



Opennetworks Kereskedelmi és Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek

8. sz. melléklet

Szolgáltatásminőségi célértékek

Hatályos: 2022. június 1-től

| | |
|--|----------|
| 1. Az Előfizetői Szolgáltatás minősége, biztonsága | 3 |
| 1.1. A 13/2011 NMHH rendeletben meghatározott szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei | 3 |
| 1.1.1. A Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje..... | 3 |
| 1.1.2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje..... | 4 |
| 1.1.3. A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje | 4 |
| 1.1.4. A Szolgáltatás rendelkezésre állása | 4 |
| 1.1.5. A sikeres hívások aránya | 5 |
| 1.1.6. Hívás-felépítési idő..... | 6 |
| 1.1.7. Kezelő, hibafeltevő válasz ideje | 6 |
| 1.1.8. Közvetlen kapcsolatfelvétel lehetősége..... | 6 |
| 1.1.9. Küldött és fogadott faxüzenet kézbesítési arány..... | 7 |
| 1.1.10. Az internet-szolgáltatásra vállalt minőségi célértékek | 7 |
| 1.2. A Szolgáltató által önként vállalt egyedi minőségi célértékek | 7 |
| 2. A Szolgáltató forgalom mérésen alapuló számlázási rendszerének megfelelése | 8 |

1. Az Előfizetői Szolgáltatás minősége, biztonsága

1.1. A 13/2011 NMHH rendeletben meghatározott szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

A Szolgáltató a Szolgáltatás során mindenkor garantálja, hogy Szolgáltatása, illetőleg hálózata megfelel az ezekre vonatkozóan jogszabályban meghatározott műszaki követelményeknek.

A Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében vállalt célértékei és minimumértékei egymással megegyeznek.

1.1.1. A Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje

A Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított 15 nap (a Felek eltérő megállapodása hiányában).

A minőségi mutató meghatározása

A Szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje.

Az új hozzáférés létesítésének minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés és – amennyiben (pl. internet-szolgáltatás esetében) a létesítés fizikai megvalósítást igényel – az Előfizetőnél történő további hozzáférés létesítés is.

Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott teljesítési időpont mérési szempontból külön megrendelésnek számít akkor is, ha azokra egy Előfizetői Szerződés vonatkozik.

Amikor egy Igénylő több helyszínen létesített Szolgáltatást rendel, akkor a Szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása mérési szempontból külön megrendelésnek számít akkor is, ha azokra egy Előfizetői Szerződés vonatkozik.

A minőségi mutató teljesítéséből kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- azok az esetek, amikor a Szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia,
- ha a létesítés az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben, ha az Előfizető halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A minőségi mutató származtatása

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja (megkezdett naptári nap).

1.1.2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje

A Szolgáltató vállalja, hogy a bejelentett minőségi panaszokat a bejelentéstől számított 72 órán belül elhárítja.

A minőségi mutató meghatározása

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

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

A minőségi mutató teljesítéséből kizárt esetek különösen:

- végberendezés hibája (függetlenül attól, hogy az az Előfizető saját eszköze, vagy a Szolgáltatótól bérleti konstrukcióban igénybe vett eszköz),
- ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.

A minőségi mutató származtatása

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja (megkezdett óra).

1.1.3. A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és – összhangban az Eht. 138. §-ával – legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja.

A minőségi mutató meghatározása

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje.

A minőségi mutató származtatása

Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja (megkezdett naptári nap).

1.1.4. A Szolgáltatás rendelkezésre állása

A Szolgáltató vállalja, hogy a helyhez kötött és nomadikus beszédcélú Szolgáltatás éves rendelkezésre állása legalább 99%, internet-szolgáltatás esetén legalább 97%.

Ennek alapján a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatásokra a jelen fejezetben meghatározott minőségi célértékeket biztosítja a tényleges rendelkezésre állási idő fent meghatározott arányában.

A minőségi mutató meghatározása

A Szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest [%].

A Szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az Előfizető a Szolgáltatást valóban igénybe veheti, függetlenül attól, hogy a Szolgáltatás kiesését az egyes Előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a Szolgáltatás az Előfizető részére nem vehető igénybe. A Szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a Szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a Szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

A minőségi mutató teljesítéséből kizárt esetek különösen:

- a Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon történő szüneteltetés.

A minőségi mutató származtatása

A tényleges rendelkezésre állás ideje éves átlagban kerül kiszámításra úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:

- a vis major miatti szünetelés időtartama,
- Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, balesetek, súlyos energia-ellátási zavar, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
- Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
- Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás időtartama,
- nem saját tulajdonú hálózaton való Szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

Az adatgyűjtési időszakban a Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a tényleges rendelkezésre állási idő hányadosát ki kell vonni 1-ből, és az eredményt szorozni kell 100-zal.

1.1.5. A sikeres hívások aránya

A Szolgáltató vállalja, hogy sikeres hívások aránya nagy forgalmú időszakban (munkanapokon 9:00-15:00 óráig) kezdeményezett összes híváshoz képest belföldi illetve nemzetközi hálózatba irányuló hívások esetén eléri a minimum 97%-ot.

A minőségi mutató meghatározása

A sikeres hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest [%].

A minőségi mutató származtatása

A vizsgált időszakban a megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikeres hívások száma osztva a megkísérelt hívás számával és szorozva 100-zal [%].

