

**NETFONE TELECOM TÁVKÖZLÉSI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK  
ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK  
IGÉNYBEVÉTELÉRE**

**1/C SZÁMÚ MELLÉKLET**

**INTERNET SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK**

**EGYÉNI ELŐFIZETŐK RÉSZÉRE**



## Tartalomjegyzék

1	INTERNET szolgáltatás tartalma .....	3
1.1	ADSL Internet hozzáférési Szolgáltatás .....	3
1.1.1	A Szolgáltatás leírása .....	3
1.1.2	A szolgáltatás használatához szükséges eszközök .....	3
1.1.3	A Szolgáltatás használatának korlátai .....	4
1.2	Vezeték nélküli (Mobil) Internet Hozzáférési Szolgáltatás .....	4
1.2.1	Fogalmak .....	4
1.2.2	Szolgáltatás leírása .....	5
1.2.3	Az általánydíjas vezetékek nélküli internet tarifacsomagokra vonatkozó speciális rendelkezések .....	5
1.2.4	Szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	6
1.2.5	Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata .....	6
1.3	Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások .....	6
1.3.1	Elektronikus levelezési szolgáltatások .....	6
1.3.1.1	Elektronikus levelezési szolgáltatások POP3, IMAP, SMTP szolgáltatások .....	6
1.3.2	Domain szolgáltatások .....	7
1.3.3	Vírusszűrés, spam-szűrés .....	8
1.3.3.1	Vírusszűrés, spamszűrés szolgáltatás célja .....	8
1.3.4	Szerver alapú szolgáltatás .....	8
1.3.4.1	WEB-hosztig .....	8
1.3.4.2	Szerver-hosztig .....	8
2	internet és kiegészítő szolgáltatások igénybevételének feltételei, földrajzi területe, felelősségi határok, minőségi követelményei	9
2.1	Internet szolgáltatások igénybe vételének műszaki előfeltételei .....	9
2.1.1	ADSL hozzáférés, mint bérelt vonali szolgáltatás műszaki előfeltétele .....	9
2.1.2	Vezeték nélküli (Mobil) Internet Hozzáférési Szolgáltatás műszaki előfeltétele .....	9
2.2	Internet Szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges végberendezések, és használatuk .....	9
2.2.1	ADSL hozzáférés, szolgáltatás műszaki előfeltétele .....	9
2.2.2	Vezeték nélküli (Mobil) Internet Hozzáférési Szolgáltatás műszaki előfeltétele .....	9
2.3	Internet hozzáférés szolgáltatások szolgáltatási területei (földrajzi korlátok) .....	10
2.4	Szolgáltatás hozzáférési pontok .....	10
2.4.1	ADSL hozzáférés, szolgáltatás hozzáférési pontja .....	10
2.4.2	Vezeték nélküli (Mobil) Internet Hozzáférési Szolgáltatás szolgáltatás hozzáférési pontja .....	10
3	Szolgáltatások minőségi követelményei .....	10
3.1	ADSL hozzáférés, mint Bérelt Vonali Szolgáltatás minőségi követelményei .....	10
3.1.1	Az ADSL szolgáltatás esetén elérhető sávszélességek és sebességek .....	11
3.2	Vezeték nélküli (Mobil) Internet Hozzáférési Szolgáltatás minőségi követelményei .....	11
3.2.1	Vezeték nélküli (Mobil) Internet Szolgáltatás esetén elérhető sávszélességek és sebességek .....	11
3.3	Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások minőségi követelményei .....	12
3.3.1	Webhosting Szolgáltatás minőségi értékei .....	12
3.3.1.1	Minőségi célértékek .....	12
3.3.1.2	A rendelkezésre állás mérése .....	12
3.3.2	Szerver-hosting Szolgáltatás minőségi követelményei .....	12
3.3.2.1	Minőségi célértékek .....	12
3.3.2.2	A rendelkezésre állás mérése .....	12
4	Etikai Kódex, adatbiztonság .....	12
4.1	Internet szolgáltatások etikai szabályai .....	12
4.2	Jogosulatlan hozzáférés .....	13
4.3	Jogsértő tartalom közzététele .....	13
4.4	Adatbiztonság .....	13
4.4.1	A Szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések .....	14
4.4.2	Az Előfizető által végrehajtható biztonsági intézkedések .....	14
5	EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT .....	14

## INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

„Előfizető” alatt jelen mellékletben Egyéni Előfizető értendő.

### 1 INTERNET SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

A Szolgáltató az Előfizetők számára helyhez kötött és mobil Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatásokat nyújt (a továbbiakban együttesen „szolgáltatás”-nak jelölve).

Az Internet hozzáférési szolgáltatás alapvető használati célja az Előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle távközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatás által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül, az elektronikus hírközlési törvény szerint olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely során a szolgáltató IP-cím hozzárendelésével biztosítja az IP alapú adatátvitelt az előfizetői hozzáférési pont, valamint az internet legalább egy belföldi és egy nemzetközi nyilvános adatkicserélő központja között.

A szolgáltatás nem távközlő hálózat-specifikus, a Szolgáltató az Előfizetői végberendezés Internet hálózatra történő csatlakozását az Előfizető igénye szerint különböző távközlő hálózatokon keresztül, különféle technológiai megoldásokat alkalmazva biztosítja.

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához szükséges, Előfizetőt elérő távközlési csatornák biztosításához más Szolgáltatók szolgáltatását is igénybe veheti.

A Szolgáltató által nyújtott internet hozzáférési alap szolgáltatásokat jelen melléklet 1.1-1.2. pontjai tartalmazzák, a kiegészítő szolgáltatásokat az 1.3 pont tartalmazza.

#### 1.1 ADSL Internet hozzáférési Szolgáltatás

ADSL hozzáférés esetén az Előfizető számítógépe közvetlenül ADSL modemem keresztül, vagy számítógépes hálózata egy router közbeiktatásával ADSL modemem keresztül csatlakozik a helyi távbeszélő vagy más Szolgáltató által nyújtott ADSL technológián alapuló összeköttetésen át. A szolgáltatás hozzáférési pontja az a pont, amelyen keresztül az Előfizető az általa használt végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása esetén a szolgáltatást eléri.

Az ADSL a VoIP szolgáltatás esetén a Szolgáltatás alapfeltétele, így amennyiben nem rendelkezik az Előfizető Internet szolgáltatással, megrendelheti a Szolgáltatótól kapcsolódó szolgáltatásként is (részletszabályok az Általános Szerződési Feltételek 1/B mellékletében).

##### 1.1.1 A Szolgáltatás leírása

Az Előfizető Ethernet adapterrel vagy ADSL routerrel felszerelt végberendezésével ADSL típusú összeköttetésen keresztül PPP over Ethernet (PPPoE) protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával.

