

InviTechnocom Kft.

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

**Általános Szerződési Feltételek
(InviTechnocom ÁSZF)**

1. számú melléklet

**Alap- és kiegészítő szolgáltatások
Szolgáltatásminőségi paraméterek és célértékek**

Jelen ÁSZF hatályba lépésének napja:

2024. január 01.

inviTECHNOCOM

Tartalomjegyzék

1. ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK.....	4
1.1 Hangszolgáltatás	4
1.1.1 Helyhez kötött analóg (PSTN) telefonszolgáltatás	4
1.1.2 Helyhez kötött ISDN szolgáltatás	5
1.1.3 Helytől független nomadikus telefonszolgáltatás	6
1.1.4 Helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatás	6
1.1.5 Telefonhívások típusai	8
1.1.5.1 Helyi hívás	8
1.1.5.2 Más szolgáltató hálózatába irányuló helyi hívás	8
1.1.5.3 Helyközi, körzeten belüli hívás (I. díjzóna)	8
1.1.5.4 Belföldi távolsági hívás (II., III. díjzóna)	8
1.1.5.5 Belföldi speciális hívás	9
1.1.5.6 Mobil rádiótelefon hívás.....	9
1.1.5.7 Nemzetközi hívás	9
1.1.5.8 Segélykérő hívás	9
1.1.5.9 Speciális hívások (nemföldrajzi számok).....	9
1.1.5.10 Rövid számok	10
1.1.5.11 Hálózaton belüli nomadikus hívás	11
1.1.5.12 Hálózaton kívüli nomadikus hívás	11
1.1.6 Hívásidőszakok, időzónák.....	11
1.1.7 Telefon kiegészítő (kényelmi) szolgáltatások (Digifon).....	11
1.1.7.1 „Ne zavarj” szolgáltatás	12
1.1.7.2 Hívásátirányítás feltétel nélkül.....	12
1.1.7.3 Hívásátirányítás foglaltság esetén.....	13
1.1.7.4 Hívásátirányítás "nem felel" esetén.....	13
1.1.7.5 „Párhuzamos csengetés” szolgáltatás.....	13
1.1.7.6 Hívásvárakoztatás	13
1.1.7.7 Három résztvevős konferencia	14
1.1.7.8 Kezelői hívásfelajánlás letiltása.....	14
1.1.7.9 Híváskorlátozás jelszóval	14
1.1.7.10 Hívószám kijelzés szolgáltatás.....	14
1.1.7.11 Hívószám (azonosító) kijelzés letiltása.....	15
1.1.8 ISDN kiegészítő szolgáltatások.....	15
1.1.8.1 Közvetlen beválasztás (DDI – Direct Dialling In).....	16
1.1.8.2 Többszörös előfizetői szám (MSN – Multiple Subscriber Number).....	16
1.1.8.3 Kapcsolt szám azonosítás (COLP – Connected Line Identification Presentation)	16
1.1.8.4 Kapcsoltszám-azonosítás letiltása (COLR – Connected Line Identification Restriction)	16
1.1.8.5 Alácímzés (SUB – Sub-addressing)	16
1.1.8.6 Csoportos vonalkeresés (LHT – Line Hunting)	16
1.1.8.7 Hívástartás (HOLD – Call Hold)	16
1.1.8.8 Végberendezés-hordozhatóság (TP – Terminal Portability)	17
1.1.8.9 Használók közötti üzenettovábbítás	17
1.2 Telefonos kezelői szolgáltatások.....	17
1.2.1 Egyetemes országos belföldi tudakozó (11800).....	17
1.3 Egyéb üzemeltetői szolgáltatások	17
1.3.1 Tételes számlamelléklet (hívásrészletező)	17
1.3.2 Egyenlegközlő	18
1.3.3 Folyószámla egyeztetés/ folyószámla kimutatás	18
1.3.4 Híváskorlátozás – tartós.....	18
1.3.5 Szöveges tájékoztatás számváltozásról	18
1.3.6 Vonalcsoport szolgáltatás (Hívássoroló – PBX).....	18
1.3.7 Áramkör és kapcsolási szám tartalékolása	19
1.3.8 Üzleti konferencia szolgáltatás	19
1.3.9 Egyedileg kijelölt, könnyen megjegyezhető szám (Szép szám)	19
1.3.10 Vezérszám beállítás	19
1.3.11 Egyedi hangbemondás.....	19
1.3.12 Egyedi forgalmi kimutatás	20
1.3.13 Hangfelvétel kiadása	20
1.3.14 „Disaster recovery” hívásátirányítás szolgáltatás.....	20
1.4 Hangszolgáltatás útján igénybe vehető szolgáltatások.....	20

1.4.1	Audiofix és Audiotex hívás, emeltdíjas szolgáltatások elérése	20
1.4.2	Belföldi zöld szám szolgáltatás	21
1.5	Adatátviteli szolgáltatások	22
1.5.1	Analóg bérelt vonali szolgáltatás	22
1.5.2	TDM alapú felügyelt digitális bérelt vonali szolgáltatás	23
1.6	Internet-hozzáférés szolgáltatások	23
1.6.1	Bérelt vonali internet-hozzáférési szolgáltatás	24
1.6.2	ADSL internet-hozzáférés szolgáltatások	24
1.6.3	Vendég WiFi internet	25
2.	KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK	26
2.1	Domain név regisztráció és fenntartás szolgáltatás	26
2.2	Domain név karbantartás (DNS) szolgáltatás	26
2.3	Fix IP cím szolgáltatás	26
2.4	Túlterheléses támadás (DDoS) elleni védelem kiegészítő szolgáltatások	26
2.4.1	DDoS monitoring szolgáltatás	27
2.4.2	Eseti DDoS védelmi szolgáltatás – Layer4 szintű támadásig	27
2.4.3	Folyamatos DDoS védelem szolgáltatás – Layer4 szintű támadásig	27
2.5	Hírközlő hálózat másodlagos használata	27
3.	ÉRTÉKNÖVELT ÜZEMELTETŐI SZOLGÁLTATÁSOK	27
3.1	Szakértői konzultáció	27
3.2	Munkaidőn túli munkavégzés	28
3.3	Tartalék elérés (Back-up), redundáns kiépítés	28
3.4	Adatrögzítés a Megrendelő számlakezelő rendszerében	28
3.5	Villamos energia fogyasztás és annak elszámolása	29
3.5.1	Mért fogyasztású szolgáltatások	29
3.5.2	Átalányfogyasztású szolgáltatások, többletfogyasztás	29
3.5.3	Az elszámolás során alkalmazott Hűtési faktor	29
4.	TELEFON-ALKÖZPONTI SZOLGÁLTATÁSOK	29
4.1	Telefon-alközpont alapszolgáltatás	29
4.2	Alközponti kiegészítő szolgáltatások	30
4.2.1	Hangposta szolgáltatás	30
4.2.2	„Ne zavarj szolgáltatás”	30
4.2.3	Követési út beállítása (hívási sorrendlánc)	30
4.2.4	Hívás átirányítás (manuális)	30
4.2.5	Hívás átirányítás kiválasztható szöveg szerint	31
4.2.6	Rövidített hívószámok 1-20 számig	31
4.2.7	Rövidített hívószámok 20-100 számig	31
4.2.8	Másik telefonállomás közvetlen hívása – Forródrót	31
4.2.9	„Busy indicator” (foglaltság) jelzőlámpa – Közvetlen hívás	31
4.2.10	Hívás-várakoztatás analóg mellékállomáson	31
4.2.11	Készülék lezárás jelszóval	31
4.2.12	Hívás fogadó csoport (szöveg nélkül)	31
4.2.13	Hívás fogadó csoport (szöveg bemondással)	31
4.2.14	Elsőbbségi (prioritásos) hívás	32
4.2.15	Automatikus visszahívás	32
4.2.16	Hívás átvételi csoport	32
4.2.17	Intercom csoport	32
4.2.18	Automatikus tájékoztató rendszer	32
4.2.19	Kettős hívószám	32
4.2.20	Személyes fővonal használat	32
4.2.21	Személyi (autorizációs) kód használata	32
4.2.22	Állandó híváskorlátozás	32
4.2.23	Nemzetközi áramkörü pótdíj	32
5.	SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI PARAMÉTEREK, CÉLÉRTÉKEK	33
5.1	Hangszolgáltatás	33
5.2	Szélessávú internet-hozzáférési szolgáltatás	33
5.3	Felügyelt bérelt vonali hozzáféréseken nyújtott adatátviteli és internet szolgáltatás	34

1. Elektronikus hírközlési szolgáltatások

- (1) A Szolgáltatást a Szolgáltató Magyarország területén nyújtja.
- (2) A Szolgáltatások és Kiegészítő szolgáltatások, egyéb adminisztratív és üzemeltetői szolgáltatások díjait az **ÁSZF 2. számú melléklete** tartalmazza.
- (3) A Szolgáltató jogosult az internet-hozzáférés szolgáltatást telefon vagy más alapszolgáltatással összevontan, egy csomagként nyújtani.
- (4) Az összevont szolgáltatások együtt, egy szolgáltatáscsomagként kezelendők, különösen áthelyezés, átírás, módosítás vagy felmondás tekintetében.
- (5) A Szolgáltatás nyújtásának szükségszerű feltétele harmadik személyek, különösen az áramszolgáltatók és más közművek által nyújtott szolgáltatások igénybevétele. Ezen szolgáltatások a Szolgáltató ellenőrzési körén kívül esnek, ezért a Szolgáltató a Megrendelő telephelyén kiépített végponton nem garantálja a Szolgáltatások folyamatos szünetmentességét. Ebből következően a Szolgáltatások korlátozottan alkalmasak olyan tevékenységek végzésére, amelyek folyamatos szünetmentességet igényelnek, pl. vagyonszükségletek vagy biztonsági-felügyeleti tevékenységekre. Az áramszolgáltatásban bekövetkezett bármilyen kimaradás esetén, annak időtartama alatt a Szolgáltatás nem elérhető és segélykérésre sem alkalmas.
- (6) A Szolgáltató által biztosított Szolgáltatásoknak nincsen időbeli korlátja, ugyanakkor azok a jelen fejezetben megjelölt kivételekkel a Megrendelő telephelyén kiépített végponton a Megrendelő által a végberendezések számára biztosított folyamatos **230V-os** tápáram-ellátást és a megfelelő működési környezet biztosítását igénylik.
- (7) Amennyiben a Megrendelő azonos Előfizetői hozzáférési ponton több Szolgáltatást is igénybe vesz, a Szolgáltatások korlátozása vagy szüneteltetése az ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint történhet.

1.1 Hangszolgáltatás

- (1) A nemzeti, illetve nemzetközi számozási tervben szereplő hívószám vagy hívószámok segítségével, közvetlenül vagy közvetve, belföldi vagy belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását magában foglaló, nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás. A hangszolgáltatás hagyományosabb elnevezése a telefonszolgáltatás, a jelen ÁSZF-ben telefonszolgáltatás alatt mindig hangszolgáltatást értünk.
- (2) A forgalmi (beszélgetési) díjat a hívó fél fizeti a hívott fél jelentkezésétől a hívás bontásáig terjedő időtartamra.
- (3) A Szolgáltató a Szolgáltatást alkalmi jelleggel is biztosítja.

1.1.1 Helyhez kötött analóg (PSTN) telefonszolgáltatás

- (1) A Szolgáltatás fémes előfizetői hurkon (réz érpár) beszéd, G2/G3 Fax jelek átvitelére alkalmas **300-3400 Hz** sávzélességgel, ill. adatátviteli kapcsolat létrehozását biztosítja legfeljebb **9600 bit/s** sebességgel.
- (2) Előfizetői hozzáférési pont: A Megrendelő által meghatározott felszerelési helyen a Szolgáltató által kiépített fali telefoncsatlakozó (RJ11, 6P2C).
- (3) Az analóg (PSTN) hangszolgáltatás szünetmentes központ oldali távtáplálást (48V) biztosít, így a hozzáférési pont a Megrendelőnél áramkimaradás esetén is használható marad. Ennek feltétele, hogy az Előfizetői hozzáférési pontra kapcsolt telefonkészülék a telefonhálózatról vett árammal működjön.
- (4) Az hívást a hívó fél bontja (a rosszakaratú hívás azonosítás kivételével) a kézi beszélő telefonkészülékre történő visszahelyezésével. A hívás **90 másodperc** után véget ér abban az esetben is, ha a hívott fél teszi le a kézi beszélőt és a hívást ezen időszakon belül nem folytatja.
- (5) A Szolgáltatás nyújtása során a Szolgáltató, valamint belföldi és nemzetközi hívás lebonyolításában közreműködő más szolgáltató olyan technológiákat is alkalmazhat, amely az összeköttetés egyes szakaszaiban kódolt (VoIP) hangátvitelt valósít meg. Beszédsávi adatátvitelt megvalósító eszközök (G3-as Telefax, POS terminál, riasztó készülék, kissebességű, max. **9600 bit/s** modem) a Szolgáltatással üzemszerűen együttműködnek, de a Szolgáltató a beszédsávi adatkapcsolatok működésére garanciát nem vállal. Az IP technológia sajátosságai révén létrejövő átviteli késleltetések, a hangkódolási eljárások hatásai eszközfüggőek és a Szolgáltató azokat befolyásolni nem tudja. 9600 bit/s-nál gyorsabb adatkommunikációt biztosító beszédsávi modem jelek és sávon kívüli jelzések átvitelére nem alkalmas!
- (6) Analóg alközpont csatlakoztatásához a Vonalcsoport kiegészítő szolgáltatás (Hívássoroló – PBX) igénybevételeivel több analóg vonal összefogásával lehetőség van egy kitüntetett hívószámon (Vezérszám) elérhető PBX vonalcsoport létrehozására.
- (7) A PBX vonalcsoportban a hívószám kijelzése, ill. a hívások számlázása a hívást indító vonal hívószámán, alszámonként történik. A számlázás és hívószám kijelzés módját a Megrendelő a Vezérszám beállítás kiegészítő szolgáltatás megrendelésével módosíthatja.