1.1.6. Hívás-felépítési idő

A Szolgáltató vállalja, hogy sikeres hívások esetén a hívás-felépítési idő belföldi illetve nemzetközi hálózatba irányuló hívások esetén nem haladja meg a 25 másodpercet.

A minőségi mutató meghatározása

A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül.

Az IP alapú beszédátvitel minősége eltérhet a közcélú távközlési hálózaton bonyolított beszédátvitel minőségétől. ADSL kapcsolaton keresztül történő igénybevétele esetén - az ADSL távközlési kapcsolat technikai sajátosságaiból adódóan, valamint az Előfizető a hangátvitellel azonos időben megvalósuló általános célú Internet-használatának függvényében – a beszédátvitelben előfordulhat átmeneti minőségromlás.

A minőségi mutató származtatása

Az adatgyűjtési időszakban végzett teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

1.1.7. Kezelő, hibafeltevő válasz ideje

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítja.

A minőségi mutató meghatározása

A kezelői, hibafeltevői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válasz ideje.

A minőségi mutató származtatása

A mutató értéke a leggyorsabb válasz idejű kezelői, hibafeltevői munkahelyekre érkező hívások 75%-ának időbeli felső korlátja. Válaszidő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 75%-nak az időbeli felső korlátja.

1.1.8. Közvetlen kapcsolatfelvétel lehetősége

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatára érkező hívások esetében a menürendszer első (belépő) szintjén biztosítja a közvetlen kapcsolatfelvétel lehetőségét az ügyintézővel. Az ügyintézővel

történő közvetlen kapcsolatfelvétel választásának lehetőségét a Szolgáltató nem köti a hívó előzetes azonosításához.

1.1.9. Küldött és fogadott faxüzenet kézbesítési arány

Szolgáltató vállalja, hogy a pontosan címzett faxokat 95%-ban kézbesíti a célszám által meghatározott hálózatba a célszám által meghatározott Előfizetői Hozzáférési Pontra, illetve a Szolgáltató hálózatába küldött faxüzeneteket ugyanilyen arányban végződteti előfizetési hozzáférési pontjain.

A minőségi mutató meghatározása

A mutató az Előfizetők által megfelelő címmel feladott faxoldalakkól sikeresen célba ért faxoldalak, és az összes küldött faxoldal hányadosaként határozható meg. A mutató szempontjából sikeres faxnak minősül a Szolgáltató hálózatán és érdekkörén kívüli hiba miatt meghiúsult kézbesítés is.

1.1.10. Az internet-szolgáltatásra vállalt minőségi célértékek

A Szolgáltató a 6. számú mellékletben foglaltak szerinti követelmények teljesülését vállalja.

1.2. A Szolgáltató által önként vállalt egyedi minőségi célértékek

Jelenleg a szolgáltató az 1.1 fejezetben meghatározott kötelező célértékek teljesítését vállalja. A rendelkezésre állásra vonatkozó eltérő SLA értékek teljesítését a Szolgáltató egyedi megállapodás alapján vállalja.

2. A Szolgáltató forgalommérésen alapuló számlázási rendszerének megfelelése

A Szolgáltató forgalommérésen alapuló számlázási rendszere mindenben megfelel az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet 13. § (1) bekezdésében foglalt, ellenőrzési rendszer működtetésére vonatkozó előírásoknak.

A Szolgáltató hálózatában végzett forgalommérési, irányítási, menedzselési tevékenységei nincsenek hatással az ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatásminőségi minimumértékekre, valamint az Szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokra, tartalmakra, alkalmazásokhoz történő hozzáférésekre.

A Szolgáltató a hálózat egységességének, a Szolgáltatások biztonságának, valamint a szolgáltatások nyújtása során kezelt személyes adatok védelmének biztosítása céljából az alkalmazott technológia által nyújtott, a nemzetközi szabványokon (ITU) alapuló hálózatmenedzsment eszközöket, valamint a belső utasításokkal szabályozott adatkezelési eljárásokat és ellenőrzési módszereket alkalmaz.

A Szolgáltató – az Előfizető kifejezett hozzájárulása nélkül - az Előfizetői érdekek védelmében hívásfigyelő rendszert üzemeltet, amely számlázási időszakon belül is jelzi a várhatóan kiugróan magas számlaösszeget eredményező, vagy a szokásostól jelentősen eltérő irányú hívásokat. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt forgalmi adatok alapján az átlagos felhasználói szokásokhoz képest jelentős mennyiségű vagy attól jelentősen eltérő irányú forgalmat bonyolít a Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizető előzetes értesítése nélkül is korlátozhatja.

Ebben az esetben a korlátozást megelőzően, azzal egyidejűleg vagy kiemelt biztonsági kockázat esetében azt követően a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti, és a továbbiakban vele történt egyeztetésnek megfelelően jár el, akár a Szolgáltatás korlátozása, akár más intézkedés megtételét illetően.

A Szolgáltatónak joga van belföldi hívások esetén 180 perc, külföldi hívások esetén 60 perc után a hívásokat megszakítani. Amennyiben az emeltdíjas, díjkorlátos szolgáltatási szám hívása esetén az Előfizető részére kiszámlázandó díj eléri a hatóság által közzétett legmagasabb díjat, úgy a Szolgáltató a hívást bonthatja.

Ezek az adatok a felügyeleti szoftver erre a célra szolgáló adatbázisában kerülnek rögzítésre. A Szolgáltató a felelősségét kizárja arra az esetre, ha a rendszer hibája miatt a bontás esetlegesen nem történik meg.