

ANLAGE „A“

QUALITÄTSZIELE 2019 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-APB für das Jahr 2019 festgesetzten Qualitätsziele angeführt.

Indikatoren	Erhebung	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 Lieferzeit	45 Tage
	99%-Perzentil der Lieferzeit	90 Tage
	Prozentsatz der gültigen, innerhalb des mit dem Kunden vereinbarten Datums, abgeschlossenen Aufträge	90%
	Durchschnittliche Lieferzeit	30 Tage
-2- Fehlerquote bei Breitbandinternetzugang	Verhältnis der Störungsmeldungen zur effektive Anzahl von Breitbandverbindungen	
	Dienst über eigene Infrastruktur	15%
	Dienst mittels <i>Wholesale</i>	35%
-3- Reparaturzeit bei Fehlfunktionen des Breitbandinternetzugangs	Über eigene Infrastruktur angebotene Dienste	
	80%-Perzentil der Reparaturzeit bei Fehlfunktionen	72 Stunden
	95%-Perzentil der Reparaturzeit bei Fehlfunktionen	168 Stunden
	Prozentsatz der innerhalb des vertraglich vorgesehenen maximalen Zeitraums behobenen Fehlfunktionen	90%
	Durchschnittliche Reparaturzeit	100 Stunden
	Über <i>Wholesale</i>-Strukturen angebotene Dienste	
	80%-Perzentil der Zeit für die Entstörung bei Fehlfunktionen	k.A.
	95%-Perzentil der Zeit für die Entstörung bei Fehlfunktionen	k.A.
	Prozentsatz der innerhalb des vertraglich vorgesehenen maximalen Zeitraums behobenen Fehlfunktionen	k.A.
-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	120 Sekunden
	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 Gesamtanzahl der im selben Erhebungszeitraum ausgestellten Rechnungen	5%