

**NETFONE TELECOM TÁVKÖZLÉSI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK  
ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK  
IGÉNYBEVÉTELÉRE**

**I/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 .....	3
1.2	Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások .....	4
1.2.1	Elektronikus levelezési szolgáltatások .....	4
1.2.1.1	Elektronikus levelezési szolgáltatások POP3, IMAP, SMTP szolgáltatások .....	4
1.2.2	Domain szolgáltatások .....	5
1.2.3	Vírusszűrés, spam-szűrés .....	5
1.2.3.1	Vírusszűrés, spamszűrés szolgáltatás célja .....	5
1.2.4	Szerver alapú szolgáltatás .....	6
1.2.4.1	WEB-hosztíng .....	6
1.2.4.2	Szerver-hosztíng .....	6
2	internet és kiegészítő szolgáltatások igénybevételének feltételei, földrajzi területe, felelősségi határok, minőségi követelményei .....	6
2.1	Internet szolgáltatások igénybe vételének műszaki előfeltételei .....	6
2.1.1	ADSL hozzáférés, mint bérelt vonali szolgáltatás műszaki előfeltétele .....	6
2.2	Internet Szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges végberendezések, és használatuk .....	6
2.2.1	ADSL hozzáférés, szolgáltatás műszaki előfeltétele .....	7
2.3	Internet hozzáférés szolgáltatások szolgáltatási területei (földrajzi korlátok) .....	7
2.4	Szolgáltatás hozzáférési pontok .....	7
2.4.1	ADSL hozzáférés, szolgáltatás hozzáférési pontja .....	7
3	Szolgáltatások minőségi követelményei .....	7
3.1	ADSL hozzáférés, mint Bérelt Vonali Szolgáltatás minőségi követelményei .....	7
3.1.1	Az ADSL szolgáltatás esetén elérhető sávszélességek és sebességek .....	7
3.2	Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások minőségi követelményei .....	7
3.2.1	Webhosting Szolgáltatás minőségi értékei .....	8
3.2.1.1	Minőségi célértékek .....	8
3.2.1.2	A rendelkezésre állás mérése .....	8
3.2.2	Szerver-hosting Szolgáltatás minőségi követelményei .....	8
3.2.2.1	Minőségi célértékek .....	8
3.2.2.2	A rendelkezésre állás mérése .....	8
4	EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT .....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>

## INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

„Előfizető” alatt jelen mellékletben Egyéni 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. pontja tartalmazza, a kiegészítő szolgáltatásokat az 1.2 pont tartalmazza.

#### 1.1 ADSL Internet hozzáférési Szolgáltatás

ADSL hozzáférés esetén az Előfizető számítógépe közvetlenül ADSL modemen keresztül, vagy számítógépes hálózata egy router közbeiktatásával ADSL modemen 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 I/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 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 megemlíttet 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 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 Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások

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

### 1.2.1 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

#### 1.2.1.1 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 hálózatról, azaz a Szolgáltató érdekeltségi körein kívül eső, más Szolgáltató hálózatából az SMTP szolgáltatás SMTP autentikáció után vehető csak igénybe, kivétel, ha az adott host 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 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.

## 1.2.2 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 „whois” segítségével is ellenőrizhető, ez. eu Domain esetén például a <http://www.whois.eu> weboldalon található, más: .com, .net, .org Domained esetén például a <http://www.who.is> weboldal használható, de bármely más, hiteles és korrekt eredményt adó alkalmazás is felhasználható

Magyar Domain végződések (.hu) esetében a fenntartási díj a regisztráció időpontjától számított 2 (kettő) év elteltével válik esedékessé, egyéb végződésű domainedek 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 lejárat dátumán.

### További Domain szolgáltatások

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

## 1.2.3 Vírusszűrés, spam-szűrés

- Állandó vírusszűrés
- Spamszűrés

### 1.2.3.1 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.

#### 1.2.4 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 elérhetők legyenek.

##### 1.2.4.1 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.

##### 1.2.4.2 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, FELELŐSÉGI 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 kereskedelembe 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 paramétere indokolkják – 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.

### 2.3 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 ADSL hozzáférés, 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 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 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.	

### 3.2 Az ADSL szolgáltatás egyedi és hálózati szolgáltatásminőségi követelményei

ADSL SEBESSÉGÉRTÉKEK									
	1 M	5 M	10 M	15 M	20 M	25 M	30 M	50 M	100 M
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	1	5	10	15	20	25	30	50	100
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,12	0,5	0,5	0,9	1	5	5	5	10
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,16	1	1	5	10	4	20	1	1
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,06	0,19	0,2	0,5	0,5	1	1	1	1

### 3.3 Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások minőségi követelményei

NETFONE TELECOM TÁVKÖZLÉSI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.

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

Jelen dokumentum az Általános Szerződési Feltételek elválaszthatatlan részét képezi. 9 oldalból áll, Ön a(z) 7. oldalt olvassa

### **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 biztosítani kell, hogy szerver számítógépe az ICMP csomagokra válaszoljon. Ennek hiányában a szolgáltatás átadási pontjaként szereplő Ethernet interface állapota (up vagy down) a meghatározó.