

1.sz. Melléklet  
Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató ZRt.  
Internet szolgáltatási díjak ( 2012. január 1-től)

	Letöltési sebesség Kbit/s	Garantált letöltési sebesség Kbit/s	Feltöltési sebesség Kbit/s	Garantált feltöltési sebesség Kbit/s	Sávszélesség g Nettó díja	Web tárhely Mbyte	E-Mail címek száma	FIX IP	Fix IP díja	Nettó havi díj	27%-os Áfa kulcs	Bruttó Havi Díj
<b>Asszinkron adatkapcsolat (ADSL)</b>												
HÓDTÁV-A2	2048	1024	1024	512	3 000 Ft	200	5	1 db	3 000 Ft	6 000 Ft	27%	7 620 Ft
HÓDTÁV-A4	4096	1024	1024	512	9 000 Ft	200	5	1 db	3 000 Ft	12 000 Ft	27%	15 240 Ft
HÓDTÁV-A8	8192	1024	1024	512	15 000 Ft	200	5	1 db	3 000 Ft	18 000 Ft	27%	22 860 Ft

<b>Szinkron adatkapcsolat (xDSL)</b>												
HÓDTÁV-X4	4096	4000	4096	4000	12 000 Ft	500	10	1 db	3 000 Ft	15 000 Ft	27%	19 050 Ft
HÓDTÁV-X10	10240	4000	10240	4000	24 000 Ft	500	10	1 db	3 000 Ft	27 000 Ft	27%	34 290 Ft
HÓDTÁV-X20	20480	4000	20480	4000	40 000 Ft	500	10	1 db	3 000 Ft	43 000 Ft	27%	54 610 Ft

**A havidíjba foglalt egyéb szolgáltatások**

*Webtárhely* WWW tárhely FTP eléréssel PHP5 támogatással (MySQL-t nem tartalmaz)  
*E-Mail* E-Mail cím és tárhely POP3 és WEBMAIL eléréssel ,SMTP szolgáltatás csak a HÓDTÁV hálózathoz elérhető.  
Póstaírók mérete 1 Gbyte fiókonként.

**Egyéb szolgáltatásaink**

Tárhely Szolgáltatás ( WEB hosting )	Webtárhely Mbyte	E-Mail címek száma	Nettó havi díj	27%-os Áfa kulcs	Bruttó Havi Díj
HÓDTÁR-1	500 Mbyte	1	3 500 Ft	27%	4 445 Ft
HÓDTÁR-2	2 Gbyte	5	5 000 Ft	27%	6 350 Ft
HÓDTÁR-3	20 Gbyte	20	15 000 Ft	27%	19 050 Ft

Minden díjcsomag tartalmazza a PHP és MYSQL elérésének lehetőségét , és saját fejlesztésű HÓDPORTAL rendszerünket, valamint az email fiókok kezeléséhez webmail felületet.

Kiegészítő szolgáltatások	Webtárhely Mbyte	E-Mail címek száma	FIX IP	Fix IP díja	Nettó díj	27%-os Áfa kulcs	Bruttó Díj
WEB tárhely növelése	1 Gbyte				1 500 Ft	Havi díj 27%	1 905 Ft
E-Mail fiókok növelése		1			150 Ft	Havi díj 27%	191 Ft
DOMAIN irányítás	Subdomain ( önneve.hodtav.hu) vagy saját tulajdonú domain átirányítása				1 500 Ft	Egyszeri díj 27%	1 905 Ft
DOMAIN bejegyzés ügyintézése	Egyedi saját DOMAIN igény bejegyzés ügyintézése				5 000 Ft	Éves díj 27%	6 350 Ft
FIX IP igénylés			1 db	3 000 Ft	3 000 Ft	Havi díj 27%	3 810 Ft

Szerver Elhelyezés ( Server hosting )	Elhelyezés	FIX IP	Fix IP díja	Nettó díj	27%-os Áfa kulcs	Bruttó Díj
Szerver Elhelyezés	Sávszélesség osztott elosztás vagy egyedi sávszélességre vonatkozó megállaj	1 db	3 000 Ft	9 000 Ft	27%	11 430 Ft

**Megjegyzések, magyarázatok**

**DSL** Hagyományos rézdrótokon keresztüli nagysebességű adatátvitelre képes technológia  
A DSL kapcsolatokon az ISDN-hez hasonlóan már eleve digitális kommunikáció zajlik a központ és a végpont között, így külön modemre nincs szükség a számítógép csatlakoztatásához.

