

InviTechnocom Kft.

2040 Budaörs, Edison u. 4.

**Általános Szerződési Feltételek
elektronikus hírközlési szolgáltatásokra**

3. számú melléklet

Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek

Jelen módosítás hatályba lépésének napja:

2018. 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.

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 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 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 rendszeres karbantartási munkák időtartama (ÁSZF Törzsszöveg 5.1.2 pont).