

Invitel Távközlési Zrt.

2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.

**Általános Szerződési Feltételek
üzleti előfizetők számára nyújtott
elektronikus hírközlési szolgáltatásokra**

Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek

Jelen ÁSZF hatályba lépésének napja:

2012. január 01.

I. táblázat

Szolgáltatásminőségi mutatók nyilvános helyi, belföldi és nemzetközi telefonszolgáltatás esetén

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
1.	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	30 nap	<p>Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítése, az áthelyezés, az Előfizetőnél 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 az Előfizető 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"> 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. 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. 	<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 való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított ideje, az esetek 80%-ában [nap, ill. óra]</p>

2.	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	108 óra, segélyhívószámok al kapcsolatos meghibásodás esetén 12 óra	<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 az Előfizető 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 Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • előfizetői tulajdonú/üzemeltetésű 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. 	<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 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> <p>A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje (MHI)[megkezdett óra]</p>
3.	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	45 nap	<p>Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételeéről 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"> • a számlára irányuló lekérdezővel (információkéréssel), • a számla kiállításával, • a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz. <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"> • a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó - válaszlevél elküldéséig, • a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig <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	96 %	<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"> • a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése, • a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése. <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése, • a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon (közérdekből) történő szünetelése. <p>A mért jellemzők:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 szolgálatni. 	<p>A szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.</p> <p>A mutató képzéséhez szükséges rendkívüli ill. tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait valamit a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.</p>
5.	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75%	<p>a) A maximális válaszidő az ideirányuló vizsgálóhívások esetében az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívásválaszoló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.</p> <p>A kezelői és hibafelvevői válaszidő minőségi mutató meghatározása az alábbi ügyfélszolgálati területekre értelmezendő:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1443, Lakossági ügyfélszolgálat, • 1444, Üzleti ügyfélszolgálat, • 198, Tudakozó. 	<p>A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center hívásválaszoló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés, • az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget. <p>A mérést a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Igazgatóságának híváskoordinátor munkatársai végzik. Az alapadatok időszakának meghatározása a Vizsgálati tervben kerül definiálásra.</p>

6.	Sikertelen hívások aránya	2,7 %	<p>Sikertelen hívás: Távbeszélő hálózatban érvényes, tárcsahang után megfelelően tárcsázott hívószámmal kezdeményezett hívás, amely során 30 másodpercen belül sem csengetési visszhang, sem foglalt jelzés, sem egyéb válaszjel nem észlelhető.</p> <p>A 30 másodpercen belül felépült hívás abban az esetben is sikertelen hívásnak minősül, ha a beszédkapcsolat téves számra épül fel, a hívó vagy hívott fél általi bontás nélkül megszakad, vagy ha az összeköttetés minősége beszédátvitelre alkalmatlan.</p> <ul style="list-style-type: none"> A 30 másodperc akkor kezdődik, amikor a hálózat a hívás felépítéséhez szükséges hívószám utolsó jegyét fogadta. 	<p>A méréseket havonta, körzetenként, nagy forgalmú időszakban központ típusonkénti bontásban kell végezni, próbahívásokkal, a vonatkozó Utasításban meghatározott hívás darabszámokkal:</p> <p>Kiszámítás módja: Sikertelen hívások száma osztva az összes hívás számával, szorozva 100-zal, tesztívások alapján.</p>
7.	Hívásfelépítési idő	30 mp	<p>Hívás-felépítési idő: a távbeszélő hálózatban az előfizető által megfelelően tárcsázott hívószámmal kezdeményezett hívás esetén, a hívás felépítéséhez szükséges adatok hálózat általi fogadását követően a csengetési visszhang, foglalt jelzés, vagy ezzel egyenértékű válaszjel megérkezéséig eltelt időtartam.</p>	<p>A méréseket havonta, körzetenként, nagy forgalmú időszakban központ típusonkénti bontásban kell végezni, a vonatkozó Utasításban meghatározott hívás darabszámokkal:</p> <p>A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható laptoppal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel végzi a Szolgáltató..</p> <p><i>A program jegyzőkönyvet készít a mérésről. Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.</i></p> <p>Az érték a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.</p>