Az ADSL Internet szolgáltatás részét képezi az ADSL alapú távközlési szolgáltatás, amelyet a Szolgáltató a távközlési alapszolgáltatótól szerződéses alapon vesz igénybe, és saját szolgáltatásába beépítve továbbértékesíti, vagy helyi hurok átengedéssel megvalósítva, saját berendezésein keresztül nyújtja, vagy ezt a szolgáltatáselemet az előfizető biztosítja. Amennyiben a helyi hurok átengedéssel nyújtott ADSL alapú távközlési szolgáltatás jellemzői eltérnek a távközlési alapszolgáltatótól igénybe vett és továbbértékesített ADSL szolgáltatás megfelelő jellemzőitől, úgy azok az alábbiakban külön feltüntetésre kerülnek.

Az ADSL-en alapuló szolgáltatás a kapcsolt vonali szolgáltatás-elemeket is biztosítja.

##### 1.1.2 A szolgáltatás használatához szükséges eszközök

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

A szolgáltatás igénybeviteléhez szükség van (a hardver és szoftver igényen kívül) egy telefonvonalra, amely az ADSL szolgáltatás alapja. A telefonvonal biztosítása nem az Internet Szolgáltató feladata. A szolgáltatás csak kétirányú távközlési forgalom lebonyolítására alkalmas telefonvonal esetén vehető igénybe. A szolgáltatás jellegéből fakadóan a maximum igénybe vehető le-/feltöltési sebesség eltérő.

Telefon-előfizetéses szolgáltatás esetén a telefonvonalon kívül a közcélú távközlési Szolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés is szükséges, amely a telefon- előfizetés szolgáltatás alapja és ebből kifolyólag a telefon-

előfizetéses ADSL szolgáltatás az alapját képező telefon-előfizetés sorsát mindenben osztja. Ettől eltérni csak a jelen Általános Szerződési Feltételekben kifejezetten megemlített esetekben van lehetőség.

Telefon-előfizetés nélküli szolgáltatás esetén a távközlési Szolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés nem szükséges, de a távközlési Szolgáltató hálózatához való hozzáférést Előfizetőnek kell biztosítania.

### 1.1.3 A Szolgáltatás használatának korlátai

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói névvel történő belépések száma 5 percenként legfeljebb 1 alkalom lehet. A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

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

Az ADSL Internet szolgáltatás kizárólag olyan telefonvonalra rendelhető meg, amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a korlátozás nélküli vonal az előfizető érdekkörében felmerült okból nem áll rendelkezésre, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik.

A szerződés létrejöttének feltétele, hogy az a telefonvonal, amelyre az ADSL szolgáltatás megrendelésre kerül, az Igénylő előfizetésében legyen, vagy a vonal előfizetőjének írásban kell nyilatkoznia arról, hogy felhatalmazza az igénylőt az ADSL Internet szolgáltatás adott távbeszélő vonalra történő megrendelésére.

A részleges helyi hurok átengedéssel nyújtott ADSL szolgáltatás esetén az előfizető vállalja, hogy a telefon alapszolgáltatást az ADSL szerződés időtartama alatt fenntartja.

## 1.2 Vezeték nélküli (Mobil) Internet Hozzáférési Szolgáltatás

Vezeték nélküli (mobil) Internet hozzáférés esetén 3G/UMTS és/vagy GPRS telefon vagy ilyen telefonhoz/modemhez/adatkártyához kapcsolt számítógép segítségével biztosított a vezeték nélküli (mobil) szélessávú kapcsolódás az Internethez, a mobil távközlési hálózatban a SIM/USIM kártya és az ahhoz egyértelműen hozzárendelt modem képezi a hálózati végpontot, mint szolgáltatás hozzáférési pont.

### 1.2.1 Fogalmak

Megnevezés	Magyarázat
Besugárzási/lefedettségi terület	Mindazon terület, ahol a Vodafone Zrt. mobil hálózatával való együttműködés alapján igénybe vehető Szolgáltatás. E terület nagyságáról a szükség szerint megújított és nyilvánosságra hozott lefedettségi térkép ad felvilágosítást, amely tartalmazza a jelenlegi és a tervezett lefedettséget is
Kültéri lefedettség	Mindazon terület, ahol az Előfizető a Szolgáltatást épületeken kívül képes igénybe venni. Ez megegyezik a besugárzási területtel. E területen is lehetnek olyan épületek, ahol a szolgáltatás épületen belül is elérhető
Beltéri lefedettség	Mindazon terület, ahol az Előfizető épületek belsejében is képes a Szolgáltatást igénybe venni. A becsült beltéri ellátottság a legalsó, de még a felszín feletti épületrészekre vonatkozik. Az épületek felépítése és a használt építőanyagok nagyban befolyásolják a vételi jelszintet, ezért az előrejelzések egy átlagos struktúrát feltételezve készülnek.
Csomagkapcsolt adatátvitel	Olyan hálózati architektúra, amelyben az adatok különálló, de önmagukban elemi egységet képező blokkokban, csomagokban kerülnek továbbításra. A csomagkapcsolt architektúra lehetővé teszi a hálózati kommunikációs eszközök és csatornák időben megosztott használatát több egység között, mert – a vonalkapcsolt megoldásokkal szemben – kizárólag a csomag továbbításának idejére igényli a közvetítők kisajátítását. Ebből adódóan a számlázás az átvitt adatmennyiség alapján történik.
UMTS	UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) vezeték nélküli adatátviteli rendszer (univerzális vezeték nélküli mobiltávközlési szolgáltatás). Nagy sebességű (2 Mbit/s), nagy kiterjedésű, kétirányú vezeték nélküli adatátvitelt biztosító eljárás (WAN)
GPRS	General Packet Radio Service. Nagysebességű, vezeték nélküli adatátviteli technológia, amely nagy területi lefedést, azonban mérsékelt adatsebességet biztosít.
SIM-kártya	Az Előfizető hálózaton belüli azonosítását szolgáló adatokat, illetve a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges információkat tartalmazó aktív eszköz, apró, bélyeg nagyságú microchip. A SIM-kártya csak az erre alkalmas Mobil Eszközzel használható
Modem/Adatkártya/USB Stick	Számítógépeszköz, amelyet adatkapcsolat megnyitásához használnak mobilhálózaton keresztül
Szoftver	Mobil Eszköz segítségével telepített, a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges számítógépes alkalmazás

NETFONE TELECOM TÁVKÖZLÉSI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT

Általános Szerződési Feltételek Elektronikus Hírközlési Szolgáltatások Igénybevételére Egyéni Előfizetők számára  
1/C. számú melléklet

Jelen dokumentum az Általános Szerződési Feltételek elválaszthatatlan részét képezi. 15 oldalból áll Ön a(z) 4. oldalt olvassa

### 1.2.2 Szolgáltatás leírása

A Szolgáltató által a szolgáltatás díját havi rendszerességgel előre megfizető Előfizetők részére saját márkanév alatt nyújtott olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás (a továbbiakban: Szolgáltatás vagy Mobil Internet Szolgáltatás), ahol a Szolgáltatóval kötött együttműködési megállapodások alapján a Mobil Internet Szolgáltatás eléréséhez szükséges mobil hálózatot a Vodafone Zrt. biztosítja. A Mobil Internet Szolgáltatás az Előfizetők részére kizárólag a Magyar Köztársaság területén belül a Vodafone Zrt. mindenkor besugárzási/lefedettségi területén érhető el.

