

5. sz. melléklet Minőségi célértékek

9.1. Az előfizetői szolgáltatásokra általában

MEGNEVEZÉS	MEGHATÁROZÁS	MÉRÉSI MÓDSZER	CÉLÉRTÉK/nap*
Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában).	Az új hozzáférés létesítések teljesítési mérésének alapja az adatbázisból kinyert, az érvényes megrendelés dátuma (avagy az előfizetői szerződés hatályosulásának dátuma) és a létesítés fizikai teljesítésének dátuma között eltelt, megkezdett naptári nap	≤15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve.	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási idejének mérési alapja az adatbázisból kinyert, hibabejelentések keletkezésének dátuma és a hibaelhárítás fizikai teljesítésének dátuma között eltelt, megkezdett óra.	<72 óra
Díjreklamáció kivizsgálása	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve.	- a mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszlevél küldése között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az iktatórendszer szolgáltatja	30 nap

A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya.	- a mutató a szolgáltatáskiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja	≥90%
Ügyfélszolgálat telefonos elérhetősége	A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén.	hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszerben az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően számított időpont az archiv hanganyagok szerint	≥ 75%

9.2. Analóg helyhez kötött műsorterjesztés előfizetői szolgáltatásokra

Vivőszint	Valamennyi csatorna vivőszintjének - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő értéke, dBμV-ban megadva	A mérések az előfizetői tápvezeték hálózata felőli végén kialakított mérőponton kerülnek elvégzésre. A vivők jelszintjét a mérőműszer segítségével vizsgáljuk, az adott mérési eredményt a mérőműszer tárolja, vagy jegyzőkönyv tartalmazza.	- televízió műsorok esetén a képvivők szintje: a 7 és 8 MHz sávszélességű rendszerek esetén min. 60 dBμV, max. 77 dBμV, kizárólag a 8 MHz sávszélességű rendszerek esetén: min. 57 dBμV, max. 77 dBμV - FM sztereó hangjelek szintje: min. 50 dBμV, max. 70 dBμV
Jelszint különbségek	A szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségnek - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő értéke, dB-ben megadva.	A mérések az előfizetői tápvezeték hálózata felőli végén kialakított mérőponton végzett vivőszint mérés eredményeiből kerülnek meghatározásra, a szomszédos csatornák jelszintjének különbségképzésével.	- a teljes sávban a legnagyobb jelszintkülönbségek: max. 12 dB - bármely 60 MHz-es tartományban a legnagyobb jelszintkülönbségek: max. 6 dB - bármely szomszédos képvivő közötti jelszintkülönbség: max. 3 dB
Vivő/zaj viszony	A vivő/zaj viszonyának - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő értéke, dB-ben	A mérések az előfizetői tápvezeték hálózata felőli végén kialakított mérőponton kerülnek elvégzésre. A vivő/zaj viszony a mérőműszer	TV-műsorok esetében a legkisebb vivő/zaj viszony: 44 dB

	megadva.	segítségével kerül megvizsgálásra. Az adott mérési eredményt a mérőműszer tárolja, vagy jegyzőkönyv tartalmazza.	
--	----------	--	--

9.3. Digitális helyhez kötött műsorterjesztés előfizetői szolgáltatásokra

Modulációs hibaarány (digitális szolgáltatás)	Digitális műsorelosztási szolgáltatás (DVB-C) esetén modulációs hibaarányra a mérések szerinti esetek 80%-ában.	A mérések az előfizetői tápvonal hálózat felőli végén kialakított mérőponton kerülnek elvégzésre. A modulációs hibaarány (MER) mérőműszer segítségével kerül megvizsgálásra. Az adott mérési eredményt a mérőműszer tárolja, vagy jegyzőkönyv tartalmazza.	• 64 QAM moduláció esetén: 28 dB • 256 QAM moduláció esetén: 32 dB
--	---	--	---

9.4. Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra

MEGNEVEZÉS	MEGHATÁROZÁS	MÉRÉSI MÓDSZER	CÉLÉRTÉK
Garantált le- és feltöltési sebesség Rendes körülmények között elérhető le- és feltöltési sebesség	A vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában elérhető és teljesítendő le- és feltöltési sebességre vonatkozóan hálózati szolgáltatásminőségi követelmény célértékeket meghatározni.	• a mutató a szolgáltató hálózatán mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra • az alapadatokat mérési rendszer szolgáltatja	Az egyes csomagokban meghatározott garantált le- és feltöltési sebességek

9.5. Helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatásra

MEGNEVEZÉS	MEGHATÁROZÁS	MÉRÉSI MÓDSZER	CÉLÉRTÉK*
A sikeres hívások aránya	• a sikeres hívások aránya az adott időszakban megkísérelt összes hívások számához képest • a szolgáltató IP-hálózatán belül bármilyen hívás esetén • a szolgáltató IP-hálózatról bármilyen más hálózatba irányuló hívás esetén	• a mutató teszhívások segítségével, a sikeres hívások száma alapján kerül meghatározásra • az alapadatokat mérési rendszer szolgáltatja	> 97,8 %

A hívás felépítési ideje	A hívás felépítési idő másodpercben kifejezve, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.	• a mutató teszhívások segítségével, a híváshoz szükséges információ elküldése és a válasz, vagy foglaltsági jelzés között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra • az alapadatokat mérési rendszer szolgáltatja	≤12 mp
SMS továbbítás	Sikeres SMS-továbbítás aránya, százalékban kifejezve.	Nincs ilyen szolgáltatás	Nem értelmezhető
Beszédminőségi célérték	Beszédminőségre vonatkozóan százalékban kifejezett egyedi szolgáltatásminőségi követelmény célérték	beszédmodellen alapuló, objektív, egybefüggő mérési módszer	

* A célértékek a 13/2011 (XII.27.) NMHH. rendelet rendelkezései szerint 2013. július 1-től hatályosak