

Vizsgálati terv

(szolgáltatás megfelelőségének alátámasztására, 2018. évre)

Szolgáltató neve: **AKTV Algyői Kábeltelevízió Üzemeltető Kft.**
Szolgáltató székhelye: **6750 Algyő, Kastélykert utca 49.**
Szolgáltatás fajtája: **SZJ6420300 Nyilvános televízióműsor-elosztás és
SZJ6420300 Nyilvános rádióműsor-elosztás és
SZJ6420180 Internet-hozzáférés, -ellátás**

Tartalom: Bevezetés
A szolgáltatás leírása
Forgalommérésen alapuló számlázási rendszer működtetése
A minőségi mutatók belső vizsgálatának módszere
Vizsgálati terv, ütemezés, a felhasznált forrásadatok
Eljárás szolgáltatás nem megfelelősége esetén

Kelt: 2018. február 21.

Cégszerű aláírás

1. Bevezetés

A 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltató részére részletes szolgáltatásminőségi követelményeket határoz meg. A szolgáltatásminőségi követelményeknek való megfelelést Szolgáltatónak minden évben igazolnia kell. Szolgáltató szolgáltatásának megfelelőségét a szolgáltatás minőségi ellenőrzésén alapuló megfelelőségi nyilatkozattal kívánja igazolni. Jelen műszaki dokumentáció megalkotásának célja, hogy Szolgáltató megfelelő módon alátámassza műsorelosztó szolgáltatásának megfelelőségét.

2. A szolgáltatás leírása

Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben rögzített szolgáltatási területeken kábeltelevízió (műsorelosztó) szolgáltatás. A műsorszolgáltatóktól a helyi fejállomásra érkező televízió és rádiójelek demodulálásával előállított jelek televízió készülékkel történő vételre alkalmas frekvenciákra történő konvertálása és eljuttatása a helyi vezetékes műsorelosztó hálózaton keresztül az előfizetőkhez.

Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben rögzített szolgáltatási területeken internet hozzáférés szolgáltatás. Szolgáltató bejövő internet kapcsolata felől az adott ügyfél felé irányuló adatfolyam átkonvertálása és modulálása az előfizetőnél lévő kábelmodemhez való továbbításhoz. A kábelmodemekből jövő, ethernet csomagokat tartalmazó jel demodulálása és átkonvertálása, majd továbbítása az internet irányába.

Az előfizetői szolgáltatások részletes tartalmát Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei tartalmazzák.

3. Forgalm mérésen alapuló számlázási rendszer működtetése

Szolgáltató nem működtet forgalm mérésen alapuló számlázási rendszert, így ezzel kapcsolatosan külön követelmények rögzítésére nincs szükség.

4. A minőségi mutatók belső vizsgálatának módszere

Új hozzáférési pont létesítési ideje, minőségi panasz hibaelhárítási ideje, a szolgáltatás rendelkezésre állása.

A mutatók vizsgálata akként történik, hogy az egyes teljesítési értékeket szolgáltató növekvő sorrendbe állítja. Az így készült sor elemszáma 80%-ának egész része által meghatározott elem adja meg a mutató teljesített értékét.

Szolgáltató a minőségi mutatókra Általános Szerződési Feltételeiben minimum és célértéket vállalt. Amennyiben a mutató teljesített értéke eléri a célértéket, akkor a szolgáltatás megfelelőnek minősül. Amennyiben a mutató értéke a célértéket nem éri el, de a minimumértéket eléri, akkor a szolgáltatást csökkent értékűnek kell tekinteni. Amennyiben a mutató értéke nem éri el a minimum értéket, akkor a szolgáltatást igénybe nem vehetőnek kell tekinteni.

Vivőszint, szomszédos csatornák közötti szintkülönbség, vivő/zaj viszony

A mutatók vizsgálata méréssel történik akként, hogy hiteles vagy kalibrált mérőműszerrel valamennyi mutató az összes elosztott műsor tekintetében a

dokumentáció mellékletét képező Kézikönyvben foglaltak szerint, és az abban szereplő darabszámú előfizetői hozzáférési ponton megmérésre kerül. A vivőszint, a vivő/zaj viszony esetében mérési pontonként a mért legalacsonyabb értékeket kell mérési eredménynek tekinteni. A szomszédos csatornák közötti szintkülönbségek esetében a szintkülönbségek abszolút értékének legnagyobb értékét kell mérési eredménynek tekinteni.

