

Műszaki dokumentáció

(szolgáltatás megfelelőségének alátámasztására, 2006. évre)

Szolgáltató neve: Nidocom Bt.
Szolgáltató székhelye: 6430 Bácsalmás, Mártírok útja 11.
Szolgáltatás fajtája: SZJ642018 Internet hozzáférés-, ellátás
szolgáltatása

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

Mellékletek: Mérési Jegyzőkönyv
Adatlap szolgáltatás megfelelőségének
igazolásához
Megfelelőségi nyilatkozat
Az adatgyűjtés időszakára vonatkozóan a
szolgáltató által közzétett, a szolgáltatás
megfelelőségével kapcsolatos tájékoztatók
Az adatgyűjtési időszak alatt hatályos ÁSZF-ek
egy-egy példánya

Kelt: 2009. augusztus 26.

Cégszerű aláírás

1. Bevezetés

A 345/2004. Korm. rendelet valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltató részére részletes szolgáltatásminőségi követelményeket határoznak 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 Internet szolgáltatásának megfelelőségét. A műszaki dokumentáció.

2. A szolgáltatás leírása

Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben rögzített szolgáltatási területeken Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatása. Internet szolgáltatás vezeték nélküli lokális hálózati kapcsolaton, 802.11 interfészen keresztül, és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül. A szolgáltatás jelátadási pontja, mely lehet egy külső UTP csatlakozású eszköz, vagy egy PCI csatoló felületű, az Előfizetői PC-be beépítésre kerülő vezeték nélküli hálózati kártya.. 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

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. A szolgáltató a megrendelésnél egy megrendelő lapot készít, amelyen szerepel a megrendelés időpontja is, majd ezt átadja a bekötést végző szakembernek. A végpont átadásánál a szakember feltünteti az átadás dátumát, amelyet a megrendelő és a bekötést végző szakember aláírásukkal hitelesítenek. A megrendelő lapok adataiból egy nyilvántartást (nyilvántartási szám: L01) vezet a szolgáltató, amely a bevitt adatok alapján számolja a megkezdett napok számát. A mutató származtatása a két dátum közötti megkezdett napok száma. Az adatok rögzítése folyamatosan történik, így ha a vállalt érték nem teljesül, a szolgáltató azonnal megkezd a vizsgálatot, és a hiba kiküszöbölését.

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. A szolgáltató a hibabejelentést követően egy munkalapot készít, amelyen szerepel a bejelentés dátuma is. Ezt követően a szolgáltató átadja a munkalapot egy szakembernek. A megbízott szakember az Előfizetővel egyeztetett időpontban megkísérli a hiba kijavítását. A hiba kijavítását követően a hibaelhárítást végző szakember kitölti a munkalapot, amelyen szerepel a hiba elhárításának időpontja. A munkalapok adataiból egy nyilvántartást (nyilvántartási szám: P01) vezet a szolgáltató, amely a bevitt adatok alapján számolja a megkezdett órák számát. A mutató származtatása a két dátum közötti megkezdett órák száma. Az adatok rögzítése folyamatosan történik, így ha a vállalt érték nem teljesül, a szolgáltató azonnal megkezdi a vizsgálatot, és a hiba kiküszöbölését.

Szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés: Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben. Ezen mutató származtatásánál a szolgáltató a BG (Border Gateway) router rendelkezésre állási adatait használja fel, és nyilvántartásba veszi a szünet kezdetének dátumát, időtartamát (nyilvántartási szám: BG01).

Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés: Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – az előfizetők legalább 10 %-t érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben. A származtatás a bázisállomások rendelkezésre állási adataiból történik. Az adatokat a szolgáltató nyilvántartásba veszi, amely tartalmazza a szünet kezdetének dátumát, időtartamát és a kiesett települések nevét (nyilvántartási szám: G01).

A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség

A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség mutató vizsgálatához havonta szűrőpróbaszerűen választott végpontokon mérést végzünk a Nidocom Bt. által üzemeltetett FTP szerver használatával (ftp.nidocom.hu). A vizsgálatot előfizetői szám 10% -nak megfelelő helyen kell elvégezni. A mérésekről jegyzőkönyv készül, a jegyzőkönyvek összesítésre kerülnek egy táblázatban (a táblázat nyilvántartási száma: J01). Az így kapott táblázatnak a megfelelő oszlopát növekvő sorrendbe állítva, és a sor elemszáma 80%-ának egész része által meghatározott elem adja meg a mutató teljesített értékét. Amennyiben a mutató értéke célértéket nem éri el, de a minimumértéket eléri, akkor a szolgáltatás csökkent értékűnek kell tekinteni. Amennyiben a mutató értéke nem éri el a minimum értéket akkor a szolgáltatás igénybe nem vehetőnek kell tekinteni.

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 kapcsolatban. A szolgáltató minden bejelentett hibáról nyilvántartást vezet, amelyben jelölve van a panaszok típusa. A vizsgálati időszak végén a hibabejelentő nyilvántartásban (nyilvántartási száma: P01) szereplő panaszok típusonkénti összegzése szolgál forrásadatként.

5. Vizsgálati terv, felhasznált forrásadatok

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

- Új hozzáférési pont létesítési ideje (nyilvántartási szám: L01)
- Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (nyilvántartási szám: P01)
- Szolgáltatás rendelkezésre állása (nyilvántartási szám: BG01 G01)
- Előfizetői panaszok száma (nyilvántartási szám: P01)
- Minőségi panaszok száma (nyilvántartási szám: P01)
- A jogos minőségi panaszok száma (nyilvántartási szám: P01)
- Az ügyintézés elleni panaszok száma (nyilvántartási szám: P01)
- Eljárás szolgáltatás nem megfelelése esetén (nyilvántartási szám: NM01)

Szolgáltató szokásos üzemvitelében a minőségi panaszok kivizsgálása során elsősorban jelszint méréseket valamint szubjektív vizsgálatot (előfizető véleménye a szolgáltatásról) alkalmaz. Amennyiben ez nem vezet eredményre, azaz a műszaki kifogás ezen szokásos eljárás keretében nem hárítható el, akkor szolgáltató köteles a méréssel megállapítható minőségi mutatók 345/2004. Korm. rendeletben foglaltak szerinti ellenőrzésére is.

6. Eljárás szolgáltatás nem megfelelése esetén

Amennyiben a szolgáltatás nem megfelelése valamely méréssel megállapítandó mutató alulteljesülése miatt következik be, akkor 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 megfelelése valamely a szolgáltató ügyfélkiszolgáló rendszeréből gyűjtendő minőségi mutató alulteljesülése miatt következik be, akkor a szolgáltatónak felül kell vizsgálnia az ügyfélkiszolgáló rendszerét és a vizsgálat alapján ki kell javítania az ügyfélkiszolgáló rendszer hibáit, hiányosságait. A vizsgálat 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 megfelelésének helyreállításáról jegyzőkönyvet kell vezetni (nyilvántartási száma: NM01), melyet e műszaki dokumentációhoz csatolni kell.