

**Szolgáltatás minőségi mutatók**  
**2023. teljesített értékek**  
**Ditel 2000 Kft**

**Általános szolgáltatás minőségi adatok**

Szolgáltatás minőségi egyedi értékek:

1. **Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás esetén** a szolgáltató köteles a beszédminőségre vonatkozóan százalékban kifejezett **egyedi szolgáltatásminőségi** követelmény célértéket meghatározni, melyet beszédmodellen alapuló, objektív, egybefüggő mérési sorozattal kell ellenőrizni.

**2023-ra mért érték**

A vállalt célérték: 90%  
**teljesített érték: 95%**

**A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelése (tájékoztató adatok)**

(1000 előfizetői szám alatt nem kötelező vállalások)

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mérték-egység	célérték/ mérték
<i>első csatlakozás létesítési ideje</i>	<i>amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések;</i>	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	<b>15/n.a.</b>
<i>hibajavítási idő</i>	<i>amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő;</i>	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	<b>56/28</b>
ügyfélszolgálat bejelentkezése	a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törteként is megadható)	Kezelő, hibafelvevő válaszüzeje az, az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele	%	<b>90%/91</b>
<i>a hibaarány hozzáférési vonalanként</i>	<i>a hibaarány hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;</i>	szolgáltató nyilvántartása alapján	db	<b>15/2</b>

<p>- sikeres hívások aránya - sikertelen hívások aránya</p>	<p>A szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próbahívások alapján számítással kell képezni. A megfigyelt forgalom vonatkozásában (helyi, belföldi és nemzetközi) a sikeres vizsgálóhívások száma osztva az ebben az időszakban megkísérelt összes vizsgálóhívás számával, és szorozva 100-zal. Sikertelennek minősül az a híváskísérlés, amikor a rendelkezésre álló szolgáltatást igénybe vevő hívó fél egy érvényes hívószám helyes megadását követően a hívott fél állapotáról sem foglaltsági hang, sem csengetési hang, sem másmilyen szabványos válaszjel, ill. szöveges tájékoztatás formájában nem kap információt, vagy a felépült kapcsolat a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül megszakad.</p>	<p>A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján</p>	<p>%</p>	<p>≥97,3; &lt;2,7/n.a.</p>
<p>hívás felépítési idő</p>	<p>A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. [megkezdett másodperc] <b>Mért jellemzők</b> A hívás felépítési ideje azon időtartam, amelynek kezdete az, az időpont, amikor a hívás felépítéséhez szükséges információ a hálózaton keresztül elküldésre került, és akkor ér véget, amikor a hívó fél vette a hívott fél foglaltsági hangját vagy csengetési hangját vagy válaszjelzését. A hívás kezdetét és végét (amennyiben ezt a vizsgált hálózati elemek lehetővé teszik) a közös csatornás jelzés-rendszerben alkalmazott módon kell meghatározni.</p>	<p>A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján Minőségi mutató származtatása Az adatgyűjtési időszakban végzett teszthívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.</p>	<p>mp</p>	<p>12/n.a.</p>
<p>Sikeres SMS továbbítás aránya</p>	<p>A hálózaton indított összes SMS üzenetek a fogadó félhez való megérkezésének aránya</p>	<p>A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján</p>	<p>%</p>	<p>90/n.a.</p>
<p>számlahelyességi panaszok</p>	<p><i>azon számlák aránya szolgáltatásonként, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett;</i></p>	<p>a számlázási rendszer alapján</p>	<p>%</p>	<p>1/n.a.</p>
<p>hívásfelépítési hiba valószínűsége</p>		<p>szolgáltató mérései alapján</p>	<p>%</p>	<p>1/n.a.</p>
<p>megszakadt hívások aránya</p>	<p><i>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.</i></p>	<p>szolgáltató mérései alapján</p>	<p>%</p>	<p>1/n.a..</p>

