

Műszaki dokumentáció

Integranet Kft.

Dokumentumszám: INT-MD11-v2

Kelt: 2011.06.10.

A Műszaki dokumentáció részei, aldokumentumai:

Dokumentum	Dokumentum száma	Dokumentum kelte
Szolgáltatási leírás, számlázási rendszer	INT-MD11-v1-1	2011.01.01.
Vállalt és teljesített mutatók, belső vizsgálat módszere	INT-MD11-v1-2	2011.01.01.
Vizsgálati terv, felhasznált forrásadat	INT-MD11-v1-3	2011.01.01.
Vizsgálati jegyzőkönyvek kiértékelése, származtatott eredmények, származtatás módja	INT-MD11-v1-4	2011.01.01.
Eltérés esetén tett intézkedések, ismételt ellenőrzések	INT-MD11-v1-5	2011.01.01.
Tárgyévi (2011) vizsgálati terv	INT-MD11-v1-8	2011.06.10.
Közzétételek, hatályos ÁSZF	INT-MD11-v1-6	2011.01.01.
Egyéb dokumentumok	INT-MD11-v1-7	2011.06.10.

2011.06.10.

Szolgáltatás leírás, számlázási rendszer

Integranet Kft.

Dokumentumszám: INT-MD11-v1-1

Kelt: 2011.01.01.

1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások

Az Általános szerződési Feltételekben (ÁSZF) foglaltakon túl az alábbiak tartalmazzák a szolgáltatás leírását.

1.1. A szolgáltatás ismertetése és igénybevételének módja

Az Integranet Kft. - alapszolgáltatásként - teljes körű Internet elérést nyújt, ami lehetőséget teremt IP és IPv6 protokoll szerinti adatátvitelre az Internet világhálózaton napi 24 órában. A szolgáltató és az ügyfél közötti kapcsolatot a kapcsolat módjától függően időszakosan vagy folyamatosan biztosítja.

Az Integranet Kft. az Internet világhálózatán szokásos kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt. (Lehetőséget adva például; elektronikus levelezésre (e-mail), levelezési listák létrehozására (Mailing-list), elektronikus hirdetésre (USENET NEWS), távoli, interaktív hálózatalérésre TELNET), állományátvitelre (FTP), valamint WWW-re).

A szolgáltatás SZJ száma: 64.20.18.0 Internet-hozzáférés, -ellátás szolgáltatása

A szolgáltató által nyújtott adathálózati szolgáltatások közcélúak, így azokhoz az Általános Szerződési feltételek 6. Előfizetői szerződés fejezetében foglalt formai és eljárási szabályok szerint bárki hozzájuthat.

A hálózathoz csatlakozó berendezéseknek rendelkezniük kell a hírközlési hatóság típus-, forgalombahozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy akkor megfelelőek, ha ellátták a külön jogszabály [208/1999. (XII.26.) Korm. rendelet az egységes megfelelőségi jelölés használatáról] szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban [A Miniszterelnöki Hivatal vezeti, miniszter 3/2001. (I.31.) MeHVM rendelete a rádióberendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről] meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik a rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.

Az előfizetők az Internet szolgáltatásokat a hozzáférési módtól függően az alábbi változatoknak megfelelően vehetik igénybe:

A bérelt vonali hálózaton keresztül

Az előfizető és a szolgáltató között kiépített bérelt vonali kapcsolaton keresztül.

Szórt spektrumú rádióvonalon át

Az előfizető és a szolgáltató között kiépített, frekvencia engedélyhez nem kötött, a 2,4 GHz frekvencia sávban működő, szórt spektrumú rádióösszeköttetésen keresztül (IEE 802.11B).

Kapcsolt vonali szolgáltatás esetén a hibajavítási vállalás nem terjed ki a szolgáltató szerverein kívüli létesítményekre, mint például, de nem kizárólag a telefonos távközlési hálózatra, a felhasználó telefonos modemjére vagy számítógépére.

A szolgáltatás nyújtásához felhasznált távközlő hálózat(ok) megjelölése és rendszer technikája:

- Ethernet 10BaseT kábeles hálózat 10/100Mbps sávszélességen.

- Leased line: Bérelt vonali csatlakozás a távközlési szolgáltató által specifikált felületen (V.35, X.21 valamint G.703)
- ISM Radio: Földfelszíni rádiós hálózat: 2.4GHz sávon (ISM), FHSS TSMA/CA rádióhasználati protokollal, ETSI ETS 300 328 alapján 3Mbps, valamint IEEE 802.11 alapján 11Mbps sebességgel.
- Fiber: single vagy multi-módusú üvegszálás összeköttetés Ethernet protokollal.
- Helyi hálózaton: a szolgáltató telephelyén Ethernet hálózaton

Minden felhasznált hálózatunk digitális IP alapú jelátvitelt biztosít.

