

## I. melléklet

### SZOLGÁLTATÁS TÍPUSOK

#### Kapcsolt vonali szolgáltatás

Az előfizető/használó végberendezésével meghatározott időre létesít összeköttetést a közcélú vonalkapcsolt távközlő hálózaton keresztül a szolgáltató szerverével (kiszolgáló számítógép) annak PPP adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. A szolgáltató az előfizetőt erre az időre saját egyedi IP címmel látja el.

Az előfizető az Internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe.

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás-csomagban meghatározott számú és (Mbit-ben meghatározott) terjedelmű e-mail postafiók elérhetőséget. A postafiók elnevezését lehetőség szerint az előfizető igényei szerint állapítja meg.

PSTN kapcsolat használata esetén szolgáltatás maximális sebessége az előfizető által használt modem maximális adatátviteli sebessége, mely maximum 56Kbit/s (célérték). A sebesség nem lehet alacsonyabb 9600 bit/s értéknél (minimálérték).

ISDN kapcsolat esetén a szolgáltatás maximális sebessége az ISDN vonal egy csatornájának használata esetén 64 Kbit/s (célérték), két csatornájának használata esetén 128 Kbit/s (célérték). A sebesség nem lehet alacsonyabb 9600 bit/s értéknél (minimálérték).

A fent meghatározott sebesség-adatok mind az előfizető felé, mind az előfizetőtől irányuló adatforgalomra érvényesek. Mivel a sebességek egyaránt függenek az előfizető által használt modem, valamint a közcélú vonalkapcsolt távközlő hálózat minőségétől, azokra minimálértéket a szolgáltató nem garantál.

Mivel a szolgáltatás IP csomagkapcsolt technológián alapszik, ezért a „Bithiba arány hozzáférési vonalanként” mutató nem értelmezhető, mivel itt a 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.

Rendelkezésre állás:

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás 95% rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás a szolgáltató az előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ában biztosítja az Internet-szolgáltatást (célérték). Az adott évre vonatkozóan az Internet szolgáltatás biztosítása a lehetséges üzemidő 90%-nál nem lehet kevesebb (minimálérték).

A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a szolgáltató autentikációs rendszere valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő távközlési szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák száma.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt

vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 12.4. pontja szerint)

a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve

a szünetelés idejét, ha az előfizető kérése alapján történt,

az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,

az előfizetői szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét,

A szolgáltatás átmeneti szünetelésének időtartama egy teljes évben

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen nem haladja meg a 7200 percet (célérték és minimálérték).

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen nem haladja meg a 7200 percet (célérték és minimálérték).

Egyéb rendelkezések:

Az Internet-szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezés segítségével vehető igénybe.

<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>Vállalt célérték</b>	<b>Vállalt minimálérték</b>
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének határideje	30 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra	108 óra
Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya a bejövő hívások esetén	95 %	75 %
A szolgáltatás rendelkezésre állása	95 %	90 %
<b>A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése</b>		
a) A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	7200 perc	7200 perc
b) Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	7200 perc	7200 perc
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	0	0
Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje		

Sávszélességek:

Maximális letöltés: 56 Kbps

Maximális feltöltés: 56 Kbps

Garantált letöltés: 9,6 Kbps

Garantált feltöltés: 9,6 Kbps

## Bérelt vonali Internet szolgáltatás

### A szolgáltatás leírása

Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó Internet kapcsolatban áll a szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt vonali Internet szolgáltatások része a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet a Zalasám Informatika Kft. (továbbiakban: Szolgáltató) az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési szolgáltatóktól (GTS, Matáv Rt. vagy más szolgáltató) szerződéses alapon vesz igénybe és építi be saját szolgáltatásába, vagy ezen szolgáltatáselemet az előfizető/használó biztosítja.

A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható (menedzselt bérelt vonal, ATM, FR, mikrohullámú összeköttetés).

A szolgáltatás sebessége az előfizetői igényhez igazodóan változó. Az egyedi szolgáltatási szerződésekben rögzített értékek mutatják meg a célértéket. A szolgáltatás sebessége nem lehet alacsonyabb 128 Kbps feltöltési és 128 Kbps letöltési értékeknél.

Mivel a szolgáltatás IP csomagkapcsolt technológián alapszik, ezért a „Bithiba arány hozzáférési vonalanként” mutató nem értelmezhető, mivel itt a 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.

### A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

#### Szoftver

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

#### Hardver

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver-elemekkel ellátott, egyénileg 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.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a szolgáltató is biztosíthatja e berendezéseket vagy egy részüket.

### Rendelkezésre állás:

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás éves 99.2% rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás a szolgáltató az előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 99.2 %-ban biztosítja az Internet-szolgáltatást (célérték), azzal, hogy a nem tervezett üzemszünet esetén a szolgáltatás kiesési idő egyszeri alkalommal a 15 órát nem haladhatja meg (Célérték). Az adott évre vonatkozóan az Internet szolgáltatás biztosítása a lehetséges üzemidő 98%-nál nem lehet kevesebb (minimálérték).