## 2. Internet szolgáltatás

Díjcsomag neve	StartNet	BasicNet	MediumNet	UpperNet	Start+	Basic+	Medium+	Upper+
Maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	20/20	30/30	80/80	100/100	100 /100	300 /300	500/500	1000 /1000
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	10/10	20/20	25/25	30/30	100/100	300 /300	500/500	1000 /1000
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	10/10	15/15	40/40	55/55	75/75	210 /210	330/330	520 /520
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	6/6	9/9	14/14	18/18	50/50	90/90	190/190	370/370
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	6/6	8/8	10/10	12/12	60/60	150 /150	200/200	400/400
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	3/3	4/4	5/5	6/6	30/30	30/30	50/50	100/100
Késleltetés (Körbejárás) (ms)	10-30/ <25	10-30/ <25	10-30/ <25	10-30/ <25	10-30/ <25	10-30/ <25	10-30/ <25	10-30/ <25
Késleltetés-ingadozás (Körbejárás) (ms)	20—50 /<35	20—50 /<35	20—50 /<35	20—50 /<35	20—50 /<35	20—50 /<35	20—50 /<35	20—50 /<35
Csomagvesztés %	<0,9	<0,9	<0,9	<0,9	<0,9	<0,9	<0,9	<0,9

### A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelősége (tájékoztató adatok)

(1000 előfizetői szám alatt nem kötelező vállalások)

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mérték-egység	célérték/m
első csatlakozás létesítési idő	amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen beérkezésétől a működő szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltató rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a megrendelések;	A szolgáltató nyilvántartó rendszeréből	nap	<b>15/10.</b>
hibajavítási idő	amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő;	A szolgáltató nyilvántartó rendszeréből	óra	<b>72/48</b>
ügyfélszolgálat bejelentkezése	a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének a bejelentkezéstől a másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének sikeres megkezdéséig eltelt idő aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felvett hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható)	Kezelő, hibafeltevő válaszüzenete az ügyfélszolgálati ügyintézőjének a bejelentkezéstől a másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének sikeres megkezdéséig eltelt idő aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felvett hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható)	%	<b>80/85</b>
a hibaarány hozzáférési vonalanként	a hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;	A szolgáltató nyilvántartása alapján	db/év	<b>10/1</b>
A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.	A szolgáltató nyilvántartó rendszeréből	%	<b>97/98</b>

### 3. Műsorjelelosztás (KTV)

#### A szolgáltatás minőségének egyedi megfelelősége

ÁSZF 6. pont szerint javasolt mutatók

1. vivőszintek az előfizetői hozzáférési ponton	valamennyi csatorna vivőszintjének – az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel – a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő értéke, dB_V-ban megadva;	a mutatót az előfizetői átadási ponton kell mérni, kalibrált jelszintmérővel	dB_V	70/70
2. vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési pontjain	a vivő/zaj viszonyának – az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel – a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő értéke, dB-ben megadva.	a mutatót az előfizetői átadási pontján mérővevővel kell mérni	dB	42/42
3. a modulációs hibaarány (DVB-C, DVB-S)	A modulációs hibaarány értékek kalibrált mérőműszerrel mérve és feldolgozva, a vonatkozó szabvány számítási algoritmusai szerint kerülnek meghatározásra	a mutatót az előfizetői átadási ponton mért eredmények alapján kell számítani	dB	min. 25/25
4. média továbbítási index (MDI)	Internet protokollon keresztül megvalósított műsorrelátás (IPTV) szolgáltatás esetén a szolgáltató köteles a média-továbbítási index (MDI) egyedi szolgáltatásminőségi követelményre célértékeket meghatározni, amely a csomagvesztési arány és a késleltetés ingadozás mérése alapján számítandó.	a mutatót az előfizetői átadási ponton mért eredmények alapján kell számítani	nincs	nincs

#### A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelősége (tájékoztató adatok)

(1000 előfizetői szám feletti vállalatok)

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mértékegység	célérték
1. első csatlakozás létesítési ideje	<i>amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések;</i>	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	<b>15/10</b>
2. hibajavítási idő	amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő;	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	<b>72/48</b>
3. ügyfélszolgálat bejelentkezése	a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható)	Kezelő, hibafeltevő válaszüzeje az, az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címformáció vételének pillanatától – a kezelő végberendezésén, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelő bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a	%	<b>90%/90</b>

		kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele		
4. a hibaarány hozzáférési vonalanként	a hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;	szolgáltató nyilvántartása alapján	db	<b>15/1</b>