II. táblázat

Szolgáltatásminőségi célértékek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
1.	Bekapcsolási idő	≤30 nap	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 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. 	<p>Az alapadatok forrását a megfelelő ügyfél-nyilvántartási rendszer. 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>
2.	Hibabejelentő szolgálat válaszideje	≤30 s	<p>a) A maximális válaszidő - az Előfizető hívásának kezdetétől a kezelő bejelentkezéséig eltelt idő - az ideirányuló vizsgálóhívások esetében az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.</p> <p>A kezelői és hibafelvevői válaszidő minőségi mutató meghatározása az alábbi ügyfélszolgálati területekre</p>	<p>A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center hívássoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés, Az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.

			<p>értelmezendő:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1445, Hibaügyelet (lakossági ügyfelek), • 80/88-00-88, Hibaügyelet (üzleti ügyfelek). 	
		92%	<p>b) A maximális válaszdőn belüli kezelői jelentkezések minimális aránya az ideirányuló összes vizsgálóhíváshoz mérve.</p> <p>(Az értelmezés a továbbiakban megegyezik az a) pontban leírtakkal.)</p>	<p>A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center hívássoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés, • az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.
3.	Hibajavítás	Az esetek 90%-ban 72 órán belüli hibajavítás	<p>A Szolgáltató által 72 órán belül kijavított hibák száma osztva a bejelentett valós hibák számával, szorozva 100-zal; a Szolgáltató nyilvántartó rendszerei alapján.</p> <p>Hiba: a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).</p> <p>Segélyhívószámok esetén a hibaelhárítási határidő 12 óra.</p> <p>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.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<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 hibákra vonatkozó előfizetői bejelentéseket az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.</p> <p>A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.</p>
4.	Sikertelen hívások aránya	Szolgáltató hálózatában egy számozási területen belül: ≤1,4%; <i>Egyéb belföldi és</i>	<p>Nagyforgalmú időszakban a sikertelen hívások száma osztva az összes hívás számával, szorozva 100-zal, tesztívások alapján.</p> <p>Sikertelen hívás: Távbeszélő hálózatban érvényes, tárcsahang után megfelelően tárcsázott hívószámmal kezdeményezett hívás,</p>	<p>A méréseket havonta, körzetenként, nagy forgalmú időszakban központ típusonkénti bontásban kell végezni, próbahívásokkal, a vonatkozó Utasításban meghatározott hívás darabszámokkal:</p>

		<i>nemzetközi hívások esetén: ≤2,7%.</i>	<p>amely során 30 másodpercen belül sem csengetési visszhang, sem foglalt jelzés, sem egyéb válaszjel nem észlelhető.</p> <p>A 30 másodpercen belül felépült hívás abban az esetben is sikertelen hívásnak minősül, ha a beszédkapcsolat téves számra épül fel, a hívó vagy hívott fél általi bontás nélkül megszakad, vagy ha az összeköttetés minősége beszédátvitelre alkalmatlan.</p> <p>A 30 másodperc akkor kezdődik, amikor a hálózat a hívás felépítéséhez szükséges hívószám utolsó jegyét fogadta.</p>	<p>A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel végzi a Szolgáltató.</p> <p>A program jegyzőkönyvet készít a mérésről. Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.</p>
5.	Hívásfelépítési idő	≤12 s	<p>A sikeres hívások felépülési idejének összege osztva az összes hívás darabszámával, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje, teszhívások alapján.</p> <p>Hívás-felépítési idő: a távbeszélő hálózatban az előfizető által megfelelően tárcsázott hívószámmal kezdeményezett hívás esetén, a hívás felépítéséhez szükséges adatok hálózat általi fogadását követően a csengetési visszhang, foglalt jelzés, vagy ezzel egyenértékű válaszjel megérkezéséig eltelt időtartam.</p>	<p>A méréseket havonta, körzetenként, nagy forgalmú időszakban központ típusonkénti bontásban kell végezni, próbahívásokkal, a vonatkozó Utasításban meghatározott hívás darabszámokkal:</p> <p>A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel végzi a Szolgáltató.</p> <p>A program jegyzőkönyvet készít a mérésről. Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.</p>
6.	Kezelői szolgáltatások válaszideje	≤30 s	<p>a) A maximális válaszidő az ideirányuló vizsgálóhívások esetében az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívásszoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.</p> <p>A kezelői és hibafelvevői válaszidő minőségi mutató meghatározása az alábbi ügyfélszolgálati területekre értelmezendő:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1443, Lakossági ügyfélszolgálat, • 1444, Üzleti ügyfélszolgálat, • 198, Tudakozó. 	<p>A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center hívásszoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés, • az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget. <p>A mérést a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Igazgatóságának híváskoordinátor munkatársai végzik. Az alapadatok időszakának meghatározása a Vizsgálati tervben kerül definiálásra.</p>

