

## 2. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói

### Az előfizetői szolgáltatások vállalt szolgáltatásminőségi célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
1./ Az első csatlakozás létesítési ideje	≤14 nap
2./ Hibaarány hozzáférési vonalanként	1%
3./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya	50%
4./ A számlahelyességi panaszok száma	1%
5./A A megszakadt hívások aránya	2%
6./ Hívás felépítési idő	< 7 sec (másodperc)
7./ Hívás minősége	2,3-nál magasabb skálaérték az esetek 95%- ában 80 %
8./ Sikertelen hívások aránya	1 %
9./ Hívásfelépítési hiba valószínűsége	1 %

### Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1./ Az első csatlakozás létesítési ideje, amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés. Amennyiben a Szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az Felhasználó halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2./ A hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma.

3./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén, amely két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható.

Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a Szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

Amennyiben a Szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

4./ A számlahelyességi panaszok száma, amely azon számlák aránya szolgáltatásonként, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett.

5./ A megszakadt hívások aránya, amely a bejövő és kimenő hívások aránya, amelyek a kapcsolat megfelelő létrejötte után megszakadnak, mielőtt a felek a hívást a szokványos módon befejeznék és a hívás korai megszakítására a szolgáltató hálózatában előálló ok miatt kerül sor.

6./ Hívás felépítési idő: másodpercben, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje. A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt a hívás felépül, azaz a híváshoz szükséges információ elküldése és a válasz vagy foglaltsági jelzés között eltelt időtartam. Az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja.

8./ Sikertelen hívások aránya: A sikertelen hívások aránya a megkísérelt összes hívások számához képest belföldi illetve nemzetközi hálózatba irányuló hívások esetén %-ban kifejezve.

A minőségi mutató származtatása a Szolgáltató rendszerében keletkezett adatok alapján történik akként, hogy a vizsgált időszakban a megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikeres hívások száma osztásra kerül a megkísérelt hívás számával és szorzásra kerül 100-zal [%].