

2010/2. VÁLLALT ÉS TELJESÍTETT MUTATÓK, BELSŐ VIZSGÁLAT MÓDSZERE

Az ÁSZF szerint vállalt minőségi mutatók:

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	Mértékegység	Célérték	Teljesítési érték
1. Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Nap	7	6
2. Minőségi panasz hibaelhárítás ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Óra	48	48
3. A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatás idejéhez képest	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Százalék	95	95
4. Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén. A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tartozik bele.)	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Százalék	99	100
5. 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.				

Garantált le / feltöltési sebesség					
LH PREPAID			kbits	64 / 32	1122/ 134
LH MINI			kbits	64 / 32	1100/ 138
LH ALAP			kbits	64 / 32	2091/ 228
LHCOM I			kbits	64 / 32	3524/ 291
LHCOM II			kbits	128 / 32	4853/ 432
LH COM ÜZLET I			kbits	128 / 32	1930/ 235
LH COM ÜZLET II			kbits	256 / 64	3950/ 249
LH COM ÜZLET III			kbits	256 / 64	6086/ 450
7. Bit hibarány hozzáférési vonalként	A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.			0	0