

Műszaki dokumentáció

(szolgáltatás megfelelőségének alátámasztására, 2008. évre)

Szolgáltató neve: Szélmalom Kábeltvé Zrt.

Szolgáltató székhelye: 6791 Szeged-Kiskundorozsma, Széksósi út 12.

Szolgáltatás fajtája: SZJ6420300 Műsorelosztó szolgáltatás (műsorelosztás)

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

Ügyfélszolgálati mutatók értékelése

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

A dokumentáció száma: 004

Kelt: 2008. november 20.

Cégszerű aláírás

1. Bevezetés

A 229/2008. Korm. 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 demodulásával előállított jelek televízió készülékkel történő vételre alkalmas frekvenciákra történő konvertálása és eljuttatása a helyi vezetékes műsorelosztó hálózaton keresztül az előfizetőkhez.

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 és 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.

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.

5. Vizsgálati terv, felhasznált források

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

- Új hozzáférési pont létesítési ideje
- Minőségi panasz hibaelhárítási ideje
- Szolgáltatás rendelkezésre állása
- Előfizetői panaszok száma
- Minőségi panaszok száma
- A jogos minőségi panaszok száma
- Az ügyintézés elleni panaszok száma

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 köteles a méréssel megállapítható minőségi mutatók 229/2008. Korm. rendeletben foglaltak szerinti ellenőrzésére is. Szolgáltató azonban évente legalább egy alkalommal

köteles a 229/2004. Korm. rendeletnek megfelelően a méréssel ellenőrizhető minőségi mutatókat származtatni.

6. Eljárás szolgáltatás nem megfelelősége esetén

Amennyiben a szolgáltatás nem megfelelősége 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 megfelelősége valamely a szolgáltató ügyfélkiszolgáló rendszeréből gyűjtendő minőségi mutató alulteljesülése miatt következik be, akkor szolgáltatónak intézkedési tervet kell készítenie ügyfélkiszolgáló 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.