

## Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató Zrt. Informatika Általános Szerződési Feltételek 3. számú melléklet – Szolgáltatásminőségi célértékek

### Tartalom

1.	Egyedi szolgáltatás minőségi követelmények .....	2
1.1.	Internet szolgáltatás .....	2
1.1.1.	„A” táblázat: Internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata – Üzleti és lakossági díjcsomagok.....	2
1.1.2.	A szolgáltatás minőségi paraméterek meghatározása .....	4
2.	Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények.....	6
2.1.	Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott hálózati szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.....	6
2.1.1.	A szolgáltatás vállalt minőségi célértékei .....	6
2.1.2.	Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése. ....	7

## 1. Egyedi szolgáltatás minőségi követelmények

## 1.1. Internet szolgáltatás

## 1.1.1. „A” táblázat: Internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata – Üzleti és lakossági díjcsomagok

Üzleti és lakossági díjcsomagok – Mikrohullámú, és Optikai hálózaton nyújtott Internet szolgáltatások																		
Díjcsomag neve/Paraméterek	Mértékegység	HVSZX Mikrohullám Üzleti				HVSZX Mikrohullám Lakossági				HVSZX Optikai Üzleti						HVSZX Optikai Lakossági		
		X10	X20	X30	X40	X10	X20	X30	X40	X10	X20	X50	X100	X500	X000	X100	X500	X1000
Maximális letöltési sebesség	Mbps	10	20	30	40	10	20	30	40	10	20	50	100	500	1000	100	500	1000
Maximális feltöltési sebesség	Mbps	5	10	15	20	5	10	15	20	7	14	30	50	200	500	50	200	300
Fix publikus IP cím	db					-	-	-	-	-	-	-	-	külön díjazás	külön díjazás	-	-	-
Fix privát IP cím	db	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Minimális letöltési sebesség	Mbps	7,5	15	20	30	7,5	15	21	30	9	18	45	90	300	600	90	300	600
Minimális feltöltési sebesség	Mbps	4	9	6	14	4	9	11	14	7	15	20	30	140	200	30	200	200
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban)	MB	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	-	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelése)	-	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Késleltetés (Körbejárás)	ms	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
Késleltetés-ingadozás (Körbejárás)	ms	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
Csomagvesztés	%	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

### Üzleti díjcsomagok – Bérelt vonali Internet szolgáltatások

Díjcsomag neve/Paraméter	Mértékegység	Mikrohullám			Optikai hálózat						
		X10	X20	X30	X10	X20	X50	X100	X500	X1000	
Maximális letöltési sebesség	Mbps	10	20	30	10	20	50	100	500	1000	
Maximális feltöltési sebesség	Mbps	5	10	15	20	60	30	50	200	50	
Fix publikus IP cím	db	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Fix privát IP cím	db										
Minimális letöltési sebesség	Mbps	7,5	15	20	9	18	45	90	300	600	
Minimális feltöltési sebesség	Mbps	4	9	6	7	15	20	30	140	200	
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban)	MB	korlátlan			korlátlan						
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	-	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	-	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	
Késleltetés (Körbejárás)	ms	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	
Késleltetés-ingadozás (Körbejárás)	ms	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	
Csomagvesztés	%	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	

## 1.1.2. A szolgáltatás minőségi paraméterek meghatározása

Elnevezés	Definíció
Maximális letöltési sebesség	Az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb letöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat.
Maximális feltöltési sebesség	Az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat.
Publikus Fix IP cím	Az előfizetői szerződésben vállalt csomaghoz tartozó nyilvános IPv4 címek darabszáma
Privát Fix IP cím	Az előfizetői szerződésben vállalt csomaghoz tartozó privát IPv4 címek darabszáma
Minimális letöltési sebesség	Az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb letöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll.
Minimális feltöltési sebesség	Az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb feltöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll.
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban)	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített havi díjban foglalt az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton mért adatmennyiség, amely vagy a le- és feltöltési irányban fogadott és küldött adatmennyiség összege, vagy csak a letöltési irányban fogadott adatmennyiséggel egyezik meg.
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, a Csomagban foglalt adatforgalom elérése esetén tett intézkedés.
Késleltetés (Körbejárás)	Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében az az időtartam, amely egy adatcsomag egyik végponttól történő elküldése és ugyanazon végpontra történő visszaérkezése között eltelik a vizsgált összeköttetésen.
Késleltetés-ingadozás (Körbejárás)	Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a késleltetés ugyanazon két végpont között mért értékeinek átlagos eltérése.
Csomagvesztés	Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében - a vizsgált összeköttetésen egy adott időn belül - a végpontra meg nem érkezett és az összes elküldött adatcsomag számának hányadosa.

## 1.1.3. „B” táblázat: Az internet-hozzáférési szolgáltatások sebességét befolyásoló tényezők táblázata

	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
	<b>A szolgáltató érdekkörébe eső tényezők</b>	<b>Az előfizető érdekkörébe eső tényezők</b>	<b>Egyéb tényezők</b>
1	a felhasználó által igénybe vett szolgáltatás jellemzői	a felhasználás földrajzi helye	az internet szolgáltató hálózati terheltsége
2	a szolgáltató hálózatának műszaki jellemzői és állapota	a felhasználó által használt végberendezés(ek), vagy hálózati hálózati műszaki jellemzői és állapota	a felhasználó által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver jellemzői és állapota
3	a felhasználó rendelkezésére álló hálózati kapacitás	a felhasználó végberendezésének, és hálózatának terheltsége	a felhasználó által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver terhelése
4	forgalomszabályozás (hálózatmenedzsment) alkalmazása		időjárás
5			domborzati viszonyok
6			zavarás, zavartatás
7			hálózatot ért külső behatás (pl beázás, nagyfeszültségű kisülés)

## 2. Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

2.1. Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott hálózati szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra az alább meghatározott hálózati szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt előfizetői hozzáférési ponton.

Ha a Szolgáltató a 1.1 pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerinti kötbérre jogosult.

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- adminisztratív módon,
- a bázisállomásokon, fejállomásokon szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább fél évente rendszeresen,
- az előfizetői hozzáférési pontokon és e célra létesített mérési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
- az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel.

A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz. A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak igazolt és indokoltan felmerült költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

2.1.1. A szolgáltatás vállalt minőségi célértékei

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Internet-hozzáférési szolgáltatás
	Célérték
Első csatlakozás létesítési ideje	15 nap
Hibaarány hozzáférési vonalanként	5 darab
Hibajavítási idő (Munkanapokon)	72 óra

2.1.2. Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése.

2.1.2.1. *Első csatlakozás létesítési ideje:*

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban. Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- 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.

2.1.2.2. *Hibaarány hozzáférési vonalanként*

A bejelentett évenkénti hibák számának aránya az összes hozzáférési vonalra vetítve éves viszonylatban.

2.1.2.3. *Hibajavítási idő*

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

A megkezdett órákba nem beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői hibabejelentés.

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózaton, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.

A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

2.1.2.4. *Ügyfélszolgálat bejelentkezése*

A szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

A bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

#### 2.1.2.5. Számlahelyességi panaszok

A számlahelyességi panaszok száma, amely azon számlák aránya szolgáltatásonként, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett (függetlenül attól, hogy a panasz jogos volt-e).

Kizárt esetek különösen:

- A számlára irányuló információkéréssel;
- A számla kiállításával;
- A hibabejelentés