A Szolgáltatás mindenkor Besugárzási/lefedettségi területe a Vodafone és a Szolgáltató honlapján tekinthető meg. Vodafone hálózat hiányában a Szolgáltatás nem elérhető.

A Mobil Internet Szolgáltatás szélessávú vezeték nélküli és vezeték nélküli internet szolgáltatás lehet.

Szélessávú vezeték nélküli internet szolgáltatásnak a 3G/UMTS hálózaton nyújtott szolgáltatás minősül. A 3G/UMTS lefedettség területen kívül a vezeték nélküli internet szolgáltatás nyújtása a GPRS csomagkapcsolt technológia segítségével történik.

A Mobil Internet Szolgáltatás lehetővé teszi az Előfizető részére, hogy a 3G/UMTS és/vagy GPRS telefon vagy ilyen telefonhoz/modemhez/adatkártyához kapcsolt számítógép segítségével internet kapcsolatot hozzon létre és ennek segítségével kapcsolódjon az internethez és így Web-oldalakat böngésszen, illetve e-mail üzeneteket küldjön és fogadjon.

A Mobil Internet Szolgáltatást az Előfizetők a jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében meghatározott díjakon és az ott meghatározott Mobil Internet díjcsomagokra történő előfizetés keretében kizárólag a jelen pontban meghatározott Szolgáltatás céljából vehetik igénybe.

A Mobil Internet Szolgáltatás illetve a Mobil Internet díjcsomagok kizárólag adatforgalomra vehetők igénybe, a szolgáltatás nem alkalmas mobil hálózaton indított hanghívás kezdeményezésére illetve hanghívás fogadására.

A Szolgáltatás igénybe vétele a roaming helyzetben (Külföldi Szolgáltató hálózatában történő szélessávú vezeték nélküli internet szolgáltatás igénybevétel), illetve SMS (rövid szöveges üzenet) és/ vagy MMS küldés szolgáltatásra nem vehető igénybe.

### 1.2.3 Az átalánydíjas vezeték nélküli internet tarifacsomagokra vonatkozó speciális rendelkezések

A Szolgáltató Mobil Internet szolgáltatása a felhasználók által megosztottan használt hálózati erőforrások felhasználására, azaz osztott erőforrásokra épül.

A felhasználók egymás adatátviteli sebességét is befolyásolhatják, ezáltal ezeknek az erőforrásoknak a túlzott igénybe vétele, akár egy Előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást (negatív felhasználói tapasztalatot) válthat ki, mely a mobilinternet szolgáltatások alapvető jellemzője.

A hálózati erőforrások fentiek szerinti használata leronthatja a hálózat teljesítményét és ezzel a szolgáltatás minőségét.

A fentiek figyelembe vételével a hálózat rendeltetésszerű működésének biztosítása és az átlagos ügyfélmény javítása érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsa által támogatott hálózathasználati irányelvekkel összhangban (megtekinthető a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> internetes oldalon) a Szolgáltató fenntartja magának a jogot a letölthető adatmennyiség korlátozása nélkül az adatsebesség lassítására az alábbiak szerint.

A Szolgáltató az általa kínált tarifacsomagok Előfizetője vonatkozásában, az adott számlázási ciklusban az alább megfogalmazott adatforgalom elérésétől – amely előre meghatározott adatforgalom túllépése túlzott mértékű hálózat használatnak minősül - függően, Szolgáltató rugalmasan, a hálózat aktuális leterheltségétől függően lassíthatja az adatátviteli sebességet a többi felhasználó védelme érdekében.

A számlázási ciklus lezárultával az elérhető adatátviteli sebesség korlátozását a Szolgáltató megszünteti.

Díjcsomag adatmennyisége	Forgalom korlát		
	Figyelmeztető SMS	Felhasználható adatmennyiség	Elérhető maximális fel és letöltési sebesség
1 GB	950 MB elérésekor	1 GB alatt 1 GB – 2 GB	nincs korlátozva 64 / 16 kbit/s (0,06 / 0,01Mbit/s)
2 GB	1900 MB elérésekor	2 GB alatt 2 GB fölött	nincs korlátozva 9,6 / 9,6 kbit/s (0,009 / 0,009 Mbit/s)
3 GB	2850 MB elérésekor	3 GB alatt 3 GB fölött	nincs korlátozva 64 / 16 kbit/s (0,06 / 0,01Mbit/s)
8 GB	7650 MB elérésekor	8 GB alatt	nincs korlátozva

A korlátozás előtt a Szolgáltató figyelmeztető üzenetet küld az Előfizetőnek a szolgáltatáshoz szükséges szoftver felületére.

A Szolgáltató a jelen mellékletében meghatározott garantált le- és feltöltési sebességet bármely korlátozás esetén biztosítja.

#### 1.2.4 Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen, az Előfizetői Szerződésben foglaltak szerint a Szolgáltatás Előfizető általi személyes igénybevétele céljából használni.

A Szolgáltató a Mobil Internet Szolgáltatás esetében a rendeltetésszerű használatnak tekinti azon felhasználási módokat, melyekre a mobil internet szolgáltatás az alkalmazott technológiai megoldások alapján általánosságban alkalmas, így például: weboldalak böngészése, kisebb méretű fájlok továbbítása, online internetes kommunikációs eszközök (pl. chat-alkalmazások), játékok hálózati futtatása, online vásárlás, banki átutalás, online felületen megjelenő multimédiás tartalom alkalmasszerű megtekintése.

A Szolgáltatás a fájlcsere, fájlmegosztó, vagy egyéb, nagy mennyiségű adat továbbítására szolgáló alkalmazás használatára nem alkalmas.

#### 1.2.5 Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata

Amennyiben az Előfizető a rendeltetésszerű felhasználástól eltérően, olyan módon használja a Szolgáltatást, mely akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését, különösen, ha megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott a hálózathoz, vagy a Szolgáltatás nyújtását részben vagy teljesen megszakítja, akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbítja, vagy a Szolgáltatás műszaki paramétereit, és egyéb jellemzőit megváltoztatja és/vagy azt részekre bontja, a Szolgáltató jogosult az Előfizető jogviszonyát azonnali hatállyal felmondani.

