

Minőségi mutatók meghatározása

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje	Az új hozzáférés létesítések teljesítési mérésének alapja, a támogató és nyilvántartó rendszerekből kinyert, az érvényes megrendelés időpontja (avagy az előfizetői szerződés hatályosulásának dátuma) és a megvalósult létesítés dátuma között eltelt megkezdett naptári nap.	≤30 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási idejének mérési alapja a támogató és nyilvántartó rendszerekből kinyert, a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.	≤72 óra
Szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya	A szolgáltatás rendelkezésre állás mérési alapja a támogató és nyilvántartó rendszerekből - meghatározott szolgáltatás kimaradások kivételével - kinyert, a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a szolgáltatás ismételt rendelkezésre állása között eltelt időtartam és teljes elvi számított szolgáltatási időtartam aránya	≥ 95%
Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezések aránya	Az ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya	A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától- kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívásszoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tarozik bele.)	≥ 75%
Vivő/zaj viszony	Az előfizető szolgáltatás hozzáférési ponton mért vivő/zaj viszony az esetek 80%-ban teljesített értéke		≤ 10 dB

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Bithiba arány	Az előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponton mért bithiba arányának az esetek 80%-ban teljesített értéke	A bit hibaarányának az esetek 80%-ában teljesített értéke a hibajavítás előtt. A bit hibaarányának az esetek 80%-ában teljesített értéke a hibajavítás után.	$\leq 4 \times 10^{-2}$ $\leq 10^{-8}$
Modulációs hibaarány	Az előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponton mért modulációs hibaarányának az esetek 80%-ában teljesített értéke.		$\leq 7,5$ dB