		92%	<p>b) A maximális válaszdőn belüli kezelői jelentkezések minimális aránya az ideirányuló összes vizsgálóhíváshoz mérve.</p> <p>(Az időtartamot az a) pontban leírtak szerint méri Szolgáltató.)</p>	<p>A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center hívássoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés, Az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget. <p>A mérést a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Igazgatóságának híváskoordinátor munkatársai végzik. Az alapadatok időszakának meghatározása a Vizsgálati tervben kerül definiálásra.</p> <p>Az adatok mérése és értékelése évente egy alkalommal történik.</p>
7.	Számlareklamáció	≤1,6%	<p>Számlapanasznak 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"> a számlára irányuló lekérdezővel (információkéréssel), a számla kiállításával, a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz. 	<p>Az iktató rendszerből az adott időszakra (hónap) lezárt tételeket kell legyűjteni, szolgáltatásra megbontva.</p> <p>A hibás számlákra vonatkozó mutatót úgy kell képezni, hogy az adott hónapban benyújtott számlareklamációk számát el kell osztani a Szolgáltató nyilvántartó rendszereiből az adott hónapban kibocsátott számlák számával, és megszorozni 100-zal.</p>
8.	A szolgáltatás átmeneti szünetelésének időtartama egy teljes évben (A szolgáltatás rendelkezésre állása)	≤4 óra	<p>a) A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen.</p> <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"> a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése, a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése. <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése, 	<p>A szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.</p> <p>A mutató képzéséhez szükséges rendkívüli, ill. tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait, valamint a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.</p>

			<ul style="list-style-type: none"> a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon (közérdekből) történő szünetelése. <p>A mért jellemzők:</p> <ul style="list-style-type: none"> A 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. 	
		≤8 óra	<p>b) Az egy földrajzi számozási területet érintő átmeneti szünetelés egy évben, összesen.</p> <p>A definíció a továbbiakban megegyezik az a) pontban leírtakkal.</p>	<p>A szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.</p> <p>A mutató képzéséhez szükséges rendkívüli ill. tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait valamint a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.</p>
9.	Működőképes nyilvános telefonállomások aránya	≥92%	<p>A Szolgáltató szolgáltatási területén üzemelő azon nyilvános telefonállomások aránya, amelyek az ellenőrzés alkalmával rendeltetésszerűen működőképesek voltak az összes ellenőrzött nyilvános telefonállomáshoz mérve.</p> <p>Számítása: a rendeltetésszerűen működőképes nyilvános telefonállomások száma osztva az összes ellenőrzött nyilvános telefonállomások számával, szorozva 100-zal. A Szolgáltató nyilvántartó rendszerei alapján.</p>	<p>A méréseket havonta, körzetenként a bekapcsolt közterületi nyilvános állomások 10%-ának vizsgálatával előre ütemezett éves terv alapján kell végezni.</p> <p>A készülékek ellenőrzése során az alábbi vizsgálatokat kell elvégezni:</p> <ul style="list-style-type: none"> Küllemi állapot (rongálás), tisztaság, Kijelző (rongálás), Érme elfogadása, visszaadás, Speciális szám hívás esetén nem bevételezés, Hívómű működésének ellenőrzése, Bevételezés és tarifaidő ellenőrzése, vizsgáló számra történő próbahívással, A készülék visszahívhatóságának

