

3. SZ. MELLÉKLET

MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK TÁBLÁZATA

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	Mérték egység	Minimum érték	célérték
1. Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	20
2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72	65
3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	25
4. A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. A sikertelen híváskezdeményezés, azaz a kívánt kapcsolat a hálózat foglaltsága miatt, vagy a hívásfelépülésére adott 30 másodperc leteltéig, szolgáltatónak felróható okok miatt nem jött létre. A 30 másodperc attól a pillanattól számolandó, amikor a hálózat vette a hívás felépítéséhez szükséges címinformációt, megszakadt hívás, azaz a felépült kapcsolat a (vizsgáló)hívás letelte előtt (a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül) megszakadt.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	85	95
5. sikertelen hívások aránya	Meghatározás A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. [megkezdett másodperc] Mért jellemzők A hívás felépítési ideje azon időtartam, amelynek kezdete az, az időpont, amikor a hívás felépítéséhez szükséges információ a hálózaton keresztül elküldésre került, és akkor ér véget, amikor a hívó fél vette a hívott fél foglaltsági hangját vagy csengetési hangját vagy válaszjelzését. A hívás kezdetét és végét (amennyiben ezt a vizsgált	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	2%; 3,5%	1,4% és 2,7%
6. hívás felépítési idő	A hívás kezdetét és végét (amennyiben ezt a vizsgált	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján Minőségi mutató származtatása Az adatgyűjtési időszakban végzett teszthívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.	mp	15	15

hálózati elemek lehetővé teszik) a közös csatornás jelzés-rendszerben alkalmazott módon kell meghatározni.

7. kezelő, hibafelvevő válaszideje	<p>Meghatározás A kezelői, hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 75 %-ában teljesített együttes válaszideje [másodperc]</p>	<p>Mért jellemzők Kezelő, hibafelvevő válaszideje az, az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.</p>	mp	120	100
------------------------------------	---	--	----	-----	------------