

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. július 01.

Tartalomjegyzék

1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI	3
2. SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK ÉS CÉLÉRTÉKEK (MUTATÓK).....	3
2.1 Nyilvános helyi, belföldi és nemzetközi telefonszolgáltatás esetén	3
2.1.1 Egyedi szolgáltatásminőségi mutató	3
2.1.2 Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók	4
2.2 Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén	8
2.2.1 Egyedi szolgáltatásminőségi mutató	8
2.2.2 Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók	8
2.3 Internet szolgáltatás esetén.....	15
2.3.1 Egyedi szolgáltatásminőségi mutató	15
2.3.1 Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók	15
2.4 Mobilinternet szolgáltatás esetén	19
2.4.1 A Szolgáltató vállalásai a szolgáltatás minőségére nézve.....	19
2.4.2 Felelősség a szolgáltatásért, kötbér	19
2.4.3 A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége.....	20
2.4.4 Szolgáltatásminőségi mutatók.....	20

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 Nyilvános helyi, belföldi és nemzetközi telefonszolgáltatás esetén

2.1.1 Egyedi szolgáltatásminőségi mutató

I. Beszédminőség (%)

a.) Célérték: 80 %

b.) Szolgáltatásminőségi mutató meghatározása:

Az előfizetői hozzáférési ponton igénybevett telefonszolgáltatás esetén az ITU-T G.107, 109 ajánlás szerinti 2,58-as MOS értéket a hívások 80%-a eléri.

c.) Mérés módszer:

Az ITU-T G.107, 109 ajánlás szerinti MOS érték mérésére szolgáló műszerrel 100 db mérést végzünk.

2.1.2 Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
1.	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	≤15 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 igénybevételeit biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított ideje, az esetek 80%-ában [nap, ill. óra]</p>

2.	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	≤72 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 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 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"> • 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 hívaskoordinátor 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, 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, 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><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>

2.2 Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén

2.2.1 Egyedi szolgáltatásminőségi mutató

II. Beszédminőség (%)

a.) Célérték: 80 %

b.) Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása:

Az előfizetői hozzáférési ponton igénybevett telefonszolgáltatás esetén az ITU-T G.107, 109 ajánlás szerinti 2,58-as MOS értéket a hívások 80%-a eléri.

c.) Mérési módszer:

Az ITU-T G.107, 109 ajánlás szerinti MOS érték mérésére szolgáló műszerrel 100 db mérést végzünk.

2.2.2 Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
1.	Bekapcsolási idő	≤15 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 	<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>

			létesítésre.	
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, 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"> • 1445, Hibaügyelet (lakossági ügyfelek), • 80/88-00-88, Hibaügyelet (üzleti ügyfelek). 	<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 szolgálatához történő hozzáférés, • Az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.
		92%	<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>	<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 szolgálatához 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</p>	<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</p>

			<p>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>elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.</p>
4.	Sikertelen hívások aránya	<p>Szolgáltató hálózatában egy számozási területen belül: $\leq 1,4\%$; <i>Egyéb belföldi és nemzetközi hívások esetén: $\leq 2,7\%$.</i></p>	<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, 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 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>
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, 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 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, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafellevő</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

			<p>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>hozzáférés,</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 válaszidőn 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, • 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. 	<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>
		≤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</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</p>

			<p>telefonállomások száma osztva az összes ellenőrzött nyilvános telefonállomások számával, szorozva 100-zal. A Szolgáltató nyilvántartó rendszerei alapján.</p>	<p>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)	≤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>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</p>

			Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül.	rendszerességgel le kell kérdezni.
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; • a beszédkapcsolatban szótagvesztések, zavaró visszhang jelenségek ne jelenjenek meg. <p>A beszédátvitel minőségére vonatkozó felmérést évente egyszer kell elvégezni.</p>	<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 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 teszrendszer által vagy manuális mérés során rögzített adatok A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható számítógéppel végzi a Szolgáltató. A program jegyzőkönyvet készít a mérésről. A mérést a laptop-hoz csatlakoztatott külső modemekkel végzi a Szolgáltató. 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 teszrendszer által vagy manuális mérés során rögzített adatok A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható számítógéppel végzi a szolgáltató. A program jegyzőkönyvet készít a mérésről. Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.</p>

2.3 Internet szolgáltatás esetén

2.3.1 Egyedi szolgáltatásminőségi mutató

III. 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 s 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 protollok (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.

2.3.1 Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
1.	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	15 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), 	<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 igénybevételeit 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
			<ul style="list-style-type: none"> 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.	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 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 (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>	<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)</p>

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
			<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.	[megkezdett naptári nap]
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 Folyamatvezető 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, híváskereső 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	A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center híváskereső, 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

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
			<p>meghatározása az alábbi ügyfélszolgálati területekre értelmezendő:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1443, Lakossági ügyfélszolgálat, • 1444, Üzleti ügyfélszolgálat, • 198, Tudakozó. 	<p>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.	<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>

2.4 Mobilinternet 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.

2.4.1 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 megjavíttatja a mobileszközt. 2011.01.01 után kötött előfizetői szerződés esetén (a mobileszköz a Szolgáltató tulajdona): A Szolgáltató csereeszközt 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 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.

2.4.2 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 éjjél (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 elvárhatót 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:

- a.) ezek 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;
- b.) az okuk időjárási, földrajzi vagy fizikai körülményben rejlik, illetve elháríthatatlan külső ok (vis maior) okozza;
- c.) 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 közvetítőszerpet 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 hasznót, 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.

2.4.3 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.) 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 vállalathoz 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.

2.4.4 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 HIBAELHÁRÍTÁSI 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 hibabehatóró 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 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: 108 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 lekérdezéssel (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 üzemejének 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:

	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