

Az INVITEL Zrt.

**Nagykereskedelmi szélessávú országos bitfolyam
hozzáférés szolgáltatása**

Általános Szerződési Feltételei

2. sz. melléklete

Műszaki melléklet és Függelékei

2012. május 17.

1. A Kötelezett Szolgáltató és a Jogosult Szolgáltató technikai összekapcsolódása

1.1. A Jogosult Szolgáltató és a Kötelezett Szolgáltató közötti interfész leírása

1.1.1. Jogosult Szolgáltató és a Kötelezett Szolgáltató között a Szolgáltatás átadási pontja a Hálózati link Gigabit Ethernet optikai Hálózati interfésze, mely a Kötelezett Szolgáltató hálózatának egy szabványos Hozzáférési pontja a Kötelezett Szolgáltató által a jelen mellékletben megajánlott helyszínen.

1.1.2. A Jogosult Szolgáltató oldalán egy Home Gateway funkciót ellátó router végződésre van szükség (Home Gateway), ami az SNI interfész irányában a fentebb említett interfész, illetve az IETF RFC 2661 szerinti L2TP alapú kapcsolat kialakítását támogatja.

1.1.3. A forgalomfüggetlen és a forgalomfüggő csomaggal rendelkező Előfizetők forgalmát Kötelezett szolgáltató az IEEE 802.1q szabvány szerinti VLAN-trónkón, eltérő VLAN azonosítóval adja át. A VLAN azonosítók hozzárendelése Jogosult számára az általa adott ISP_ID (domain/realm név) alapján történik. A VLAN-azonosítók kötelezett oldali beállításáért az ÁSZF 1. sz. Melléklet 2. pont 3.2. alpontjában meghatározott díjat, beállított domain (realm) nevenként kell Kötelezett Szolgáltató részére megfizetni.

1.1.4. Csupasz szélessávú nagykereskedelmi szolgáltatás

A Csupasz szélessávú nagykereskedelmi szolgáltatás ráépülő adatátviteli vagy egyéb (pl. telefon) szolgáltatás nélküli, nagykereskedelmi szélessávú országos bitfolyam hozzáférési szolgáltatás, amely az Internet mellett más szolgáltatások biztosítását is lehetővé teszi a Jogosult Szolgáltató számára. A Csupasz szélessávú nagykereskedelmi szolgáltatás a Kötelezett Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás nélküli szélessávú szolgáltatás, melynek keretében a Kötelezett Szolgáltató üzemben tartja a távközlési hálózat előfizetői szakaszát, és ahhoz hozzáférést biztosít a célból, hogy azon a Jogosult Szolgáltató vagy a nagykereskedelmi továbbértékesítés esetén a vele szerződő társszolgáltató előfizetői szolgáltatást nyújtson.

A Kötelezett Szolgáltató a Csupasz szélessávú nagykereskedelmi szolgáltatást kizárólag az ÁSZF 6. pontjában meghatározott földrajzi területen belül létesíthető Előfizetői hozzáférési pontokon nyújtja. Ugyanazon az Előfizetői hozzáférési ponton Csupasz szélessávú nagykereskedelmi szolgáltatás nem vehető igénybe egyidejűleg fennálló, a Kötelezett Szolgáltató kiskereskedelmi ÁSZF-jében meghatározott előfizetői szolgáltatás mellett.

A Csupasz szélessávú nagykereskedelmi szolgáltatás keretében forgalomfüggő, vagy forgalomfüggetlen szolgáltatás vehető igénybe.

A Csupasz szélessávú nagykereskedelmi szolgáltatás díját az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

1.2. A Szolgáltatás igénybevételéhez Kötelezett Szolgáltató által megajánlott hozzáférés földrajzilag meghatározott pontja:

1108 Budapest, Kozma u. 2

1.3. Az Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó a Kötelezett Szolgáltató ÁSZF 14. pontjában felsorolt Kiegészítő szolgáltatások az alábbiak:

- Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás megvalósíthatósági vizsgálat kiegészítő szolgáltatás (Jelen melléklet 1.6. pontja)

- Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás virtuális helymegosztás kiegészítő szolgáltatás (Jelen melléklet 1.4. pontja)
- Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás domain/realm név beállítása Kötelezett Szolgáltató hálózatában kiegészítő szolgáltatás
- Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás üzembehelyezési vizsgálat kiegészítő szolgáltatás

1.4. Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás virtuális helymegosztás kiegészítő szolgáltatás

1.4.1. A Kötelezett Szolgáltató és a Jogosult Szolgáltató hálózatának fizikai szintű összekapcsolása optikai kötésponton, az alábbi 2. sz. ábrán látható földrajzi helyen történik.



1. sz. ábra

1.4.2. Kötelezett Szolgáltató a sárga színnel és téglalappal jelölt aknában levő kötésponttól két üzemi és két tartalék optikai szál bevezetését és csatlakoztatását biztosítja a Jogosult Szolgáltató számára.

1.4.3. Kötelezett Szolgáltató az optikai csatlakozás végződését saját tulajdonú és fenntartású eszközén valósítja meg. A Jogosult Szolgáltató igényétől függően Kötelezett Szolgáltató többféle optikai csatlakozásmódot ajánl fel az eszközön, ezek az alábbiak:

	Max. távolság	Hullámhossz	Mód
1.	500 m	850nm	MM
2.	10 km	1310nm	SM
3.	80 km	1550nm	SM

1.4.4. A Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás virtuális helymegosztás kiegészítő szolgáltatás díját az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

1.5. Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás nyújtása a jelen Melléklet 1.2. pontjában meghatározottól eltérő helyen.

1.5.1. Amennyiben Jogosult Szolgáltató a részére felajánlott Hozzáférési pont helyett más földrajzi helyen kívánja igénybe venni a Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatást, Kötelezett Szolgáltató a 277/2003. (XII. 24.) Korm. rendelet 8. § (1) bekezdésének megfelelően jár el, vagyis a hozzáférést azon a hálózati végpontján biztosítja, ahol azt a Jogosult Szolgáltató kéri, kivéve, ha az a Kötelezett Szolgáltató objektív műszaki okokkal alátámasztott véleménye szerint nem lehetséges.

1.5.2. Az 1.5.1. pont szerinti esetben a Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás megvalósíthatósági vizsgálat kiegészítő szolgáltatás (1.6. pont) az igényelt Hálózati végponton való hozzáférés megvalósításának érdekében igénybe kell venni és annak az ÁSZF 1. sz. mellékletében meghatározott díját Kötelezett Szolgáltató részére meg kell fizetni.

1.6. Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás megvalósíthatósági vizsgálat kiegészítő szolgáltatás

1.6.1. Jogosult Szolgáltató igénye alapján Kötelezett Szolgáltató Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás megvalósíthatósági vizsgálat kiegészítő szolgáltatást végez annak érdekében, hogy meghatározza az igényelt Hozzáférési pont és az azon keresztül lebonyolítani kívánt forgalom biztosításának feltételeit, illetve az 1.5. pont szerinti igény esetében a Kiegészítő Szolgáltatás költségeit.

1.6.2. Ha a Kötelezett Szolgáltató megítélése szerint az ajánlat objektív műszaki okok miatt nem indokolt vagy a Jogosult igénye az 1.5. pont szerinti, az ajánlat kézhezvételétől vagy a pótlólagos adatközléstől számított 10 napon belül köteles erről a Jogosult Szolgáltatót írásban, indokolással - a szükség szerint elvégzett megvalósíthatósági vizsgálatok eredményével - ellátva tájékoztatni, megjelölve a véleménye szerint műszakilag ésszerű ajánlat feltételeit, illetve az 1.5.2. pont szerinti költségeket.

1.6.3. A Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás megvalósíthatósági vizsgálat kiegészítő szolgáltatás díját az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza. A díjat Kötelezett Szolgáltató a vizsgálat eredményétől függetlenül kiszámlázza.

1.7. Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás domain/realm név beállítása kiegészítő szolgáltatás

1.7.1. Kötelezett Szolgáltató vállalja a Jogosult Szolgáltató által kért egy vagy több domain/realm név (ISP ID) beállítását saját hálózatában annak érdekében, hogy a Jogosult Szolgáltató előfizetői a hozzáférési ponton keresztül elérhessék annak hálózatát.

