

Invitel Távközlési Zrt.

2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.

**Általános Szerződési Feltételek
egyéni előfizetők számára nyújtott
Telefonszolgáltatásra**

3. sz. melléklet

Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek

Jelen módosítás hatályba lépésének napja:

2012. május 18.

Tartalomjegyzék

1. Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei	3
2. Mutatók és célértékek	3
2.1 Szolgáltatásminőségi mutatók nyilvános helyi, belföldi és nemzetközi telefonszolgáltatás esetén	4
2.2 Szolgáltatásminőségi célértékek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén	7

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 nyilvános helyi, belföldi és nemzetközi telefonszolgáltatás esetén alkalmazandó szolgáltatásminőségi mutatóit az alábbi 2.1 pont tartalmazza.

(2) A Szolgáltató által az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásra kitűzött szolgáltatásminőségi célértékeket az alábbi 2.2 pont tartalmazza.

2.1 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, segélyhívó számokkal kapcsolatos meghibásodás esetén 12 óra	<p>Minőségi panasz: 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 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 	<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>tulajdonú/üzemeltetésű végberendezés hibája,</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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>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 értesítésig eltelt, megkezdett napok száma. 	<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 	<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>szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	
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, hívássoroló 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.</p> <p>A kezelői és hibafeltevői 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 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>
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"> • <i>A 30 másodperc akkor kezdődik, amikor a hálózat a hívás felépítéséhez szükséges hívószám utolsó jegyét fogadta.</i> 	<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, teszhívások 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</p>	<p>A méréseket havonta, körzetenként, nagy forgalmú időszakban központ típusonkénti bontásban kell végezni, próbahívásokkal, a vonatkozó Utasításban meghatározott hívás darabszámokkal:</p>

			<p>jelzés, vagy ezzel egyenértékű válaszjel megérkezéséig eltelt időtartam.</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> <p>Az érték a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.</p>
--	--	--	---	--

2.2 Szolgáltatásminőségi célértékek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén

Sor-szám	Minőségjellemző	Értelmezés	Célértékek	Mérési módszer
1.	Bekapcsolási idő	<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 	≤30 nap	<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>

		<p>bekapcsolás,</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 		
2.	Hibabejelentő szolgálat válaszideje	<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 értelmezendő:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1445, Hibaügyelet (lakossági ügyfelek), • 80/88-00-88, Hibaügyelet (üzleti ügyfelek). 	≤30 s	<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>b) A maximális válaszidőn belüli kezelői jelentkezések minimális aránya az ideirányuló összes vizsgálóhíváshoz mérve.</p> <p>(Az értelmezés a továbbiakban megegyezik az a) pontban leírtakkal.)</p>	92%	<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	<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. 	Az esetek 90%-ban 72 órán belüli hibajavítás	<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	<p>Nagyforgalmú időszakban a sikertelen hívások száma osztva az összes hívás számával, szorozva 100-zal, teszthívások alapján.</p> <p>Sikertelen hívás: Távbeszélő hálózatban érvényes, tárcsahang után megfelelően tárcsázott hívószámmal</p>	<p>Szolgáltató hálózatában egy számozási területen belül: ≤1,4%;</p> <p>Egyéb belföldi és nemzetközi hívások esetén: ≤2,7%.</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</p>

		<p>kezdeményezett hívás, amely során 30 másodpercen belül sem csengetési visszhang, sem foglalt jelzés, sem egyéb válaszcél 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>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	<p>A sikeres hívások felépülési idejének összege osztva az összes hívás darabszámával, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje, tesztívások 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 válaszcél megérkezéséig eltelt időtartam.</p>	≤12 s	<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 válaszcélje	<p>a) A maximális válaszcél 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, hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.</p> <p>A kezelői és hibafeltevői válaszcél minőségi mutató</p>	≤30 s	<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 veszi igénybe kezelői segítséget. <p>A mérést a Szolgáltató Ügyfélszolgálati</p>

		<p>meghatározása az alábbi ügyfélszolgálati területekre értelmezendő:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1443, Lakossági ügyfélszolgálat, • 1444, Üzleti ügyfélszolgálat, • 198, Tudakozó. 		<p>Igazgatóságának híváskoordinátor munkatársai végzik. Az alapadatok időszakának meghatározása a Vizsgálati tervben kerül definiálásra.</p>
		<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>	92%	<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	<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 (információkérés), • a számla kiállításával, • a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz. 	≤1,6%	<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	<p>a) A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen.</p> <p>Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a</p>	≤4 óra	<p>A szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat Nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.</p>

rendelkezésre állása)	szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető.	<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"> • 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. 	A mutató képzéséhez szükséges rendkívüli, ill. tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait, valamint a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.
	b) Az egy földrajzi számozási területet érintő átmeneti szünetelés egy évben, összesen.	≤8 óra	A szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.
	A definíció a továbbiakban megegyezik az a) pontban leírtakkal.		A mutató képzéséhez

				szükséges rendkívüli ill. tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait valamint a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.
9.	Működőképes nyilvános telefonállomások aránya	<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>	≥92%	<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 ellenőrzése, • 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)	<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 valószínűsített, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibák. Kizárt eset az előfizetői tulajdonú/üzemeltetési végberendezés hibája</p> <p>Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésekről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül.</p>	≤2%	<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	<p>Az előfizetői hozzáférési ponton és a nyilvános távbeszélő állomáson keresztül igénybevetett 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; a beszédkapcsolatban szótagvesztések, zavaró visszhang jelenségek ne jelenjenek meg. 	Az ITU-T G.109 Ajánlás szerinti közepes kategória, vagy ennél jobb.	<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, k = a beszédátvitelt kiváló minősítő felhasználók részaránya j = a beszédátvitelt jó minősítő felhasználók részaránya m = a beszédátvitelt megfelelő minősítő felhasználók részaránya g = a beszédátvitelt gyengébb minősítő felhasználók részaránya.</p> <p>A hívások és az értékelés egyaránt reprezentatív minta alapján történik.</p>

		A beszédátvitel minőségére vonatkozó felmérést évente egyszer kell elvégezni.		
12.	Adatátvitel minősége	<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>≥9600 bit/s-nél bit hibaarány: ≤10⁻⁴</p>	<p>Az alapadatok forrása: A teszrendszer 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	A hívás megszakadási arány előfizetőtől előfizetőig kerül mérésre.	24 óra alatt kisebb, mint 0,5%, illetve bármely összefüggő egy óras időtartamban ne haladja meg a 3%-t.	<p>Az alapadatok forrása: A teszrendszer 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>