



HHT '98 HÍRKÖZLÉSI HÁLÓZAT TERVEZŐ, ÉPÍTŐ ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT

Iroda: 1107. Budapest, Ceglédi út 30. Postacím: 1476. Budapest, Pf. 216.
Telefon:(1) 431-8282, fax: (1) 431-8280 e-mail: iroda@hht98.hu
Cégjegyzékszám: Fővárosi Cégbíróság Cg. 01-09-675143
Bankszámlaszám: OTP Bp. XVIII. ker. fiók 11718000-20421535

A HHT '98 Kft. helyhez kötött Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás műszaki, technikai feltételi, illetve a szolgáltatás minőségi paraméterei 2018. évre vonatkozóan

1. ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSI IDŐ

- 1.1. Minőségi mutató meghatározása:** A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje, valamint az éves átlaga (HLI) [megkezdett naptári nap]
- 1.2. Értelmező kiegészítések:** A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett. 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:

- visszavont megrendelések,
- számhordozás esete
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás
- 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.

- 1.3. A mért jellemzők:** A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő évre áthúzódó létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés az előfizetői szerződés.

- 1.4. Minőségi mutató származtatása:** Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Az éves átlag esetében értelemszerűen átlagszámítás szerint.

célérték:	15nap
-----------	-------



2. MINŐSÉGI PANASZ HIBAEHÁRÍTÁSI IDEJE

2.1. Minőségi mutató meghatározása: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje (MHI)[megkezdett óra]

2.2. Értelmező kiegészítések: Statisztikai szempontból a megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

2.3. Minőségi panasz: Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

2.4. 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 hozzáférésről 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.

2.5. Kizárt esetek:

- 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

Az értéket az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.

2.6. A mért jellemzők: Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje (MHI): 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 állásáig eltelt megkezdett órák száma

2.7. Minőségi mutató származtatása: Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

célérték:	72 óra
-----------	--------

HHT '98 HÍRKÖZLÉSI HÁLÓZAT TERVEZŐ, ÉPÍTŐ ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT



Iroda: 1107. Budapest, Ceglédi út 30. Postacím: 1476. Budapest, Pf. 216.
Telefon:(1) 431-8282, fax: (1) 431-8280 e-mail: iroda@hht98.hu
Cégjegyzékszám: Fővárosi Cégbíróság Cg. 01-09-675143
Bankszámlaszám: OTP Bp. XVIII. ker. fiók 11718000-20421535

3. A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

3.1. Minőségi mutató meghatározása: A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (RA) [%]

3.2. Értelmező kiegészítések: 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. Szolgáltatáskiesésnek 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.

3.3. Kizárt esetek:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,

3.4. A mért jellemzők: Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő. Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatótani.

3.5. Minőségi mutató származtatása: Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát (SZKT) el kell osztani a teljes elvi szolgáltatási időtartamával (SZT) ezt ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal. Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): szolgáltató által regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével (órában) Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma (ált. 365) szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

célérték:	95 %
-----------	------

HHT '98 HÍRKÖZLÉSI HÁLÓZAT TERVEZŐ, ÉPÍTŐ ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT



Iroda: 1107. Budapest, Ceglédi út 30. Postacím: 1476. Budapest, Pf. 216.
Telefon:(1) 431-8282, fax: (1) 431-8280 e-mail: iroda@hht98.hu
Cégjegyzékszám: Fővárosi Cégbíróság Cg. 01-09-675143
Bankszámlaszám: OTP Bp. XVIII. ker. fiók 11718000-20421535

4. BEÉRKEZŐ HÍVÁSOK

4.1. Minőségi mutató meghatározása: Az ügyfélszolgálati munkahelyeknél az általános szerződési feltételekben meghatározott - - értéken belül lekezelt ellenőrző hívásoknak és az összes kezdeményezett ellenőrző hívásoknak az aránya kettő tizedes jegy pontossággal. Jelentkezésnek számít az automata soroló, ill. az ügyintéző jelentkezése.

4.2. A mért jellemzők: A számlálóba be kell írni az általános szerződési feltételekben meghatározott értéken belül jelentkezett hívások számát. A nevezőbe kell írni az összes hívás számát. megnevezés célérték:

Ügyfélszolgálat ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75 %
---	------

5. GARANTÁLT LE- ÉS FELTÖLTÉSI SEBESSÉG

5.1. Minőségi mutató meghatározása: hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [Mbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára garantál. Az adatgyűjtési időszakban az előfizetői átadási pontokon mért le- és feltöltési sebességek az esetek 80 %-ában teljesített értéke.