A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a szolgáltató autentikációs rendszere valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő távközlési szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a

hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák száma.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 12.4. pontja szerint) a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve a szünetelés idejét, ha az előfizető kérése alapján történt, az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést, az előfizetői szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét,

A szolgáltatás átmeneti szünetelésének időtartama egy teljes évben  
A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen nem haladja meg a 2640 percet (célérték és minimálérték).  
Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen nem haladja meg a 4200 percet (célérték és minimálérték).

#### Egyedi feltételek

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyoni védelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után a Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szerződés hatályba lépésének, azaz a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja az a nap, amelyen a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel megállapodnak.

Amennyiben az Előfizető a határozott idejű kedvezményes időszak lejártá előtt a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, úgy a szerződés a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételekben rögzített feltételekkel marad hatályban.

Alvállalkozók:

A Zalasám Informatika Kft. a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vesz. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Zalasám Informatika Kft. az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és adapter vagy router telepítéséhez az adatait a Zalasám Informatika Kft. alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

Feltételes kedvezmények:

A Szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a jelen szerződés alapján a Szolgáltatótól igénybe veszi és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatás kedvezményes díjon kerül meghatározásra. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel:

1 évre vonatkozó kedvezmény esetén:

Ha a szerződés megszűnése az első 6 hónapban történik: 6 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

Ha a szerződés megszűnése a 6-11 hónapban történik: 3 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

2 évre vonatkozó kedvezmény esetén:

Ha a szerződés megszűnése az 1 évben történik: 6 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

Ha a szerződés megszűnése a 2. évben történik: 3 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

3 évre vonatkozó kedvezmény esetén:

Ha a szerződés megszűnése az 1 évben történik: 12 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

Ha a szerződés megszűnése a 2-3. évben történik: 6 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének határideje		30 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		72 óra	108 óra
Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya a bejövő hívások esetén		95 %	75 %
A szolgáltatás rendelkezésre állása		99,2 %	98 %
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	2640 perc	2640 perc
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	4200 perc	4200 perc
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként		0	0
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje			

Sávszélességek:

Garantált letöltés: 128 Kbps

Garantált feltöltés: 128 Kbps

## **Internet hozzáférési szolgáltatás 2.4 GHz frekvencián üzemelő pont-többpont rendszerű mikrohullámú kapcsolaton (MikroNet)**

A szolgáltatás igénybevételéhez (a minimális hardver és szoftver feltételeken kívül) a Zalasám által kiépített 2.4 GHz frekvencián üzemelő mikrohullámú kapcsolat kiépítése szükséges a szolgáltató és az előfizető (tömbház) között. A szolgáltatás elindítása egy házban megfelelő számú (10 db, vagy a szolgáltató döntése szerint kevesebb) előfizető jelentkezése esetén lehetséges.

Az előfizetői oldalon a felhasználó számítógépe közvetlenül 10BaseT Ethernet (IEEE 802) porton csatlakozik a szolgáltatói végberendezésre egy routeren (számítógép) keresztül. Az előfizetők azonosítása a szolgáltató által biztosított felhasználónév és jelszó alapján történik. A szolgáltatás jelenleg Zalaegerszeg azon részein vehető igénybe, ahol megfelelő mikrohullámú lefedettség biztosított.

Rendelkezésre állás:

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás éves 98% rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás a szolgáltató az előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 98%-ban biztosítja az Internet-szolgáltatást (célérték), azzal, hogy a nem tervezett üzemszünet esetén a szolgáltatás kiesési idő egyszeri alkalommal a 15 órát nem haladhatja meg (Célérték). Az adott évre vonatkozóan az Internet szolgáltatás biztosítása a lehetséges üzemidő 98%-nál nem lehet kevesebb (minimálérték).

Mivel a szolgáltatás IP csomagkapcsolt technológián alapszik, ezért a „Bithiba arány hozzáférési vonalanként” mutató nem értelmezhető, mivel itt a 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.

Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák száma.

A szolgáltatás átmeneti szünetelésének időtartama egy teljes évben

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen nem haladja meg a 2640 percet (célérték és minimálérték).

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen nem haladja meg a 4200 percet (célérték és minimálérték).

Egyedi feltételek:

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.

Feltételes kedvezmények:

Mikrohullámú hozzáféréseken alapuló csomagra vonatkozó szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér fizetésére kötelezheti. A kötbér mértéke az előfizetési díj ötszöröse, melyet Előfizető köteles egy összegben megtéríteni.

A fenti szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő kötbért is érvényesíteni. A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is – tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után a Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szerződés hatályba lépésének, azaz a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja az a nap, amelyen a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel megállapodnak.

A szolgáltatás igénybevételének minimális hardver feltételei:  
 Pentium 100MHz, vagy annál nagyobb teljesítményű processzor  
 64 MB RAM  
 Merevlemezen legalább 10MB szabad terület  
 Ethernet interfész kártya 10BaseT csatlakozással (10Mbit/sec)  
 Minimális szoftver feltételek:  
 Windows 95, 98, Millenium, NT, 2000, vagy Linux

A mikro-net szolgáltatás maximum 2048 Kbit/sec (célérték) és minimum 196 Kbit/sec (minimálérték) sebességű.

