

# Hálózati szolgáltatásminőségi követelményekre vonatkozó célértékek és teljesülési adatok - 2015

## Műholdas műsorterjesztési szolgáltatás

A műholdas műsorterjesztési szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük ellenőrzésének mérési módszerei

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték	Teljesített érték
Új előfizetői hozzáférés létesítési idő	-a szolgáltatáshoz való új Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja	15 nap	7 nap
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítási idő	- a hibabejelentések alapján indított Hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a Hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásig eltelt időtartam alapján kerül meghatározása - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartási rendszer Hibakezelési modulja szolgáltatja	72 óra	15 óra
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje	- a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszlevél küldése között eltelt összes időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az iktató rendszer	15 nap	1 nap

		szolgáltató		
A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartási rendszer hibakezelés modulja szolgáltatja	98%	99.1%
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	- a Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének az aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén	- a mutató a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától- a kezelői Végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést Ügyfél menüpont hívó általi kiválasztását követően- az ügyfélszolgálati ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt idő alapján kerül meghatározásra- az alapadatokat a Szolgáltató call centere szolgáltatja	65%	72%
Bit hibaaarány	Az Előfizetői Hozzáférési Ponton mért bit hibaaarány az esetek 80%-ában teljesített értéke a hibajavítás előtt. Az Előfizetői Hozzáférési Ponton mért bit hibaaarány az esetek 80%-ában teljesített értéke a	A mutatók az Előfizetői Hozzáférési Ponton mért bit hibaaarányok mérési eredményei alapján kerülnek meghatározásra hibajavítás előtt illetve hibajavítás után, azzal, hogy a mérésre standard	$\leq 5 \times 10^{-3}$  $\leq 1 \times 10^{-8}$	7.83x10 <sup>-5</sup>  n/a

	hibajavítás után.	eszközök, beállítások mellett és megfelelő időjárási körülmények között kerül sor. Az adatokat hitelesített mérőműszer Szolgáltatója.		
Modulációs hibaarány	Az Előfizetői Hozzáférési Ponton mért modulációs hibaarány az esetek 80%-ában teljesített értéke.	-a mutató az Előfizetői Hozzáférési Ponton mért vivő/zaj viszony mérési eredményei alapján kerülnek meghatározásra azzal, hogy a mérésre standard eszközök, beállítások mellett, valamint megfelelő időjárási körülmények között kerül sor. Az adatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatója.	≥7.5 dB	11.8