1.1.2 Helyhez kötött ISDN szolgáltatás

- (1) Az ISDN (integrált szolgáltatású digitális hálózat) szolgáltatás fémes előfizetői hurkon (réz érpár) beszéd-, G2/G3 fax, szöveg-, továbbá adat- és képinformációk digitális átvitelét biztosítja. A hívások kezdeményezése és bontása alapvetően az analóg hangszolgáltatásnál megszokott módon történik, de a jelzést váltás digitális jelzescsatornán keresztül történik, amit az Előfizetői végberendezés (pl. ISDN telefonkészülék, ISDN alközpont) vezérel.
- (2) Előfizetői hozzáférési pont: ISDN szolgáltatás esetén az Előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató tulajdonát képező Hálózat végződtető berendezés (NT1) előfizetői oldala („T” interfész).
- (3) Megrendelő az ISDN végberendezéssel közvetlenül (pl.: ISDN alközpont, ISDN telefon stb.), nem ISDN végberendezéssel (pl. analóg telefonkészülék) egy speciális illesztőn, terminál adapteren (TA) keresztül közvetett módon, vagy speciális, terminál adaptert is tartalmazó Hálózat végződtető berendezéssel közvetlenül tud csatlakozni.
- (4) Az ISDN szolgáltatás keretében két szabványos csatlakozási mód választható:
- alap csatlakozás (BRA), a továbbiakban ISDN2,
 - primer csatlakozás (PRA), a továbbiakban ISDN30.
- (5) BRA – ISDN2 két darab 64 kbit/s sebességű felhasználói B-csatornából, valamint egy 16 kbit/s sebességű jelzésátviteli D-csatornából áll.
- Mindkét B-csatorna felhasználható vonalkapcsolt (azaz választási információval irányított) hívások lebonyolítására.
 - A két B-csatorna egyidőben egymástól függetlenül és együttesen is igénybe vehető.
 - Az ISDN2 lehet pont-pont (p-p) vagy pont-többpont (p-mp) konfigurációjú. Pont-pont konfigurációban a csatlakozáshoz csak egyetlen (pl.: ISDN alközpont), pont-többpont konfigurációban akár több ISDN végberendezés is csatlakoztatható.
 - ISDN2 csatlakozás esetén közvetlenül, vagy pedig egy, az interfészhez kapcsolt belső 4 huzalos kábelezésre (S busz) lehet ISDN végberendezéseket kapcsolni. Ebben az esetben a „T” és az „S”, referencia pontok egybeesnek és az interfészt S/T interfésznek nevezzük.
- (6) Az ISDN2 csatlakozás NT1 belső áramköreinek tápellátása az analóg hangszolgáltatáshoz hasonlóan a telefonközpontból távtáplálással történik. Az S/T interfészen maximum **4 ISDN végberendezés** tápellátását az NT1-be épített, de az Előfizető Megrendelő által biztosított **230V-os** hálózati feszültségről működő tápegység látja el, azonban az ISDN végberendezésnek saját tápáram-ellátással kell rendelkeznie. Áramkimaradáskor a telefonközpont automatikusan gondoskodik az NT1, valamint maximum egy darab, vészüzemmódra beállított ISDN telefonkészülék távtáplálásáról.
- (7) PRA – ISDN30 csatlakozás E1 interfészen **30 darab 64 kbit/s** sebességű felhasználói B-csatornát és egy 64 kbit/s sebességű jelzésátviteli D-csatornát foglal magába.
- (8) Az ISDN30 csatlakozás csak pont-pont konfigurációjú lehet, a „T” interfészhez csak egyetlen végberendezés (pl. ISDN alközpont) csatlakoztatható.
- (9) Az ISDN30 NT1 tápellátásáról a Megrendelőnek kell gondoskodnia. Ha a Megrendelő az NT1 szünetmentes áramellátását nem tudja biztosítani, akkor áramkimaradás esetén a Szolgáltatás szünetel.
- (10) Megrendelő kérheti a hangszolgáltatás analógról ISDN2 csatlakozásra vagy ISDN2 csatlakozásról analógra történő cseréjét a szolgáltatás váltás díjának megfizetése ellenében. A díj tartalmazza a kiszállítás és az üzembe helyezés költségét is.
- (11) A hívást a hívó vagy a hívott fél bonthatja. A hívás során lehetőség van a végberendezés hordozás kiegészítő szolgáltatás aktiválására, amely lehetővé teszi egy aktív hívás közben az ISDN telefonkészülék más, de azonos NT1-en működő vételi helyre történő átcsatlakoztatását a hívás megszakadása nélkül.
- (12) ISDN2 telefonszolgáltatás nyújtása során a Szolgáltató, valamint belföldi és nemzetközi hívás lebonyolításában közreműködő más szolgáltató olyan technológiákat is alkalmazhat, amely az összeköttetés egyes szakaszaiban kódolt (VoIP) hangátvitelt valósít meg. Az ISDN adatkapcsolatok használata ilyen esetben nem lehetséges, ezért a Videotelefon, az ISDN router back-up, az ISDN adathívás (modem) nem működik. Beszédsávi adatátvitelt megvalósító eszközök (G3-as Telefax, POS terminál, riasztó készülék, kissebességű, max. **9600 bit/s** modem) a Szolgáltatással üzemszerűen együttműködnek, de a Szolgáltató a beszédsávi adatkapcsolatok működésére garanciát nem vállal. Az IP technológia sajátosságai révén létrejövő átviteli késleltetések, a hangkódolási eljárások hatásai eszközfüggőek és a Szolgáltató azokat befolyásolni nem tudja. **9600 bit/s-nál** gyorsabb adatkommunikációt biztosító beszédsávi modem jelek átvitelére nem alkalmas!
- (13) ISDN alközpont csatlakoztatásához az ISDN p-p konfiguráció a Csoportos vonalkeresés (LHT – Line Hunting) hozzárendelésével, ISDN p-mp konfiguráció esetén a Vonalcsoport szolgáltatás (Hívássoroló – PBX) igénybevételével lehetőség van egy kitüntetett hívószámon (Vezérszám) elérhető PBX vonalcsoport létrehozására.
- (14) A PBX vonalcsoportban a hívószám kijelzése, ill. a hívások számlázása a hívást kezdeményező vonal hívószámán, vagy az ISDN alközpont mellékének közvetlen behívó (DDI) számán, alszámonként történik. A Megrendelő ISDN alközpontjának minden kezdeményezett hívás esetén a megfelelő mellék közvetlen behívó

számát kell továbbítani a Szolgáltató telefonközpontja felé. Amennyiben ezek a beállítások nem teljesülnek, úgy a helytelen azonosítóval ellátott hívások a Megrendelő által választott DDI számon, vagy az utolsó DDI számon kerülnek a hívottnál kijelzésre, ill. kiszámlázásra. A számlázás és hívószám kijelzés módját a Megrendelő a Vezérszám beállítás Kiegészítő szolgáltatás megrendelésével módosíthatja.

1.1.3 Helytől független nomadikus telefonszolgáltatás

(1) Ide tartoznak a mobilitást nem biztosító, de helytől független (nomád) használatot (akár különböző hozzáféréseken is) lehetővé tevő nyilvánosan elérhető VoIP alapú hangszolgáltatások, amelyek a nyilvános Internet hálózaton keresztüli telefonhívások bonyolítására szolgálnak. Az Előfizetői hozzáférési pont helye változhat, azaz a Szolgáltatáshoz való hozzáférés nincs egy adott hozzáférési ponthoz rendelve, azonban a Szolgáltatás igénybevétele közben a hozzáférési pont nem változtatható.

(2) A Szolgáltatás nem helyettesíti a vezetékes (PSTN) vagy Helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatást, nem működik áramszünet esetén és a hívások sikeressége és minősége – az Internet hálózat aktuális forgalmi viszonyaitól függően – nem garantált. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az alkalmazott technológiák képességei okozta minőség- vagy működésbeli csökkenésért, illetve a Szolgáltatás igénybevétele során bekövetkezett esetleges egyéb károkért (elérhetetlenség, adatvesztés, vírusfertőzés, meghibásodás).

(3) A Szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a Megrendelő a hívás előtt csatlakozzon az Internethez.

(4) A Szolgáltatás keretében a Szolgáltató a Megrendelőnek a 21-es szolgáltatáskijelölő számból (körzetszám) és 7 számjegyből álló hívószámot biztosít, amelynek segítségével a Szolgáltató hálózatából elérhető nyilvános telefonhálózatokban működő telefonszámot felhívhat, valamint a Megrendelő a közcélú telefon- és mobil rádiótelefon hálózatból, más szolgáltató nomadikus telefonszolgáltatásáról felhívható.

(5) A Szolgáltatás az (1) – (3) bekezdésekben leírtak figyelembevételével korlátozottan alkalmas a Segélykérő hívások kezdeményezésére. A Segélykérő hívások díjmentesek.

(6) A hívhatóságot és az Internet hálózatból történő kihívást a Szolgáltató társszolgáltatók szolgáltatásainak felhasználásával biztosítja a Megrendelők számára. A szolgáltatás előfizetője azon társszolgáltatók hálózatából hívható, amelyek erre vonatkozóan hálózati szerződést kötnek a Szolgáltatóval.

(7) Az Internet hozzáférést a Megrendelő biztosítja, amelyet a Szolgáltatótól is megrendelhet.

(8) Az igénybevételének műszaki feltételei:

a.) A Megrendelő vagy Felhasználó rendelkezzen szélessávú helyhez kötött vagy mobil internet hozzáférés szolgáltatással a telefonálásra folyamatosan rendelkezésre álló és lefoglalható, minimum 100 kbit/s fel- és letöltési sebességgel,

b.) A Megrendelő rendelkezzen számítógéppel és azon megfelelő SIP alapú kliens programmal vagy egyéb eszközön futó SIP alapú kliens programmal és a szükséges kiegészítővel (mikrofon, fülhallgató), vagy a szolgáltatás használatára alkalmas, az Internet hálózathoz csatlakoztatható végberendezéssel (SIP ATA + hagyományos telefon; IP telefon), vagy az IP Center mobil alkalmazással és a futtatására alkalmas mobiltelefon készülékkel.

(9) A megfelelő hangminőség akkor válik elérhetővé, ha az adott alkalmazás/készülék internet hozzáférése megfelel a (8) a.) bekezdésben foglaltaknak, és ezen belül a beszédcélú adatforgalom a megfelelő beállításokkal elsőbbséget élvez (QoS) a teljes rendelkezésre álló adatforgalmon belül. A beállítás elvégzése a Megrendelő érdekkörébe tartozó, az internet hozzáférésre csatlakozó eszközökön (pl, router) a Megrendelő feladata.

1.1.4 Helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatás

(1) A VoIP (voice over Internet protocol) alapú hangszolgáltatás a publikus internet hálózaton keresztül (Hordozó szolgáltatás) vagy a Szolgáltató zárt IP alapú adatátviteli rendszerén (dedikált hozzáférés) a nyilvános telefonhálózatban elérhető hívószámmal rendelkező előfizetők vagy szolgáltatások elérését biztosítja.

(2) Beszédsávi adatátvitelt használó eszközök (G3-as Telefax, POS terminál, riasztó készülék, kissebességű (max. 9600 bit/s) modem) a Szolgáltatással üzenszerűen együttműködnek, de a Szolgáltató a beszédsávi adatkapcsolatok működésére garanciát nem vállal. Az IP technológia sajátosságai révén létrejövő átviteli késleltetések, a hangkódolási eljárások hatásai eszközfüggőek és a Szolgáltató azokat befolyásolni nem tudja. **9600 bit/s-nál** gyorsabb adatkommunikációt biztosító beszédsávi modem jelek és sávon kívüli jelzések átvitelére nem alkalmas!

(3) A Szolgáltatás megfelel az RFC3261 (SIP) és RFC3264 (SDP), illetve a RFC3550 (RTP) ajánlásban, valamint a G.711, G.722 és G.729 szabványokban foglaltaknak.

(4) A Szolgáltatás keretén belül a Szolgáltató átkódolást nem végez, amennyiben a végberendezések eltérő kódolással rendelkeznek, a beszédkapcsolat nem jön létre. A Szolgáltatás megfelelő igénybevétele érdekében az Előfizetői végberendezésnek képesnek kell lennie a G.711A hangkódolás kezelésére.

(5) Előfizetői hozzáférési pont: A Megrendelő által meghatározott felszerelési helyen kiépített Hordozó szolgáltatáshoz kapcsolódó Ethernet port, vagy a hangszolgáltatást megvalósító Hálózatvégződtető berendezés Ethernet, analóg vagy ISDN2 csatlakozása.

(6) Az Előfizetői hozzáférési pont üzemeltetése a Szolgáltató feladata és felelőssége, amely a Hordozó szolgáltatásra kizárólag akkor terjed ki, ha azt a Szolgáltató nyújtja (Belső hordozó szolgáltatás vagy dedikált hozzáférés). A Szolgáltatásra vonatkozó hiba akkor tekinthető a Szolgáltató részéről bejelentettnek, ha Felek megbizonyosodtak a Hordozó szolgáltatás hibamentességéről. A Hordozó szolgáltatás hibáját az arra vonatkozó előfizetői szerződésben foglaltak szerint Belső hordozó szolgáltatás esetén a Szolgáltatónak vagy más esetben a Külső hordozó szolgáltatást nyújtó hírközlési szolgáltatónak kell bejelenteni. A téves hibabejelentésből adódó többletköltséget a Szolgáltató jogosult a Megrendelő felé továbbhárítani.

(7) A helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatás csatlakozási módjai:

a.) Hálózat végződtető berendezés (NT-TA, terminal adapter), csatlakozás típusok:

aa.) Analóg csatlakozás: RJ-11-es csatlakozású analóg fővonal.

ab.) ISDN2 p-mp csatlakozás RJ-45-ös csatlakozású ISDN2 S0 fővonal 2-10 db (alapértelmezetten 2 db) hozzárendelt számmal (MSN), amelyre akár több ISDN2 végberendezés csatlakoztatható az S0-buszon. Az S0-busz (belső hálózat) kiépítését a Megrendelő végzi.

ac.) ISDN2 p-p10 csatlakozás: RJ-45-ös csatlakozású ISDN2 S0 fővonal alapértelmezetten 10 db hozzárendelt számmal (DDI), amelyre egy ISDN2 végberendezés (alközpont) csatlakoztatható közvetlen csatlakoztatással.

ad.) ISDN2 p-p0 csatlakozás: csak az ISDN2 p-p10 csatlakozáshoz kapcsolódó kiegészítésként, kapacitásnövelés céljából rendelhető meg.

b.) IP Account fővonal / telefonkészülék, a hagyományos prémium kategóriájú telefonkészülékhez hasonló funkcionalitású RJ-45-ös Ethernet csatlakozási ponttal rendelkező IP telefonkészülék a hozzá tartozó egyedi földrajzi hívószámmal.

c.) SIP trónk alközponti funkciót megvalósító hardver/szoftver alkalmazáshoz többcsatornás hangátvitelt biztosít. Az átadási felület a Hordozó szolgáltatás RJ-45-ös Ethernet csatlakozása.

(8) A Szolgáltató által biztosított Szolgáltatásoknak időbeli korlátja nincs, ugyanakkor a Szerződésben foglalt kiépítéstől függően a Hálózatvégződtető berendezések a Megrendelő által biztosított folyamatos **230V-os**, az IP telefonkészülék Power over Ethernet csatlakozása esetén **44-48 V/DC IEEE 802.3af** szerinti tápáramellátást igényelnek, valamint a Szolgáltatás elérhetősége feltételezi a Hordozó szolgáltatás legalább garantált sebességű rendelkezésre állását. Az áramszolgáltatásban bekövetkezett bármilyen kimaradás vagy a Hordozó szolgáltatás megszakadása, ill. túlterheltség esetén a Szolgáltatás nem elérhető el, és segítségkérésre sem alkalmas!

(9) A hívások kezdeményezése, felépítése, bontása alapvetően az analóg hangszolgáltatásnál megszokott módon történik, de a jelzést váltás a központ felé digitális módon a SIP protokoll szerint történik, amit a végberendezés (pl. IP telefonkészülék) vezérel.

(10) A VoIP gateway (telefonközpont) eléréséhez az Előfizetői végberendezésnek a Szolgáltató által megadott felhasználónévvel és jelszóval kell rendelkeznie.

(11) A helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatás igénybevételi helye kizárólag a Szerződésben megadott felszerelési vagy létesítési cím lehet.

(12) Az ISDN adatkapcsolatok használata ezen a technológián nem lehetséges, ezért a Videotelefon, az ISDN router back-up, az ISDN adathívás (modem) nem működik.

(13) A VoIP telefonszolgáltatás és az egyéb célú adatátviteli szolgáltatások osztoznak az Hordozó szolgáltatás által meghatározott adatátviteli sebességen. A Szolgáltató által telepített Hálózatvégződtető berendezés hálózati konfigurációjában a Szolgáltató arra törekszik, hogy a hangszolgáltatás mindig elsőbbséget élvezzen a párhuzamos adatforgalommal szemben. Ennek feltétele, hogy a Megrendelő valamennyi adatforgalmát a Szolgáltató Hálózatvégződtető berendezésén keresztül irányítsa és a Szolgáltatóval előre egyeztetett, a hálózat kialakításánál figyelembe vett esetek kivételével a Hordozó szolgáltatásra közvetlen csatlakozást ne valósítson meg.

(14) A Hordozó szolgáltatására vonatkozó speciális szabályok:

a.) A Hordozó szolgáltatást a Megrendelőnek kell biztosítania, amelyet a Szolgáltatótól vagy más hírközlési szolgáltatótól is megrendelhet.

b.) A Megrendelő akár a teljes rendelkezésre álló kapacitást képes felhasználni a hívásai kezelésére. Egy időben maximum annyian beszélhetnek az adott vonalon, amennyi a rendelkezésre álló le- és feltöltési sebesség alapján engedélyezett. Egy hanghívás le- és feltöltési sebességigénye **100 kbit/s** (G722 vagy G711 beszédkódolással), ADSL alapú sebessávú előfizetői hozzáférése **40 kbit/s** (G729 beszédkódolással), Fax hívás esetén **80 kbit/s**.

c.) Csomagkésleltetés max. **200ms**, késleltetés-ingadozás (Jitter) max. **100 ms**.

d.) Garantált minőségű és magas rendelkezésre állású bérelt vonal jellegű Hordozó szolgáltatás esetén a Megrendelő megszabhatja, hogy mekkora sebességet használhat fel a Szolgáltató az egyidejű telefonhívások kezelésére.

e.) Amennyiben a Külső hordozó szolgáltatás PPPoE kapcsolaton működik, a megfelelő működés feltétele, hogy Megrendelő hozzájárulásával az átadott felhasználói azonosító és a jelszó használatával a kapcsolatot a Hálózatvégződtető berendezés kezelje.

f.) Amennyiben a Hordozó szolgáltatás nem rendelkezik állandó (fix) IP címmel, a Szolgáltató a Hálózatvégződött berendezés folyamatos elérhetőségét az IP cím rendszeres lekérdezése útján biztosítja.

g.) Mobil internet szolgáltatás használatát Hordozó szolgáltatásként a Szolgáltató nem támogatja.

h.) A Szolgáltató nem vállal felelősséget, ha a Szolgáltatóval előzetesen nem egyeztetett hálózati konfiguráció vagy módosítás miatt a Megrendelőnél üzemelő IP telefonkészülék adminisztratív funkciói a publikus internet felől hozzáférhetővé válnak és a készüléken keresztül illetéktelen hálózati hozzáférés vagy egyéb díjköteles telefonhívások jönnek létre.