<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>Vállalt célérték</b>	<b>Vállalt minimálérték</b>
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének határideje	30 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra	108 óra
Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya a bejövő hívások esetén	95 %	75 %
A szolgáltatás rendelkezésre állása	98 %	98 %
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése		
a) A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	2640 perc	2640 perc
b) Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	4200 perc	4200 perc
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség	2048 Kbps / 2048 Kbps	128 Kbps / 128 Kbps
Bit hibaaarány hozzáférési vonalanként	0	0
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje		

Sávszélességek:  
 Maximális letöltés: 2048 Kbps  
 Maximális feltöltés: 2048 Kbps  
 Garantált letöltés: 128 Kbps  
 Garantált feltöltés: 128 Kbps

## ZipNet optikai szolgáltatás

A szolgáltatás igénybevételéhez (a minimális hardver és szoftver feltételeken kívül) az előfizető Zalasám által kiépített optikai gerinchálózatra kapcsolódása szükséges.

Az előfizetői oldalon a felhasználó számítógépe közvetlenül 10/100BaseT Ethernet (IEEE 802) porton csatlakozik a szolgáltatói végberendezésre egy menedzselt switchen keresztül. Az előfizetők azonosítása a szolgáltató által biztosított felhasználónév és jelszó alapján történik. A szolgáltatás jelenleg Zalaegerszeg azon részein vehető igénybe, ahol optikai gerinchálózat biztosított, valamint az optikai beállítás a tömbházba megoldott.

Rendelkezésre állás:

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás éves 99% rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás a szolgáltató az előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 99%-ban biztosítja az Internet-szolgáltatást (célérték), azzal, hogy a nem tervezett üzemszünet esetén a szolgáltatás kiesési idő egyszeri alkalommal a 15 órát nem haladhatja meg (Célérték). Az adott évre vonatkozóan az Internet szolgáltatás biztosítása a lehetséges üzemidő 99%-nál nem lehet kevesebb (minimálérték).

Mivel a szolgáltatás IP csomagkapcsolt technológián alapszik, ezért a „Bithiba arány hozzáférési vonalanként” mutató nem értelmezhető, mivel itt a 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.

Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák száma.

A szolgáltatás átmeneti szünetelésének időtartama egy teljes évben

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen nem haladja meg a 2640 percet (célérték és minimálérték).

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen nem haladja meg a 4200 percet (célérték és minimálérték).

Egyedi feltételek:

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.

Feltételes kedvezmények:

ZipNet optikai hozzáféréseken alapuló csomagra vonatkozó szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér fizetésére kötelezheti. A kötbér mértéke az előfizetési díj ötszöröse, melyet Előfizető köteles egy összegben megtéríteni. A fenti szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő kötbért is érvényesíteni. A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is – tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas



berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után a Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szerződés hatályba lépésének, azaz a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja az a nap, amelyen a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel megállapodnak.

A szolgáltatás igénybevételének minimális hardver feltételei:

Pentium 100MHz, vagy annál nagyobb teljesítményű processzor

64 MB RAM

Merevlemezen legalább 10MB szabad terület

Ethernet interfész kártya 10BaseT csatlakozással (10Mbit/sec)

Minimális szoftver feltételek: Windows 95, 98, Millenium, NT, 2000, vagy Linux

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének határideje		30 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		72 óra	108 óra
Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya a bejövő hívások esetén		95 %	75 %
A szolgáltatás rendelkezésre állása		99 %	99 %
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	2640 perc	2640 perc
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	4200 perc	4200 perc
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként		0	0
Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje			

	Garantált feltöltés (Kbps)	Garantált letöltés (Kbps)	Maximális feltöltés (Kbps)	Maximális letöltés (Kbps)
ZiPnet 1/2M	128	128	512	512
ZiPnet 1M	256	256	1024	1024
ZiPnet 2M	512	512	2048	2048
ZiPnet 5M	1536	2560	5120	5120
ZiPnet 8M	2560	4096	8192	8192
ZiPnet 10M	3072	5120	10240	10240
ZiPnet 20M	5120	10240	20480	20480
ZiPnet 30M	10240	15360	30720	30720
ZiPnet 50M	15360	25600	51200	51200

## **DSL szolgáltatás**

### **A szolgáltatás leírása:**

A Zalaszám Informatika Kft. az Invitel Zrt. (Társszolgáltató) szerződött VISP partnere. Szolgáltató ADSL kapcsolaton keresztül szolgáltatás hozzáférési pontot épít ki Előfizető telephelyére, melyhez csatlakoztatja az Előfizető helyi hálózatát. A Szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, és ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel. Az ADSL alapú Hozzáférés sebessége aszimmetrikus megoszlású, az Internet felől az Előfizető irányába történő adatkommunikáció részére nagyobb adatátviteli sebességet biztosít, mint az Előfizetőtől az Internet hálózat felé irányuló adatkommunikáció esetében. A szolgáltatást az Társszolgáltató biztosítja. Az ADSL alapú Internet szolgáltatások része az ADSL alapú távközlési szolgáltatás, amelyet az Társszolgáltató ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési szolgáltatóktól (Magyar Telekom Nyrt. vagy más szolgáltató) szerződéses alapon vesz igénybe és épít be saját szolgáltatásába, vagy ezt a szolgáltatáselemet az előfizető biztosítja. A rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket a távközlési Szolgáltatók termékei határozzák meg, ezeket a Szolgáltató ügyfélszolgálatán közlésezi, a szolgáltatáscsomagokban feltünteti.

Az ADSL-en alapuló szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver 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.

Rendelkezésre állás:

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 95% rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ában biztosítja az internet-szolgáltatást (célérték). Az adott évre vonatkozóan az Internet szolgáltatás biztosítása a lehetséges üzemidő 90%-nál nem lehet kevesebb (minimálérték).

Mivel a szolgáltatás IP csomagkapcsolt technológián alapszik, ezért a „Bithiba arány hozzáférési vonalanként” mutató nem értelmezhető, mivel itt a 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.

A szolgáltatás átmeneti szünetelésének időtartama egy teljes évben

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen nem haladja meg a 7200 percet (célérték és minimálérték).

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen nem haladja meg a 7200 percet (célérték és minimálérték).

Egyedi feltételek:

Az ADSL hozzáférési szolgáltatás kizárólag olyan távbeszélő vonalon nyújtható amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a közcélú távbeszélő szolgáltatás vonatkozásában előírt korlátozás nélküli vonal rendelkezésre állás az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem teljesül, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik. A szerződés létrejöttének feltétele, hogy a közcélú távbeszélő vonal a ADSL hozzáféréseken alapuló csomag Előfizetőjének tulajdonában legyen, vagy a vonal tulajdonosának írásban kell nyilatkoznia arról, hogy hozzájárul, hogy Előfizető az ADSL hozzáféréseken alapuló csomagot adott távbeszélő vonalra megrendelje. Amennyiben az ADSL hozzáférési szolgáltatást a Zalaszám Informatika Kft. a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül – műszaki okok miatt – nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes valamint a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján – az Előfizető kívánságára – túllépheti a 30 napos határidőt. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Feltételes kedvezmények:

Az ADSL hozzáférésen alapuló csomagra vonatkozó szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti. A kötbér mértéke az előfizetési díj ötszöröse, melyet Előfizető köteles egy összegben megtéríteni.

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének határideje	30 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra	108 óra
Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya a bejövő hívások esetén	95 %	75 %
A szolgáltatás rendelkezésre állása	95 %	90 %
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése		
a) A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	7200 perc	7200 perc
b) Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	7200 perc	7200 perc
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	0	0
Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje		

	Garantált feltöltés (Kbps)	Garantált letöltés (Kbps)	Maximális feltöltés (Kbps)	Maximális letöltés (Kbps)
ADSL 1M	64	160	128	1280
ADSL 2M	64	192	192	2560
ADSL 4M	96	256	256	4480
ADSL 5M	192	1000	500	5000
ADSL 8M	192	480	512	8096
ADSL 10M	256	3000	500	10000
ADSL 15M	512	5000	900	15000
ADSL 18M	320	960	1024	18432
ADSL 25M	1024	4096	5000	25000

### ZipDSL szolgáltatás

#### A szolgáltatás leírása:

A Zalasám Informatika Kft. az Invitel Nyrt. és a TVNetwork Kft. (Társszolgáltató) szerződött VISP partnere. A Társszolgáltató hurokbérleti és ADSL szolgáltatást biztosít a Zalasám Informatika Kft. ügyfeleinek. Az ADSL alapú Hozzáférés sebessége aszimmetrikus megoszlású, az Internet felől az Előfizető irányába történő adatkommunikáció részére nagyobb adatátviteli sebességet biztosít, mint az Előfizetőtől az Internet hálózat felé irányuló adatkommunikáció esetében. A szolgáltatást a Társszolgáltató biztosítja. Az ADSL alapú Internet szolgáltatások része az ADSL alapú távközlési szolgáltatás, amelyet a Társszolgáltató ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési szolgáltatóktól (Magyar Telekom Rt. vagy más szolgáltató) szerződéses alapon vesz igénybe és épít be saját szolgáltatásába, vagy ezt a szolgáltatáselemet az előfizető biztosítja. A rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket a távközlési Szolgáltatók termékei határozzák meg, ezeket a Szolgáltató ügyfélszolgálatán közlésezi.

Az ADSL-en alapuló szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver 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.

Rendelkezésre állás:

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 95% rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ában biztosítja az internet-szolgáltatást (célérték). Az adott évre vonatkozóan az Internet szolgáltatás biztosítása a lehetséges üzemidő 90%-nál nem lehet kevesebb (minimálérték).

