

**Invitel Távközlési Zrt. nagykereskedelmi szélessávú hozzáférési szolgáltatásra
vonatkozó minőségi mutatók mért értékei 2010. első félévére**

Az NHH Tanácsának DH-23398-31/2007 ügyiratszámú határozatban foglalt kötelezettség teljesítéseként mért és nyilvánosságra hozott nagykereskedelmi szolgáltatáshoz kapcsolódó minőségi mutatói 2010. első félévére.

Minőségi mutató:	Új hozzáférés létesítési idő
Definíció:	társszolgáltatói igénybejelentéstől a létesítésig eltelt napok száma.
Alapadatok:	nyilvántartási rendszerből az adott időszakban megvalósult létesítéseket kell kigyűjteni.
Származtatás:	számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerint alsó 80%-nak időbeli korlátja
Érték:	6 naptári nap / (Kiskereskedelmi szolgáltatásra 12 naptári nap)
Minőségi mutató:	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje
Definíció:	társszolgáltatói hibabejelentéstől a hibaelhárításig terjedő idő, megkezdett órában mérve.
Alapadatok:	nyilvántartási rendszerből az adott időszakban bejelentett minőségi panaszokat kell kigyűjteni.
Származtatás:	számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerint alsó 80%-nak időbeli korlátja
Érték:	44,5 óra / (Kiskereskedelmi szolgáltatásra 50 óra)
Minőségi mutató:	Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje
Definíció:	Számlapanaszoknak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételeéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben a társszolgáltató a felszámított díj(ak) összegét vitatja.
Alapadatok:	nyilvántartási rendszerből az adott időszakban a társszolgáltatók által bejelentett számlapanaszokat kell kigyűjteni.
Származtatás:	számítással, a számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje [megkezdett naptári nap]
Érték:	A szolgáltatást nem vették igénybe. (Kiskereskedelmi szolgáltatásra 29 naptári nap)
Minőségi mutató:	Szolgáltatás rendelkezésre állása
Definíció:	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtés időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.
Alapadatok:	nyilvántartási rendszerből az adott időszakban a társszolgáltatóknak nyújtott szolgáltatás minőségére vonatkozó, teljes kiesésre vagy általános minőségromlásra vonatkozó panaszokat kell kigyűjteni.
Származtatás:	Számítással: $(1 - [a \text{ hibák időtartama és a szolgáltatási időszak hányadosa}]) * 100\%$ társszolgáltatónként, majd ezekből átlag képzése
Érték:	100%

Minőségi mutató: **Szolgáltatás rendellenes szüneteltetése**
Definíció: Szolgáltatás rendellenes szüneteltetésének minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területén Jogosult Szolgáltató – és ezáltal az előfizetői akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.
Alapadatok: nyilvántartási rendszerből az adott időszakban a rendkívüli, ill. tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait, valamint a vonalszámi adatokat kell kigyűjteni.
Származtatás: számítással, százalékos értéke azon időtartamnak éves szinten, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás Kötelezett Szolgáltató szolgáltatási terület egészét érintően Jogosult Szolgáltató számára váratlan módon, a szolgáltatás rendellenes szüneteltetése miatt nem volt igénybe vehető.
Érték: 0%

Minőségi mutató: **A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség**
Definíció: Az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Kötelezett szolgáltató a Jogosult Szolgáltató előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90%-ában garantál.
Alapadatok: A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal, és a hozzacsatlakoztatott külső modemekkel végezzük.
Származtatás: számítással, a mérési eredmények 90 %-ában teljesített sebesség [kbit/s]
Érték:

Csomag	Garantált letöltés	Garantált feltöltés
U1M	1061 kbit/s <i>(Kiskereskedelmi szolgáltatásra 1061 kbit/s)</i>	103 kbit/s <i>(Kiskereskedelmi szolgáltatásra 103 kbit/s)</i>
U4M	3602 kbit/s <i>(Kiskereskedelmi szolgáltatásra 3602 kbit/s)</i>	210 kbit/s <i>(Kiskereskedelmi szolgáltatásra 210 kbit/s)</i>
U8M	6615 kbit/s <i>(Kiskereskedelmi szolgáltatásra 6615 kbit/s)</i>	425 kbit/s <i>(Kiskereskedelmi szolgáltatásra 425 kbit/s)</i>
U18M	14919 kbit/s <i>(Kiskereskedelmi szolgáltatásra 14919kbit/s)</i>	803 kbit/s <i>(Kiskereskedelmi szolgáltatásra 803 kbit/s)</i>

Minőségi mutató: **Bit hibarány hozzáférési vonalanként**
Definíció: A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest..
Alapadatok: A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal, és a hozzacsatlakoztatott külső modemekkel végezzük.
Származtatás: Mérés
Érték: nem értelmezett