1.2. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei és korlátai

A kapcsolt vonali szolgáltatás igénybevételének feltételei

A kapcsolt vonali szolgáltatás igénybe vételének feltétele az előfizetői szerződés és a telefonvonal megléte, valamint a felhasználó által biztosított a szabványoknak megfelelő modem.

Az állandó kapcsolatú szolgáltatás igénybevételének feltételei

A folyamatos kapcsolatú szolgáltatások igénybe vételének feltétele a kapcsolat megrendelőlap alapján való kiépítése, melyet a szolgáltató vagy alvállalkozói végeznek.

A szolgáltatás igénybevételének földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátjai

A szolgáltatás igénybe vételének időbeli korlátja nincs.

A szolgáltatás földrajzi korlátja, hogy a szolgáltató állandó kapcsolatú szolgáltatási igényeket azon városokból fogad el, ahol rádiófrekvenciás központot üzemeltet.

A szolgáltatási igények teljesítésének Műszaki korlátja lehet a rádiós gerincet használó szolgáltatás esetén az adott hely rádiófrekvenciás elérhetlensége (leárnyékoltsága), mely esetben a szolgáltatás e módon nem építhet, ki; vagy az adott telephely körzetében üzemel, gerincközpont hiánya, mely esetben a teljesítés a gerincközpont kiépítése után történhet meg. A kapcsolt vonali elérésnél, ha a szolgáltatónak nincs behívó központja a körzetben, úgy nem valósítható meg a kapcsolat.

2. Számlázási rendszer

Az Általános Szerződési Feltételekben (ÁSZF) foglaltakon túl az alábbiak tartalmazzák a szolgáltatás leírását.

2.1. A díjazás és számlázás alapelvei

Előfizetési díjak

A szolgáltató a kapcsolati szolgáltatásaiért előfizetési díjat szed, melyeket minden hónap első munkanapján kiszámláz előfizetőinek. Az előfizetési díjat a választott szolgáltatás, valamint a választott díjcsomag határozza meg.

Forgalmi díjak

A korlátlan letöltést tartalmazó díjcsomagokon kívül a szolgáltató adatforgalmi vagy időalapú forgalmi díjakat állapít meg. Az adatforgalmi díj az adott előfizetői csomagban foglalt ingyenes adatmennyiségen túli, az Internet felől a felhasználó gépe felé menő teljes adatforgalom mennyisége alapján kerül kiszámításra, az előfizetői csomag által meghatározott forgalmi díjszabás alapján. Az időalapú forgalmi díjköteles csomagok (kapcsolt vonali szolgáltatás) forgalmi díja a csomagban foglalt időtartamon túli időmennyiség és a csomag által meghatározott forgalmi díj alapján kerül kiszámításra. Az idő mérése percekben történik, másodperc alapján.

A szolgáltatás díjának az előfizető igénye szerint előre történő megfizetése

Az előfizető jogosult a havi előfizetési díjakat igénye szerint előre megfizetni. Az előfizető a havi előfizetés tekintetében legfeljebb 1 évre előre fizetheti ki. A díjfizetésről annak megtörténtével egyidejűleg állít ki a szolgáltató számlát. Amennyiben az előfizetői jogviszony az előre kifizetett időszak alatt szűnik meg, a szolgáltató a fel nem használt időszakra járó előfizetési díjjal köteles elszámolni.

Egyszeri díjak mértéke

Bekapcsolási díj

Az állandó kapcsolatú szolgáltatások kiépítése bekötési díj ellenében történik, mely magában foglalja - felhasználó számítógépén kívül - az Internet kapcsolathoz szükséges hálózati kiépítést valamint a kapcsolathoz szükséges hálózati interface-t.

Hozzáférési díjak mértéke

Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (Előfizetési díj)

A szolgáltató az előfizetési díjakért biztosítja szolgáltatásainak igénybe vételét.

Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai

A kiegészítő szolgáltatásokat az előfizetők igényeik szerint vehetik igénybe.

Jeltovábbítási díjak

Alapszolgáltatás jeltovábbítási díjai

Az állandó kapcsolatú szolgáltatásoknál a díjcsomagban foglalt adatmennyiségen túli adatforgalom alapján történik a jeltovábbítási díj kiszámítása. A kapcsolt vonali szolgáltatásoknál a díjcsomagban foglalt időtartamon túli felhasználás alapján történik a jeltovábbítási díj kiszámítása.

Kedvezmények volumen és időszakok szerint a díjakban

Nincsenek volumentől vagy időszaktól függő kedvezmények.

