

## 2. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói

### Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

#### Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
1./A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	15 nap
2./Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra
3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	30 nap
4./A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	95%
5./A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	75%
6./ Sikeres hívások aránya	95 %
7./ Hívás felépítési idő	12 sec (másodperc)
8./ Sikeres SMS-továbbítás aránya	99,5%

A Szolgáltató az általa vállalt további hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit internetes honlapján teszi közzé.

#### Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
9./ Beszédminőség	2,3-nál magasabb skálaérték az esetek 95%-ában 80 %

10./ Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton		Célérték	
<i>Szolgáltatás megnevezése</i>	<i>Szolgáltatás kínált le- / feltöltési sávszélessége</i>	<b>Letöltési sebesség Mbit/s</b>	<b>Feltöltési sebesség Mbit/s</b>

Mobil rádiótelefon szolgáltatáshoz kapcsolódó 4 G mobilinternet	..... Mbit/s / ..... Mbit/s	0	0
---	-----------------------------	---	---

### Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1./ A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje: a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2./ A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje: a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban kifejezve.

Díjreklamáció a szolgáltatás igénybevételéről kiállított számlával kapcsolatos olyan reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek különösen:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával),
- nem a számlázással összefüggő panaszok.

4./ A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik a szolgáltatás szünetelése az alábbi okok miatt:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodása miatti szünetelés,
- a szolgáltatás tervezett és előre bejelentett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatti szünetelés,
- az Előfizető szerződészegése miatti Szolgáltatás korlátozás, felfüggesztés,
- a 230 v-os hálózati feszültség kimaradásából eredő szünetelés,
- elháríthatatlan külső okból (vis maior) eredő szünetelés,
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb okból (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) eredő szünetelés.

5./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

6./ Sikeres hívások aránya

A sikeres hívások aránya a megkísérelt összes hívások számához képest belföldi illetve nemzetközi hálózatba irányuló hívások esetén %-ban kifejezve.

A minőségi mutató származtatása a szolgáltató rendszerében keletkezett adatok alapján történik akként, hogy a vizsgált időszakban a megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikeres hívások száma osztásra kerül a megkísérelt hívás számával és szorzásra kerül 100-zal [%].

7./ Hívás felépítési idő másodpercben, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje. A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt a hívás felépül, azaz a híváshoz szükséges információ elküldése és a válasz vagy foglaltsági jelzés között eltelt időtartam. Az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja.

8./ Sikeres SMS-továbbítás aránya, százalékban kifejezve: azon időtartam, amely alatt az SMS elküldésre kerül, azaz a híváshoz szükséges információ elküldése és az üzenet elküldési igazolásának jelzés között eltelt időtartam. Az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja

#### 9./ Beszédminőség

A beszédminőségre vonatkozóan az előfizetői hozzáférési pontra vetített százalékos érték, mely az ITU-T P862.1 szabvány szerint beszédmodellen illetve méréssorozaton alapuló mérésekkel kerül megállapításra, illetve a Telenor, illetve a Magyar Telekom hálózatán belül bonyolított, PESQ/MOS beszédmodellen alapuló, objektív, egybefüggő mérési sorozattal ellenőrzött hanghívás tekintetében meghatározott, százalékban kifejezett célérték.

A beszédmodell alapját képező, hangminőséget leíró skála az alábbi értékeket veheti fel: 1,6 alatti érték rossz hangminőség 1,6 – 2,3 között gyenge hangminőség 2,3 – 3,2 között elfogadható hangminőség 3,2 – 3,7 között jó hangminőség 3,7 felett kiváló hangminőség

#### 10./ Sávszélesség

Kínált sávszélesség: az internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa, a besugárzási (lefedettségi) terület bármely kültéri pontján, Mbit/s-ban megadva.