### 1.3 Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások

A következő kiegészítő szolgáltatásokat az Egyedi Előfizetői Szerződés jogi feltételei mellett, megrendelés alapján lehet igénybe venni.

#### 1.3.1 Elektronikus levelezési szolgáltatások

- Alias címek használata meglévő postafiókokhoz
- Extra tárterület a levelek fogadására
- Az Előfizető által birtokolt domain végződésű e-mail cím használata
- Elektronikus levelek átirányítása az Előfizető által megadott címre

##### 1.3.1.1 Elektronikus levelezési szolgáltatások POP3, IMAP, SMTP szolgáltatások

**A szolgáltatás leírása:** A Szolgáltatás célja üzenetek továbbítása az Interneten, POP3, IMAP, és SMTP protokollok felhasználásával, a Szolgáltató szerverein keresztül.

**A szolgáltatás igénybevételének módja:** Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított elektronikus levélcímekhez tartozó levelező szerverekhez kapcsolódva küldhet és fogadhat elektronikus üzeneteket, mely a megfelelő kommunikációs protokollok alkalmazásával történik. Az Előfizető által, a kapcsolódáshoz felhasznált kommunikációs csatorna és távközlési összeköttetés nem része a szolgáltatásnak.

A Szolgáltató POP3, illetve IMAP protokollok mellett biztosítja azok biztonságos (SSL) használatát is.

A szolgáltatás használatának korlátai SMTP

- 60 perc alatt elküldhető levelek száma: 900 darab, azzal, hogy a címzettek száma is legfeljebb mindösszesen (900 darab levélre vetítve) 900 lehet,
- egy elektronikus levél maximális mérete: 15 MByte,
- egy elektronikus levélben szereplő címzettek maximális száma: 50,
- párhuzamosan küldhető levelek (session-ok) maximális száma: 5,
- nagy mennyiségű, körlevél/hírlevél küldése esetén az Előfizető köteles azt olyan feladó, envelope from) címmel küldeni, melyre a kézbesíthetetlen levelek (nem létező címzett esete például) esetén a visszapattanó (bounce) levél megérkezhet, elkerülve, hogy ezek a Szolgáltató szerverén gyűljenek fel,
- külső hálózathoz, azaz a Szolgáltató érdekeltségi körein kívül eső, más Szolgáltató hálózatából az SMTP szolgáltatás SMTP autentikáció után vehető csak igénybe, kivétel, ha az adott hoszt RBL (Real-time Blackhole List) listákon szerepel, mely esetben a szolgáltatás nem vehető igénybe, tilos a Szolgáltató SMTP



szerverét ún. bounce host-nak használni, azaz tilos a Szolgáltató szerverén keresztül visszapattogatni más mail-szerverek által bármely oknál fogva kézbesíthetetlennek minősült leveleket.

A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

### **Globális SMTP korlátozás**

A Szolgáltató hálózata védelme érdekében, különös tekintettel a kéretlen levélküldésre alkalmas ártó programok (vírusok, spyware-k, stb.) tevékenysége ellen és általuk okozott károk csökkentése érdekében, globálisan korlátozhatja az Előfizetőitől a világ bármely hosztja felé irányuló SMTP (TCP, destination port 25) forgalmat, mely alól állandó kivétel a Szolgáltató által biztosított SMTP kiszolgáló szerver(ek).

A globális korlátozás bevezetése előtt a Szolgáltató értesíti érintett Előfizetőit, egyúttal lehetőséget biztosít online ügyfélszolgálati adminisztrációs felületen a korlátozás rájuk eső részének kikapcsolására, mely abban az esetben javasolt, ha az Előfizető telephelyéről más SMTP szervereket kíván igénybe venni.

A globális korlátozás bevezetése után az új Előfizetők részére a korlátozás alapértelmezetten lép életbe, mely kikapcsolására szintén az online ügyfélszolgálati felületen lehetséges.

### **POP3/IMAP**

- 60 perc alatti maximális belépések száma: 60 (hatvan)
- Egy mappában tárolt levelek maximális száma 4000 (négyezer),

Az adott szolgáltatáshoz tartozó maximális email tárhely elérése után a postafiók nem fogad több levelet, a kézbesíthetatlenség tényéről a levél feladója értesül, a Szolgáltató az igénybe vehető email tárhely 90%-os telítettségének elérése esetén egy tájékoztató levelet helyez el a postafiókban.

A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

## **1.3.2 Domain szolgáltatások**

### **Domain nevekkel kapcsolatos ügyintézés**

A Domain nevekkel kapcsolatos ügyintézés kiterjed az Előfizető által igényelt név vagy nevek az azokat kezelő hivatalos szervezetnél történő bejegyzésére, regisztrációjára, valamint a domainhez tartozó, úgynevezett Domain name service-hez – röviden DNS- kapcsolódó ügyintézésre.

Amennyiben az Előfizető határozatlan időre megkötött Domain szerződéssel rendelkezik a Szolgáltatónál, és Domain regisztrációja lejár, a Szolgáltató az Előfizető előzetes beleegyezésének kérése nélkül meghosszabbítja az Előfizető Domain nevét, kivéve, ha a Domain regisztrációjának lejáratát 30 (harminc) nappal megelőzően Előfizető írásban jelezte felmondási/törlési kérelmét Szolgáltató felé.

Határozott időre szóló önálló Domain Szolgáltatás esetén a Domain név törlésre kerül, amennyiben Előfizető a Domain regisztrációjának lejáratát 30 (harminc) nappal megelőzően írásban nem jelzi hosszabbítási szándékát Szolgáltató felé.

Határozott időre szóló kiegészítő Domain Szolgáltatás esetén amennyiben a Domain regisztrációja lejár, a Szolgáltató az Előfizető előzetes beleegyezésének kérése nélkül meghosszabbítja az Előfizető Domain nevét, kivéve, ha a Domain regisztrációjának lejáratát 30 (harminc) nappal megelőzően Előfizető írásban jelezte felmondási/törlési kérelmét Szolgáltató felé.

Az Előfizető a Domain meghosszabbításáról kiállított számlát köteles kiegyenlíteni a Szolgáltatónak, kivéve, ha előfizetői szerződését határidőben felmondta.

Az Előfizető a Domain regisztrációnál megadott adatokért, különös figyelemmel az elektronikus levelezési cím aktualizálásáért maga felel, a változásokat önként jelzi Szolgáltató ügyfélszolgálatán.

Előfizető a Domain lejárat idejét - .hu végződés esetén - előzetesen maga is ellenőrizheti a [www.domain.hu](http://www.domain.hu) oldalon, vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül.

