

# **Invitel Távközlési Zrt.**

## **Általános Szerződési Feltételek Nagykereskedelmi Szélessávú Hozzáférés Szolgáltatás igénybevételére**

**4. sz. melléklet**

**Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek**

2012. március 15.

## I. táblázat

## Szolgáltatásminőségi mutatók internet és bérelt vonali szolgáltatás esetén

	Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
1.	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	5 munkanap+15 nap	<p>Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítése, az WS partner részére további hozzáférés létesítése, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.</p> <p>Amennyiben a Szolgáltató és a WS partner megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít a mérés szempontjából.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>visszavont megrendelések,</li> <li>az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,</li> <li>azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),</li> <li>ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,</li> <li>ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.</li> </ul>	<p>Az alapadatok forrását a megfelelő ügyfél-nyilvántartási rendszer biztosítja. A nyilvántartó rendszerekből az adott időszakban megvalósult létesítéseket kell legyűjteni.</p> <p>Az alapadatok mérése és az előírt származtatott minőségi mutatók értékeinek meghatározása a kijelölt munkatárs feladata. Az adatok mérése és értékelése havi szinten történik.</p> <p>A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje (HLI) [megkezdett naptári nap].</p>
2.	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	<p>0-24 óra között 60%</p> <p>0-72 óra között 100%</p>	<p>Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).</p> <p>Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet a WS partner tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.</p> <p>A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a</p>	<p>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.</p> <p>A szolgáltatásminőséggel összefüggő</p>

			<p>Szolgáltató a WS partnerrel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• előfizetői tulajdonú/üzemeltetésű végberendezés hibája,</li> <li>• ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ, és ez a hozzáférés - a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben,</li> <li>• ha az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.</li> </ul> <p>A hibaelhárításra vonatkozóan, a 24, illetve 72 órán belül a Kötelezett Szolgáltató által elhárított és az összes Jogosult által a Kötelezett Szolgáltatónak bejelentett valós, az Országos bitfolyam hozzáférésre vonatkozó hibák arányára</p>	<p>hibákra vonatkozó előfizetői bejelentéseket az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel kérdezi le és összegzi.</p> <p>A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.</p>
3.	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	45 nap	<p>Számlapanaszoknak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),</li> <li>• a számla kiállításával,</li> <li>• a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz.</li> </ul> <p>A mért jellemzők: A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje (SZKI): Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó - válaszlevél elküldéséig,</li> <li>• a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig</li> </ul> <p>eltelt, megkezdett napok száma.</p>	<p>Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok vonatkozó előfizetői bejelentéseket az Iktató nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel kérdezi le és összegzi.</p> <p>Az iktató rendszerből az adott időszakra (hónap) lezárt tételeket kell legyűjteni, szolgáltatásra megbontva.</p> <p>Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]</p>
4.	A szolgáltatás rendelkezésre állása	Egyéni 97% Üzleti 97.5 %	<p>Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető.</p> <p>A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,</li> </ul>	<p>A szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.</p> <p>A mutató képzéséhez szükséges</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.</li> </ul> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,</li> <li>a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon (közérdekből) történő szünetelése.</li> </ul> <p>A mért jellemzők:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.</li> </ul> <p>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.</p>	rendkívüli, ill. tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait, valamint a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.
5.	Szolgáltatás rendellenes szüneteltetése	0,4%	Százalékos értéke azon időtartamnak éves szinten, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás Kötelezett Szolgáltató szolgáltatási terület egészét érintően Jogosult Szolgáltató számára váratlan módon, a szolgáltatás rendellenes szüneteltetése miatt nem volt igénybe vehető. Szolgáltatás rendellenes szüneteltetésének minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területén Jogosult Szolgáltató – és ezáltal az előfizetői-akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.	A szolgáltatás rendellenes szüneteltetésének teljes időtartamát az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.  A mutató képzéséhez szükséges rendkívüli, ill. tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait, valamint a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.
6.	Kötelezett Szolgáltató hálózatán belül, az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség	Az adott nagykereskedelmi csomaghoz meghatározott érték (2 sz. melléklet 7.1 pont)	A 229/2008. Korm. rendelet 1. mell. 4a), 4b) pontja szerint: A végfelhasználó által választott díjcsomagnak megfelelő, a hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált vonali le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál.  Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket referencia szerveken kell elvégezni. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat, nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb) pontos lemásolása.  Egyéb (transzparens) adatátviteli szolgáltatás esetén a szolgáltatónak két szolgáltatási pont között kell a	A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel végezzük.  A program jegyzőkönyvet készít a mérésről. Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rff formátumú jegyzőkönyv.

			sávszélességet mérni.	
7.	Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	Nem értelmezhető	<p>A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest..</p> <p>A hozzáférési vonalakon a szolgáltató által megkülönböztetett hozzáférési módokat, (annak képességeit befolyásoló elérési technológiákat) kell érteni. Ez a mutató csak az alkalmazott technológiák függvényében értelmezhető, így például IP csomagkapcsolt technológia esetén nem.</p> <p>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. Ebben az esetben a szolgáltatásra vonatkozóan a bithiba arányt nullának kell feltüntetni.</p> <p>A mérést minden olyan esetben el kell végezni, ahol eredménye értelmezhető, jellemző érték; amennyiben a szolgáltató nem vezeti be a mutatót, dokumentálnia kell a technológiafüggő értelmezés akadályát.</p>	<p>A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel végezzük.</p> <p>A program jegyzőkönyvet készít a mérésről. Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.</p>