

## 4A. Melléklet

# A helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás tartalma, főbb jellemzői

<b>1.</b>	<b>Előfizetői szolgáltatás tartalma, létesítés, elektronikus hírközlő eszközök, felelősség .....</b>	<b>3</b>
1.1.	A szolgáltatás meghatározása .....	3
1.2.	A Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás létesítése .....	3
1.3.	A szolgáltató felelősségi határát jelentő hálózati végpont.....	3
1.4.	A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök, felelősség .....	3
1.5.	Hálózatsemlegesség.....	4
1.6.	A szolgáltatás rendelkezésre állása .....	4
<b>2.</b>	<b>A Szolgáltatás korlátozása, karbantartás .....</b>	<b>4</b>
2.1.	Korlátozás: .....	4
2.2.	Rendszeres karbantartás .....	5
<b>3.</b>	<b>Egyes hozzáférés típusokra vonatkozó speciális rendelkezések.....</b>	<b>5</b>
3.1.	Műsorterjesztési hálózatokon nyújtott internet szolgáltatás (kábelnet) .....	5
3.2.	GPON /PP Ethernet alapú internet szolgáltatás (optika) .....	5
<b>4.</b>	<b>SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK EGYEDI MEGFELELŐSÉGE .....</b>	<b>6</b>
4.1.	Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás minőségének egyedi megfelelősége.....	6
<b>5.</b>	<b>Az internet-hozzáférési szolgáltatások sebességét befolyásoló tényezők táblázata .....</b>	<b>7</b>

# **1. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA, LÉTESÍTÉS, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖK, FELELŐSSÉG**

## **1.1. A szolgáltatás meghatározása**

A Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás: nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely internetsatlakozást és ezáltal az internet lényegében valamennyi végpontjával összekapcsolási lehetőséget biztosít, helyhez kötött hozzáférésen keresztül.

## **1.2. A Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás létesítése**

A Szolgáltató a Hálózati végpontot a választása szerinti technológián/hozzáférés típuson helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt címen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot. Amennyiben az Előfizető által igényelt szolgáltatás sajátosságai okán az igény csak bizonyos technológián/hozzáférés típuson teljesíthető, akkor a Szolgáltató ennek, és a műszaki teljesíthetőségeinek figyelembevételével határozza meg, hogy a szolgáltatást mely technológián/hozzáférés típuson biztosítja az Előfizető részére.

Megszűnő, kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson már működő szolgáltatások esetében, ha az igényelt új szolgáltatást vagy díjcsomagot a Szolgáltató a megszűnés, kivezetés alatt álló hozzáférés típus helyett új hozzáférés típuson kívánja létesíteni, abban az esetben felajánlja az Előfizetőnek a már meglévő szolgáltatások vonatkozásában is az Előfizetői szerződésének az új hozzáférés típusának megfelelő módosítását. Amennyiben az Előfizető ezt elfogadja, a Szolgáltató az új igényelt szolgáltatás létesítése, illetve díjcsomag beállítása mellett a korábban meglévő szolgáltatások vonatkozásában is elvégzi a hozzáférés típus cseréjével összefüggő munkát.

## **1.3. A szolgáltató felelősségi határát jelentő hálózati végpont**

Az Internet szolgáltatás Hálózati végpontja a Szolgáltatói berendezés Ethernet portja.

## **1.4. A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök, felelősség**

A szolgáltatás használatához rendelkezni kell a csatlakozásra képes hardver és szoftver feltételekkel.

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Szolgáltatói berendezést a Szolgáltató biztosítja, az a Szolgáltató tulajdonát képezi. A szolgáltatás kizárólag ezzel az elektronikus hírközlő berendezéssel vehető igénybe.

Az Előfizető felel a Szolgáltatói berendezés rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért, az előfizetői szerződés hatálya alatt a Szolgáltatói berendezés teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért felelősséggel tartozik.