Nemzetközi Domain név esetén a regisztráció, illetve lejárat dátuma a Szolgáltató Ügyfélszolgálatával együtt úgynevezett „whois” segítségével is ellenőrizhető, ez. eu Domain esetén például a <http://www.whois.eu> weboldalon található, más: .com, .net, .org Domáinek esetén például a <http://www.who.is> weboldal használható, de bármely más, hiteles és korrekt eredményt adó alkalmazás is felhasználható

Magyar Domain végzések (.hu) esetében a fenntartási díj a regisztráció időpontjától számított 2 (kettő) év elteltével válik esedékessé, egyéb végződésű domáinek esetében a regisztrációtól számítva, évente szükséges a hosszabbítás/díjfizetés.

A Domain regisztráció meghosszabbításának díjait a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételek 2/C. számú melléklete tartalmazza.

### Domain szolgáltatások szüneteltetésének egyedi esete

Domain fenntartás, illetve DNS name service szüneteltetésére a „Domain parkoltatás” szolgáltatással megrendelésével van lehetőség. A parkoltatás ideje nem változtat a Domain lejáratási dátumán.

### További Domain szolgáltatások

- Domain regisztráció
- Name server módosítás
- DNS zóna módosítás
- Domain átkérés más Szolgáltatótól
- Domain átadás
- Domain parkoltatás

### 1.3.3 Vírusszűrés, spam-szűrés

- Állandó vírusszűrés
- Spamszűrés

#### 1.3.3.1 Vírusszűrés, spamszűrés szolgáltatás célja

A Szolgáltató a lehetőségeinek határain belül biztosítja az általa üzemeltetett elektronikus postafiókok védelmét a nem kívánt, illetve ártalmas levelek ellen.

Ennek érdekében állandó vírusszűrést, illetve opcionálisan használható spam (kéretlen elektronikus levél) szűrést alkalmaz, továbbá nem fogad el leveleket RBL listán (Real-time Blackhole List) szereplő hosztokról.

A Szolgáltató on-line ügyfélszolgálati adminisztrációs felületén keresztül lehetőséget, biztosít az általa kezelt postafiókokhoz tartozó SPAM (kéretlen levelek) szűrés aktiválására, érzékenységi szintjének változtatására.

A spamszűrő alapesetben kikapcsolt állapotú.

A Szolgáltató nem felel a spamszűrés esetén esetlegesen tévesen spamnek minősített levelekért.

### 1.3.4 Szerver alapú szolgáltatás

- WEB hoszting
- Szerver hoszting

#### A szolgáltatás leírása

A Szolgáltató különféle, szerver alapú Internet szolgáltatásokat biztosít az Előfizetők részére, melyek lehetnek: WEB-hoszting, szerver-hoszting szolgáltatások. A szolgáltatások célja, hogy az előfizető által biztosított tartalmak a Szolgáltatónál elhelyezett, az Internet hálózattal folyamatosan, nagy sávszélességű kapcsolatban álló szerverek révén más Internet felhasználók által folyamatosan elérhetőek legyenek.

#### 1.3.4.1 WEB-hoszting

##### A szolgáltatás igénybevételének módja

Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított azonosítók alkalmazásával FTP, FTPS protokollon keresztül juttatja el a Szolgáltató szerverére a közzéteendő információkat és állományokat.

Az Előfizető által, az átvitelhez felhasznált kommunikációs csatorna és távközlési összeköttetés nem része a szolgáltatásnak.

Az információk közzététele az Előfizető által megnevezett (kiválasztott és/vagy birtokolt) azonosító (pl. domain név) alkalmazásával valósul meg.

##### A szolgáltatás használatának korlátai

- A tárhelyre történő feltöltéshez szükséges FTP belépések száma óránként maximum 60
- A tárhelyen elhelyezett tartalomról http-n keresztül 60 perc alatt letölthető elemek
- (html lapok, képi elemek, stb együttesen) száma maximum 18,000
- A WEB-hoszting szolgáltatás egyéb korlátait, mint a felhasználható PHP és MySQL
- Adatbázis korlátozás értékeit az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza

A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

#### 1.3.4.2 Szerver-hoszting

##### A szolgáltatás célja



Az Előfizető által biztosított berendezés hozzákapcsolása az Internet hálózathoz, a Szolgáltató által biztosított telephelyen.

#### **A szolgáltatás igénybevételének módja**

Az Előfizető a Szolgáltató által kijelölt szerver teremben helyezheti el szerver számítógépét, melyhez a Szolgáltató biztosítja az alapvető működéshez szükséges feltételeket, mint például a klimatizált környezet, szünetmentes áramellátás, újraindítási szolgáltatás, 24 órás felügyelet és hálózati kapcsolat.

A szolgáltatás átadási pontja az előfizető tulajdonában levő szerver számítógép ethernet interface-e.

#### **A szolgáltatás használatának korlátai**

- egy szerver maximális teljesítménye: 450W
- naptári hónapot tekintve elszámolási időszaknak, a szerverről kimenő IP forgalom legalább kétszer akkora legyen, mint a szerverre irányuló forgalom. (szerver típusú felhasználás)

## **2 INTERNET ÉS KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI, FÖLDRAJZI TERÜLETE, FELELŐSSÉGI HATÁROK, MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI**

### **2.1 Internet szolgáltatások igénybe vételének műszaki előfeltételei**

#### **2.1.1 ADSL hozzáférés, mint bérelt vonali szolgáltatás műszaki előfeltétele**

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel. Az ADSL modem RJ45 csatlakozójú 10/100BaseT interface-szel rendelkezik.

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a Hírközlési Hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverekkel ellátott, a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az Előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az alábbi interfész típusok valamelyikével történő együttműködésre: X.21, V.35, G.703/G.704, V.36, Ethernet

A Szolgáltató a megrendelés beérkezését követően előzetes felmérést végez, és megfelelő műszaki feltételek rendelkezésre állása esetén az ADSL Internet szolgáltatást a megrendeléstől számított 30 napon belül üzembe helyezi.

#### **2.1.2 Vezeték nélküli (Mobil) Internet Hozzáférési Szolgáltatás műszaki előfeltétele**

A szolgáltatás igénybe vételének műszaki előfeltételeit a jelen melléklet 1.3. pontja tartalmazza.

### **2.2 Internet Szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges végberendezések, és használatuk**

Szolgáltató igény esetén - amennyiben a szolgáltatás technikai paraméterei indokolják – a szolgáltatás típusának megfelelő hálózati végberendezés megvásárlására ad lehetőséget. A hálózati végberendezés díja, és igénybe vételének egyéb feltételei minden esetben Egyedi Előfizetői Szerződésben kerülnek szabályozásra.

#### **2.2.1 ADSL hozzáférés, szolgáltatás műszaki előfeltétele**

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel. Az ADSL modem RJ45 csatlakozójú 10/100BaseT interface-szel rendelkezik.

