

VIZSGÁLATI TERV
Egyéb hangátviteli szolgáltatás
megfelelőség igazolásához

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:

Egyéb hangátviteli (Hang-adat integrációs) szolgáltatás

A Szolgáltató Egyéb hangátviteli (Hang-adat integrációs) szolgáltatása ügyfeleink számára olyan folyamatosan menedzselt, rugalmasan méretezhető bérelt vonali összeköttetést biztosít, mely az ügyfél által meghatározott végpontok között gyors és biztonságos adatkommunikációt és beszédforgalmat tesz lehetővé.

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 ismételten 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

Az Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlát a számlában szereplő fizetési határidőig kifogásolhatja meg.

Az Előfizető a kifogást írásban nyújthatja be a Szolgáltató részére.

A Szolgáltató a reklamációt nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést a 10.2. pont 5 bekezdése szerint felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül a jelen pont 5. bekezdésben foglaltak szerint, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

A megalapozottan kifogásolt díj, az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott késedelmi kamattal megnövelt összegét a Szolgáltató a következő számlán jóváírja.

Az Előfizető panaszának elutasítása esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdésének figyelembevételével meghatározott eljárás kerül alkalmazásra.

Az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díjjal kapcsolatos reklamációjának elutasítása miatt a területileg illetékes hírközlési hivatalhoz jogosult fordulni.

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 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: 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 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.

Adatok származtatása: G.821-es szabvány

Ellenőrzése: Létesítéskor, az életciklus alatt távfelügyeletről, hibajavítás során.

Hívás felépítési idő

Sikeres hívások felépítésének maximális időtartama (hívás felépítési idő) az ide irányuló vizsgálóhívások esetében:

Közvetlen IP címzés esetén	12 másodperc
E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében	12 másodperc

E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében, clearing house-on keresztül vagy bolyongás esetén	15 másodperc
Email alias cím IP címre való translációja esetén	25 másodperc

A mért jellemzők:

A hívás felépítési ideje (HFI) = 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 válaszcijelzését. 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:

A tesztberendezések által rögzített adatok vagy a szolgáltató nyilvántartó és támogató rendszereinek legalább egyhavi forgalmi adatai.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban végzett tesztívások közül a leggyorsabban felépülő 95 %-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

A vizsgálóhívások száma: a szolgáltató választása szerint legalább az átlagos előfizetői szám 1 %-a, maximálisan 20 000 db éves szinten, havi szintre lebontva. Az eredményeket egy web-es felületű portálon mutatja be a mérőrendszer.

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.