

Invitel Távközlési Zrt.

2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.

**Általános Szerződési Feltételek
egyéni előfizetők számára nyújtott
internet és adathálózati szolgáltatásra**

3. sz. melléklet

Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek

Jelen módosítás hatályba lépésének napja:

2012. július 01.

Tartalomjegyzék

1. Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei	3
2. Szolgáltatásminőségi követelmények és célértékek (mutatók).....	3
2.1 Internet szolgáltatás esetén	3
2.1.1 Egyedi szolgáltatásminőségi mutató	3
2.1.1 Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók.....	3
2.2. Mobil Internet Szolgáltatás esetén	7
2.2.1 A Szolgáltató vállalásai a szolgáltatás minőségére nézve	7
2.2.2 Felelősség a szolgáltatásért, kötbér	8
2.2.3 A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége	8
2.2.4 Szolgáltatásminőségi mutatók	9

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.

(3) Egyedi szolgáltatásminőségi követelmény: Az előfizetői hozzáférési ponton a Szolgáltató által az előfizetői szerződésben kötelezően vállalt és teljesítendő szolgáltatásminőségi követelmény. A célértékeket az ÁSZF-ben a Szolgáltató köteles feltüntetni.

(4) Hálózati szolgáltatásminőségi követelmény: a Szolgáltató hálózatát, illetve szolgáltatását általánosan jellemző szolgáltatásminőségi követelmény. Az előzetesen vállalt célértékeket köteles a szolgáltató internetes honlapján közzétenni és azok mellett feltüntetni a vizsgálati terv szerinti ellenőrzés által megállapított, a célértékek teljesülésére vonatkozó adatokat.

A hatályos hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei 2012. július 1-jét követően a Szolgáltató alábbi weboldalán érhetők el:

<http://www.invitel.hu/ugyfelszolgalat/TajekoztatokNyomtatvanyokASZF/SzolgalatasiMinosegiTajekoztatok>

2. Szolgáltatásminőségi követelmények és célértékek (mutatók)

2.1 Internet szolgáltatás esetén

2.1.1 Egyedi szolgáltatásminőségi mutató

I. Kínált sávszélességre és az ehhez tartozó garantált le- és feltöltési sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmény

a.) Célérték: Értékeit az „1. sz. Melléklet: Szolgáltatások leírása” tartalmazza (Mbit/s).

b.) Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása:

Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele során 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 sávszélességet mérni.

c.) Mérési módszer: A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel végezzük.

A program jegyzőkönyvet készít a mérésről.

2.1.1 Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
1.	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	15 nap	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. Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont	Az alapadatok forrását a megfelelő ügyfél-nyilvántartási rendszer biztosítja. A nyilvántartó rendszerekből az adott időszakban megvalósult létesítéseket kell legyűjteni. Az alapadatok mérése és az előírt származtatott minőségi mutatók értékeinek meghatározása a kijelölt munkatárs feladata. Az adatok mérése és értékelése havi szinten történik. A szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
			<p>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>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	72 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 számla-panaszok 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 lekérdezéssel (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 	<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
			elutasítását tartalmazó - válaszlevél elküldéséig, <ul style="list-style-type: none"> a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt, megkezdett napok száma. 	
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. <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 szolgálatni.</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>
5.	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75%	<p>a) A maximális válaszügyidő 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</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

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
			<p>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>nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.</p> <p>A mérést a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Igazgatóságának híváskoordinátor munkatársai végzik. Az alapadatok időszakának meghatározása a Vizsgálati tervben kerül definiálásra.</p>
6.	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.	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. Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.

2.2. 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.) 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.

b.) A mobilinternet szolgáltatás országos lefedettségi térképe az alábbi linken is elérhető:
<http://www.invitel.hu/netandgo/netandgorol/technikaiadatok>

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.

2.2.1 A Szolgáltató vállalásai a szolgáltatás minőségére nézve

A Szolgáltató vállalja, hogy hálózatában kizárólag a mindenkori 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.	2011 előtt kötött előfizetői szerződés esetén (a mobileszköz az előfizető tulajdonába került): Az Előfizető

	ebben az esetben megjavítja a mobilkészít. 2011.01.01 után kötött előfizetői szerződés esetén (a mobilkészít a Szolgáltató tulajdona): A Szolgáltató cserekészít biztosít.
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 72 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 72 órán belül lehetővé teszi a Szolgáltatás igénybevételét.
A Szolgáltatás nem elérhető a teljes hálózatban.	A Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított 72 órán belül lehetővé teszi a Szolgáltatás igénybevételét.

