

SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉG VIZSGÁLATI TERV 2016. ÉV

Szolgáltató neve: COM.UNIQUE Telekommunikációs Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Szolgáltató címe: 1133 Budapest, Hegedűs Gyula u. 83-87.

A Vizsgálati terv tárgya, hatálya:

13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet vonatkozóan alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények: az adott szolgáltatásokra a méréseket évente kell elvégezni, a vizsgálati tervben részletezetteknek megfelelően.

A szolgáltatás megnevezése

az ÁSZF szerint:	az NMHH osztályozása szerint:	A szolgáltatás KSH szerinti SZJ száma:
Internet-szolgáltatás	Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás helyhez kötött	64.20.18

A szolgáltató által alkalmazott szabványok, egyéb mértékadó előírások (pl. gyártói előírások, ITU-T ajánlások, ETSI útmutatók) felsorolása:

IEEE802.3
IEEE802.3i
IEEE802.3u

Vizsgálandó szolgáltatás minőségi mutatók:

- Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (HLI)
Célérték: 15 nap
Mérési módszer: Szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában)
Ellenőrzés: havonta, az ügyfélnyilvántartó rendszer tárgyhavi adatai alapján
- Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárítási határideje (MHI)
Célérték: 72 óra
Mérési módszer: A szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje órában.
A mutató származtatása: számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, darabszám szerinti alsó 80%-ának az időbeli felső korlátja.
Ellenőrzés: havonta, az ügyfélnyilvántartó rendszer tárgyhavi adatai alapján
- A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (RA)
Célérték: 99%
Az a százalékos formában meghatározott érték, amely megadja a Szolgáltatás igénybevételének tényleges és Szolgáltató által garantált lehetőségét egy adott évben.
Az adatok származtatása: A hibajegy kezelő rendszerben regisztrált szolgáltatás minőségi problémák idejének összegzésével, az eltelt időszak hosszához való viszonyításával.
Ellenőrzés: havonta és évente a hibajegy kezelő rendszer tárgyhavi, tárgyévi adatai alapján
- Az Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (KVI)
Célérték: 80%
Mérési módszer: A ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 80%-ának esetében a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya.

Az alapadatok forrása, származtatások: különböző időpontokban elvégzett teszhívásokkal. A valós adatok alkalmazása esetén minden kezelő, hibafelvevő munkahely válaszüzenetét figyelembe kell venni a mutató értékének kiszámításakor. Vizsgálóhívások alkalmazása esetén azok hívásszámát az összes vizsgálóhívás számához képest az előfizetői kezelő, hibafelvevő forgalmával arányosan kell szerepeltetni a mutató származtatásakor. Mindkét módszer egyidejű alkalmazása mellett a külön-külön képzett mutatókból forgalomarányosan (az előfizetői forgalom arányában súlyozott átlagot képezve) kell a közös végeredményt számítani. A vizsgálóhívások száma összesen legalább az előfizetők számának 1 %-a.

Ellenőrzés: Heti 2 vizsgálóhívás, különböző időpontokban.

5. Garantált le- és feltöltési sebesség a hálózaton belül

Célértékek:

Megnevezés	Letöltési sebesség (kbps)	Feltöltési sebesség (kbps)
Mini (dinamikus)	1024	1024
Standard (dinamikus)	10240	10240
Medium (dinamikus)	15360	15360
Premium (dinamikus)	20480	20480
Standard (üzleti)	3072	3072
Medium (üzleti)	5120	5120
Premium (üzleti)	10240	10240
NET 10 (dinamikus)	5120	512
NET 25 (dinamikus)	10240	1024
NET 50 (dinamikus)	15360	2048
NET 100 (dinamikus)	30720	5120

Az adatok származtatása: Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 90%-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor az összes mért értéket figyelembe kell venni. A mintának reprezentatívnak kell lennie, a vizsgálathoz felhasznált minimális tesztmérés darabszáma: az átlagos előfizetői létszám 1%-a, legfeljebb 50 db.

Ellenőrzés: Hetente 2 alkalommal, folyamatos rotációban az egyes szolgáltatási helyszínekhez kapcsolódó távközlési központokban, váltakozó időpontokban. Alkalmanként 3 mérés 10 perces eltérésekkel.

Eltérés esetén tett intézkedések, ismételt ellenőrzések

Az időszakos, vagy hibajelzés esetén mért értékek minőségi mutatóktól való eltérése esetén a tényleges hiba feltárását és elhárítását követően újabb méréseket kell végezni. Amennyiben az újabb mérések esetén is van eltérés a vállalt értékhez képest, a hibaelhárítást addig kell folytatni, amíg a vállalt minőségi mutatók a mérések során nem teljesülnek.

Közzétételek

A Szolgáltató hatályos Általános Szerződési Feltételeit, jelen Vizsgálati terv szerinti mérések eredményét illetve a szolgáltatás Megfelelőségi nyilatkozatát ügyfélszolgálatán és internetes honlapján közzéteszi.