

IV. sz. melléklet

Minőségi célértékek meghatározása, mérése és értékeik

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték*
Új hozzáférés létesítési idő	- szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, 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 ügyféltámogató rendszer szolgáltatja	≤ 30 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 ügyféltámogató rendszer szolgáltatja	≤ 72 óra
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje (forgalommérésen alapuló számlázás esetén)	- a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszlévelel küldése között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az iktató rendszer szolgáltatja	≤ 30 nap
A 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 ügyféltámogató rendszer szolgáltatja	$\geq 90\%$
A sikertelen hívások aránya	- a sikertelen hívások aránya az adott időszakban megkísérelt összes hívások számához képest	- a mutató teszthívások segítségével, a sikertelen hívások száma alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat mérési rendszer szolgáltatja	
	- a Szolgáltató IP hálózatán belül bármilyen hívás esetén		$\leq 2\%$
	- a Szolgáltató IP hálózatról bármilyen más hálózatba irányuló hívás esetén		$\leq 2,7\%$
A hívás felépítési ideje	- az az időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül	- a mutató teszthívások segítségével, a híváshoz szükséges információ elküldése és a válasz, vagy foglaltsági jelzés között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat mérési rendszer szolgáltatja	≤ 12 mp
Kezelő, hibafeltevő válaszüzeje	- a kezelői, hibafeltevői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ban teljesített együttes válaszüzeje	- a híváshoz szükséges információ elküldése és a kezelő, hibafeltevő személyes bejelentkezése között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat mérési rendszer szolgáltatja	≤ 120 mp
Bit hibaarány vonalanként			nem értelmezhető

* A célértékek a 229/2008 (IX.12.) Korm. rendelet rendelkezései szerint 2008. december 10-től hatályosak.