

# Vizsgálati terv

## VT1/2021

A 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint, a szolgáltatás megfeleléség igazolásához

### **A vizsgálati időszak:**

2021. január 01. napjától 2021. december 31. napjáig

### **a. A szolgáltatás leírása:**

*Vezetékes műsorelosztás,*

*Internet hozzáférés és egyéb adatátviteli szolgáltatás (kábelhálózaton)*

### **1. Szolgáltatásminőségi követelmények:**

A szolgáltatási képességekkel kapcsolatos minőségi mutatókra vonatkozóan a szolgáltató általános szerződési feltételeiben (a továbbiakban: ÁSZF) meghatározott olyan célértékek, amelyek mindegyikének teljesülése vagy túlteljesülése esetén a jogkövetkezmények tekintetében a szolgáltatás megfelelőnek minősül, illetve bármelyikük alulteljesülése esetén csökkent értékűnek minősül a szolgáltatás az alulteljesülés időszakában.

### **2. Az ellenőrzések száma:**

Az ellenőrzött szolgáltatásra vonatkozó területeken HFC hálózat esetében minden optikai ellátási területen (ONU) legalább 1 db mérést kell végezni.

### **3. Az ellenőrzések ütemezése:**

A vizsgálati időszakban bármikor végezhető, lehetőleg a legforgalmasabb időszakokban a területileg felelős műszaki vezetők elrendelésére, felügyeletükkel és az irányításuk alapján.

### **4. A mérés helye:**

Az összes minőségi mutató vizsgálata vonatkozzon előfizetői hozzáférési pontra (végpontra).

Elvileg a mérést, vizsgálatot – ahol lehetséges – indokolt lenne a felhasználó helyiségein belül, a hálózat előfizetői átadási pontján végrehajtani. Ez azonban megkövetelné a felhasználók együttműködését, és erőteljesen beavatkozó jellegű lenne, mert több kiszállást tenne szükségessé a felhasználó helyiségeibe. E helyett azonban – praktikusán – a helyi központ, előfizetői leágazó pont, csillagpont előfizetői pontján végzett mérések, vizsgálatok végzése javasolt, melyek általában megfelelően képviselik azt a minőséget, amely az előfizetői hozzáférési ponton (végponton) lennének észlelhetők.

A mérési helyeket szolgáltatás fajtánként az eltérő műszaki specifikációjú szolgáltatások (szolgáltatási csomagok) arányában kell véletlenszerűen a műszaki vezetőknek kijelölni.

### **5. Mérési helyenként a mérések száma:**

Mérési helyenként 3 mérést kell végezni, és a leggyengébb eredményt kell az adott helyre figyelembe venni.

### **6. A méréshez felhasznált műszer:**

A mutatók mérése a mérésügyi törvény szerinti joghatással járó mérésnek minősül, hiszen a mérés eredménye minőségtanúsításra, a szolgáltatás és ellenszolgáltatás mértékének megállapítására szolgál. Joghatással járó mérést csak a mérési feladat elvégzésére alkalmas hiteles mérőeszközzel vagy használati etalonnal ellenőrzött mérőeszközzel végezhető.

### **7. A felhasznált forrásadatok:**

A szolgáltató folyamatosan működő belső, rendszeres jelentési rendszeréhez igazodva, a követő időszakban, a tárgyidőszakra vonatkozó összesített adatokból képzett jelentések, vagy a folyamatos szolgáltatás érdekében végzett üzemviteli tevékenysége során nyert adatok, mérési eredmények alapján és az elektronikus nyilvántartásaiból származtatott adatok felhasználásával.

## **8. A vizsgálati jegyzőkönyvek, azok kiértékelése, a származtatott eredmények, a származtatás módjának leírása:**

A mutatók képzésekor figyelmen kívül kell hagyni azokat az eseteket – nem szabványos szolgáltatásminőségi szinteket –, ahol az ügyfél úgy dönt, hogy többet fizet a magasabb szolgáltatásminőségért, vagy kevesebbet az alacsonyabb szolgáltatásminőségért. Ezek azok az esetek, ahol a szolgáltató és az előfizető közötti szolgáltatási szerződés az általános szerződési feltételekben (ÁSZF) foglaltaktól eltérő megállapodás alapján jön létre.

## **9. Nem megfelelés esetén a minőség helyreállítása érdekében tett intézkedések leírása, és a megismételt ellenőrzés eredményéről készült jegyzőkönyvek:**

Amennyiben a szolgáltatás évközben nem-megfelelő, a minőség helyreállítása végett haladéktalanul intézkednie kell. A helyreállítási munka végeztével a korábban alulteljesített mutató ellenőrzését meg kell ismételni és a mérési jegyzőkönyvet a mérési helyre vonatkozóan meg kell őrizni.

### **b. A szolgáltatás leírása:**

*Helyhez kötött telefonszolgáltatás*

#### **1. Szolgáltatásminőségi követelmények:**

A szolgáltatási képességekkel kapcsolatos minőségi mutatókra vonatkozóan a szolgáltató általános szerződési feltételeiben (a továbbiakban: ÁSZF) meghatározott olyan célértékek, amelyek mindegyikének teljesülése vagy túlteljesülése esetén a jogkövetkezmények tekintetében a szolgáltatás megfelelőnek minősül, illetve bármelyikük alulteljesülése esetén csökkent értékűnek minősül a szolgáltatás az alulteljesülés időszakában.