Mivel a szolgáltatás IP csomagkapcsolt technológián alapszik, ezért a „Bithiba arány hozzáférési vonalanként” mutató nem értelmezhető, mivel itt a 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.

A szolgáltatás átmeneti szünetelésének időtartama egy teljes évben

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen nem haladja meg a 7200 percet (célérték és minimálérték).

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen nem haladja meg a 7200 percet (célérték és minimálérték).

Egyedi feltételek:

A ZipDSL hozzáférési szolgáltatás kizárólag olyan távbeszélő vonalon nyújtható amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a közcélú távbeszélő szolgáltatás vonatkozásában előírt korlátozás nélküli vonal rendelkezésre állás az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem teljesül, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik. A szerződés létrejöttének feltétele, hogy a közcélú távbeszélő vonal a ZipDSL hozzáféréseken alapuló csomag Előfizetőjének tulajdonában legyen, vagy a vonal tulajdonosának írásban kell nyilatkoznia arról, hogy hozzájárul, hogy Előfizető az ADSL hozzáféréseken alapuló csomagot adott távbeszélő vonalra megrendelje. Amennyiben a ZipDSL hozzáférési szolgáltatást a Zalasám Informatika Kft. a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül – műszaki okok miatt – nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes valamint a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján – az Előfizető kívánására – túllépheti a 30 napos határidőt. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megromlásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Feltételes kedvezmények:

A ZipDSL hozzáféréseken alapuló csomagra vonatkozó szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti. A kötbér mértéke az előfizetési díj ötszöröse, melyet Előfizető köteles egy összegben megtéríteni.

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének határideje	30 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási	72 óra	108 óra

határideje			
Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya a bejövő hívások esetén		95 %	75 %
A szolgáltatás rendelkezésre állása		95 %	90 %
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	7200 perc	7200 perc
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	7200 perc	7200 perc
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként		0	0
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje			

	Garantált feltöltés (Kbps)	Garantált letöltés (Kbps)	Maximális feltöltés (Kbps)	Maximális letöltés (Kbps)
ZiPDSL 1M	64	160	128	1280
ZiPDSL 2M	64	192	192	2560
ZiPDSL 4M	96	256	256	4480
ZiPDSL 5M	192	1000	500	5000
ZiPDSL 8M	192	480	512	8096
ZiPDSL 10M	256	3000	500	10000
ZiPDSL 15M	512	5000	900	15000
ZiPDSL 18M	320	960	1024	18432
ZiPDSL 25M	1024	4096	5000	25000

## ZipFone helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás

### A szolgáltatás leírása:

A Szolgáltató Társzolgáltató szolgáltatásainak felhasználásával helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújt az Előfizetőnek fax- és hangjelek továbbítására. A Zalszám szolgáltatása olyan helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely Internet telefonhívások (VoIP) bonyolítására szolgál. A Szolgáltatás azonban nem minősül telefon szolgáltatásnak és nem helyettesíti a helyhez kötött telefon és/vagy mobil rádiótelefon szolgáltatást.

A Szolgáltatást az Előfizető a közcélú távközlési hálózat felhasználásával vagy a fent meghatározott szolgáltatási hálózaton keresztüli Internet hozzáférésnél közvetlen IP alapú kapcsolaton keresztül veheti igénybe. A Szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az Internet hálózat felhasználásával az Előfizető a belföldi és nemzetközi helyhez kötött és nem helyhez kötött távközlési hálózat bármely felhasználójával hang- és faxátviteli kapcsolatot hozzon létre. Közvetlen IP kapcsolat esetén, a közcélú távbeszélő hálózat mindkét végponton történő kizárásával az Előfizető IP alapú hang és faxátviteli kapcsolatot hozhat létre.

A Szolgáltatás keretében a Szolgáltató biztosítja, hogy a Szolgáltatás Előfizetője az Internetre csatlakozva bármely, a Díjszabásban található díjtáblázatban feltüntetett hívásirányba tartozó telefonszámot felhívasson azon hálózatokba illetve hálózatokból akikkel Szolgáltatónak közvetlen vagy közvetett összekapcsolódási szerződése van, illetve a Szolgáltatótól kapott „06 21 abcdefgh” szám segítségével felhívható legyen vagy virtuális számon csak a Zalszám hálózaton belül elérhető legyen.

A hívhatóságot és az Internet hálózaton történő kihívást a Szolgáltató nyújtja az Előfizető számára, míg az Internet hozzáférést bármely Internet szolgáltatótól igénybe veheti az Előfizető.

A Szolgáltatás nem működik áramszünet esetén, és a hívások sikeressége - az Internet forgalmi viszonyaiból adódóan - nem garantált.

