

Általános szerződési feltételek

6. sz. melléklet

Minőségi mutatók meghatározása

Megnevezés	Meghatározás	Meghatározási módszer	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő [megkezdett naptári nap]	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta azaz az előfizetői szerződés létrejött."	≤30 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje [megkezdett óra]	A szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Hibaelhárítási idő: A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely 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 számítási módszer jelen ÁSZF 5.3.2. pontjában kerül meghatározásra.	≥ 95%
Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya [%]	Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén. A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától- kezelői	≥ 75%

Készítés dátuma: 2008.11.24.

Utolsó módosítás: 2010.03.01.

File neve: Muhold_6.sz. melleklet_minosegi mutatok_100301.doc

Általános szerződési feltételek

6. sz. melléklet

Megnevezés	Meghatározás	Meghatározási módszer	Célérték
		végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tarozik bele.)	
Vivő/zaj viszony [dB]	Vivő/zaj viszonynak - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - az esetek 80%-ában teljesített értéke.	A szabvány szerint meghatározott számú méréssel történik. (MSZ EN 50083-7:1998) A mutatót az előfizető átadási pontján mérővevővel kell mérni.	≥ 10 dB
Bithiba arány	Az előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponton mért bithiba arányának az esetek 80%-ában 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 [dB]	Az előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponton mért modulációs hibaarányának az esetek 80%-ában teljesített értéke.	A modulációs hibaarány értékek kalibrált mérőműszerrel mérve és feldolgozva, a vonatkozó szabvány számítási algoritmusára szerint kerülnek meghatározásra.	$\geq 7,5$ dB