

Anhang "A"

QUALITÄTSZIELE 2023 FÜR DEN INTERNETZUGANG AN FESTEN STANDORTEN

In Übereinstimmung mit den Vorgaben der Regulierungsbehörde für Kommunikation gemäß Beschluss Nr. 131/06/CSP i.g.F. werden im folgenden Text die von den SWB-ASMB für das Jahr 2023 festgesetzten Qualitätsziele angeführt.

Indikatoren	Erhebungen	Ziele
1. Aktivierungszeit für Breitbandinternetzugang	Erstaktivierungsaufträge für Breitbandinternetzugang, welche nicht an Anbieter gerichtet sind, die bereits einen direkten Zugangsdienst für bestehende aktive Telefonleitungen liefern	
	95%-Perzentil der Lieferzeiten	29
	99%-Perzentil der Lieferzeiten	33
	Prozentsatz der gültigen, innerhalb des mit dem Kunden vereinbarten Datums, abgeschlossenen Aufträge	90%
	Durchschnittliche Lieferzeiten	20 Tage
2. Fehlerquote bei Breitbandinternetzugang	Verhältnis der Störungsmeldungen zur effektiven Anzahl von Breitbandverbindungen	
	Dienst über eigene Infrastruktur	15%
	Dienst mittels <i>wholesale</i>	n.v.
3. Reparaturzeit bei Fehlfunktionen des Breitbandinternetzugangs	Über eigene Infrastruktur angebotene Dienste	
	80%-Perzentil der Reparaturzeit bei Fehlfunktionen	72 Std.
	95%-Perzentil der Reparaturzeit bei Fehlfunktionen	168 Std.
	Prozentsatz der innerhalb des vertraglich vorgesehenen maximalen Zeitraums behobenen Fehlfunktionen	90%
	Durchschnittliche Reparaturzeit	100 Std.
	Über Wholesale-Strukturen angebotene Dienste	
	80%-Perzentil der Reparaturzeit bei Fehlfunktionen	n.v.
	95%-Perzentil der Reparaturzeit bei Fehlfunktionen	n.v.
	Prozentsatz der innerhalb des vertraglich vorgesehenen maximalen Zeitraums behobenen Fehlfunktionen	n.v.
4. Zeit für die Anrufentgegennahme beim Help Desk	Mindestzeitaufwand, um über das Sprachdialogsystem IVR zur Option "Mitarbeiter" zu gelangen	IVR nicht aktiv
	Durchschnittliche Zeit für die Anrufentgegennahme durch eine Kontaktperson	150 Sek.
	Prozentsatz der eingehenden Anrufe, die in weniger als 20 Sekunden entgegengenommen werden	25%
5. Beanstandete Belastungen	Verhältnis zwischen der Anzahl an beanstandeten Belastungen für alle Internetzugangsdienste (erhalten im entsprechenden Erhebungszeitraum) und der Gesamtzahl der im selben Erhebungszeitraum ausgestellten Rechnungen	n.v.