#### **2.2.2 Vezeték nélküli (Mobil) Internet Hozzáférési Szolgáltatás műszaki előfeltétele**

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott Mobil Eszköz üzemeltetési feltételeit az Előfizetői Szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni és a használatába bocsátott Mobil Eszközt, végberendezéseket, technikai eszközöket üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Amennyiben erre az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 30 napon belül az Előfizetőnek felróható okból nem kerülne sor, úgy az Előfizető köteles a Mobil Eszköz, végberendezések, egyéb technikai eszközök értékét megtéríteni.

A Szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az Előfizető köteles gondoskodni. A Szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára szakmai támogatást nyújt. A Mobil Eszköz beszerzését, a programok helyszíni installálását a Szolgáltató külön megállapodás alapján vállalja. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás kiépítéséhez teljesítési segédet (alvállalkozót) igénybe venni. Az Előfizetői Szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított Mobil Eszközt a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a Szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, a Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas Mobil Eszköz biztosítását. Ha az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított Mobil Eszköz beépítéséhez, a Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért felelősséget nem vállal. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a Szolgáltató által biztosított Mobil Eszköz elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban elvégezze. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott Mobil Eszköz üzemeltetési feltételeit az Előfizetői Szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt Mobil Eszköz, a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges egyéb berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik.

### 2.3 Internet hozzáférés szolgáltatások szolgáltatási területei (földrajzi korlátok)

Az Internet szolgáltatások szolgáltatási területeit az Szolgáltató Általános Szerződési Feltételek 2.1.4.2 pontja szolgáltatásonkénti bontásban tartalmazza

Szolgáltatás	Szolgáltatási terület
Magyar Telekom ADSL,	Magyar Telekom Nyrt. egyetemes szolgáltatási területe
Vezeték nélküli (mobil) Internet	Országos
Egyéb vezeték Internet	Országos

### 2.4 Szolgáltatás hozzáférési pontok

#### 2.4.1 ADSL hozzáférés, szolgáltatás hozzáférési pontja

A Szolgáltató által nyújtott ADSL Szolgáltatás szolgáltatás hozzáférési pontjának leírását jelen melléklet 1.2. pontja tartalmazza.

#### 2.4.2 Vezeték nélküli (Mobil) Internet Hozzáférési Szolgáltatás szolgáltatás hozzáférési pontja

A Szolgáltató által nyújtott Mobil Internet Szolgáltatás szolgáltatás hozzáférési pontjának leírását jelen melléklet 1.3. pontja tartalmazza.

## 3 SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI

### 3.1 ADSL hozzáférés, mint Bérelt Vonali Szolgáltatás minőségi követelményei

Megnevezés	Mérés	Minőségi célérték
Rendelkezésre állás	Az adott évre vonatkozóan a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében a teljes lehetséges üzemi idő adott %-ában biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás rendelkezésre állását. Az Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont rendelkezésre állása az Előfizetői oldalról a kapcsolat felépítésének megkísérlésével mérhető. A rendelkezésre állás azon időszakok, amelyekben a kapcsolat felépült, vagy – nem folyamatosan használt kapcsolat esetén - felépíthető, és a teljes időszak hányadosaként határozható meg. A kapcsolat felépültnek tekinthető, ha a Szolgáltató IP hálózata elérhető.	98%
Átmeneti szünetelés	Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető	maximum 12 óra (720 perc) minimál értéke egy évben összesen

		maximum 24 óra (1440 perc).
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	Az alkalmazott IP csomag-kapcsolt technológia esetén nem értelmezhető azon mutató, hogy mennyi a bit hibaarány hozzáférési vonalanként, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott.	

### 3.1.1 Az ADSL szolgáltatás esetén elérhető sávszélességek és sebességeik

Sebesség Sávszélesség	Elérhető		Garantált	
	letöltés	feltöltés	letöltés	feltöltés
1 Mbit/s	1 280 kbit/s (1,25 Mbit/s)	128 kbit/s (0,12 Mbit/s)	160 kbit/s (0,15 Mbit/s)	64 kbit/s (0,06 Mbit/s)
2 Mbit/s	2 560 kbit/s (2,50 Mbit/s)	192 kbit/s (0,18 Mbit/s)	192 kbit/s (0,18 Mbit/s)	64 kbit/s (0,06 Mbit/s)
5 Mbit/s	5 000 kbit/s (4,88 Mbit/s)	500 kbit/s (0,48 Mbit/s)	1 000 kbit/s (0,97 Mbit/s)	192 kbit/s (0,18 Mbit/s)
10 Mbit/s	10 000 kbit/s (9,76 Kbit/s)	500 kbit/s (0,48 Mbit/s)	3 000 kbit/s (2,92 Mbit/s)	256 kbit/s (0,25 Mbit/s)
15 Mbit/s	15 000 kbit/s (14,64 Mbit/s)	900 kbit/s (0,87 Mbit/s)	5 000 kbit/s (4,88 Mbit/s)	512 kbit/s (0,50 Mbit/s)
25 Mbit/s	25 000 kbit/s (24,41 Mbit/s)	5120 kbit/s (5,00 Mbit/s)	4 096 kbit/s (4,00 Mbit/s)	1024 kbit/s (1,00 Mbit/s)

### 3.2 Vezeték nélküli (Mobil) Internet Hozzáférési Szolgáltatás minőségi követelményei

Megnevezés	Mérés	Minőségi célérték
Szolgáltatás rendelkezésre állása	Az éves rendelkezésre állási érték számítása a Szolgáltató statisztikája alapján történik. Hálózat rendelkezésre állása a Vodafone által közölt adatokon nyugszik. GSM rádiótelefon rendszer bázisállomásai az előre tervezett szolgáltatási szünetek kivételével az év minden napján, napi 24 órán keresztül éves átlagban 95 %-os rendelkezésre állással a rendeltetésszerű használatra alkalmasak. A rendelkezésre állási idő számításánál nem kell figyelembe venni az Előfizetői végberendezéseket, rádiós területi veszteségeit és a forgalmi torlódásokat, vagy az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelés idejét, továbbá a szolgáltatás Előfizető szerződésességére miatti korlátozásának vagy szüneteltetésének idejét. A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a Szolgáltató hálózat-felügyeleti rendszere valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő távközlési Szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.	95%
Új hozzáférés létesítési határideje	Az előfizetői szerződés létrejöttét követő első munkanapot követő második munkanap 24.00 órára számított időtartam Szolgáltató nyilvántartása alapján. A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje. Kizárt esetek: – Visszavont megrendelések; – Számhordozás esete; – Ha a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia – Ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre; – Ha a Szolgáltató és az Előfizető közötti szolgáltatási szerződés az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól eltérő megállapodás alapján jön létre.	első munkanapot követő második munkanap 24.00 óra
Sikeresen fogadott SMS-ek aránya	Vodafone hálózatán belül két végberendezés között 1 percnél belüli fogadott SMS-ek aránya százalékban kifejezve.	95%
Bithibaarány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén	Ez a mutató nem értelmezhető.	nem értelmezhető