Az így kapott mérési eredményeket növekvő sorrendbe kell állítani. Az így készült sor elemszáma 80%-ának egész része által meghatározott elem adja meg a mutató teljesített értékét. Amennyiben a mutató értéke a célértéket nem éri el, de a minimumértéket eléri, akkor a szolgáltatást csökkent értékűnek kell tekinteni. Amennyiben a mutató értéke nem éri el a minimum értéket, akkor a szolgáltatást igénybe nem vehetőnek kell tekinteni.

Törzsrányonként legalább 6 mérés kerül elvégzésre.

Előfizetői panaszok száma, minőségi panaszok száma, a jogos minőségi panaszok száma, az ügyintézés elleni panaszok száma

Ezekre a minőségi mutatókra nem kell minimum és célértéket vállalni az Általános Szerződési Feltételekben, azonban a többi mutatóval együtt a vizsgálati időszakokra vonatkozóan közzé kell tenni, mivel segíti az előfizető tájékozódását a szolgáltatás minőségével kapcsolatosan.

Le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pontokon.

Tekintettel arra, hogy Magyarországon jelenleg nem áll rendelkezésre olyan referencia szerver, amellyel a le- és feltöltési sebességre a tesztek elvégezhetők, Részvénytársaságunk a következő metódus szerint végzi a tesztelést.

A speedtest.net oldal segítségével a budapesti (amennyiben a vizsgálat időpontjában az adott szerver nem érhető el akkor más magyarországi) szerverén kerül a sebesség teszt elvégzésre internet csomagonként. Törzsrányonként (DS) áganként legalább 6 mérés kerül elvégzésre.

Amennyiben a mérés során a le- és feltöltési érték eléri a garantált sávszélességet, akkor a szolgáltatás megfelelő, míg ellenkező esetben igénybe nem vehető minősítést kap.

5. Vizsgálati terv, ütemezés felhasznált forrásadatok

Szolgáltató a következő minőségi mutatók teljesülését a szolgáltatás teljes időszaka alatt folyamatosan naplózza, mely alapja a minőségi mutatók származtatásának:

- 1 Új hozzáférési pont létesítési ideje
- 2 Minőségi panasz hibaelhárítási ideje
- 3 Szolgáltatás rendelkezésre állása
- 4 Előfizetői panaszok száma
- 5 Minőségi panaszok száma
- 6 A jogos minőségi panaszok száma

7 Az ügyintézés elleni panaszok száma

A fenti mutatókra vonatkozó havi teljesítési értékeket szolgáltató a tárgyhót követő 25 napon belül közzéteszi. A mutatók éves teljesítési értékét szolgáltató a tárgyévet követő január 30-áig teszi közzé.

Szolgáltató szokásos üzemvitelében a minőségi panaszok kivizsgálása során elsősorban vivőszint méréseket, valamint szubjektív vizsgálatot (előfizető véleménye a képminőségről) alkalmaz. Amennyiben ez nem vezet eredményre, azaz a műszaki kifogás ezen szokásos eljárás keretében nem hárítható el, akkor szolgáltató a méréssel megállapítható minőségi mutatók 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben foglaltak szerinti ellenőrzését is elvégzi.

Szolgáltató évente legalább egy alkalommal végez a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletnek megfelelően a méréssel ellenőrizhető minőségi mutatók esetében méréseket.

Szolgáltató a méréseket az előfizetői hozzáférési pontokon végzi az alábbiak szerint:

- Algyőn 24 végponton

6. Eljárás szolgáltatás nem megfelelősege esetén

Amennyiben a szolgáltatás nem megfelelősege valamely méréssel megállapítandó mutató alulteljesülése miatt következik be, akkor helyreállítási tervet kell készíteni annak érdekében, hogy a szolgáltatásminőség helyreálljon. A helyreállítást követően az alulteljesült szolgáltatásminőségi mutató ellenőrzését meg kell ismételni, melynek eredményét az ellenőrzés ismételt elvégzését követő 30 napon belül közzé kell tenni.

Ha a szolgáltatás nem megfelelősege valamely a szolgáltató ügyfélszolgálat rendszeréből gyűjtendő minőségi mutató alulteljesülése miatt következik be, akkor szolgáltatónak intézkedési tervet kell készítenie ügyfélszolgálat rendszerének felülvizsgálatára és kijavítására. Az intézkedési terv megvalósulását követően 30 napos időszakra vonatkoztatva kell tesztelni a rendszer működését és ennek eredményét az alulteljesült mutatóra vonatkozóan a szokásos módon közzé kell tenni.

A szolgáltatás megfelelőségének helyreállításáról dokumentációt kell kidolgozni, melyet e műszaki dokumentációhoz csatolni kell.