

## 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:
CATV-szolgáltatás	Televízió-műsorelosztás – DVB-C	64.20.30

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

### **Vizsgálandó szolgáltatás minőségi mutatók:**

1. 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
2. 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
3. A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (RA)  
Célérték: 98%  
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
4. 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 teszthívásokkal. 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. Modulációs hibaarány (MHA)

Célértékek: 25 dB

Mérési módszer: Az előfizetői átadási pontokon, ami az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont vagy amennyiben a fenti mérőpont nem került kialakításra, a MSZ EN 50083-7:1998 szabvány előírásaival összhangban, a kiválasztott előfizetői szolgáltatás hozzáférési pontjain mért modulációs hibaarány érték.

Az adatok származtatása: A mutatót az előfizetői átadási ponton kell mérni, kalibrált mérővevővel. Szolgáltató szolgáltatási területén belül a szabvány szerint meghatározott számú méréssel történik. A szabvány szerinti mérésszám a következő: 1000 előfizető alatt törzsirányonként 2, 1001 és 5000 között törzsirányonként 6, 5001 és 10000 között törzsirányonként 7, 10001 és 15000 között törzsirányonként 8, 15001 és 20000 között törzsirányonként 9, 20001 és 25000 között törzsirányonként 10, 25001 és 30000 között törzsirányonként 11, és 30000 előfizető felett minden további megkezdett 10000 előfizetői szám a mérési pontok számát további 1-el növeli. Amennyiben a szolgáltató által alkalmazott hálózati struktúra esetében nem értelmezhető a törzsirány (például optikai gyűrű), akkor optikai/RF átalakítónként egy-egy mérést kell elvégezni.

Ellenőrzés: Hetente 1 alkalommal, folyamatos rotációban az egyes szolgáltatási helyszínekhez kapcsolódó optikai/RF átalakítópontokhoz tartozó előfizetőknél, váltakozó időpontokban. Alkalmanként 1 mérés.

#### **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.