(15) A Hordozó szolgáltatás és a belső hálózat jellemzőinek Megrendelő vagy a vele szerződéses viszonyban álló szolgáltatója általi megváltoztatása kihatással lehet az azon nyújtott Ráépülő szolgáltatásra, ezért a Megrendelő azt köteles a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetni vagy haladéktalanul bejelenteni. Ennek elmaradásából eredő hibás teljesítés vagy a Szolgáltatás elérhetetlensége esetén a Szolgáltató a felelősséget elhárítja. A Hordozó szolgáltatás megszűnése a Helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatás egyidejű – Megrendelő érdekkörében megvalósuló – megszűnését eredményezi.

(16) A Megrendelő felelőssége meghatározni az Előfizetői hozzáférési pontokon általa egyidőben kezelni kívánt forgalom mértékét (indított és fogadott hívások egyidejű maximális száma), és a Hordozó szolgáltatás megrendelési paramétereit a (14) pontban foglaltaknak megfelelően kialakítani. Amennyiben egy hívás sebességigénye meghaladja rendelkezésre álló adatátviteli sebességet, a vonal túlterheltsége miatt nem lehet újabb hívást kezdeményezni vagy fogadni. A túlterhelésből eredő esetleges károkért Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.

(17) A Hordozó szolgáltatás hozzáférési pontja és a Hálózatvégződött berendezés közötti, valamint a telefonkészülékek csatlakozási pontjait összekötő belső hálózat kiépítéséért és üzemeltetéséért a Megrendelő felelős.

(18) ISDN alközpont csatlakoztatásához az ISDN p-p konfiguráció a Csoportos vonalkeresés (LHT – Line Hunting) Kiegészítő szolgáltatás hozzárendelésével, analóg vonalak és ISDN p-mp konfiguráció esetén a Vonalcsoport szolgáltatás (Hívássoroló – PBX) Kiegészítő szolgáltatás igénybevételével lehetőség van egy kitüntetett hívószám (Vezérszám) elérhető PBX vonalcsoport létrehozására.

(19) A PBX vonalcsoportban a hívószám kijelzése, ill. a hívások számlázása a hívást kezdeményező vonal hívószámán, ill. ISDN alközpont mellékének közvetlen behívó (DDI) számán, alszámonként történik. A Megrendelő ISDN alközpontjának minden kezdeményezett hívás esetén a megfelelő mellék közvetlen behívó számát kell továbbítania a Szolgáltató telefonközpontja felé. Amennyiben ezek a beállítások nem teljesülnek, úgy a helytelen azonosítóval ellátott hívások a Megrendelő által választott DDI számon vagy az utolsó DDI számon kerülnek a hívottnál kijelzésre, ill. kiszámlázásra. A számlázás és hívószám kijelzés módját a Megrendelő a Vezérszám beállítás Kiegészítő szolgáltatás megrendelésével módosíthatja.

1.1.5 Telefonhívások típusai

(1) A jelen pont alkalmazásában a felsorolt hívásirányok, szolgáltatások az **Anft.** alapján kerültek felsorolásra.

(2) Az egyes hívásirányok díját az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Az Egyedi Szerződésben meg nem határozott és a fel nem sorolt hívásirányok díját az **ÁSZF 2. számú melléklete** tartalmazza.

1.1.5.1 Helyi hívás

Egy adott település közigazgatási határian belüli, a Szolgáltató hálózatában üzemelő előfizetői hozzáférési pontok között létrejött hívás. A hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez a 6, Budapesten 7 jegyű előfizetői hívószámot kell tárcsázni. A belföldi előtét (06) és a körzetszám használata nem kötelező.

1.1.5.2 Más szolgáltató hálózatába irányuló helyi hívás

Egy adott település közigazgatási határain belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött hívás, amikor a hívott fél a Szolgáltatótól eltérő más hírközlési szolgáltató hálózatában üzemelő előfizetői hozzáféréssel rendelkezik, kivéve a Belföldi speciális hívást. A hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez a 6, Budapesten 7 jegyű előfizetői hívószámot kell tárcsázni. A belföldi előtét (06) és a körzetszám használata nem kötelező.

1.1.5.3 Helyközi, körzeten belüli hívás (I. díjzóna)

Azonos földrajzi számozási körzeten belül elhelyezkedő különböző települések előfizetői hozzáférési pontjai között létrejött hívás, kivéve a Belföldi speciális hívást. A belföldi előtét (06) és a körzetszám használata nem kötelező.

1.1.5.4 Belföldi távolsági hívás (II., III. díjzóna)

Különböző földrajzi számozási területeken vezeték nélküli hálózatban létesített előfizetői hozzáférési pontok között létrejött hívás, kivéve a Belföldi speciális hívást. A hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet (06), a körzetszámot és a 6, Budapesten 7 jegyű előfizetői hívószámot kell tárcsázni.

1.1.5.5 Belföldi speciális hívás

Nyilvános helyhez kötött hangszolgáltatást nyújtó, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) Elnökének HF/25016-187/2012 számú határozatában nem azonosított, jelentős piaci erővel nem rendelkező hírközlési szolgáltató hálózatában létesített előfizetői hozzáférési pontra irányuló hívás, a hívás viszonylatától függetlenül, amennyiben 2021. július 1-jét követően a Bizottság (EU) 2021/654 rendeletében meghatározott díjtól eltérő végződési díjat alkalmaz. A hívott előfizető eléréséhez azonos körzeten belül a 6, Budapesten 7 jegyű előfizetői hívószámot, más körzetbe történő hívás esetén a belföldi előtétet (06), a körzetszámot és a 6, Budapesten 7 jegyű előfizetői hívószámot kell tárcsázni.

1.1.5.6 Mobil rádiótelefon hívás

Belföldi mobil rádiótelefon előfizető felé irányuló hívás. A hívott előfizető eléréséhez belföldi előtétet (06), a szolgáltatást kijelölő számot (SHS=20, 30, 31, 50 vagy 70) és a 7 jegyű előfizetői hívószámot kell tárcsázni.

1.1.5.7 Nemzetközi hívás

(1) Magyarország határain kívüli előfizetői hozzáférési pontra irányuló hívás, ill. minden olyan hívás, amelyben a hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet (00) kell tárcsázni.

(2) A nemzetközi hívások a hívott számtartományok (prefix) és a hozzá tartozó költségek alapján meghatározott díjzóna-besorolás szerint kerülnek számlázásra. A célszágok és azon belül a hívásirányok besorolását az **ÁSZF 2. számú melléklete** tartalmazza.

(3) A zónabesorolásban ugyanazon célszág különböző irányai több eltérő zónába is tarthatnak. Ahol az érintett (hívott fél hozzáférést biztosító, és a tranzit) szolgáltatók megkülönböztetik, a végződött nemzetközi hívásirányok lehetnek: vezetékes, mobil, speciális és prémium.

1.1.5.8 Segélykérő hívás

(1) A Segélykérő telefonszámok:

- a.) mentő (104),
- b.) tűzoltó (105),
- c.) rendőrség (107),
- d.) európai egységes segélyhívószám (112).

(2) A segélykérő hívások díjmentesek, korlátozás alatt álló Előfizetői hozzáférési pontról is kezdeményezhetők.

1.1.5.9 Speciális hívások (nemföldrajzi számok)

(1) A Szolgáltató – más Társszolgáltatókkal létrejött együttműködés keretében – lehetőséget biztosít ügyfeleinek, hogy szolgáltatási területén létesített előfizetői hozzáférési pontokról elérhetőek legyenek az alábbi szolgáltatás- vagy hálózatkijelölő számmal (SHS) jelölt hívásirányok, amely nem földrajzi alapon elkülönülten kezelt szolgáltatáshoz vagy hálózathoz tartozó számozási tartományt határoznak meg.

(2) Az ANFT rendeletben foglaltak szerint az elért szolgáltatások lehetnek:

a.) SHS=21 – Nomadikus telefonszolgáltatás

aa.) olyan hangszolgáltatás, amely a hívások kezdeményezése és fogadása céljából a szolgáltatást nyújtó hálózatok tetszőleges előfizetői hozzáférési pontján elérhető, azaz a szolgáltatáshoz való hozzáférés nincs egy adott előfizetői hozzáférési ponthoz rendelve, azonban a szolgáltatás igénybevétele közben az Előfizetői hozzáférési pont nem változtatható.

ab.) A szolgáltatás igénybevételehez a belföldi előtétet (06), 21-es szolgáltatáskijelölő és azt követően a 6 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia.

b.) SHS=38 – Üzleti hálózatok

ba.) A Megrendelők egy meghatározott csoportját – jellemzően egy céget, vagy egyéb szervezetet – kiszolgáló hálózat, amely az üzleti hálózat (Corporate Network) tagjainak elérését biztosítja a telefonhálózatból. Az üzleti hálózat összekapcsolja az adott szervezet magánhálózati és/vagy virtuális magánhálózati elemeit, ezen kívül lehetőséget biztosít az elektronikus hírközlő hálózat elérésére. Egy üzleti hálózat egyaránt tartalmazhat elektronikus hírközlési szolgáltatói és saját hálózati elemeket.

bb.) A szolgáltatás igénybevételehez a belföldi előtétet (06), 38-as szolgáltatáskijelölő és azt követően a 8 jegyű hívószámmal lehet kezdeményezni.

c.) SHS=71 – Gépek közötti (M2M) kommunikáció

ca.) az elektronikus hírközlő hálózaton olyan kommunikációt tesz lehetővé a végberendezések vagy alkalmazások között, ahol az információt legfeljebb csekély emberi beavatkozással továbbítják.

cb.) A szolgáltatás igénybevételehez a belföldi előtétet (06), 71-es szolgáltatáskijelölő és azt követően a 10 jegyű hívószámmal lehet kezdeményezni.

cc.) A számok használatának egyes alkalmazásokra vonatkozó feltételeit a Hatóság a kijelölési engedélyben határozza meg. A számokon adat- vagy hangkommunikáció, illetve üzenetküldés

kizárólag a hatóság számmező kijelölési határozatában megadott jelleggel, illetve módon, az alkalmazáshoz tartozó végberendezések és alkalmazások között létesíthető.

d.) SHS=80; 00800 – Díjmentes szolgáltatás (zöld szám hívás és egyetemes nemzetközi díjmentes szolgáltatás)

da.) Olyan szolgáltatás, amely a számhasználónak vagy az általa információt, tartalmat nyújtó szolgáltatásnak az elérését a hívó fél számára díjmentesen teszi lehetővé.

db.) A szolgáltatás igénybevételéhez a belföldi előtétet (06), 80-as szolgáltatáskijelölő és azt követően a 6 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia.

dc.) Az egyetemes nemzetközi díjmentes szolgáltatás igénybevételéhez a külföldi előtétet (00), 800-as országkódot és az azt követő hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia.

e.) SHS=90 – Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás (Audiofix, Audiotex)

ea.) Olyan szolgáltatás, amely a beszédcélú elektronikus hírközlő hálózathoz információ, tartalmat nyújtó szolgáltatások elérését teszi lehetővé, amelyek hívása – tekintettel a szolgáltatott tartalomra – nem jelent a kiskorúak védelme érdekében mérlegelendő kockázatot. A szolgáltatás igénybevételének díja magában foglalja az információt, tartalmat nyújtó szolgáltatás díját is.

eb.) A szolgáltatás igénybevételéhez a belföldi előtétet (06), a 90-es szolgáltatáskijelölő és azt követően a 6 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia.

ec.) A hívás díját a hívás hossza vagy darabszáma, valamint a tartalomszolgáltató által meghatározott hívásdíj határozza meg.

f.) SHS=90 – Emelt díjas felnőtt szolgáltatás (Audiofix, Audiotex)

fa.) Olyan szolgáltatás, amely a beszédcélú elektronikus hírközlő hálózathoz információ, felnőtt tartalmat nyújtó szolgáltatások elérését teszi lehetővé. A szolgáltatás igénybevételének díja magában foglalja az információt, tartalmat nyújtó szolgáltatás díját is.

fb.) A szolgáltatás igénybevételéhez a belföldi előtétet (06), a 90-es szolgáltatáskijelölő és azt követően a 6 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia.

fc.) A hívás díját a hívás hossza vagy darabszáma, valamint a tartalomszolgáltató által meghatározott hívásdíj határozza meg.

gd.) Felnőtt tartalom: olyan tartalom, amely alkalmas a kiskorúak fizikai, szellemi vagy erkölcsi fejlődésének kedvezőtlen befolyásolására, különösen azáltal, hogy meghatározó eleme az erőszak, illetve a szexualitás közvetlen, naturális ábrázolása.

g.) SHS=91 – Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás (Audiofix, Audiotex)

ga.) Olyan szolgáltatás, amely a beszédcélú elektronikus hírközlő hálózathoz olyan információs vagy tartalomszolgáltatások elérését teszi lehetővé, amelyek hívása – tekintettel a szolgáltatott tartalomra és a hívás mérsékelt díjára – nem jelent a kiskorúak védelme érdekében mérlegelendő kockázatot. A szolgáltatás igénybevételének díja magában foglalja az információt, tartalmat nyújtó szolgáltatás díját is.

gb.) A szolgáltatás igénybevételéhez a belföldi előtétet (06), a 91-es szolgáltatáskijelölő és azt követően a 6 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia.

gc.) A hívás díját a hívás hossza vagy darabszáma, valamint a tartalomszolgáltató által meghatározott, az **ÁSZF 2. számú mellékletben** szereplő hívásdíj határozza meg. A hívó fél által fizetendő legmagasabb díja nem haladhatja meg a hatóság által – évente január 31-ig – a hatóság hivatalos lapjában és internetes honlapján közzétett díjat.

1.1.5.10 Rövid számok

(1) A rövid szám legalább három-, legfeljebb hatjegyű nem-földrajzi szám, amelynek hívásával egy szolgáltatás érhető el. A rövid szám nemzetközi hálózathoz való hívhatóságára az **Eht. 148. §-ban** foglaltak irányadóak.

(2) Az Anft. rendeletben foglaltak szerint az elért szolgáltatások lehetnek:

a.) Harmonizált közérdekű szolgáltatások harmonizált számai

aa.) Az Európai Unió által, minden tagállam területén azonos hívószámmal bevezetésre javasolt szolgáltatások, úgynevezett harmonizált közérdekű szolgáltatások hívószámai, amelyek valamely konkrét közérdekű – az állampolgárok vagy állampolgári csoportok jólétét és biztonságát szolgáló, vagy a bajba jutott állampolgárokon segítő – szolgáltatás díjmentes elérését hivatott lehetővé tenni.

ab.) A szolgáltatás igénybevételéhez a 116def formájú 6 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia.

ac.) Az eltűnt gyermekek felkutatására fenntartott forróvonal: 116000

ad.) A Harmonizált közérdekű szolgáltatások hívása díjmentes.

b.) Telefontudakozó számok

ba.) A Megrendelők meghatározott adatairól – a Megrendelő hozzájárulásától függően – felvilágosítást nyújtó tudakozó szolgáltatások országos elérését teszik lehetővé.

- bb.) A szolgáltatás igénybevételéhez a 118de formájú 5 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia.
- c.) Elektronikus hírközlési szolgáltatók ügyfélszolgálati számai
- ca.) A hatóság által elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtására nyilvántartásba vett elektronikus hírközlési szolgáltatók ügyfélszolgálatának országos elérését teszik lehetővé.
- cb.) A szolgáltatás igénybevételéhez a 12de formájú 4 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia.
- d.) Adománygyűjtő számok a Szolgáltató hálózathoz nem hívhatók!
135d formájú 4 jegyű vagy 136de formájú 5 jegyű hívószám.
- e.) Lelki segítő és támogató szolgáltatás számok a Szolgáltató hálózathoz nem hívhatók!
137de formájú 5 jegyű hívószám.
- f.) Díjmentes szolgáltatások országos elérése
- fa.) Rövid számok, amelyek díjmentes szolgáltatások országos elérését teszik lehetővé.
- fb.) A szolgáltatás igénybevételéhez a 14cd(e) formájú 4 vagy 5 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia, amelynek értéke:
Négyjegyű számok: 140d, 141d, 142d, 143d, 144d
Ötjegyű számok: 145de, 146de, 147de, 148de, 149de
- g.) Emelt díjas szolgáltatás rövid számok
- ga.) A beszédcélú elektronikus hírközlő hálózathoz meghatározott emelt díjas szolgáltatások elérését teszik lehetővé. A szolgáltatás igénybevételi díja és tartalma szerint a számokon emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás vagy emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás vagy emelt díjas felnőtt szolgáltatás érhető el.
- gb.) A szolgáltatás igénybevételéhez a 16cde(f) formájú 5 vagy 6 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia, amelynek értéke:
Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás: 160de, 161def
Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás: 164de, 165def
Emelt díjas felnőtt szolgáltatás: 168de, 169def
- h.) Elektronikus hírközlési szolgáltató hálózatához rendelt számok
- ha.) Rövid számok, amelyek a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások hálózaton belüli elérését teszik lehetővé, más hálózatokból nem hívható.
- hb.) A szolgáltatás igénybevételéhez a 17c(d)(e) formájú 3, 4 vagy 5 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia.
- i.) Közérdekű tájékoztató és támogató szolgáltatások számai
- ia.) Rövid számok, amelyeken valamely nagyobb közösség, vagy az egész társadalom érdekét szolgáló támogató vagy tájékoztató jellegű szolgáltatások érhetők el.
- ib.) A szolgáltatás igénybevételéhez a 18c(d) formájú 3 vagy 4 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia.
- ic.) Az NMHH (hatóság) internetes honlapján (www.nmhh.hu) folyamatosan közzéteszi a kijelölhető számokat és a számokon elérhető szolgáltatásokat. A szolgáltatások bevezetése nem kötelező, de alkalmazásuk esetén a közzétett számok csak a megadott szolgáltatáshoz használhatók.