1.7.2. A beállítás egyszeri díját az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

1.8. Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás üzembehelyezési vizsgálat kiegészítő szolgáltatás

1.8.1. Kötelezett Szolgáltató a hozzáférési pont létesítése, a domain/realm név vagy nevek beállítása után a Jogosult Szolgáltatóval együttműködve elvégzi Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás üzembehelyezési vizsgálatot. A vizsgálat során közösen ellenőrzik különösen a következőket:

1.8.1.1. A létesített hozzáférési pont működése

1.8.1.2. A Jogosult Szolgáltató által igényelt nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás alapján nyújtott szolgáltatás működését az Előfizetői interfészen

1.8.1.3. A Kötelezett Szolgáltató díjazási alapadatgyűjtése és számlázása

1.8.2. A Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás üzembehelyezési vizsgálat kiegészítő szolgáltatás díját az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

2. A Kötelezett Szolgáltató egyéb kötelezettségei

Kötelezett Szolgáltatót az ÁSZF-ben rögzített együttműködési és tájékoztatási kötelezettségeken felül az alábbi az ÁSZF 13.2. pontjában nem rögzített, az alábbiakban részletesen kifejtett kötelezettségek terhelik:

2.1. A Kötelezett Szolgáltató biztosítja a Kötelezett Szolgáltatótól bérelt router(ek) egyszeri beállítását, üzemeltetésüket (hardveres és szoftveres hibajavítás).

2.2. A Kötelezett Szolgáltató biztosítja a Jogosult Szolgáltató igényei szerint a Kötelezett Szolgáltató tulajdonában lévő router(ek) paramétereinek módosítását az igény beérkezését követő 1, de legkésőbb 3 munkanapon belül. A módosítási igényeket írásban, telefaxon, vagy postán kell megküldeni az INVITEL Zrt. Ügyfélszolgálatára. Módosítási igény havonta legfeljebb 1 alkalommal kérhető díjmentesen. Egy módosítási igényben több paraméterváltoztatás is kérhető. Ha a módosítás helyszínre történő kiszállással történik vagy a hálózatstruktúra módosításával is jár, a Kötelezett Szolgáltatónak joga van az ezzel kapcsolatban felmerült költségeit (pl. helyszínre történő kiszállás, munkadíj) felszámolni.

2.3. A Kötelezett Szolgáltató nem felelős a Jogosult Szolgáltatói vagy előfizetői tulajdonú hálózat vagy végberendezés hibáiból, hiányosságaiból előálló hibákért, illetve nem minősül a Kötelezett Szolgáltató késedelmes teljesítésének, ha a Jogosult Szolgáltató az előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja. A Kötelezett Szolgáltató a szolgáltatásai, illetve hálózatának üzemeltetésével kapcsolatban tudomására jutott adatokat, információkat bizalmasan kezeli, s azokat - a kifejezett jogszabályi kötelezés és a Jogosult Szolgáltató hozzájárulásának eseteit kivéve – harmadik személynek nem szolgáltatja ki.

2.4. A Kötelezett Szolgáltató felelősségének határa a Jogosult Szolgáltatói Hozzáférési ponjáig terjed, a Kötelezett Szolgáltatót csak a saját hálózatában felmerült hibákért terheli az ÁSZF-ben rögzített felelősség.

2.5. A Kötelezett Szolgáltató - Jogosult Szolgáltató hozzáférési viszonylatában a jelen melléklet szerinti kötelezettségek és működési paraméterek az adott Hozzáférési pontra, illetve a Kötelezett Szolgáltató hálózatában tömeges ügyfélcsoportot érintő meghibásodások esetén érvényesek.

3. Karbantartás, Rendelkezésre állás

3.1. A Kötelezett Szolgáltató által tervezett, rendszeres karbantartási időablakok: csütörtök 04.00 - 07.00 óráig, Az ezekből származó szolgáltatás kiesés nem számít bele a tényleges Rendelkezésre állás meghatározásába. A

tényleges Karbantartások időpontjáról a Kötelezett Szolgáltató a Jogosult Szolgáltatót 15 nappal megelőzően értesíti.

3.2. A Szolgáltatás Rendelkezésre állásának tulajdonságai az alábbiak:

Éves Rendelkezésre állás (%)	99.50%
Max. Hibaidő [óra] / év	43.80
Max. Hibaelhárítási idő (óra)	24
Hibajegy felvétele	Ügyfél kérésére
Ügyfél tájékoztatás a Hibáról	Igen

4. Műszaki feltételek az előfizetői oldalon

4.1. Az Előfizető részére a szolgáltatásátadási pont (UNI) interfész 10BaseT Ethernet vagy USB 1.1-es interfész, aminek sebessége illeszkedik a szolgáltatásnál alkalmazott technológia által kínált elérési sebességekhez. ISDN szolgáltatás mellett csak 10BaseT Ethernet interfész használható.

4.2. Az Előfizető a Jogosult Szolgáltató felé PPPoE protokollal hív be, melyet az Előfizető számítógépén futó kliens program biztosít. A kliens programmal az Előfizető ki tudja választani a tartalomszolgáltatót (SSG funkció). Az Előfizető azonosítását a Jogosult Szolgáltató végzi.

4.3. A PPPoE kliens programot a Jogosult Szolgáltató biztosítja Előfizetői részére. A Kötelezett Szolgáltató Ethernet kártyát, installálási szolgáltatást nem nyújt.

4.4. Az Előfizetők felé az alábbi sáv szélességek kerülnek meghatározásra:

4.4.1. Névleges sáv szélesség: Az előfizető által választott díjcsomagnak megfelelő, a hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon elérhető maximális vonali le- és feltöltési sebesség [kbit/s].

Az előfizető által ténylegesen igénybe vehető hasznos sáv szélesség értéke a vonali sebesség alatt marad az ADSL és az internet technológiákból eredő ún. "csomagolás" miatt, amely elérheti a vonali sebesség 15-20%-át is.

A használat során érzékelhető letöltési sebesség a maximális vonali sebességtől technológiai okokból elmaradhat, a szolgáltatótól való távolság illetve a tartalomszolgáltató vagy az előfizető által alkalmazott műszaki megoldás miatt. A 150 Mbit/s névleges sebességű FTTH csomag igénybe vétele esetén a sebesség elérésének feltétele a végfelhasználói oldalon 1000BASE T / 1000BASE TX Gigabit Ethernet interfész megléte, illetve hogy az előfizetői oldalon alkalmazott eszközök együttesen alkalmasak legyenek a 150Mbit/s sáv szélesség feldolgozására. Minimális sáv szélesség: Az előfizető által választott díjcsomagnak megfelelő, a hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon minden esetben elérhető vonali le- és feltöltési sebesség [kbit/s].

4.5. Behívás PPP-vel (point to point protocol)

4.5.1. A behívásnál az Előfizető a hagyományos behívó/tárcsázó modult használja (Windows-nál) azzal a módosítással, hogy a felhasználói név után egy @ jellel elválasztva meg kell adni a Jogosult Szolgáltató azonosítóját (ISP_ID). Ezt az azonosítót az SSG-be Kötelezett Szolgáltató bejegyzi. Az SSG ennek alapján irányítja a hívást a Jogosult Szolgáltatóhoz.

Felhasználói név:	username@ISP_ID
Jelszó:	Password

4.5.2. Az Előfizető jogosultságának ellenőrzését (autentikáció), dinamikus vagy fix IP cím kiosztást stb. a Jogosult Szolgáltató végzi.

4.5.3. A PPP alapú behíváshoz az Előfizető berendezésének támogatnia kell az alábbi protokollokat:

UNI típusa	Protokoll	Hivatkozás	Megjegyzés
10/100 BaseT Ethernet	PPPoE	RFC 2516	egyedi kliens program
USB 1.1			

5. Az Előfizetői Interfészek leírása

5.1. Az Előfizetői Hozzáférési Pont (UNI) azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. Ez a pont az ADSL modemek előfizető oldali interfésze

UNI Interfész típus	Hivatkozási szám
10/100 BaseT Ethernet	IEEE 802.3
USB 1.1	

5.2. A CPE az IETF RFC 1483 (Multiprotocols/bridged or routed Ethernet over AAL5) protokoll transzparens átvitelét biztosítja.

5.3. Az előfizetői végberendezést fizikailag egy RJ 45-ös vagy USB csatlakozón keresztül lehet csatlakoztatni.

6. Berendezések

Típus	Érték [Ft]
Alcatel Speedtouch 330	5 251
Alcatel Speedtouch 350i	4 763
Alcatel Speedtouch 360i	5 300
Alcatel Speedtouch 510i	19 500
Alcatel Speedtouch 530	24 500
Alcatel Speedtouch 546i	13 720
Alcatel Speedtouch Home	39 445
Alcatel Speedtouch Pro, USB, USB ISDN	24 500
Comtrend CT-507	4 806
Comtrend CT-5071	5 483
Comtrend CT-5071E	4 818
Comtrend CT-5611	7 875
Comtrend CT-5611E	6 899
DialCom 1520	8 722
DialCom 1600	11 270
DSL 600 E	6 188
DSL-360R	3 375
DSL-360T	10 250
DSL-584T	12 400
DSL-G 684T(WiFi)	14 250

Ericsson HM220, HM490 dp	14 300
Huawei MT-880a, MT-880i	3 150
Paradigm 818 pots, PTI-818	8 869
Sagem FAST 1201	4 383
Siemens C-110, C-110i, C2-010i	5 460
Siemens E-110, E-110i, E-010i	7 085
Thomson SpeedTouch 530 v6	6 036
ZXDSL 831, 831A, 832	5 252
Alcatel I-240G-B	19 975
Huawei HG8240	20 800
Huawei HG610	11 200
Huawei HG850a	17 952
Splitter*	675

1. sz. táblázat

* Hagyományos (réz) kábeleken az alapsávi távbeszélő/ISDN szolgáltatás igénybevételét biztosító szűrő (splitter) alkalmazása minden esetben kötelező.

