

Szolgáltatás minőségi mutatók
2023. vállalt 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 vállalt érték

A vállalt célérték: 90%

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	15/n.a.
<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	56/n.a.
ügyfélszolgálat bejelentkezése	a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli előhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható)	Kezelő, hibafelvevő válaszüzeje az, az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívásszoroló 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	%	90
<i>a hibaarány hozzáférési vonalanként</i>	<i>a hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;</i>	szolgáltató nyilvántartása alapján	db	15/n.a.

<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; <2,7/n.a.</p>
<p>hívás felépítési idő</p>	<p>A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. [megkezdett másodperc] Mért jellemzők 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	30	80	100	100	300	500	1000
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	25	30	100	300	500	1000
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	10	15	40	55	75	210	330	520
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	6	9	14	18	50	90	190	370
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	6	8	10	12	60	150	200	400
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	3	4	5	6	30	30	50	100
Késleltetés (Körbejárási) (ms)	10--30	10--30	10--30	10--30	10--30	10--30	10--30	10--30
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	20--50	20--50	20--50	20--50	20--50	20--50	20--50	20--50
Csomagvesztés %	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9
Több saját eszköz közötti megközelítési lehetősége (van / nincs)	van	van	van	van	van	van	van	van
Díjcsomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Túlforgalmazás kezelése	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Web-böngészés	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
VoIP	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Chat alkalmazások	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Közösségi oldalak	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Fájlcserélő alkalmazások	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Videómegosztó alkalmazások	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Online TV	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen

A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelése (tájékoztató adatok)

(1000 előfizetői szám alatt nem kötelező vállalások)

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mérték-egy	célérték/m
első csatlakozás létesítés	amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a megrendelések;	A szolgáltató nyilvántartó rendszer	nap	15/

hibajavítási idő	amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállítottáig eltelt idő;	A szolgáltató nyilvántartó rendszerében	óra	72/n.a.
ügyfélszolgálat bejelentkezése	a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjénél másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének sikeres aránya az ügyfélszolgálat felé indított hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható)	Kezelő, hibafelvevő válaszüzenete az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges információ vételének pillanatától a kezelő végberendezésén, vagy a kapcsolódó hálózaton, hívássoroló alkalmazása esetén a kezelő bejelentkezéskor igénylő menüpont hívó általi kivételéig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele	%	80/
a hibaarány hozzáférési vonalanként	a hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;	szolgáltató nyilvántartása alapján	db/év	10/n.a.
A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.	A szolgáltató nyilvántartó rendszerében	%	97/

3. Műsorjelelosztás (KTV)

A szolgáltatás minőségének egyedi megfelelése

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
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
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
4. média továbbítási index (MDI)	Internet protokollon keresztül megvalósított műsorjelelosztás (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		

A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelése (tájékoztató adatok)

(1000 előfizetői szám feletti vállalások)

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	15
2. hibajavítási idő	amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendszeres üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő;	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72
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 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, hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele	%	90
4. a hibaarány hozzáférési vonalanként	<i>a hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;</i>	szolgáltató nyilvántartása alapján	db	15

Műszaki értékek

5. 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
6. az elosztott televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési pontjain	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 mutatót az előfizetői átadási pontján spektrumanalizátorral kell mérni	dB	4
7. 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 mérőveővel kell mérni	dB	42
8. a modulációs hibaarány (DVB-C, DVB-S)	A modulációs hibaarány értékek kalibrált mérőműszerrel mérve és feldolgozva, a vonatkozó szabvány számítási algoritmusa szerint kerülnek meghatározásra	mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő célértékeket meghatározni a mutatót az előfizetői átadási ponton mért eredmények alapján kell számítani	db	min.25

9. média továbbítási index (MDI)	Internet protokollon keresztül megvalósított műsorelosztás (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 vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő célértékeket meghatározni a mutatót az előfizetői átadási ponton mért eredmények alapján kell számítani		
----------------------------------	---	--	--	--