**ADSL** Asymmetric Digital Subscriber Line  
Aszimmetrikus Digitális Előfizetői Vonal

A DSL technológiára épülő szélessávú Internet-kapcsolat, amelynek maximális feltöltési és letöltési sebessége között jelentős különbség van.

**xDSL** A különböző átviteli sebességű Digitális Előfizetői vonalak összefogó jelölése

**Garantált sávszélesség** A garantált sávszélesség függ a központ és a végpont távolságától valamint az alkalmazott eszközöktől. Ez az eltérés akár 15-20%-os is lehet.  
A garantált sávszélesség mértéke a szolgáltató által mindenkor biztosítható sávszélesség alapján kerül meghatározásra

## 2.sz. Melléklet

Vállalkozási Szerződés

### ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

Amely létrejött a **Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató ZRt.** 6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy Zs. E. utca 70.) a továbbiakban mint Szolgáltató, és a(z)

a továbbiakban mint Előfizető között, a mai napon az alábbi feltételek szerint:

#### Előfizetői adatok

Előfizető neve:	
Lakóhely/székhely:	
Szolgáltatási pont helye:	
Számlázási cím:	
Telefon:	
Adószám:	
Fizetés módja:	Átutalás / Készpénz
<b>Egyéni előfizető esetén:</b>	
Előfizető születési neve:	
Anyja születési neve:	
Születési hely és idő:	
Törvényes képviselő neve:	
Törvényes képviselő címe:	
Képviselő anyja születési neve:	
<b>Nem Egyéni előfizető esetén:</b>	
Cégjegyzékszám:	
Bankszámlaszám:	
<b>Kapcsolat tartó adatai</b>	
Kapcsolat tartó neve:	
Kapcsolat tartó e-mail címe:	Telefon: +36

#### Szolgáltató adatai:

Szolgáltató neve:	Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató ZRt.		
Szolgáltató címe:	6800 Hódmezővásárhely Bajcsy Zs. E. utca 70.		
levelezési cím:	6800 Hódmezővásárhely Pf.: 36		
Telefon:	+36 62/530-930		
Cégjegyzékszám:	06-10-000219		
Bankszámlaszám:	ERSTE BANK NYRT 11600006-00000000-21926473		
Ügyfélszolgálat telefonszáma:	+36 62/ 530-992 +36 70/ 553-1858 +36 20/ 313-0262 +36 30/ 206-0416	Ügyfélszolgálat internetes elérhetősége:	ÁSZF 1.2
Hibabejelentő telefonszáma:	+36 62/ 530-992 +36 70/ 553-1858 +36 20/ 313-0262 +36 30/ 206-0416	Hibabejelentő internetes elérhetősége:	ÁSZF 1.3
Szolgáltató internetes címe:	<a href="http://www.hvszrt.hu">http://www.hvszrt.hu</a>		
Ügyintéző:	Rapcsák András		
Ügyintéző E-mail címe	<a href="mailto:rapcsak.andras@hvszrt.hu">rapcsak.andras@hvszrt.hu</a>	Telefon:	+36 30/5590682

