

NETFONE TELECOM TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÓ KFT.

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK
IGÉNYBEVÉTELÉRE**

I/C SZÁMÚ MELLÉKLET

INTERNET SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

ÜZLETI ELŐFIZETŐK RÉSZÉRE



Tartalomjegyzék

1	INTERNET szolgáltatás tartalma	3
1.1	Bérelt vonali internet hozzáférés szolgáltatás	3
1.1.1	A Szolgáltatás leírása	3
1.1.2	A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök	3
1.1.3	Előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai	3
1.1.4	Bérelt vonali hozzáférés hordozó rétege	4
1.2	ADSL Internet hozzáférési Szolgáltatás	4
1.2.1	A Szolgáltatás leírása	4
1.2.2	A szolgáltatás használatához szükséges eszközök	4
1.2.3	A Szolgáltatás használatának korlátai	4
1.2.4	Szolgáltatás rendeltetésszerű használata	4
1.2.5	Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata	4
1.3	Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások	5
1.3.1	Elektronikus levelezési szolgáltatások	5
1.3.1.1	Elektronikus levelezési szolgáltatások POP3, IMAP, SMTP szolgáltatások	5
1.3.2	Másodlagos MX szolgáltatás	6
1.3.2.1	A szolgáltatás leírása	6
1.3.2.2	A szolgáltatás igénybevételének feltételei	6
1.3.2.3	A szolgáltatás használatának korlátai	6
1.3.3	Domain szolgáltatások	6
1.3.4	Vírusszűrés, spam-szűrés	7
1.3.4.1	Vírusszűrés, spamszűrés	7
1.3.5	Szerver alapú szolgáltatás	7
1.3.5.1	WEB-hoztíng	7
1.3.5.2	Szerver-hosztíng	7
2	internet és kiegészítő szolgáltatások igénybevételének feltételei, földrajzi területe, felelősségi határok, minőségi követelményei	8
2.1	Internet szolgáltatások igénybe vételének műszaki előfeltételei	8
2.1.1	Bérelt vonali internet hozzáférés szolgáltatás műszaki előfeltétele	8
2.1.2	ADSL hozzáférés, mint bérelt vonali szolgáltatás műszaki előfeltétele	8
2.2	Internet Szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges végberendezések, és használatuk	8
2.2.1	Bérelt vonali internet hozzáférés szolgáltatás műszaki előfeltétele	8
2.2.2	ADSL hozzáférés, mint bérelt vonali szolgáltatás műszaki előfeltétele	8
2.3	Internet hozzáférés szolgáltatások szolgáltatási területei (földrajzi korlátok)	8
2.4	Szolgáltatás hozzáférési pontok	8
2.4.1	Bérelt Vonali Internet Szolgáltatás szolgáltatás hozzáférési pontja	8
2.4.2	ADSL hozzáférés, mint Bérelt Vonali Szolgáltatás szolgáltatás hozzáférési pontja	9
3	Szolgáltatások minőségi követelményei	9
3.1	Bérelt Vonali Internet Szolgáltatás minőségi követelményei	9
3.1.1	Bérelt vonali internet hozzáférés sávszélessége	9
3.2	ADSL hozzáférés, mint Bérelt Vonali Szolgáltatás minőségi követelményei	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Az ADSL szolgáltatás esetén elérhető sávszélességek és sebességeik	10
3.3	Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások minőségi követelményei	10
3.3.1	Webhosting Szolgáltatás minőségi értékei	10
3.3.1.1	Minőségi célértékek	10
3.3.1.2	A rendelkezésre állás mérése	10
3.3.2	Szerver-hosting Szolgáltatás minőségi követelményei	10
3.3.2.1	Minőségi célértékek	10
3.3.2.2	A rendelkezésre állás mérése	10
4	EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT	10

INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

„Előfizető” alatt jelen mellékletben minden esetben Üzleti Előfizető értendő.

1 INTERNET SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

A Szolgáltató az Előfizetők számára helyhez kötött Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatást nyújt (a továbbiakban „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 szolgáltatásait 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 tartalmazza.

1.1 Bérelt vonali internet hozzáférés szolgáltatás

Bérelt vonali hozzáférés esetén az Előfizető számítógépe, vagy számítógépes hálózata a megfelelő interfésszel ellátott berendezés (pl.: router) segítségével csatlakozik a bérelt vonali távközlési végberendezéshez (melyet más távközlési Szolgáltató biztosít) és ezen keresztül éri el a hozzáférési pontot.

