

MányNET: Tájékoztató az Általános Szerződési Feltételekben történt változásokról

Kedves MányNET előfizetők!

A 345/2004 (XII.22.) sz. kormányrendeletből fakadó kötelezettségnek eleget téve, 2005. szeptember 13.-i hatállyal megváltoztattuk az ÁSZF-et. A rendelet szerint az ÁSZF-et a szolgáltatásminőségi mutatókkal, meghatározásukkal, a vállalt cél- és minimálértékekkel, az értelmezésükkel és a mérési módszerek megadásával egészítettük ki.

Az ÁSZF 6. és 12. pontja változott, az alábbiak szerint:

ÁSZF 6. pont:

2005.09.12-ig érvényes szöveg:

Minőségi célértékek és értelmezésük

Szolgáltató összes **minimális sávszélessége**: az a minimális sávszélesség, mellyel a Szolgáltató terheletlen állapotban kapcsolódik az Internet hálózathoz. Értéke: 1,5 Mbps.

A szolgáltatás **rendelkezésre állása** az az évre vetített időtartam, amely alatt a szolgáltatás igénybe vehető. A teljes üzemidő 24 óra/365 nap, a vállalt rendelkezésre állás 357 nap, mely 98 %-nak felel meg.

A szolgáltatás **várakozás- és zavarmentessége**: a vállalt összes hibamentes napok száma 340, mely 93 %-nak felel meg.

Az **IP hálózat csomagvesztése** a hálózat tetszőleges 2 pontja között nem lehet nagyobb, mint 10% az esetek 98%-ban.

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a általános szerződési feltételekben foglalt minőségi követelményeknek. A Szolgáltató a vállalt minőségi mutatókat a szolgáltatás-hozzáférési ponton köteles teljesíteni. A szolgáltatás használhatósága az előfizetői hozzáférési ponton a tervezett forgalmi viszonyok figyelembe vételével: 98 %.

Az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül a szerződés szerinti meghatározott maximális forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában.

Az ügyfélszolgálatot az ügyfelek a napi nyitvatartási időben telefonon, illetve személyesen is felkereshetik és ott írásban, vagy személyesen tehetnek bejelentést. Távbeszélőn történő bejelentést az ügyfélszolgálat fogadja és ha az azonnal nem nyer elintézés, akkor írásban rögzíti. Az ügyfélszolgálat a reklamációt kivizsgálhatja és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 15 napon belül írásban tájékoztatja az előfizetőt.

Minőségi célértékek teljesülése mérésének módszere

Szolgáltató összes **minimális sávszélessége**: a sávszélesség biztosítása a Szolgáltató által megkötött szerződések alapján biztosított.

Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján a **rendelkezésre állás** számítása: $[1 - (\text{összes kiesés napok} / 365)] \times 100 \%$.

Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján a **várakozás- és zavarmentesség** számítása: $[\text{összes hibamentes napok} / 365] \times 100 \%$.

10000 elküldött csomag esetén az **IP hálózat csomagvesztés** számítása: $[\text{elvesztett csomagok száma} / \text{összes csomag száma}] \times 100\%$, a hálózat különböző pontjai között. Ellenőrzés havonta 1 alkalommal teljes hálózat kijelölt pontjain, illetve hibabejelentés, vagy egyéb szükség esetén.

A szolgáltatást akkor tartjuk elfogadható minőségűnek, ha az előfizető adatforgalmat képes bonyolítani a jacsas.NET gerinchálózata és a szolgáltatási végpont között.

A mérést adatforgalmi teszteléssel lehet ellenőrizni.

-Pillanatnyi kapcsolat ellenőrzése azonnali adatforgalommal. (Pl.: ICMP csomagok küldése és fogadása.)

-Átlagos hozzáférés ellenőrzés: A felhasználó forgalmát számlálóink folyamatosan rögzítik, amely alapján ellenőrizni lehet, hogy adott felhasználónak adott időszakban volt-e forgalma.