Amennyiben a Hálózati végpont előtt az Előfizető vagy harmadik személy tulajdonában álló hálózatrész helyezkedik el, és a szolgáltatás létesítése ennek használatával történik ezen hálózatrésszel kapcsolatban a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

A szolgáltatás egyéni előfizetői igények kiszolgálására biztosított, annak üzleti célú használata, vagy a Hálózati végpont szerinti címen kívüli helyen történő megosztása, szerverüzemeltetés nem megengedett, a szolgáltatás egy időben egy bejelentkezést tesz lehetővé. A csatlakozó számítógépnek az IP címeikkel való észszerű gazdálkodás céljából dinamikus IP cím kerül kiosztásra.

## 1.5. Hálózatsemlegesség

A Szolgáltatás jogosultságot biztosít a választott információkhoz és tartalmakhoz való hozzáférésre és azok terjesztésére mások jogainak sérelme nélkül, a választott alkalmazások és szolgáltatások használatára valamint a választott Előfizetői végberendezések használatára. Az Előfizető a létesített szolgáltatás igénybevételéhez a csatlakoztatni kívánt elektronikus hírközlő végberendezést a Szolgáltatótól függetlenül beszerezheti. Ebben az esetben a szolgáltatás vállalt szolgáltatási szinten nyújtását Szolgáltató akkor tudja vállalni, ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatával együttműködésre képes végberendezéseket használja

A Szolgáltató nem alkalmaz adatmennyiségen alapuló sávszélesség szűkítést. Az internetes tartalmak, alkalmazások és szolgáltatások használata esetén a pillanatnyi le- és feltöltési sebesség értékeket befolyásolják az internetezéshez kapcsolódó fizikai eszközök paraméterei.

Jelen rendelkezések Szolgáltató általi megsértése esetén az Előfizető az ÁSZF Törzsrészában szabályozottak szerint élhet jogorvoslati lehetőségeivel.

## 1.6. A szolgáltatás rendelkezésre állása

A Szolgáltató legfeljebb 7 napos, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé, és fenntartja a jogot, hogy 7 nap folyamatos kapcsolat biztosítását követően az igénybe vett összeköttetést – annak újrakonfigurálása céljából – megszakítsa. Ez nem minősül hibás teljesítésnek.

# 2. A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA, KARBANTARTÁS

## 2.1. Korlátozás:

A korlátozás alatt a Szolgáltató az internet-hozzáférés szolgáltatást csökkentett sebességgel biztosítja:

Maximális letöltési sebesség: 256 kbit/s (minimális sebesség: a díjcsomagban foglalt, de legfeljebb 256 kbit/s)

Maximális feltöltési sebesség: 256 kbit/s (minimális sebesség: a díjcsomagban foglalt, de legfeljebb 256 kbit/s)

Szolgáltató a tevékenysége során alkalmazott, a jelek továbbítását végző berendezéseinek adatait rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége és biztonságos működése érdekében.

Az ellenőrzés tapasztalatai alapján a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

- Az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, különösen, de nem kizárólagosan: a szolgáltatás igénybe vételéhez használt elektronikus hírközlő berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, ahhoz vagy a hálózathoz jogosulatlanul más, nem megfelelő interfésszel rendelkező berendezést kapcsol, ezeket a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti;

- amennyiben az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja.

## 2.2. Rendszeres karbantartás

A Szolgáltató az előfizető érdekeinek védelme érdekében törekszik arra, hogy a rendszeres karbantartási munkálatokat olyan időszakokban hajtsa végre, amikor azok a lehető legkisebb mértékben zavarják a szolgáltatás igénybevételét.

# 3. EGYES HOZZÁFÉRÉS TÍPUSOKRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK

## 3.1. Műsorterjesztési hálózatokon nyújtott internet szolgáltatás (kábelnet)

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

### Szoftver

Műsorterjesztési hálózaton keresztüli Internet szolgáltatás esetén olyan programcsomag szükséges, amely Ethernet IEEE802.3 protokollt használva képes a Szolgáltató tulajdonát képező Szolgáltatói berendezéssel kommunikálni. A programcsomagok léteznek Windows és más (UNIX, Macintosh stb.) operációs rendszerekhez is.