1.1.1 A Szolgáltatás leírása

A Szolgáltató hozzáférési pontot biztosít, mely a Szolgáltatói vonal végződés berendezésének interfésze, mellyel ahhoz a távközlő hálózathoz csatlakozik, melyen keresztül az Előfizető a Szolgáltatást igénybe veszi. A távközlő hálózat része a szolgáltatásnak.

A Szolgáltató biztosítja a távközlő hálózatot, a szükséges azonosítókat, jelszavakat, Internet címeket és bejegyzéseket, melyek segítségével az Előfizetői berendezés valamelyik távközlő hálózaton keresztül csatlakozva a hozzáférési pontra eléri a Szolgáltatást, azaz az Internet hálózatot.

Az Előfizető routerrel vagy adapterrel felszerelt végberendezésével meghatározott sávzélességű digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó Internet kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózatával.

A bérelt vonali Internet Szolgáltatás részét képezi a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet a Szolgáltató távközlési alapszolgáltatótól szerződéses alapon vesz igénybe, és saját szolgáltatásába beépítve továbbértékesíti, illetve ezen szolgáltatáselemet az Előfizető biztosítja.

Bérelt vonali hozzáférés esetén az Előfizető számítógépe, vagy számítógépes hálózata a megfelelő interfésszel ellátott berendezés (pl.: router) segítségével csatlakozik a bérelt vonali távközlési végberendezéshez (melyet más távközlési Szolgáltató biztosít) és ezen keresztül éri el a hozzáférési pontot.

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges műszaki berendezésekkel, szoftverekkel és távközlési szolgáltatással, így azok beszerzése üzemben tartása az Előfizető feladata és felelőssége.

1.1.2 A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök

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

1.1.3 Előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai

Az Előfizetői végberendezés a csatlakozási módtól függő más távközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges belföldön törvényesen forgalmazható eszköz. Ilyen pl.: modem, ISDN kártya, hálózati kártya, router stb.

Az eszközöket az Előfizető a Szolgáltatótól vagy bármely más forrásból (pl. számítástechnikai szaküzletek) beszerzi, bérlí.

A Szolgáltató kizárólag belföldön kapható, a magyar előírásoknak, törvényeknek és szabványoknak megfelelő eszközt forgalmaz ügyfélszolgálati irodáiban, illetve ad használatba Előfizetőinek.

Bizonyos szolgáltatáscsomagok esetén Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközt használatba adja az Előfizetőinek. A Szolgáltató hálózatához kizárólag a magyar előírásoknak, törvényeknek és szabványoknak megfelelő eszköz csatlakoztatható.

1.1.4 Bérelt vonali hozzáférés hordozó rétege

MLLN (Managed Lised Line Network): $n \times 64$ kbit/s ($n \leq 30$ vagy transzparens 2 Mbit/s), IP stack, HDLC/PPP keretezés, Ethernet.

1.2 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: 1/B telefon Általános Szerződési Feltételek).

1.2.1 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.

1.2.2 A szolgáltatás használatához szükséges eszközök

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.

A szolgáltatás igénybevételéhez 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.

1.2.3 A Szolgáltatás használatának korlátai

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói névvel történő belépések száma 5 percnként 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.

1.2.4 Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

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

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 megfeleléségi 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
- Másodlagos MX az Előfizető által birtokolt domain végződésű címekhez
- 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 visszapattnó (bounce) levél megérkezhet, elkerülve, hogy ezek 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 visszapattnogtatni 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 kéréstlen 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 kézbesíthetlenség 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 Másodlagos MX szolgáltatás

1.3.2.1 A szolgáltatás leírása

A Szolgáltatás célja az Előfizető által, a Szolgáltató hálózatában üzemeltetett elsődleges MX (mail exchanger) szerverhez úgynevezett másodlagos MX biztosítása, mely az elsődleges szerver elérhetetlensége esetén tárolja a leveleket a nemzetközi és belföldi ajánlások által meghatározott ideig.

