

**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. október 01.**

## Tartalomjegyzék

<b>1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI .....</b>	<b>3</b>
<b>2. SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK ÉS CÉLÉRTÉKEK (MUTATÓK).....</b>	<b>3</b>
2.1 Telefonszolgáltatás esetén.....	3
2.2 Internet szolgáltatás esetén.....	3
2.3 Mobilinternet szolgáltatás esetén .....	4

## 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 a Szolgáltató alábbi weboldalán érhetők el: <http://www.invitel.hu/ugyfelszolgalat/TajekoztatokNyomtatvanyokASZF/SzolgalatasiMinosegiTajekoztatok>

## 2. Szolgáltatásminőségi követelmények és célértékek (mutatók)

### 2.1 Telefonszolgáltatás esetén

(1) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **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.) Mérési módszer:

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

(2) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Rendelkezésre állás (%)**:

a.) Célérték: 96 %

b.) Szolgáltatásminőségi mutató meghatározása:

Az előfizetői hozzáférési ponton igénybevett telefonszolgáltatás rendelkezésre állása.

c.) Mérési módszer:

A szolgáltatás egy naptári évben mért összes kiesésének egy naptári évre vetített %-os aránya. A rendelkezésre állás számításába nem tartozik bele a Szolgáltató által végzett rendszeres karbantartási munkák időtartama (ÁSZF Törzsszöveg 5.1.2 (4) bekezdés).

### 2.2 Internet szolgáltatás esetén

(1) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **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).

Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása:

b.) Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele során garantál. Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket referencia szerveken kell elvégezni. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat, nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb.) pontos lemásolása. Egyéb (transzparens) adatátviteli szolgáltatás esetén a szolgáltatónak két szolgáltatási pont között kell a sávszélességet mérni.

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

(2) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Rendelkezésre állás (%)**:

a.) Célérték: 96,5 %

Célérték bérelt vonali hozzáférése: 99,5%

b.) Szolgáltatásminőségi mutató meghatározása:

Az előfizetői hozzáférési ponton igénybevett internet szolgáltatás rendelkezésre állása.

c.) Mérési módszer:

A szolgáltatás egy naptári évben mért összes kiesésének egy naptári évre vetített %-os aránya. A rendelkezésre állás számításába nem tartozik bele a Szolgáltató által végzett rendszeres karbantartási munkák időtartama (ÁSZF Törzsszöveg 5.1.2 (4) bekezdés).

### 2.3 Mobilinternet szolgáltatás esetén

(1) 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 mobil rádiótelefon-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 Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékozódhat az éppen fennálló lefedettségi adatokról.

b.) A mobilinternet szolgáltatás országos lefedettségi térképe a Szolgáltató alábbi weboldalán érhető el: <http://www.invitel.hu/netandgo/netandgorol/technikaiadatok>.

(2) 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 Telenor Magyarország Zrt. egyes bázisállomásait megszünteti.