

9. sz. melléklet Minőségi célértékek

9.1. Kábeltelevíziós műsorterjesztésre

MEGNEVEZÉS	MEGHATÁROZÁS	MÉRÉSI MÓDSZER	CÉLÉRTÉK*
Új hozzáférés létesítési idő	<ul style="list-style-type: none"> a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ában teljesített határideje 	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	<ul style="list-style-type: none"> a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárítások határideje 	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
A szolgáltatás rendelkezésre állása	<ul style="list-style-type: none"> a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya 	<ul style="list-style-type: none"> a mutató a szolgáltatáskiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja 	$\geq 90\%$
Vivőszint	<ul style="list-style-type: none"> az előfizetői átadási ponton mért valamennyi csatorna vivőszintjének az esetek 80%-ában teljesített értéke 	A mérések az előfizetői tápvonal hálózat felőli végén kialakított mérőponton kerülnek elvégzésre. A vivők jelszintjét a mérőműszer segítségével vizsgáljuk, az adott mérési eredményt a mérőműszer tárolja, vagy jegyzőkönyv tartalmazza.	<ul style="list-style-type: none"> televízióműsorok esetén a képvivők szintje: a 7 és 8 MHz sáv szélességű rendszerek esetén min. 60 dBμV, max. 77 dBμV, kizárólag a 8 MHz sáv szélességű rendszerek esetén: min. 57 dBμV, max. 77 dBμV FM sztereó hangjelek szintje: min. 50 dBμV, max. 70 dBμV

Jelszint különbségek	<ul style="list-style-type: none"> • az előfizetői átadási ponton mért legnagyobb jelszintkülönbségek az elosztott televíziós csatornák között 	A mérések az előfizetői tápvonal hálózat felőli végén kialakított mérőponton végzett vivőszintmérés eredményeiből kerülnek meghatározásra, a szomszédos csatornák jelszintjének különbségképzésével.	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • az előfizetői átadási ponton mért vivő/zaj viszony 	A mérések az előfizetői tápvonal hálózat felőli végén kialakított mérőponton kerülnek elvégzésre. A vivő/zaj viszony a mérőműszer segítségével kerül megvizsgálásra. Az adott mérési eredményt a mérőműszer tárolja, vagy jegyzőkönyv tartalmazza.	<ul style="list-style-type: none"> • TV-műsorok esetében a legkisebb vivő/zaj viszony: 44 dB
Modulációs hibaarány (digitális szolgáltatás)	<ul style="list-style-type: none"> • az előfizetői átadási ponton mért MER-érték 	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.	<ul style="list-style-type: none"> • FM sztereó rádiójelek esetén a legkisebb vivő/-zaj viszony: 43 dB • 64 QAM moduláció esetén: 28 dB • 256 QAM moduláció esetén: 32 dB

9.2. Internet-hozzáférési szolgáltatásra

MEGNEVEZÉS	MEGHATÁROZÁS	MÉRÉSI MÓDSZER	CÉLÉRTÉK*
Új hozzáférés létesítési idő	<ul style="list-style-type: none"> • a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek 80%-ában, az esetek 80%-ában teljesített határideje 	<ul style="list-style-type: none"> • a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra • az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja 	≤ 15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	<ul style="list-style-type: none"> • a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ában teljesített határideje 	<ul style="list-style-type: none"> • a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra • az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja 	≤ 72 óra

A szolgáltatás rendelkezésre állása	<ul style="list-style-type: none"> • a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya 	<ul style="list-style-type: none"> • a mutató a szolgáltatáskiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra • az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja 	$\geq 90\%$
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	<ul style="list-style-type: none"> • az az időtartam, amely alatt a szolgáltatási terület egészét illetően az előfizetők számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybevehető 	<ul style="list-style-type: none"> • a mutató a szolgáltató szolgáltatási területének egészét érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama alapján kerül meghatározásra • az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja 	≤ 2880 perc
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	<ul style="list-style-type: none"> • az az időtartam, amely alatt az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybevehető 	<ul style="list-style-type: none"> • a mutató a szolgáltató előfizetőinek legalább 10%-át érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama alapján kerül meghatározásra • az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja 	≤ 5760 perc

Garantált le- és feltöltési sebesség	<ul style="list-style-type: none"> • az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amely az esetek 80%-ban garantált [szolgáltatás neve: letöltés sebessége kbps/ feltöltés sebessége kbps] 	<ul style="list-style-type: none"> • a mutató a szolgáltató hálózatán mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra • az alapadatokat mérési rendszer szolgáltatója 	KábelNET 500: 450/110 kbps KábelNET Mikro: 900/115 kbps KábelNET Mini: 1800/230 kbps KábelNET Sprint: 4500/460 kbps KábelNET Start: 6000/690 kbps KábelNET Mamut: 9000/900 kbps TV+NET: 1000/100 kbps TV+NET Max 3300/330 kbps Trió: 1800/230 kbps Trió Max: 5000/550 kbps KábelNET2 1Mbps/256kbps KábelNET8 4Mbps/512kbps KábelNET15 7,5Mbps/1Mbps KábelNET30 15Mbps/3Mbps
Bit hibarány hozzáférési vonalanként	<ul style="list-style-type: none"> • A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest. 	<ul style="list-style-type: none"> • a mutató referenciaállományok átvitelekor azonosított hibás bitek számának alapján kerül meghatározásra • az alapadatokat mérési rendszer szolgáltatója 	nem értelmezhető

