

Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, értelmezése, teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere (a 13/2011 (XII.27.) NMHH rendelet előírásai szerint)

Szolgáltató alapadatai

Szolgáltató neve:	Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
Szolgáltató székhelycíme:	1013 BUDAPEST Krisztina körút 55.
Szolgáltató levélcíme:	1013 BUDAPEST Krisztina körút 55.

Szolgáltatás alapadatai

Szolgáltatástípus neve	Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás
------------------------	---

Szolgáltatás minőségi mutatók:

Azonosító	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése / származtatása	Célérték
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában [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.	≤ 15
1b	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 hálózatban, 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
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában [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
1d	Éves szintű rendelkezésre állás [%]	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 szolgáltatáskiesés 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
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány [%]	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 hívásoroló rendszer esetén: a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell mérni.	≥ 70

Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, értelmezése, teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere (a 13/2011 (XII.27.) NMHH rendelet előírásai szerint)

Szolgáltatás minőségi mutatók:

Azonosító	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése / származtatása	Célérték
7_1	Letöltési sebesség hálózaton belül [Mbit/s]	A szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próbahívások alapján számítással kell képezni. A hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon mért letöltési 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.	
7_1a	DSL szolgáltatás (Otthoni Internet Start, Net S Plusz) 80%		1,00
7_1b	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet Start) 80%		1,00
7_1c	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 50) 80%		1,00
7_1d	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 100) 80%		1,00
7_1e	<i>Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net S 150/5) 80%</i>		15,00
7_1f	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 250) 80%		15,00
7_1g	<i>Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net M 300/20) 80%</i>		15,00
7_1h	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 500) 80%		20,00
7_1i	<i>Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net L 500/22) 80%</i>		15,00
7_1j	GPON szolgáltatás (Otthoni Internet 50) 80%		1,00
7_1k	GPON szolgáltatás (Otthoni Internet 100) 80%		1,00
7_1l	<i>GPON szolgáltatás (Net S 150/50) 80%</i>		60,00
7_1m	GPON szolgáltatás (Otthoni Internet 250) 80%		15,00
7_1n	<i>GPON szolgáltatás (Net M 300/75) 80%</i>		100,00
7_1o	<i>GPON szolgáltatás (Otthoni Internet 1000, Net L 1000/1000) 80%</i>		300,00
7_1p	<i>GPON szolgáltatás (Net XL 2000/1000) 80%</i>		300,00

Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, értelmezése, teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere (a 13/2011 (XII.27.) NMHH rendelet előírásai szerint)

Szolgáltatás minőségi mutatók:

Azonosító	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése / származtatása	Célérték
7_2	Feltöltési sebesség hálózaton belül [Mbit/s]	A szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próbahívások alapján számítással kell képezni. A hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon mért 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.	
7_2a	DSL szolgáltatás (Otthoni Internet Start, Net S Plusz) 80%		0,25
7_2b	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet Start) 80%		0,25
7_2c	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 50) 80%		1,00
7_2d	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 100) 80%		1,00
7_2e	<i>Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net S 150/5) 80%</i>		1,00
7_2f	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 250) 80%		4,00
7_2g	<i>Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net M 300/20) 80%</i>		4,00
7_2h	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 500) 80%		5,00
7_2i	<i>Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net L 500/22) 80%</i>		4,00
7_2j	GPON szolgáltatás (Otthoni Internet 50) 80%		1,00
7_2k	GPON szolgáltatás (Otthoni Internet 100) 80%		1,00
7_2l	<i>GPON szolgáltatás (Net S 150/50) 80%</i>		25,00
7_2m	GPON szolgáltatás (Otthoni Internet 250) 80%		4,00
7_2n	<i>GPON szolgáltatás (Net M 300/75) 80%</i>		30,00
7_2o	<i>GPON szolgáltatás (Otthoni Internet 1000, Net L 1000/1000) 80%</i>		50,00
7_2p	<i>GPON szolgáltatás (Net XL 2000/1000) 80%</i>		50,00