A Szolgáltatáshoz nem kapcsolódnak a telefonkönyvhöz és a tudakozóhoz fűződő jogszabályi kötelezettségek.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás nyújtása nyilvános Internet hálózaton történik, annak ismert technológiai hátrányaival és korlátaival. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás technológiai hátrányaiból vagy korlátaiból származó minőség- vagy működésbeli csökkenésért. A Szolgáltatás igénybevétele során bekövetkezett esetleges károkért (adatvesztés, vírusfertőzés, meghibásodás) a Szolgáltató nem vállal felelősséget, kivéve a szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott károkat. A felek a Szolgáltatások

ellenértékét oly módon határozzák meg, hogy az megfelelően ellentételezze a Szolgáltató felelősségének jelen pont szerinti korlátozását.

Szolgáltatás igénybevételének egyedi feltételei:

- (i) az Előfizető rendelkezzen szélessávú Internet hozzáférés szolgáltatással (minimum 64kbps fel és letöltési sebesség), melyet bármelyik Internet szolgáltatótól megrendelhet;
- (ii) az Előfizető rendelkezzen számítógéppel és a szükséges kiegészítőkkel (mikrofon, fülhallgató, IP telefon szoftverrel) vagy a Szolgáltatás használatára alkalmas végberendezéssel (ATA + hagyományos telefon; IP telefon), amely alkalmas az Internet hálózathoz való csatlakozásra;
- (iii) az Előfizető a hívás előtt csatlakozzon az Internethez;
- (v) az Előfizető rendelkezzen előfizetői szerződéssel

Minőségi célértékek meghatározása:

A szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a telefon kapcsolat folyamatos, érthető és visszhangmentes legyen. Jelen értelmezésben sikertelen hívásnak a szolgáltatónak felróható, műszaki hibából származó meghíúsult hívásokat kell tekinteni. Például - de nem kizárólagosan - nem tartoznak ebbe a fogalomkörbe a hívott vagy hívó előfizető magatartásából származó, folyamatos beszédkapcsolat szintjéig el nem jutó hívások (pl. foglaltság, előfizető tulajdonában vagy birtokában lévő alközponti hibák).

A szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat, összhangban a 345/2004. (XII.22.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben rögzített követelményekkel az alábbi táblázat tartalmazza.

#### ZipFone Prepaid

Az előre fizetett konstrukcióra történő regisztráció előfeltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen a Szolgáltatónál ZipFone Prepaid regisztrációval, mivel a Szolgáltató biztosítja a ZipFone Prepaid Előfizetők regisztrációját és az egymás közötti, Internet hálózaton belüli hívásokat. A ZipFone Prepaid Szolgáltatás előre fizetett konstrukcióra minden ügyfél földrajzi korláttól függetlenül regisztrálhat.

A sikeres regisztráció és feltöltés megtörténtevel a Szolgáltató hívószámot biztosít az Előfizető számára a helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatások számára fenntartott és a Szolgáltató számára kijelölt 21-es számmezőből vagy a virtuális számmezőből. Az Előfizető hívószáma a kétjegyű körzetszámból és hét számjegyből áll (06 21 abcdefgh) vagy egy hétjegyű virtuális számból. Ezt követően az Előfizető jogosulttá válik hívásokat kezdeményezni vezetékess, mobil és internetes hálózatokban (hívás díj ellenében) és hívásokat fogadni.

Az előre fizetett konstrukció esetében a szerződés az utolsó feltöltéstől számított 6 hónap határozott ideig marad hatályban, mely időtartam elteltével a Szolgáltatás, beleértve a hívószámot automatikusan megszűnik. Minden újabb feltöltés a szerződéses időtartam számítását automatikusan újraindítja. Amennyiben a szerződés megszűnésekor az Előfizető nem használta fel teljesen az előre fizetett díjnak megfelelő Szolgáltatást, a Szolgáltatót visszatérítési kötelezettség nem terheli.

Mutató	Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
HLI	Új hozzáférés létesítési idő (nap)	30	30
MHI	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (megkezdett óra)	48	48
SZKI	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje (nap)	15	15
Ügyfélszolgálat	120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya a bejövő hívások esetén	95 %	75 %
RA	A szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	98	98
SHA	Sikertelen hívások aránya (%)	<50	<50
HFI	A hívás felépítési ideje belföldre irányuló hívás esetén (másodperc)	<25	<25
	A hívás felépítési ideje külföldre irányuló hívás esetén (másodperc)	<35	<35
KVI	Kezelő, hibafeltevő válaszideje (másodperc)	60	60
BHA2	Bithiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető

## **ZipFone helyhez kötött telefon szolgáltatás**

### **A szolgáltatás leírása:**

A Zalaszám Informatika Kft. helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújt fax- és hangjelek továbbítására. A Zalaszám szolgáltatása olyan, bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását, valamint minden esetben a segélyhívó szolgáltatások és – a körülményektől függően - egyéb szolgáltatások (többek között kezelői szolgáltatások, tudakozó, előfizetői névjegyzék és nyilvános telefonállomás, emelt díjas szolgáltatások, a fogyatékkal élő előfizetők részére nyújtott szolgáltatások, illetve földrajzi elhelyezkedéstől független szolgáltatások) elérését. [2003. évi C. tv. 188. § 86.]

