

Vizsgálati terv

VT1/2020

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

A vizsgálati időszak:

2020. január 01. napjától 2020. 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. A tisztán koaxiális hálózattal szolgáltatott területeken minden 1000 db előfizető után 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.

A vezetékes műsorelosztás mérési helyeit az 1. melléklet tartalmazza

Internet hozzáférés és egyéb adatátviteli szolgáltatás mérési helyeit a 2. melléklet tartalmazza

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 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:

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 teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi 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, 2020. február 6.