

#### 4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:

**4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere:**

4.1.1. A szolgáltató minden, az adott helyzetben általában elvárható intézkedést köteles megtenni annak érdekében, hogy szolgáltatása megfeleljen a szolgáltatásminőségi követelményeknek.

4.1.2. A szolgáltató a vállalt szolgáltatásminőségi célértékek vonatkozásában köteles éves szintű ütemezésnek megfelelően ellenőrzést folytatni, melyet a megfeleléségi nyilatkozatot kiállító szolgáltatónak dokumentálnia kell.

4.1.3. A szolgáltatónak a minőség helyreállítása érdekében haladéktalanul intézkednie kell, ha az ellenőrzés megállapítja, hogy a szolgáltatás nem felel meg valamely szolgáltatásminőségi követelménynek. Az intézkedést követően a korábban nem teljesített szolgáltatásminőségi követelmény teljesítésének ellenőrzését meg kell ismételnie.

4.1.4. A nem teljesülő célértékeket mutató mérés esetén - az esetleg szükséges javításokat követően - a követelmények teljesülését bemutató mérés eredményét a szolgáltató köteles újra közzétenni.

Minőségi mutató megnevezése	Mértékegysége	ÁSZF hivatkozás	Célérték
szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított határideje	nap	2.3	15
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	óra	6.1	72
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje	nap	6.4	30
szolgáltatás éves időbeli rendelkezésre állása	%	4.6.1	95
a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező sikeresen felépült hívások esetén	%	-	75

Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton		Célérték	
Szolgáltatás megnevezése	Szolgáltatás le- / feltöltési sávszélessége	Letöltési sebesség Mbit/s	Feltöltési sebesség Mbit/s
AT 0,5	0,5 Mbps/0,12	0,15	0,09
AT 1	1 Mbps / 0.25 Mbps	0.25	0.1
AT 1,5	1,5 Mbps/0,25 Mbps	0,5	0,12
AT 2	2 Mbps / 0.5 Mbps	1	0.25
AT 2,5	2,5Mbps/0,5 Mbps	1	0,25
AT 3	3 Mbps / 0,5 Mbps	1,5	0.3
AT 6	6 Mbps / 1 Mbps	2	0,3
AT 12	12 Mbps / 1 Mbps	3	1
AT 16	16 Mbps / 2Mbps	5	1,2

4.1.5. A szolgáltatásminőség megfelelőségének ellenőrzését követő 15 napon belül a szolgáltató köteles ügyfélszolgálatán a felhasználók számára könnyen elérhető helyen és módon, valamint internetes honlapján közzétenni annak eredményét a fent meghatározott célértékek teljesítésének számszerű adataival, kiegészítve az alább megjelölt adatokkal:

a) a szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének teljesített időtartamát éves átlagban, az előfizetői szerződés létrejöttét követően megkezdett napban, egy napnál rövidebb határidő esetében órában;

b) a bejelentett előfizetői panaszok számát 1000 előfizetőre vetítve, ebből

ba) a szolgáltatás minőségével kapcsolatban bejelentett panaszok számát; ebből a jogosnak elismert panaszok számát,

bb) forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk számát; ebből a jogosnak elismert díjreklamációk számát,

bc) ügyintézővel szembeni panaszok számát;

c) a szolgáltatás minőségével kapcsolatban bejelentett panaszok hibaelhárításának időtartamát éves átlagban, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 6/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 12. §-ának (2) bekezdésében foglaltak figyelembevételével órában;

d) forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének időtartamát éves átlagban, megkezdett napban;

e) a szolgáltatásminőség megfelelőség igazolásának módját.

4.1.6. A szolgáltatás minőségi célértékei és értelmezésük:

4.1.6.1. Az Internet szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató az alábbi műszaki paramétereket biztosítja a szolgáltatás során.

4.1.6.2. Éves rendelkezésre állás: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest (%). Értelmező kiegészítés: Szolgáltatás

igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e.

4.1.6.3. Szolgáltatás-kiesés: az előfizető számára a szolgáltatás nem igénybe vehető: 95%

a) Várakozás és zavarmentesség: 95% A szolgáltatás zavarmentes, ha 32 byte-os csomagokkal az átlagos csomagvesztés nem haladja meg a 10%-ot 24 órás ablakban mérve. Adott előfizetői végpontra vonatkoztatva, forgalmi terhelés nélküli állapotban.

b) IP hálózat csomagvesztése: A csomagvesztés a szolgáltató hálózatán a szolgáltató dedikált IP hostja és az előfizetői végpont között nem lehet nagyobb, mint 10% az esetek 98%-ban 24 órás ablakokban mérve. Adott előfizetői végpontra vonatkoztatva, forgalmi terhelés nélküli állapotban.

4.1.6.4. A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási 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) a tervszerű karbantartás időtartama,

b) a vis major miatti szünetelés időtartama,

c) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, műsorszolgáltatások időjárási és egyéb ok miatti kimaradásai, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,

d) Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,

e) Előfizető szerződészegése miatti korlátozás időtartama,

f) nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

g) a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

4.1.6.5. A minőségi célértékek értelmezése a következők szerinti:

a) A minőségi paraméterek műszaki tartalmának értelmezése az érvényes műszaki előírások szerint történik.

b) A paraméter megfeleléségi mutató azt fejezi ki, hogy az adott paraméter vállalt célértéke az összes szolgáltatott (és vizsgált) paraméter legalább hány százalékára kell, hogy teljesüljön.

c) A szolgáltatás megfeleléségi mutató azt fejezi ki, hogy a paraméter megfeleléségi mutatók vállalt célértékeinek az összes paraméter legalább hány százalékára kell teljesülnie.

