

Célérték melléklet

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	Mérték egység	Minimál-érték	célérték
1. Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	9	5
2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72	48
3. A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.	A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	98	99
4. Csomagvesztés	A szolgáltatás rendelkezésre állása alatt a súlyosan hibás másodpercek aránya (≤ 0,114%). Ha egy másodpercen belül a bithiba arány 10E-3-nál rosszabb, azaz a hibák száma ≥ 64 másodpercenként (64kbit/s esetén), akkor súlyosan hibás másodpercről beszélünk.	A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	2	0,5
5. Ügyfélszolgálat elérhetősége	a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban. (Két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható.)	A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	90	95
6. A 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 90 %-ában garantál.	A Szolgáltató hálózatán létrehozott előfizetői végpontoknak megfelelően a mérés idejére és céljára kialakított mérőhelyeken végzett ellenőrzések alapján			