### 3.2.1 Vezeték nélküli (Mobil) Internet Szolgáltatás esetén elérhető sávszélességek és sebességeik

Díjcsomag adatmennyisége	Forgalom korlát	
		Elérhető maximális fel és letöltési sebesség

NETFONE TELECOM TÁVKÖZLÉSI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT

Általános Szerződési Feltételek Elektronikus Hírközlési Szolgáltatások Igénybevételére Egyéni Előfizetők számára  
1/C. számú melléklet

Jelen dokumentum az Általános Szerződési Feltételek elválaszthatatlan részét képezi. 15 oldalból áll. Ön a(z) 11. oldalt olvassa

	<b>Figyelmeztető SMS</b>	<b>Felhasználható adatmennyiség</b>	
1 GB	950 MB elérésekor	1 GB alatt	nincs korlátozva
		1 GB – 2 GB	64 / 16 kbit/s (0,06 / 0,01Mbit/s)
2 GB	1900 MB elérésekor	2 GB alatt	nincs korlátozva
		2 GB fölött	9,6 / 9,6 kbit/s (0,009 / 0,009 Mbit/s)
3 GB	2850 MB elérésekor	3 GB alatt	nincs korlátozva
		3 GB fölött	64 / 16 kbit/s (0,06 / 0,01Mbit/s)
8 GB	7650 MB elérésekor	8 GB alatt	nincs korlátozva
		8 GB fölött	128 / 128 kbit/s (0,12 / 0,12 Mbit/s)

### 3.3 Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások minőségi követelményei

#### 3.3.1 Webhosting Szolgáltatás minőségi értékei

##### 3.3.1.1 Minőségi célértékek

A Szolgáltató az adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95 %-ában biztosítja az előfizető számára a szerver szolgáltatások rendelkezésre állását (minőségi célérték: 95%, vállalt minimál érték: 95%).

##### 3.3.1.2 A rendelkezésre állás mérése

A Szolgáltatás rendelkezésre állásának mérése a Szolgáltató által üzemeltett belső monitoring rendszer eredményei alapján történik, mely a WEB-hoztíng szolgáltatás esetén a Szolgáltató webszervere felé szabványos HTTP kérést küld, s az erre adott válasz meglétét ellenőrzi.

#### 3.3.2 Szerver-hosting Szolgáltatás minőségi követelményei

##### 3.3.2.1 Minőségi célértékek

A Szolgáltató az adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95 %-ában biztosítja az előfizető számára a szerver szolgáltatások rendelkezésre állását (minőségi célérték: 95%, vállalt minimál érték: 95%).

##### 3.3.2.2 A rendelkezésre állás mérése

A szerver rendelkezésre állása a szerver elérhetőségének pl. ICMP ping protokoll segítségével történő folyamatos ellenőrzésével lehetséges, egy, a Szolgáltató hálózatán kívül lévő, folyamatosan jól működő internet-elérési pontról. A rendelkezésre állás azon időszakok, amikor a szerver elérhető és a teljes időszak hányadosaként határozható meg. A rendelkezésre állás ilyen módon történő méréséhez az Előfizetőnek biztosítania kell, hogy szerver számítógépe az ICMP csomagokra válaszoljon. Ennek hiányában a szolgáltatás átadási pontjaként szereplő Ethernet interface állapota (up vagy down) a meghatározó.

## 4 ETIKAI KÓDEX, ADATBIZTONSÁG

### 4.1 Internet szolgáltatások etikai szabályai

A Szolgáltató az Internet szolgáltatásának fenntartása, minőségének biztosítása, továbbá ügyfeleinek és az Internet társadalom egészének védelme érdekében az alább részletezett módon határozza meg a nem etikus tevékenységeket:

1. Nem megengedett kéréslen, közvetlen üzletszerzési, egyéb reklám célú, stb. elektronikus levél (e-mail) vagy bármely más elektronikus közlemény továbbítása olyan címzetteknek, akik a feladót tájékoztatták arról, hogy nem kívánnak ilyen jellegű e-mailt vagy elektronikus közleményt kapni.
2. A Szolgáltató távközlő hálózatán nagy mennyiségű (100 db feletti) e-mail küldése olyan címekre, amelyeknek tulajdonosaival a küldő nem áll személyes vagy üzleti kapcsolatban (spam).
3. Vírustal fertőzött, vagy bármely olyan e-mail (és/vagy e-mail-hoz csatolt állomány) küldése, amely a címzett vagy a Szolgáltató rendszereiben a rendszerhasználó érdekeivel és/vagy akaratával ellentétes tevékenységet fejt(het) ki.
4. Nem megengedett szándékosan hamis vagy elfedett feladói adatokkal megadott, vagy olyan e-mail küldése, amelyben nem szerepel egy érvényes cím, amelyre a címzett elküldhetné a további e-mailek küldésének megtiltására vonatkozó kérelmét.
5. A Szolgáltató internet szolgáltatásainak igénybe vételével olyan e-mail, közlemény, adat, információ, stb. küldése, terjesztése, hozzáférhetővé tétele, nyilvánosságra hozatala, közzététele, mások számítógépére, szerverére való elhelyezése, amelynek:

- tartalmát a küldő, illetve a hozzáférést lehetővé tévő fél jogosulatlanul, vagy szerzői jogokat megsértve szerezte meg,
  - tartalma általános társadalmi értékeket, emberi méltóságot sért vagy sérthet (félrevezető, trágár, erőszakos, pornográf, stb. tartalom);
  - az adott módon való küldésével, terjesztésével, nyilvánosságra hozatalával, hozzáférhetővé- illetve közzétételével, jogszabályba ütköző cselekmény (felbujtás, uszítás, gyűlöletkeltés, szerzői jogok megsértése, stb.) valósul vagy valósulhat meg;
  - tartalma értékesítésre kínált termék, szolgáltatás vagy egyéb dolog tulajdonságairól, tartalmáról, áráról bárkit félrevezethet.
6. A Szolgáltató internet szolgáltatásainak igénybe vételével más(ok) számítógépe(i) és/vagy az azon tárolt adatok illetéktelen használata, igénybe vétele, más(ok) számítógépe(i) működésének illetéktelen befolyásolása illetve ezek kísérlete, így különösen:
- mások számítógépein, szerverein tárolt vagy használt, nem nyilvánosságnak szánt (magántitkot, üzleti titkot, szolgálati titkot, államtitkot, stb. képező) és/vagy szerzői jogvédelem alatt álló adatok, állományok illetéktelen megtekintése, megszerzése vagy erre irányuló kísérlet;
  - mások számítógépein, szerverein tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy erre irányuló kísérlete;
  - mások számítógépére vagy szerverére kompromittáló vagy az adott gép működését hátrányosan befolyásoló adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete;
  - mások tulajdonát képező, vagy mások által használt számítógépek, illetve azok erőforrásainak (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök, stb.) engedély nélküli felhasználása.
7. A Szolgáltató hálózatához mobil szolgáltatás-hozzáférési ponton (mobil telefonon, illetve egyéb mobil távközlő berendezésen, stb.) keresztül csatlakoztatott számítógép szerverként, illetve átjáróként való használata (egynél több felhasználó kiszolgálása; hálózat, illetve egynél több számítógép csatlakoztatása, stb.)
8. Tilos a Szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával minden olyan információ tárolása, továbbítása és közzététele, amelynek tartalma:
- mások személyhez fűződő jogát sérti (erkölcstelen, obszcén, rágalmazó, kártékony, erőszakos)
  - mások szellemi alkotáshoz fűződő jogát sérti,
  - vallási, politikai, faji ellentétet szít,
  - törvénybe ütköző cselekedetre buzdít (jogellenes), vagy
  - egyébként jogszabályba ütközik

Az Előfizető felel saját hálózatának biztonságos működéséért, működtetéséért.

