

**Invitel Távközlési Zrt.**

**2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.**

**Általános Szerződési Feltételek  
egyéni előfizetők számára Internet  
Protokollon keresztül nyújtott  
műsorterjesztési (IPTV)  
szolgáltatásra, valamint Lekérhető és  
Kiegészítő Médiaszolgáltatásra**

**3. sz. melléklet**

**Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek**

Jelen módosítás hatályba lépésének napja:

**2012. május 19.**

## Tartalomjegyzék

<b>1. Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei .....</b>	<b>3</b>
<b>2.Mutatók és célértékek .....</b>	<b>3</b>
2.1 pont Szolgáltatásminőségi mutatók IPTV szolgáltatás esetén .....	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) Az alábbi 2.1. pont tartalmazza a Szolgáltatónak a 229/2008. (IX.12.) Korm. rendelet alapján kidolgozott, az IPTV szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatóit.

### 2.1 pont Szolgáltatásminőségi mutatók IPTV 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"> <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. prepaid 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 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	<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"> <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>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"> <li>• a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,</li> <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>	<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>
----	-------------------------------------	------	---	--

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 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 értelmezendő:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1443, Lakossági ügyfélszolgálat,</li> <li>• 1444, Üzleti ügyfélszolgálat,</li> </ul> <p>198, Tudakozó.</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"> <li>• a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés,</li> <li>• az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.</li> </ul> <p>A mérést a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Igazgatóságának híváskoordinátor munkatársai végzik. Az alapadatok időszakának meghatározása a Vizsgálati tervben kerül definiálásra.</p>
5.	Képmínőség az IPTV fejállomásban (Passive Video MOS)	3,2	A képmínőség 0 értéke a hiányzó kép tartalmat, az 5-ös érték a kifogástalan képet jelenti. A magasabb érték a gyakorlatban azt jelenti, hogy a továbbított kép nem hiányzik, nem esik szét, és nincsen benne tartós „kockásodás” (ún. macroblocking), vagy egyéb más élvezeti értéket csökkentő jelenség.	A IPTV fejállomásban az idő 95%-ban, a Shenick Ltd. serviceEye típusú berendezésével mért érték.
6.	Hangminőség az IPTV fejállomásban (Passive Audio MOS)	2,5	A hangminőség 0 értéke a hiányzó audio (hang) tartalmat, az 5-ös érték a kifogástalan hangot jelenti. A magasabb érték a gyakorlatban azt jelenti, hogy a továbbított hang jel nem hiányzik, nem pattog, vagy „csipog”, vagy egyéb más élvezeti értéket csökkentő jelenség nem tapasztalható.	A IPTV fejállomásban az idő 95%-ban, a Shenick Ltd. serviceEye típusú berendezésével mért érték.

7.	Csomagvesztés (Packet loss)	<p>A csomagvesztés maximális mértéke naponta maximum 24 db.</p> <p>Csomagvesztésnek a legalább 2000 MPEG csomag elvesztése minősül. *MPEG csomag: Az Átviteli rendszer és ezen belül az előfizetői szakasz mérésére alkalmas, az alkalmazott kódolási eljárás legmagasabb szintű logikai egysége. A Szolgáltatás műszaki megfelelőségét a szolgáltató az Átviteli rendszer által továbbított kódolt tartalom ezen alapegységének mérésével ellenőrzi.</p>	<p>. Az Átviteli rendszer, azon belül az előfizetői szakasz minőségét a csomagvesztési mutatón keresztül értékeljük. Az csomagvesztések száma, illetve gyakorisága nem haladhatja meg a meghatározott célértéket.</p>	<p>Az előfizetői átadási ponton mért (set-top-boxokban regisztrált) és az Invitel Zrt. iTV Sense elnevezésű monitorozó rendszerével feldolgozott, a mérések 80%-ban teljesülő érték.</p>
----	--------------------------------	---	---	--

(2) Az IPTV szolgáltatás jellegzetessége, hogy az nem visel el jelentősebb behatásokat a vételezett műsorszolgáltatási jelek sorrendiségében és késleltetésében, melyek nagymértékben befolyásolhatják az Előfizetők szolgáltatással kapcsolatos minőség-érzetét.

(3) Ezért a Szolgáltató olyan technológiát alkalmaz, amely az IP hálózaton belül az IPTV szolgáltatás műsorszolgáltatási jeleit szállító adatcsomagok célba juttatását előnyben részesíti a legtökéletesebb hang- és képminőség érdekében. Ennek ellenére, az IPTV szolgáltatás minősége nagymértékben függ az alapul fekvő szélessávú hozzáféréstől.

(4) Amennyiben az Előfizető az IPTV szolgáltatás mellé ADSL internet szolgáltatást is igénybe vesz a Szolgáltatótól, amely azonos hálózati szegmenst és átviteli technológiát használ, így az ADSL internet szolgáltatás IPTV szolgáltatás melletti egyidejű igénybevétele az ADSL internet szolgáltatás minőségét ronthatja és viszont.

(5) A Szolgáltató a minőségi mutatók teljesüléséről készült mérési eredményeit, és a Korm. rendelet 4. számú mellékletében közzétett információkkal együtt, minden év január 31-ig köteles közzétenni.