



Szarvasi Általános Informatikai Kft.
5540. Szarvas, Szabadság u. 21.
Tel./fax: 66/313-781, 66/214-775.
<http://www.szarvasnet.hu>
E-mail: informatika@szarvasnet.hu

Általános Szerződési Feltételek 7. sz. melléklet

Minőségi mutatók

A Kábeltelevízió szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények a 229/2008. Kormány Rendelet (IX. 12.) szerint

Minőségi mutató neve	Célérték	Minimálérték
Új hozzáférés létesítési határideje [nap]	30	30
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje [óra]	48	72
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési határideje [nap]	30	30
Szolgáltatás rendelkezésre állása [%]	95	95
Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton [dBμV]	60-77	60-77
Jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton [dB]	12	12
Vivő jel/zaj viszony az előfizetői hozzáférési ponton [dB]	42	42
Szomszédos csatornák közti legnagyobb jelszintkülönbség [dBμV]	3	3
Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya [%]	75	75
Modulációs hibaarány DVB-C szolgáltatás esetén	28-32	28-32

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1. Új hozzáférési létesítési idő: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

Értelmező kiegészítések:

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 Szarvasi Általános Informatikai Kft. 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.

Kizárt esetek:

- 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.

A mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítések a megvalósulás évében kerülnek figyelembe vételre. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Az alapadatok forrása:

A Szarvasi Általános Informatikai Kft támogató rendszere, nyilvántartásai, EcoSoft ügyfélszolgálati nyilvántartó és elszámoló rendszere.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

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

Értelmező kiegészítések:

A megkezdett órákba beleszámítanak az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: a szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak 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:

- 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,
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – szolgáltatót terhelő – hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

Az alapadatok forrása:

A Szarvasi Általános Informatikai Kft. támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

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 megkezdett naptári napban [nap]

Értelmező kiegészítések:

A mutató csak forgalm mérésen alapuló számlázás esetében értelmezett. Számlapanasz a szolgáltatás igénybe vételéről kiállított számla elleni reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a számla kiállításával,
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

A mért jellemzők:

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje: Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

a) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített – a panasz elutasítását tartalmazó – válaszlevél elküldéséig,

b) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténtéig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

4. A szolgáltatás rendelkezésre állása: A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. [%]

Értelmező kiegészítések:

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.

Kizárt esetek:

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

A mért jellemzők:

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Az az időtartam, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

Az alapadatok forrása:

A Szarvasi Általános Informatikai Kft. támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató (RA) származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

$$RA = \left(1 - \frac{SZKT}{SZT}\right) 100$$

13. Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton:

Az adatgyűjtési időszakban az előfizetői átadási pontokon mért valamenyi csatorna vivőszintjének az esetek 80 %-ában teljesített értéke.

Értelmező kiegészítések:

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont

A mért jellemzők:

Az előfizetői átadási ponton mért vivőszintek.

Az alapadatok forrása:

Hiteles mérési jegyzőkönyvek.

Minőségi mutató származtatása:

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.

A mutatót az előfizetői átadási ponton kell mérni, kalibrált jelszintmérővel.

Mérési pontonként valamennyi átvitt csatorna vivőszintjét meg kell mérni és a legalacsonyabb szintet

kell mérési eredménynek tekinteni. A mérési eredményeket növekvő sorrendbe kell helyezni és az esetek 80%-ában teljesített értéket kell teljesítési értéknek tekinteni.

Forrás:

MSZ EN 50083-7:1998

14. Jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton: Az adatgyűjtési időszakban előfizetői átadási pontokon mért legnagyobb jelszintkülönbségek az elosztott televíziós csatornák között

Értelmező kiegészítések:

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.

A mért jellemzők:

Az elosztott szomszédos televíziós csatornák legnagyobb jelszintkülönbségei előfizetői átadási ponton mérve

Az alapadatok forrása:

Hiteles mérési jegyzőkönyvek.

Minőségi mutató származtatása:

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.

A mutatót az előfizetői átadási ponton kell mérni, spektrumanalizátorral.

Forrás:

MSZ EN 50083-7:1998

15. Vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési ponton: Az adatgyűjtési időszakban mért vivő/zaj viszony az előfizetői átviteli pontokon

Értelmező kiegészítések:

Előfizetői átviteli pont: az előfizetői tápvezeték hálózati felőli végénél kialakított mérőpont.

A mért jellemzők:

Az előfizetői hozzáférési ponton mért vivő/zaj viszony.

Az alapadatok forrása:

Hiteles mérési jegyzőkönyvek.

Minőségi mutató származtatása:

Szolgáltató szolgáltatási területén belül a szabvány szerint meghatározott számú méréssel történik: A szabvány szerinti mérésszám a következő: 1000 előfizető alatt törzssíronként 2, 1001 és 5000 között törzssíronként 6, 5001 és 10000 között törzssíronként 7, 10001 és 15000 között törzssíronként 8, 15001 és 20000 között törzssíronként 9, 20001 és 25000 között törzssíronként 10, 25001 és 30000 között törzssíronként 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 törzssíron

(például optikai gyűrű), akkor optikai/RF átalakítónként egy-egy mérést kell elvégezni.

A mutatót az előfizető átviteli pontján mérővel kell mérni.

Forrás:

MSZ EN 50083-7:1998

Szarvas, 2008. 11. 28.

Sinkovics Mihály
ügyvezető igazgató