1.3.2.2 A szolgáltatás igénybevételének feltételei

Másodlagos MX szolgáltatás abban az esetben vehető igénybe, ha az Előfizető által üzemeltetett elsődleges MX szerver a létező, úgynevezett „valid” címzettek részére érkező leveleket a Szolgáltató szerveréről korlátozás nélkül mind elfogadja, ezzel elkerülve azt, hogy a másodlagos szerveren felgyűljenek Azok. További feltétel, hogy nem létező címzett esetén az elsődleges MX szerver 5xx (állandó) hibakóddal utasítsa el a levelet

Szolgáltató által üzemeltetett másodlagos MX szerver(ek) egyértelműen beazonosítható, vírussal fertőzött e-mailt nem továbbít.

Az Előfizető köteles együttműködni a Szolgáltatóval a Másodlagos MX szolgáltatás megrendelése esetén a szolgáltatáshoz tartozó domain név DNS zónájában történő szükséges módosítás ügyében.

Amennyiben a Szolgáltató kezeli ezt a DNS zónafájlt, a szükséges módosítást külön értesítés nélkül hajtja végre

1.3.2.3 A szolgáltatás használatának korlátai

A Szolgáltató által üzemeltetett másodlagos MX szerver(ek) maximum egy hétig próbálja(ák) az elsődleges szervernek kézbesíteni a levelet.

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

1.3.3 Domain szolgáltatások

Domain nevekkel kapcsolatos ügyintézés

A Domain nevekkel kapcsolatos ügyintézés kiterjed az Előfizető által igényelt név vagy nevek az azokat kezelő hivatalos szervezetenél 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 lejárata 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 lejárata 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 lejárata 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 lejárati idejét - .hu végződés esetén - előzetesen maga is ellenőrizheti a www.domain.hu oldalon, vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül.

Nemzetközi Domain név esetén a regisztráció, illetve lejárati dátuma a Szolgáltató Ügyfélszolgálat mellett úgynevezett „whois” segítségével is ellenőrizhető, ez. EU. Domain esetén például a <http://www.whois.eu> weboldalon található, más: .com, .net, .org Domainek 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 domainek esetében a regisztrációtól számítva, évente szükséges a hosszabbítás/díjfizetés.

A Domain regisztráció meghosszabbításának díjait a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételek II/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 változtatja a Domain lejárati dátumán.

További Domain szolgáltatások

- Domain regisztráció
- Name server módosítás
- DNS zóna módosítás

- Domain átkérés más Szolgáltatótól
- Domain átadás
- Domain parkoltatás

1.3.4 Vírusszűrés, spam-szűrés

- Állandó vírusszűrés
- Spamszűrés

1.3.4.1 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.

1.3.5 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 sáv szélességű kapcsolatban álló szerverek révén más Internet felhasználók által folyamatosan elérhetőek legyenek.

1.3.5.1 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.

1.3.5.2 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 a 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 Bérelt vonali internet hozzáférés szolgáltatás műszaki előfeltétele

Szolgáltatás igénybevételének feltételét jelen melléklet 1.1 pontja tárgyalja

2.1.2 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.

2.2 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 Bérelt vonali internet hozzáférés szolgáltatás műszaki előfeltétele

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

Előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai

Az Előfizetői végberendezés a csatlakozási módtól függő más távközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges belföldön törvényesen forgalmazható eszköz. Ilyen pl.: modem, ISDN kártya, hálózati kártya, router stb. Az eszközöket az Előfizető a Szolgáltatótól vagy bármely más forrásból (pl. számítástechnikai szaküzletek) beszerzi, bérlí. A Szolgáltató kizárólag belföldön kapható, a magyar előírásoknak, törvényeknek és szabványoknak megfelelő eszközt forgalmaz ügyfélszolgálati irodáiban, illetve ad használatba Előfizetőinek.

Bizonyos szolgáltatáscsomagok esetén Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközt használatba adja az Előfizetőinek. A Szolgáltató hálózatához kizárólag a magyar előírásoknak, törvényeknek és szabványoknak megfelelő eszköz csatlakoztatható.

2.2.2 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.

2.3 Internet hozzáférés szolgáltatások szolgáltatási területei (földrajzi korlátok)

Az Internet szolgáltatások szolgáltatási területei

Szolgáltatás	Szolgáltatási terület
Magyar Telekom ADSL,	Magyar Telekom Nyrt. egyetemes szolgáltatási területe
Egyéb vezeték Internet	Országos

2.4 Szolgáltatás hozzáférési pontok

2.4.1 Bérelt Vonali Internet Szolgáltatás szolgáltatás hozzáférési pontja

A Szolgáltató által nyújtott bérelt vonali Internet Szolgáltatás szolgáltatás hozzáférési pontjának leírását a jelen melléklet 1.1. pontja tartalmazza.

