

Invitel Technocom Távközlési Kft.

2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.

**Általános Szerződési Feltételek
elektronikus hírközlési szolgáltatásokra**

3. számú melléklet

Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek

Jelen módosítás hatályba lépésének napja:

2015. december 01.

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.inviteltechnocom.hu>

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).

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).

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 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.) Célértékei

(i) Nem felügyelt hozzáféréseken: 96,5 %

(ii) Felügyelt bérelt vonali hozzáféréseken: 99,5%

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 Adatátviteli és bérelt vonali szolgáltatások esetén

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

a.) Célértékek:

- (i) ATM szolgáltatás: 98,0%
- (ii) IP-VPN szolgáltatás: 97,0%
- (iii) Analóg bérelt vonali szolgáltatás: 96,0%
- (iv) Kiterjesztett használatú analóg bérelt vonali szolgáltatás: 96,0%
- (v) Analóg adatátviteli szolgáltatás: 96,0%
- (vi) Digitális adatátviteli áramkör: 98,0%

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).