				<p>ellenőrzése,</p> <ul style="list-style-type: none"> • A próbahívás során a beszédérthetőség vizsgálatát is el kell végezni, • Foglalt állomás hívása esetén a nem bevételezés ellenőrzése. <p>A telefonfülkék ellenőrzése során az alábbi vizsgálatokat kell elvégezni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Takarítás ellenőrzése (a fülke és 1 x 1 méteres környezete), • Tájékoztató táblák meglétének ellenőrzése. • Fülkevilágítás épségének ellenőrzése, • Fülke épségének és az ajtó működésének ellenőrzése.
10.	Az előfizetői hozzáférési pontok hibaaránya (Meghibásodás)	≤2%	<p>Az egy hónap alatt meghibásodott előfizetői hozzáférési pontok átlagos száma osztva az egy év során üzemelő előfizetői hozzáférési pontok átlagos számával, szorozva 100-zal. (Egy hónap alatti átlagos meghibásodás: a havi tényleges meghibásodások éves átlaga. Az előfizetői hozzáférési pontok éves átlagos száma: az év elején, illetve az év végén ténylegesen üzemelő előfizetői hozzáférési pontok átlaga.)</p> <p>Bejelentett hibák beszámítása: A szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibák. Kizárt eset az előfizetői tulajdonú/üzemeltetésű végberendezés hibája</p> <p>Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül.</p>	<p>Bejelentett előfizetői hozzáférési pont 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.</p> <p>A szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentéseket az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.</p>
11.	Beszédátvitel minősége	Az ITU-T G.109 Ajánlás szerinti közepes kategória, vagy ennél jobb.	<p>Az előfizetői hozzáférési ponton és a nyilvános távbeszélő állomáson keresztül igénybevett távbeszélő szolgáltatás esetén a felépített beszédkapcsolatot a Szolgáltató olyan minőségben köteles biztosítani, hogy</p> <ul style="list-style-type: none"> • a beszéd folyamatosan érthető legyen; • a beszédkapcsolat során olyan zaj, kattogás, vagy egyéb zavaró jel, illetve más összeköttetésből származó (áthallott) beszéd, amely a beszédérthetőséget zavarja, ne forduljon elő; 	<p>Az értékelést a 8/2004. (IV.20.) IHM rendelet 1. számú melléklete alapján a következő módon kell elvégezni:</p> <p>A beszédátvitel minőségét jelző (B) mérőszámot az alábbi algebrai kifejezéssel kell meghatározni: B = 4k + 3j + 2m + g, ahol,</p>

