

## **GYŐR.NET INTERNETSZOLGÁLTATÓ KFT.**

9024 Győr. Közép u. 16.

Általános Szerződési Feltételek  
egyéni és üzleti előfizetők részére nyújtott  
Internet hozzáférési és  
IP alapú telefonszolgáltatásra.

### **3.sz. melléklet – Szolgáltatások vállalt minősége**

Jelen módosítás hatályba lépésének dátuma: 2013.11.01.

## Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	2
1. ....A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI.....	3
2. .... EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN.....	3
3. .... EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK TELEFON SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN .....	3
4. .... HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK.....	4
4.1.....Szolgáltatásmínőségi mutatók értelmezése, mérési módszere .....	4
4.1.1. .... Új hozzáférés létesítési idő .....	4
4.1.2. .... Minőségi panasz hibaelhárítási ideje.....	4
4.1.3. .... Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje .....	5
4.1.4. .... Az ügyfélszolgálati ügyintéző határidőn belüli bejelentkezések aránya .....	5
4.1.5. .... Szolgáltatás rendelkezésre állása.....	5
4.1.6. .... Sikeres hívások aránya .....	5
4.1.7. .... Hívásfelépítési idő.....	6

## 1. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI

Szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a szolgáltatás fogyasztójának elégedettségi fokát meghatározza.

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.

**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.

**Hálózati szolgáltatásminőségi követelmény:** a Szolgáltató hálózatát, illetve szolgáltatását általánosan jellemző szolgáltatásminőségi követelmény. Az előzetesen vállalt célértékeket köteles a szolgáltató internetes honlapján közzétenni.

A szolgáltató a hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékeinek teljesülését az önmaga által kiadott megfelelőségi nyilatkozattal igazolhatja.

## 2. EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN

**Kínált sáv szélességre és az ehhez tartozó garantált le- és feltöltési sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmény**

*Célérték:* Értékeit az „1. sz. Melléklet: Szolgáltatások leírása” tartalmazza (Mbit/s).

Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása:

A kínált sáv szélesség az adatátviteli sebesség felső elméleti határa.

A garantált le és feltöltési sáv szélesség a hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [Mbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára 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 sáv szélességet mérni.

*Mérési módszer ADSL szolgáltatásoknál:* A Győr.Net Internetszolgáltató az Invitel Távközlési Zrt, mint társszolgáltató ADSL szolgáltatását értékeli, annak minősége megváltoztatása nélkül, ezért egyedi méréseket nem végez, a kötelezett szolgáltató mérési eredményeit használja fel célértékei teljesülésének ellenőrzésére.

*Mérési módszer Győr.Net Internet szolgáltatásoknál:* A mérést a hordozható laptopra telepített célprogrammal végezzük. A mérési eredményekről jegyzőkönyv készül.

## 3. EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK TELEFON SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN

Egyedi szolgáltatásminőségi mutató neve, mértékegysége	Célérték
Beszédminőség - %	> 2,3 az esetek 95 %-ban

**Szolgáltatásminőségi mutató meghatározása:**

Telefonszolgáltatás beszédminősége. Az ITU-T P862.1 szabvány szerint mért beszédminőségre vonatkozó százalékban kifejezett érték, mely mérésorozaton valamint beszédmodellen alapul.

**Mérése:**

Egyedi előfizetői hibabejelentésen alapuló, beszédminőséget kifogásoló panaszok alapján indított hibaelhárítás során végzett mérések százalékos eredményének legkisebb értéke.

**4. HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK**

Minőségi mutató neve, mértékegysége	Célérték Internet szolg.	Célérték Telefon szolg.
Új hozzáférés létesítési idő. – naptári nap	30 nap	30 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje – óra	72 óra	72 óra
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje. – naptári nap	30 nap	30 nap
Az ügyfélszolgálati ügyintéző határidőn belüli bejelentkezések aránya - %	80 %	80 %
Szolgáltatás rendelkezésre állása - %	ÁSZF 1. sz. mell.	96 %
Sávszélesség és garantált le és feltöltési sebesség – Mbps	ÁSZF 1. sz. mell.	----
Sikeres hívások aránya - %	----	98 %
Hívásfelépítési idő - másodperc		12 mp

**4.1. Szolgáltatásminőségi mutatók értelmezése, mérési módszere****4.1.1. Új hozzáférés létesítési idő**

**Meghatározás:** Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje. Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt idő.

Új hozzáférés létesítésének minősül az első hozzáférés létesítése, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén.

Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott teljesítési időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

**Mérése:** A szolgáltatásnyújtás megkezdési idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartása alapján történik. Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt, napokban mért idő alapján, számítással kerül meghatározásra.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

**4.1.2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje**

**Meghatározás:** Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje. A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hiba bejelentésétől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásig eltelt.

**Mérése:** A szolgáltatásminőséggel kapcsolatosan bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak a határideje órában. A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszerében, a hibabejelentésekről vezetett nyilvántartások alapján, számítással történik.

**4.1.3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje**

*Meghatározás:* Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI)

Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

A mért jellemzők: A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje (SZKI):

Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

- a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített – a panasz elutasítását tartalmazó – válaszlevél megküldéséig,
- a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt, megkezdett napok száma.

Mérése:

Szolgáltató a bejelentett számlapanaszok vonatkozó előfizetői bejelentéseket a nyilvántartó rendszerből éves rendszerességgel kérdezi le és összegzi.

**4.1.4. Az ügyfélszolgálati ügyintéző határidőn belüli bejelentkezések aránya**

*Meghatározás:* A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén.

A hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszer (a továbbiakban: call center) üzemeltetése esetén a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

Mérése: Teszthívások alkalmazásával. A 60 másodpercen belüli hívások száma osztva az összes teszthívás számával, majd szorozva 100-al.

**4.1.5. Szolgáltatás rendelkezésre állása**

*Meghatározás:* A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya

*Mérése:* A mutató a szolgáltatáskiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra. A rendelkezésre állás meghatározása a szolgáltató támogató rendszerében, a szolgáltatás kiesésekről vezetett nyilvántartások alapján, számítással történik.

**4.1.6. Sikeres hívások aránya**

*Meghatározás:* Sikeres hívások aránya a megkísérelt hívások számához képest.

*Mérése:* A szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próbahívások vagy a támogató rendszerből vett valós forgalmi adatok alapján számítással kell képezni. A megfigyelt forgalom vonatkozásában (helyi, belföldi és nemzetközi) a sikeres száma osztva az ebben az időszakban megkísérelt összes hívás számával, és szorozva 100-zal.

Sikertelen a hívás, ha a távbeszélő hálózatban érvényes, tárcsahang után megfelelően tárcsázott hívószámmal kezdeményezett hívás, amely során 30 másodpercen belül sem csengetési visszhang, sem foglalt jelzés, sem egyéb válaszjel nem észlelhető.

A 30 másodpercen belül felépült hívás abban az esetben is sikertelen hívásnak minősül, ha a beszédkapcsolat téves számra épül fel, a hívó vagy hívott fél általi bontás nélkül megszakad, vagy ha az összeköttetés minősége beszédátvitelre alkalmatlan.

**4.1.7. Hívásfelépítési idő**

*Meghatározás:* A távbeszélő hálózatban az Előfizető által megfelelően tárcsázott hívószámmal kedvezményezett hívás esetén, a hívás felépítéséhez szükséges adatok hálózat általi fogadását követően a csengetési visszhang, foglalt jelzés, vagy ezzel egyenértékű válaszjel megérkezéséig eltelt időtartam.

*Mérése:* A méréseket havonta, nagy forgalmú időszakban kell végezni próbahívásokkal. Az érték a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.