SzemerNet Távközlési Szolgáltató Kft.

6723 Szeged, Sólyom u. 15B 3/9

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokollon keresztül nyújtott műsorterjesztési (IPTV) Szolgáltatásra

3. sz. melléklet

Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek

SzemerNet Távközlési Szolgáltató Kft
ASZ.: 24224828-2-06, cégjegyzékszám: 06-09-019757, 6723, Szeged, Sólyom utca 15/b 3/9.
Tel: 06-62-202202 06-40-111003
e-mail: info@szemernet.hu

I. táblázat

Szolgáltatásminőségi mutatók IPTV szolgáltatás esetén

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
1.	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	30 nap	Új hozzáférés létesítésének minősül az első hozzáférés létesítése, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítése, ha létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett. 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 a mérés szempontjából. Kizárt esetek: a,) visszavont megrendelések, b.) az új előfizetői hozzáférési pont létesítése nélküli bekapcsolás, c.) azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia d.) ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való	Az alapadatok forrását a megfelelő ügyfél nyilvántartási rendszer biztosítja. A nyilvántartó rendszerekből az adott időszakban megvalósult létesítéseket kell legyűjteni. Az alapadatok mérése és az előírt származtatott minőségi mutatók értékeinek meghatározása a kijelölt munkatárs feladata. Az adatok mérése és értékelése havi szinten történik. A szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító

			bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben, e.) ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kér a létesítésre.	működtetés megkezdésénk az előfizetői szerződés létrejöttétől számított ideje, az esetek 80%-ában. (nap ill. óra)
2.	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	108 óra	Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés). Hibabejelentés: A szolgáltatás igénybe nem vehetőségről, vagy csökkent minőségről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik. Kizárt esetek: a.) előfizetői tulajdonú/üzemeltetésű végberendezés hibája, b.) ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ, és ez hozzáférés- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben, c.) ha az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.	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 állásig eltelt megkezdett órák száma. A szolgáltatás minőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentéseket az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel kérdezheti le és összegzi. A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül

				arra, hogy mikor jelentették be a hibát. A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje (MHI) (megkezdett óra)
3.	A Szolgáltatás rendelkezésre állása	96%	Szolgáltatás kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás kiesés időtartamába tartozik: a.) a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szüneteltetése, 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 közérdekből történő szünetelése. A mért jellemzők: a.) Szolgáltatás kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.	A Szolgáltatás - kiesés teljes időtartamát az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni. A mutató képzéséhez szükséges rendkívüli ill. tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait, valamint a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.

			Teljes elvi szolgáltatás időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden Előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.	
4.	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75%	a) A maximális válaszidő az ideirányuló, vizsgálóhívások esetében az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától - a kezelői végberendezésen vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele. A kezelői és hibafelvevői válaszidő minőségi mutató meghatározása az alábbi ügyfélszolgálati területekre értelmezendő:	A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center hívássoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti. Kizárt esetek: a.) a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés, b.) az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az

			62/202-202, Lakossági és Üzleti ügyfélszolgálat	információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget. A mérést a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Igazgatóságának híváskoordinátor munkatársai végzik. Az alapadatok időszakának meghatározása a Vizsgálati tervben kerül meghatározásra.
5.	Képminőség az IPTV fejállomásban (Passive Video Mos)	3,2	A képminőség 0 értéke a hiányzó kép tartalmat, az 5-ös érték a kifogástalan képet jelenti. A magasabb érték a gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a továbbított kép nem hiányzik, nem esik szét, és nincsen benne tartós "kockásodás" (ún. macroblocking), vagy egyéb más élvezeti értéket csökkentő jelenség.	Az IPTV fejállomáson az idő 95%-ában, a ramex broadcasting solutins berendezésével mért érték.
6.	Hangminőség az IPTV fejállomásban (Passive	2,5	A hangminőség 0 értéke a hiányzó audio (hang) tartalmat, az 5-ös érték a kifogástalan hangot jelenti. A magasabb érték a gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a továbbított hang jel nem hiányzik, nem pattog, vagy	A IPTV fejállomáson az idő 95%-ban, a ramex broadcasting solutins

			"csipog", vagy egyéb más élvezeti értéket csökkentő jelenség nem tapasztalható.	berendezésével mért érték.
7.	Csomagvesztés (Packet loss)	A napi egyszeri csomagvesztés maximális mértéke 2000 MPEG csomag, gyakorisága 24, azaz óránként 1.	Az előfizetői szakasz minőségét a csomagvesztési mutatón keresztül értékeljük. A napi egyszeres MPEG csomagvesztések száma, illetve gyakorisága nem haladhatja meg a meghatározott célértéket.	Az előfizetői átadási ponton mért (set-top-boxokban regisztrált) ramex broadcasting solutins monitorozó rendszerével feldolgozott, a mérések 80%-ban teljesülő érték.