

MOL mobile Általános Szerződési Feltételek

6. melléklet

Minőségi célértékek

1. sz. táblázat

Előfizető által érzékelt hibajelenség	Lehetséges okok	Javítási hely: E: előfizetőnél, Sz: Szolgáltatónál	A szolgáltatóra vonatkozó szabvány (R. 3. § (3) bekezdése alapján)	Előfizető célszerű reakciója Ef: előfizető	Üzemeltetői tevékenység	Vállalt hibaelhárítási idő	A hibás teljesítés jogkövetkezménye
A hálózat nem elérhető	SIM hiba	E	MSZETS 300 509	Ef: telefonos ügyfélszolgálaton hibát jelent	cseré	3 munkanap	K
A hálózat nem elérhető	Hálózat hiba	Sz	ETSI TR 101 631; ETSI ETR 103	Ef: hibát jele nt	vizsgálat, javítás	azonnal, a hiba jellegétől függően változó, de max. 1 munkanap	K
A hálózat nem elérhető	Részleges hálózat kimaradás	Sz	-	Ef: hibát jele nt	vizsgálat, javítás	72 óra	K
Szolgáltatás ideiglenesen szünetel	Hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása	Sz	-	Ef: hibát jele nt	karbantartás	évi 4 óra	K1

Jelölések a táblázatban:

Eht: 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

Eszt: 2/2015. (XI.1.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

R: 13/2011 (XII.27) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről

K: Az Előfizetőt kötbér illeti meg jelen ÁSZF 7.4 fejezetében foglaltak alapján, az ott meghatározottak szerint

ÁSZF: MOL mobile Általános Szerződési Feltételek Törzsszövege

A Szolgáltató az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. számú törvény (Eht.) 143.§ (3). bekezdése szerinti külön jogszabály, a 2/2015. (XI.1.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól, és az alábbiakban meghatározott esetekben az előfizetői szerződés kése delmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít .

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az előfizető meglévő vagyona ban okozott kár esetén a kártérítést a szolgáltató megtéríti.

A Szolgáltató mentesül a kötbér illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy a z az adott helyzetben általában elvárható.

Értelmező kiegészítések az 1. sz. táblázatban meghatározott minőségi mutatókhoz:

SIM hiba

¹ Kötbér fizetésére jelen ÁSZF Törzsszövege nek 7.4. pontja alapján kerül sor, azzal a különbséggel, hogy a kötbér mértéke minden késedelmesen eltelt óra alapján számítandó.

Hatályos: 2017.01.01.



Olyan, a használaton fel nem róható módon bekövetkezett, a mobilkészülékkel tapasztalható és annak rendeltetésszerű használatát lehetetlenné tevő hiba, mely a SIM meghibásodásából ered. SIM hibáról vagy annak meghibásodásáról beszélünk akkor is, ha a SIM-en látható sérülés, törés, repedés van, melyről annak mobilkészülékkel történő rendeltetésszerű használata már nem lehetséges.

Hálózat hiba

A Szolgáltató hálózatában keletkezett olyan meghibásodás, melynek eredményeképpen a mobil rádiótelefon szolgáltatás a teljes hálózatban elérhetetlen, az előfizetői forgalom kezelése a teljes hálózatban szünetel.

Részleges hálózat kimaradás

(a 27/2004 IHM rendeletben foglaltakkal összhangban)

A mobil rádiótelefon szolgáltatás beszédhívás távszolgáltatásban olyan meghibásodás, amely - az előre tervezett szolgáltatási szünetek kivételével - a bázisállomás-vezérlőkhöz (BSC-khez) tartozó vagy a náluk nagyobb kiterjedésű területeken nappal a szolgáltatás 1 (egy) órát elérő vagy meghaladó leállását, éjjel a 2 (kettő) órát elérő vagy meghaladó leállását eredményezi, valamint a mobil kapcsolóközpontokat érintő meghibásodások.

A meghibásodás nem okozza a beszédhívás szolgáltatást megvalósító rendszerek teljes leállását, a hiba által nem érintett előfizetők számára a forgalomkezelés folyamatos.

