

A szolgáltatás minőségi mutatói

Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények a 229/2008. kormányrendelet szerint

Kábelmodemes hozzáférés:

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		72 óra
A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása		90 %
Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya		80 %
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése		
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	legfeljebb 10520 perc
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	legfeljebb 10520 perc
Garantált le/feltöltési sebesség		128/64 kbit/s
Bit hibarány hozzáférési vonalanként		0
A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje		30 nap

A szolgáltatás minőségi mutatói

Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények a 229/2008. kormányrendelet szerint

R-LAN hozzáférés:

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		72 óra
A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása		90 %
Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya		80 %
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése		
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	legfeljebb 10520 perc
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	legfeljebb 10520 perc
Garantált le/feltöltési sebesség		128/64 kbit/s
Bit hibarány hozzáférési vonalanként		0
A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje		30 nap

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1. Új hozzáférési létesítési idő: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

2. sz. melléklet

5/3

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje.

A megkezdett órába beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatóró eljárása eredményeként valószínűnek bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésekről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását,

3. A szolgáltatás rendelkezésre állása: A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

2. sz. melléklet

5/4

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

4.

a) A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik különösen:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide különösen:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

b) Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik különösen:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide különösen:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

2. sz. melléklet

5/5

5. A garantált 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.

Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kell végezni. (A referencia szerverre mesterséges tesztforgalom kerül generálásra kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat. Nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb.) pontos lemásolása. A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre. A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc. Amíg független szervezet által működtetett referencia szerver nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató által biztosított vizsgáló szerverrel elvégzett vizsgálatok eredményei is elfogadhatók.)

6. Bithiba arány hozzáférési vonalanként: A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

7. Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje: Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje 30 nap.