

Nyomtatvány adatai:

Kategória: Szolgáltatásminőségi adatszolgáltatás

Név: Szolgáltatásminőségi adatszolgáltatás

Szolgáltatásminőségi adatszolgáltatás

Előfizetések száma

Adatlap Elektronikus hírközlési szolgáltatások minőség megfeleléségének igazolásához

Szolgáltatástípus neve

Szolgáltatástípus neve

Helyhez kötött telefonszolgáltatás



Válasszon az alábbiak közül, hogy az Ön által nyújtott, fent feltüntetett szolgáltatásra melyik állítás igaz! *

Az előző naptári év december 31-én a szolgáltatást legalább féléves időtartamban ténylegesen nem nyújtotta, VAGY az Egyéni előfizetők száma nem haladta meg az 1000 főt.

Az előző naptári év december 31-én a szolgáltatást legalább féléves időtartamban ténylegesen nyújtotta ÉS az Egyéni előfizetők száma meghaladta az 1000 főt ÉS az előző évben adatszolgáltatásra volt kötelezett.

Az előző naptári év december 31-én az Egyéni előfizetők száma meghaladta az 1000 főt, de a Szolgáltató az előző évben nem volt adatszolgáltatásra kötelezett.

Előző naptári év december 31-én meglévő (teljes) előfizetők száma

Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll. Itt meg kell adni a fent kiválasztott szolgáltatásra az adatszolgáltatás benyújtását megelőző év december 31-i állapotnak megfelelően a szolgáltatóval előfizetői szerződéses jogviszonyban lévő előfizetők számát.

Előző naptári év december 31-én meglévő (teljes) előfizetők száma *

9983

A Rendelet szerinti egyéni előfizetők száma

Egyéni előfizetők száma: a szolgáltatóval előfizetői szerződéses jogviszonyban lévő természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást. Itt meg kell adni a fent kiválasztott szolgáltatásra az adatszolgáltatás benyújtását megelőző év december 31-i állapotnak megfelelően a szolgáltatóval előfizetői szerződéses jogviszonyban lévő egyéni előfizetők számát.

A Rendelet szerinti egyéni előfizetők száma *

9901

A szolgáltató alapadatai

Önként vállalt-e hálózati szolgáltatásminőségre vonatkozó paramétert, mutatót? *

igen

nem

Forgalommérésen alapul a számlázás? *

igen

nem

Számlázási rendszerre vonatkozó követelmények teljesülését alátámasztó megfelelőségi nyilatkozat vagy igazolás *

fájlnév	méret
Hunguard_tanúsítvány_2019_2022.pdf	301,4 KB

Szolgáltatásminőségre vonatkozó megfelelőségi nyilatkozat, vagy igazolás *

Szolgáltatásminőségre vonatkozó megfelelőségi nyilatkozat

Az ISO szabványoknak megfelelően tanúsított minőségirányítási rendszerrel rendelkező szolgáltató által kiállított, e rendelet szerinti szolgáltatásminőségi követelményeknek történő megfelelésre vonatkozó nyilatkozattal és érvényes tanúsítvánnyal, felülvizsgálati jelentéssel

Az elektronikus hírközlésért felelős miniszter által kijelölt, illetve az erre a tevékenységre akkreditált tanúsító szervezet által kiállított, érvényes tanúsítvány, illetőleg tanúsítás felülvizsgálati jelentés

Csatolmányok

Megfelelőségi igazolások

Megfelelőségi nyilatkozat *

fájlnév	méret
Megfelelőségi nyilatkozat_2022__Vidanet Zrt.pdf	160,5 KB

Tárgyévre vonatkozó vizsgálati terv

fájlnév	méret
Vizsgálati terv_2023_Vidanet Zrt.pdf	206,5 KB

--

Szolgáltatás minőségi mutatók

Önként vállalt hálózati szolgáltatásminőségi követelmények
Az első csatlakozás létesítési ideje
<i>Az első csatlakozás létesítési ideje, amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések.</i>

Hibaarány hozzáférési vonalanként
<i>Hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma.</i>

MEGNEVEZÉS VAGY ALÁBONTÁS MEGNEVEZÉSE

arány

Hibajavítási idő

Hibajavítási idő, amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításaig eltelt idő.

A számlahelyességi panaszok száma

A számlahelyességi panaszok száma, amely azon számlák aránya szolgáltatásonként, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett.

arány

Díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje

A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve.

A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása

A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve.

A szolgáltatás rendelkezésre állása
90
99,98
%

Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya

A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén, amely két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható.

A megszakadt hívások aránya

A megszakadt hívások aránya, amely a bejövő és kimenő hívások aránya, amelyek a kapcsolat megfelelő létrejötte után megszakadnak, mielőtt a felek a hívást a szokványos módon befejeznék és a hívás korai megszakítására a szolgáltató hálózatában előálló ok miatt kerül sor. A megszakadt hívások aránya, százalékban kifejezve.

MEGNEVEZÉS VAGY ALÁBONTÁS MEGNEVEZÉSE

%

A hívás felépítési idő

A hívás felépítési idő másodpercben kifejezve, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

A sikeres SMS-továbbítás aránya

A sikeres SMS-továbbítás aránya, százalékban kifejezve.

%

Hívás minősége

Hívás minősége. Az ETSI EG 202057-2 (5.3.2 pont) szerint.

Sikertelen hívások aránya

Sikertelen hívás: minden olyan telefonhívás (beleértve a beszédalapú - akár hagyományos, akár IP-alapú - telefonálást, az üzenetrögzítővel való kapcsolatot, a konferenciahívást és az adathívást) vagy kiegészítő szolgáltatás (beleértve a hívástovábbítást és hívásátírányítást), amelynél a hálózati kapcsolat sikeresen létrejött, de a hívás megválaszolatlan maradt (nem fogadott vagy elutasított hívás), illetve hálózatkezelői beavatkozás miatt a létrejött kapcsolat automatikusan azonnali bontásra került (foglalt, kikapcsolt vagy más okból nem elérhető állomás hívása).

Hívásfelépítési hiba valószínűsége

Hívásfelépítési hiba valószínűsége az ETSI TS 102 024-9 (4.1.1. pont) szerint.

MEGNEVEZÉS VAGY ALÁBONTÁS MEGNEVEZÉSE

arány

Hívásjelzési késedelmek

Hívásjelzési késedelmek az ETSI TS 102 024-9 (4.2. pont) szerint.

Az előzőeken felül Önként vállalt minőségi mutató

Vállalt önként a fentiekben nem szereplő hálózati szolgáltatásminőségi mutatót?

igen

nem

Ürlaptípus: Szolgáltatásminőségi adatszolgáltatás

Benyújtó cég: ViDaNet Kábeltelevíziós Szolgáltató Zrt.

Benyújtó személy: Gábrrielné Sebő Andrea

Beküldött űrlapjával kapcsolatban elektronikus úton fog értesítést kapni.

2023-02-28

Aláírás: