

Invitel Távközlési Zrt.

2040 Budaörs, Edison u. 4.

Általános Szerződési Feltételek
közép- és nagyvállalati üzleti, valamint
intézményi előfizetők számára nyújtott
elektronikus hírközlési szolgáltatásokra

Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek

Jelen ÁSZF hatályba lépésének napja:

2016. június 15.

Tartalomjegyzék

1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI	3
2. SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK ÉS CÉLÉRTÉKEK (MUTATÓK).....	3
2.1 Telefonszolgáltatás esetén.....	3
2.2 Internet szolgáltatás esetén.....	5
2.3 Mobilinternet szolgáltatás esetén	5
2.4 Műsorterjesztési szolgáltatás esetén	6
2.5 Adátviteli és bérelt vonali szolgáltatások 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.

(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 pont).

(3) Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás és az ezen keresztül nyújtott szolgáltatások minőségi célértékei és mérési módszere:

	PARAMÉTER	CÉLÉRTÉK	MÉRÉSI MÓDSZER
1	Hozzáférés létesítési ideje A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje [megkezdett naptári nap]	14 nap	A Szolgáltató nyilvántartási rendszeréből havonta kigyűjti a tárgyidőszakban létesített hozzáféréseket. A hozzáférés létesítésének idejét kiszámolja, majd rendezi növekvő számsorrendben és meghatározza a 80%-ra vonatkozó létesítési időt. Kizárt esetek: - Visszavont megrendelések - Számhordozás - A létesítés az előfizetőnek felróható akadály miatt elhúzódik.
2	Meghibásodási arány hozzáférési vonalanként A meghibásodott hozzáférések aránya az adatgyűjtési időszak (1 év) átlagos hozzáférési darabszámához képest. [%]	[2] %	A Szolgáltató nyilvántartási rendszeréből havonta kigyűjti a tárgyidőszakban meghibásodott hozzáférési vonalak darabszámát, ezen darabszámot elosztja a vizsgált időszak átlagos hozzáférési vonalak darabszámával. Kizárt esetek: - Előfizetői tulajdonú végberendezés hibája - Előfizetőnek felróható akadályok esetei (előfizető halasztást kér, vagy nem biztosítja a hozzáférést)

	PARAMÉTER	CÉLÉRTÉK	MÉRÉSI MÓDSZER
3	Hibajavítási idő A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje [megkezdett óra]	60 óra	A Szolgáltató nyilvántartási rendszeréből havonta kigyűjti a tárgyidőszakban bejelentett és elhárított hibák adatait. A hibák idejét kiszámolja, majd rendezi növekvő számsorrendben és meghatározza a 80%-ra vonatkozó hibajavítási időt. Kizárt esetek: - Előfizetői tulajdonú végberendezés hibája - Előfizetőnek felróható akadályok esetei (előfizető halasztást kér, vagy nem biztosítja a hozzáférést)
4	Hívásfelépítési idő A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. [megkezdett másodperc]	12 mp	A mutató előállítására hitelesített (kalibrált) mérőrendszer felhasználásával kerül sor. A műszer méri a hívásfelépítési időt. A mérést ütemezett mérésterv szerint végezi a Szolgáltató.
5	Tudakozó válaszüzeje havi átlagban A Tudakozó válaszüzeje havi átlagban azon időtartam, amely az összeköttetés felépülésétől a kezelő vagy azzal egyenértékű rendszer általi hívás fogadásáig tart. [másodperc]	9 mp	A mutató előállítására a kontakt center felügyeleti rendszerének felhasználásával kerül sor, amely a tudakozó átlagos válaszüzejét méri. A mérést folyamatosan végezi a Szolgáltató és havi átlagban kerül meghatározásra.
6	Működőképes érmés és kártyás nyilvános telefonállomások aránya A működőképes nyilvános telefonállomások időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak (1 év) teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. [%]	[90] %	A Szolgáltató nyilvántartási rendszeréből havonta kigyűjti a tárgyidőszakban meghibásodott nyilvános telefonállomások adatait. A hibák összidejét kiszámolja, majd elosztja a teljes elvi szolgáltatási idővel.
7	Számlahelyességi panaszok A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje [megkezdett naptári nap]	29 nap	A Szolgáltató nyilvántartási rendszeréből havonta kigyűjti a tárgyidőszakban az elintézett számlapanaszok eseteit. A panaszok elintézési idejét kiszámolja, majd rendezi növekvő számsorrendben és meghatározza a 80%-ra vonatkozópanasz elintézési időt. Kizárt esetek: Minden olyan eset, amely nem a számla összegével, vagy annak felszámításával kapcsolatos
8	Sikertelen hívások aránya A sikertelen hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. [%]	2,7%	Sikertelennek minősül az a híváskísérelt, amikor a rendelkezésre álló szolgáltatást igénybe vevő hívó fél egy érvényes hívószám helyes megadását követően a hívott fél állapotáról sem foglaltsági hang, sem csengetési hang, sem másmilyen szabványos válaszelj. ill. szöveges tájékoztatás formájában nem kap információt, vagy a felépült kapcsolat a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül megszakad. A mutató előállítására hitelesített (kalibrált) mérőrendszer felhasználásával kerül sor. A műszer méri a sikertelen hívások arányát. A mérést ütemezett mérésterv szerint végezi a Szolgáltató.