2005.09.13-tól érvényes szöveg:

Minőségi mutató azonosítója	Minőségi mutató neve, mértékegysége	Célérték	Minimálérték
1	Új hozzáférés létesítési idő [megkezdett naptári nap]	30 nap	30 nap
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje [megkezdett óra]	72 óra	72 óra
4	A szolgáltatás rendelkezésre állása [%]	95,00%	95,00%
9	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés [perc]	11520 perc	11520 perc
10	Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés [perc]	14400 perc	14400 perc
11	A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség le [kbit/s]/ fel [kbit/s]	csomagtól függően 164/32, 192/32, 224/32	csomagtól függően 164/32, 192/32, 224/32
12	Bithiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén	0 (Az IP technológia miatt lassulásban jelentkezhet.)	0 (Az IP technológia miatt lassulásban jelentkezhet.)

Magyarázatok:

1. Új hozzáférés létesítési idő

Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje (HLI) [megkezdett naptári nap]

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, azok az esetek, amikor az előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető – akinek feladata a létesítési idő jelzése – hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ, számhordozás esete, az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás, azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. prepaid 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.

A mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év (ek)re 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 egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

Minőségi mutató meghatározása:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje (MHI) [megkezdett óra]

Értelmező kiegészítések:

Statisztikai szempontból a megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is. Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak 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 szolgáltatóhoz 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:

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, nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz. A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.

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

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

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

4. A szolgáltatás rendelkezésre állása

Minőségi mutató meghatározása:

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

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. Szolgáltatás-kiesésnek nevezünk, 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:

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

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 szolgáltatni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere (icmp csomagok óránkénti küldése és a válaszok számlálása), nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

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 (SZKT): szolgáltató által (hibabejelentés alapján vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésben 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 szolgáltatási időtartam (SZT): az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

9. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés

Minőségi mutató meghatározása:

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető. (ASZE) [perc]

Értelmező kiegészítések:

A rendelkezésre állással ellentétben e mutató esetén csak a rendellenes (azaz váratlan) szolgáltatás-kiesést mérjük. Szolgáltatás-kiesésnek nevezünk, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételeiben.

Ide tartozik:

a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése, a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése, az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés, illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan (ASZE): A szolgáltató szolgáltatási területének egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás-kiesések időtartamát össze kell adni.

10. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés

Minőségi mutató meghatározása:

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatáskiesés miatt nem volt igénybevehető. (ASZT) [perc]

Ide tartozik:

a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése, a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése, illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10 %-t érintően (ASZT): A szolgáltató előfizetőinek legalább 10 %-t érintő, váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – a szolgáltató előfizetőinek legalább 10 %-t érintő szolgáltatás-kiesések időtartamát össze kell adni (perc)

11. A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség

Minőségi mutató meghatározása:

Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál. (GLS) (GFS)

A mért jellemzők:

A letöltési sebesség (GLS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató-előfizetői irány) sebesség. [kbit/s]. A feltöltési sebesség (GFS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizetőszolgáltató irány) sebesség. [kbit/s]

Az alapadatok forrása:

Az igazoló adatok előállításához használt tesztrendszer

Minőségi mutató származtatása:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 90 %-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor a szolgáltató vegye figyelembe az összes mért értéket. A szolgáltató szolgáltatási területén mérésel történik. Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárásnak reprezentatívnak kell lennie, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

ASZF 12. pont:

2005.09.12-ig érvényes szöveg:

Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95%-ára

A Szolgáltató vállalja, hogy az összes előfizető által bejelentett valós hiba kijavítását az esetek 95%-ában 72 órán belül elhárítja. (a munkaszüneti napokat leszámítva).

2005.09.13-tól érvényes szöveg:

Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 80%-ára

A Szolgáltató vállalja, hogy az összes előfizető által bejelentett valós hiba kijavítását az esetek 80%-ában 72 órán belül elhárítja.

Mány, 2005. augusztus 13.

**Mándli János
jacsas.NET Bt.**