

Szolgáltatás minőségi mutatók

2020. 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.

A vállalt célérték: 90%

2. Internet szolgáltatás

Garantált le -, és feltöltési sebesség hálózaton belül

Csomag neve 20/10 **célérték**

Letöltési sebesség	6,144	Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	3,072	Mbit/s	3.sz. melléklet

Csomag neve 30/20

Letöltési sebesség	8,192	Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	4,096	Mbit/s	3.sz. melléklet

Csomag neve 80/25

Letöltési sebesség	10,240	Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	5,120	Mbit/s	3.sz. melléklet

Csomag neve 100/30

Letöltési sebesség	12,288	Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	6,144	Mbit/s	3.sz. melléklet

3. Műsorjelelosztás (KTV)

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;	70	dBuV
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	42	dB
digitális műsorjelelosztási szolgáltatás (DVB-C) esetén a modulációs hibaarány	25	dB
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	-	

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények (csak 1000 előfizető felett kötelező)

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célérték telefon	Vállalt célérték Internet	Vállalt célérték KTV	mértékegység
a 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában 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);	15	15	15	nap
a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;	72	72	72	óra
12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;	30	-	-	nap
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	98	98	98	%
a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	80	80	80	%
híváskezdeményszerzés, azaz a kívánt kapcsolat a hálózat foglaltsága miatt, vagy a hívásfelépülésére adott 30 másodperc leteltéig, szolgáltatónak felróható okok miatt nem jött létre. A 30 másodperc attól a pillanattól számolandó, amikor a hálózat vette a hívás felépítéséhez szükséges címinformációt megszakadt hívás, azaz a felépült kapcsolat a (vizsgáló)hívás letelte előtt (a hívó és hívott fél bontáskezdeményszerzése nélkül) megszakadt.	1,4-2,7			%
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	12			mp