

3. sz. melléklet

A szolgáltatások minőségi célértékei, értelmezése, és teljesítésük

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	Mértékegység	Célérték
1. Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Nap	30
2. Minőségi panasz hibaelhárítás ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Óra	72
3. A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatás idejéhez képest	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Százalék	95
4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizető számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Perc	2160
5. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt elérhető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Perc	2880

6. garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség	Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80 %-ában garantál.			
Kevenet I-1			mbps	30/5
Kevenet I-2			mbps	40/5
Kevenet I-1 E			mbps	50/10
Kevenet I-2 E			mbps	75/20
Kevenet EHO-1			mbps	50/10
Kevenet EHO-2			mbps	75/20
7. Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya	Az Ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya.	<i>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 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.)</i>	%	95
8. Bit hibaaarány hozzáférési vonalanként bitek számának aránya	A hibásan átvitt az átvitt összes bitek számához képest.	0		

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mértékegység	Célérték
1. Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Nap	30
2. Minőségi panasz hibaelhárítás ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Óra	72
3. A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatás idejéhez képest	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Százalék	95
4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizető számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Perc	2160
5. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt elérhető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Perc	2880
6. garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség	Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele estén a vizsgált esetek 80 %-ában garantál.			
LH PREPAID			kbps	512 / 128

Kevenet I-1	mbps	30/5
Kevenet I-2	mbps	40/5
Kevenet I-1 E	mbps	50/10
Kevenet I-2 E	mbps	75/20
Kevenet EHO-1	mbps	50/10
Kevenet EHO-2	mbps	75/20

7. Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya	Az Ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező ügyfélszolgálati 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya.	A szolgáltató ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén. A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától kezelői 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.)	%	95
--	--	---	---	----

8. Bit hibaarány hozzáférési vonalankéntbitek	A hibásan átvitt számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.			0
---	--	--	--	---

1. Szolgáltatáshoz való hozzáférés létesítésének vállalási határideje:

Minőségi mutató neve:

Új hozzáférés létesítési idő

A minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje (megkezdett naptári nap).

Az adatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartása

Vállalt érték: célérték 15 nap

2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje: Minőségi mutató neve: Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A minőségi mutató meghatározása:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje (megkezdett óra).

Az adatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartása, minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Vállalt érték: célérték 72 óra

3. A szolgáltatás rendelkezésre állása: Minőségi mutató neve: A szolgáltatás rendelkezésre állása

A minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (%)

Az adatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartása, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Vállalt érték: célérték 95 %

4. A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése: a szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szüneteltetés egy évben:

Minőségi mutató neve:

A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés

A minőségi mutató meghatározása:

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. (perc)

Az adatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartása.

Vállalt érték: célérték 2160 perc

5. A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése: az előfizetők legalább 10 %-át érintő átmeneti szüneteltetés egy évben összesen:

Minőségi mutató neve:

Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés

A minőségi mutató meghatározása:

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető.

Az adatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartása.

Vállalt érték: célérték 2880 perc

6. Garantált fel- és letöltési sebesség

Minőségi mutató neve:

Garantált (átlagosan elvárható) fel- és letöltési sebesség

A minőségi mutató meghatározása:

Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizető számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80 % - ában garantál. (kbit/s)

7. Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya

Az ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya.

8. Bit hibarány hozzáférési vonalanként

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

IP csomagkapcsolt technológia esetén a mutató nem értelmezhető, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén, automatikusan kéri a feladótól annak ismételt küldését.