

Invitel Távközlési Zrt.

2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.

**Általános Szerződési Feltételek
egyéni előfizetők számára
kábeltelevíziós hálózaton nyújtott
műsorelosztás (KTV) szolgáltatásra**

3. sz. melléklet

Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek

Jelen módosítás hatályba lépésének napja:

2012. január 01.

Tartalomjegyzék

1. Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei	3
2. Mutatók és célértékek	3

1. Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei

(1) Szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a szolgáltatás fogyasztójának elégedettségi fokát meghatározza.

(2) A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által jelen ÁSZF-ben vállalt kötelezően teljesítendő célértékek és minőségi követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén - a jogkövetkezmények tekintetében - a szolgáltatás megfelelőnek, vagy a célértékek nem teljesülése esetén pedig alulteljesítettnek vagy igénybe nem vehetőnek minősül.

2. Mutatók és célértékek

(1) A Szolgáltató műsorelosztó szolgáltatás esetén alkalmazandó szolgáltatásminőségi mutatóit az alábbi táblázat tartalmazza.

Szolgáltatásminőségi mutatók műsorelosztó 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 	<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 igénybevétele biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított ideje, az esetek 80%-ában [nap, ill. óra]</p>

			<p>lehetséges a megkívánt időben,</p> <ul style="list-style-type: none"> • ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre. 	
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). 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. 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.	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) 	<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>

			<p>történő szünetelése.</p> <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 szolgáltatni. 	
4.	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 címformáció 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 értelmezendő:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1448, Lakossági ügyfélszolgálat, • 1444, Üzleti ügyfélszolgálat, 	<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>
5.	csatorna vivőszintje -	$\geq 60 \text{ dB}\mu\text{V}$	- az előfizetői átadási pontokon mért valamennyi csatorna vivőszintjének az <ul style="list-style-type: none"> • esetek 80 %-ban teljesített értéke 	- a mutató az előfizetői átadási ponton mért vivőszintek mérési eredményei alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja
6.	A szomszédos TV csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbség	$\leq 3 \text{ dB}$	- az előfizetői átadási ponton mért legnagyobb jelszintkülönbségek az elosztott televíziós csatornák között	- a mutató az előfizetői átadási ponton mért jelszintkülönbségek mérési eredményei alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja.
7.	Vivő/zaj viszony*	$\geq 44 \text{ dB}$	- az előfizetői átadási ponton mért vivő /zaj viszony	- a mutató az előfizetői átadási ponton mért vivő/zaj viszony mérési eredményei alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja.
8.	modulációs hibaarány	$\geq 24 \text{ dB}$	- az előfizetői átadási ponton mért,	A mutató az előfizetői átadási

			az esetek 80%-ában teljesített értéke	ponton mért modulációs hibaarány mérési eredményei alapján kerül meghatározásra.
--	--	--	---------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------

*Az érték, a fejtállomáson vett digitális műsorjelek esetére vonatkozik, a fejtállomáson vett analóg műsorjel esetén – a műszakilag és gazdaságilag indokolt, a szakterületen szokásos fejtállomási berendezések használata mellett – csökkenhet.