

## Az analóg vezetékes műsorelosztási szolgáltatások hálózati minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	- Az NMHH elnökének az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011-es NMHH rendelet 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában, már meglévő, kiépített hálózat esetén a szolgáltatáshoz való új Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja	15 nap
Minőségi Panasz Hibaelhárítási ideje	- a minőségi Panaszok alapján indított Hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a Hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer Hibakezelési modulja szolgáltatja	72 óra
Szolgáltatás rendelkezésre állása	- a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer Hibakezelési modulja szolgáltatja	98%
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	A Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az	A mutató a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától- a kezelői Végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton,	45%

Hatályos:2020.07.27.

	<p>ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén</p>	<p>hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést Ügyfél menüpont hívó általi kiválasztását követően – az ügyfélszolgálati ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt idő alapján kerül meghatározásra az alapadatokat a Szolgáltató call centere szolgáltatja</p>	
<b>Megnevezés</b>	<b>Meghatározás</b>	<b>Mérési módszer</b>	<b>Célérték</b>
Vivőszint	<p>- az Előfizetői átadási ponton mért valamennyi csatorna vivőszintjének az esetek 80%-ban teljesített értéke</p>	<p>- a mutató az Előfizetői átadási ponton mért vivőszintek mérési eredményei alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja</p>	<p>≥71 dBμV</p>
Jelszint különbségek	<p>- az Előfizetői átadási ponton mért szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségnek az esetek 80%-ában teljesített értéke</p>	<p>- a mutató az Előfizetői átadási ponton mért jelszintkülönbségek mérési eredményei alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja</p>	<p>≤3 dB</p>
Vivő /zaj viszony	<p>- az Előfizetői átadási ponton mért vivő /zaj viszonyának az esetek 80%-ában teljesített értéke</p>	<p>- a mutató az Előfizetői átadási ponton mért vivő/zaj viszony mérési eredményei alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja</p>	<p>≥42 dB</p>

Hatályos:2020.07.27.

A digitális vezetékes műsorelosztási szolgáltatások hálózati minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	- elnökének az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011-es NMHH rendelet 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában, már meglévő, kiépített hálózat esetén a szolgáltatáshoz való új Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja	15 nap
Minőségi Panasz Hibaelhárítási ideje	- a minőségi Panaszok alapján indított Hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a Hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer Hibakezelési modulja szolgáltatja	72 óra
Szolgáltatás rendelkezésre állása	- a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer Hibakezelési modulja szolgáltatja	98%
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	- a Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra	- a mutató a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői Végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívásszoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői	45 %

Hatályos:2020.07.27.

	érkező hívások esetén	bejelentkezést menüpont kiválasztását követően – az ügyfélszolgálati személyes bejelentkezéséig eltelt idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat a Szolgáltató call centere szolgáltatja	Ügyfél hívó általi ügyintéző
Modulációs Hibaarány	- az Előfizetői átadási ponton mért modulációs Hibaarány az esetek 80%-ában teljesített értéke	- a mutató az Előfizetői átadási ponton mért modulációs Hibaarány mérési eredményei alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja	≥28 dB

Hatályos:2020.07.27.