2.2. Számlázási rendszer zártsága, díjazás hitelessége, védettsége

A számlázási rendszer megfelel a 245/2004 (XII. 22.) Korm. rendelet 2. számú mellékletében meghatározott követelményeknek. Biztosítja a forgalom pontos mérését, az összeköttetés díjának hibátlan kiszámlázását, megakadályozza az elektronikus hírközlő hálózathoz, szolgáltatásokhoz valamint a számlázó rendszerhez való jogosulatlan hozzáférést.

Adatgyűjtés, feldolgozás

A forgalmi adatgyűjtés (mérés) és feldolgozás a Szolgáltató által fejlesztett Linux iptables számoló rendszerrel történik. Az adatgyűjtési, feldolgozási rendszer teljes mértékben megfelel a 245/2004 (XII. 22.) Korm. rendelet 2. számú melléklet 1. a) – l) pontjaiban megfogalmazott követelményrendszernek. Az adatgyűjtési pontosság biztosított, a rendszerhez és az adatokhoz való hozzáférés fizikailag (elkülönített számítógép zárral és riasztóval védett helységben), adminisztratíván (kulcskontroll) és logikailag (jelszavak) védve van. A riasztórendszer 24 órás kivonulósos távfelügyelet alatt van.

Számlakezelés

A forgalmi adatokra épül, számlázási tevékenység az RLB60 Számlázás és készletnyilvántartás valamint a Kettős könyvvitel szoftver alkalmazásával történik. A számlázással kapcsolatos általános szabályokat az ÁSZF rögzíti.

A számlakezelési rendszer teljes mértékben megfelel a 245/2004 (XII. 22.) Korm. rendelet 2. számú melléklet 2. a) – e) pontjaiban megfogalmazott követelményrendszernek. A számlázási rendszerhez és az adatokhoz való hozzáférés fizikailag (elkülönített számítógép zárral és riasztóval védett helységben), adminisztratíván (kulcskontroll) és logikailag (jelszavak) védve van. A riasztórendszer 24 órás kivonulósos távfelügyelet alatt van.

Hozzáférési hálózat

A hozzáférési hálózat teljes mértékben megfelel a 245/2004 (XII. 22.) Korm. rendelet 2. számú melléklet 3. a) pontjaiban megfogalmazott követelményrendszernek. A hozzáférési hálózat szolgáltatásaihoz és tárolt adataihoz való hozzáférés fizikailag (elkülönített számítógép zárral és riasztóval védett helységben, tűzfalak, IP cím szűrés, 5 perces JAIL), adminisztratíván (kulcskontroll) és logikailag (jelszavak) védve van. A riasztórendszer 24 órás kivonulósos távfelügyelet alatt van.

Számlázási rendszer nem megfelelő működése esetén teendő intézkedések, nyilvántartásuk

A forgalmi adatgyűjtő rendszer nem megfelelő működése annak leállítását jelenti. A leállítás ideje alatt a forgalom számlálása nem történik, forgalmi díj megállapítása nem történik. A leállítás által keletkezett forgalmak felmerült költségét a szolgáltató nem hárítja tovább az ügyfelekre. Leállítás esetén a rendszergazda 12 órán belül megkezdi a rendszer helyreállítását, újraindítását.

A számlakezelő rendszer hibája, leállása, esetén azonnali javítási beavatkozás történik. A rendszer esetleges újratelepítése esetén a naprakészen mentett adatok visszatölthetőek, a számlázási rendszer hibából történ, kiesése minimalizálható, a helyreállítás órákban mérhet,. Hiba esetén a rendszergazda azonnal, de legkésőbb 12 órán belül megkezdi a rendszer helyreállítását, újraindítását.

A leállítás és egyéb hibás működés illetve a tett intézkedések a Hibanaplóban rögzítésre kerülnek.

Vállalt és teljesített mutatók, belső vizsgálat módszere

Integranet Kft.

Dokumentumszám: INT-MD11-v1-2

Kelt: 2011.01.01.

1. Vállalt és teljesített mutatók

Az Általános szerződési Feltételekben (ÁSZF) foglaltakon túl az alábbiak tartalmazzák a vállalt és teljesített mutatók értékeit a 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendeletben és az NHH Adatlap kitöltési útmutatójában foglaltaknak megfelelően.

A Korm. rendelet f), fa) pontja alapján külső tanúsítás nélkül a szolgáltató igazolja a 229/2008. (IX. 12.) rendeletben meghatározott megfelelőségét.