Szolgáltatás ideiglenesen szünetel

(ÁSZF Törzsszöveg 5.1 és Eht. 136 § (1) bekezdés a) pontja alapján)

Országos területen a mobil rádiótelefon szolgáltatás ideiglenesen szüneteltetése. A karbantartás miatti leállások éjjeli és hajnali 5 óra között lehetnek, és nem haladhatják meg a havi 1 órát, valamint évente a 4 órát.

2. sz. táblázat Szolgáltatásminőségi mutatókra vállalt egyedi célértékek

Egyedi minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték
Mobil rádiótelefon szolgáltatás	
Telefonszolgáltatás beszédminősége****	>2,7 az esetek 95%-ában
Mobilinternet szolgáltatás	
Hiba bejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje	72 óra
Garantált le/feltöltési sebesség az egyes csomagkapcsolt technológiák szerint	2G/GPRS*: 0 Mbit/s / 0 Mbit/s 3G (R99)**: 0 Mbit/s / 0 Mbit/s 3G/HSDPA/HSUPA***: 0 Mbit/s / 0 Mbit/s
A kínált sávszélesség (Az adott szolgáltatás esetén az a adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa)***	30/10 M bit/sec (A kínált sávszélesség a szolgáltató 3G/HSDPA/HSUPA hálózatán érhető el)

* Szolgáltató a 2G/GPRS le- és feltöltési sebesség célértékeket országos területi lefedettségben (99,6%) biztosítja. A lefedettség térkép a www.molmobile.hu honlapon tekinthető meg.

** Szolgáltató a 3G/HSDPA/HSUPA le- és feltöltési sebesség célértékeket a www.molmobile.hu honlapon elérhető 3G/HSPA lefedettség térképen jelzett területeken biztosítja.

*** A kínált sávszélesség elérhetősége elsődlegesen az adott lefedettség területén elérhető technológiáktól függ. Az előfizető által tapasztalt sebesség érték függ a megfelelő képességű, az adott technológiát támogató készülék meglététől és attól, hogy az adott ponton támogatja-e a hálózat azt a sebességet, valamint a rádiós és forgalmi körülményektől.

**** Az ITU-T P 862.1 szabvány szerint a beszédminőségre vonatkozó százalékban kifejezett érték, mely beszédmodellen alapul.

A hálózati szolgáltatásminőségre vonatkozóan a Szolgáltató által vállalt célértékeket, és azok teljesülésére vonatkozó adatokat a Szolgáltató az R. rendelkezéseinek megfelelően internetes honlapján (www.molmobile.hu) teszi elérhetővé.

3. sz. táblázat Mobil rádiótelefon hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, értelmezése, teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere (a 13/2011 (XII.27.) NMHH rendelet előírásai szerint)

Az alábbi mutatóknak az elektronikus hírközlési hálózat egészére kell teljesülniük, az adott szolgáltatás vonatkozásában.

Sorszám	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Szolgáltatásminőségi követelmény/célérték/
1.	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában Új szolgáltatásnyújtás megkezdésének az esetek 80%-ában teljesített határideje.	A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 2 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Létesítési idő: Az a datgyűjtési időszakban az új előfizetői hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az érvényes, mindkét fél által elfogadott előfizetői szerződés megkötésétől számított ideje. A mutatóképzésből kizártak azon esetek, amikor előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban kell a szolgáltatásnyújtást megkezdni.	Személyesen < 1 nap Telefonos és internetes megrendelés < 3 munkanap
2.	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában Hiba bejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ban.	A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Hibaelhárítási idő: A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – szolgáltatót terhelő - hibák kijávitási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma	< 72 óra
3.	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje az esetek 80 %-ában. (megkezdett naptári nap).	A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt, legalább 2 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított elektronikus hírközlési szolgáltatás bármely díját vitatja, a szolgáltató az erről szóló bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvánntartásba veszi és megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a szolgáltató az előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. Mért jellemző: A díjreklamációnak a szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő. A mutató származtatása számítással történik: a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.	< 30 nap
4.	Éves szintű rendelkezésre állási idő A szolgáltatás rendelkezésre állása A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az évi teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest, a teljes hálózatra, szolgáltatásra vonatkozóan. (%)	A szolgáltatás-igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve. Adott évben a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt össze idő. Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az az időtartam, melyet a szolgáltató minden előfizető számára a teljes, éves szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni. Minőségi mutató származtatása: az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.	> 99 %
5.	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány Ügyfélszolgálati ügyintéző a adott időn belüli bejelentkezésének aránya [%]	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőinek 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen felépült hívások esetén. A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A bejelentkezési arány mérési alapja hívásszoroló rendszer esetén: a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell mérni.	> 70 %
6.	Sikeres hívások aránya Sikeres hívások aránya a megkísérelt hívások számához képest. (%)	A szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próba hívások 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	> 98,0 %