#### A Szolgáltató az Előfizető részére a következő szolgáltatásokat nyújtja:

Megnevezés	Mennyiség	Díj
Általános Szerződési feltételek elérhetősége:		Ügyfélszolgálaton
Általános Szerződési feltételek internetes elérhetősége:		<a href="http://www.hvszrt.hu/internet.php">http://www.hvszrt.hu/internet.php</a> - ÁSZF menüpont
Szolgáltatásminőségi követelmények célértékei		ÁSZF 3.sz Melléklet: minőségi mutatók
Előfizetőnek nyújtott szolgáltatás díjazása		ÁSZF 1.sz Melléklet: internet szolgáltatási díjak
Számlakibocsátás határideje:		Tárgyhó 20. napjáig
Előfizetői szerződés hatályba lépésének ideje:		
Előfizetői szerződés időtartama:		Határozott idejű / Határozatlan idejű
Határozott idejű szerződés lejáratának ideje:		
Az igénybe vett szolgáltatás egyetemlegessége:		A szolgáltatás nem egyetemleges

## Szolgáltatásra vonatkozó egyéb adatok

Megnevezés	Adatok
Előfizet fix IP címe	
Átjáró címe	
Hálózati Maszk	
DNS kiszolgáló(k)	195.56.195.65 , 85.90.183.254 , 85.90.160.90
Hálózati kapcsolat	Ethernet CAT5e UTP
Port korlátozás	Nincs
Kedvezményes feltételek:	A végberendezés biztosítását az előfizető nem vette igénybe / igénybe vette
Végberendezés típusa:	
Végberendezés értéke:	
Szolgáltatás megkezdésének ideje:	

1.) A szolgáltató a jelen szerződés hatálya alatt köteles minden, a szerződéssel vagy annak eltérő teljesítésével kapcsolatos tényről az előfizetőt tájékoztatni, az előfizető pedig köteles a szolgáltatással kapcsolatos igényeit a szolgáltatóval olyan határidőben közölni, hogy annak teljesítése a szolgáltató részére ne okozzon indokolatlan nehézséget és többletköltséget.

2.) Jelen szerződéssel kapcsolatban a kapcsolattartásért felelős személyek a Szolgáltató részéről ügyintézőként, az Előfizető részéről törvényes képviselőként vagy/és kapcsolat tartóként megjelölt személyek. A jelen szerződéssel kapcsolatban hatályos nyilatkozatot a felek megjelölt törvényes képviselői tehetnek. A Szerződő felek haladéktalanul kötelesek egymást értesíteni, amennyiben a kapcsolattartásért felelős képviselőik személyében vagy adataiban változás áll be.

3.) Mind a szolgáltató, mind az előfizető köteles betartani és végrehajtani a mindenkor érvényes munkajogi, munkavédelmi, balesetelhárítási, tűzvédelmi és egészségügyi szabályokat. A szolgáltatást a mindenkori ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően és a szolgáltatásra jellemző hatályos törvényeknek, rendeleteknek megfelelően nyújtja a szolgáltató és veszi igénybe az előfizető.

4.) A Szolgáltató és az Előfizető a jelen megállapodás teljesítése során tudomására jutó üzleti és személyiségi jogi titkok tekintetében teljes körű titoktartásra köteles, azokat harmadik fél részére jelen megállapodás megszűnését követően sem szolgáltathatja ki. Ez alól kivételt képeznek az *ÁSZF 10. ( adatkezelés, adatbiztonság )* pontjába foglalt esetek.

5.) Az Előfizető szabálytalan, a szerződésben és ÁSZF-ben foglaltakkal ütköző magatartása esetén a Szolgáltató korlátozást, tiltást alkalmazhat a szolgáltatásra vonatkozóan, az Előfizető egyidejű figyelmeztetésével. Ha az Előfizető a szolgáltatást veszélyeztető szabálytalan magatartását nem szünteti be, az abból eredő következményeket az Előfizető viseli.