2.2.2 Felelősség a szolgáltatásért, kötbér

A Szolgáltató a vele együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt által végzett GSM-rendszer karbantartási munkálatainak elvégzése miatt jogosult a Szolgáltatás ideiglenes szüneteltetésére, azonban vállalja, hogy országos szolgáltatási szünetet kizárólag éjfél (0:00) és hajnali hat óra (6:00) között tart, amelynek összes időtartama nem haladhatja meg a havi egy órát, illetve az évi négy órát.

Az egyes lokális területeket érintő karbantartás miatt bekövetkező szolgáltatási szünetek maximális időtartama nem haladhatja meg a havi egy órát.

A Szolgáltató köteles minden, az adott helyzetben tőle elvárható megtenni, valamint kellő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a Szolgáltatás minősége a besugárzási területen mindenkor megfelelő legyen.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a rádiótelefon-rendszer működésében bekövetkező zavarokért, hibákért, illetve a Szolgáltatás nem kielégítő minőségéért, ha:

- ezen a Szolgáltatás Előfizető általi nem rendeltetésszerű használatára vezethetők vissza, illetve az Előfizető maga idézi elő a rádiótelefon-készülék, az ahhoz csatlakoztatott kiegészítő berendezés, illetve a SIM-kártya nem előírás szerű használatával. Ha az Előfizető ezen magatartásával kárt, illetve költséget okoz a Szolgáltatónak, köteles azt megtéríteni;
- az okuk időjárási, földrajzi vagy fizikai körülményben rejlik, illetve elháríthatatlan külső ok (vis maior) okozza;
- más Szolgáltató hálózatának meghibásodására vagy nem megfelelő minőségére vezethető vissza.

Sem az Előfizető, sem a Szolgáltató nem felelős azokért a károkért, amelyek elháríthatatlan külső ok (vis maior), a kormány, illetve a hatóságok tevékenységének következménye. Ezen időszak alatt az Előfizető mentesül a díjfizetés alól.

A Szolgáltató nem felelős a roaming-partner nem megfelelő teljesítésének az Előfizetőt ért következményeiért.

A Szolgáltató felelőssége kizárólag a saját tevékenységére terjed ki az Emelt díjas szolgáltatások, illetve az olyan más úton elérhető tartalmak esetében, amikor a szolgáltatás biztosításában csak közvetítő szerepet tölt be. A tartalomszolgáltatók tevékenységükért a Szolgáltatótól függetlenül, önállóan felelősek.

Az Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató köteles megtéríteni az Előfizető vagyonában okozott kárt [(Eht. 143. § (1)]. Azonban nem kell megtérítenie az elmaradt hasznot, a nem vagyoni kárt, továbbá a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetve enyhítése érdekében nem úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben elvárható. Az Előfizetői Szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a fenti esetekben a késedelmes vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

2.2.3 A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége

Ha a Szolgáltató túllépi azt a határidőt, amelyet jelen ÁSZF Mellékletben a hálózatban előforduló hibák elhárítására vállalt, köteles az Előfizető részére kötbért fizetni az ezen határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A Szolgáltatónak kötbérfizetési kötelezettsége keletkezik, amennyiben:

- a mobil rádiótelefon-hálózat hibája következtében a Szolgáltatás korlátozottan használható, vagy az igénybevehetősége a hálózat működésképtelensége miatt lehetetlen, ideértve azt az esetet is, ha ez az Előfizetőhöz tartozó központi adatok és az Előfizetői Szerződésben rögzített adatok eltéréseinek következménye;

b.) az előfizetői hálózat vagy a rádió-összeköttetés hibája, illetve az átviteli sebesség korlátozottsága esetén jelentett hibákat a vállalt határidőre nem hárítja el.

A hibás teljesítésért járó kötbér mértéke minden késedelmes nap után: azon egy napra vetített összeg nyolcszorosa, amelyet az Előfizető a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizetői Szerződés alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban átlagosan kifizetett. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén az annak teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján számolják az egy napra vetített összeget. A kötbérköteles napok az Előfizető által bejelentéstől a hibaelhárításáig terjednek. Ha a hiba következtében az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató által vállalhoz képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fentiek szerint meghatározott kötbér felét kell megfizetnie.

A Szolgáltató a kötbért annak esedékességét követően az Előfizető számláján egy összegben jóváírja a következő elszámolás alkalmával, illetve az előfizetői jogviszony megszűnése esetén – az Előfizető választása szerint – a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül egy összegben visszafizeti.

Amennyiben az Előfizető vitatja a hibaelhárításra vonatkozó szolgáltatói állásfoglalást, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve ezen belül a hírközlési fogyasztói jogok képviselőjéhez fordulhat.