Minőségi mutató megnevezése	Mutató	Vállalt célérték	Vállalt Minimál érték	Mért érték	Újra ellenőrzött érték
Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje	HLI	30 nap	30 nap	2 nap	-
Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje	MHI	72 óra	72 óra	0 óra	-
Az ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	ÜSZ	75%	75%	100%	-
A bejelentett előfizetői panaszok száma	BP	-	-	8	-
Minőségi panaszok száma	MP	-	-	2	-
Jogosnak elismert minőségi panaszok száma	JMP	-	-	1	-
Ügyintézés elleni panaszok száma	ÜGYP	-	-	0	-
Szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	RA	95%	95%	98,38%	-
Bejelentett károk elhárításának megkezdése legkésőbb	KE	72 óra	72 óra	0 óra	-
Szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (max)	ASZE	26280 perc/év	26280 perc/év	1130	-
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	ASZT	26280 perc/év	26280 perc/év	1130	-
Letöltési sebesség helyi hálózat esetén	GLS-H	2 Mbit/s	2 Mbit/s	2,9 Mbit/s	-
Feltöltési sebesség helyi hálózat esetén	GFS-H	2 Mbit/s	2 Mbit/s	2,4 Mbit/s	-
Bithiba (max)	BHA	0,05	0	0	-

2. Az adatgyűjtés és mérés útján meghatározott minőségi mutatók és előírt adatok belső vizsgálati és adatgyűjtési módja

Mutató: A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének a megrendelések 80%-ban teljesített határideje

Adatgyűjtés módja:

A szolgáltatás megrendeléseként kitöltve beérkezett megrendelőlap fogadása és a hozzáférés létesítésének megtörténte között eltelt napok száma.

Belső vizsgálat módszere:

A vizsgált időszak regisztrált létesítési idejeinek növekvő sorrendbe tétele után a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátjának meghatározásával. HLI

Mutató: A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárításának az esetek 80%-ban teljesített határideje

Adatgyűjtés módja:

A regisztrált minőségi panasz fogadása és a helyreállítás között eltelt napok száma.

Belső vizsgálat módszere:

A vizsgált időszak regisztrált minőségi panasz helyreállítási idejeinek növekvő sorrendbe tétele után a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátjának meghatározásával. MHI

Mutató: Az ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya

Adatgyűjtés módja:

Jelenléti ív

Belső vizsgálat módszere:

Az ügyfélszolgálati feladatok ellátására a nyitva tartás során legalább egy fő folyamatos jelenléte biztosított, ellenőrzés a jelenléti ívek alapján. ÜSZ

Mutató: A bejelentett előfizetői panaszok száma

Adatgyűjtés módja:

Ügyfélszolgálat által rögzítésre kerül.

Belső vizsgálat módszere:

A vizsgált időszakra jutó ügyintézés elleni panaszok száma az ezer előfizetői létszám el nem éréséből kifolyólag maga a panaszok száma. BP = BPSZ

Mutató: Minőségi panaszok száma

Adatgyűjtés módja:

Ügyfélszolgálat által rögzítésre kerül.

Belső vizsgálat módszere:

A vizsgált időszakra jutó ügyintézés elleni panaszok száma az ezer előfizetői létszám el nem éréséből kifolyólag maga a panaszok száma. MP = MPSZ

Mutató: Jogosnak elismert minőségi panaszok száma

Adatgyűjtés módja:

Ügyfélszolgálat által rögzítésre kerül.

Belső vizsgálat módszere:

A vizsgált időszakra jutó ügyintézés elleni panaszok száma az ezer előfizetői létszám el nem éréséből kifolyólag maga a panaszok száma. JMP = JMPSZ

Mutató: Ügyintézés elleni panaszok száma

Adatgyűjtés módja:

Ügyfélszolgálat által rögzítésre kerül.

Belső vizsgálat módszere:

A vizsgált időszakra jutó ügyintézés elleni panaszok száma az ezer előfizetői létszám el nem éréséből kifolyólag maga a panaszok száma. ÜGYP = ÜPSZ

Mutató: Szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása

Adatgyűjtés módja:

A szolgáltatás kieséséről hibnapló készül, mely regisztrálásra kerül.

Belső vizsgálat módszere:

A vizsgált időszakra vonatkozóan regisztrált események adatai alapján kerül meghatározásra. Meghatározása az $RA = (1 - SZKT/SZT) \cdot 100$ képlettel történik, ahol SZKT a szolgáltatás-kiesés időtartama, és SZT a szolgáltatási időtartam.

Mutató: Bejelentett károk elhárításának megkezdése legkésőbb

Adatgyűjtés módja:

A regisztrált kár fogadása és a helyreállítás között eltelt időtartam.

Belső vizsgálat módszere:

A vizsgált időszak regisztrált kár-helyreállítási idejeinek növekvő sorrendbe tétele után a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátjának meghatározásával.
KE

Mutató: Szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (max)

Adatgyűjtés módja:

A szolgáltatás kieséséről hibnapló készül, mely regisztrálásra kerül.