6.) Ha a Szolgáltató a jelen szerződésben vállalt kötelezettségeit nem, vagy nem megfelelően teljesíti, illetve a szolgáltatást korlátozza, úgy az Előfizető jogosult felhívni a hiba azonnali kijavítására vagy a korlátozás megszüntetésére. Amennyiben az *ÁSZF 6. (ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták)* pontjában megszabott határidőn belül a Szolgáltató a bejelentett hibát nem javítja ki, illetve a kijavítás/korlátozás késedelmét az Előfizető számára is elfogadható módon (*ÁSZF 5. a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása*) egyértelműen nem igazolja, úgy az Előfizető panasszal, kötbérigénnyel (*ÁSZF 7.5. a kötbér meghatározása, mértéke és módjai*) vagy jogorvoslattal élhet.

7.) Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató egy alkalommal, határidő kifizésével írásban köteles felhívni az Előfizető figyelmét a teljesítésre, a fizetési határidő eredménytelen eltelte esetén, a Szolgáltató az ÁSZF-ben foglaltak alapján a szerződéstől elállhat, s kártérítést követelhet a polgári jog általános szabályai szerint.

8.) A Szolgáltató kijelenti, hogy jogképes gazdálkodó szervezet, így a szolgáltatási tevékenységből származó bevétele után esedékes adókat, járulékokat és hozzájárulásokat maga köteles bevallani és megfizetni.

9.) Jelen szerződést a felek kizárólag írásban, és közös megegyezéssel, vagy a szolgáltató részéről egyoldalúan módosíthatják. A szerződés módosításakor az érvényes ÁSZF vonatkozó pontjait kötelezően figyelembe kell venni. (*ÁSZF 9.2. az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei*)

10.) Jelen szerződést a felek kizárólag írásban szüntethetik meg. A szerződés megszüntetésére az érvényes ÁSZF vonatkozó pontjait kötelezően figyelembe kell venni. (*ÁSZF 12. az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei*)

11.) A határozott idejű szerződés a határozott idő lejártával a felek külön nyilatkozata nélkül automatikusan megszűnik.

12.) A határozott idejű szerződés megszüntethető a felek közös megegyezésével, a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével, illetve megszűnik valamelyik fél jogutód nélküli megszűnése esetén. A kedvezményes áron megkötött, határozott idejű (1 vagy 2 éves elkötelezettséggel járó) előfizetés lejárat előtti felmondása, illetve az előfizető érdekkörében felmerülő okból történő, vagy az előfizető szerződésszegése miatti megszűnés esetén az előfizető kötelezhető a szerződés lejáratáig hátralévő időszakra fennmaradó előfizetési díj összegének a szerződés felmondásakor, vagy megszűnéskor egy összegben történő megfizetésére a szolgáltató részére. (*ÁSZF 9.1. az előfizetői szerződés megszüntetésének esetei és feltételei*)

13.) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel a fentiek szerint rendkívüli módon felmondhatja, ha

- az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg,

- az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően nem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

- az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása

nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

14.) A Szolgáltató az előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető, ajánlott levélpostai küldeményként megküldött értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

15.) Az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben az igénybejelentés és a szerződéskötés keretében az igénybejelentés a szerződéskötés során, az előfizető nyilatkozatot tehet arról, hogy a szolgáltató az Eht. 144.§ (4) b. és c. pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa. A nyilatkozattal az előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesíthesse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben. Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az előfizető köteles jelezni a szolgáltató részére.

16.) A szolgáltató meghatározott feltételek – így különösen jogszabály változás, díjak módosítása a jogszabályi keretek között, 3. személy magatartása, szolgáltató méltányolható gazdasági vagy műszaki érdeke esetén - jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani. A módosítást megelőzően a szolgáltató köteles az általános szerződési feltételek változását a módosítás hatálybalépését megelőzően 15 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni. Ha az előfizető nem fogadja el a szolgáltatásba bekövetkezett változásokat, úgy jogában áll az előfizetői szerződést indokolás nélkül – 8 napos felmondási idővel – bármikor írásban felmondani.

