

## Megfelelési nyilatkozat

a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerinti 2018. évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfelelésigazoláshoz

**Szolgáltató neve:** Dual-Plus Kft.

**Szolgáltató címe:** 3700 Kazincbarcika Szegfű u. 21.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás megnevezése:

### A szolgáltatás megnevezése

az ÁSZF szerint:  
internet elérési  
szolgáltatás

az NMHH osztályozása szerint:  
Internet hozzáférés, -ellátás szolgáltatás

**A szolgáltató által alkalmazott szabványok, egyéb mértékadó előírások** (pl. gyártói előírások, ITU-T ajánlások, ETSI útmutatók) felsorolása:  
RFC 791 Internet Protocol DARPA Internet - RFC 2460 Internet Protocol, Version 6 -H/E ETSI EG 202 057-4 V1.2.1

**Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének megfelelésére vonatkozó nyilatkozatot a következő dokumentumok támasztják alá:**

1. Szolgáltatás megnevezése, a szolgáltatásminőségi követelmények leírása, értelmezése, az ellenőrzések módszere:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
001	2016.02.10	Minőségi mutatók megnevezése

2. A hálózati szolgáltatásminőségi célértékek, és az erre vonatkozó teljesítési értékek, belső vizsgálati módszer, felhasznált forrásadatok azonosítása:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
002	2016.02.10	Inca Szolgáltatás minőség monitoring

3. Vizsgálati terv:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
2018. vizsg terv	2017.12.20	Internet belső vizsgálati terv 2018

4. Vizsgálati, mérési jegyzőkönyvek, kiértékelés, származtatott eredmények, származtatás módja:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
004	2019.01.28	Mérési jgyk Net2018.

5. Eltérés esetén tett intézkedések, ismételt ellenőrzések:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
005	2019.01.25	Intézkedések 2018 Net

6. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos tájékoztatók, közzétételek, hatályos ÁSZF:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
006	2018.02.04	Internet ÁSZF

2019.01.28 Kazincbarcika

.....  
Cégszerű aláírás

## Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1./ A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje: a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

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 különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid 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.

2./ A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

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 szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többszámjegyű 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.

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői 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,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje: a bejelentett díjreklamációk (számlapanaszok) kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban kifejezve.

Díjreklamáció a szolgáltatás igénybevételeéről kiállított számlával kapcsolatos olyan reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek különösen:

- a számlára irányuló lekérdezővel (információkérés),
- a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával),
- nem a számlázással összefüggő panaszok.

4./ A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

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 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.

Kizárt esetek különösen:

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

5./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

6./ Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton: az a le-, illetve feltöltési sebesség, kbit/s-ban kifejezve amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a saját hálózatán belüli (az előfizetői hozzáférési ponttól a szolgáltatói szerverig terjedő szakaszon zajló) forgalom sebességére az esetek 80 %-ában garantál.

A mutatók vonatkozásában:

Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

7./ Az Előfizető által fogalmazott adatok mérése

Minden az Internet felé irányuló forgalom, amelyet az Előfizető generál, vagy az Internet felől az Előfizetőhöz érkezik, a Szolgáltató Forgalom Mérési Rendszerében rögzítésre kerülhet.

Az Internet felé vagy felől irányuló forgalomnak számít minden forgalom, amely a kábel modem ethernet és/vagy USB portján keresztül halad át.

Az Előfizető adatkommunikációra csak a Szolgáltató által kiosztott IP címet használhatja. Amint az ÁSZF 12.1.2. pontban rögzített, extrém használatnak minősülő adatmennyiség 80%-a elérésre kerül, az Előfizető figyelmeztető e-mailt kaphat a Szolgáltatótól, és a 100%elérésekor a rendszer a szolgáltatási csomagban foglalt maximálisan elérhető sávszélességét az Előfizető számára maximum 90%- kal csökkentheti az adott hónap végéig. Ez az alacsonyabb sebesség továbbra is időbeli korlát nélkül lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy a Szolgáltatást teljes értékűen használhassa.

A Szolgáltató az Előfizető, vagy Igénylő számára – annak kérésére – az adatforgalom mérésének részletes szabályairól minden szükséges felvilágosítást megad.