#### 4.2 Jogosulatlan hozzáférés

Tilos a Szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával:

- más személy számítógépén tárolt adatok, állományok jogosulatlan megszerzése, megváltoztatása, nyilvánosságra hozása, törlése,
- más számítógépére adatok, állományok jogosulatlan feltöltése,
- más számítógépének, illetve erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra,
- a hálózaton nem a nyilvánosság számára továbbított közlések tartalmának jogosulatlan kifürkészése, közzététele és felhasználása,
- a fenti magatartások bármelyikének megkísérlése.

#### 4.3 Jogsértő tartalom közzététele

Amennyiben valamely ügyfelünk nem etikus tevékenységet észlel, arról az [info@netfone.hu](mailto:info@netfone.hu) levelező címre küldött értesítéssel tájékoztathatja Szolgáltatót.

#### 4.4 Adatbiztonság

A Szolgáltatót fenyegető kár megelőzése és/vagy a Szolgáltatót ért kár enyhítése, továbbá a Szolgáltató többi előfizetőjének és/vagy hálózatának védelme érdekében fenntartja magának a jogot arra, hogy vizsgálatot folytasson, a vizsgálat alapján az érintett ügyfelével szemben eljárjon, továbbá szankcionálás céljából értesítsen bármely más Szolgáltatót, ha annak Előfizetője folytatja a nem etikus tevékenységet.

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok biztonságát, illetve az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések titkosságát elsősorban a különböző számítógépes visszaélések, támadások fenyegetik. Ilyen visszaélések:

- a) a számítógépes vírusok, amelyek a Szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,

- b) a számítógépes betörés, amelynek során a Szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatokhoz illetéktelen személyek jogosulatlanul hozzáférhetnek, azokat megváltoztathatják vagy nyilvánosságra hozhatják,
- c) a számítógépes kalózkodás, amelynek során az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések tartalmát illetéktelen személyek kifürkészhetik.

Mind a Szolgáltató, mind az Előfizető köteles a tőle elvárható műszaki és szervezési intézkedéseket megtenni a fentebb meghatározott veszélyek csökkentése, illetve elhárítása érdekében.

#### 4.4.1 A Szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések

A Szolgáltató biztosítja azokat a technikai feltételeket, illetve kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes és egyéb adatok fokozottabb védelméhez, illetve az Internet hálózaton továbbított közlések kifürkészésének lehető legteljesebb megakadályozásához szükségesek.

A Szolgáltató az írásban megkötött Előfizetői szerződéseket, illetve az elektronikus úton rögzített Előfizetői adatokat biztonságos helyen, irattárban, illetve számítógépeken tárolja és őrzi.

A Szolgáltató a számítógépein tárolt Előfizetői adatokat biztonsági tűzfal rendszerrel és vírusölő programokkal védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés és megsemmisülés ellen.

A Szolgáltató az elektronikus úton rögzített Előfizetői adatokat csak az arra feljogosított alkalmazottai, megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után.

#### 4.4.2 Az Előfizető által végrehajtható biztonsági intézkedések

Az Előfizető köteles minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó (kód) védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának (kódjának) felhasználásával valósult meg.

A szolgáltatás igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása. Az Előfizető a jelszót bármikor jogosult az ügyfélszolgálat igénybevételével költségmentesen megváltoztatni. Ha a jelszó illetéktelen személyek tudomására jutott, az Előfizető köteles a jelszót haladéktalanul megváltoztatni. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információkról a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán nyújt tájékoztatást.

A hálózati vírusok elhárítása érdekében javasolt, hogy az Előfizető minden olyan programot, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az Előfizetőhöz, a dokumentum megnyitása nélkül töröljön, illetve a vírusok kiszűrése érdekében számítógépére vírusirtó programot telepítsen. A program telepítésével és használatával kapcsolatban az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást.

A személyes adatok biztonságát és a szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságát fenyegető számítógépes visszaélések elleni védekezés hatásos eszköze a biztonsági tűzfal rendszer kiépítése, amelyet a Szolgáltató az Előfizető részére külön megállapodás alapján vállalja. A lehetséges megoldásokról és azok költségeiről a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást.

A Szolgáltató spam- és víruszűrési szolgáltatásokat nyújt a szerverein definiált e-mail címek részére. Alapesetben mind a spam- mind a víruszűrés ki van kapcsolva, ezeket az ügyfél webes felületen keresztül bekapcsolhatja, illetve a spam szűrő érzékenységét hangolhatja.

## 5 EGYSEGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT						
Díjcsomag neve	ADSL 1 M	ADSL 5 M	ADSL 10 M	ADSL 15 M	ADSL 20 M	ADSL 30 M
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	1,00	5,00	10,00	15,00	20,00	30,00
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,12	0,50	0,50	0,90	1,00	5,00
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,16	1,00	3,00	5,00	10,00	20,00
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatcserélő központon	0,16	1,00	3,00	5,00	10,00	20,00



elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)						
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicszerelő központok között (Mbit/s)	0,16	1,00	3,00	5,00	10,00	20,00
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,06	0,19	0,25	0,50	0,50	1,00
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belöldi adatkicszerelő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,06	0,19	0,25	0,50	0,50	1,00
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicszerelő központok között (Mbit/s)	0,06	0,19	0,25	0,50	0,50	1,00
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	-	-	-	-	-	-
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van	van	van	van	van	van
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem igénybe vehető igénybe, feltételekkel igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek (minden sebesség esetén)			Kiegészítő lehetőségek, feltételek (minden sebesség esetén)		
Web-böngészés	igénybe vehető			-		
VoIP	igénybe vehető			-		
Chat alkalmazások	igénybe vehető			-		
Közösségi oldalak	igénybe vehető			-		
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető			-		
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető			-		
Online TV	igénybe vehető			-		
Egyéb						