17.) A jelen szerződésben, és az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

18.) Szerződő felek kijelentik, hogy a jelen szerződéből eredő vitákat tárgyalásos úton, peren kívül kísérlik meg megoldani, amennyiben ez nem vezet eredményre, úgy a fennálló jogvita rendezésére a pertárgy értékétől függően kikötik a Hódmezővásárhelyi Városi Bíróság vagy a Csongrád Megyei Bíróság illetékességét. *(ÁSZF 6. ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták)*

Jelen szerződést és a szerződés kötéskor érvényes ÁSZF-et, a felek kölcsönösen értelmezték, és mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag írták alá.

Hódmezővásárhely, 2012. január 1.

.....  
Szolgáltató

.....  
Előfizető

### 3.sz. Melléklet: Szolgáltatás minőségi mutatók 2012. évre

229/2008. (IX.12.) Kormányrendelet alapján

#### 1) Szolgáltató adatai:

<b>Szolgáltató neve:</b>	Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató ZRt.
<b>Címe:</b>	6800 Hódmezővásárhely Bajcsy Zs. Utca 70.
<b>Szolgáltatás megnevezése:</b>	Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás

#### 2) Adatszolgáltatás a szolgáltatásminőségi mutatókról

azonosító	Megnevezés	Mérték-egység	Célérték	Teljesítési érték	ÁSZF hivatkozás
1.a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének ideje	[nap]	30	-	2.3
1.b	Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje	[óra]	48	-	6.1
1.c	Számlázási díjreklamációk kivizsgálásának határideje	[nap]	Csak forgalommérésen alapuló számlázás esetén vonatkozik		
1.d	A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	[%]	98	-	5.1
1.e	Az ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	[%]	90	-	6.4
2.a	Sikertelen hívások aránya	[%]	Csak helyhez kötött telefon szolgáltatásra vonatkozik		
2.b	Hívás felépítési idő	[másodperc]	Csak helyhez kötött telefon szolgáltatásra vonatkozik		
3.a	Sikertelen hívások aránya	[%]	Csak mobil rádiótelefon szolgáltatásra vonatkozik		
3.b	Hívás felépítési idő	[másodperc]	Csak mobil rádiótelefon szolgáltatásra vonatkozik		
3.c	Sikeresen továbbított és fogadott SMS-ek	[%]	Csak mobil rádiótelefon szolgáltatásra vonatkozik		
3.d	Sikeresen továbbított és fogadott MMS-ek	[%]	Csak mobil rádiótelefon szolgáltatásra vonatkozik		
4.a	Hálózaton belüli le és feltöltési sebesség	[kbit/s]/[kbit/s]	X	X	X
	<b>HÓDTÁV-A2:</b>	[kbit/s]/[kbit/s]	1024 / 512	-	1. sz. melléklet
	<b>HÓDTÁV-A4:</b>	[kbit/s]/[kbit/s]	1024 / 512	-	1. sz. melléklet
	<b>HÓDTÁV-A8:</b>	[kbit/s]/[kbit/s]	1024 / 512	-	1. sz. melléklet
	<b>HÓDTÁV-X4:</b>	[kbit/s]/[kbit/s]	4000 / 4000	-	1. sz. melléklet
	<b>HÓDTÁV-X10:</b>	[kbit/s]/[kbit/s]	4000 / 4000	-	1. sz. melléklet
	<b>HÓDTÁV-X20:</b>	[kbit/s]/[kbit/s]	4000 / 4000	-	1. sz. melléklet
5.a	Valamennyi csatorna vivőszintjének értéke	[dB $\mu$ V]	Csak műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozik		
5.b	A szomszédos csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbség értéke	[dB]	Csak műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozik		
5.c	Vivó/zaj viszony értéke	[dB]	Csak műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozik		
6.1	DVB-T és DVB-S esetén	-	Csak digitális televízió műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozik		
6.1.a	Vivó/zaj viszony értéke	[dB]	Csak digitális televízió műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozik		
6.1.b	Bit hiba arány értéke	[%]	Csak digitális televízió műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozik		
6.1.c	Modulációs hibaarány értéke	[%]	Csak digitális televízió műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozik		
6.2	DVB-C esetén modulációs hibaarány	[%]	Csak digitális televízió műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozik		