**2. Az ellenőrzések száma:** Az ellenőrzött szolgáltatásra vonatkozó területeken minden csomóponti eszközre ill. annak ellátási területére vonatkozóan legalább 1 db mérést kell végezni.

#### **3. Az ellenőrzések ütemezése:**

A vizsgálati időszakban bármikor végezhető, lehetőleg a legforgalmasabb időszakokban a területileg felelős műszaki vezetők elrendelésére, felügyeletükkel és az irányításuk alapján.

#### **4. A mérés helye:**

A mérések a Vidanet több telephelyén kerülnek elvégzésre. A mérőberendezés a telephelyen létrehozott előfizetői hozzáférési pontra csatlakozik.

#### **5. Mérési helyenként a mérések száma:**

A vizsgálóhívások száma az átlagos előfizetői szám 1 %-a, maximálisan 20.000 db, az egyes mérési helyeken 20, 40 és 60 másodperces teszt hívásokkal.

#### **6. A méréshez felhasznált műszer:**

A méréseket a Magyar Telekom Nyrt. végzi a „Szolgáltatási szerződés a Magyar Telekom Nagykereskedelmi kábeltelefon szolgáltatásának igénybevételére” (Szerződés szám: 1330T-100-01093/2008.) alapján. A mérést a Magyar Telekom Nyrt. a saját fejlesztésű műszerével végzi.

#### **7. A felhasznált források:**

A szolgáltató folyamatosan működő belső, rendszeres jelentési rendszeréhez igazodva, a követő időszakban, a tárgyidőszakra vonatkozó összesített adatokból képzett jelentések, vagy a folyamatos szolgáltatás érdekében végzett üzemviteli tevékenysége során nyert adatok, mérési eredmények alapján és az elektronikus nyilvántartásaiból származtatott adatok felhasználásával.

## **8. A vizsgálati jegyzőkönyvek, azok kiértékelése, a származtatott eredmények, a származtatás módjának leírása:**

### **Sikeres hívások aránya**

A vizsgált időszakban a megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikeres hívások száma osztva a megkísérelt összes hívás számával és szorozva 100-zal. (%)

Sikeres hívások száma (SH)

Megkísérelt összes hívások száma (ÖH)

#### **A hívásfelépítés ideje**

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

#### **9. Nem megfelelés esetén a minőség helyreállítása érdekében tett intézkedések leírása, és a megismételt ellenőrzés eredményéről készült jegyzőkönyvek:**

Amennyiben a szolgáltatás évközben nem-megfelelő, a minőség helyreállítása végett haladéktalanul intézkednie kell. A helyreállítási munka végeztével a korábban alulteljesített mutató ellenőrzését meg kell ismételni és a mérési jegyzőkönyvet a mérési helyre vonatkozóan meg kell őrizni.

#### **c. A szolgáltatás leírása:**

*Internet hozzáférés és egyéb adatátviteli szolgáltatás (ADSL)*

##### **1. Szolgáltatásminőségi követelmények:**

A szolgáltatási képességekkel kapcsolatos minőségi mutatókra vonatkozóan a szolgáltató általános szerződési feltételeiben (a továbbiakban: ÁSZF) meghatározott olyan célértékek, amelyek mindegyikének teljesülése vagy túlteljesülése esetén a jogkövetkezmények tekintetében a szolgáltatás megfelelőnek minősül, illetve bármelyikük alulteljesülése esetén csökkent értékűnek minősül a szolgáltatás az alulteljesülés időszakában.

##### **2. Az ellenőrzések száma:**

Az ellenőrzött szolgáltatásra vonatkozó területeken minden csomóponti eszközre ill. annak ellátási területére vonatkozóan legalább 1 db mérést kell végezni.

##### **3. Az ellenőrzések ütemezése:**

A vizsgálati időszakban bármikor végezhető, lehetőleg a legforgalmasabb időszakokban a területileg felelős műszaki vezetők elrendelésére, felügyeletükkel és az irányításuk alapján.

##### **4. A mérés helye:**

A mérések a több telephelyen kerülnek elvégzésre. A mérőberendezés a telephelyen létrehozott előfizetői hozzáférési pontra csatlakozik.

##### **5. Mérési helyenként a mérések száma:**

Mérési helyenként 3 mérést kell végezni, és a leggyengébb eredményt kell az adott helyre figyelembe venni.

##### **6. A méréshez felhasznált műszer:**

A méréseket a Magyar Telekom Nyrt. végzi a „Nagykereskedelmi és értékesítési együttműködési szerződés a Magyar Telekom Nyrt. Réz hálózaton nyújtott Nagykereskedelmi Szélessávú Hozzáférés szolgáltatására” (Szerződés szám: 3259/2014.) alapján. A mérést a Magyar Telekom Nyrt. a saját fejlesztésű mérőrendszerével végzi.

##### **7. A felhasznált forrásadatok:**

A szolgáltató folyamatosan működő belső, rendszeres jelentési rendszeréhez igazodva, a követő időszakban, a tárgyidőszakra vonatkozó összesített adatokból képzett jelentések, vagy a folyamatos szolgáltatás érdekében végzett üzemviteli tevékenysége során nyert adatok, mérési eredmények alapján és az elektronikus nyilvántartásaiból származtatott adatok felhasználásával.

Készült: Győr, 2021. február 4.