

A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA ÉS A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK MEGHATÁROZÁSA

Internet szolgáltatás esetén

1. A szolgáltatás leírása

Az Előfizető meghatározott adatátviteli sebességgel (sávszélesség) TCP/IP -hozzáférést vásárol a szolgáltatótól.

Az Előfizető munkaállomása(i) a PPP over Ethernet porton csatlakoznak Szolgáltató által felállított Előfizetői végberendezés felszerelésének helyén, a szolgáltatás átadási ponton lévő eszköz PPP adatátviteli protokollt biztosító portjához.

A felhasználó az Internet szolgáltatásait a saját számítógépén futtatott megfelelő ügyfélprogramok segítségével veszi igénybe, amely Ethernet IEEE802.3 protokollt használva képes a Szolgáltató routereivel kommunikálni.

Az Előfizető Internethez való kapcsolódásakor a kapcsolat idejére, a Szolgáltató az Előfizetőt egy dinamikus kiosztású IP címtartományból, saját egyedi IP címmel látja el.

Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szolgáltatásán felül.

Amennyiben az előfizető rendelkezik fix IP-címmel, úgy az az Előfizető számítógépéhez egyértelműen hozzárendelésre kerül. Az Internethez való kapcsolódáskor mindig ez az IP-cím kerül kiosztásra, és a kapcsolat szünetelése alatt sem rendelhető hozzá más felhasználóhoz.

A Szolgáltató csomagonként az alábbi rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket biztosítja: legkisebb garantált letöltési sebesség: 1 Mbit/s legnagyobb letöltési sebesség 50 Mbit/s, a legkisebb garantált feltöltési sebesség 0,5 Mbit/s, legnagyobb feltöltési sebesség: 50 Mbit/s. A fent meghatározott sebesség-adatok mind az Előfizető felé, mind az előfizetőtől irányuló adatforgalomra érvényesek.

A fenti értékek a legkisebb adatátviteli sebességgel rendelkező Internet hozzáférési csomag minimális le és feltöltési sebességét, valamint a legnagyobb adatátviteli sebességgel rendelkező csomag maximális fel és letöltési sebességét jelölik, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza.

Internet szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

A szolgáltatás használatához Előfizető a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe ezek szükséges szoftver és hardver eszközök a következők:

Szoftver: Az internet elérés esetén szükség van egy olyan programcsomagra, amely Ethernet IEEE802.3 protokollt használva képes a Szolgáltató routereivel kommunikálni. Ilyen programcsomagok léteznek Windows és más (UNIX, Macintosh stb.) operációs rendszerekhez is.

Hardver: A vevőberendezéshez való csatlakozás ETHERNET IEEE802.3 szabványnak megfelelő RJ45-ös aljzaton keresztül történik, egyidőben csak egy interfészen keresztül történő csatlakozást biztosít a Szolgáltató. Az ETHERNET eszköznek FCC Class tanúsítvánnyal kell rendelkeznie A végberendezés beszerezhető a kereskedelmi forgalomban.

Rendelkezésre állás: A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 95% rendelkezésre állását.

Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás hozzáférési pont tekintetében adott hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ában biztosítja az internet szolgáltatást. A bit hibaarány max. 5%.

Előfizető a tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető hálózatát bármikor ellenőrizheti.

2. Egyedi feltételek

Amennyiben a mikrohullámú hálózatokon nyújtott internethozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett hiánytalan igénybejelentéstől számított 30 napon belül – műszaki okok miatt - nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes valamint a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján - az Előfizető kívánságára - túllépheti a 30 napos határidőt. Amennyiben az Előfizető az Igénybejelentőn vagy a szerződésben nyilatkozva kéri a Szolgáltatót, hogy a szolgáltatás kiépítésének akadálya elmúltával a szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről tájékoztassa, úgy arról az Szolgáltató a nevezett műszaki akadályok elhárulta után az Előfizetőt telefonon vagy írásban értesíti.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért.

Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Előfizető a fentiekén túl tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető hálózatát bármikor ellenőrizheti. Az Előfizető felel a szolgáltatás átadási és a szolgáltatás hozzáférési pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége. Előfizető a fentiekén túl tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető hálózatát előzetes időpont egyeztetést követően bármikor ellenőrizheti.

3. Alvállalkozók

Az Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez, a hibabejelentő szolgálat működtetéséhez és a hibaelhárításhoz alvállalkozókat is igénybe vehet. Az igénybejelentés / szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és Hálózati kártya telepítéséhez, valamint a hibaelhárításhoz az adatait az Szolgáltató alvállalkozóinak, kizárólag a feladat elvégzése céljából átadja.

4. Feltételes kedvezmények

A szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejártá előtti előfizetői felmondás, az ugyanezen időszak alatt műszaki feltételek hiánya miatt meghiúsuló áthelyezés, illetve az előfizetői kötelezettség megszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel: Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére egy összegben megfizetni az elkötelezettség-vállaláskor érvényes határozatlan idejű csomag egyszeri és havi díjai, valamint az általa

kedvezményes feltételekkel igénybe vett csomag egyszeri és havi díjai között lévő késedelmi kamattal növelt árkülönbötet a tényleges használat teljes időtartamára. A fenti szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő kötbért is érvényesíteni. Az előfizető részéről előterjesztett szüneteltetési illetve díjcsomag változással járó módosítási igény szintén a kedvezmények elvesztésével jár, mely esetben a szolgáltató a fentiek szerint jogosult eljárni. A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges végrehajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

A szolgáltató és az előfizető egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető, amelynek időtartama – szolgáltatásonként, kedvezményes akciónként stb. - eltérő lehet.

Áthelyezés: Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás, az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség. A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni. A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt - indoklással együtt – elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtarozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn - de maximum 30 napon belül - teljesíteni. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén - a Szolgáltató értesítésétől számított - 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására. A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

5. Szolgáltatási célértékek

Célérték megnevezése	Minimum érték	Célérték
Új hozzáférés létesítése (az esetek 80%-ában)	30 nap	15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítása	72 óra	48 óra
Számlapanaszok ügyintézése (az esetek 80%-ában)	30 nap	8 nap
Rendelkezésre állás	95%	95%
Szolgáltatási terület egészét érintő hibaesemény	1440 perc/év (24 óra/év)	1440 perc/év (24 óra/év)
Az előfizetők legalább 10%-át érintő hibaesemény	5760 perc/év (96 óra/év)	5760 perc/év (96 óra/év)
Garantált letöltési és feltöltési sebesség	Lásd fenti táblázat	
Bithibaarány	5%	5%