*A teljesítési érték rovatok a tárgyévet követően kerülnek kitöltésre, mivel értékük a teljes tárgyévre vonatkozatható.*

## A szolgáltatásminőségi mutatók értelmezése, magyarázata

### 1. Valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozóan alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények:

a) szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);

#### **Értelmező kiegészítések:**

A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett. Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

#### **Kizárt esetek:**

- visszavont megrendelések,
- azok az esetek, amikor az előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető - akinek feladata a létesítési idő jelzése - hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ.
- számhordozás esete
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás)
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

#### **A mért jellemzők:**

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő, napokban érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

#### **Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

#### **Minőségi mutató származtatása:**

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja

b) a szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje órában.

#### **Értelmező kiegészítések:**

Statisztikai szempontból a megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

**Minőségi panasz:** szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

**Hibabejelentés:** a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatok, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésekről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

#### **Kizárt esetek:**

- végberendezés hibája
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés - a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közölt területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.

#### **A mért jellemzők:**

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje (MHI): Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma

#### **Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

#### **Minőségi mutató származtatása:**

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja

c) forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban, összhangban az Eht. 138. §-ának (3) bekezdésével;

d) Szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása százalékban.

#### **Értelmező kiegészítések:**

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik (mobil telefonszolgáltatás esetén a cellák valóban igénybe vehetők), függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes

előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető, (mobil telefonszolgáltatás esetén a cellák nem vehetők igénybe).

**A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:**

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

**Kizárt esetek:**

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,

**A mért jellemzők:**

**Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT):** a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

**Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT):** Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden előfizető (minden cella) számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

**Minőségi mutató származtatása:**

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

**Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT):** szolgáltató által (hibabejelentés alapján vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám (mobil telefonszolgáltatás esetén a cellák száma) szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak (mobil telefonszolgáltatás esetén a cellaszámnak) és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

**Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT):** az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal (mobil telefonszolgáltatás esetén a cellák számával).

e) A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban. (Két tizedes jegyig tizedes törteként is megadható.)

**Értelmező kiegészítések:**

Az EHT 140. § (3) bekezdése értelmében a hibafelvevő munkahelyek elérhetőségére is vonatkoznak a 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet ügyfélszolgálati elérhetőségre vonatkozó előírásai.

**Kizárt esetek:**

- a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés,
- Az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.

**A mért jellemzők:**

Kezelő, hibafelvevő válaszideje (KVI): Az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától - a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató adatgyűjtő és feldolgozó rendszere, ennek hiányában a vizsgáló hívások rögzített eredménye

**Minőségi mutató származtatása:**

A mutató értéke a leggyorsabb válaszidejű kezelői, hibafelvevői munkahelyekre érkező hívások 75 %-ának időbeli felső korlátja. (Válaszidő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 75 %-nak az időbeli felső korlátja.) Az adatok származtatása a szolgáltató szolgáltatási területén mérésrel (hívássoroló rendszerből, vagy vizsgálóhívásokból származó adatokból) és az azt követő számítással történik. A valós adatok alkalmazása esetén minden kezelő, hibafelvevő munkahely válaszidejét figyelembe kell venni a mutató értékének kiszámításakor. Vizsgálóhívások alkalmazása esetén azok hívásszámát az összes vizsgálóhívás számához képest az előfizetői kezelő, hibafelvevő forgalmával arányosan kell szerepeltetni a mutató származtatásakor. Mindkét módszer egyidejű alkalmazása mellett a külön-külön képzett mutatókból forgalomarányosan (az előfizetői forgalom arányában súlyozott átlagot képezve) kell a közös végeredményt számítani. A vizsgálóhívások száma a szolgáltató választása szerint összesen legalább az előfizetők számának 1 %-a, maximálisan 500 db. Amennyiben vizsgáló és valós hívások is szerepelnek a mutatóban, akkor a tesztívások száma a fent leírt forgalomarányos értékből következően csökkenthető.

