül a Kötelezett Szolgáltató által elhárított és az összes Jogosult által a Kötelezettnek bejelentett valós, az Országos bitfolyam hozzáférésre vonatkozó hibák aránya.

Mérési módszer: A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási idejének mérési alapja az adatbázisból kinyert, hibabejelentések keletkezésének dátuma és a hibaelhárítás fizikai teljesítésének dátuma között eltelt, megkezdett óra.

Mértékegység: Kiskereskedelmi hibaelhárítás idő [óra]

	xDSL	Optika	Kábelnet
Mért érték (2012. II. félév):	SL24: 79,12% SL72: 98,78%	SL24: 84,26% SL72: 99,14%	SL24: 82,56% SL72: 97,17%
Mért érték (2013. I. félév):	SL24: 81,11% SL72: 98,05%	SL24: 87,18% SL72: 99,34%	SL24: 84,34% SL72: 96,45%
Mért érték (2013. II. félév):	SL24: 83,44% SL72: 98,55%	SL24: 88,45% SL72: 98,55%	SL24: 84,64% SL72: 97,04%
Mért érték (2014. I. félév):	SL24: 85,87% SL72: 99,22%	SL24: 88,87% SL72: 99,60%	SL24: 86,33% SL72: 98,30%
Mért érték (2014. II. félév):	SL24: 81,03% SL72: 98,45%	SL24: 88,03% SL72: 99,4%	SL24: 84,6% SL72: 98,1%
Mért érték (2015. I. félév):	SL24: 84,59% SL72: 98,46%	SL24: 89,64% SL72: 99,05%	SL24: 86,56% SL72: 98,90%

Megnevezés: A szolgáltatás rendelkezésre állása

Meghatározás: A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak

teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.

Mérési módszer: A szolgáltatás rendelkezésre állási mutató számítása a Szolgáltató támogató rendszerei és nyilvántartásai alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adatgyűjtési időszakban a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával, hozzáadva a váratlan és tervezett üzemszünetek (szolgáltatás-kiesés) időtartamát is. A szolgáltatás éves rendelkezésre állása az adott évben hibásan teljesített összesített időnek az adott évre számolt százalékos értéke az összes előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztatva.

Mértékegység: Kiskereskedelmi rendelkezésre állás [%]

	xDSL	Optika	Kábelnet
Mért érték (2012. II. félév):	99,932	99,989	99,904
Mért érték (2013. I. félév):	99,879	99,969	99,980
Mért érték (2013. II. félév):	99,90	99,95	99,87
Mért érték (2014. I. félév):	99,89	99,85	99,84
Mért érték (2014. II. félév):	99,97	99,99	99,98
Mért érték (2015. I. félév):	99,90	99,97	99,92

Kiskereskedelemre vonatkozó transzport minőségi paraméterek mért értékei IPTV szolgáltatási osztályra

Média-továbbítási index (MDI) az esetek 80%-ában

Az előfizető szolgáltatás hozzáférési ponton mért csomagvesztési arány és a késleltetés ingadozás számításával meghatározott értéke az esetek 80 %-ban.

A szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett mérések alapján számításal kell képezni.

Az előfizetői hozzáférési ponton, a szolgáltatásba beépített hibajavítások után a csomagvesztési arány teljesített értéke a mérési periódusra vonatkoztatva.

Származtatása: csomagvesztési arány és a késleltetési ingadozás értékei szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszámok 80 %-ánál adódó értékek.

Month	DF 80%	MLR 80%	Samples
2015.01	71 ms	0	1886483
2015.02	71 ms	0	1886483
2015.03	75 ms	0	2073915
2015.04	73 ms	0	2069834
2015.05	66 ms	0	2082785
2015.06	70 ms	0	2108978

Nagykereskedelmi mutatók (Réz Érpáras Hurok Átengedése)

1. Minőségi mutató neve: Szolgáltatás létesítés időtartama

Minőségi mutató meghatározása: „A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek (az igénybejelentés fogadásától a szolgáltatás-nyújtás megkezdéséig terjedő időszak), az esetek 80 %-ában teljesített határideje [megkezdett munkanap]

A mért jellemzők: A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

	Réz Érpáras Hurok Átengedése szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók mért értékei	GPON Előfizetői Szakasz Teljes Átengedése
Mért érték (2012. II. félév):	8	-
Mért érték (2013. I. félév):	8	-
Mért érték (2013. II. félév):	6	-
Mért érték (2014. I. félév):	1	-
Mért érték (2014. II. félév):	10	-
Mért érték (2015. I. félév):	8	-

2. Minőségi mutató neve: Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

Minőségi mutató meghatározása:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje

A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: Az adatgyűjtési időszakban a Magyar Telekom 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

Az alapadatok forrása:

