

Hálózati szolgáltatásminőségi követelményekre vonatkozó célértékek – 2016.

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 ügyfényilvántartási 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 ügyfényilvántartási rendszer Hibakezelési modulja szolgáltatja | 72 óra | 105 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 | 6 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 ügyfényilvántartási rendszer hibakezelés modulja szolgáltatja | 98% | 99.9% |
| 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 hibaaarányának az esetek 80%-ában teljesített értéke a hibajavítás előtt. Az Előfizetői Hozzáférési Ponton mért bit hibaaarányának az esetek 80%-ában teljesített értéke a hibajavítás után. | A mutatók az Előfizetői Hozzáférési Ponton mért bit hibaaarányok mérési eredményei alapján kerülnek meghatározásra hibajavítás előtt illetve hibajavítás után, azzal, hogy a mérésre standard eszközök, beállítások mellett és | $\leq 5 \times 10^{-3}$ $\leq 1 \times 10^{-8}$ | 8.68×10^{-6} 1×10^{-8} |

| | | | | |
|-----------------------------|--|---|----------------|----------------|
| | | <p>megfelelő időjárási körülmények között kerül sor. Az adatokat hitelesített mérőműszer Szolgáltatója.</p> | | |
| <p>Modulációs hibaarány</p> | <p>Az Előfizetői Hozzáférési Ponton mért modulációs hibaarány az esetek 80%-ában teljesített értéke.</p> | <p>-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.</p> | <p>≥7.5 dB</p> | <p>12.5 dB</p> |