5.2. Értelmező kiegészítések: Előfizetői átadási pont: a kábelmodem RJ45-ös csatlakozó felülete.

5.3. A mért jellemzők: Az előfizetői átadási ponton le-és feltöltési sebességek mérése.

5.4. Minőségi mutató származtatása: A fenti mérési eredményeket csökkenő sorrendbe kell helyezni és az esetek 80%-ában teljesített értéket kell teljesítési értéknek tekinteni.

HHT '98 HÍRKÖZLÉSI HÁLÓZAT TERVEZŐ, ÉPÍTŐ ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT



Iroda: 1107. Budapest, Ceglédi út 30. Postacím: 1476. Budapest, Pf. 216.
Telefon:(1) 431-8282, fax: (1) 431-8280 e-mail: iroda@hht98.hu
Cégjegyzékszám: Fővárosi Cégbíróság Cg. 01-09-675143
Bankszámlaszám: OTP Bp. XVIII. ker. fiók 11718000-20421535

Szolgáltatási csomag	Kínált le- és feltöltési sebesség (Mbit/s)	Garantált le- és feltöltési sebesség (Mbit/s)
Egyéni mini (nem rendelhető)	0,5/0,25	0,15/0,1
Egyéni alap (nem rendelhető)	2,5/0,25	0,75/0,1
Egyéni plusz (nem rendelhető)	5/0,5	1,5/0,2
Egyéni extra (nem rendelhető)	8/1	2,4/0,4
Egyéni mega (nem rendelhető)	13/1	3,9/0,4
Üzleti alap (nem rendelhető)	4/0,5	1,2/0,2
Üzleti plusz (nem rendelhető)	8/1	2,4/0,4
Egyéni mini	2/0,5	0,8/0,2
Egyéni plusz	35/3,5	14/1,4
Egyéni mega	70/7	28/2,8
Üzleti alap	35/3,5	14/1,4
Üzleti plusz	70/7	28/2,8
Wifi 2	2/0,5	0,6/0,2
Wifi 4	4/1	1,2/0,4
Wifi 6	6/1	1,8/0,4
Üzleti wifi 2	2/0,5	0,6/0,2
Üzleti wifi 6	6/1	1,8/0,4
Kábel 1	1/0,25	0,3/0,1
Kábel 2	2/0,5	0,6/0,2
Kábel 4	4/1	1,2/0,4
Kábel 5	5/1	1,5/0,4
Kábel 8	8/2	2,4/0,8
Üzleti kábel 4	4/1	1,2/0,4
Üzleti kábel 8	8/2	2,4/0,8

6. BITHIBA ARÁNY HOZZÁFÉRÉSI VONALANKÉNT

6.1. Minőségi mutató meghatározása: Az adatgyűjtési időszakban előfizetői átadási pontokon a hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

6.2. Értelmező kiegészítések: Előfizetői átadási pont: a kábelmodem RJ45-ös csatlakozó felülete.

HHT '98 HÍRKÖZLÉSI HÁLÓZAT TERVEZŐ, ÉPÍTŐ ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT



Iroda: 1107. Budapest, Ceglédi út 30. Postacím: 1476. Budapest, Pf. 216.
Telefon:(1) 431-8282, fax: (1) 431-8280 e-mail: iroda@hht98.hu
Cégjegyzékszám: Fővárosi Cégbíróság Cg. 01-09-675143
Bankszámlaszám: OTP Bp. XVIII. ker. fiók 11718000-20421535

6.3. A mért jellemzők:

A hozzáférési vonalakon a szolgáltató által megkülönböztetett hozzáférési módokat, (annak képességeit befolyásoló elérési technológiákat) kell érteni. Ez a mutató csak – az előbb említett – technológiák függvényében értelmezhető. Így például IP csomag kapcsolt technológia esetén nem. Amennyiben az előfizetőnek nyújtott technológia, sajátosságából adódóan a mérendő bithibákat kiküszöböli (automatikusan javítja), az egyébként hibát okozó problémák más módon, más mutatónál, pl. lassulás formájában jelennek meg.

A Szolgáltató az IP technológiából adódó automatikus hibajavító eljárások miatt a szolgáltatás minőségi jellemzésére a bithiba arány helyett, az IP csomagok maximális továbbítási idejét adja meg (csomagkésleltetési idő) az előfizetői végberendezés és a szolgáltató fejállomása között.

6.4. Minőségi mutató származtatása: A fenti mérési eredményeket csökkenő sorrendbe kell helyezni és az esetek 80%-ában teljesített értéket kell teljesítési értéknek tekinteni.

6.5. Minőségi mutató megnevezése: Csomagkésleltetési idő

célérték:	500 msec
-----------	----------