Belső vizsgálat módszere:

A vizsgált időszakra vonatkozóan regisztrált események adatai alapján kerül meghatározásra. ASZE = U szünetelési percek

Mutató: Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés

Adatgyűjtés módja:

A szolgáltatás kieséséről hibnapló készül, mely regisztrálásra kerül.

Belső vizsgálat módszere:

A vizsgált időszakra vonatkozóan regisztrált események adatai alapján kerül meghatározásra. ASZT = U szünetelési percek

Mutató: Letöltési sebesség helyi hálózat esetén

Adatgyűjtés módja:

A vizsgálat idején történ, mintavétellel.

Belső vizsgálat módszere:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökken, sorrendbe állítva az esetek 80%-ban elért, illetve meghaladott érték. GLS-H

Mutató: Feltöltési sebesség helyi hálózat esetén

Adatgyűjtés módja:

A vizsgálat idején történ, mintavétellel.

Belső vizsgálat módszere:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökken, sorrendbe állítva az esetek 80%-ban elért, illetve meghaladott érték. GFS-H

Mutató: Bithiba (max)

Adatgyűjtés módja:

A vizsgálat idején történ, méréssel.

Belső vizsgálat módszere:

Amennyiben a technológia függvényében értelmezhet, – IP csomagkapcsolt technológia esetében nem – a meghatározott hibás átvitt bitek száma BHSZ az összes átvitt bitek számával kerül arányosításra a $BHA = BHSZ/ÖBSZ$ képlettel.

Vizsgálati terv, felhasznált forrásadat

Integranet Kft.

Dokumentumszám: INT-MD11-v1-3

Kelt: 2011.01.01.

1. Mért mutatók mérési terve

A jegyzőkönyv felvétele mellett, mérés útján meghatározásra kerülő mutatók esetében a Szolgáltató az alábbi mérési tervet követi:

A tárgyi időszakban legalább egy alkalommal, a naptári év utolsó negyedévében, történik mérés a mutatók meghatározása céljából. A mérések a Szolgáltató székhelyén kerülnek kivitelezésre, alkalmanként és mutatónként legalább 10 méréssel.

Tárgyévi vizsgálati tervet az INT-MD11-v1-8 dokumentáció tartalmazza.

2. Minőségi mutatók forrásadatai

A Szolgáltató visszakereshető módon végzi a minőségi mutatók meghatározását az alábbiak szerint:

Minőségi mutató megnevezése	Mutató	Forrásadat	Fellelés helye	Forma
Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje	HLI	Megrendelőlap	Irattár	Papír alapú írott
Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje	MHI	Hibanapló	Irattár	Papír alapú írott
Az ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	ÜSZ	Jelenléti ívek	Irattár	Papír alapú írott
A bejelentett előfizetői panaszok száma	BP	Hibanapló	Irattár	Papír alapú írott
Minőségi panaszok száma	MP	Hibanapló	Irattár	Papír alapú írott
Jogosnak elismert minőségi panaszok száma	JMP	Hibanapló	Irattár	Papír alapú írott
Ügyintézés elleni panaszok száma	ÜGYP	Hibanapló	Irattár	Papír alapú írott
Szolgáltatás rendelkezésre állása	RA	Hibanapló, monitoring szoftver	Irattár	Papír alapú írott
Bejelentett károk elhárításának megkezdése legkésőbb	KE	Hibanapló	Irattár	Papír alapú írott
Szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (max)	ASZE	Hibanapló	Irattár	Papír alapú írott
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	ASZT	Hibanapló	Irattár	Papír alapú írott
Letöltési sebesség helyi hálózat esetén	GLS-H	Mérés	Mérés	Mérés
Feltöltési sebesség helyi hálózat esetén	GFS-H	Mérés	Mérés	Mérés
Bithiba (max)	BHA	Mérés	Mérés	Mérés

Mérési jegyzőkönyv

INT-MD11-v1-3 1. sz. melléklet

Mérés dátuma:

Mérés helyszíne:

Mérést végző neve:

Mérést ellenőrizte:

Mért mutató:

Mérés módja, eszközei:

Mérés sorszáma	Mért eredmény

Vizsgálati jegyzőkönyvek kiértékelése, származtatott eredmények, származtatás módja

Integranet Kft.

Dokumentumszám: INT-MD11-v1-4

Kelt: 2011.01.01.

