

**2. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi célértékei, értelmezésük és teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere**

**Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények.**

<i>MINŐSÉGI MUTATÓ MEGNEVEZÉSE</i>	<i>Célérték</i>
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása	95 %
Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya	75 %
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség (értékpár: letöltési sebesség/feltöltési sebesség)	128 kbit/s/64kbit/s

**Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése:**

**1. Új hozzáférés létesítési idő:** A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ban teljesített határideje megkezdett naptári napokban.

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.

**2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje:** A szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban teljesített határideje megkezdett órában.

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.

**3. A szolgáltatás rendelkezésre állása:** A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya %-ban.

A szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

**4. Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya:** Az ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések 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 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.)

**5. A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség:**

A hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál.

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80 %-ában elért, illetve meghaladott érték.