

Helyhez kötött telefonszolgáltatás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, értelmezése (a 13/2011 (XII.27.) NMHH rendelet előírásai szerint)

Szolgáltató alapadatai

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
Szolgáltató székhelycíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.
Szolgáltató levélcíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.

Szolgáltatás alapadatai

Szolgáltatástípus neve **Helyhez kötött telefonszolgáltatás**

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	Minőségi mutató neve	Minőségi mutató meghatározása	célérték
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje (Első csatlakozás létesítési ideje)	Az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések	≤ 15 nap
1b	Meghibásodás valószínűsége (Hibaarány)	Az előfizető által a szolgáltatás igénybe nem vehetőségére vonatkozó, a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható hibák aránya a hozzáférési vonalakhoz viszonyítottn.	≤ 5%
1c	Hibajavítási idő	A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.	≤ 72 óra
1d	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen felépült hívások esetén.	≥ 70%
1e	Számlahelyességi panaszok száma	A Szolgáltató által kibocsájtott számlákhoz viszonyított azon számlák aránya, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett és azt a Szolgáltató jogos panaszként ítélte meg.	≤ 0,1%
1f	Megszakadt hívások aránya	A bejövő és kimenő hívások aránya, amelyek a kapcsolat megfelelő létrejötte után megszakadnak, mielőtt a felek a hívást a szokványos módon befejeznék és a hívás korai megszakítására a szolgáltató hálózatában előálló ok miatt kerül sor.	≤ 3%
1g	Hívás felépítési idő	A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül.	≤ 12 sec

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

Szolgáltató alapadatai

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
Szolgáltató székhelycíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.
Szolgáltató levélcíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.

Szolgáltatás alapadatai

Szolgáltatástípus neve **Helyhez kötött internet-hozzáférés (elérési) szolgáltatás**

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	Minőségi mutató neve	Minőségi mutató meghatározása	célérték
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje (Első csatlakozás létesítési ideje)	Az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések	≤ 15 nap
1b	Meghibásodás valószínűsége (Hibaarány)	Az előfizető által a szolgáltatás igénybe nem vehetőségére vonatkozó, a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható hibák aránya a hozzáférési vonalakhoz viszonyítottn.	≤ 5%
1c	Hibajavítási idő	A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.	≤ 72 óra
1d	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen felépült hívások esetén.	≥ 70%
1e	Számlahelyességi panaszok száma	A Szolgáltató által kibocsájtott számlákhoz viszonyított azon számlák aránya, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett és azt a Szolgáltató jogos panaszként ítélte meg.	≤ 0,1%
1f	Késleltetés	Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében az az időtartam, amely egy adatsomag egyik végponttól történő elküldése és ugyanazon végpontra történő visszaérkezése között eltelik a vizsgált összeköttetésen	≤ 100 ms
1g	Késleltetés-ingadozás	Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a késleltetés ugyanazon két végpont között mért értékeinek átlagos eltérése	≤ 100 ms
1h	Csomagvesztés	Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a késleltetés ugyanazon két végpont között elvesztett keretek aránya	≤ 1%

Műsorelosztási szolgáltatás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, értelmezése (a 13/2011 (XII.27.) NMHH rendelet előírásai szerint)

Szolgáltató alapadatai

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
Szolgáltató székhelycíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.
Szolgáltató levélcíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.

Szolgáltatás alapadatai

Szolgáltatástípus neve **Televízió műsorelosztás - Digitális IP technológián alapuló (IPTV)**

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	Minőségi mutató neve	Minőségi mutató meghatározása	célérték
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje (Első csatlakozás létesítési ideje)	Az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések	≤ 15 nap
1b	Meghibásodás valószínűsége (Hibaarány)	Az előfizető által a szolgáltatás igénybe nem vehetőségére vonatkozó, a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható hibák aránya a hozzáférési vonalához viszonyítottan.	$\leq 5\%$
1c	Hibajavítási idő	A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.	≤ 72 óra
1d	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen felépült hívások esetén.	$\geq 70\%$
1e	Számlahelyességi panaszok száma	A Szolgáltató által kibocsájtott számlákhoz viszonyított azon számlák aránya, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett és azt a Szolgáltató jogos panaszként ítélte meg.	$\leq 0,1\%$