1.1.5.11 Hálózaton belüli nomadikus hívás

A Szolgáltató nomadikus telefonszolgáltatásának előfizetői közötti (21-es körzeten belüli) hívás. A hívást a belföldi előhívó (06), a 21-es szolgáltatás kijelölő számmal és a 7 jegyű hívószámmal lehet kezdeményezni.

1.1.5.12 Hálózaton kívüli nomadikus hívás

Más szolgáltató nomadikus telefonszolgáltatásának előfizetői felé irányuló hívás. A hívást a belföldi előhívóval (06), a 21-es szolgáltatás kijelölő számmal és a 7 jegyű telefonszámmal lehet kezdeményezni.

1.1.6 Hívásidőszakok, időzónák

A hangszolgáltatások díjazása időzóna alapú. Amennyiben a Szerződésben rögzített díjcsomag feltételei másképp nem rendelik:

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

1.1.7 Telefon kiegészítő (kényelmi) szolgáltatások (Digifon)

(1) A Kiegészítő szolgáltatások a telefon alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan egyéb többlet (hálózati és/vagy információs) szolgáltatásokat nyújtanak. A digitális telefonközpontokon elérhető kiegészítő szolgáltatások igénybevétele a Megrendelők számára választható, azokat igény szerint külön kell megrendelni vagy aktiválni.

- (2) A Kiegészítő szolgáltatásokat a Megrendelők a szerződéskötésre és a Szolgáltatás módosításra nyitva álló lehetőségek és vonatkozó szabályok szerint rendelhetik meg, módosíthatják vagy mondhatják le. A megrendelés határozott időre vagy visszavonásig kérhető. A Szolgáltató hálózatában üzemelő különböző telefonközpont-típusokban elérhető kiegészítő szolgáltatások köre eltérhet, a leírások az erre vonatkozó információt tartalmazzák. A Megrendelőt kiszolgáló központtípusról a Megrendelő az ügyfélszolgálaton kérhet tájékoztatást.
- (3) A Kiegészítő szolgáltatások használata (bekapcsolás, programozás, aktiválás, deaktiválás, törlés, módosítás kikapcsolás stb.) nyomógombos (TONE üzemmódba állított) telefonkészülékkel történhet, valamint egyes funkciók aktiválásához rövid megszakítás (kb. 150 ms-ra (short) programozott „Flash” vagy „R”) gomb szükséges, továbbá, ha az igénybevétel műszaki feltételei teljesülnek.
- (4) Az alapkészletbe tartozó kiegészítő szolgáltatások hozzárendelése a telefonvonal létesítésekor automatikusan megtörténik, amelyeket a Felhasználó aktiválhat pl.:
- Hívásátirányítás (feltétel nélkül / nem felel esetén)
 - Ébresztő, figyelmeztető hívás
 - Hangposta (a Hívásátirányítás foglaltság és nem felel esetén funkció aktiválásával)
- (5) Egyes kiegészítő szolgáltatások egyidejűleg nem vehetők igénybe.
- (6) A kiegészítő szolgáltatások – az ébresztő/figyelmeztető hívás kivételével – a megrendelés és a Szolgáltató általi hozzárendelést követően vehetők igénybe. Az aktiválás és deaktiválás feltétele, hogy a Szolgáltató a megrendelt Kiegészítő szolgáltatást a megjelölt kapcsolási számhoz hozzárendelje.
- (7) A Kiegészítő szolgáltatások között vannak olyanok, amelyek a jogosítás után azonnal működnek, és vannak, amelyeket a Felhasználó aktiválással és deaktiválással tud be- és kikapcsolni.
- A szolgáltatás aktiválása annak "készenléti", működésre kész állapotba helyezését jelenti. A deaktiválás során a szolgáltatást a készenléti állapoton kívül helyezik, így a következő aktiválásig az nem működőképes. A Kiegészítő szolgáltatás igénybevételére a Megrendelő annak lemondásáig jogosult.
 - Az állandó üzemmódú Kiegészítő szolgáltatások aktiválását a Szolgáltató végzi a megrendelés után, vagyis ezek a Felhasználótól külön aktiválást vagy működtetést nem igényelnek és a lemondásig folyamatosan igénybe vehetők.
 - A félállandó üzemmódú Kiegészítő szolgáltatások csak a megrendelés után, a Megrendelő által végzett aktiválás és deaktiválás között működnek. Aktivált állapotban működésük automatikus, külön beavatkozást nem igényel.
 - A hívásonkénti üzemmódú Kiegészítő szolgáltatásokat a Felhasználó hívásonként működteti, igényei szerint. Aktiválásukat a Szolgáltató végzi a megrendelés után.
- (8) A Kiegészítő szolgáltatások használata, működése eltérhet az itt megadottól az alkalmazott végberendezés beállításaitól vagy a Megrendelőt kiszolgáló telefonközpont képességeitől függően.

1.1.7.1 „Ne zavarj” szolgáltatás

- (1) Megrendelő, ha bizonyos ideig nem akarja fogadni a telefonszámára érkező hívásokat, időszakosan átirányíthatja azokat egy rögzített szövegű bemondást adó berendezésre.
- (2) Az igénybevétel feltételei: AXE, EWSD, VoIP.
- (3) Bemondott szöveg: „A hívott szám a Megrendelő kívánságára átmenetileg nem kapcsolható.”
- (4) Az átirányított hívás díjazása:
- a hívó fél az átirányítást megrendelő Megrendelőig fizeti a hívást,
 - a szövegbemondásra átirányított hívás a Megrendelőnek díjmentes.
- (5) Használat:
- Aktiválás: *26#
 - Deaktiválás: #26#

1.1.7.2 Hívásátirányítás feltétel nélkül

- (1) Megrendelő, ha távolléte miatt nem tudja fogadni a telefonszámára érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik (előfizetőjének engedélyével rendelkező) telefonszámra. Aktív hívásátirányítás alatt a bejövő hívásokat a telefonközpont minden esetben a megadott telefonszámra irányítja át.
- (2) Telefonközpont: AXE, EWSD, VoIP.
- (3) Az átirányított hívás díjazása:
- a hívó fél az átirányítást megrendelő Megrendelőig fizeti a hívást,
 - az aktiváláskor megadott telefonszámra átirányított hívás díját a hívásátirányítást kérő Megrendelő fizeti a díjcsomagjának megfelelő díjszabás szerint.
- (4) Használat:
- Aktiválás telefonszám megadásával: *21*telefonszám#
 - Deaktiválás (szám törlésével): #21#
 - Deaktiválás (szám megjegyzésével): #22#

d.) aktiválás a tárolt számmal: *22#

1.1.7.3 Hívásátirányítás foglaltság esetén

- (1) Megrendelő telefonszámának foglaltsága esetén átirányíthatja a hívásokat egy aktiváláskor megadott másik (előfizetőjének engedélyével rendelkező) telefonszámra.
- (2) Az igénybevétel feltételei: AXE, EWSD, VoIP.
- (3) Az átirányított hívás díjazása:
 - a.) a hívó fél az átirányítást megrendelő Megrendelőig fizeti a hívást,
 - b.) az aktiváláskor megadott telefonszámra átirányított hívás díját a hívásátirányítást kérő Megrendelő fizeti a díjcsomagjának megfelelő díjszabás szerint.
- (4) A Hívásátirányítás foglaltság esetén nem működik együtt a Hívásvárakoztatás kiegészítő szolgáltatással.
- (5) Használat:
 - a.) Aktiválás telefonszám megadásával: *67*telefonszám#
 - b.) Deaktiválás (szám törlésével): #67#

1.1.7.4 Hívásátirányítás "nem felel" esetén

- (1) Megrendelő azokat a hívásokat, amelyekre megadott időn belül nem felel, átirányíthatja az aktiváláskor megadott másik (előfizetőjének engedélyével rendelkező) telefonszámra. Aktív átirányítás alatt a telefonközpont csak azokat a hívásokat irányítja át az aktiváláskor megadott (előfizetőjének engedélyével rendelkező) telefonszámra, amelyeket a hívott Megrendelő 25 másodperc vagy a megadott idő alatt nem válaszol meg (nem veszi fel a kézibeszélőt kb. 3 csengetés alatt).
- (2) Az igénybevétel feltételei: AXE, EWSD, VoIP.
- (3) Az átirányított hívás díjazása:
 - a.) a hívó fél az átirányítást megrendelő Megrendelőig fizeti a hívást,
 - b.) az aktiváláskor megadott telefonszámra átirányított hívás díját a hívásátirányítást kérő Megrendelő fizeti a díjcsomagjának megfelelő díjszabás szerint.
- (4) Alapbeállításként a Hangposta szolgáltatás hívószáma kerül beállításra.
- (5) Használat:
 - a.) Aktiválás telefonszám megadásával: *61*telefonszám#
 - b.) Aktiválás a késleltetés megadásával: *61*telefonszám*másodperc#
 - c.) Deaktiválás: #61#

1.1.7.5 „Párhuzamos csengetés” szolgáltatás

- (1) Megrendelő beállíthatja, hogy a telefonszámára érkező hívások a kiegészítő szolgáltatás aktiválásakor megadott másik (előfizetőjének engedélyével rendelkező) telefonszámon (vezetékes vagy mobil) is kicsörögjenek. A beérkező hívás azon telefonszámon végződik, amelyik készüléket hamarabb felveszik.
- (2) Az igénybevétel feltételei: EWSD, VoIP.
- (3) Amennyiben a Megrendelő telefonszámára beérkező hívást az aktiváláskor megadott másik (párhuzamosan megcsörgetett) telefonszámon veszik fel, úgy a hívás átirányításként viselkedik, a hívás díjazása:
 - a.) a hívó fél a párhuzamos csengetést megrendelő Megrendelőig fizeti a hívást,
 - b.) az aktiváláskor megadott telefonszámra átirányított hívás díját a hívásátirányítást kérő Megrendelő fizeti a díjcsomagjának megfelelő díjszabás szerint.
- (4) Használat:
 - a.) Aktiválás telefonszám megadásával: *64*telefonszám#
 - b.) Deaktiválás: #64#

1.1.7.6 Hívásvárakoztatás

- (1) Aktivált kiegészítő szolgáltatás esetén a beszélgetést folytató Felhasználó a hívás alatt hangjelzést kap arról, hogy egy másik hívó éppen hívja az ő telefonszámát.
- (2) a hívott előfizető a következő lehetőségek közül választhat:
 - a.) a jelzést figyelmen kívül hagyva folytathatja az eredeti beszélgetést, a hívó fél csengetési visszhangot hall
 - b.) az eredeti beszélgetést befejezve a kézibeszélőt letéve fogadhatja az új hívást a csengőhang megjelenése után.
 - c.) a fennálló beszélgetés bontása nélkül („Flash” vagy „R” gomb) fogadhatja az új hívást, majd a két hívóval felváltva beszélhet, a két hívás között tetszés szerint átkapcsolva. A tartásba kapcsolt fél jelzőhangot hall.
- (3) Felhasználónak fokozottan kell ügyelnie telefonhívásai bontására. Beszélgetés bontása után kb. 3-5 másodpercet szükséges várni a következő hívás kezdeményezésével, mivel a telefonkészülék

bontáskapcsolójának egyszeri, gyors megnyomása a „Flash” vagy „R” gombbal azonos jelet küld a telefonközpontnak, és a rövid megszakítást a hívás tartásba helyezésének értelmezheti.

(4) Az igénybevétel feltételei: AXE, EWSD, VoIP.

a.) FAX / adathívást a jelzőhang zavarja, adatátvitel idejére javasolt a Hívásvárákoztatást kikapcsolni.

b.) A Hívásvárákoztatás nem működik együtt a Hívásátirányítás foglaltság esetén és a Ne zavarj! kiegészítő szolgáltatással.

(5) Mindkét hívás díját, egymástól függetlenül, a hívó feleknek a hívás teljes időtartamára a tartás állapot alatt is meg kell fizetni.

(6) Használat:

a.) Aktiválás: *43#

b.) Deaktiválás: #43#

c.) Váltás aktív hívások között: „Flash” + „1” vagy „2”

1.1.7.7 Három résztvevős konferencia

(1) Egy beszélgetést folytató Felhasználó a hívást fenntartva felhívhat egy harmadik felet. Miután a harmadik fél válaszolt a hívásra, a Felhasználó a „Flash” vagy „R” gomb és a kód beadásával a következő lehetőségek közül választhat tetszőleges sorrendben:

a.) tetszés szerinti oda-vissza kapcsolhat a két hívott fél között,

b.) közös beszédúttal konferenciabeszélgetést hozhat létre.

(2) Az igénybevétel feltételei: AXE, EWSD.

(3) Felhasználónak fokozottan kell ügyelnie telefonhívásai bontására. Beszélgetés bontása után kb. 3-5 másodpercet szükséges várni a következő hívás kezdeményezésével, mivel a telefonkészülék bontáskapcsolójának egyszeri, gyors megnyomása a „Flash” vagy „R” gombbal azonos jelet küld a telefonközpontnak, így a rövid megszakítást konferencia beszélgetés kezdeményezéseként értelmezheti.

(4) Mindkét hívás díját egymástól függetlenül, a hívó feleknek a hívás teljes időtartamára a tartás állapot alatt is meg kell fizetni.

(5) Használat:

a.) Váltás aktív hívások között: „Flash” + „1” vagy „2”

b.) Konferencia: „Flash” + „3”

1.1.7.8 Kezelői hívásfelajánlás letiltása

(1) A kiegészítő szolgáltatás a Megrendelő foglaltsága esetén a kezelőszemélyzet hívásfelajánlásának lehetőségét zárja ki. A hívásfelajánlás beszélgetés alatt az un. bekopogó vagy titkossági hang megjelenésével ismerhető fel, és a jelzőhang zavarja a fennálló adat vagy Fax hívásokat.

(2) Az igénybevétel feltételei: AXE, EWSD.

1.1.7.9 Híváskorlátozás jelszóval

(1) Megrendelő a Szolgáltató által a rendelkezésére bocsátott titkos azonosító kód segítségével a telefonállomásáról kezdeményezhető hívásokat (a segélykérő, hibabejelentő számok kivételével) telefonkészülékének programozásával – az előre meghatározott korlátozás típusokból – tetszés szerint korlátozhatja, illetve a korlátozást megszüntethesse.

(2) A választható korlátozás típusok (kód) táblázata a „Híváskorlátozás – tartós” üzemeltetői szolgáltatás leírásában található.

(3) A Megrendelő jelszavának cseréjét külön díjazás ellenében kérheti. A jelszó elvesztése vagy illetéktelen személy által történő használata esetén az ebből eredő károkért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

(4) Az igénybevétel feltételei: AXE, EWSD, VoIP.

(5) Használat:

a.) Korlátozás megadása: *34*xxxx*kód#

b.) Korlátozás törlése: #34*xxxx*kód#

c.) Lekérdezés: *#34*kód#

(6) Az „xxxx” 4 jegyű jelszó az Ügyfélszolgálati Irodában adható meg.

1.1.7.10 Hívószám kijelzés szolgáltatás

(1) A Hívószám kijelzés szolgáltatás a Megrendelő számára lehetővé teszi, hogy a beérkező hívás esetén a hívó telefonszámát megjelenítse.

(2) A Hívószám kijelzés (CLIP) szolgáltatás a Megrendelő megrendelése alapján vehető igénybe a telefonközpont által az első csengetési szünetben küldött FSK jelek vételére és kijelzésre alkalmas telefonkészüléken vagy különálló kijelző berendezésen.

(3) A Szolgáltató csak azokat a hívószámokat küldi ki a hívott vonalára, amelyek kijelzését a hívó nem tiltotta le.

(4) Az igénybevétel feltételei: AXE, EWSD, VoIP.

(5) Azon előfizetők számára, akik rádiós előfizetői hozzáférésen, vagy MUX-on (vonaltöbbszöröző) keresztül csatlakoznak a telefonközponthoz, a Kiegészítő szolgáltatás nem nyújtható.

1.1.7.11 Hívószám (azonosító) kijelzés letiltása

(1) A Hívószám kijelzés letiltása szolgáltatás a hívást kezdeményező Felhasználó számára lehetővé teszi, hogy telefonszámát a hívott állomáson folyamatosan vagy hívásonként eseti alkalommal ne jelenjen meg.

(2) A Szolgáltató ingyenesen biztosítja a Megrendelő írásbeli kérelme alapján:

a.) a hívó Felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója (telefonszáma) kijelzését a hívott készüléken,

b.) a hívó Előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken,

c.) a hívó Felhasználónak, hogy hívásonként – a b.) pontban szereplő állandó tiltás ellenére- lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken,

d.) hívott előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjen meg

e.) a hívott előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó letiltotta az azonosítója kijelzését,

f.) a hívott előfizetőnek, hogy azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt vonal azonosító kijelzésének letiltása) lásd: (3) bekezdés.

(3) A (2) bekezdés a.), d.), e.) pontjaiban meghatározott esetekben a Megrendelő – amennyiben a végberendezése erre alkalmas – külön megrendelés nélkül, a telefonközpont programozásával, esetleg is elvégezheti a hívószám kijelzés letiltását.

(4) A Szolgáltató ingyenesen biztosítja a Megrendelő számára, hogy amennyiben a készülékére érkező hívásokat – kérésére – a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, abban az esetben rendelkezessen, hogy a hívó készüléken ne jelenjen meg olyan adat, amely

a.) arra a telefonszámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy

b.) annak a Megrendelőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt.

(5) Az azonosító kijelzésre vonatkozó, fenti bekezdésekben foglaltak teljesítésének feltétele, hogy a Megrendelő erre vonatkozó írásbeli nyilatkozatot tegyen és rendelkezzen a hívások letiltására alkalmas készülékkel.

(6) Az (1) bekezdés a.) és b.) pontjában meghatározott letiltás nem alkalmazható az állam működése, illetőleg a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények köréről szóló **24/1997. (III.26.) BM rendeletben** meghatározott, valamint a segélyhívó szolgálatok (rendőrség, tűzoltóság, mentőszolgálat, „112” egységes európai segélyhívószámra) hívószámaira irányuló hívások esetén. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani a hívó fél azonosítására vonatkozó adatokat akkor is, ha a hívó fél hozzájárulása hiányzik, vagy a hozzájárulást a hívó fél visszavonta.

(7) A nyilvános állomások és a megbízott kezelésű nyilvános állomások esetén a hívószám-kijelzés hívásonkénti tiltására nincs lehetőség, a hívószám kijelzése minden esetben engedélyezett.

(8) Amennyiben a Megrendelői szerződés megkötéskor a hívószám kijelzésre vonatkozó kérdésre a Megrendelő nem nyilatkozik, úgy a telefonszáma alapbeállításként nem jelenik meg a hívott félnél.

(9) Az igénybevétel feltételei: AXE, EWSD, VoIP.

(10) Használat:

a.) Hívószám kijelzésének letiltása egy hívás esetén: *31*hívószám

tárcsás telefonkészülékről: 130 és a hívószám

b.) Hívószám kijelzésének engedélyezése egy hívás esetén: #31*hívószám

tárcsás telefonkészülékről: 131 és a hívószám

1.1.8 ISDN kiegészítő szolgáltatások

(1) Az ISDN kiegészítő szolgáltatások a telefon kiegészítő szolgáltatásokon felül, az ISDN alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan egyéb többlet (hálózati és/vagy információs) szolgáltatásokat nyújtanak az igénybe vevőknek. A digitális telefonközpontok által nyújtott szolgáltatások igénybevétele a Megrendelők számára választható, azokat igény szerint külön kell megrendelni vagy aktiválni.

(2) A kiegészítő szolgáltatásokat a Megrendelők a Megrendelői szerződéskötésre és a Szolgáltatás módosításra nyitva álló lehetőségek és vonatkozó szabályok szerint rendelhetik meg, módosíthatják vagy mondhatják le. A megrendelés határozott időre vagy visszavonásig kérhető. A Szolgáltató hálózatában üzemelő különböző telefonközpont-típusokban elérhető kiegészítő szolgáltatások köre eltérhet, a leírás az erre vonatkozó információt tartalmazza. A Megrendelőt kiszolgáló központtípusról a Megrendelő az ügyfélszolgálatokon kérhet tájékoztatást.

(3) Az alapkészletbe tartozó kiegészítő szolgáltatások hozzárendelése az ISDN csatlakozás létesítésekor automatikusan megtörténik.

(4) Az ISDN kiegészítő szolgáltatások között vannak olyanok, amelyek a jogosítás után azonnal működnek, és vannak, amelyeket a Felhasználó aktiválással és deaktiválással tud be- és kikapcsolni.

a.) A szolgáltatás aktiválása annak "készenléti", működésre kész állapotba helyezését jelenti. A deaktiválás során a szolgáltatást a készenléti állapoton kívül helyezik, így a következő aktiválásig az nem működőképes. A szolgáltatás igénybevételére a Megrendelő annak lemondásáig jogosult.

b.) Az állandó üzemmódú szolgáltatások aktiválását a Szolgáltató végzi a megrendelés után, vagyis ezek a Felhasználótól külön aktiválást vagy működtetést nem igényelnek és a lemondásig folyamatosan igénybe vehetők.

c.) A félállandó üzemmódú szolgáltatások csak a megrendelés után, a Megrendelő által végzett aktiválás és deaktiválás között működnek. Aktivált állapotban működésük automatikus, külön beavatkozást nem igényel.

d.) A hívásonkénti üzemmódú szolgáltatásokat a Felhasználó hívásonként működteti, igényei szerint. Aktiválásukat a Szolgáltató végzi a megrendelés után.

1.1.8.1 Közvetlen beválasztás (DDI – Direct Dialling In)

(1) Ha a Megrendelő olyan digitális alközponttal rendelkezik, amely alkalmas ISDN2 vagy ISDN30 csatlakozás fogadására, akkor a Kiegészítő szolgáltatás megrendelésével lehetővé válik, hogy az alközpont meghatározott (vagy összes) mellékállomásait a távbeszélő hálózathoz közvetlenül, kezelő beavatkozása nélkül hívhassák (vidéken hat-, Budapesten hétjegyű számmal).

(2) A Kiegészítő szolgáltatás állandó üzemmódú.

1.1.8.2 Többszörös előfizetői szám (MSN – Multiple Subscriber Number)

(1) Ez a Kiegészítő szolgáltatás a közvetlen beválasztás megfelelője nem alközponti előfizetők számára. Segítségével egy ISDN2 csatlakozáshoz több hívószám rendelhető, így a végberendezések más-más telefonszámmal hívhatók. Az egyes végberendezésekbe a Megrendelő programozza a telefonszámot.

(2) A Kiegészítő szolgáltatás állandó üzemmódú.

1.1.8.3 Kapcsolt szám azonosítás (COLP – Connected Line Identification Presentation)

(1) A Kiegészítő szolgáltatás lehetővé teszi, hogy a hívó fél készüléke kijelje a ténylegesen kapcsolt telefonszámot, ha ezt a hívott fél nem tiltotta meg. Ez egyrészt a hívott számok helyességének ellenőrzését szolgálhatja, másrészt akkor van jelentősége, ha a hívott fél hívásátírányítás szolgáltatást vesz igénybe, és a hívás nem az eredetileg hívott hívószámra épül fel. Ha a hívott fél a hívást átírányította egy másik előfizetői számra, a másik előfizető – ha jogosult a szolgáltatásra – megtilthatja hívószámának kijelzését a hívónál.

(2) A Kiegészítő szolgáltatás állandó üzemmódban működik.

1.1.8.4 Kapcsoltszám-azonosítás letiltása (COLR – Connected Line Identification Restriction)

(1) A Megrendelő letilthatja hívószámának a hívó fél készülékén történő kijelzését.

(2) A Kiegészítő szolgáltatás állandó és hívásonkénti üzemmódban is rendelkezésre áll.

1.1.8.5 Alácímzés (SUB – Sub-addressing)

(1) Az ISDN-címzésnek a telefonszámon kívül része lehet egy legfeljebb 20 számjegyből és karakterből álló alcím is (max. 20 oktett). Ezt a hívó fél küldi el a hívottnak. A hálózat az alcímet változtatás nélkül továbbítja, azt hálózaton belüli irányítási célokra nem használja. A szolgáltatás csak ISDN-előfizetők között, hívásonkénti üzemmódban vehető igénybe.

(2) Működtetése az alcím elküldésével történik, külön aktiválást nem igényel.

1.1.8.6 Csoportos vonalkeresés (LHT – Line Hunting)

(1) A Kiegészítő szolgáltatás igénybevétele lehetővé teszi, hogy ISDN2 vagy ISDN30 csatlakozáson keresztül kapcsolódó alközpontok számára a Szolgáltató telefonközpontja PBX vonalcsoportot képezzen. A PBX vonalcsoportban lévő vonalak egyetlen hívószámmal (Vezérszám) érhetők el. Ha a közvetlen beválasztás Kiegészítő szolgáltatással együtt veszik igénybe, akkor bármely, beválasztásos hívószámra érkező hívás továbbításához a telefonközpont a PBX vonalcsoporton belül keres szabad B-csatort.

(2) A Kiegészítő szolgáltatás állandó üzemmódban működik.

1.1.8.7 Hívástartás (HOLD – Call Hold)

(1) A hívástartás Kiegészítő szolgáltatás igénybevételekor a Felhasználónak lehetősége nyílik arra, hogy folyamatban lévő hívását felfüggeszesse, majd később újra folytassa. A másik féllel a tartásba helyezés alatt az összeköttetés nem szakad meg. A Megrendelőnek egyszerre több tartásban lévő hívása is lehet, ezeket a saját maga által adott azonosítókkal különböztetheti meg.

(2) A Kiegészítő szolgáltatás hívásonkénti üzemmódú, vagyis az Felhasználónak jeleznie kell a telefonközpont felé, ha egy hívást tartásba kíván helyezni vagy visszavenni.

1.1.8.8 Végberendezés-hordozhatóság (TP – Terminal Portability)

(1) Ez a Kiegészítő szolgáltatás lehetővé teszi, hogy a hívó vagy hívott előfizető hívás közben készülékét az S-buszról lecsatlakoztathassa, majd azt egy másik, azonos S-buszon üzemelő Előfizetői hozzáférési ponthoz kapcsolva a hívást helyreállítsa. A felfüggesztés és a helyreállítás között 3 perc áll a Megrendelő rendelkezésére.

(2) A Kiegészítő szolgáltatás csak ISDN2 csatlakozáson és csak interaktív (pl. telefon, videotelefon) szolgáltatásoknál vehető igénybe, egyéb szolgáltatásoknál (fax, adattovábbítás) nem.

(3) Üzem módja hívásonkénti, továbbá funkcionális protokollal vehető igénybe. A Felhasználónak jeleznie kell a telefonközpontnak a tartásba helyezést, illetve – a készülék újbóli csatlakoztatása után – a korábbi hívások helyreállításának szándékát.

1.1.8.9 Használók közötti üzenettovábbítás

(1) A Kiegészítő szolgáltatás segítségével a hívó fél a hívás kezdeményezésekor és bontásakor legfeljebb 32 karakterből álló üzenetet küldhet a hívottnak, készüléke nyomógombjainak segítségével. Az üzenet akkor is megjelenik a hívott készülékén, ha az éppen foglalt. Ha a hívott nem fogadja a hívást, készüléke az üzenetet megjegyezheti, és később a hívó számával együtt kilistázhatja.

(2) A Kiegészítő szolgáltatás nemcsak távbeszélő célokra használható, hanem pl. távfelügyeleti rendszereknél jogosultság-ellenőrzésre (ilyenkor az üzenet tartalma lehet jelszó is), vagy egy hívás automatikus megszakítására, ha az üzenet tartalma nagyobb prioritású hívást jelez (pl. kombinált adatátviteli/biztonsági rendszerekben az adatátvitel megszakítása a biztonsági ellenőrzés idejére).

(3) A szolgáltatás csak ISDN-előfizetők között működik és működtetése az üzenet elküldésével történik.

(4) Hívásonkénti üzemmódban működik.

1.2 Telefonos kezelői szolgáltatások

1.2.1 Egyetemes országos belföldi tudakozó (11800)

(1) Előfizetői vagy nyilvános telefonállomásról tudakozódní lehet arról, hogy:

a.) a névvel és címmel megjelölt természetes vagy jogi személy előfizető-e és állomásának mi a kapcsolási száma;

b.) a kapcsolási számmal megjelölt állomásnak ki a Megrendelője és mi a címe;

c.) kapcsolási szám alapján az adott nyilvános telefonállomás mely címen található.

(2) A szolgáltatás az egyetemes belföldi tudakozó-szolgálat kijelölt hívószámán (**11800**) vehető igénybe.

(3) Egy hívás során legfeljebb négy tudakozódat lehet kérni.

(4) A Megrendelő nyilatkozata alapján titkos telefonvonal adatairól a tudakozó nem ad felvilágosítást.

1.3 Egyéb üzemeltetői szolgáltatások

(1) A Szolgáltató az alap és kiegészítő szolgáltatásokon túlmenően egyéb üzemeltetői szolgáltatásokat is nyújt. Ezek igénybevétele a Megrendelők számára egyedileg választható, külön kell azokat megrendelni.

(2) A kiegészítő szolgáltatásokat a Megrendelők a Szerződéskötésre nyitva álló lehetőségek és vonatkozó szabályok szerint rendelhetik meg, módosíthatják vagy mondhatják le. A megrendelés határozott időre vagy visszavonásig kérhető.

(3) A szolgáltatások használata esetén az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, a Szerződésben vagy egyéb módon esetileg meghatározott díj fizetendő.

1.3.1 Tételes számlamelléklet (hívásrészletező)

(1) A Szolgáltató a Megrendelő megrendelése alapján a Megrendelő részére a használattól függő díjakat is tartalmazó (telefon forgalmi, internet adatforgalmi vagy eseti megrendelési) számla mellékleteként a kötelezően feltüntetendő adatoknál részletesebb listát biztosít (hívásrészletező).

(2) hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A kimutatásban igényelhető legkisebb időegység egy hónap.

(3) A Szolgáltató a Megrendelő által fizetendő díjakat valamennyi eltérő díjú hívásirány, hívásirányok alkalmazásának hiányában a végződtető szolgáltató, emelt díjas hívások után a fizetendő díjak szerinti bontásban tünteti fel. A hívásrészletező tartalmazza továbbá a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díját is.

(4) A hívásrészletezőben nem kérhető az emelt díjas telefonszámok számhasználójának, valamint az általa nyújtott szolgáltatás a megnevezésének feltüntetése. Az emeltdíjas szolgáltatásokkal kapcsolatos naprakész nyilvántartás az emelt díjas szám aktuális szolgáltatójának honlapján érhető el, a nyilvántartás tartalmáról az aktuális szolgáltató ügyfélszolgálatán kérhető tájékoztatás.

(5) A hívásrészletező a következőket tartalmazza szolgáltatásonként és szolgáltatónkénti bontásban:

a.) a hívott szám,

b.) a hívás kezdő időpontja,

- c.) a hívás időtartama,
- d.) a hívásegység díja,
- e.) a hívás díja.

(6) Nem beszéd célú adatforgalmi kapcsolatok, hívások esetén a hívásrészletező hozzáférés típusonként a következőket tartalmazza:

- a.) a nem beszéd célú adatforgalom időpontja;
- b.) adatforgalom mennyisége, vagy időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartama;
- c.) egységnyi forgalom, vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj;
- d.) az adatforgalom díja.

(7) Átalánydíjas szolgáltatás esetében a (4) bekezdés d.) - e.) pontja és az (5) bekezdés c.) - d.) pontja helyett a Szolgáltató utalhat az átalányra vagy a Szolgáltatás átalánydíjas jellegére is.

(8) A számlamellékletet a Szolgáltató a Megrendelő megrendelése szerint, elektronikus levélben (email), adathordozón adja ki. A Szolgáltató Az elektronikus számlamelléklet kiküldését a Megrendelő által megadott email címre teljesíti.

(9) A Szolgáltató az emailben elküldött számlamelléklet esetében nem vállal felelősséget a Felhasználó(k) vagy a Megrendelő személyes adatainak biztonságáért.

(10) Eseti hívásrészletezőt a megrendeléstől számított **15 napon** belül, a rendszeres számlamellékletet a Szolgáltató a tárgyhavi számlával egyidőben küldi meg a Megrendelő részére.

1.3.2 Egyenlegközlő

A Szolgáltató számlázási rendszerében a Megrendelő folyószámláján egy adott időpontra vonatkozó nyilvántartott nyitott tételeket tartalmazza összecszerűen, illetve tételesen.

1.3.3 Folyószámla egyeztetés/ folyószámla kimutatás

A Szolgáltató számlázási rendszerében a Megrendelő folyószámláján egy adott időszakra vonatkozóan tartalmazza a kibocsátott számlák és azok teljesítésének tételes analitikáját.

1.3.4 Híváskorlátozás – tartós

(1) A szolgáltatás igénybevételének időtartama a telefonvonalról kezdeményezhető hívástípusokat a Szolgáltató a Megrendelő által megjelölt módon és célból korlátozza.

(2) A választható korlátozás típusok:

Kód	Leírás
01	Nemzetközi hívások letiltása
02	Nemzetközi és emelt díjas hívások letiltása
03	Nemzetközi, emelt díjas, adományvonalak, belföldi távhívás és mobilhívások letiltása (Hívható: 0621, 0640, 0651, 0680)
04	Csak a segélykérő és egyéb ingyenes telefonszámok hívhatók
05	Nemzetközi, emelt díjas és adományvonal hívásának letiltása
06	Emelt díjas hívások letiltása
07	Emelt díjas és mobilhívások letiltása
08	Emelt díjas és adományvonal hívásának letiltása
09	Emelt díjas, mobil és adományvonal hívásának letiltása
10	Nemzetközi, emelt díjas, mobil és adományvonal hívásának letiltása
11	Nemzetközi, emelt díjas és mobilhívások letiltása

(3) A segélykérő és a hibabejelentésre irányuló hívás nem korlátozható.

1.3.5 Szöveges tájékoztatás számváltozásról

(1) Amennyiben a Megrendelő telefonszáma a Megrendelő kérésére megváltozik, legfeljebb 6 hónapra megrendelheti, hogy a korábbi számot hívókat a telefonközpont tájékoztassa a számváltozásról.

(2) A Szolgáltató által műszaki okok miatt kezdeményezett számváltozás esetén a tájékoztatás 6 hónapig díjmentesen kérhető.

(3) Az igénybevétel feltételei: AXE, EWSD.

1.3.6 Vonalcsoport szolgáltatás (Hívássoroló – PBX)

(1) Lehetővé teszi vonalcsoport létrehozását több analóg telefonvonal összefogásával. A vonalcsoport tagjai egy közös kapcsolási számon (Vezérszám) érhetők el. A közös Vezérszámra érkező hívásokat a központ az elsőként megtalált szabad vonalra kapcsolja.

(2) A keresés módja kétféle lehet:

- a.) soros, amikor a vezérvonalnál kezdődik és a vonalak meghatározott sorrendjében történik.
- b.) elosztott, amikor a keresés az utoljára lefoglalt vonal után kezdődik.

A keresés módjáról a Megrendelő megrendeléskor dönt, egyúttal meghatározza az egyes vonalak prioritási sorrendjét.

1.3.7 Áramkör és kapcsolási szám tartalékolása

- (1) Az Előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez és üzemben tartásához szükséges áramkört és/vagy kapcsolási számot a Szolgáltató a Megrendelő kérésére abban az esetben tartalékolja, amennyiben a berendezés felszerelését vagy áthelyezését (átalakítását, kicserélését) rajta kívül álló ok miatt három hónapon belül nem tudja elvégezni és a kérelmező a tartalékolási díj megfizetését vállalja.
- (2) Az áramkör és/vagy a kapcsolási szám tartalékolását a Megrendelő **15 napos** határidővel megszüntetheti.
- (3) A tartalékolás díja megegyezik a Megrendelő kérésére történő szünetelés díjával.

1.3.8 Üzleti konferencia szolgáltatás

- (1) A Kiegészítő szolgáltatás igénybevételével lehetőség nyílik arra, hogy a felhasználók a telefonhálózaton keresztül két, vagy legfeljebb 5 résztvevős konferenciabeszélgetést folytassanak. A Kiegészítő szolgáltatás megrendelés vagy szerződéskötés nélkül esetenként, ráutaló magtartással vehető igénybe. A Kiegészítő szolgáltatás igénybevételéhez a felhasználók az Üzleti Konferencia telefonszámának tárcsázását követően, egy általuk előre meghatározott **5 számjegyű** kóddal kapcsolódnak össze.
- (2) Az igénybevétel feltételei:
 - a.) A szolgáltatásnak nincsenek területi és műszaki korlátai, azt igénybe veheti minden belföldi vezetékes- és mobiltelefon előfizető, valamint külföldi előfizetők egyaránt. A Kiegészítő szolgáltatás igénybevételéhez DTMF (tone) üzemmódú készülék szükséges.
 - b.) Az ISDN előfizetők a 3.1 Khz-es audio szerviz használatával érhetik el a szolgáltatást.
- (3) A szolgáltatás telefonszáma:
 - a.) 06 63 363 363
 - b.) külföldről +36 63 363 363
- (4) A Kiegészítő szolgáltatás díjazása a Felhasználó mindenkori díjcsomagja szerinti, a hívásviszonylatnak megfelelő tarifa alapján, a Felhasználó részére hangszolgáltatást nyújtó szolgáltató által kibocsátott számlán történik.

1.3.9 Egyedileg kijelölt, könnyen megjegyezhető szám (Szép szám)

- (1) A könnyen megjegyezhető számok olyan, önmagukban reklám értékű, előre kiválasztott telefonszámokat jelentenek, amelyek a hívó fél számára könnyen megjegyezhetőek és amelyek használatáért a Megrendelő külön díjat fizet.
- (2) Könnyen megjegyezhető számok (szép szám) típusai:
 - a.) **Gyémánt:** Ez a hívószám tipikusan egyforma számjegyekből, egy számból és nullákból vagy két számjegyből áll.
 - b.) **Platina:** Tipikusan két vagy három számjegy periodikus, vagy szimmetrikus elrendezésével, vagy könnyen megjegyezhető számsorozattal (algoritmus) képezett hívószám.
 - c.) **Arany:** A fenti két kategóriába nem tartozó könnyen megjegyezhető szám.
 - d.) **Ezüst:** A Megrendelő által – a fenti kategóriákba nem tartozó – kiválasztott szám.

A könnyen megjegyezhető számok típusai és az egyes kategóriákba tartozó szabad telefonszámok listája az Ügyfélszolgálaton érhető el.

- (3) A könnyen megjegyezhető szám csak a Szolgáltató rendelkezésére álló számtartományokkal és számozási tervével összhangban kérhető.

1.3.10 Vezérszám beállítás

- (1) A Kiegészítő szolgáltatás megrendelésével a Szolgáltató beállítja, hogy a PBX vonalcsoporra kapcsolt alközpont által kezdeményezett valamennyi hívás esetén – a hívószám kijelzésre vonatkozó aktuális beállításoktól függően – a vonal hívószáma vagy az ISDN alközpont mellékének közvetlen behívó száma helyett a PBX vonalcsoport Vezérszáma kerül a hívott félnél kijelzésre, valamint minden kezdeményezett hívás a Vezérszámra kerül számlázásra.
- (2) Az igénybevétel feltétele: AXE, EWSD, VoIP.

1.3.11 Egyedi hangbemondás

- (1) A Megrendelő egyedi szövegű hangbemondásra irányíthatja a hívó felet.
- (2) Az egyedi hangbemondás üzemeltetéséért egyszeri beállítási díj fizetendő. A hívó fél a hívás helyétől és idejétől függő normál, nem emeltdíjas hívásdíjat fizet.
- (3) Amennyiben a hangbemondást a Megrendelő biztosítja, amelyet „**Wav, mono, 8KHz-es mintavételezés 16 bit-en kódolva**” formátumban juttat el a Szolgáltatónak.
- (4) A bemondás optimális hossza: **15 másodperc**, de nem több mint **30 másodperc**.

(5) A Szolgáltató jogosult a hangbemondás beállítását megtagadni, amennyiben az nem felel meg az általános erkölcsi értékeknek, a szabad véleménynyilvánítás törvényes kereteinek.

(6) Amennyiben a hangbemondás elkészítésével a Megrendelő a Szolgáltatót bízza meg, a hangbemondás szövegét a (4)-(5) bekezdésekben foglaltak figyelembe vételével a Megrendelőnek kell biztosítania. A hangbemondás elkészítéséért és beállításáért az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott díjat kell fizetni.

1.3.12 Egyedi forgalmi kimutatás

(1) A Megrendelő saját előfizetésében lévő földrajzi telefonszámára vagy használatában lévő nem földrajzi hívószámaira (pl. Audiotex, Audiofix (SHS=90; 91), valamint Zöld szám (SHS=80)) forgalmi kimutatást kérhet.

(2) Egy kimutatás hívószámanként kérhető legfeljebb **1 évre** visszamenőleg és legfeljebb **3 hónap** adatait tartalmazza. Amennyiben a megrendelés **3 hónapnál** hosszabb időszakra szól, minden megkezdett **3 hónap** külön kimutatásnak minősül.

(3) A kimutatás tartalmazza a hívószámra érkezett hívások darabszámát, a hívásonkénti tartásidőt.

(4) A forgalmi kimutatást a Szolgáltató a tárgyhónapot követő hónap **15. napjáig** készíti el és a Megrendelő által megadott email címre elektronikus úton küldi meg.

(5) A kimutatás nem tartalmaz a hívó előfizető egyértelmű azonosítására alkalmas adatot (pl. kapcsolási szám), valamint a kimutatás a (2) bekezdés szerinti időszakon belül az adatok Szolgáltató általi lekérdezését megelőző napig tartalmazhatja a forgalmi adatokat. A forgalmi kimutatás folyamatos (rendszeres) megrendelésére nincs mód.

1.3.13 Hangfelvétel kiadása

(1) A Megrendelő kérheti, hogy a Szolgáltató által a szerződéskötésről vagy ügyfélszolgálati hívásokról készített hangfelvételt a hívás tartalmának ellenőrzése érdekében kiadja.

(2) A Szolgáltató a hangfelvételt az adatok védelme érdekében kizárólag a hangfelvételen közreműködő személy részére teszi hozzáférhetővé.

(3) A Szolgáltató nem járul hozzá a hangfelvételnek a vonatkozó előfizetői szerződéssel nem összefüggő célból való felhasználására, pl. illetéktelen személyek részére történő közzétételére vagy megosztására sem egészében, sem részleteiben.

(4) A hangfelvétel kiadása évente egy alkalommal díjmentes.

1.3.14 „Disaster recovery” hívásátirányítás szolgáltatás

(1) A Megrendelő jogosult képviselője a Szolgáltató hibabejelentő szolgálatának felhívásával bármikor, legfeljebb **2 óra** átfutási idővel kérheti valamely, meghibásodás vagy más okból elérhetetlenné vált hívószámának, hívószám-tartományának átirányítását egy előre megadott belföldi vezetékes vagy mobiltelefonszámra (célszám).

(2) Az átirányított hívások díját a hívószám és a célszám viszonylata alapján a hangszolgáltatásra érvényes díjszabás szerint kell megfizetni.

(3) A szolgáltatás megrendelésének feltétele, hogy legalább **5 munkanappal** az első beállítást megelőzően a jogosult képviselő(k) adatai, az érintett hívószámok és célszámok a Szolgáltató rendelkezésére álljanak.

(4) A szolgáltatás beállításának/törlésének menete:

a.) Megrendelő megbízott képviselője a Szolgáltató Hibabejelentő szolgálatán kérheti a beállítást vagy a törlést.

b.) A szolgáltatás adatai és a kérelmező jogosultsága minden esetben ellenőrzésre kerül.

c.) Ellenőrző hívás céljából a Szolgáltató haladéktalanul visszahívja a kérelmezőt és tájékoztatja az átirányítás beállításának / törlésének megkezdéséről

(5) Az átirányítás beállítását vagy törlését követően a kérelmezőt a Szolgáltató visszahívja és értesíti.

(6) A Szolgáltató nem vállal felelősséget az átirányítás átfutási ideje alatt elveszett hívásokból vagy a célszám elérhetetlenségéből, túlterheltségéből adódó esetleges károkért.

(7) A szolgáltatás beállításáért hívószámanként az **ÁSZF 2. számú. mellékletében** meghatározott díjat kell fizetni, az azt követő törlés díjmentes.

1.4 Hangszolgáltatás útján igénybe vehető szolgáltatások

1.4.1 Audiofix és Audiotex hívás, emeldíjas szolgáltatások elérése

(1) A Szolgáltató emelt díjas szolgáltatást nem nyújt, más hírközlési szolgáltatók hálózatában elérhető emelt díjas számtartományokat és a hozzá tartozó díjat az **ÁSZF 2. számú melléklete** tartalmazza.

(2) Az Audiofix és Audiotex hívások az elérni kívánt tartalomtól függően

a.) Emelt díjas, díjkorlátmentes (SHS=90; 160de, 161def), Emelt díjas felnőtt szolgáltatás (SHS=90; 168de, 169def), vagy

b.) Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás (SHS=91; 164de, 165def) lehet.

(3) Az Audiofix szolgáltatás élő telefonos játékokban való részvételt vagy tartalomszolgáltatás igénybevételét biztosítja. A hívások jellemzően rövid időtartamúak (átlagosan fél perc), a tarifa hívásalapú, azonban amennyiben a hívás meghaladja az **egy (1) percet**, akkor az első perc leteltével a Megrendelő felé a hívásdíjon felül a Díjszabásban meghatározott további hívástartási díj kerülhet kiszámlázásra.

(4) Az Audiotex hívásért fizetendő díj a hívás időtartamától függ, azonban az emeldíjas díjkorlátos (SHS=91) hívás esetén a hívó fél által fizetendő legmagasabb díja nem haladhatja meg a hatóság által – évente január 31-ig – a hatóság hivatalos lapjában és internetes honlapján közzétett díjat.

(5) Minden hírközlési szolgáltató köteles a vele szerződéses jogviszonyban álló emelt díjas tartalomszolgáltatókról és szolgáltatásaikról nyilvántartást vezetni és a honlapján közzétenni.

(6) A nyilvántartás minden egyes azonosító (hívószám) vonatkozásában naprakészen és teljeskörűen, a valóságnak megfelelően tartalmazza a jogszabályban meghatározott adatokat minden azonosítóra külön-külön:

- a.) a tartalomszolgáltató által nyújtani kívánt szolgáltatás megnevezését;
- b.) a tartalomszolgáltató által nyújtani kívánt szolgáltatás rövid leírását;
- c.) amennyiben a tartalomszolgáltató által nyújtani kívánt szolgáltatás révén elérhető tartalom felnőtt tartalomnak minősül, ennek feltüntetését;
- d.) a tartalomszolgáltató által nyújtani kívánt szolgáltatás igénybevételének módját (hanghívás, fax, üzenetküldés);
- e.) annak megjelölését, hogy a tartalomszolgáltató által nyújtani kívánt szolgáltatás folyamatosan elérhető-e. Nem folyamatosan elérhető szolgáltatások esetében, amennyiben a szolgáltatás:
 - ea.) csak meghatározott időszakban érhető el, ennek az időszaknak a megjelölését,
 - eb.) csak meghatározott eseményhez kapcsolódóan (így különösen lineáris médiaszolgáltatás útján közzétett valamely műsorszámhoz vagy műsorszámokhoz kapcsolódóan) érhető el, az esemény (műsorszám) megjelölését;
- f.) a Számhasználó által nyújtani kívánt szolgáltatás díjazása körében:
 - fa.) a díj megfizetésének módját (indított emelt díjas hívással vagy küldött, illetve fogadott emelt díjas üzenetek útján),
 - fb.) a díj felszámításának módját (hanghívásnál időszaki díj vagy hívásonkénti díj, üzenetküldésnél a küldött vagy a fogadott üzenetekért felszámított díj),
 - fc.) a felszámított díj vagy díjak mértékét;
- g.) amennyiben a tartalomszolgáltató által nyújtani kívánt szolgáltatás fogadott emelt díjas üzenetek útján vehető igénybe, a szolgáltatás teljesítése során az igénybevevőnek küldött üzenetek maximális számát;
- h.) amennyiben a tartalomszolgáltató által nyújtani kívánt szolgáltatás visszatérően fizetendő időszaki díj ellenében vehető igénybe, meg kell jelölni az igénybevételi időszak hosszát, valamint azt, hogy annak lejárta után a szolgáltatás megrendelése automatikusan megújításra kerül-e;
- i.) a szolgáltatást nyújtó tartalomszolgáltató megnevezését, címét, nyilvántartási számát, a nyilvántartást vezető szervezet megnevezését, honlapjának címét, valamint azon állam megjelölését, amelyben a számhasználó letelepedettnek minősül;
- j.) a tartalomszolgáltató által nyújtani kívánt szolgáltatáshoz kapcsolódó ügyfélszolgálat elérhetőségét telefonon, postai és elektronikus úton is;
- k.) a tartalomszolgáltató által nyújtani kívánt szolgáltatás lemondásának módját, amennyiben ez az adott szolgáltatás vonatkozásában értelmezhető;
- l.) a tartalomszolgáltató által nyújtani kívánt szolgáltatáshoz kapcsolódó magyar nyelvű általános szerződési feltételeket, valamint azt az internetcímet, amelyen ezek bárki számára elérhető módon közzétételre kerülnek.

1.4.2 Belföldi zöld szám szolgáltatás

1) A Belföldi zöld szám szolgáltatás más előfizetők számára lehetővé teszi, hogy a Megrendelőt belföldről díjmentesen felhívhassák.

(2) A Belföldi zöld szám hívás fogadásakor a szolgáltatás Megrendelője a szolgáltatás díjszabása szerinti végződtetési díjat fizeti. A hívást belföldön kezdeményező előfizetőknek a hívás díjmentes. A belföldi zöld szám külföldről a Magyarországra irányuló nemzetközi hívásra vonatkozó díjon hívható.

(3) Az igénybevétel feltételei

a.) Digitális központ: AXE, EWSD.

b.) Korlátozás megjelölése nélkül a hívások elfogadása minden olyan földrajzi számozási körzetből és a mobil szolgáltatók hálózatából megtörténik, amelynek hírközlési szolgáltatójával a Szolgáltató együttműködési szerződéssel rendelkezik.

c.) A szolgáltatás megrendeléséhez a Megrendelőnek már rendelkeznie kell az általa becsült napi átlagos hívásmennyiség fogadásához elegendő számú telefonvonallal (célállomás).

(5) A szolgáltatáshoz kizárólag a **62-es és 63-as körzetekben** rendelhető kiegészítő opciók és azok igénybevételének feltételei:

a.) Hívások fogadási idejének korlátozása

A Belföldi zöld szám Megrendelője kérheti a hívások fogadási idejének korlátozását. Hívások fogadási ideje három alapsoportra korlátozható:

- aa.) munkanap
- ab.) szabadnap (szombat)
- ac.) munkaszüneti nap (vasárnap és ünnepnap)

Ha a hívott zöld számra a fenti opció berendezésre került, az alábbi szöveg-bemondás válaszol a hívónak: "A hívott szolgáltatás ebben az időszakban nem kapcsolható."

b.) Hívások területi korlátozása

A Belföldi zöld szám Megrendelője kérheti a hívások területi korlátozását. Meghatározhatja azon földrajzi számozási körzeteket, amelyekből hívásokat fogad.

Ha a hívott zöld számra a fenti opció berendezésre került, az alábbi szöveg-bemondás válaszol a hívónak: "A hívott szolgáltatás az ön körzetéből nem kapcsolható."

(6) A Megrendelő kérheti a zöld számra érkező hívások részletezését, amelyet a Szolgáltató az utolsó három számjegy letakarásával állít elő és ad át. Az átadott adatok tájékoztató jellegűek, azok dokumentációként nem használhatók fel.

(7) A Belföldi zöld szám előfizetője a Szolgáltatótól – kizárólag tájékoztatási jellegű – hívás-statisztikát kérhet. A statisztikai szolgáltatás nem része a szolgáltatás számlázási rendszerének, ezért a Szolgáltató nem garantálja, hogy a statisztikai gyűjtő rendszer minden esetben regisztrálja a célállomásra érkező valamennyi hívást. A szolgáltatás a megrendelését követő első hónapban teszt jelleggel üzemel, mely végén a Szolgáltató nyilatkozik arról, hogy a Megrendelő teljes forgalmának mekkora részét fedi le teljes biztonsággal a statisztikai gyűjtőrendszer. A Megrendelő az első hívásstatisztika kézhez vétele után megrendelheti, vagy a továbbiakban lemondhatja. Az első (teszt) hónap díjmentes. A színes szám hívás statisztika a számlával nem vethető össze, reklamációs célokra nem használható fel. A statisztika kizárólag a központon kívülről érkező hívásokat tartalmazza.

(8) A szolgáltatást a Megrendelő a Szolgáltató Ügyfélkapcsolati pontjain rendelheti meg, a statisztikát a Szolgáltató a tárgyhónapot követő hónap **15. napjáig** készíti el.

1.5 Adatátviteli szolgáltatások

(1) Az adatátviteli szolgáltatások a Szolgáltató, valamint a vele szerződésben lévő Társzolgáltatók elektronikus hírközlési hálózatával lefedett végpontok közötti állandó vagy ideiglenes összeköttetés létrehozását, internet és egyéb kiegészítő szolgáltatások elérését teszik lehetővé.

(2) Az adatátviteli szolgáltatást a Szolgáltató a Megrendelő által megadott Előfizetői hozzáférési pontok között nyújtja a Megrendelő által kívánt tulajdonságú, részére kizárólagos használatra kiépített áramkörökön, vagy virtuális áramkörösakaszokon nyújtja.

(3) A Szolgáltató az adatátviteli Szolgáltatásokat, nem kizárólagosan, az alábbi előfizetői szakasz-típusokon nyújtja:

- a.) rézvezetékes hálózatban analóg bérelt vonal,
- b.) rézvezetékes hálózatban TDM alapú felügyelt digitális bérelt vonal (nx64k).

(4) A Szolgáltatás igénybevételehez szükséges Hálózatvégződtető berendezést a Szolgáltató biztosítja és a Szolgáltató tulajdonát képezi.

(5) A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe:

- Algyő
- Almásfüzitő
- Babócsa
- Battonya
- Bázakerettye
- Beregdaróc
- Budapest
- Csurgó
- Dombóvár
- Ebes
- Eger
- Endrőd
- Fényeslitke
- Füzesabony
- Füzesgyarmat
- Gellénháza
- Hajdúszoboszló
- Kápolnásnyék
- Kardoskút
- Kecskemét
- Kenderes
- Kiskunhalas
- Kiskunmajsa
- Komárom
- Lenti
- Lovászi
- Miskolc
- Mosonmagyaróvár
- Nagykanizsa
- Nyírbogdány
- Pécs
- Siófok
- Szajol
- Szank
- Százhalombatta
- Székesfehérvár
- Szolnok
- Tiszaújváros
- Városföld
- Vecsés
- Vép
- Zalaegerszeg
- Zsana

1.5.1 Analóg bérelt vonali szolgáltatás

(1) A Szolgáltató szolgáltatási területén a Megrendelő által meghatározott végpontok között 2 és 4 huzalos analóg bérelt összeköttetéseket biztosít, tehát a végpontok között analóg jelek átvitelére alkalmas

összeköttetést hoz létre. Az analóg jelben az információt kifejező jellemző mennyiség felveheti bármely időpontban egy folytonos tartomány bármely értékét. Az analóg bérelt vonali szolgáltatás lehet nem felügyelt vagy részben (Előfizetői végpontokhoz legközelebb eső multiplexerek között) felügyelt.

- (2) Az analóg bérelt vonali szolgáltatáshoz felhasznált távközlő berendezések, hálózatok
- Hozzáférési szakasz: Analóg, rézkábel/PMP mikrohullámú rendszer.
 - Sávszélesség: A frekvenciaspektrum egy része, két szélső frekvenciájának számszerű különbsége
 - Végződtesítés: kettő vagy négyhuzalos analóg bérelt vonal külön jelzéssel vagy nélkül

(3) Előfizetői hozzáférési pont

A biztosított áramkörök megfelelnek az ITU-T M.1020 ajánlásának, vagyis 300-3400 Hz-es sávkorlátozott beszédsávi csatorna átviteli paramétereinek. Az Előfizetői-hozzáférési pont az Előfizetőnél felszerelt RJ11-es csatlakozó, amelyhez az összeköttetés (6P2C) 2, illetve (6P4C) 4 huzalja, illetve a PMP rendszer terminálja kapcsolódik.

(4) Az Előfizetői hozzáférési ponthoz a Megrendelő bármilyen alkalmas, megfelelőségi jelöléssel rendelkező végberendezést csatlakoztathat.

1.5.2 TDM alapú felügyelt digitális bérelt vonali szolgáltatás

(1) A felügyelt digitális bérelt vonali összeköttetés általában két végpontot összekötő digitális jelek átvitelére alkalmas garantált minőségű, magas rendelkezésre állású adatátviteli út. A Szolgáltató TDM (időosztásos multiplex) alapú adatátviteli hálózatán nyújtott felügyeleti rendszerrel támogatott Szolgáltatás a Megrendelő számára n*64 kbit/s-os lépésekben meghatározható adatátviteli sebességet biztosít a Megrendelő által megadott típusú interfészek között. A Szolgáltatás protokoll- és felhasználás-független bit-transzparens pleizokron átvitelt biztosít különböző beszéd, adat, video és multimédia alkalmazásokhoz.

(2) **Előfizetői hozzáférési pont:** a Hálózatvégződtesítő berendezés a vonatkozó nemzetközi (ITU-T) ajánlások szerinti Előfizetői interfésze.

Interfész típus	Max. adatátviteli sebesség [kbit/s]
ITU-T V.24-V.28 Szinkron	64
ITU-T V.24-V.28 Aszinkron	38.4
ITU-T X.21	64 - 1 920
ITU-T V.36, V.37 (V.11/V.28)	160
ITU-T G.703/1 (Co-directional)	64
ITU-T G.703/6 (Transparent)	2 048
ITU-T G.703-G.704 (E1)	2 048 (max. effektív: 1 920)
ITU-T G.703/8 (Transparent)	34 368
ITU-T G.703/9 (Transparent)	139 234
ITU-T G.703/12-G.707 (STM-1)	155 520

(3) Eltérő típusú interfészek között is létesíthető összeköttetés.

1.6 Internet-hozzáférés szolgáltatások

(1) A Szolgáltatás szélessávú internet szolgáltatást biztosít a Megrendelő számára az Internet hálózathoz (belföldi és külföldi internet-kicserélő központokhoz, ill. internet alapú szolgáltatásokhoz) való csatlakozással. A Szolgáltató által nyújtott internet szolgáltatás un. "best effort" jellegű, az internet kapcsolaton keresztülhaladó adatok menedzselés nélkül, az internet hálózat elemei által meghatározott útvonalon és sebességgel érik el a célállomást. A Szolgáltató minőségi osztályok (QoS) vagy adattípusok (VoIP, HTTP, FTP, P2P stb.) szerinti megkülönböztetést nem alkalmaz, kivéve, ha az Internet hozzáférés a Megrendelő helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatásának Hordozó szolgáltatásaként üzemel és az Előfizetői hozzáférési pontot megvalósító végberendezést a Szolgáltató üzemelteti.

(2) A Szolgáltató a titkosítatlan email küldési protokoll (SMTP) forgalmát az **ÁSZF 5.2.2 pontjában** foglalt feltételek szerint korlátozhatja.

(3) A Szolgáltató a Szolgáltatásához tartozó felhasználói azonosítót kezdeti jelszóval védi, amelyet a Megrendelő jogosult saját jelszavára megváltoztatni. Amennyiben a Megrendelő a jelszót nem változtatja meg, annak minden következménye a Megrendelőt terheli.

(4) Az internet szolgáltatások telephelyen kívüli megosztása a Szerződésben foglalt kivételekkel nem engedélyezett.

(5) Amennyiben a Megrendelő esetében a Szolgáltató hálózatán fennálló ok miatt a Garantált vagy minimális sebesség igazolhatóan nem teljesül, a Szolgáltatás alulteljesítettnek tekinthető a nem teljesítés igazolt időtartamára.

(6) Le- és feltöltés iránya:

Feltöltés: a Megrendelőtől a Szolgáltató felé irányuló adatátvitel.

Letöltés: a Szolgáltatótól a Megrendelő felé irányuló adatátvitel.

(7) Szolgáltató kizárja a felelősségét és nem minősül hibás teljesítésnek, ha az Előfizetői hozzáférési ponton az internet hálózat elérhető, azonban egyes IP címek, alhálózatok, weboldalak átmenetileg vagy állandó

jelleggel a Szolgáltatótól független okok miatt nem érhető el. Ebben az esetben a Szolgáltató a bejelentés alapján megkísérli az elérhetetlenség okát felderíteni és az elhárításában lehetőségeihez mérten közreműködik.

(8) A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Hálózatvégződtető berendezést (modem, elválasztó szűrő, optikai végberendezés – ONT, kül- és beltéri egység) a Szolgáltató hálózatában a Szolgáltató biztosítja és a Szolgáltató tulajdonát képezik. Társszolgáltató hálózatában létesített Szolgáltatás esetén a Hálózatvégződtető berendezés a Megrendelő vagy a Társszolgáltató tulajdona.

1.6.1 Bérelt vonali internet-hozzáférési szolgáltatás

(1) A bérelt vonali internet-hozzáférés szolgáltatás garantált minőségű, le- és feltöltés irányban azonos sebességű internet hozzáférést nyújt a Megrendelő számára. Az Előfizetői hozzáférési pontot megvalósító végberendezés (NT és router) magas rendelkezésre állású Felügyelt digitális bérelt vonali szolgáltatáson keresztül csatlakozik a Szolgáltató adatközpontjához.

(2) Előfizetői hozzáférési pont: A Előfizetői hozzáférési pontot megvalósító router a vonatkozó nemzetközi (ITU-T) ajánlások szerinti Előfizetői interfésze, amely egyben a Szolgáltató szolgáltatási határpontja is. Az interfész típusa az Egyedi szerződésben adható meg. A bérelt vonali internet szolgáltatás **4 db Fix IP cím**et tartalmaz, amelyből a Megrendelő számára **1 db** használható fel.

(3) A végberendezést (NT és router) a Szolgáltató biztosítja és a Szolgáltató tulajdonát képezi.

1.6.2 ADSL internet-hozzáférés szolgáltatások

(1) A Szolgáltatás a Szolgáltató ADSL/VDSL hálózatára, és azon kötelezett szolgáltatók hálózatára épül, amely Társszolgáltatókkal a Szolgáltató szélessávú hozzáférés használatára hálózati szerződést kötött. Az ADSL internet hozzáférés elnevezés a továbbiakban összefoglalóan jelenti az ADSL, ADSL2+, VDSL technológiákat. Ahol a Szolgáltató vagy a Társszolgáltató terület-specifikus szolgáltatást nyújt, külön jelölésre kerül.

(2) A Szolgáltató szolgáltatási területei

a.) A Szolgáltató saját hálózatában nyújtott ADSL alapú internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe:

- Algyő
- Budapest MOL kp.
- Eger
- Hajdúszoboszló
- Kápolnásnyék
- Kardoskút
- Kecskemét
- Miskolc
- Nagykanizsa
- Siófok
- Százhalombatta
- Szolnok
- Tiszaújváros

b.) Társszolgáltató hálózatában nyújtott szolgáltatás

ba.) A Társszolgáltató hálózatában létesített előfizetői hozzáférési ponton nyújtott Szolgáltatás a Szolgáltató azon Társszolgáltatóinak előfizetői hálózatára épül, amelyen a Társszolgáltatók az Előfizetőiknek hangszolgáltatást, hangszolgáltatás nélküli ADSL hozzáférést nyújtanak sodrott érpáron, és amely Társszolgáltatókkal a Szolgáltató nagykereskedelmi ADSL Szolgáltatás igénybevételére hálózati szerződést kötött. Az ADSL hozzáférés elnevezés a továbbiakban összefoglalóan jelenti az ADSL, ADSL2+, VDSL technológiákat.

bb.) A Társszolgáltató hálózatában nyújtott szolgáltatás szolgáltatásminőségi mutatóit, feltételeit az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

(2) A Szolgáltatás azokon az Előfizetői hozzáférési pontokon vehető igénybe, ahol a műszaki feltételek (fizikai érpár, távolság stb.) biztosítottak. Az igénybevétel további feltétele, hogy telefonszolgáltatás mellett igénybe vett egyéb Szolgáltatás esetén az Előfizetői hozzáférési ponton élő telefonszolgáltatás nem áll korlátozás vagy szüneteltetés alatt. Az ADSL kapcsolat aktuális sebessége többek között függ a Szolgáltató által beállított maximális sáv szélességtől, ill. a Szolgáltató adatközpontjától mért fizikai távolságtól, annak forgalmi és műszaki jellemzőitől, a Megrendelő által látogatott honlap kapacitásától és annak válaszidejétől, valamint a használt átviteli protokolltól. Az ADSL kapcsolat kb. 2 km-en belül érheti el a maximális teljesítményét. Az ADSL alapú szolgáltatás maximális hatótávolsága kb. 5 km, amely távolság felett csak egyedi vizsgálatok alapján létesíthető. A VDSL alapú kapcsolat kb. **500 m**-en belül érheti el a maximális teljesítményét, e felett csak egyedi vizsgálatok alapján létesíthető.