9.3. Helyhez kötött telefonszolgáltatásra

MEGNEVEZÉS	MEGHATÁROZÁS	MÉRÉSI MÓDSZER	CÉLÉRTÉK*
Új hozzáférés létesítési idő	<ul style="list-style-type: none"> • szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ában teljesített határideje 	<ul style="list-style-type: none"> • a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra • az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatója 	≤ 15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	<ul style="list-style-type: none"> • a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ában teljesített határideje 	<ul style="list-style-type: none"> • a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer adja 	≤ 72 óra

Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje (forgalommérés n alapuló számlázás esetén)	<ul style="list-style-type: none"> • a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya 	<ul style="list-style-type: none"> • a mutató a szolgáltatáskiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra • az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja 	$\geq 90\%$
A sikertelen hívások aránya	<ul style="list-style-type: none"> • a sikertelen hívások aránya az adott időszakban megkísérelt összes hívások számához képest • a szolgáltató IP-hálózatán belül bármilyen hívás esetén • a szolgáltató IP-hálózatáról bármilyen más hálózatba irányuló hívás esetén 	<ul style="list-style-type: none"> • a mutató teszhívások segítségével, a sikertelen hívások száma alapján kerül meghatározásra • az alapadatokat mérési rendszer szolgáltatja 	$\leq 2 \%$ $\leq 2,7 \%$
A hívás felépítési ideje	<ul style="list-style-type: none"> • az az időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
Kezelő, hibafeltevő válaszideje	<ul style="list-style-type: none"> • a kezelői, hibafeltevői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válaszideje 	<ul style="list-style-type: none"> • a híváshoz szükséges információ elküldése és a kezelő, hibafeltevő személyes bejelentkezése között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra • az alapadatokat mérési rendszer szolgáltatja 	≤ 120 mp
Bit hibaarány hozzáférési vonalként			nem értelmezhető

9.4. Mobilinternet szolgáltatásra

MEGNEVEZÉS	MEGHATÁROZÁS	MÉRÉSI MÓDSZER	CÉLÉRTÉK*
Új hozzáférés létesítési idő	<ul style="list-style-type: none"> a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek 80%-ában, az esetek 80%-ában teljesített határideje 	<ul style="list-style-type: none"> a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja 	≤ 15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	<ul style="list-style-type: none"> a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ában teljesített határideje 	<ul style="list-style-type: none"> a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja 	≤ 72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása	<ul style="list-style-type: none"> a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya 	<ul style="list-style-type: none"> a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja 	2G hálózat esetében: 99% 3G hálózat esetében: 98%
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	<ul style="list-style-type: none"> az az időtartam, amely alatt a szolgáltatási terület egészét illetően az előfizetők számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybevehető 	<ul style="list-style-type: none"> a mutató a szolgáltató szolgáltatási területének egészét érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama alapján kerül meghatározásra az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja 	≤ 2880 perc
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	<ul style="list-style-type: none"> az az időtartam, amely alatt az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybevehető 	<ul style="list-style-type: none"> a mutató a szolgáltató előfizetőinek legalább 10%-át érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama alapján kerül meghatározásra az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja 	≤ 5760 perc

Garantált le- és feltöltési sebesség	<ul style="list-style-type: none"> • az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amely az esetek 80%-ban garantált [szolgáltatás neve: letöltés sebessége kbps/ feltöltés sebessége kbps] 	<ul style="list-style-type: none"> • a mutató a szolgáltató hálózatán mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra • az alapadatokat mérési rendszer szolgáltatója 	<p>2G/GPRS coding scheme 2: 30 kbitps/8 kbitps</p> <p>3G (R99): 150 kbitps/150 kbitps</p> <p>3G/HSDPA/HSUPA: 2000 kbitps/800 kbitps</p>
Bit hibarány hozzáférési vonalanként	<ul style="list-style-type: none"> • A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest. 	<ul style="list-style-type: none"> • a mutató referenciaállományok átvitelekor azonosított hibás bitek számának alapján kerül meghatározásra • az alapadatokat mérési rendszer szolgáltatója 	<p>nem értelmezhető</p>

** A célértékek a 229/2008 (IX. 12.) Korm. rendelet rendelkezései szerint 2008. december 10-től hatályosak*