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 ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza (Mbit/s).

b.) Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása:

Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele során garantál. Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket referencia szervereken 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.) Célértékei:

(i) Nem felügyelt hozzáféréseken (ADSL, FTTH): 96,50 %

(ii) Mikrohullámú, nyílt frekvenciás hozzáféréseken (WNET, WLAN; DunaWeb WIFI): 96,00%

(iii) Mikrohullámú, nyílt frekvenciás hozzáféréseken (WIFI): 95,00%

(iv) Felügyelt bérelt vonali hozzáféréseken: 99,50%

b.) Szolgáltatásminőségi mutató meghatározása:

A Szolgáltatás rendelkezésre állása alatt értjük azt az időtartamot, amely alatt az előfizetői hozzáférési ponton legalább a garantált le- és feltöltési sebesség rendelkezésre áll és az Előfizető képes az internet hálózatra csatlakozni. Szolgáltató kizárja a felelősségét és nem minősül hibás teljesítésnek, ha az előfizetői hozzáférési ponton az internet hálózat elérhető, azonban egyes IP címek, alhálózatok, weboldalak átmenetileg vagy állandó jelleggel a Szolgáltatótól független okok miatt nem érhetők el.

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 pont).

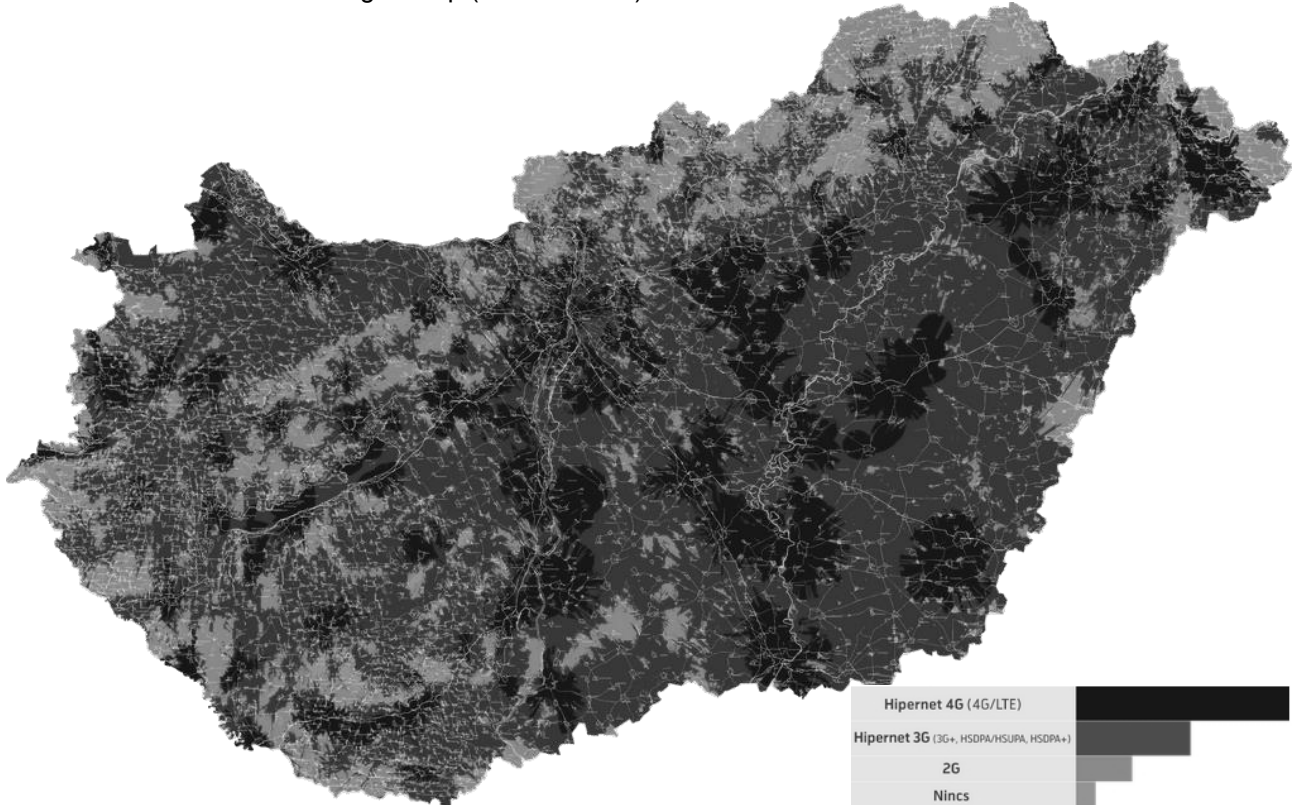
2.3 Mobilinternet szolgáltatás esetén

(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 aktuális országos lefedettségi térképe a Szolgáltató alábbi weboldalán érhető el: <http://www.invitel.hu/netandgo/netandgorol/technikaiadatok>.