1. Minőségi mutatók kiértékelése

A minőségi mutatók származtatásának, kiértékelésének és a számítások ellenőrizhetőségének módja a Szolgáltatónál teljes mértékben követi az NHHH által kiadott „Útmutató”-ban meghatározott módokat, módszereket az alábbiak szerint:

Mutató: A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének a megrendelések 80%-ban teljesített határideje

A mutató származtatásának módja:

A vizsgált időszak regisztrált létesítési idejeinek növekvő sorrendbe tétele után a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátjának meghatározásával. HLI

Mért, számított érték:

2010 évben összesen 2 új telepítés történt, az alsó 80% időbeli felső korlátja 2 nap.

HLI = 2 nap

Célérték:

HLI = 30 nap

Megfelelőség:

megfelelő

Mutató: A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárításának az esetek 80%-ban teljesített határideje

A mutató származtatásának módja:

A vizsgált időszak regisztrált minőségi panasz helyreállítási idejeinek növekvő sorrendbe tétele után a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátjának meghatározásával. MHI

Mért, számított érték:

2010 évben összesen 0 minőségi panasz érkezett, így az elhárítási idő időbeli felső korlátja is 0 óra.

MHI = 0 óra

Célérték:

MHI = 72 óra

Megfelelőség:

megfelelő

Mutató: Az ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya

A mutató származtatásának módja:

Az ügyfélszolgálati feladatok ellátására a nyitva tartás során legalább egy fő folyamatos jelenléte biztosított, ellenőrzés a jelenléti ívek kalapján. ÜSZ

Mért, számított érték:

2010 évben folyamatosan biztosított volt az ügyfélszolgálati jelenlét, a 120 másodperces válaszidő minden esetben biztosított volt.

ÜSZ = 100%

Célérték:

ÜSZ = 75%

Megfelelőség:

Megfelelő

Mutató: A bejelentett előfizetői panaszok száma

A mutató származtatásának módja:

A vizsgált időszakra jutó ügyintézés elleni panaszok száma az ezer előfizetői létszám el nem éréséből kifolyólag maga a panaszok száma. BP = BPSZ

Mért, számított érték:

2010 évben összesen 8 bejelentett panasz érkezett, amely egyben a mutató abszolút értéke is.

BP = 8

Célérték:

BP = nincs

Megfelelőség:

megfelelő

Mutató: Minőségi panaszok száma

A mutató származtatásának módja:

A vizsgált időszakra jutó ügyintézés elleni panaszok száma az ezer előfizetői létszám el nem éréséből kifolyólag maga a panaszok száma. MP = MPSZ

Mért, számított érték:

2010 évben összesen 2 minőségi panasz érkezett, amely egyben a mutató abszolút értéke is.

MP = 2

Célérték:

nincs

Megfelelőség:

megfelelő

Mutató: Jogosnak elismert minőségi panaszok száma

A mutató származtatásának módja:

A vizsgált időszakra jutó ügyintézés elleni panaszok száma az ezer előfizetői létszám el nem éréséből kifolyólag maga a panaszok száma. JMP = JMPSZ

Mért, számított érték:

2010 évben összesen 1 minőségi panasz érkezett, így a jogosnak ítélt panaszok száma is 0, amely egyben a mutató abszolút értéke is.

JMP = 1

Célérték:

nincs

Megfelelőség:

megfelelő

Mutató: Ügyintézés elleni panaszok száma

A mutató származtatásának módja:

A vizsgált időszakra jutó ügyintézés elleni panaszok száma az ezer előfizetői létszám el nem éréséből kifolyólag maga a panaszok száma. ÜGYP = ÜPSZ

Mért, számított érték:

2010 évben összesen 0 ügyintézés elleni panasz érkezett, amely egyben a mutató abszolút értéke is.

ÜGYP = 0

Célérték:

nincs

Megfelelőség:

megfelelő

Mutató: Szolgáltatás rendelkezésre állása

A mutató származtatásának módja:

A vizsgált időszakra vonatkozóan regisztrált események adatai alapján kerül meghatározásra. Meghatározása az $RA = (1 - SZKT/SZT) * 100$ képlettel történik, ahol SZKT a szolgáltatás-kiesés időtartama, és SZT a szolgáltatási időtartam.

Mért, számított érték:

$SZT = 365 \text{ nap} * 24 \text{ óra} * 49 \text{ előfizető} = 429.240 \text{ óra}$

$SZKT = 6.940 \text{ óra}$

$RA = (1 - SZKT/SZT) * 100 = (1 - 6940/429240) * 100 = 98.38\%$

$RA = 98.38\%$

Célérték:

Min RA = 95%

Megfelelőség:

megfelelő

Mutató: Bejelentett károk elhárításának megkezdése legkésőbb

A mutató származtatásának módja:

A vizsgált időszak regisztrált kár-helyreállítási idejeinek növekvő sorrendbe tétele után a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátjának meghatározásával.