A Magyar Telekom támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja

	Réz Érpáras Hurok Átengedése szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók mért értékei	GPON Előfizetői Szakasz Teljes Átengedése
Mért érték (2012. II. félév):	SL24: 68,59% SL72: 94,80%	-
Mért érték (2013. I. félév):	SL24: 65,67% SL72: 96,33%	-
Mért érték (24/72) (2013. II. félév):	SL24: 61,1% SL72: 93,61%	-
Mért érték (24/72) (2014. I. félév):	SL24: 64,35% SL72: 97,22%	-
Mért érték (2014. II. félév):	SL24: 56,11% SL72: 95,92%	-
Mért érték (2015. I. félév):	SL24: 59,88% SL72: 95,06%	-

3. Minőségi mutató neve: A szolgáltatás rendelkezésre állása

Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. [%]

Az alapadatok forrása:

A Magyar Telekom támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: szolgáltató által (hibabejelentés alapján vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

	Réz Érpáras Hurok Átengedése szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók mért értékei	GPON Előfizetői Szakasz Teljes Átengedése
Mért érték (2012. II. félév):	99,967%	-
Mért érték (2013. I. félév):	99,96%	-
Mért érték (2013. II. félév):	99,96%	-

Mért érték (2014. I. félév):	99,99%	-
Mért érték (2014. II. félév):	99,97%	-
Mért érték (2015. I. félév):	99,98%	-

Nagykereskedelmi mutatók (Közeli bitfolyam hozzáférés)

4. Minőségi mutató neve: Szolgáltatás létesítés időtartama

Minőségi mutató meghatározása: „A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek (az igénybejelentés fogadásától a szolgáltatás-nyújtás megkezdéséig terjedő időszak), az esetek 80 %-ában teljesített határideje [megkezdett munkanap]

A mért jellemzők: A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

	Közeli bitfolyam hozzáférés (réz) szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók mért értékei	Közeli bitfolyam hozzáférés (GPON) szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók mért értékei*	Közeli bitfolyam hozzáférés (kábel) szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók mért értékei*
Mért érték (2012. II. félév):	új létesítés nem történt	-	-
Mért érték (2013. I. félév):	új létesítés nem történt	-	-
Mért érték (2013. II. félév):	új létesítés nem történt	-	-
Mért érték (2014. I. félév):	új létesítés nem történt	-	-
Mért érték (2014. II. félév):	új létesítés nem történt	-	-
Mért érték (2015. I. félév):	új létesítés nem történt	-	-

*a Magyar Telekom Nyrt. Hozzáférési Hálózatának Infrastruktúra Átengedésére Vonatkozó Referencia Ajánlatában megajánlott szolgáltatások közül 2014 második félévéig kizárólag réz érpáras hurok és közeli bitfolyam hozzáférés (réz) szolgáltatásokra vonatkozóan volt teljesített megrendelésünk

5. Minőségi mutató neve: Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

Minőségi mutató meghatározása:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje

A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: Az adatgyűjtési időszakban a Magyar Telekom 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

Az alapadatok forrása:

A Magyar Telekom támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja

	Közeli bitfolyam hozzáférés (réz) szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók mért értékei	Közeli bitfolyam hozzáférés (GPON) szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók mért értékei*	Közeli bitfolyam hozzáférés (kábel) szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók mért értékei*
Mért érték (2012. II. félév):	100%	-	-
Mért érték (2013. I. félév):	100%	-	-
Mért érték (2013. II. félév):	100%	-	-
Mért érték (2014. I. félév):	100%	-	-
Mért érték (2014. II. félév):	100%	-	-
Mért érték (2015. I. félév):	100%	-	-

*a Magyar Telekom Nyrt. Hozzáférési Hálózatának Infrastruktúra Átengedésére Vonatkozó Referencia Ajánlatában megajánlott szolgáltatások közül 2014 második félévéig kizárólag réz érpáras hurok és közeli bitfolyam hozzáférés (réz) szolgáltatásokra vonatkozóan volt teljesített megrendelésünk

6. Minőségi mutató neve: A szolgáltatás rendelkezésre állása

Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. [%]

Az alapadatok forrása:

A Magyar Telekom támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: szolgáltató által (hibabejelentés alapján vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

	Közeli bitfolyam hozzáférés (réz) szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók mért értékei	Közeli bitfolyam hozzáférés (GPON) szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók mért értékei*	Közeli bitfolyam hozzáférés (kábel) szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók mért értékei*
Mért érték (2012. II. félév):	100%	-	-
Mért érték (2013. I. félév):	100%	-	-
Mért érték (2013. II. félév):	100%	-	-
Mért érték (2014. I. félév):	99,97%	-	-
Mért érték (2014. II. félév):	100%	-	-
Mért érték (2015. I. félév):	100%	-	-

*a Magyar Telekom Nyrt. Hozzáférési Hálózatának Infrastruktúra Átengedésére Vonatkozó Referencia Ajánlatában megajánlott szolgáltatások közül 2014 második félévéig kizárólag réz érpáras hurok és közeli bitfolyam hozzáférés (réz) szolgáltatásokra vonatkozóan volt teljesített megrendelésünk