

Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

Az internet hozzáférés szolgáltatás megfelelő szintjét meghatározó számszerű követelmények

a 229/2008. (IX. 12.) Korm. rend. szerint

Minőségi mutató megnevezése*		Célérték
1.) A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje:		15 nap
2.) A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje:		24 óra
4.) A szolgáltatás rendelkezésre állása:		97 %
3.) Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének a határideje:		15 nap
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése	9.) A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1500 perc
	10.) Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	3000 perc
11.) Garantált (átlagosan elvárható) le / feltöltési sebesség kb/s	1. csomag	256/77
	2. csomag	1024/205
	3. csomag	2048/205
	4. csomag	3072/205
	5. csomag	4096/410
	1. csomag, Társasházi kedvezmény	205/76
	2. csomag, Társasházi kedvezmény	410/102
	3. csomag, Társasházi kedvezmény	820/205
	4. csomag, Társasházi kedvezmény	1230/205
	5. csomag, Társasházi kedvezmény	1640/205
12.) Bithiba arány hozzáférési vonalanként:**		0

* Az NHH által 2005. 05. 18-án kibocsátott, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004.(XII. 22.) Korm. rendeletben foglalt követelmények teljesítéséhez kibocsátott Kézikönyv 4. 2. pontja szerinti minőségi mutató leírások sorszáma szerint

** IP csomagkapcsolt technológia esetén a mutató nem értelmezhető

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

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

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 szolgáltató 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.

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 az mindkét fél által elfogadott. 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 szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

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.

Értelmező kiegészítések:

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

Minőségi panasz: 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 statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.

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 szolgáltató 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.

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) a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- b) a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek:

- a) a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- b) a 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): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatótani.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatáskiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató 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 (SZKT): szolgáltató által (hibabejelentés alapján vagy anélkül)

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 (SZT): az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

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

3.) Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje: forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]

Értelmező kiegészítések:

A mutató csak forgalom mérésen alapuló számlázást alkalmazó szolgáltatások esetében értelmezett. Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek:

- a számlára irányuló lekérdezővel (információkérés),
- a számla kiállításával,
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

A mért jellemzők:

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

- a) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó válaszlével elküldéséig,
- b) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

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

9.) A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés: azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető. (ASZE) [perc]

Értelmező kiegészítések:

A rendelkezésre állással ellentétben e mutató esetén csak a rendellenes (azaz váratlan) szolgáltatáskiesést mérjük. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan (ASZE): A szolgáltató szolgáltatási területének egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett - a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás-kiesések időtartamát össze kell adni.

10.) Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés: azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatáskiesés miatt nem volt igénybevehető. (ASZT) [perc]

Értelmező kiegészítések:

Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, ha a szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

Mobil internet- és adatátviteli szolgáltatás esetén – pontosabb információ hiányában – az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelést jelent az előfizetői hozzáférést biztosító bázisállomások 10%-ának teljes leállása.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10 %-t érintően (ASZT): A szolgáltató előfizetőinek legalább 10 %-t érintő (Mobil internet- és adatátviteli szolgáltatás esetén – pontosabb információ hiányában – az előfizetői hozzáférést biztosító bázisállomások 10%-ának teljes leállításával járó, váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett - a szolgáltató előfizetőinek legalább 10 %-t érintő (Mobil internet- és adatátviteli szolgáltatás esetén – pontosabb információ hiányában – az előfizetői hozzáférést biztosító bázisállomások 10%-ának teljes leállítását eredményező) szolgáltatás-kiesések időtartamát össze kell adni (perc)

11.) A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség: az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80 %-ában garantál. (GLS) (GFS)

Értelmező kiegészítések:

Egy értékpárt (per jellel elválasztva) kell megadnia a szolgáltatónak – ez a hazai ellenőrzött referencia szerver felé és felől mért le és feltöltési sebesség előfizetői interfészen.

Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kell elvégezni.

A referencia szerverre mesterséges tesztforgalmat kell generálni kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat.

Nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb.) pontos lemásolása.

A tesztvizsgálat időpontja: a mérést forgalmas időszakban kell végezni.

A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc

A referencia szerver(ek)e)t független szervezetnek kell működtetnie. Amíg referencia szerver nem áll rendelkezésre, a szolgáltatónak kell gondoskodnia vizsgáló szerverről. A referencia szerver rendelkezésre állását követő harminc napig a szolgáltató által biztosított vizsgáló szerverrel elvégzett vizsgálatok eredményei is elfogadhatók.

Egyéb (transzparens) adatátviteli szolgáltatás esetén a szolgáltatónak két szolgáltatási pont között kell a sávzélességet mindkét irányban mérni.

A mért jellemzők:

A letöltési sebesség (GLS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató-előfizető irány) sebesség. [kbit/s]

A feltöltési sebesség (GFS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizető-szolgáltató irány) sebesség. [kbit/s]

Az alapadatok forrása:

Az igazoló adatok előállításához használt tesztrendszer.

Minőségi mutató származtatása:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80 %-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor a szolgáltató vegye figyelembe az összes mért értéket.

A szolgáltató szolgáltatási területén mérésel történik. Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárásnak reprezentatívnak kell lennie, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a , de legfeljebb 50 db.

12.) Bithiba arány hozzáférési vonalanként: A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest. (BHA)

Értelmező kiegészítések:

A hozzáférési vonalakon a szolgáltató által megkülönböztetett hozzáférési módokat, (annak képességeit befolyásoló elérési technológiákat) kell érteni.

Ez a mutató csak – az előbb említett – technológiák függvényében értelmezhető. Így például IP csomagkapcsolt technológia esetén nem. Amennyiben az előfizetőnek nyújtott technológia, sajátosságából adódóan a mérendő bithibákat kiküszöböli (automatikusan javítja), az egyébként hibát okozó problémák más módon, más mutatónál, pl. lassulás formájában jelennek meg. Ebben az esetben a szolgáltatásra vonatkozóan a bithiba arányt nullának kell feltüntetni.

A mérést minden olyan esetben el kell végezni, ahol eredménye értelmezhető, jellemző érték.

Amennyiben a szolgáltató nem vezeti be a mutatót, dokumentálnia kell a technológiafüggő értelmezés akadályát.

A vizsgálat lefolytatásához szükséges tesztforgalom eloszlásának az előfizetői hozzáférési mód (technológia) tekintetében reprezentatívnak kell lennie.

A mért jellemzők:

Bithibák száma (*BHSZ*): a hibásan átvitt bitek darabszáma [db]

Összes átvitt bitek száma (*ÖBSZ*): az adatgyűjtési időszakban átvitt összes bit darabszáma [db]

Az alapadatok forrása:

A tesztrendszer által rögzített adatok

Minőségi mutató származtatása:

A bithibák száma osztva az adott időintervallumban átvitt összes bitek számával.

$$BHA = \frac{BHSZ}{\text{ÖBSZ}}$$

A szolgáltató szolgáltatási területén mérésel történik. Az előfizetői csatlakozások tekintetében a mintavételi eljárásnak reprezentatívnak kell lennie, a vizsgálatához felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a , de legfeljebb 50 db.