Mobilinternet kültéri lefedettségi térkép (2014. 06. 13.)



(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.

(3) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Kínált sávszélességre és az ehhez tartozó garantált le- és feltöltési sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmény:**

Célérték:

- (i) A Szolgáltató által kínált sávszélesség 2G, 3G, HSPA technológia esetén: 0,00 Mbit/s.
- (ii) A Szolgáltató által garantált le- és feltöltési sebesség 2G, 3G, HSPA technológia esetén: 0,00 Mbit/s.

2.4 Műsorterjesztési szolgáltatás esetén

(1) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **IPTV szolgáltatás Média-továbbítási index (MDI)**

a.) Célérték:

- (i) MDI DF percenkénti maximumok óras átlaga: < 75 ms
- (ii) MDI MLR óras átlaga: < 0,005

b.) Minőségi mutató meghatározása:

- (i) Az MDI DF értékek az előfizetői eszközök stream bufferének hipotetikus méretére, (óra szerinti egész) másodperces intervallumokban számolt ingadozásából (MDI DF SEC) indul ki. Ezek percenként számított maximum értéke az MDI DF MAX. A minőségi célértékben a perces MDI DF MAX értékek óras átlagai szerepelnek (MDI DF MAX H_AVG).
- (ii) Az MDI MLR értéke a MPEG2 elementary csomagok veszteségi aránya, amely tetszőleges időszakra számítható (elveszett/megérkezett csomagok száma). A mérőrendszer a veszteség arányokat percekre számolja, majd ezek egész órákra végzett átlagolásával jó közelítésben meghatározható az óras átlag is (MDI MLR H_AVG).
- (iii) A jelhiányos időszakok (amikor az eszköz nem volt bekapcsolva, vagy egy teljes percen át nem kért vagy nem kapott IPTV forgalmat), a fenti óras átlagok számításából kimaradnak. Azokra az órákra, amikor egyetlen értékes perces adat sem érkezett, nem számolódnak a fenti H_AVG paraméterek.

c.) Mérési módszer:

(i) A fenti módszerek szerinti átlagolásokat és összesítéseket az Invitel SLA Suite rendszere végzi, amely napi, havi, vagy éves szinten készít jelentést az egész szolgáltatásra vetített óránkénti célérték-teljesülési eredményekről, ill. azok maximum, átlag, minimum értékéről. Emellett lehetőség van a szolgáltatás egyes részterületeiről (topológiai vagy technológiai részhalmazok), ill. egyedi szolgáltatásokról is hasonló elvek szerinti riportot készíteni.

(ii) Az Invitel az IPTV szolgáltatás minőségmérését az iTVSense monitorozó rendszerrel biztosítja, amely az összes előfizetői Set-Top-Boxon párhuzamosan és folyamatosan méri az IPTV jel minőségét. Ezen mérési adatok között jelenleg is megtalálható az RFC 4445 szerinti MDI DF és MDI MLR értékek számítása.

(2) Az IPTV szolgáltatás jellegzetessége, hogy az nem visel el jelentősebb behatásokat a vételezett műsorszolgáltatási jelek sorrendiségében és késleltetésében, amelyek nagymértékben befolyásolhatják az Előfizetők szolgáltatással kapcsolatos minőség-érzetét. Ezért a Szolgáltató olyan technológiát alkalmaz, amely az IP hálózaton belül az IPTV szolgáltatás műsorszolgáltatási jeleit szállító adatcsomagok célba juttatását előnyben részesíti a legtokéletesebb hang- és képminőség érdekében. Ennek ellenére, az IPTV szolgáltatás minősége nagymértékben függ az alapul fekvő szélessávú hozzáféréstől.

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

2.5 Adatátviteli és bérelt vonali szolgáltatások esetén

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

a.) Célértékek:

(i) Felügyelt bérelt vonali szolgáltatás: 99,50%

(ii) Adathálózati és VPN alapú szolgáltatás felügyelt hozzáférése: 99,50%

(iii) Adathálózati és VPN alapú szolgáltatás nem felügyelt hozzáférése (ADSL): 96,50%

(iv) Analóg bérelt vonali szolgáltatás: 96,00%

b.) Szolgáltatásminőségi mutató meghatározása:

A Szolgáltatás rendelkezésre állása alatt értjük azt az időtartamot, amely alatt az előfizetői hozzáférési ponton a szolgáltatás igénybe vehető.

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 pont).