			<ul style="list-style-type: none"> a beszédkapcsolatban szótagvesztések, zavaró visszhang jelenségek ne jelenjenek meg. <p>A beszédátvitel minőségére vonatkozó felmérést évente egyszer kell elvégezni.</p>	<p>k = a beszédátvitelt kiválónak minősítő felhasználók részaránya j = a beszédátvitelt jónak minősítő felhasználók részaránya m = a beszédátvitelt megfelelőnek minősítő felhasználók részaránya g = a beszédátvitelt gyengének minősítő felhasználók részaránya.</p> <p>A hívások és az értékelés egyaránt reprezentatív minta alapján történik.</p>
12.	Adatátvitel minősége	≥ 9600 bit/s-nél bit hibaarány: $\leq 10^{-4}$	<p>Adatátviteli sebesség (bit rate): Időegység alatt átvitt bitek száma, tekintet nélkül arra, hogy a bitfolyam egyes bitjei milyen információt hordoznak: az előfizető alkalmazása számára hasznos információt, vagy a vonalon történő adatátvitelhez szükséges kiegészítő információt.</p> <p>Bithiba arány (Bit error ratio –BER): a bithibák számának aránya az adott időintervallumban átvitt összes bitek számához. (ITU-T E. 800 szerint)</p>	<p>Az alapadatok forrása: A tesztrendszer által vagy manuális mérés során rögzített adatok</p> <p>A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható számítógéppel végzi a Szolgáltató. A program jegyzőkönyvet készít a mérésről.</p> <p>A mérést a laptop-hoz csatlakoztatott külső modemekkel végzi a Szolgáltató.</p> <p>Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.</p>
13.	Hívás (telefon-összeköttetés) megszakadási arány	24 óra alatt kisebb, mint 0,5%, illetve bármely összefüggő egy órás időtartamban ne haladja meg a 3%-t.	A hívás megszakadási arány előfizetőtől előfizetőig kerül mérésre.	<p>Az alapadatok forrása: A tesztrendszer által vagy manuális mérés során rögzített adatok</p> <p>A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható számítógéppel végzi a szolgáltató. A program jegyzőkönyvet készít a mérésről.</p> <p>Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.</p>

III. táblázat

Szolgáltatásminőségi mutatók internet és bérelt vonali szolgáltatás esetén

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
1.	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	30 nap	<p>Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítése, az áthelyezés, az Előfizetőnél 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 az Előfizető 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"> 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. 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. 	<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 való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított ideje, az esetek 80%-ában [nap, ill. óra]</p>

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
2.	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	108 óra	<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 az Előfizető 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 Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • előfizetői tulajdonú/üzemeltetésű 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. 	<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 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> <p>A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje (MHI)[megkezdett óra]</p>
3.	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	45 nap	<p>Számlapanasznak 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"> • a számlára irányuló lekérdezővel (információkérés), • a számla kiállításával, • a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz. <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"> • a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó -válaszlevél elküldéséig, • a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő 	<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>

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
			értesítésig eltelt, megkezdett napok száma.	
4.	A szolgáltatás rendelkezésre állása	Nem bérelt vonali (pl. ADSL) alapú előfizetői hozzáférés: 96,5 % Menedzselt bérelt vonal (MLL) alapú előfizetői hozzáférés: 99,5 %	Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik: <ul style="list-style-type: none"> a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése, a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése. Kizárt esetek: <ul style="list-style-type: none"> a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése, a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon (közérdekből) történő szünetelése. A mért jellemzők: <ul style="list-style-type: none"> 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 szolgálatni.	A szolgáltatás-kiesés 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.
5.	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75%	a) A maximális válaszidő az ideirányuló vizsgálóhívások esetében az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívásszoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele. A kezelői és hibafeltevői válaszidő minőségi mutató meghatározása az alábbi ügyfélszolgálati területekre értelmezendő: <ul style="list-style-type: none"> 1443, Lakossági ügyfélszolgálat, 1444, Üzleti ügyfélszolgálat, 198, Tudakozó. 	A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center hívásszoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti. Kizárt esetek: <ul style="list-style-type: none"> a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés, az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget. A mérést a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Igazgatóságának híváskoordinátor

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
				munkatársai végzik. Az alapadatok időszakának meghatározása a Vizsgálati tervben kerül definiálásra.
6.	Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség	Értékeit az „1.sz. Melléklet: Szolgáltatások leírása” tartalmazza	<p>Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára s szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80%-ában garantál.</p> <p>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.</p> <p>Egyéb (transzparens) adatátviteli szolgáltatás esetén a szolgáltatónak két szolgáltatási pont között kell a sávszélességet mérni.</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>
7.	Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon mért bit-hibaarány	10^{-7}	A bérelt vonali transzparens adatátviteli szolgáltatások igénybevétele során az előfizetői szolgáltatás átadási ponton mért, az esetek 80%-ában teljesített értéke.	<p>A mérés a végpont visszahurkolásával, vagy a végponton kombinált adatátviteli mérőműszerrel történik. A mérés a fizikai interfészen átvitt bitek és a hibás bitek arányát mutatja meg egy mérési cikluson belül.</p> <p>Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.</p>

