

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

Béreltvonali szolgáltatások hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, értelmezése, teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere (a 13/2011 (XII.27.) NMHH rendelet előírásai szerint)

Az alábbi mutatóknak az elektronikus hírközlési hálózat egészére kell teljesülniük, az adott szolgáltatás vonatkozásában.

Sorszám	Minőségi mutató neve és meghatározása	Célértékek	Célértékek				
			Flex-Com	HSL	Gigalink	Analóg bérelt vonal	T-Mobile bérelt vonal
1.	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában Új szolgáltatásnyújtás megkezdésének az esetek 80%-ában teljesített határideje. [nap]	A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 2 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban az új előfizetői hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az érvényes, mindkét fél által elfogadott előfizetői szerződés megkötésétől számított ideje. A mutatóképzésből kizártak azon esetek, amikor előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban kell a szolgáltatásnyújtást megkezdni.					
2.	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ban. [óra]	A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. 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.	normál: ≤24 óra silver: ≤ 10 óra gold: ≤ 4 óra kettős: ≤4 óra	alapszintű: ≤24 óra emelt 1: ≤16 óra emelt 2: ≤6 óra	alap: ≤14 óra emelt ≤8 óra	≤ 48 óra	≤ 48 óra

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

Sorszám	Minőségi mutató neve és meghatározása	Célértékek	Célértékek				
			Flex-Com	HSLL	Gigalink	Analóg bérelt vonal	T-Mobile bérelt vonal
3.	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje az esetek 80 %-ában. (megkezdett naptári nap). [nap]	A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt, legalább 2 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított elektronikus hírközlési szolgáltatás bármely díját vitatja, a szolgáltató az erről szóló bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a szolgáltató az előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. Mért jellemző: A díjreklamációnak a szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő. A mutató származtatása számítással történik: a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.	≤ 30 nap				
4.	Éves szintű rendelkezésre állási idő A szolgáltatás rendelkezésre állása (Törzsrész VII. fejezet 4. pont) A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az évi teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest, a teljes hálózatra, szolgáltatásra vonatkozóan. [%]	A szolgáltatás-igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve. Adott évben a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő. Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az az időtartam, melyet a szolgáltató minden előfizető számára a teljes, éves szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni. Minőségi mutató származtatása: az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.	normál: ≤ 99,5% silver: ≤ 99,7% gold: ≤ 99,9% kettős: ≤ 99,99%	alapszintű: ≤ 99,5% emelt 1: ≤ 99,9% emelt 2: ≤ 99,95%	alap: ≤ 99,9% emelt: ≤ 99,99%	≤ 97,5%	≤ 99,2%

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

Sorszám	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Célértékek				
			Flex-Com	HSL	Gigalink	Analóg bérelt vonal	T-Mobile bérelt vonal
5.	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya [%]	<p>A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen felépült hívások esetén.</p> <p>A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számításal kell képezni.</p> <p>A bejelentkezési arány mérési alapja hívássoroló rendszer esetén: a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell mérni.</p>			> 70 %		