Helyhez kötött előfizetői végponton keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás mobil rádiótelefon szolgáltatásnak nem minősülő nyilvános elérhető telefonszolgáltatás. Idetartozik minden helyhez kötött nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás.

A hívhatóságot és az Internet hálózathoz történő kihívást a Szolgáltató nyújtja az Előfizető számára, míg az Internet hozzáférést bármely Internet szolgáltatótól igénybe veheti az Előfizető. A Szolgáltatás nem működik áramszünet esetén, és a hívások sikeressége - az Internet forgalmi viszonyaiból adódóan - nem garantált.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás nyújtása nyilvános Internet hálózaton történik, annak ismert technológiai hátrányaival és korlátaival. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás technológiai hátrányaiból vagy korlátaiból származó minőség- vagy működésbeli csökkenésért. A Szolgáltatás igénybevétele során bekövetkezett esetleges károkért (adatvesztés, vírusfertőzés, meghibásodás) a Szolgáltató nem vállal felelősséget, kivéve a szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott károkat. A felek a Szolgáltatások ellenértékét oly módon határozzák meg, hogy az megfelelően ellentételezze a Szolgáltató felelősségének jelen pont szerinti korlátozását.

#### **Hívástípusok:**

Helyi hívás: Helyi az egy adott település közigazgatási határain belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött forgalom

Belföldi távolsági hívás: Belföldi távolsági távbeszélő hívás a különböző földrajzi számozási területeken telefon szolgáltatás igénybevevő előfizetők részére létesített hozzáférési pontok között létrejött telefon forgalom.

#### **Segélykérő hívások**

Nem kell hívásdíjat fizetni, ha a hívó

a mentőket (104)

a tűzoltókat (105)

a rendőrséget (107)

az európai egységes segélyhívót (112) hívja.

#### **Speciális hívások:**

A Szolgáltató – más Társszolgáltatókkal létrejött megegyezés esetén □ lehetőséget biztosít ügyfeleinek, hogy területéről elérhetőek legyenek az országos négy számjegyű speciális számok, a hívott szolgáltató által meghatározott díjak szerint.

#### **Hívásidőszakok:**

Nappali időszak (csúcsidőszak): hétfőtől péntekig vagy munkanapokon 7 és 18 óra között.

Kedvezményes időszak (csúcsidőn kívül): hétfőtől péntekig vagy munkanapokon 18 és 7 óra között, valamint szombaton, vasárnap és munka□ szüneti napokon 0 és 24 óra között

#### **Szolgáltatás igénybevételenek egyedi feltételei:**

(i) az Előfizető rendelkezzen szélessávú Internet hozzáférés szolgáltatással (minimum 64kbps fel és letöltési sebesség), melyet bármelyik Internet szolgáltatótól megrendelhet;

(ii) az Előfizető rendelkezzen számítógéppel és a szükséges kiegészítőkkel (mikrofon, fülhallgató, IP telefon szoftverrel) vagy a Szolgáltatás használatára alkalmas végberendezéssel (ATA + hagyományos telefon; IP telefon), amely alkalmas az Internet hálózathoz való csatlakozásra;

(iii) az Előfizető a hívás előtt csatlakozzon az Internethez;

(v) az Előfizető rendelkezzen előfizetői szerződéssel

Minőségi célértékek meghatározása:

A szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a telefon kapcsolat folyamatos, érthető és visszhangmentes legyen. Jelen értelmezésben sikertelen hívásnak a szolgáltatónak felróható, műszaki hibából származó meghíúsult hívásokat kell tekinteni. Például - de nem kizárólagosan - nem tartoznak ebbe a fogalomkörbe a hívott vagy hívó előfizető magatartásából származó, folyamatos beszédkapcsolat szintjéig el nem jutó hívások (pl. foglaltság, előfizető tulajdonában vagy birtokában lévő alközponti hibák).

A szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat, összhangban a 345/2004. (XII.22.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben rögzített követelményekkel az alábbi táblázat tartalmazza.

<b>Mutató</b>	<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>Vállalt célérték</b>	<b>Vállalt minimálérték</b>
HLI	Új hozzáférés létesítési idő (nap)	30	30
MHI	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (megkezdett óra)	48	48
SZKI	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje (nap)	15	15
	Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya a bejövő hívások esetén	95 %	75 %
RA	A szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	98	98
SHA	Sikertelen hívások aránya (%)	<50	<50
HFI	A hívás felépítési ideje belföldre irányuló hívás esetén (másodperc)	<25	<25
	A hívás felépítési ideje külföldre irányuló hívás esetén (másodperc)	<35	<35
KVI	Kezelő, hibafeltevő válaszideje (másodperc)	60	60
BHA2	Bithiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető



### **ZipTV Interneten nyújtott digitális műsorelosztás**

A szolgáltató internet-protokollon digitális kép- és hangterjesztési (műsorelosztási) szolgáltatást nyújt. A szolgáltató e szolgáltatást a DIGIT IPTV Távközlési és Műsorelosztó Korlátolt Felelősségű Társaság (cégjegyzékszám: 13-09-108099, székhely: 2112 Veresegyház, Honvéd u. 2., a továbbiakban: DIGIT IPTV Kft.) közvetített szolgáltatásaként nyújtja. A szolgáltatás csomagjait és árait DIGIT IPTV Kft. jogosult meghatározni, azokat a szolgáltató a jelen ÁSZF módosításaként teszi közzé. A digitális műsorelosztás-szolgáltatással kapcsolatos számlapanaszokat és hibabejelentéseket a jelen ÁSZF szabályai szerint a szolgáltató ügyfélszolgálatán kell megtenni azok kivizsgálása és a szükséges intézkedések megtétele azonban kizárólag a műsorelosztó-szolgáltató felelőssége.

A digitális műsorelosztás-szolgáltatás díjáról szóló számlát a DIGIT IPTV Kft. és a szolgáltató közötti megállapodás alapján a szolgáltató jogosult kiállítani, egyben a díjat beszedni. A digitális műsorelosztás-szolgáltatás díjának meg nem fizetése esetére a jelen ÁSZF késedelmes fizetéssel kapcsolatos rendelkezései irányadók.

A szolgáltatásra történő előfizetésnek a feltétele, hogy az ügyfél a Szolgáltatónál rendelkezzen a megfelelő szélessávú internet kapcsolattal. Tekintettel a szükséges műszaki feltételekre, a szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az IPTV szolgáltatását csak egyes szolgáltatásokkal együtt értékesítse.

#### **Eszközhasználat és felelősség**

A digitális műsorelosztási szolgáltatás egy külön erre a célra gyártott eszközzel (set-top box) vehető igénybe. A set-top box a műsorelosztó szolgáltató tulajdona. Az előfizető köteles a set-top boxot rendeltetésének megfelelően használni. Az esetleges károsodást köteles haladéktalanul a szolgáltató ügyfélszolgálatán bejelenteni. Tekintettel arra, hogy az előfizetői károkozásból eredő igényeket a műsorelosztó a szolgáltatóra engedményezte, az előfizető az általa okozott kárt a szolgáltatónak köteles megtéríteni.

#### **Széles képformátumú televíziós szolgáltatás**

A műsorelosztó szolgáltató a fogadott és újra-elosztott széles képformátumú digitális televíziós szolgáltatásokat és televízió műsorokat változatlan képformátummal köteles a fogyasztók felé továbbítani. A műsorelosztó szolgáltató csak akkor tartozik felelősséggel a széles képformátumú televízióműsor változatlan formátumban történő elosztásáért, ha az előfizető által a szolgáltatás igénybe vételéhez működtetett, az előfizetői szerződésben megjelölt televíziókészülék megfelel az analóg és digitális televíziókészülékek forgalomba hozatalának részletes szabályairól szóló külön jogszabály rendelkezéseinek.

Az előfizetői szerződésben megjelölt televíziókészülék megváltozását az előfizető köteles a szolgáltatónak bejelenteni, ennek hiányában a műsorelosztó szolgáltatót az e fejezet szerinti felelősség nem terheli.

#### **Feltételesen elérhető csatornák**

Az előfizetői szerződésben meghatározottak szerint a műsorelosztó szolgáltató feltételesen elérhető csatornák vételét is biztosítja.

A feltételesen elérhető csatornák vételéhez szükséges, a műsorelosztó szolgáltató számára harmadik fél által rendelkezésre bocsátott technikai eszközöket az előfizető az „Eszközhasználat és felelősség” c. pont szabályai szerint birtokolhatja és használhatja.

#### **A kiskorúak védelme**

A műsorelosztó szolgáltató a külön jogszabályban meghatározott műszaki intézkedésekkel köteles biztosítani, hogy az előfizető megakadályozza a hozzáférést a 18 éven felülieknek nem ajánlott, vagy pornográfia, illetve szélsőséges vagy indokolatlan erőszakot tartalmazó műsor elérhetőségét.

Ha a fenti intézkedések megtétele csak külön műszaki berendezés útján lehetséges, továbbá, ha azt a műsorelosztó szolgáltató harmadik fél bocsátotta a rendelkezésére, ezen berendezések előfizető általi birtoklására és használatára az „Eszközhasználat és felelősség” c. pont rendelkezései irányadók. A műszaki intézkedések megtétele esetén a jelen pont első bekezdése szerinti műsor elérhetőségének megakadályozásáért az előfizető viseli a felelősséget.

<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>Vállalt célérték</b>	<b>Vállalt minimálérték</b>
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének határideje	30 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra	108 óra
Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli	95 %	75 %

jelentkezésének aránya a bejövő hívások esetén		
A szolgáltatás rendelkezésre állása	98 %	98 %

A 345/2004 (XII.22.) kormányrendeletben meghatározott minőségi mutatók némelyike a műsorelosztás IP alapján történő megvalósításának köszönhetően nem értelmezhető:

- Vivőszint az előfizetői hozzáférési pontokon
- Jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton
- Vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési ponton