Internet hozzáférési szolgáltatás	2018 éves	
Megnevezés	Célérték	Teljesítési érték
A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	15 nap	31 óra
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra	10,5 óra
A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje	15 nap	1
A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	95%	99,8%
A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	85.00 %	94,8 %

#### Internet belső vizsgálati terv 2018

Minden munkanap kezdetén az aktuális ügyeletes az INCA Nms rendszer felhasználásával a tűréshatáron kívüli modemeket leellenőrzi, a szükséges beavatkozáshoz a műszak vezetővel egyeztetett beavatkozást elvégzi. Különös tekintettel az online/offline modemek számára, a jel/zaj viszonyra .

Az Inca Monitoring rendszerével az ügyfélszolgálat folyamatosan munkaidőben nyomon követi a rendszer állapotát, az esetleges rendszerszintű hibákra a szükséges intézkedést megteszi.

Munkaszüneti napokon az ügyeletes napi 3 alkalommal ellenőrzi a rendszer állapotát, hiba esetén önállóan elhárítja a hibát, az intézkedésekről a következő munkanapon tájékoztatja az ügyfélszolgálat vezetőjét, és a műszaki vezetőt.

## Vizsgálati terv 2019 településenként

település neve:	január	február	március	április	május	június
<b>Edelény</b>						
	Tót Árpád út 14	Tót Árpád út 14	Tót Árpád út 14	Tót Árpád út 14	Tót Árpád út 14	Tót Árpád út 14
	Borsodi út 9.	Borsodi út 9.	Borsodi út 9.	Borsodi út 9.	Borsodi út 9.	Borsodi út 9.
<b>Boldva</b>						
	Monostor tér 1.	Monostor tér 1.	Monostor tér 1.	Monostor tér 1.	Monostor tér 1.	Monostor tér 1.
<b>Ziliz</b>						
	Petőfi S.u 59	Petőfi S.u 59	Petőfi S.u 59	Petőfi S.u 59	Petőfi S.u 59	Petőfi S.u 59
<b>Nyomár</b>						
	Szabadság u. 90	Szabadság u. 90	Szabadság u. 90	Szabadság u. 90	Szabadság u. 90	Szabadság u. 90
<b>Hangács</b>						
	Kaszárnya u. 12	Kaszárnya u. 12	Kaszárnya u. 12	Kaszárnya u. 12	Kaszárnya u. 12	Kaszárnya u. 12
<b>Berente</b>						
	József A. u. 66	József A. u. 66	József A. u. 66	József A. u. 66	József A. u. 66	József A. u. 66
<b>Damak</b>						
	Szabadság út 45	Szabadság u.4	Dózsa györgy út 60	Szabadság út 45	Szabadság u.4	Dózsa györgy út 60

## Vizsgálati terv 2019 településenként

település neve:	július	augusztus	szeptember	október	november	december
<b>Edelény</b>						
	Tót Árpád út 14	Tót Árpád út 14	Tót Árpád út 14	Tót Árpád út 14	Tót Árpád út 14	Tót Árpád út 14
	Borsodi út 9.	Borsodi út 9.	Borsodi út 9.	Borsodi út 9.	Borsodi út 9.	Borsodi út 9.
<b>Boldva</b>						
	Monostor tér 1.	Monostor tér 1.	Monostor tér 1.	Monostor tér 1.	Monostor tér 1.	Monostor tér 1.
<b>Ziliz</b>						
	Petőfi S.u 59	Petőfi S.u 59	Petőfi S.u 59	Petőfi S.u 59	Petőfi S.u 59	Petőfi S.u 59
<b>Nyomár</b>						
	Szabadság u. 90	Szabadság u. 90	Szabadság u. 90	Szabadság u. 90	Szabadság u. 90	Szabadság u. 90
<b>Hangács</b>						
	Kaszárnya u. 12	Kaszárnya u. 12	Kaszárnya u. 12	Kaszárnya u. 12	Kaszárnya u. 12	Kaszárnya u. 12
<b>Berente</b>						
	József A. u. 66	József A. u. 66	József A. u. 66	József A. u. 66	József A. u. 66	József A. u. 66
<b>Damak</b>						
	Szabadság út 45	Szabadság u.4	Dózsa györgy út 60	Szabadság út 45	Szabadság u.4	Dózsa györgy út 60
A mért értékek:		le és feltöltési sebesség				