

A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI MUTATÓI, CÉLÉRTÉKEI

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1. Új hozzáférési létesítési idő

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80 %-ában teljesített határideje.

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 különösen:

- 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 ajánlattevő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje: a Szolgáltató által kibocsátott belépési díj számla befizetését követően, legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül (a Felek eltérő megállapodása hiányában).

Minimál érték: 15 nap Céllérték: 15 nap

2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80 %-ában teljesített határideje.

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

Minőségi panasz: Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósan 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 hozzáférésről 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 különösen:

- 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,

ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

4. számú melléklet

- az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje: legfeljebb a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 72 óra időtartamon belül.

Minimál érték: 72 óra Célérték: 72 óra

3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett panaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje (megkezdett naptári nap).

A mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz Szolgáltató általi fogadása és a válaszlevél küldése között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat az iktató rendszer szolgáltatja

Minimál érték: 30 nap Célérték: 30 nap

4. A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.

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

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatásokra jelen mellékletben meghatározott minőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott Előfizetői hozzáférési ponton a tényleges rendelkezésre állási idő legalább 90 %-ában.

A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje éves átlagban kerül kiszámításra, úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:

- a) a vis major miatti szünetelés időtartama,
- b) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, műsorszolgáltatások időjárási és egyéb ok miatti kimaradásai, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
- c) Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
- d) Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás időtartama,
- e) nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

Minimál érték: 90% Célérték: 90%

5. A sikeres hívások aránya

A sikeres hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. (%)

ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

4. számú melléklet

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

Minimál érték: 97,3% Célérték: 97,3%

6. A hívás felépítési ideje

A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. (megkezdett másodperc)

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

Minimál érték: 12 mp Célérték: 12 mp

7. Kezelő, hibafelvevő válaszideje

A kezelői, hibafelvevő munkahelyekre beérkezett hívások 60 másodpercen belül teljesített együttes válaszideje. (%)

A mutató értéke a telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőnek 60 másodpercen belüli bejelentkezésének százalékos aránya, az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén.

Minimál érték: 75% Célérték: 75%

8. Network Effectiveness Ratio (NER)

A NER paraméter jelzi a hálózat képességét a távolvégi terminál felé történő hívásvégződésre. A NER fejezi ki a kapcsolatot az összes hívási kísérlet és az összes olyan hívás között, amely vagy válasz, vagy foglalt, vagy csengetés/nincs válasz jelzésben végződött, illetve ISDN esetében a terminál elérhetetlen volt, vagy visszautasította a híváskezdeményezést. A NER kizárja az előfizető és a terminál viselkedéséből adódó tényezőket.

$$\text{NER} = \frac{\text{Sikeres hívásfelépítés}}{\text{Összes hívás}} * 100$$

Minimál érték: kisebb mint 3% Célérték: kisebb mint 3%

9. Sikeres SMS-továbbítás aránya

A Szolgáltató nem továbbít SMS-eket távközlő hálózatában.

10. Hangposta szolgáltatásra végződő hívás esetén a hívás díjmentes megszakitására rendelkezésre álló időtartam

Minimál érték: legalább 2 mp Célérték: legalább 2 mp

ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz 4. számú melléklet

A VOIP telefon szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményei

| Minőségi mutató megnevezése | Vállalt célérték | Vállalt minimálérték |
|---|------------------|----------------------|
| 1. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje | 15 nap | 15 nap |
| 2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje | 72 óra | 72 óra |
| 3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje | 30 nap | 30 nap |
| 4. A szolgáltatás rendelkezésre állása | 98% | 98% |
| 5. A sikeres hívások aránya | 97,3 | 97,3 |
| 6. A hívás felépítési ideje | 12mp | 12mp |
| 7. Kezelő, hibafeltevő válaszideje | 75% | 75% |
| 8. Network Effectiveness Ratio (NER) | ≤3% | ≤3% |
| 9. Sikeres SMS továbbítás aránya | / | / |
| 10. Hangposta szolgáltatásra végződő hívás esetén a hívás díjmentes megszakítására rendelkezésre álló időtartam | 2mp≤ | 2mp≤ |