

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:
Telefonszolgáltatás	Hangátviteli szolgáltatások – Helyhez kötött telefonszolgáltatás	64.20.11 és 64.20.12

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

EN 300 001 ATTACHMENTS TO THE PUBLIC SWITCHED TELEPHONE NETWORK (PSTN); GENERAL TECHNICAL REQUIREMENTS FOR EQUIPMENT CONNECTED TO AN ANALOGUE SUBSCRIBER INTERFACE IN THE PSTN

ETS 300 648 PUBLIC SWITCHED TELEPHONE NETWORK (PSTN); CALLING LINE IDENTIFICATION PRESENTATION (CLIP) SUPPLEMENTARY SERVICE; SERVICE DESCRIPTION

ETS 300 659-1 PUBLIC SWITCHED TELEPHONE NETWORK (PSTN); SUBSCRIBER LINE PROTOCOL OVER THE LOCAL LOOP FOR DISPLAY (AND RELATED) SERVICES; PART 1: ON HOOK DATA TRANSMISSION

ETS 300 659-2 PUBLIC SWITCHED TELEPHONE NETWORK (PSTN); SUBSCRIBER LINE PROTOCOL OVER THE LOCAL LOOP FOR DISPLAY (AND RELATED) SERVICES; PART 2: OFF-HOOK DATA TRANSMISSION

ETS 300 778-1 PUBLIC SWITCHED TELEPHONE NETWORK (PSTN); PROTOCOL OVER THE LOCAL LOOP FOR DISPLAY AND RELATED SERVICES; TERMINAL EQUIPMENT REQUIREMENTS; PART 1: OFFLINE DATA TRANSMISSION

ETS 300 778-2 PUBLIC SWITCHED TELEPHONE NETWORK (PSTN); PROTOCOL OVER THE LOCAL LOOP FOR DISPLAY AND RELATED SERVICES; TERMINAL EQUIPMENT REQUIREMENTS; PART 2: ONLINE DATA TRANSMISSION

IEC 603-7 CONNECTORS FOR FREQUENCIES BELOW 3 MHZ FOR USE WITH PRINTED CIRCUIT BOARDS

EIA 568 COMMERCIAL BUILDING TELECOMMUNICATIONS CABLING STANDARD

ITU-T G.711 PULSE CODE MODULATION (PCM) OF VOICE FREQUENCIES

ETS 300 650 MESSAGE WAITING INDICATION (MWI) SUPPLEMENTARY SERVICE; SERVICE DESCRIPTION

EN 300 357 COMPLETION OF CALLS TO BUSY SUBSCRIBER (CCBS) SUPPLEMENTARY SERVICE; SERVICE DESCRIPTION

Vizsgálendő 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. Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (SZKI)**
Célérték (jogos számlareklamációk): 30 nap
Célérték (elutasított számlareklamációk): 15 nap
Mérési módszer: A számlázással kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított kivizsgálási eljárások az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban.
A mutató származtatása: számítással, a kivizsgálási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, darabszám szerinti alsó 80%-ának az időbeli felső korlátja.
Ellenőrzés: negyedévente, az ügyfélnyilvántartó rendszer adatai alapján
- 4. 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
- 5. 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 vizsgálóhívásokkal. 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.
- 6. Sikeres hívások aránya (SHA)**
Célérték: 95%
Mérési módszer: Sikertelennek minősül az a híváskísérlet, amikor a rendelkezésre álló szolgáltatást igénybe vevő hívó fél egy érvényes hívószám helyes megadását követően a hívott fél állapotáról sem foglaltsági hang, sem csengetési hang, sem másmilyen szabványos válaszijel, ill. szöveges tájékoztatás formájában nem kap információt, vagy a felépült kapcsolat a hívó és a hívott fél bontáskezdeményezése nélkül megszakad. Mindegy esetben a hívás sikeresnek tekintendő.

Az alapadatok forrása: Különböző időpontokban elvégzett vizsgálóhívások. A vizsgálóhívásoknak a fő hívásirányok, a forgalmi viszonyok valamint a hívásfelépítésben résztvevő átviteli utak és kapcsolóeszközök tekintetében reprezentatívnak kell lenniük. A vizsgálóhívásoknak minimum 5 másodperc tartásidejűeknek kell lenniük. A vizsgálóhívások száma összesen legalább az előfizetők számának 1 %-a. A méréseket a szolgáltatás (szolgáltató által meghatározott) nagyforgalmú időszakában úgy kell ütemezni, hogy azok visszatükrözzék a forgalom változásait.

Az adatok származtatása: A vizsgált időszakban a megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikertelen hívások száma osztva a megkísérelt összes hívás számával és szorozva 100-zal. (%)

Ellenőrzés: Heti 2 vizsgálóhívás, különböző időpontokban.

7. Hívás felépítési idő (HFI)

Célérték (belföldi irány): 5 másodperc

Célérték (belföldi mobil irány): 10 másodperc

Célérték (nemzetközi irány): 15 másodperc

Mérési módszer: A hívás felépítési ideje azon időtartam, amelynek kezdete az az időpont, amikor a hívás felépítéséhez szükséges információ a hálózaton keresztül elküldésre került, és akkor ér véget, amikor a hívó fél vette a hívott fél foglaltsági hangját vagy csengetési hangját vagy válaszjelzését. A hívás kezdetét és végét (amennyiben ezt a vizsgált hálózati elemek lehetővé teszik) a közös csatornás jelzés-rendszerben alkalmazott módon kell meghatározni.

Az alapadatok forrása: Különböző időpontokban elvégzett vizsgálóhívások. A vizsgálóhívásoknak a fő hívásirányok, a forgalmi viszonyok valamint a hívásfelépítésben résztvevő átviteli utak és kapcsolóeszközök tekintetében reprezentatívnak kell lenniük. A vizsgálóhívásoknak minimum 5 másodperc tartásidejűeknek kell lenniük. A vizsgálóhívások száma összesen legalább az előfizetők számának 1 %-a. A méréseket a szolgáltatás (szolgáltató által meghatározott) nagyforgalmú időszakában úgy kell ütemezni, hogy azok visszatükrözzék a forgalom változásait.

Az adatok származtatása: Az adatgyűjtési időszakban végzett teszthívások közül a leggyorsabban felépülő 95 %-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

Ellenőrzés: Heti 2 vizsgálóhívás, különböző időpontokban.

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.