

VIZSGÁLATI TERV
Bérelt vonali és Internet előfizetői szolgáltatás

A Szolgáltató neve, címe: Antenna Hungária Zrt.
1119 Budapest, Petzvál József u. 31-33.
Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-042190
Telefonszám: +3614642464
Telefaxszám: +3614642513

Ügyfélszolgálat elérhetősége:

A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége:
Központi ügyfélszolgálati iroda címe: Budapest, XI. Petzvál J. u. 31-33.
Telefon: 06-80-200-057
Nyitva tartás rendje: Hétköznap 08.00-16.00 között.
A szolgáltató műszaki ügyeletének elérhetősége:
Címe: Budapest, XI Petzvál J. u. 31-33.
Telefon: 06-1-464-2594; 06-40-284-357
Elérhetőség: Minden nap 0:00-24:00

A Vizsgálati terv tárgya, hatálya:

229/2008. (IX. 12.) Korm. Rendelet – Bérelt vonali és bérelt vonali Internet előfizetői szolgáltatások - vonatkozóan alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények: az adott szolgáltatásokra a méréseket évente kell elvégezni, a vizsgálati tervben részletezetteknek megfelelően.

1. Szolgáltatás leírás, számlázási rendszer

Szolgáltatás leírása:

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások és azok definíciója:

Bérelt vonali szolgáltatás

Az Szolgáltató által nyújtott bérelt vonali szolgáltatásokon belül az alábbi termékeket különböztetjük meg:

- Menedzselt bérelt vonali szolgáltatás és Menedzselt bérelt vonali Internet szolgáltatás

A Szolgáltató menedzselt bérelt vonali szolgáltatása az ügyfeleink által meghatározott végpontok között olyan folyamatos és közvetlen kommunikációs összeköttetést biztosít, mely a gyors és biztonságos adat-, hang- és képátvitel mellett a telephelyek helyi hálózatainak összekapcsolására és az Internethez való csatlakozásra is lehetőséget ad.

- LAN összekapcsolási szolgáltatás

A Szolgáltató LAN összekapcsolási (helyi hálózatok összekapcsolása) szolgáltatása olyan folyamatosan menedzsel, rugalmasan méretezhető bérelt vonali összeköttetést biztosít, mely lehetővé teszi az ügyfél által meghatározott végpontok között a gyors és biztonságos adatkommunikációt és a végpontok helyi hálózatainak összekapcsolását.

A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A Szolgáltató a szolgáltatás egyszeri díjáról a teljesítést követően, a havi előfizetési díjról tárgyhónapot követő hónap 10-ig, havonta számlát küld az Előfizető részére. Ennek alapján az Előfizető köteles a számlák kifizetését 8 napos fizetési határidővel banki átutalás útján teljesíteni. A Felek jelen feltételtől eltérhetnek az egyedi előfizetői szerződésben. A számlák teljesítése minden esetben az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott bankszámlára történik.

Amennyiben az Előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a megadott időpontig nem kap számlát, azt köteles az ügyfélszolgálatnak haladéktalanul bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából származó következményekért az Előfizető felelősséggel tartozik.

Amennyiben a számla kiegyenlítését az Előfizető elmulasztja, Szolgáltató jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére (felfüggesztésére), az egyéni előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel. Előfizető a hátralékának egyösszegű és a kikapcsolási díj megfizetése után veheti ismételt igénybe a szolgáltatást.

2. Vállalt és teljesített mutatók, belső vizsgálat módszere

2.1. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése

Célérték: 60 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 adott támogató rendszer tárgyhavi adatai alapján.

2.2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

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 adott támogató rendszer tárgyhavi adatai alapján.

2.3. Bejelentett díjreklamációk kivizsgálása és elintézése

Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlát a számla kiállításától számított 1 évig kifogásolhatja meg. A számlapanasz, amennyiben azt az Előfizető a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be és a Szolgáltató 5 napon belül azt nem utasítja el, a panasszal érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyébként a számlapanasz nem halasztó hatályú a számla kiegyenlítésére. Előfizető a kifogást írásban, szóban, telefonon nyújthatja be Szolgáltató részére. Szolgáltató a reklamációt nyilvántartásba veszi és 15 napon belül megvizsgálja. A megalapozottan kifogásolt összeget és kamatát Szolgáltató a nem halasztó hatályú számlapanaszok esetén – az Előfizető választásától függően – a következő számlán jóváírja, vagy az ilyen összeget az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A Szolgáltató köteles bejelentéseket, a bejelentés alapján tett intézkedéseket, az eljárás eredményét visszakövethető módon, elektronikus úton rögzíteni és az adatkezelési szabályok betartásával az elévülési idő végéig megőrizni. A Szolgáltató köteles a bejelentést az Előfizető számára visszaigazolni és ezt a rögzítéssel nyilvántartásba venni.

Díjvisszatérítés

Ha a Szolgáltató a vállalt éves rendelkezésre állást nem teljesíti, a 2. sz. Melléklet szerinti díjvisszatérítésre köteles.

2.4. A szolgáltatás éves rendelkezésre állása

Célérték: 99,6%

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.

2.5. A szolgáltató műszaki ügyeletének bejelentkezése

Célérték: 120 másodperc

Mérési módszer:

A ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya,

összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban. (Két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható.)

Az alapadatok forrása, származtatások: különböző időpontokban elvégzett teszthívásokkal.

A valós adatok alkalmazása esetén minden kezelő, hibafelvevő munkahely válaszüdejét 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: Havonta kétszer az elvégzett teszthívások alapján, évente az elvégzett teszthívások összegzésével.

3. Vizsgálati jegyzőkönyvek, kiértékelés, származtatott eredmények, származtatás módja

A Vizsgálati tervben meghatározott adatok a Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás minőségi mutatóinak meghatározásához a meghatározott pontokon mérésekkel illetve a meghatározott rendszerekből vett adatokból nyerhetők.

A létesítéskor és bejelentett szolgáltatásminőségi probléma esetén a szakaszon műszeres ellenőrzést végzünk. A mérés során a G.821-es szabványban rögzített értékek kerülnek ellenőrzésre.

Berendezéseink az adatátvitel biztosítása mellett a szolgáltatás minőségének biztosítása érdekében folyamatos méréseket végeznek az átviteli szakaszokon. Az aktuális bithiba-arány értékek a távfelügyeleten keresztül lekérdezhetők. A bérelt vonali szolgáltatások esetén (beleértve az Internet szolgáltatást is) szimmetrikus az adatátviteli sebesség mindkét irányban (fel- és letöltés) és a névleges sebesség egyben a garantált sebesség is. Az egyes összeköttetésekhez tartozó, és szerződött adatátviteli sávszélesség illetve sebesség csökkenése, bármelyik irányban (le- és feltöltés), egyben a BER értékek romlását is jelentik. A BER értékek romlása esetén (10E-9; 10E-6; 10E-3) a felügyeleti rendszerek riasztást adnak az operátornak, jelezve a minőségi paraméterek romlását. Ezen adatok adatbázisba mentésre és archiválásra kerülnek.

Az üzemeltetés során a vonalak állapotának ellenőrzése ezen, a felügyeleti rendszerekbe integrált minőségellenőrzési funkciók alapján valósul meg és folyamatosan, automatikusan történik.

Adatok származtatása: G.821-es szabvány

Ellenőrzése: Létesítéskor, az életciklus alatt távfelügyeletről, hibajavítás során, folyamatosan, az automatikus mérőrendszerek által végrehajtva és naplózva.

4. 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.