6.1. A Kötelezett Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez az 1. sz. táblázatban meghatározott, a Kötelezett Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket ad át használatra a Jogosult Szolgáltató által megjelölt Előfizető részére. Optikához csatlakozó előfizetői végpont esetén a Kötelezett Szolgáltató az általa átadott CPE típusát esetenként határozza meg.

6.2. A Jogosult Szolgáltató a berendezések nem rendeltetésszerű használatából, tárolásából, üzemeltetéséből adódó, teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért teljes anyagi felelősséggel tartozik. A berendezések megsemmisülése vagy értékcsökkenése esetén Jogosult Szolgáltató a Kötelezett Szolgáltató által kiállított számla alapján köteles megtéríteni az okozott kárt, a berendezések értékét.

6.3. Jogosult Szolgáltató, és az Előfizető közötti előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnésekor a Kötelezett Szolgáltató a tulajdonát képező berendezéseket jogosult a jelen 2. sz. Melléklet 9.2. pontjában rögzítettek szerint leszerelni.

6.4. Jogosult Szolgáltató kötelezi magát, hogy az Előfizetővel kötendő előfizetői szerződésben a szolgáltatói tulajdonú végberendezésekről a jelen 6. pontban foglaltak alapján rendelkezik.

6.5. Bármely csomaghoz a megadott eszközök közül választ a Kötelezett Szolgáltató a rendelkezésére álló raktárkészlet, illetve a műszaki feltételek alapján.

7. Hibás teljesítés

Az ÁSZF 19.1.1. pontja alkalmazhatósága körében kizárólag a 7.1.- 7.4. pontokban felsorolt esetek minősülnek a Kötelezett szolgáltató hibás teljesítésének:

7.1. Az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben meghatározott szolgáltatáscsomagokra az alábbi táblázatban meghatározott sebességértékeknél kisebb sebesség. A sebességértékek csak a Kötelezett Szolgáltató hálózati szakaszára értendők.

ADSL technológián

Csomagnevek	A1		A4		A8		A18	
Csomagnevek (2007)	0.5M		1M		2M, 3M		4M, 12M, 16M, 20M	
Sebesség	Garantált	Néveges	Garantált	Néveges	Garantált	Néveges	Garantált	Néveges
Feltöltés [kpbs]	64	128	160	256	256	512	640	1 024
Letöltés [kpbs]	300	1 280	800	4 480	2 000	8 096	6 500	18 432

Csomagnevek	A2		A5		A10		A12		A15		A16	
Sebesség	Garantált	Néveges	Garantált	Néveges	Garantált	Néveges	Garantált	Néveges	Garantált	Néveges	Garantált	Néveges
Feltöltés [kpbs]	64	192	192	500	256	500	256	600	512	900	512	900
Letöltés [kpbs]	500	2 560	1 000	5 000	3 000	10 000	2 500	12 000	5 000	15 000	5 500	16 000

VDSL technológián

Csomagnevek	V25		V32		V48		V50	
Sebesség	Garantált	Néveges	Garantált	Néveges	Garantált	Néveges	Garantált	Néveges
Feltöltés [kpbs]	1 000	5 000	1 500	6 000	2 000	7 000	2 000	7 500
Letöltés [kpbs]	10 000	25 000	12 000	32 000	18 000	48 000	20 000	50 000

FTTH technológián

Csomagnevek	F5		F8		F15		F16		F25		F32		F48		F50		F64		F82		F150	
Sebesség	Garantált	Néveges	Garantált	Néveges	Garantált	Néveges	Garantált	Néveges	Garantált	Néveges	Garantált	Néveges	Garantált	Néveges	Garantált	Néveges	Garantált	Néveges	Garantált	Néveges	Garantált	Néveges
Feltöltés [kpbs]	1 000	2 000	1 500	3 000	2 500	5 000	3 000	6 000	5 000	10 000	6 000	12 000	2 000	7 000	10 000	20 000	12 000	24 000	16 000	32 000	20 000	60 000
Letöltés [kpbs]	2 500	5 000	3 500	8 000	7 500	15 000	8 000	16 000	12 500	25 000	16 000	32 000	18 000	48 000	25 000	50 000	32 000	64 000	41 000	82 000	60 000	150 000

7.2. Hibaelhárítási idő

A Kötelezett Szolgáltató köteles a Jogosult Szolgáltató által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. Ennek megfelelően a hiba bejelentésétől a szolgáltatást érintő hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 46 órát.

7.3. Előfizetői hozzáférési pont rendelkezésre állása

A rendelkezésre állás értéke éves szinten egyéni előfizetői szolgáltatás esetében legalább 97 %; üzleti előfizetői szolgáltatás esetében legalább 97,5%.

7.4. A kiesési idő mérése a hibajegyek adatai alapján történik. A kiesési időbe nem tartoznak bele a tervezett üzemszünetek. Az Előfizetői hozzáférési pont rendelkezésre állása naptári évre vonatkozik, töredék/tört évre nem értelmezhető.

Nem tartozik a Kötelezett Szolgáltató hibás teljesítése körébe:

- az Előfizetőnél a Jogosult Szolgáltató érdekkörében telepített szünetmentes 230V-os tápellátás hibája.

7.5. Üzemszünetnek minősülő, a kiesési időbe nem beszámított esetek

7.5.1. Előfizetői hozzáférési ponton

- végponti eszközök karbantartása
- végponti eszközök cseréje

7.5.2. DSLAM és OLT

- szoftver frissítése vagy cseréje
- adatbázis karbantartás
- átterhelés
- bővítés
- csere

7.5.3. A DSLAM-ok, illetve az OLT-k és a Hálózati Hozzáférési Pont között a Kötelezett Szolgáltató hálózatában végzett karbantartási, hálózatbővítési, beruházási, fejlesztési tevékenységek

8. Hibabejelentés, hibaelhárítás

8.1. A Kötelezett Szolgáltató az esetleges hibák bejelentésének lehetőségére folyamatos napi 24 órában, évi 365 (366) napon hibafelvételi szolgálatot biztosít. A Jogosult a Nagykereskedelmi Szélessávú Hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó Hibákat az ÁSZF 2. számú melléklete 2. sz. Függelékét képező Hibabejelentő Lapon és telefaxszámon, vagy ugyanezzel az adattartalommal a hivatkozott mellékletben meghatározott e-mail címen, illetve telefonszámon jelentheti be.

8.2. A Kötelezett Szolgáltató a hibabejelentést követően hibajegy számot közöl a Jogosult Szolgáltatóval (e-mail-en érkezett hibabejelentést - e-mail visszaigazolással, telefaxon érkezett hibabejelentést fax visszaigazolással, telefonon érkezett bejelentést a hibabejelentés alatt, szóban).

8.3. A Kötelezett Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján a Jogosult Szolgáltatót értesíteni arról, hogy

a.) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy

b.) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Kötelezett Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel. Amennyiben helyszíni vizsgálatra van szükség, akkor az egyeztetést – a Jogosult Szolgáltató meghatalmazása alapján – a Kötelezett Szolgáltató végzi az előfizetővel.

8.4. A Kötelezett Szolgáltató köteles a Jogosult Szolgáltató által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg valóságnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A vállalt hibaelhárítási célértékeket az ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza. Ennek megfelelően a hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 46 órát. Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben a Jogosult Szolgáltató az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől a Jogosult Szolgáltató által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

8.5. Amennyiben a Hibavizsgálat nem talál Kötelezett Szolgáltató érdekkörében felmerült Hibát, úgy a Kötelezett Szolgáltató kijelenti, hogy az általa fenntartott hálózat nem okozhatja Szolgáltatás meghibásodását, és erről a Jogosult Szolgáltatót értesíti, valamint a téves hibabejelentés jelen ÁSZF 1. sz. melléklete szerinti díját a Jogosult felé kiszámlázza.

8.6. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Kötelezett Szolgáltatónak a 48 órán belül határidőn belül meg kell kérnie. - Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a Kötelezett Szolgáltató erre vonatkozó értesítésében a javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Kötelezett Szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

8.7. Helyszíni kiszállás szükségessége esetén a kiszállás időpontjáról a Kötelezett Szolgáltató előzetesen időpontot egyeztet a végfelhasználóval, mely időpont 4 órás időszak megadásával 8 és 20 óra közé eshet. Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Kötelezett Szolgáltató és a Jogosult Szolgáltató megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Kötelezett szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Kötelezett Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Kötelezett Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen

meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik. Az előzőekben vázolt körülmény bekövetkezéséről a Felek kölcsönösen értesítik egymást.

8.8. Amennyiben a Jogosult Szolgáltató az Előfizetővel történő egyeztetés után úgy találja, hogy a hiba nem szűnt meg, a hibavizsgálat eredményéről szóló visszajelzésétől számított 72 órán belül helyszíni ellenőrzést kérhet Kötelezett Szolgáltatótól. A helyszíni ellenőrzés igénylésével egyidejűleg Jogosult Szolgáltató elfogadja, hogy a Kötelezett Szolgáltató a Jogosult részére kiszámlázza a helyszíni ellenőrzés jelen ÁSZF 1. sz. melléklete szerinti díját, ha az ellenőrzés nem állapít meg Kötelezett Szolgáltató érdekkörében okozott hibát.

8.9. A Kötelezett Szolgáltató a 8.7. pont szerint előzetesen egyeztetett helyszíni ellenőrzést a Jogosult Szolgáltató bejelentéstől számított 48 órán belül elvégzi.. A helyszíni ellenőrzés során a Kötelezett Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pontra csatlakozva vizsgálatot végez.

8.10. A helyszíni ellenőrzés során, illetve amennyiben a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az Előfizető által használt Előfizetői hozzáférési pont található, úgy a Kötelezett Szolgáltató megkísérli az ingatlanra történő bejutást. Amennyiben a bejutás sikertelen, abban az esetben a Kötelezett Szolgáltató a Jogosult Szolgáltató által megjelölt személlyel megkísérli felvenni a kapcsolatot időpont egyeztetés végett.

8.11. Ha hibaelhárítási kötelezettségét a Kötelezett Szolgáltató a Jogosult Szolgáltató érdekkörében felmerült ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg ez az akadályoztatás el nem hárul.

9. Állomásváltozási folyamatok

9.1. A Szolgáltatás létesítése

9.1.1. Jogosult Szolgáltató létesítési kérdésekre megjelölt kapcsolattartási ponton keresztül átadja azon végpontok adatait (naponta legfeljebb egy alkalommal), melyekre kéri a Szolgáltatás biztosítását. Az átadott adatoknak tartalmaznia kell az Előfizetők pontos nevét, lakcímét, kapcsolási (telefon)számát, elérhetőségi (kapcsolattartó) nevét, telefonszámát, az igényelt Szolgáltatás típusát. Ez az adatszolgáltatás a Felek által egyeztetett formátumú MS Excel táblázat megfelelő kitöltésével jön létre. A táblázatot elektronikus formában a létesítési kérdésekre megjelölt e-mail címre kell továbbítani.

9.1.2. A Kötelezett Szolgáltató az igénybejelentés során megadott Előfizetői végpontok tekintetében adminisztratív ellenőrzést és felmérést végez, melynek során megállapítja, hogy a kért végpontra (címré, kapcsolási számra) nagy valószínűséggel biztosítható-e a Szolgáltatás. Ennek eredményéről a megrendelést követő 5 munkanapon belül értesíti Jogosult Szolgáltatót. Az értesítés tartalmazza az átadott kapcsolási számok listáját az alábbi jellemzőkkel kiegészítve:

- nincs élő Telefonvonal szolgáltatása a Végfelhasználónak
- tartozás miatt korlátozott forgalmú Végfelhasználói vonalak
- nincs szabad DSLAM vagy OLT kapacitás
- a vonal műszakilag nem alkalmas a szolgáltatás nyújtására
- egyéb műszaki okok miatt nem teljesíthető
- leszerelt
- más ISP által nyújtott szélessávú Internet szolgáltatás (nem ISP váltásra leadott igény)
- létesítés alatt

A Jogosult Szolgáltató által igényelt, réz érpáron biztosított nagyobb sáv szélességek jelentősen korlátozott (DSLAM-Előfizető) földrajzi távolságon belül vehetőek igénybe. A nagyobb sáv szélességű

összeköttetések kb. 1 km-en belüli, távolságon belül működik optimálisan, de a megadott értékek a helyi viszonyok függvényében változhatnak.

A Kötelezett Szolgáltató elektronikus adatbázist biztosít Jogosult Szolgáltató részére, mely segítséget nyújt a nagyobb sávszélességek szolgáltatási területének előzetes felméréséhez. Kötelezett Szolgáltató az U18M csomagokra vonatkozó megrendeléseket csak az adatbázisban szereplő szolgáltatási területre fogad el.

Amennyiben az U18M csomag aktuális letöltés irányú vonali sávszélessége nem éri el a 9 Mbit/s-t úgy a Jogosult szolgáltató megrendelését módosíthatja U8M-re. A végfelhasználóval kötött előfizetői szerződését ezzel szinkronban köteles módosítani.

9.1.3.

Azon végpontok esetén, melyeknél a műszaki adottságok lehetővé teszik az Szolgáltatás biztosítását, Kötelezett Szolgáltató megkezdi az igényelt Szolgáltatás kiépítését.

A Kötelezett Szolgáltató

a.) a 9.1.2. pontban írt értesítéstől számított 15 napon belül, vagy

b.) a Jogosult Szolgáltató által megjelölt és a Kötelezett Szolgáltató által visszaigazolt későbbi időpontban,

úgy, hogy Kötelezett Szolgáltató az Előfizetővel (Új Előfizetővel) az igényelt Szolgáltatás létesítésére időpontot egyeztet, az egyeztetett időpontban a helyszínre kiszáll, és a szolgáltatás hozzáférési pontot felszereli.

9.1.4. Az új Előfizetői hozzáférési pontok (beleértve az áthelyezéseket is) létesítési dátumáról a Kötelezett Szolgáltató e-mailben értesíti Jogosult Szolgáltatót. Azon Előfizetői hozzáférési pontok esetében, ahol az Szolgáltatás a 9.1.2.miatti okokból nem valósítható meg, ezt a Jogosult Szolgáltató részére a visszaküldött e-mail-ben (mely az igények státuszát tartalmazza) jelzi Kötelezett Szolgáltató. A leadott igények státuszát Kötelezett Szolgáltató heti rendszerességgel e-mail útján juttatja el a Jogosult Szolgáltató részére.

9.2. Leszerelés

Jogosult Szolgáltató Kötelezett Szolgáltatónál kezdeményezheti a Szolgáltatás adott telefonvonalon történő megszüntetését. Ezt a Felek által egyeztetett formátumú Excel táblázat kitöltésével teheti meg, melyet elektronikus úton, a megrendelésekhez hasonlóan juttat el Kötelezett Szolgáltatóhoz.

Leszerelési igény esetén Kötelezett Szolgáltató a leszerelés megrendeléstől számított 8 (nyolc) napon belül szünteti meg a Szolgáltatást.

Kötelezett Szolgáltató Jogosult Szolgáltató megbízásából az Előfizetői szolgáltatás hozzáférési pontot is leszereli. A Kötelezett Szolgáltató a tulajdonában lévő eszközök visszavételezése céljából az Előfizetővel időpontot egyeztet, az egyeztetett időpontban a helyszínre kiszáll, a berendezéseket leszereli és elszállítja. A leszerelés tényét és ezzel együtt a Kötelezett Szolgáltató tulajdonában lévő eszközök (ADSL modem, splitter) Végfelhasználótól történő visszavételezését az Előfizető által aláírt jegyzőkönyvön igazoltatja. A leszerelés sikerességét a Kötelezett Szolgáltató e-mail-en igazolja vissza Jogosult Szolgáltató részére.

A Kötelezett Szolgáltató a Jogosult Szolgáltató által indított leszerelés kapcsán az Előfizető elérhetetlensége miatt legfeljebb két alkalommal kíséri meg a kiszállást. Amennyiben az értesítés kézhezvételétől számított 30 (Harminc) naptári napon belül a fenti próbálkozások ellenére sem tud a Kötelezett Szolgáltató Előfizetőhöz bejutni és a berendezéseket elszállítani, úgy a 30. naptári napot követően a Kötelezett Szolgáltató e-mail-en

értesíti erről a Jogosult Szolgáltatót, aki további 7 (hét) naptári napon belül közvetlenül megkísérelheti a modem leszerelését és a Kötelezett Szolgáltató telephelyére (2100 Gödöllő, Ganz Ábrahám u. 2.) való beszállítását.

Amennyiben ez idő alatt sem sikerül a modemet leadni, Szolgáltató a Jogosult Szolgáltatónak kiszámlázza az Előfizetőnél felszerelt berendezések értékét (ADSL modem, splitter). A számlázás a berendezések beszerzési értékének 365 naponként 20%-kal csökkentett értékén történik.

9.3. A Szolgáltatás áthelyezése

9.3.1. Szolgáltatás áthelyezését Jogosult Szolgáltató kezdeményezheti az alábbiak szerint :

- A Szolgáltatás áthelyezése korlátozásmentesen üzemelő telefon szolgáltatásra , vagy telefon szolgáltatás nélkül történhet, ha a végfelhasználó személyében nem történik változás. Ha a telefon szolgáltatás előfizetője és a Szolgáltatás végfelhasználója nem azonos, a Jogosult szolgáltató köteles az előfizető írásbeli hozzájárulását beszerezni, amely alapján a Szolgáltató elvégzi az áthelyezést. Az áthelyezésért a Díjszabásban meghatározott egyszeri díj fizetendő. Az áthelyezéssel a szolgáltatásra vonatkozó, a megrendeléskor választott határozott idejű kötelezettségvállalás újraindul.
- Amennyiben az áthelyezni kívánt szolgáltatás végberendezés nélküli megrendelés alapján létesült, az áthelyezés során az új felszerelési helyen a Szolgáltató végberendezéssel építi ki.

9.3.2. Az Áthelyezésre abban az esetben van lehetőség, ha a Szolgáltatás létesítésének az új helyen nincs műszaki akadálya.

9.3.3. A Kötelezett Szolgáltató az áthelyezés megvalósíthatóságáról a megrendelés beérkezésétől számított 5 munkanapon belül értesíti a Jogosult Szolgáltatót. Amennyiben a Jogosult Szolgáltató igénye 30 (Harminc) napon belül műszakilag megvalósítható, úgy a Kötelezett Szolgáltató erről Jogosult Szolgáltatót tájékoztatja, és az áthelyezés megrendelés beérkezésétől számított 30 (Harminc) napon belül az Előfizetői hozzáférési pontot áthelyezi. Amennyiben Kötelezett Szolgáltató az igénynek nem tud 30 (Harminc) napon belül eleget tenni, Jogosult Szolgáltató megjelölhet Kötelezett Szolgáltató jelen 2. sz. Melléklet 1. sz. Függelékében foglalt Szolgáltatási területen belül egy másik létesítési helyet.

9.3.4. Jogosult Szolgáltató – összhangban az ÁSZF 11.5. és 19.2.4. pontjában foglaltakkal a Szolgáltatást nem írathatja át más Szolgáltatóra (ISP), kivéve a Jogosult Szolgáltató jogutódlással történő megszűnése esetén a jogutódjára.

9.3.5. Az Előfizetői Szerződésben meghatározott szolgáltatástípusról való áttérésnél új szerződés megkötésére vonatkozó szabályok az irányadók. A Kötelezett Szolgáltató az egyik szolgáltatásról másik szolgáltatásra történő áttérést szerződésmódosítás keretében nem biztosítja.

9.4. Átírás

A Szolgáltatás alapján Jogosult szolgáltató által nyújtott Előfizetői szerződés előfizetője személyében történő változás esetén a Szolgáltatás átírására kizárólag a telefonszolgáltatás vagy vonal-üzembenntartási szolgáltatás átírásával együttesen és egyidejűleg van lehetőség

9.4.1. Azonos előfizetői kategóriájú előfizetők között
Átírásnak minősül az az eset, amikor a végfelhasználó személyében változás lép fel a hozzáférés megváltozása nélkül. Az átírás nem befolyásolja a nyújtott szolgáltatást, az átírás díjmentes.

9.4.2. Eltérő előfizetői kategóriájú előfizetők között

Az átírás ez esetben csomagváltásnak minősül, a szolgáltatásra az új szerződéskötésre vonatkozó szabályok érvényesek. Üzleti telefonvonalra lakossági szolgáltatás nem rendelhető vagy írható át.

9.5. Csomag sávszélesség módosítás:

9.5.1. A szolgáltatás sávszélessége az igénybevett sávszélességnél magasabb irányba díjmentesen módosítható. A sávszélesség módosítással a megrendeléskor választott határozott idejű kötelezettségvállalás újraindul. A sávszélesség módosítást a Szolgáltató a megrendeléstől számított 5 munkanapon belül végzi el amennyiben az műszakilag lehetséges és nem jelent berendezéscserét. Amennyiben berendezéscsere szükséges úgy a módosítás további 10 munkanapon belül kerül elvégzésre.

9.5.2. Jogosult Szolgáltató a sebesség alacsonyabb irányba történő módosításért az 1. sz. melléklet szerinti Csomag módosítási díjat köteles megfizetni a következő számlázás alkalmával, valamint ezzel egy időben az új csomag aktuális díjszabás szerinti havidíja is hatályba lép. A sávszélesség módosítást a Szolgáltató a megrendeléstől számított 5 munkanapon belül végzi el.

10. A szünetmentes ISP –váltás (Szolgáltatóváltás) folyamata

Kötelezett Szolgáltató a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjével 2008. július 4-én megkötött együttműködési megállapodásban, és a jelen Melléklet 3. sz. Függelékében foglaltak szerint kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben a megállapodásban foglalt feltételek együttesen fennállnak, az ÁSZF területi hatályára is figyelemmel, mint ADSL-szolgáltató¹ biztosítja a szünetmentes szolgáltatóváltást.

11. A szolgáltatásváltás folyamata

A szolgáltatásváltás részletes feltételeit –összhangban a határozat és az ÁSZF vonatkozó rendelkezéseivel - jelen 2. sz. Melléklet 4. sz. Függeléke szabályozza.

¹ A Megállapodás 1. sz. Melléklet 4. pontja szerint '**ADSL Szolgáltató**' a nagykereskedelmi ADSL alapú internet-szolgáltatást nyújtó, fizikai hálózattal rendelkező szolgáltató

A 2. sz. melléklet Függelékeinek felsorolása:

1. sz. Függelék: A Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférési szolgáltatás területi kiterjedtsége
2. sz. Függelék: Hibabejelentő lap és hibajegy-minta
3. sz. Függelék: az ISP-váltás (Szolgáltatóváltás) folyamata
4. sz. Függelék: A szolgáltatásváltási folyamat

1 sz. Függelék: A Nagykereskedelmi szélessávú országos bitfolyam hozzáférési szolgáltatás területi kiterjedtsége (2009. június)

Szolgáltatási terület ADSL technológia esetén

A Szolgáltató folyamatosan tájékoztatja a Társszolgáltatót a szolgáltatási terület bővüléséről, változásáról. A Nagykereskedelmi ADSL Access szolgáltatás jelenlegi szolgáltatási területe az alábbi települések belterületei:

Acsa	Berhida	Devecser	Galgamácsa
Adásztevel	Bernecebaráti	Doba	Gecse
Adony	Besnyő	Doboz	Gérce
Ajka	Beszterce	Dóc	Gerendás
Alap	Biharugra	Domaszék	Gerla
Alattyán	Boba	Dombegyháza	Geszt
Algyő	Bokor	Dombiratos	Göd
Alsószentiván	Bordány	Domonyvölgy	Gödöllő
Alsótold	Borsosgyőr	Dorog	Gyomaendrőd
Apácatorna	Borzavár	Dorogháza	Gyula
Apaj	Bögöte	Dömös	Gyula-Dénesmajor
Apátfalva	Börzsönyliget	Dömsöd	Gyulafirátót
Áporka	Buják	Dudar	Gyulavári
Árpáthalom	Cece	Dunaharaszti	Gyula-Városerdő
Ásotthalom	Celldőmők	Dunakeszi	Hajmáskér
Aszód	Cered	Dunaújváros	Halásztelek
Bag	Csabacsúd	Dunavarsány	Halimba
Bajna	Csajág	Ecseg	Hantos
Bajót	Csanádapáca	Ecsegfalva	Hárskút
Bakonybél	Csanádpalota	Egyházasdengeleg	Hegyfalu
Bakonygyepes	Csanytelek	Egyházaskesző	Herend
Bakonyjákó	Csárdaszállás	Elek	Hévízgyörk
Bakonykoppány	Csehbánya	Előszállás	Hódmezővásárhely
Bakonyszentiván	Csegele	Endrefalva	Hollókő
Bakonyszentkirály	Csénye	Eperjes	Homokbödöge
Bakonyszentlászló	Cserhátszentiván	Eplény	Homokterenye
Bakonytamási	Csetény	Epöl	Hunya
Baks	Csolnok	Ercsi	Igar
Balástya	Csomád	Erdőkertes	Igar-Vámszőlőhegy
Balatonalmádi	Csongrád	Erdőkürt	Ihász
Balatonfőkajár	Csorvás	Erdőtarcsa	Ikervár
Balatonfűzfő	Csót	Esztergom	Iklad
Balatonkenese	Csögle	Fábiánsebestyén	Inota
Balatonvilágos	Csömör	Farkasgyepü	Ipolydamásd
Baracs	Csörög	Felgyő	Ipolytölgyes
Bárna	Csővár	Felsőtold	Isaszeg
Batida	Dág	Ferencszállás	Iváncsa
Battonya	Dáka	Forráskút	Jánosháza
Béb	Dány	Fót	Jánoshida
Békés	Dány-Szentkirály	Fót-Hungaroring	Jásd
Békéscsaba	Daruszentmiklós	Fót-Szentjakab	Jászágó
Békésszentandrás	Dég	Földeák	Jászsalsószentgyörgy
Bélmegyer	Délegyháza	Füzesgyarmat	gy
Beloianisz	Derekegyháza	Gádos	Jászapáti
Bencúrfalva	Deszk	Galgagyörk	Jászárokszállás
Bér	Dévaványa	Galgahévíz	Jászberény