KE

Mért, számított érték:

2010 évben összesen 0 bejelentett kár történt, amely egyben a mutató abszolút értéke is.

$KE = 0$

Célérték:

$KE = 0$

Megfelelőség:

megfelelő

Mutató: Szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (max)

A mutató származtatásának módja:

A vizsgált időszakra vonatkozóan regisztrált események adatai alapján kerül meghatározásra. $ASZE = \Sigma$ szünetelési percek

Mért, számított érték:

$ASZE = 1 \ 130 \text{ perc}$

Célérték:

Max ASZE = 26 280 perc

Megfelelőség:

megfelelő

Mutató: Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés

A mutató származtatásának módja:

A vizsgált időszakra vonatkozóan regisztrált események adatai alapján kerül meghatározásra. $ASZT = \Sigma$ szünetelési percek

Mért, számított érték:

$ASZT = 1 \ 130 \text{ perc}$

Célérték:

Max ASZT = 26 280 perc

Megfelelőség:

megfelelő

Mutató: Letöltési sebesség helyi hálózat esetén

A mutató származtatásának módja:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80%-ban elért, illetve meghaladott érték. GLS-H

Mért, számított érték:

Mért értékek csökkenő sorrendben:

3.6 Mbit/s
3.5 Mbit/s
3.4 Mbit/s
3.4 Mbit/s
3.3 Mbit/s
3.3 Mbit/s
3.2 Mbit/s
3.1 Mbit/s
2.9 Mbit/s
2.9 Mbit/s

10 mérés esetén a 80%-ot a 8. mérési eredmény, azaz a 2.9 Mbit/s jelenti.

GLS-H = 2.9 Mbit/s

Célérték:

Min GLS-H = 2 Mbit/s

Megfelelőség:

megfelelő

Mutató: Feltöltési sebesség helyi hálózat esetén

A mutató származtatásának módja:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80%-ban elért, illetve meghaladott érték. GFS-H

Mért, számított érték:

Mért értékek csökkenő sorrendben:

2.9 Mbit/s
2.9 Mbit/s
2.7 Mbit/s
2.7 Mbit/s
2.7 Mbit/s
2.6 Mbit/s
2.6 Mbit/s
2.5 Mbit/s
2.4 Mbit/s
2.4 Mbit/s

10 mérés esetén a 80%-ot a 8. mérési eredmény, azaz a 2.4 Mbit/s jelenti.

GFS-H = 2.4 Mbit/s

Célérték:

Min GFS-H = 2 Mbit/s

Megfelelőség:

megfelelő

Mutató: Bithiba (max)

A mutató származtatásának módja:

Amennyiben a technológia függvényében értelmezhető – IP csomagkapcsolt technológia esetében nem – a meghatározott hibás átvitt bitek száma BHSZ az összes átvitt bitek számával kerül arányosításra a $BHA = BHSZ/\ddot{O}BSZ$ képlettel.

Mért, számított érték:

IP csomagkapcsolt technológia tekintetében a bit hibaarány nem értelmezhető. Az NHHH Útmutatónak megfelelően ebben az esetben az érték 0.

BHA = 0.

Célérték:

Max BHA = 0,05

Megfelelőség:

megfelelő

Eltérés esetén tett intézkedések, ismételt ellenőrzések

Integranet Kft.

Dokumentumszám: INT-MD11-v1-5

Kelt: 2011.01.01.

1. Eltérés esetén tett intézkedések, ismételt ellenőrzések

A Szolgáltató a Műszaki dokumentáció INT-MD11-v1-3 dokumentum vizsgálati terve alapján ellenőrzi a vállalt minőségi mutatók teljesülését.

Amennyiben a vizsgálat során nem megfeleléségi érték kerül megállapításra, a szolgáltató az alábbi lépéseket teszi az érték megfelelővé tételére:

Minőségi mutatók nem Megfelelése kapcsán tett intézkedések:

1. A Szolgáltató ügyvezetője a nem megfelelőnek bizonyuló értéket produkáló tevékenység lánc azonnali felülvizsgálatát kezdeményezi, megállapítandó a nem megfelelést okozó elemet.
2. Gondoskodik a feltárt okozó tevékenység azonnali, de legkésőbb 30 napon belüli korrekciójáról.
3. A korrekciót követő 30 elteltével az INT-MD11-v1-3 dokumentum vizsgálati tervén kívüli, rendkívüli ellenőrzést végez a javított tevékenység lánc tükrében a mutató megfeleléséről.
4. Az elemzési és korrekciós ciklust mindaddig végzi, amíg a mutató megfelelése nem garantált, melynek megfeleléségi szintre való hozása azonban nem húzódhat tovább további 30 napnál.