### Hardver

A kábelmodemhez 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, egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthatja azt.

A kábelmodemet a Szolgáltató biztosítja.

### Hálózati végpont

A HGW vagy kábelmodem LAN portja.

## 3.2. GPON /PP Ethernet alapú internet szolgáltatás (optika)

A szolgáltatás leírása

Az Előfizető/használó GPON / PPEthernet típusú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva létesít internet kapcsolatot a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A GPON / PPEthernet alapú internet szolgáltatások része a GPON / PPEthernet alapú szolgáltatás.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

A szolgáltatás olyan programcsomaggal használható, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen a felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

## 4. SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK EGYEDI MEGFELELŐSÉGE

### 4.1. Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás minőségének egyedi megfelelésége

Megnevezés	Meghatározás	Célérték
Minimális sebesség [Mbit/s]	A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az Előfizető rendelkezésére áll.	Célértékeket a Jelenleg értékesített szolgáltatások sebesség vállalásai fejezet tartalmazza.
Rendes körülmények között elérhető sebesség [Mbit/s]	A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely e rendeletben meghatározott mértékben az Előfizető rendelkezésére áll.	Célértékeket a Jelenleg értékesített szolgáltatások sebesség vállalásai fejezet tartalmazza.
Maximális sebesség [Mbit/s]	A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat.	Célértékeket a Jelenleg értékesített szolgáltatások sebesség vállalásai fejezet tartalmazza.

A Szolgáltató által vállalt, szolgáltatás minőségének egyedi megfeleléségére vonatkozó célértékeket (a továbbiakban: Célértékek) a fenti táblázat, a hálózati megfeleléségének célértékeit a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza. Az Célértékek a Hálózati végponton vizsgálhatók.

A Hálózati végponton elérhető sebességet a hozzáférés típusa, az adott vonal műszaki paraméterei és az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

A Szolgáltató az ügyfelek szolgáltatásainak minőségi optimalizálására törekszik. Ennek érdekében, ha az Előfizető, vagy más Előfizetők szolgáltatásának minőségére negatív hatást gyakorol az adott végpont maximális teljesítményének kihasználása akkor a Szolgáltató jogosult az adott végpont sebességét optimalizálni az ÁSZF -ben meghatározott egyéb célértékeinek figyelembevételével.

Jelen rendelkezések Szolgáltató általi megsértése esetén az Előfizető az ÁSZF Törzsrészában írtak alapján élhet jogorvoslati lehetőségeivel.

**5. AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁSOK SEBESSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ TÉNYEZŐK TÁBLÁZATA**

<b>A Szolgáltató érdekkörébe tartozó tényezők</b>	<b>Az Előfizető érdekkörébe tartozó tényezők</b>	<b>Egyéb tényezők</b>
az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás jellemzői		a Szolgáltatás hálózati vagy cella terheltsége
a Szolgáltató hálózatának műszaki jellemzői és állapota	az Előfizető szerződésének státusza	az Előfizető által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver jellemzői és állapota
az Előfizető rendelkezésére álló hálózati kapacitás	a felhasználás földrajzi helye	az Előfizető által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver terhelése
túlterhelés/vészhelyzeti szituációban forgalomszabályozás (hálózatmenedzsment) alkalmazása	az Előfizető által használt végberendezés(ek), vagy házhálózat műszaki jellemzői és állapota	zavarás, zavartatás (Pl. kábel TV)
	nem a Szolgáltató által kiépített házhálózati szakaszok minősége (kábelek, csatlakozók stb.), párhuzamos leágazások, osztási pontok	hálózatot ért külső behatás
	az Előfizetői tulajdonú router/HGW műszaki jellemzői	
	csatlakoztatott eszközök műszaki jellemzői	