Sorszám	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Szolgáltatásminőségi követelmény/célérték/
		szorozva 100-zal. Sikertelennek minősül az a híváskísérelt, amikor a rendelkezésre álló szolgáltatást igénybe vevő hívó fél egy érvényes hívószám helyes megadását követően a hívott fél állapotáról sem foglaltsági hang, sem csengetési hang, sem másmilyen szabványos válaszel, ill. szöveges tájékoztatás formájában nem kap információt, vagy a felépült kapcsolat a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül megszakad.	
7.	Hívásfelépítési idő Sikerer hívások felépítésének átlagos időtartama (másodperc)	A szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próba hívások alapján számításal kell képezni. A mutató származtatása: az adatgyűjtési időszakban végzett teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje. (mp) A mutató számítása: a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás felépítési idejének összege osztva a 95%-nyi hívás darabszámával.	<6 mp
8.	Sikerer SMS-továbbítási arány A fogadásra került SMS-ek aránya az összes kezdeményezett SMS-hez viszonyítva.	A szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próba hívások alapján számításal kell képezni. A szolgáltató saját hálózatában, két végberendezés között, 60 másodpercen belül sikeresen továbbított és fogadott SMS-ek aránya százalékban. A mutató számítása: 60 másodpercen belül sikeresen továbbított és fogadott SMS-ek darabszáma osztva az összes kezdeményezett SMS darabszámával, és szorozva 100-zal.	> 99%

4. sz. táblázat Mobil internet szolgáltatások hálózati szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, értelmezése, teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere (a 13/2011 (XI.27.) NMHH rendelet előírásai szerint)

Az alábbi mutatóknak az elektronikus hírközlési hálózat egészére kell teljesülniük, az adott szolgáltatás vonatkozásában.

Sorszám	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Szolgáltatásminőségi követelmény/célérték/
1.	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában. Új szolgáltatásnyújtás megkezdésének az esetek 80%-ában teljesített határideje.	A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 2 hónapos időszak adataiból, számításal kell képezni. A létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja, Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban az új előfizetői hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az érvényes, mindkét fél által elfogadott előfizetői szerződés megkötésétől számított ideje. A mutatóképzésből kizártak azon esetek, amikor előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban kell a szolgáltatásnyújtást megkezdni.	< 1 nap
2.	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában Hiba bejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában.	A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számításal kell képezni. A hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Hibaelhárítási idő: A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételel a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.	< 72 óra
3.	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje az esetek 80%-ában. (megkezdett naptári nap).	A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt, legalább 2 hónapos időszak adataiból, számításal kell képezni. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított elektronikus hírközlési szolgáltatás bármely díját vitatja, a szolgáltató az erről szóló bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilván tartásba veszi és megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a szolgáltató az előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. Mért jellemző: A díjreklamációnak a szolgáltatónál történt nyilván tartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő. A mutató származtatása számításal történik: a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.	< 30 nap
4.	Éves szintű rendelkezésre állási idő.	A szolgáltatás igénybe vehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve. A adott évben a	> 98 %

Sorszám	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Szolgáltatásminőségi követelmény/célérték/
	A szolgáltatás rendelkezésre állása. A szolgáltatás igénybe vehetőség tényleges időtartamának aránya az évi teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest, a teljes hálózatra, szolgáltatásra vonatkozóan. (%)	szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő. Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az az időtartam, melyet a szolgáltató minden előfizető számára a teljes, éves szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatóni. Minőségi mutató származtatása: az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.	
5.	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány Ügyfélszolgálati ügyintéző arott időn belüli bejelentkezésének aránya [%]	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen felépült hívások esetén. A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A bejelentkezési arány mérési alapja hívássoroló rendszer esetén: a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell mérni.	> 70 %