Mért mutatók kapcsán tett intézkedések:

1. A Szolgáltató ügyvezetője a nem megfelelőnek bizonyuló értéket produkáló mérhető szolgáltatás azonnali technikai felülvizsgálatát kezdeményezi, megállapítandó a nem megfelelést okozó elemet.
2. Gondoskodik a feltárt okozó technológiai pont azonnali, de legkésőbb 30 napon belüli korrekciójáról.
3. A korrekciót követő 30 nap elteltével az INT-MD11-v1-3 dokumentum vizsgálati tervén kívüli, rendkívüli ellenőrző méréseket végez – a jelen dokumentum 1.sz. mellékletben található jegyzőkönyvön rögzítve - a javított technológiai pont tükrében a mutató megfeleléséről.
4. Az elemzési és korrekciós ciklust mindaddig végzi, amíg a mutató megfelelése nem garantált, melynek megfeleléségi szintre való hozása azonban nem húzódhat tovább további 30 napnál.

Tárgyévi (2011) vizsgálati terv

Integranet Kft.

Dokumentumszám: INT-MD11-v1-8

Kelt: 2011.06.10.

A 229/2008. (IX.12.) Korm. rendelet 7. § (2) bekezdés d. pontja szerinti, tárgyévre – 2011 - vonatkozó vizsgálati terv adatai:

Minőségi mutató megnevezése	Ellenőrzés módja	Ellenőrzések tervezett száma	Ütemezése (dátum)	Vizsgálat helye, előfizetői mérési pont	Vizsgálatonkénti mérések száma
Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje	adatelemzés	1	2011.12.19.	Irattár	1
Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje	adatelemzés	1	2011.12.19.	Irattár	1
Az ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	adatelemzés	1	2011.12.19.	Irattár	1
A bejelentett előfizetői panaszok száma	adatelemzés	1	2011.12.19.	Irattár	1
Minőségi panaszok száma	adatelemzés	1	2011.12.19.	Irattár	1
Jogosnak elismert minőségi panaszok száma	adatelemzés	1	2011.12.19.	Irattár	1
Ügyintézés elleni panaszok száma	adatelemzés	1	2011.12.19.	Irattár	1
Szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	adatelemzés	1	2011.12.19.	Irattár	1
Bejelentett károk elhárításának megkezdése legkésőbb	adatelemzés	1	2011.12.19.	Irattár	1
Szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (max)	adatelemzés	1	2011.12.19.	Irattár	1
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	adatelemzés	1	2011.12.19.	Irattár	1
Letöltési sebesség helyi hálózat esetén	mérés	1	2011.12.20.	Szerverterem	10
Feltöltési sebesség helyi hálózat esetén	mérés	1	2011.12.20.	Szerverterem	10
Bíthiba (max)	mérés	1	2011.12.20.	Szerverterem	10

Közzétételek, hatályos ÁSZF

Integranet Kft.

Dokumentumszám: INT-MD11-v1-6

Kelt: 2011.01.01.

1. Közzétételek

A Szolgáltató a 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet követelményeinek megfelelően közzéteszi az alábbi dokumentumokat:

Dokumentum	Közzététel helye	Közzététel dátuma
ÁSZF v1.13	http://www.integranet.hu/aszf.php	2010. június 10.
ÁSZF v1.13	Ügyfélszolgálat	2010. június 10.
Megfelelőségi vizsgálat eredménye	http://www.integranet.hu/aszf.php	2011. január 01.
Megfelelőségi vizsgálat eredménye	Ügyfélszolgálat	2011. január 01.

2. Hatályos ÁSZF

A hatályos ÁSZF a Műszaki dokumentáció részét képezi az INT-MD11-v1-6 dokumentum 1. sz. mellékleteként. Az ÁSZF egyéb elérhetőségeit a fenti táblázat mutatja.

1. sz. melléklet: ÁSZF

Alternatív elérhetőség: <http://www.integranet.hu/aszf.php>

Egyéb dokumentumok

Integranet Kft.

Dokumentumszám: INT-MD11-v1-7

Kelt: 2011.06.10.

1. Egyéb dokumentumok

Nincsenek további, csatolt dokumentumok.

2. Változások a dokumentációban

2011.06.10.

- tárgyi időszakra (2011) tervezett mérési adatok beillesztése az NHH IO/17593-1/2011 levél alapján.
- Új dokumentumszámmal létrehozva:
 - o Tárgyévi (2011) vizsgálati terv
 - o INT-MD11-v1-8

2011.01.01.

- 2010-ben analóg és ISDN szolgáltatást már nem biztosítottunk, ezek adatai kivezetésre kerültek a dokumentációból
- teljes összefésülés a 229/2008 (IX.12.) Korm. rendelettel és az abban hivatkozott egyéb jogszabályokkal