**2. Helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén az 1. pontban foglaltakon túl alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények:**

- a) sikertelen hívások aránya százalékban;
  - b) hívás felépítési idő másodpercben, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje
- (Kéttizedes jegyig tizedes törteként is megadható.)

**3. Mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén az 1. pontban foglaltakon túl alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények:**

- a) sikertelen hívások aránya százalékban;
- b) hívás felépítési idő másodpercben, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje (két tizedes jegyig tizedes törteként is megadható);
- c) a szolgáltató saját hálózatában, két végberendezés között, 60 másodpercen belül sikeresen továbbított és fogadott SMS-ek aránya százalékban;
- d) a szolgáltató saját hálózatában, két végberendezés között, 10 percen belül sikeresen továbbított és fogadott MMS-ek aránya százalékban.

#### **4. Internet szolgáltatás esetén az 1. pontban foglaltakon túl alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmény:**

a) hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál;

##### **Értelmező kiegészítések:**

Egy értékpárt (per jellel elválasztva) kell megadnia a szolgáltatóknak – ez a hazai ellenőrzött referencia szerver felé és felől mért le és feltöltési sebesség előfizetői interfészen. Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kell elvégezni. A referencia szerverre mesterséges tesztforgalmat kell generálni kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat. Nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb.) pontos lemásolása.

**A tesztvizsgálat időpontja:** a mérést forgalmas időszakban kell végezni.

**A tesztvizsgálat időtartama:** 3 perc

A referencia szerver(ek)e)t független szervezetnek kell működtetnie. Amíg referencia szerver nem áll rendelkezésre, a szolgáltatóknak kell gondoskodnia vizsgáló szerverről. A referencia szerver rendelkezésre állását követő harminc napig a szolgáltató által biztosított vizsgáló szerverrel elvégzett vizsgálatok eredményei is elfogadhatók. Egyéb (transzparens) adatátviteli szolgáltatás esetén a szolgáltatóknak két szolgáltatási pont között kell a sávszélességet mindkét irányban mérni.

##### **A mért jellemzők:**

**A letöltési sebesség (GLS):** a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltatóelőfizetői irány) sebesség. [kbit/s]

**A feltöltési sebesség (GFS):** a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizetőszolgáltató irány) sebesség. [kbit/s]

##### **Az alapadatok forrása:**

Az igazoló adatok előállításához használt tesztrendszer

##### **Minőségi mutató származtatása:**

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 90 %-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor a szolgáltató vegye figyelembe az összes mért értéket. A szolgáltató szolgáltatási területén méréssel történik. Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárásnak reprezentatívnak kell lennie, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

b) az a) pont szerinti értékeket az adott díjcsomagnál, a sávszélesség megadása mellett, minden esetben (ÁSZF, hirdetés, egyéb) fel kell tüntetni.

#### **5. Műsorterjesztési szolgáltatás esetén az 1. pontban foglaltakon túl alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények:**

a) valamennyi csatorna vivőszintjének – az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel – az esetek 80%-ában teljesített értéke [dBμV];

b) a szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségnek - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - az esetek 80%-ában teljesített értéke [dB];

c) vivő/zaj viszonyának - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - az esetek 80%-ában teljesített értéke [dB].

#### **6. Digitális televízió műsorterjesztési szolgáltatás esetén az 1. pontban foglaltakon túl alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények:**

##### **6.1. DVB-T és DVB-S esetén**

a) a vivő/zaj viszonyának az esetek 80%-ában teljesített értéke [dB];

b) a bit hibaarányának az esetek 80%-ában teljesített értéke;

c) a modulációs hibaarányának az esetek 80%-ában teljesített értéke.

##### **6.2. DVB-C esetén**

a modulációs hibaarányának az esetek 80%-ában teljesített értéke.