

Invitel Távközlési Zrt.

2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.

Általános Szerződési Feltételek Nagykereskedelmi Szélessávú Hozzáférés Szolgáltatás igénybevételére

4. sz. melléklet

Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek

2009. július 1.

I. táblázat

Szolgáltatásminőségi mutatók internet és bérelt vonali szolgáltatás esetén

	Minőségi mutató megnevezése	Vállalt 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 WS partner részére 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 a WS partner 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, 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 gyűjteni.</p> <p>Az alapadatok mérése és az előírt számmutatott minőségi mutatók értékeinek meghatározása a kijelölt munkatárs feladata. Az adatok mérése és értékelése havi szinten történik.</p> <p>A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje (HLI) [megkezdett naptári nap].</p>
2.	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	108 óra	<p>Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatoló eljárása eredményeként valósan 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 a WS partner 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</p>	<p>Az adatgyűjtési időszakban, a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - Szolgáltatót terhelő - hibák kijávitási ideje, amely a hibafelvetőtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.</p> <p>A szolgáltatásminőséggel összefüggő</p>

			<p>Szolgáltató a WS partnerrel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • előfizetői tulajdonú/üzemeltetetésű végberendezés hibája, • ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ, és ez a hozzáférés - a Szolgáltató érdeklőre kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben, • ha az Előfizető kéri a javítás elhalasztását. 	<p>hibákra vonatkozó előfizetői bejelentéseket az Ügyfélkezelő Folyamatvezető 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 (MHl)[megkezdett óra]</p>
3.	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok vonatkozó előfizetői bejelentéseket az iktató nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel kérdezi le és összegzi.	45 nap	<p>Számlapanaszok 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 lekéréssel (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 <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 egygyűjteni, 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>A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése, 	<p>A szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát az Ügyfélkezelő Folyamatvezető és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.</p> <p>A mutató képzéséhez szükséges</p>

		<p>a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése, 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. <p>Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetében a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.</p>	rendkívüli, ill. tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait, valamint a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.
5.	Szolgáltatás rendellenes szüneteltetése	0,4%	<p>A szolgáltató rendellenes szüneteltetésének teljes időtartamát az Ügyfélkezelő Folyamatvezető és Hálózat Nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.</p> <p>A mutató készítéséhez szükséges rendkívüli, ill. tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait, valamint a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.</p>
6.	Kötelezett Szolgáltató hálózatán belül, az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség	<p>Az adott nagykereskedelmi csomaghoz meghatározott érték (2 sz. melléklet 7.1 pont)</p>	<p>A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel végezzük.</p> <p>A program jegyzőkönyvet készít a mérésről. Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.</p>

			sávszélességet mérni.	
7.	Bit hibaaarány hozzáférési vonalanként	Nem értelmezhető	<p>A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest..</p> <p>A hozzáférési vonalakon a szolgáltató által megkülönböztetett hozzáférési módokat, (annak képességeit befolyásoló elérési technológiákat) kell érteni. Ez a mutató csak az alkalmazott technológiák függvényében értelmezhető, így például IP csomagkapcsoló technológia esetén nem.</p> <p>Amennyiben az előfizetőnek nyújtott technológia, sajátosságából adódóan a mérendő bithibákat kiküszöböli (automatikusan javítja), az egyébként hibát okozó problémák más módon, más mutatóná, pl. lassulás formájában jelennek meg. Ebben az esetben a szolgáltatásra vonatkozóan a bithiba arányt nullának kell feltüntetni.</p> <p>A mérést minden olyan esetben el kell végezni, ahol eredménye értelmezhető, jellemző érték; amennyiben a szolgáltató nem vezeti be a mutatót, dokumentálnia kell a technológiafüggő értelmezés akadályát.</p>	<p>A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel végezzük.</p> <p>A program jegyzőkönyvet készít a mérésről. Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.</p>