Jászboldogháza	Kosd	Mezőmegyer	Örménykút
Jászdózsa	Kóspallag	Mezőszilas	Ósi
Jászfelsőszentgyörgy	Kozárd	Mihálygerge	Öskü
Jászfényszaru	Körösladány	Mihályháza	Öttömös
Jászivány	Körösnagyharsány	Mindszent	Padragkút
Jásziákóhalma	Köröstarcsa	Mogyoród	Palotás
Jáskisér	Körösújfalú	Mogyorósbánya	Pápa
Jászladány	Kötegyán	Mórahalom	Pápakovácsi
Jászszentandrás	Kulcs	Murony	Pápasalamon
Jásztelek	Kunágota	Nádújfalu	Pápageszér
Jobbágyi	Kutasó	Nagyacsád	Papkeszi
Káld	Kútvölgy	Nagyalásony	Pásztó
Kálló	Kübekháza	Nagybánhegyes	Pécel
Kálóz	Lábatlan	Nagybárcány	Penc
Kamond	Lajoskomárom	Nagybátony	Pénzesgyőr
Kamut	Lázi	Nagybörzsöny	Perkátá
Kányás	Leányvár	Nagydém	Perőcsény
Karancsalja	Lencsési	Nagygyimót	Pétfürdő
Karancskeszi	Letkés	Nagyirtáspuszta	Piliscsév
Karancslapujtő	Litér	Nagykamarás	Pilismarót
Karancsság	Litke	Nagykarácsony	Pitvaros
Kardos	Lókút	Nagykeresztúr	Pusztægres
Kardoskút	Lovászpataka	Nagylak	Pusztaföldvár
Kartal	Lőkösháza	Nagylóc	Pusztamérges
Kaszaper	Lucfalva	Nagylók	Pusztamonostor
Kazár	Ludányhalászi	Nagymágocs	Pusztatölkés
Kemence	Magyarbánhegyes	Nagymaros	Pusztaszabolcs
Kemeneshőgyész	Magyargéc	Nagysáp	Pusztaszér
Kemenesmagasi	Magyargencs	Nagyszénás	Püspökhatvan
Kemenesmihályfa	Magyarpolány	Nagytarcsa	Püspökszilágy
Kemenesszentpéteri	Majosháza	Nagytevel	Rábapaty
Kenyeri	Makád	Nagytőke	Rácalmás
Kerepes	Makó	Nagyvázsony	Ráckeresztúr
Kerta	Malomsok	Nagyvenyim	Ráckeve
Kesztölc	Marcalgergelyi	Nemesgörzsöny	Rád
Kétegyháza	Marcaltő	Nemesszalók	Répcelak
Kétsoprony	Máriaalom	Nemesvámos	Rimóc
Kéttornyúlak	Márianosztra	Nemti	Románd
Kevermes	Márkháza	Nógrádmegyer	Röszke
Királyhegyes	Márkó	Nógrádsipek	Ruzsa
Kisapostag	Maroslele	Nógrádszakál	Salgó
Kisbágyon	Mártély	Nóráp	Salgótarján
Kisbárcány	Mátraalmás	Noszlop	Sámsonháza
Kisdombegyház	Mátrakeresztés	Nyárád	Sándorfalva
Kishartyán	Mátramindszent	Nyergesújfalú	Sárbogárd
Kiskundorozsma	Mátraszele	Nyirád	Sárbogárd-
Kiskunlacháza	Mátraverebély	Óföldséék	Alsótöbörzsök
Kislók	Medgyesbodzás	Okány	Sárbogárd-
Kismaros	Medgyesegyháza	Olaszfa	Sárszentmiklós
Kisnémedi	Méhkerék	Ópusztaszer	Sáregres
Kistarcsa	Mesteri	Orosháza	Sárisáp
Kistelek	Mezőberény	Orosháza-	Sarkad
Kisterenye	Mezőfalva	Gyopáros	Sarkadkeresztúr
Kiszombor	Mezőgyán	Orosháza-	Sárkeresztúr
Kláralfalva	Mezőhegyes	Szentetornya	Sárosd
Kondoros	Mezőkomárom	Ostffyasszonyfa	Sárszentágota
	Mezőkovácsháza	Órbottyán	Sárvár
	Mezőlak	Óregszőlő	Somlóvásárhely

Somlóvecse	Szentgál	Tar	Vác
Somos	Szentkirályszabadj	Tarhos	Vácduka
Sótony	a	Tát	Vácegres
Süttö	Szigetbecse	Telekgerendás	Váchartyán
Szabadegyháza	Szigetcsép	Tés	Váckisújfalu
Szabadhídvég	Szigethalom	Tiszasziget	Vácrátót
Szabadkígyós	Szigetszentmiklós	Tokod	Vácszentlászló
Szada	Szigetszetmárton	Tokod-	Vajta
Szarvas	Szigetújfalu	Ebszőnybánya	Valkó
Szarvasgede	Szikáncs	Tótkomlós	Vámosmikola
Szatymaz	Szilasliget	Tótvázsony	Vanyarc
Szécsény	Szilaspogony	Tököl	Vanyola
Szeged	Szirák	Tura	Városlőd
Szeged-Szőreg	Szob	Ugod	Várpalota
Szeged-Tápé	Szokolya	Újkígyós	Varsány
Szeghalom	Szöd	Újszentiván	Vaszar
Szegvár	Szódliget	Úny	Veresegyház
Székkutas	Takácsi	Uraiújfalu	Verőce
Szeleste	Taksony	Úrkút	
Szentes	Tapolcafő	Üllés	

Szolgáltatási terület VDSL technológia esetén

Gödöllő
Kistarcsa
Szigetszentmiklós
Szódliget
Vác
Veszprém

Szolgáltatási terület FTTH technológia esetén

Gyula
Nagytarcsa
Szeged

A Szolgáltató folyamatosan tájékoztatja a Társszolgáltatót a szolgáltatási terület bővüléséről, változásáról. A fenti településekre vonatkozó konkrét előrendelési igényeket a Szolgáltató a wsdsl@invitel.co.hu e-mail címen fogadja.