2.4.2 ADSL hozzáférés, mint Bérelt Vonali Szolgáltatás szolgáltatás hozzáférési pontja

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

3 SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI

3.1 Internet Szolgáltatás hálózati szolgáltatásminőségi követelményei

Megnevezés	Mérés	Minőségi célérték
Rendelkezésre állás	Az adott évre vonatkozóan a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében a teljes lehetséges üzemidő 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 célérték, 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 Bérelt vonali internet egyedi és hálózati szolgáltatásminőségi követelményei

A bérelt vonali szolgáltatás esetén az adatátviteli sebesség az Előfizető igénye szerint 64 kbit/s (0.06 Mbit/s) -tól 102400 kbit/s (100 Mbit/s)-ig terjedhet.

A csatorna kapacitása dedikált, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza, és az abban megadott minimális átviteli sebesség minősül egyben a garantált fel/le töltési sebesség minőségi célértékének, és vállalt minimál értékének is.

Sebességek	Elérhető / Kínált		Garantált	
	letöltés	feltöltés	letöltés	feltöltés
Sávszélesség	kbit/s (Mbit/s)			
Bérelt vonal 64k	64 kbit/s (0,06 Mbit/s)	64 kbit/s (0,06 Mbit/s)	64 kbit/s (0,06 Mbit/s)	64 kbit/s (0,06 Mbit/s)
Bérelt vonal 128k	128 kbit/s (0,12 Mbit/s)	128 kbit/s (0,12 Mbit/s)	128 kbit/s (0,12 Mbit/s)	128 kbit/s (0,12 Mbit/s)
Bérelt vonal 256k	256 kbit/s (0,25 Mbit/s)	256 kbit/s (0,25 Mbit/s)	256 kbit/s (0,25 Mbit/s)	256 kbit/s (0,25 Mbit/s)
Bérelt vonal 512k	512 kbit/s (0,50 Mbit/s)	512 kbit/s (0,50 Mbit/s)	512 kbit/s (0,50 Mbit/s)	512 kbit/s (0,50 Mbit/s)
Bérelt vonal 1024k	1024 kbit/s (1,00 Mbit/s)	1024 kbit/s (1,00 Mbit/s)	1024 kbit/s (1,00 Mbit/s)	1024 kbit/s (1,00 Mbit/s)
Bérelt vonal 2048k	2048 kbit/s (2,00 Mbit/s)	2048 kbit/s (2,00 Mbit/s)	2048 kbit/s (2,00 Mbit/s)	2048 kbit/s (2,00 Mbit/s)

Az előfizetők számára a garantált átviteli sebesség változatlan marad és a hálózatban az esetek 80 százalékában rendelkezésre áll.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés

szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A Szolgáltató a fentiek szerinti mérési eredményekből kiindulva akként ellenőrzi és biztosítja az előfizetői hozzáférési pontokon a garantált le- és feltöltési sebesség célértékének teljesülését, hogy az adott vizsgálati időszakban mért eredményeket növekvő sorrendbe rendezi, és a mérési eredmények 80 (nyolcvan) százalékában minimálisan teljesült értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség- célértéket.

3.1.2 Az ADSL szolgáltatás egyedi és hálózati szolgáltatásminőségi követelményei

Sebesség Sávszélesség	Elérhető / Kínált		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 Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások minőségi követelményei

3.2.1 Webhosting Szolgáltatás minőségi értékei

3.2.1.1 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%).

3.2.1.2 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 webszerverre felé szabványos HTTP kérést küld, s az erre adott válasz meglétét ellenőrzi.

3.2.2 Szerver-hosting Szolgáltatás minőségi követelményei

3.2.2.1 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%).

3.2.2.2 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 EGYSÉGES 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 adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,16	1,00	3,00	5,00	10,00	20,00
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a	0,16	1,00	3,00	5,00	10,00	20,00

nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)						
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 belföldi adatkicserélő központok 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 adatkicserélő 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, feltételekkel)	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						