4.1.6.6. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereiktől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására.

4.1.6.7. Minőségi célértékek teljesülése mérésének módszere:

4.1.6.7.1. A Szolgáltató összes minimális sávszélessége: a sávszélesség biztosítása a Szolgáltató gerinchálózati összeköttetései alapján biztosított.

4.1.6.7.2. A szolgáltatás rendelkezésre-állás mérése: a szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZK): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

4.1.6.7.3. Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): az az időtartam, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-

kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni, tehát a szolgáltatás várakozás – és zavarmentessége: a Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat.

4.1.6.7.4. Minőségi mutató (RA) származtatása:

a.) szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

b.) Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizető számmal.  $RA=1-(SZKT/SZT) \times 100$

c.) IP hálózat csomagvesztése: 10000 elküldött csomag esetén az (elveszett csomagok száma/összes csomagok száma) $\times 100$  %, a hálózat különböző pontjai között. Ellenőrzés havonta egy alkalommal teljes hálózat kijelölt pontjain, hibabejelentés, egyéb szükség esetén.

d.) Átlagos hozzáférés ellenőrzése: az igénybevett számlálók folyamatosan rögzítik, amely alapján ellenőrizni lehet, hogy adott előfizetőnek adott időszakban volt-e forgalma.

4.1.7. A szolgáltatás akkor elfogadható minőségű, ha az előfizető megfelelő minőségű adatforgalmat képes bonyolítani a Szolgáltató gerinchálózata és a előfizetői hozzáférési pont között. A mérést adatforgalmi teszteléssel lehet ellenőrizni. Pillanatnyi kapcsolat ellenőrzése azonnali adatforgalommal. (pl: ICMP csomagok küldése és fogadása)

4.1.8. Szolgáltatásminőségi mutatók: a 13/2011 NMHH rendelet alapján kidolgozott szolgáltatásminőségi mutatókat a 3. sz. melléklet tartalmazza. A mellékletben szerepelnek a szolgáltatásminőségi mutatókhoz rendelt célértékek és minimális értékek, a minőségi célértékek értelmezése és a teljesítés ellenőrzésére vonatkozó mérési módszer leírása. A 3. sz. mellékletben feltüntetett szolgáltatási minőségi mutatók a Szolgáltató által a szolgáltatási területen nyújtott, nyilvános Internet, adathálózati szolgáltatásokra vonatkoznak. A minőségi mutatók teljesüléséről készült mérési eredményeket a Szolgáltató a tárgyévet követő január 31-ig teszi közzé.

4.1.9. 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 ismételt jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (1. sz. melléklet szerint meghatározott kiszállási díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az előfizetőre áthárítani.

**4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése:**

E pontban az ÁSZF rendelkezést nem tartalmaz!

**4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet:**

4.3.1. Az elektronikus hírközlő hálózat akkor minősül védettnek, ha a szolgáltató fizikai és adminisztratív intézkedésekkel biztosítja, hogy az elektronikus hírközlő hálózathoz, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz, vagy az előfizető által közölt információhoz jogosulatlanok számára a hozzáférés csak különösen nehéz feltételekkel - így különösen látható rongálással járó, vagy más feltűnő módon, vagy tiltott eszközök, módszerek igénybevételével - lehetséges.

4.3.2. Szolgáltató az ISZT hálózathasználati irányelveit (AUP – Acceptable Use Policy) alkalmazza:

[www.iszt.hu/iszt/aup.html](http://www.iszt.hu/iszt/aup.html)

**4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei:**

4.4.1. Az előfizetői végberendezés a Szolgáltató tulajdonában áll, és azt az ügyfélhez a szolgáltatási szerződés ideje alatt kizárólag a Szolgáltató hálózatához csatlakoztatva lehet üzemeltetni. előfizető köteles a végberendezés áramellátásról folyamatosan, megszakítás nélkül gondoskodni.

4.4.2. A hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelési tanúsítvánnyal rendelkező végberendezést csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végezethet. Nem üzemeltethető olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

4.4.3. A végberendezés a Szolgáltató felügyelet alatt áll, annak beállításait, elhelyezését előfizető nem változtathatja meg. A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az előfizető a felelős. Ha az előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz, azt előfizető köteles megtéríteni. Az előfizető számítógépében a hardverek és szoftverek okozta károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

4.4.4. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a végkészüléket Szolgáltató - előfizetővel egyeztetett időpontban - díjmentesen leszereli és elszállítja. Amennyiben előfizető a leszerelést megakadályozza, a kiszállás átalánydíját ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza, illetve a végkészülék elvesztése, megsemmisülése esetén fizetendő kártérítést előfizető köteles megfizetni.

4.4.5. Amennyiben a szerződés megszűnését követő 30 napon belül Szolgáltató a végkészülék leszerelése és elszállítása érdekében nem lép fel, abban az esetben előfizető jogosult azt leszerelni és felelős őrzésbe venni, Szolgáltató egyidejű értesítése mellett vagy Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájába beszállítani vagy beszállíttatni. Ebben az esetben az eszközök megrongálódása, hiányossága esetén Szolgáltató nem igényelhet előfizetőtől kártérítést.

4.4.6 A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az előfizető berendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az előfizetőt terhelik. Az előfizető saját berendezésének a hibájára vagy alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

4.4.7. A Szolgáltató jogosult az előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az előfizetőt felszólítja annak megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemen kívül helyezésére. Amennyiben az előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.