

Mobil telefon szolgáltatás

A upc mobil telefon szolgáltatások hálózati minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
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 ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja	15 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 állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	72 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 válaszelevél küldése között eltelt összes időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az iktató rendszer szolgáltatja	30 nap
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 ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	99 %
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	- a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének 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 igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – az ügyfélszolgálati ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat a szolgáltató call centere szolgáltatja	48 %
Sikeres hívások aránya	- a sikeres hívások és az adott időtartamban kezdeményezett	- a mutató teszthívások segítségével, a sikeres hívások száma alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat dedikált mérési	≥98 %

	összes hívások aránya	rendszer szolgáltatója	
Hívás felépítési idő	- leggyorsabban felépülő 95 %-nyi hívás átlagos felépítési ideje	- a mutató teszthívások segítségével, a híváshoz szükséges információ elküldése és a válasz, vagy foglaltsági jelzés között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatója	≤12 mp
Sikeres SMS továbbítás aránya	A Szolgáltató SMS központjáig eljutott, és onnan sikeresen továbbított SMS-ek aránya az SMS központba eljutott összes SMS-hez képest.	A tesztberendezések által rögzített adatok	90 %

Telefonos mobil internet szolgáltatások (3G/HSDPA/HSUPA lefedettségi területen)

Szolgáltatási csomag	Kínált sávszélesség (névleges)		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
UPC Mobil S	21,1	5,76	0	0
UPC Mobil M	21,1	5,76	0	0
UPC Mobil L	21,1	5,76	0	0
UPC Mobil XL	21,1	5,76	0	0
UPC Business Mobil S	21,1	5,76	0	0
UPC Business Mobil L	21,1	5,76	0	0
UPC Business Mobil Team S	21,1	5,76	0	0
UPC Business Mobil Pro	21,1	5,76	0	0
UPC Freedom S	1	0,5	0	0
UPC Freedom M	1	0,5	0	0
UPC Freedom L	2	1	0	0
UPC Freedom XL	4,1	2	0	0
UPC Easy S	21,1	5,76	0	0