2.2.4 Szolgáltatásminőségi mutatók

1. ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSÉNEK IDEJE

A minőségi mutató meghatározása:

Az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított időtartam, amelyen belül a Szolgáltató hozzáférést biztosít az Előfizető által igényelt szolgáltatáshoz. A megadott érték a szolgáltatáshoz létesített új hozzáférések 80 %-a esetén teljesített határidő, naptári napban számolva.

A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:

- visszavont megrendelések,
- ha az igénylő halasztást vagy későbbi időpontot kért a létesítésre,
- azok az esetek, amikor a Szolgáltató és az Előfizető közötti szolgáltatási szerződés az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól eltérő megállapodás alapján jön létre.

A Szolgáltató által vállalt célérték:

5 nap

2. MINŐSÉGI PANASZOK HIBAEHÁRÍTÁSI IDEJE

A minőségi mutató meghatározása:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje, órában számolva (beleszámítandók a munkaszüneti és ünnepnapok is).

Minőségi panasz: a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósan 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 meg, és a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak vagy a hálózat meghibásodásának tulajdonítható.

A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:

- a végberendezés hibája,
- az Előfizető kéri a javítás elhalasztását,
- a Szolgáltató által az ellátotként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

A Szolgáltató által vállalt célérték:

72 óra

3. DÍJREKLAMÁCIÓK KIVIZSGÁLÁSI ÉS ELINTÉZÉSI IDEJE

A minőségi mutató meghatározása:

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje, naptári napban számolva.

A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:

- a számlára irányuló lekérdezővel (információkéréssel),
- a számla kiállításával, illetve
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz.

A Szolgáltató által vállalt célérték:

45 nap

4. A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

A minőségi mutató meghatározása:

A Szolgáltatóval együttműködő Pannon GSM Távközlési Zrt rádiótelefon-rendszer bázisállomásainak összesített meghibásodási idejének és az összes bázisállomás teljes elvi üzemidejének aránya az előre tervezett szolgáltatási szünetek kivételével.

A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:

- a szolgáltatásnak az Előfizető kérésére történő szünetelése,
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) miatti szünetelés,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelés.

	A Szolgáltató által vállalt célérték:
UMTS (3G)	96%

5. A SZOLGÁLTATÁSI TERÜLET EGÉSZÉT ÉRINTŐ SZÜNETELÉS**A minőségi mutató meghatározása:**

Azon időtartam, amely alatt – az adatgyűjtési időszakban – a szolgáltatás annak váratlan kiesése miatt az összes Előfizető számára egyidejűleg nem volt igénybe vehető (a szolgáltatási terület egészét tekintve, percben megadva).

A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:

- a szolgáltatásnak az Előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelés,
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) miatti szünetelés,
- a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a Szolgáltató erről az Előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A Szolgáltató által vállalt célérték:

1 évre 6000 perc
Havi 600 perc

6. AZ ELŐFIZETŐK LEGALÁBB 10 %-ÁT ÉRINTŐ SZÜNETELÉS**A minőségi mutató meghatározása:**

Szolgáltatás kiesésnek nevezzük, ha a Szolgáltatóval együttműködésben álló Pannon GSM Távközlési Zrt szolgáltatási területén az adott szolgáltatás elérését lehetővé tevő bázisállomások/hotspotok 10 %-a meghibásodás miatt nem üzemel. A mutató az ily módon definiált üzemmentes időszakok összesített ideje, percben megadva.

A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:

- a szolgáltatásnak az Előfizető kérésére történő szünetelése,
- vis maior esetek,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelés,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a Szolgáltató erről Előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A Szolgáltató által vállalt célérték:

1 évre 6000 perc
Havi 600 perc

7. GARANTÁLT (ÁTLAGOSAN ELVÁRHATÓ) LE- ÉS FELTÖLTÉSI SEBESSÉG**A minőségi mutató meghatározása:**

A hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetői számára garantál, megabit/secundumban.

Ezt a minőségi mutatót a Szolgáltató évközben 4 alkalommal, 50 különböző helyen, álló helyzetben méri, és az összesített eredményt teszi közzé.

A Szolgáltató külön mutatót és értéket rendel az alábbi különböző adatátviteli technológiákhoz:

	A Szolgáltató által vállalt célérték:
GPRS – letöltés	0,03 Mbit/s

GPRS – feltöltés	0,008 Mbit/s
EDGE – letöltés	0,10 Mbit/s
EDGE – feltöltés	0,05 Mbit/s
UMTS (3G) – letöltés	0,12 Mbit/s
UMTS (3G) – feltöltés	0,04 Mbit/s

8. BITHIBAARÁNY HOZZÁFÉRÉSI VONALANKÉNT

Digitális mobil rádiótelefon-szolgáltatásokra ez a mutató nem értelmezhető.

A Szolgáltató által vállalt célérték:

nem értelmezhető