

# Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

## Vezetékes internet és HotSpot 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
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 megkezdzeni.	≤ 15 nap
2.	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában  Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ban. [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.	≤ 72 óra
3.	Díjreklamáció vizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában  A bejelentett díjreklamációk vizsgálási 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 vizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.	≤ 30 nap

# Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

Sorszám	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Céltértékek
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 szolgáltatásnyújtási 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 %
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 híváskereső rendszer esetén: a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell mérni.	> 70 %
6.	Le- és feltöltési sebesség [Mbit/s]	A szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próbahívások alapján számítással kell képezni. A hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon mért le- és feltöltési sebesség [Mbit/s], értékeket csökkenő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nál kapott érték.  Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80 %-ában elért, illetve meghaladott érték.	A díjsomagonkénti céltértéket a lenti táblázat tartalmazza

DSL technológián nyújtott (értékesített)	Letöltési sebesség	Feltöltési sebesség
Start	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
Alap	1,00 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Családi	5,00 Mbit/s	0,50 Mbit/s
Extra	4,00 Mbit/s	1,00 Mbit/s
Kábelnet szolgáltatás (értékesített)	Letöltési sebesség	Feltöltési sebesség
Alap	0,50 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Családi	1,50 Mbit/s	0,40 Mbit/s
Extra	4,00 Mbit/s	1,00 Mbit/s
Super	8,00 Mbit/s	1,00 Mbit/s
Maximum	16,00 Mbit/s	1,00 Mbit/s
Optikai szolgáltatás (értékesített)	Letöltési sebesség	Feltöltési sebesség
Alap	2,50 Mbit/s	0,25 Mbit/s
Családi	7,50 Mbit/s	3,75 Mbit/s
Extra	12,50 Mbit/s	6,25 Mbit/s
Super	25,00 Mbit/s	12,50 Mbit/s
Maximum	40,00 Mbit/s	20,00 Mbit/s
Vezeték nélküli internet szolgáltatás (HotSpot)	0,16 Mbit/s	0,16 Mbit/s
Nyílt internet	0,0096 Mbit/s	0,0096 Mbit/s

## Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

Szélessávú vállalati termékek Magyar Telekom területen (értékesített)	Letöltési sebesség	Feltöltési sebesség
Optinet Office Standard	2,50 Mbit/s	1,25 Mbit/s
Optinet Office Plus	7,50 Mbit/s	3,75 Mbit/s
Optinet Office Extra	12,50 Mbit/s	6,25 Mbit/s
Optinet Office Super	25,00 Mbit/s	12,50 Mbit/s
Optinet Office Maximum	40,00 Mbit/s	20,00 Mbit/s
DSL Office Minimum	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
DSL Office Standard	1,00 Mbit/s	0,19 Mbit/s
DSL Office Plus	5,00 Mbit/s	0,50 Mbit/s
DSL Office Extra	4,00 Mbit/s	1,00 Mbit/s
BDSL Back-up	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
BDSL Minimum	0,19 Mbit/s	0,06 Mbit/s
BDSL Light	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
BDSL	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
BDSL Plusz	0,96 Mbit/s	0,32 Mbit/s
BDSL 5M	1,00 Mbit/s	0,19 Mbit/s
BDSL 10M	3,00 Mbit/s	0,25 Mbit/s
BDSL 15M	5,00 Mbit/s	0,50 Mbit/s
BDSL 25M	4,00 Mbit/s	1,00 Mbit/s
Connect D 5M	1,00 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Connect D 10M	3,00 Mbit/s	0,25 Mbit/s
Connect D 15M	5,00 Mbit/s	0,50 Mbit/s
Connect D 25M	4,00 Mbit/s	1,00 Mbit/s
Optikai vállalati termékek Magyar Telekom területén (értékesített)	Letöltési sebesség	Feltöltési sebesség
Connect F 5M	2,50 Mbit/s	1,25 Mbit/s
Connect F 15M	7,50 Mbit/s	3,75 Mbit/s
Connect F 25M	12,50 Mbit/s	6,25 Mbit/s
Connect F 50M	25,00 Mbit/s	12,50 Mbit/s
Connect F 80M	40,00 Mbit/s	20,00 Mbit/s
Kábelnet vállalati termékek Magyar Telekom területén (értékesített)	Letöltési sebesség	Feltöltési sebesség
Connect K 5M	0,50 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Connect K 15M	1,50 Mbit/s	0,40 Mbit/s
Connect K 25M	4,00 Mbit/s	1,00 Mbit/s
Connect K 50M	8,00 Mbit/s	1,00 Mbit/s
Connect K 80M	16,00 Mbit/s	1,00 Mbit/s
Szélessávú vállalati termékek Invitel területen (értékesített)	Letöltési sebesség	Feltöltési sebesség
ADSL Partner	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
ADSL Profi	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
BDSL Minimum	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
BDSL Light	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
BDSL	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
BDSL Plusz	0,96 Mbit/s	0,32 Mbit/s
Szélessávú vállalati termékek UPC Telekom területen (értékesített)	Letöltési sebesség	Feltöltési sebesség
ADSL Partner	3,84 Mbit/s	0,09 Mbit/s
Bérelt vonali internet szolgáltatás	Letöltési sebesség	Feltöltési sebesség
0,06 Mbit/s	0,06 Mbit/s	0,06 Mbit/s
0,12 Mbit/s	0,12 Mbit/s	0,12 Mbit/s
0,25 Mbit/s	0,25 Mbit/s	0,25 Mbit/s
0,50 Mbit/s	0,50 Mbit/s	0,50 Mbit/s
1,00 Mbit/s	1,00 Mbit/s	1,00 Mbit/s
1,92 Mbit/s	1,92 Mbit/s	1,92 Mbit/s
4,00 Mbit/s	4,00 Mbit/s	4,00 Mbit/s

## Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

6,00 Mbit/s	6,00 Mbit/s	6,00 Mbit/s
10,00 Mbit/s	10,00 Mbit/s	10,00 Mbit/s
15,00 Mbit/s	15,00 Mbit/s	15,00 Mbit/s
20,00 Mbit/s	20,00 Mbit/s	20,00 Mbit/s
30,00 Mbit/s	30,00 Mbit/s	30,00 Mbit/s
40,00 Mbit/s	40,00 Mbit/s	40,00 Mbit/s
50,00 Mbit/s	50,00 Mbit/s	50,00 Mbit/s
100,00 Mbit/s	100,00 Mbit/s	100,00 Mbit/s
<b>ADSL szolgáltatás Magyar Telekom területen (nem értékesített)</b>	<b>Letöltési sebesség</b>	<b>Feltöltési sebesség</b>
Light**	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
Optimum	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
Start**	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
Light***	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
Start Plusz	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
Netperc****	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
Classic Happy	0,19 Mbit/s	0,06 Mbit/s
Solo Happy	0,19 Mbit/s	0,06 Mbit/s
Happy	0,19 Mbit/s	0,06 Mbit/s
Prémium	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
Hobby/L**	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
Hobby	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
Biztonság**	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
Család	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
Classic Midi	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
Solo Midi	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
Midi	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
Kezdő*****	1,00 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Maximum	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Classic Medium	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Solo Medium	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Medium	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Otthon	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Play	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
ADSL 3008 kbit/s	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
ADSL 3008 kbit/s - 6GB adat-forgalommal**	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Multimédia	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
WLAN	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
<b>Vezetékes telefon-előfizetés nélküli ADSL-szolgáltatás Magyar Telekom-területen (nem értékesített)</b>	<b>Letöltési sebesség</b>	<b>Feltöltési sebesség</b>
T-Home ADSL Light**	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
T-Home ADSL Optimum	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
T-Home ADSL Prémium	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
Kezdő*****	1,00 Mbit/s	0,19 Mbit/s
T-Home ADSL Maximum	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
<b>Kábelnet szolgáltatás (nem értékesített)</b>	<b>Letöltési sebesség</b>	<b>Feltöltési sebesség</b>
Light**	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
Optimum	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
Start**	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
Start Plusz	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
Happy	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
Happy*****	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
Smart	1,28 Mbit/s	0,12 Mbit/s

## Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

Prémium	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
Hobbi	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
Biztonság**	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
Család	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
Web	2,04 Mbit/s	0,09 Mbit/s
Kezdő*****	1,00 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Maximum	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Medium	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Otthon	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Play	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Kábelnet 3008 kbit/s	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Kábelnet 3008 kbit/s - 6GB adat-forgalommal**	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Multimédia	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
WLAN	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Komfort***	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Maximum/L**	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
B_Light	4,00 Mbit/s	0,50 Mbit/s
ADSL-szolgáltatás Invitel és volt Hungarotel-területen (nem értékesített)	Letöltési sebesség	Feltöltési sebesség
Start Invitel	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
Light**	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
Optimum	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
Hobbi	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
Család	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
Prémium	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
Maximum	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Multimédia	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Otthon	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
ADSL 3072 kbit/s	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
ADSL-szolgáltatás UPC (Monortel)- területen (nem értékesített)	Letöltési sebesség	Feltöltési sebesség
Light**	3,84 Mbit/s	0,09 Mbit/s
Optimum	3,84 Mbit/s	0,09 Mbit/s
Család	3,84 Mbit/s	0,09 Mbit/s
Prémium	3,84 Mbit/s	0,09 Mbit/s
Maximum	2,56 Mbit/s	0,25 Mbit/s
Multimédia	2,56 Mbit/s	0,25 Mbit/s
ADSL 3072 kbit/s	2,56 Mbit/s	0,25 Mbit/s
Optikai szolgáltatás (nem értékesített)	Letöltési sebesség	Feltöltési sebesség
Kezdő*****	1,00 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Kapcsolt vonali termékek (nem értékesített)	Letöltési sebesség	Feltöltési sebesség
PSTN	0,0096 Mbit/s	0,0096 Mbit/s
ISDN egy csatorna esetén	0,06 Mbit/s	0,06 Mbit/s
ISDN két csatorna esetén	0,12 Mbit/s	0,12 Mbit/s
Szélessávú vállalati termékek Magyar Telekom-területen (nem értékesített)	Letöltési sebesség	Feltöltési sebesség
Optinet Happy Office	2,50 Mbit/s	1,25 Mbit/s
Optinet Medium Office	7,5 Mbit/s	3,75 Mbit/s
Optinet Extra Office	12,50 Mbit/s	6,25 Mbit/s
Optinet Super Office	25,00 Mbit/s	12,50 Mbit/s
DSL Start Office	0,16 Mbit/s	0,064 Mbit/s
DSL Happy Office	0,19 Mbit/s	0,06 Mbit/s
DSL Midi Office	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
DSL Medium Office	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
DSL Extra Office	4,00 Mbit/s	1,00 Mbit/s

## Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

DSL Classic Happy Office	0,19 Mbit/s	0,06 Mbit/s
DSL Classic Medium Office	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
ADSL Eco	0,16 Mbit/s	0,06 Mbit/s
ADSL Profi 1000	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
ADSL Profi 2000	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
ADSL Profi 3000	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
BDSL 3000	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
BDSL 6000	0,96 Mbit/s	0,32 Mbit/s
BDSL 12000	0,96 Mbit/s	0,32 Mbit/s
BDSL 18000	0,96 Mbit/s	0,32 Mbit/s
Szélessávú vállalati termékek Invitel-területen (nem értékesített)	Letöltési sebesség	Feltöltési sebesség
ADSL Profi 1000	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
ADSL Profi 2000	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
ADSL Profi 3000	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
BDSL 1000	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
BDSL 2000	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
BDSL 3000	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
BDSL 4000	0,96 Mbit/s	0,32 Mbit/s
Szélessávú vállalati termékek volt Hungarotel (HTCC)-területen (nem értékesített)	Letöltési sebesség	Feltöltési sebesség
ADSL Profi 1000	0,25 Mbit/s	0,09 Mbit/s
ADSL Profi 2000	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
ADSL Profi 3000	0,48 Mbit/s	0,19 Mbit/s
Szélessávú vállalati termékek UPC (Monortel)-területen (nem értékesített)	Letöltési sebesség	Feltöltési sebesség
ADSL Profi	2,56 Mbit/s	0,25 Mbit/s
ADSL Profi 1000	2,56 Mbit/s	0,25 Mbit/s
ADSL Profi 2000	5,12 Mbit/s	0,44 Mbit/s