2. sz. Függelék : Hibabejelentő lap és hibajegy mintája

Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás HIBABEJELENTŐ LAP

Jogosult Szolgáltató:	
Bejelentő neve:	
Bejelentő telefonszáma:	
Jogosult Szolgáltató hibajegy szám:	
Előfizető neve:	
Előfizető címe:	
Előfizető telefonszáma: (amire a Szolgáltatás telepítve van)	
Végponti kapcsolattartó neve (cég esetén):	
Végponti kapcsolattartó tel. (cég esetén):	
Bejelentés időpontja:	
Meghibásodás időpontja:	
Hibajelenség rövid leírása:	
Elsődleges ellenőrzés eredménye, LED-ek (S -sötét, V -villog, F -folyamatosan világít):	

Megjegyzés

Hibajegy

Date/Dátum:

INVITEL Távközlési Zrt.
H-2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.
Tel.: (36-1) 801-1500; Fax: (36-1) 801-1571, www.invitel.hu
Hibabejelentés: 06 80 88 00 88
E-mail: hiba@invitel.co.hu

From/Kitől :	Áramkör azonosító:
To/Kinek :	Ticket Number/Hibajegy száma:
Subject/Tárgy: Hibajegy	Ticket Status:

Ticket Owner/Hibajegy kezelő:	Problem Fixer/Hibaelhárító:
Ticket Opened/Nyitás ideje:	Problem Start/Hiba start:
Ticket Closed/Hiba megoldási idő:	Problem End/Hiba lezárási idő:

Problem Description/Hibaleírás:
Actions/Események:
Remarks/Megjegyzések:

Hibaelhárítás akadályoztatva:	
-tól	-ig
Hibaelhárítás felfüggesztve:	
-tól	-ig
Hiba visszevő neve:	Hiba visszavétel ideje :

3. sz. Függelék: a szünetmentes ISP-váltás (Szolgáltatóváltás) folyamata²

Definíciók:

1. **Ügyfél:** ADSL, VDSL, FTTH alapú internet-szolgáltatást igénybevevő előfizető
2. **ISP1:** meglévő internet szolgáltató, akivel az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszonyát meg kívánja szüntetni,
3. **ISP2:** választott, az Ügyfél szempontjából „új” internet szolgáltató, akivel az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszonyt kíván létesíteni,
4. **ADSL Szolgáltató:** nagykereskedelmi ADSL, VDSL, FTTH alapú internet-szolgáltatást nyújtó, fizikai hálózattal rendelkező szolgáltató
5. **Hűségnyilatkozat:** Az Ügyfél szerződéses kötelezettség-vállalása, mely alapján az ISP1-el megkötött határozatlan időtartamú előfizetői szerződésben – az ISP1 által részére biztosított díjkedvezmény ellenében – vállalta, hogy az ISP1-el megkötött előfizetői szerződését a szerződésben meghatározott időtartam alatt rendes felmondás útján nem szünteti meg, illetve az ISP1 általi szerződés-megszüntetésre okot nem szolgáltat.
6. **Díjtartozás:** Az ISP1 által ADSL Internet szolgáltatás ellenértékéről – akár előre esedékesen, akár - forgalomarányos csomagok esetében - utólag – kiállított, és az Ügyfél által a számlán szereplő határidőig ki nem egyenlített, a jelen folyamatszabályozás alábbi 1.) pontjában rögzített jogviszony létesítése kezdeményezésének napján lejárt esedékességű, számlán feltüntetett összeg.
Nem minősül Díjtartozásnak az Ügyfél részére az ISP1 által az Ügyfél által a Hűségnyilatkozat időtartama alatt gyakorolt felmondás jogkövetkezményeként az Ügyféllel szemben az ISP1 által kötbéreként (kártérítésként) utólag kiszámlázott díjak összege.

A szünetmentes ISP-váltás folyamata

- 1.) A folyamat ADSL, VDSL és FTTH technológiákra egyaránt értelmezett. Egyidejű Szolgáltatásváltás esetén a 4. sz. függelék 3. pontjában foglalt rendelkezések is érvényesek.
- 2.) Az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi ISP2-nél, és ezzel egyidejűleg meghatalmazza ISP2-t, hogy az ISP1-gyel fennálló előfizetői szerződése megszüntetése érdekében ISP1-nél eljárjon. ISP2 tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a szünetmentes ISP-váltás feltétele, hogy az ISP1-gyel nem áll fenn érvényes Hűségnyilatkozata továbbá, hogy a fennálló előfizetői szerződésből eredő Díjtartozását az Ügyfél ISP1-nél rendezze.

² A Kötelezett Szolgáltató a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjével 2008. július 4-én megkötött együttműködési szerződés 1. sz. Mellékletében foglaltaknak megfelelő szöveg, kiegészítve a VDSL és FTTH technológiákra vonatkozó utalásokkal.

- 3.) ISP2 az Ügyfél igénybejelentésének /„**Igénybejelentés**”/ benyújtásától számított 1 (egy) munkanapon belül megküldi az ISP-váltási igénybejelentést az ADSL Szolgáltatóhoz, azon egyértelműen megjelölve az ISP-váltás szándékát.
- 4.) ADSL Szolgáltató az Igénybejelentés benyújtásától számított legfeljebb 2 (kettő) munkanapon belül elbírálja az Igénybejelentést - ellenőrzi, hogy az Igénybejelentés megfelel-e az általa előírt feltételeknek -, és annak eredményeként elfogadja, illetve elutasítja azt.
- 5.) Az Igénybejelentés elutasítása esetén az ADSL Szolgáltató az Igénybejelentés benyújtásától számított 2 (kettő) munkanapon belül értesíti ISP2-t az elutasítás indokairól. Amennyiben az ADSL Szolgáltató az Igénybejelentést elfogadja, akkor az ADSL Szolgáltató a jelen pontban írt határidőn belül megkeresi ISP1-et az 5.) pontban meghatározott tájékoztatás megadása céljából.
- 6.) Az ADSL Szolgáltató megkeresését követő 5 (öt), a 11.) pont alapján megismételt folyamatban 2 (kettő) munkanapon belül ISP1 tájékoztatást nyújt az ADSL Szolgáltatónak az Ügyfél ISP1-gyel fennálló Hűségnyilatkozat, vagy Díjtartozás tényéről, vagy arról, ha időközben az Ügyfél ISP-váltási szándékától elállt. Amennyiben az ISP1 a jelen pontban írt határidőn belül nem ad tájékoztatást az ADSL Szolgáltatónak, úgy az ADSL Szolgáltató az ISP-váltást a 6.) pontban írtak szerint elvégzi.
- 7.) Amennyiben az ISP1 az 5.) pont szerinti tájékoztatás alapján nincs az Ügyfélnek az ISP1-gyel fennálló Hűségnyilatkozata, előfizetői szerződésből eredő Díjtartozása, illetve ha az ISP1 az 5.) pontban írt határidőn belül nem nyújt tájékoztatást az ADSL Szolgáltatónak, az ADSL Szolgáltató az ISP1 illetve ISP2 egyidejű tájékoztatása mellett 3 (három) munkanapon belül elvégzi az ISP-váltást.
- 8.) Amennyiben ISP1 jelen Melléklet 5.) pontja szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfélnek fennálló Hűségnyilatkozata van, úgy erről az ADSL Szolgáltató 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja ISP2-t, aki ismételten felhívja az Ügyfél figyelmét az ISP-váltás 1.) pontban írt feltételeire.
- 9.) Amennyiben ISP1 jelen Melléklet 5.) pontja szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfél időközben elállt az ISP-váltási szándékától, úgy erről az ISP1 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja az ADSL Szolgáltatót, aki erről 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja ISP2-t.
- 10.) Az ISP2, döntésétől függően az ADSL szolgáltató tájékoztatását követő 2 munkanapon belül közvetlenül megkeresheti az ISP1-et, amely a megkereséstől számított 1 munkanapon belül, az Ügyfél szerződéskötési szándékától történő elállást alátámasztó, hangfelvételt, vagy iratokat (például Ügyfél nyilatkozatát, vagy az új az ISP1 és az Ügyfél által megkötött előfizetői szerződés azon részét, amely az ISP2 számára bizonyítja, hogy az Ügyfél az ISP váltással kapcsolatos eredeti szándékát megváltoztatta) köteles ISP2 részére megküldeni.
- 11.) Amennyiben az ISP1 az 5.) pont szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfélnek az ISP1-gyel kötött előfizetői szerződésből eredően Díjtartozása áll fenn, az ADSL Szolgáltató a tájékoztatás beérkezését követő 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja erről ISP2-t, aki felhívja az Ügyfél

figyelmét arra, hogy a Díjtartozása megfizetését igazolja ISP2-nél. ISP1 biztosítja annak lehetőségét, hogy az Ügyfél a jelen pontban írt kötelezettségét a lehető legrövidebb időn belül rendezhesse.

- 12.) Az Ügyfél az ISP1-gyel fennálló előfizetői szerződésből eredő Díjtartozása teljesítésének ISP2-nél történő igazolását követően ISP2 egy (1) munkanapon belül megerősíti az ISP-váltási igényt az ADSL Szolgáltatónál. Az ADSL Szolgáltató az ISP-váltási igény ISP2 általi megerősítését követő 2 (kettő) munkanapon belül az 5.) pontban meghatározott tájékoztatás megadása céljából megkeresi ISP1-et. A tájékoztatás tartalmára, illetve az ISP-váltás további folyamatára a fenti 5.) – 10.) pontok megfelelően alkalmazandóak.

