

A szolgáltatás minőségi mutatói

Vezetékes műsorjel elosztás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményei

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték
1./A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	ÁSZF 3.3.1. pontja szerint
2./A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	ÁSZF 11.2.
3./A szolgáltatás rendelkezésre állása	ÁSZF 5.1. és 5.2. pontja szerint
4./Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya	ÁSZF 11. pont szerint

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimál-érték
1./A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	15 nap	30 nap
2./A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	48 óra	72 óra
3./A szolgáltatás rendelkezésre állása	95 %	90 %
4./Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya	80 %	75 %

Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

1. Televízió műsorjel elosztás

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimál-érték
5./Nívószintek az előfizetői hozzáférési ponton	60 dB μ V	60 dB μ V
6./Az elosztott televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az előfizetők hozzáférési pontjain	12 dB	12 dB
7./Nívó/zaj viszony az előfizetők hozzáférési pontjain	44 dB	44 dB
8./Moulációs hibaarány (MER) Csak digitális műsorterjesztés esetében értelmezhető	28 dB	24 dB

2. Rádió műsorjel elosztás

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimál-érték
9./Nívószintek az előfizetői hozzáférési ponton	50 dB μ V	50 dB μ V
10./Az elosztott rádió csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az előfizetők hozzáférési pontjain	6 dB	6 dB
11./Nívó frekvenciájának maximális eltérése a névlegestől	\pm 12 kHz	\pm 12 kHz

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1./ Új hozzáférési létesítési idő: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az 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 igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2./ Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az 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 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 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,
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását,

3./ A szolgáltatás 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,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

A minőségi mutató származtatása:

2600 Vác, Zrínyi u. 9. ☒: 2601 Vác, Pf.: 166

☎: 27/317-473 fax: 27/317-941

e-mail: info@vacktv.hu

Web: <http://www.vacktv.hu>; <http://www.digitalvac.hu>

Ügyfélszolgálati iroda nyitva tartás:

H: 8⁰⁰-20⁰⁰, CS: 8⁰⁰--17⁰⁰; K-SZ: 8⁰⁰-15⁰⁰; P: 8⁰⁰-12⁰⁰

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:

A regisztrált szolgáltatás –kiesésben érintett előfizetői 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 szolgáltatás időtartam:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

4./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 120 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (max. 2 tizedesre).

5./ Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton: Az adatgyűjtési időszakban az előfizetői átadási pontokon mért valamennyi csatorna vivőszintjének az esetek 80 %-ában teljesített értéke.

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.

6./ Jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton: Az adatgyűjtési időszakban előfizetői átadási pontokon mért legnagyobb jelszintkülönbségek az elosztott televíziós csatornák között.

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.

7./ Vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési ponton: Az adatgyűjtési időszakban mért vivő/zaj viszony az előfizetői átadási pontokon.

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.

8./ Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton: Az adatgyűjtési időszakban az előfizetői átadási pontokon mért valamennyi csatorna vivőszintjének az esetek 80 %-ában teljesített értéke.

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.

9./ Jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton: Az adatgyűjtési időszakban előfizetői átadási pontokon mért legnagyobb jelszintkülönbségek az elosztott rádiós csatornák között.

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.

10./ Vivő frekvenciájának maximális eltérése a névlegestől: Az adatgyűjtési időszakban mért vivő frekvenciájának eltérése a névlegestől az előfizetői átadási pontokon.

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.