IV. Szolgáltatásminőségi mutatók Mobil Internet Szolgáltatás esetén

A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítése során és annak megfelelő biztosítása érdekében a jogszabályokban rögzített műszaki előírásoknak megfelelően, a rendelkezésre álló és a Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt. által biztosított műszaki-technikai feltételek mellett a tőle elvárható módon végzi hálózatának kiépítését, üzemeltetését, karbantartását és hibaelhárítását. A Szolgáltató által nyújtott Mobil Internet Szolgáltatás mobilhálózatát a Telenor Magyarország Zrt. biztosítja.

A Szolgáltató a hálózat kiépítettségéről - a Telenor Magyarország Zrt. által adott tájékoztatás alapján - rendszeresen lefedettségi térképpel informálja Előfizetőit, azonban az azokon feltüntetett tényleges és tervezett lefedettség csak tájékoztató jellegű. Az Előfizető a Telefonos Ügyfélszolgálat felhívásával tájékozódhat az éppen fennálló lefedettségi adatokról, valamint erről az Ügyfélszolgálat munkatársai is tájékoztatást tudnak nyújtani. Ehhez képest helyenként előfordulhatnak olyan eltérések (a mobil rádiótelefon-szolgáltatás sajátosságai – különös tekintettel az épületek hatására és az épületeken belüli üzemelésre –, a térképek léptéke stb. miatt), amelyek nem a szolgáltatás minőségének következményei, és amelyekért a Szolgáltatónak nem áll módjában felelősséget vállalni. Figyelembe véve a rádióátvitel korlátait és a mobil rádiótelefon-hálózat működési sajátosságait, nem minősül a szolgáltatás hibás teljesítésnek, amennyiben meghatározott területeken az alapszolgáltatás elérhetősége korlátozott vagy lehetetlen – akár azáltal is, hogy a Szolgáltató egyes bázisállomásait megszünteti.

IV/1 A Szolgáltató vállalásai a szolgáltatás minőségére nézve

A Szolgáltató vállalja, hogy hálózatában kizárólag a mindenkor jogszabályoknak megfelelő berendezéseket üzemelteti, és csak olyan GSM-rendszerű rádiótelefon-készülékek számára biztosítja a hálózatra kapcsolódás lehetőségét, amelyek teljesítik az aktuális ETSI-szabványok követelményeit.

A HÁLÓZATBAN ELŐFORDULÓ HIBÁK ELHÁRÍTÁSA (VÁLLALT ELHÁRÍTÁSI HATÁRIDEJE)

A hiba típusa	A hiba elhárítása
Mobileszköz-hiba.	Az Előfizető megjavíttatja a mobileszközt.
SIM-kártya hiba.	A Szolgáltató az előfizetői igény beérkezésétől számított 5 munkanapon belül működő SIM-kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére.
A Szolgáltatás igénybevehetősége az Előfizető számára lehetetlen (a besugárzási területen belül) a központban tárolt téves előfizetői adatok következtében.	A Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított 108 órán belül gondoskodik az előfizetői adatok helyességének visszaállításáról.
A Szolgáltatás lokálisan (az egyes bázisállomás-vezérlők által ellátott területen) nem elérhető.	A Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított 108 órán belül lehetővé teszi a Szolgáltatás igénybevételét.
A Szolgáltatás nem elérhető a teljes hálózatban.	A Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított 108 órán belül lehetővé teszi a Szolgáltatás igénybevételét.