4. sz. Függelék: A Szolgáltatásváltás szabályai

I. A Szolgáltatásváltás általános szabályai

1. A Szolgáltatásváltási igényét Jogosult Szolgáltató a Hálózati Szerződése módosítási Igénybejelentéseként a jelen Melléklet 2. számú függelékét képező igénybejelentő adatlapon jelenti be Kötelezett Szolgáltató kapcsolattartási pontjára.
2. A Szolgáltatásváltás ADSL, VDSL és FTTH technológiákra egyaránt értelmezett. A folyamat keretében annak a szolgáltatásnak a kivitelezhetőségi vizsgálatára, amelyre a Jogosult Szolgáltató módosítani szeretné a szolgáltatást, a Kötelezett Szolgáltatónak 5 nap áll rendelkezésére. A Szolgáltatásváltás csak ott értelmezett, ahol a Kötelezett Szolgáltató már meglévő, adott típusú hálózattal rendelkezik és a kért szolgáltatás az adott típusú hálózaton fejlesztés nélkül megvalósítható. Amennyiben a fenti feltételek nem teljesülnek, a Kötelezett Szolgáltató az igényt elutasíthatja.
3. Ha a Szolgáltatásváltás azonos technológiák között történik, az nem eredményez határidő módosulást. Amennyiben technológia váltás is történik, úgy a határidő VDSL technológiára történő váltás esetén 8, FTTH technológiára történő váltás esetén 30 nappal meghosszabbodhat.
4. A Szolgáltatásváltás feltételei
 - A Jogosult Szolgáltató és a Kötelezett Szolgáltató által egyponyos országos IP bitfolyam hozzáférés tárgyában kötött hálózati szerződés van hatályban.
 - Szolgáltatásváltás csak abban az esetben biztosított, ha az Előfizető személye és az Előfizetői Hozzáférési Pont változatlan.

Fenti feltételek bármelyikének nem teljesülése esetén Jogosult Szolgáltató Szolgáltatásváltási igényét Kötelezett Szolgáltató elutasítja.

5. Szolgáltatásváltás során a Felek személyében is bekövetkezhet változás, ezért a folyamatban Szolgáltatóváltás is értelmezett, melynek feltételeit a 3. sz. Függelék tartalmazza. A Szolgáltatás és Szolgáltató váltást – a Jogosult Szolgáltató igénye alapján - a Kötelezett Szolgáltató egyidejűleg is biztosítja. A Szolgáltató és Szolgáltatásváltás egyidejű igénybe vételét a Kötelezett Szolgáltató akkor is biztosítja, ha a Jogosult Szolgáltató külön-külön illetve egyidejűleg azokat számhordozási igényekkel kombináltan kívánja igénybe venni. A számhordozás feltételeit az INRUO 7 C. sz melléklete tartalmazza.
6. Kötelezett Szolgáltató a Szolgáltatásváltáshoz kapcsolódó üzemszünet mértéke vonatkozásában kizárólag a Kötelezett Szolgáltató érdekkörében felmerülő események vonatkozásában vállal felelősséget.

7. Az Előfizetőnél történő műszaki munkálatok elvégzése annak a Szolgáltatónak a feladata és felelőssége, akinek a Szolgáltatásváltáshoz kapcsolódóan az Előfizetőnél berendezést kell üzembe helyezni vagy beállítást kell módosítania.

II. A Szolgáltatásváltás típusai Országos Bitfolyam Hozzáférési Szolgáltatásról

Az Országos Bitfolyam Hozzáférési Szolgáltatásról történő Szolgáltatásváltás típusait az INRUO tartalmazza.

III. A Szolgáltatásváltás típusai Országos Bitfolyam Hozzáférési Szolgáltatásra

1. Helyi Bitfolyam Hozzáférési Szolgáltatás váltása Országos Bitfolyam Hozzáférési Szolgáltatásra

A Helyi Bitfolyam Hozzáférési Szolgáltatás váltása Országos Bitfolyam Hozzáférési Szolgáltatásra nem tartalmaz speciális szabályozást az Általános szabályokban leírtakhoz képest.

2. Helyi Hurok Részleges Átengedés váltása Országos Bitfolyam Hozzáférési Szolgáltatásra

A szolgáltatás módosítás jelen típusának megvalósítása során

- a szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközök módosítását, cseréjét, beállítását el kell végezni

3. Helyi Hurok Teljes Átengedés váltása Országos Bitfolyam Hozzáférési Szolgáltatásra

A szolgáltatás módosítás jelen típusának megvalósítása során

- a szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközök módosítását, cseréjét, beállítását el kell végezni
- a Végfelhasználónak rendelkeznie kell a Kötelezett szolgáltatóval telefonszolgáltatás igénybevételére vonatkozó hatályos előfizetői szerződéssel, kivéve, ha a Jogosult szolgáltató Csupasz szélessávú nagykereskedelmi szolgáltatást vesz igénybe a Kötelezett Szolgáltatótól.

SZOLGÁLTATÁSVÁLTÁS IGÉNYBEJELENTÉSI ADATLAPJA

I. A Jogosult Szolgáltatóra vonatkozó adatok

Cégnév/név	
Székhely/cím	
Cégjegyzékszám/ Vállalkozói ig.szám	
Adószám	
Bankszámlaszám	
Cégjegyzésre jogosult képviselők neve	
A Jogosult Szolgáltató kapcsolattartója Cím Telefon Fax	
A Kötelezett Szolgáltatóval fennálló Hálózati Szerződés száma és dátuma	

II. Az Előfizetőre vonatkozó adatok

Az Előfizető kapcsolási száma(i) nagykereskedelmi csupasz DSL szolgáltatás esetében a szerződésazonosító szám	
Az Előfizető neve/ cégneve	
Az Előfizető anyja neve * csak egyéni előfizető esetén kell megadni	
Előfizető adószáma, cégjegyzék száma* * csak üzleti előfizető esetén kell megadni	
Az Előfizető lakóhelye/székhelye	
Előfizetői hozzáférési pont felszerelési helye	
A Jogosult Szolgáltató és az Előfizető közötti Előfizetői szerződés módosítás megkötésének dátuma	
Az Előfizető által a Jogosult Szolgáltatótól igénybe venni kívánt szolgáltatás	

**A Kötelezett Szolgáltató tölti ki

III. A Szolgáltatásváltáshoz kapcsolódó adatok

A Szolgáltatásváltás Jogosult Szolgáltató által igényelt típusa		
A Keretszerződéshez Tartozó Egyedi Szerződés igényelt időtartama		
A Jogosult Szolgáltató által használni kívánt berendezés(ek) és ennek beállítási módja		
A folyamathoz kapcsolódik számhordozás?	€ IGEN	€ NEM
Az Előfizető kapcsolási száma(i) vagy számtartománya vagy hordozni kívánt nem földrajzi száma		
Előfizetői hozzáférési pont felszerelési helye		
A Kötelezett Szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződés száma		
Jogosult Szolgáltató nyilatkozata arról, hogy az Előfizető meg kívánja tartani saját kapcsolási számát/számait	MELLÉKELVE € IGEN	€ NEM
Jogosult Szolgáltató cégszerűen aláírt nyilatkozata arról, hogy a számhordozási igény esetleges elutasítása esetén az Előfizető illetve a Jogosult Szolgáltató fenntartja-e a szolgáltató- vagy szolgáltatás váltással kapcsolatban benyújtott igényét	MELLÉKELVE € IGEN	€ NEM
Jogosult Szolgáltató cégszerűen aláírt nyilatkozata arról, hogy az Előfizető Kötelezett Szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződésből eredően fennálló számla- és az előfizetői szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb szerződésből eredő egyéb tartozásainak kiegyenlítését átvállalja-e	MELLÉKELVE € IGEN	€ NEM
- a Jogosult Szolgáltató cégszerűen aláírt nyilatkozata, amely szerint a jelen igénybejelentésben megjelölt Szolgáltatásváltásra vonatkozóan az Előfizetővel kötött Előfizetői szerződését módosította.	MELLÉKELVE € IGEN	€ NEM
Javasolt számátadási időablak(ok)		

Jogosult Szolgáltató büntető és polgári jogi felelőssége tudatában kijelenti, hogy a fenti adatszolgáltatás a valóságnak mindenben megfelel. Kijelenti továbbá, hogy az aláírók teljeskörű képviseleti jogosultsággal rendelkeznek.

keltezés

.....
Jogosult Szolgáltató cégszerű aláírása

Amennyiben jelen Igénybejelentési lapon megadott információ a Kötelezett Szolgáltató megítélése szerint nem megfelelő vagy nem elegendő vagy nem értelmezhető, úgy további információ igényelhető a Jogosult Szolgáltatótól.

Az Igénybejelentésben megadott információk, adatok valódiságáért a Jogosult Szolgáltató kizárólagos felelősséggel tartozik. A Kötelezett Szolgáltató minden felelősséget kizár a Jogosult Szolgáltató megtévesztő vagy hibás adatszolgáltatásából eredő következményekért.