(3) Az ADSL alapú Szolgáltatás egy olyan digitális átvitel-technikai megoldáson alapul, amely a meglévő, hírközlő Előfizetői hálózat sodrott rézvezetékét felhasználva a hagyományos telefonszolgáltatás által használt beszédcsatorna felett másodlagos kihasználásként nagysebességű, de aszimmetrikus (letöltés irányban a Szolgáltatótól a Megrendelő felé magasabb, míg feltöltés irányban a Megrendelőtől a Szolgáltató felé alacsonyabb) adatátviteli lehetőséget biztosít.

(4) A hagyományos alapsávi analóg (PSTN) típusú vagy digitális ISDN2 szolgáltatások zavarása nélkül vehető igénybe a Szolgáltató ADSL alapú nagysebességű Internet elérés Szolgáltatása, mert a felhasznált ADSL

átvitel-technikai rendszer az adatátviteli csatorna biztosítására mind a Megrendelői oldalon, mind pedig hálózati oldalon hozzáféréseként egy-egy leválasztó szűrőt alkalmaz.

(5) A Szolgáltatás telefonszolgáltatás nélküli (csupasz, vagy naked) igénybevétele kiegészítő havidíj (Naked opció) megfizetésével lehetséges.

(6) Az ADSL alapú Internet hozzáférése történő bejelentkezéshez (PPPoE) a Szerződésben rögzített felhasználónevet és jelszót kell használni.

(7) Az Internethez való kapcsolódáskor a kapcsolat idejére a Szolgáltató IP cím tartományából véletlenszerűen kiválasztott, vagy Fix IP cím Kiegészítő szolgáltatás esetén egy állandó IP cím rendelődik a végberendezésre csatlakoztatott eszközökhöz, pl. a Megrendelő számítógépéhez. A Szolgáltató a Előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői hálózathoz IP címenként **1 db MAC címről** érkező forgalmat engedélyez. A szabálynak nem megfelelő csomagok eldobásra kerülnek.

(8) **Előfizetői hozzáférési pont:** Az Előfizetői hozzáférési pontot megvalósító távközlő végberendezés a vonatkozó nemzetközi (ITU-T) ajánlások szerinti Előfizetői interfésze, amely egyben a Szolgáltatás határpontja is. A Társzolgáltató hálózatában létesített szolgáltatás hozzáférési pont a leválasztó szűrő ADSL modem oldali kimenete (RJ-11 csatlakozó), ahová a modemet kell csatlakoztatni.

Interfész típus
Ethernet 10/100Base-T(X)
RJ-11 (leválasztó szűrő)

(11) Tényleges sebesség mérése a Szolgáltató hálózatában:

Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság szelessav.net oldalán elérhető letöltési sebességmérő használatával ellenőrizheti az internet szolgáltatás aktuális sebességét. Javasolt a mérés befejeztével az ADSL modem újraindítása (ki- bekapcsolása) után egy újabb mérést elvégezni.

(12) A Szolgáltató saját hálózatán belül létesített Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponton az alábbi kínált sáv szélességgel és garantált le- és feltöltési sebességeken biztosítja:

	1M	4M	8M
Maximális sebesség (le- / feltöltés; Mbit/s)	1,00 / 0,12	4,00 / 0,25	8,00 / 0,50
Minimális sebesség (le- / feltöltés; Mbit/s)	0,30 / 0,06	0,80 / 0,16	2,00 / 0,25

1.6.3 Vendég WiFi internet

(1) A vezeték nélküli helyi hálózaton nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatás a besugárzási területen belül szabadon elérhető, nyílt (publikus) internet elérést biztosít. A Szolgáltatás alkalmi jelleggel lehetővé teszi a szolgáltatás megosztását, hogy a Megrendelő munkatársai, ügyfelei, vendégei (a továbbiakban együttesen: Vendég) saját eszközeikkel csatlakozzanak a vezeték nélküli helyi hálózathoz és az internethez.

(2) A Szolgáltató a Megrendelő Vendégeivel semmilyen jogviszonyban nem áll, közvetlenül a Megrendelő Vendégei felé Szolgáltató felelősséggel nem tartozik, a Vendég WiFi internet szolgáltatás használatát a Megrendelő saját felelősségére engedi át Vendégeinek, a Megrendelő tartozik kizárólagos és teljes körű – jogi és anyagi – felelősséggel Vendégei irányába. A Megrendelő továbbá kizárólagos és teljes körű – jogi és anyagi – felelősséggel tartozik Vendégei tevékenységéért a Szolgáltató irányába, továbbá függetlenül attól, hogy a Szolgáltatást ténylegesen a Megrendelő veszi igénybe vagy harmadik személy, a szolgáltatás díját minden esetben a Megrendelő köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

(3) A Szolgáltató kizárja a felelősségét a Vendég WiFi internet használata során továbbított tartalmakért.

(4) A vezeték nélküli helyi hálózat a Szolgáltató által lefolytatott műszaki felmérés alapján kerül kiépítésre a Megrendelő által meghatározott felszerelési helyen. A szolgáltatás tartalmazza a nyílt frekvenciasávban üzemelő, IEEE802.11 (WiFi) szabványú bázisállomás (Access point), valamint a Megrendelő igénye alapján a használatot szabályozó egyéb berendezések telepítését, üzemeltetését, valamint az ezt kiszolgáló internet-hozzáférési szolgáltatást.

(5) A Szolgáltatás igénybevételéhez WiFi képes végberendezés (pl. mobiltelefon, laptop) szükséges.

(6) A vezeték nélküli helyi hálózat lehet

- Publikus nyílt hálózat, amelyhez bárki csatlakozhat mindenféle korlátozás nélkül, a Megrendelő döntése szerint a felhasználási feltételek elfogadásához köthető (landing page);
- Publikus zárt hálózat: a hálózathoz egy kód ismeretében lehet csatlakozni;
- Kereskedelmi HotSpot szolgáltatás: a vezeték nélküli hálózathoz díjfizetés ellenében lehet csatlakozni;
- Privát hálózat: a Megrendelő hálózat saját felhasználására alkalmas, amelyet egy titkos jelszó véd, ahhoz csak a jelszó ismeretében lehet csatlakozni.

Egy helyszínen több vezeték nélküli helyi hálózat (SSID) is kialakítható, a fenti lehetőségek keverésével is.

(7) A kapcsolódáskor a kapcsolat idejére véletlenszerűen kiválasztott IP cím rendelődik a végberendezéshez, amely best-effort jellegű, a felhasználók között elosztott, NAT (hálózati címfordítás) és alapszintű tűzfal funkciót alkalmazó internet elérést biztosít. A végberendezések által a vezeték nélküli helyi hálózaton belül folytatott kommunikáció nem titkosított, valamint a Szolgáltatás nem biztosítja a csatlakozó végberendezések védelmét (pl. vírusvédelem).

(8) A Szolgáltatás által biztosított internet elérésen keresztül folytatható kommunikációt a Szolgáltató a Megrendelő által megadott módon jogosult szabályozni. A szolgáltatás kifejezetten, de nem kizárólagosan webböngészésre, email küldésre és fogadásra, közösségi oldalak elérésére, valamint chat alkalmazások elérésére, távmunka VPN használatára alkalmas.

(9) A virtuális Előfizetői hozzáférési pont a hálózati azonosító (SSID) kiválasztásával és a felhasználónév/jelszó megadásával vagy/és a használati feltételek elfogadásával jön létre a kapcsolat idejére.

(10) A Szolgáltatás nem tartalmazza az Előfizetői végberendezés biztosítását.

(11) A Szolgáltatás díjszabása az alkalmazott műszaki megoldástól függően kerül megállapításra, a fizetendő díjakat a Szerződés tartalmazza.

(12) Maximális sebesség **54,00 Mbit/s**.

A Minimális le- és feltöltési sebesség **0,00 Mbit/s**.

2. Kiegészítő szolgáltatások

2.1 Domain név regisztráció és fenntartás szolgáltatás

(1) A domain név regisztrációt a Megrendelő kezdeményezheti a Szolgáltatóval internet-hozzáférési Szolgáltatásra kötött Szerződéssel vagy domain delegálás-igénylési szerződéssel és a megfelelően kitöltött és aláírt domain igénylőlap Szolgáltatóhoz (Regisztrátor) történő benyújtásával. A Domain név regisztráció (delegálás) és fenntartás (képviselő) szolgáltatás teljesítésekor a Szolgáltató a mindenkor domain regisztrációs szabályzatnak megfelelően jár el. A szabályzat elérhető az Internet szolgáltatók tanácsa által üzemeltetett www.nic.hu honlapon.

(2) A delegált domain üzemeltetéséhez a Megrendelőnek rendelkeznie kell a domain üzemeltetési szabályainak megfelelő saját, vagy a Szolgáltató Domain név szerver (DNS) szolgáltatása keretén belül igényelt Master és/vagy Slave név szerverekkel, ill. egyéb technikai feltételekkel.

(3) A delegálás feltétele a Szolgáltatóhoz (Regisztrátor) benyújtott megfelelően kitöltött és aláírt igénylőlap, valamint az igényelt domainra vonatkozó jogosultság.

(4) A Domain név regisztráció és fenntartás szolgáltatás típusai:

a.) belföldi domain név pl. (www.)domainnév.hu

A belföldi domain név regisztráció és karbantartás szolgáltatás a felettes .hu domain-be való bejegyzés (delegálás) ügyintézését, valamint a képviselőt foglalja magában.

b.) Nemzetközi domain név pl. (www.)domainnév.com

A Nemzetközi domain név regisztráció és karbantartás szolgáltatás a .eu, .com, .org, .net, .biz, .info felettes domain-be való bejegyzés (delegálás) ügyintézését, valamint a képviselőt foglalja magában.

2.2 Domain név karbantartás (DNS) szolgáltatás

(1) A Kiegészítő szolgáltatás a saját domain üzemeltetés feltételeként meghatározott Master vagy/és Slave név szerverek (DNS) üzemeltetését, valamint a domain adatainak karbantartását foglalja magában, amelyet a Szolgáltató a Megrendelő megbízása alapján teljesít.

(2) A Kiegészítő szolgáltatást a Megrendelő igényelheti a domain igénylőlapon.

2.3 Fix IP cím szolgáltatás

A Szolgáltató a Kiegészítő szolgáltatás megrendelése esetén biztosítja, hogy az Internet használat során a Megrendelő végberendezéséhez (pl. számítógép vagy router) egy konkrét IP cím vagy címtartomány állandó jelleggel hozzárendelésre kerül a Szolgáltató által felügyelt tartományból. Az így meghatározott IP címek más Szolgáltatáshoz nem kerülnek kiosztásra.

2.4 Túlterheléses támadás (DDoS) elleni védelem kiegészítő szolgáltatások

(1) Az internetre kapcsolt informatikai rendszereket érő „szolgáltatás megtagadás” (DoS, Denial of Service) és „elosztott szolgáltatás megtagadás” (DDoS, Distributed Denial of Service) támadások elleni védelmi rendszer a Szolgáltató hálózatán kívülről a Megrendelő felé érkező külső internet forgalmat monitorozza, és megrendelés esetén mintavételezés alapján megszüri az esetleges támadástól, miközben a legitím forgalom a támadások ideje alatt is zavartalanul haladhat.

(2) A kiegészítő szolgáltatás beüzemelését a Szolgáltató a megrendeléstől számított, de legkorábban a védendő internet-hozzáférési szolgáltatás üzembe helyezését követő **5 munkanapon** belül megkezdi. Az első **45 munkanap** implementációs időszaknak minősül, amely alatt a szolgáltatás működéséhez szükséges profilozás történik, amelynek elemei kifejezetten, de nem kizárólagosan:

a.) IP címek bekötése a DDoS védelmi rendszerbe

b.) Monitoring szolgáltatás bekötése, forgalom elemzése

c.) A mért adatok alapján a határértékek (threshold-ok) beállítása

d.) Monitorozott forgalmi szokások alapján „tanuló tisztítások” futtatása

- e.) Tanuló tisztítások elemzése, ezek alapján „tisztítási template” létrehozása, finomhangolása
f.) Szolgáltatáshoz tartozó felhasználónév és jelszó generálás és átadása a Megrendelőnek.
(3) A szolgáltatás az implementációs időszak letelte után minősül aktív védelmi szolgáltatásnak.
(4) A Szolgáltató a hálózatán belül érzékelt támadó forrást azonosítja, és az **ÁSZF Törzsszöveg 5.3.2 pontjában** foglaltak szerint felfüggeszti.
(5) Csak Fix IP címmel rendelkező internet szolgáltatáshoz rendelhető.

2.4.1 DDoS monitoring szolgáltatás

- (1) A Kiegészítő szolgáltatást igénybevevő Megrendelő Szolgáltatásához rendelt IP cím(ek) forgalmát a Szolgáltató monitorozza és mintavételezés útján detektálja a sávszélességet felemésztő vagy kapcsolat alapú DDoS támadásokat, amelyről havi rendszerességgel riportot készít és a Megrendelő által megadott email címre elküldi.
(2) A DDoS monitoring szolgáltatás nem tartalmaz beavatkozási lehetőséget, a Szolgáltató a Megrendelő kérésére az Eseti DDoS védelmi szolgáltatás aktiválásával védheti ki a támadást.

2.4.2 Eseti DDoS védelmi szolgáltatás – Layer4 szintű támadásig

- (1) A Megrendelő Szolgáltatásához rendelt IP cím(ek) forgalmát a Szolgáltató monitorozza és mintavételezés útján detektálja a Layer3 (IP) vagy Layer4 (TCP/UDP) szintű DDoS támadásokat. A Szolgáltató a Megrendelő kérésére manuálisan aktiválja a védelmet. A védelem a kérés beérkezését követő **1 órán** belül bekapcsol. A Szolgáltató a forgalmat megfelelő ideig, általában **6-24 óra** időtartamra a központi szűrő rendszeren (Scrubbing center) keresztül irányítja, amely a Megrendelő felé érkező külső forgalmat teljes mértékben megszüri és a támadó forgalmat blokkolja. A szolgáltatás aktiválásónként fizetendő díját az Egyedi Szerződés tartalmazza.

2.4.3 Folyamatos DDoS védelem szolgáltatás – Layer4 szintű támadásig

- (1) A Megrendelő Szolgáltatásához rendelt IP cím(ek) forgalmát a Szolgáltató monitorozza és mintavételezés útján detektálja a Layer3 (IP) vagy Layer4 (TCP/UDP) szintű DDoS támadásokat. Támadás észlelése esetén automatikusan **10 percen** belül bekapcsol a védelem. A Szolgáltató a forgalmat megfelelő ideig, általában **6-24 óra** időtartamra a központi szűrő rendszeren keresztül irányítja, amely a Megrendelő felé érkező külső forgalmat teljes mértékben megszüri és a támadó forgalmat blokkolja. A korlátlan számú támadás automatikus kivédését biztosító szolgáltatás havidíját az Egyedi Szerződés tartalmazza.

2.5 Hírközlő hálózat másodlagos használata

- (1) Jelen ÁSZF alapján megkötött Szerződés csak normál beszédsávi kapcsolt átvitelre vonatkozik. Az Előfizető írásban történő megrendelése alapján a Szolgáltató biztosítja, hogy a telefonszolgáltatás igénybevételén túlmenően az Előfizető a hírközlő hálózatot másodlagos célra is (pl. riasztó, liftjelző) használhassa.
(2) A beszédsáv feletti frekvenciatartományt felhasználó berendezéseknek (pl. vagyonsvédelmi eszközök) az előfizető telefonvonalára történő kapcsolásához a Szolgáltató csak abban az esetben járul hozzá, ha az az alapszolgáltatás nyújtását, vizsgálatát, hibaelhárítását nem akadályozza.
(3) A hírközlő hálózat másodlagos célú használatát csak írásban lehet megrendelni. Amennyiben az említett másodlagos szolgáltatásra más – nem nyilvánosság számára hozzáférhető szolgáltatást biztosító – vállalkozóhoz való kapcsolódás érdekében van szükség, a megrendelést megteheti a vállalkozó is, de ebben az esetben is szükség van a telefonállomás Előfizetőjének írásos beleegyező nyilatkozatára. A megrendelésben jelezni kell, hogy a megrendelő milyen eszközt kíván a hálózatra csatlakoztatni és milyen műszaki paraméterek teljesülése szükséges annak működtetéséhez.
(4) A Szolgáltató a megadott paraméterek ismeretében megvizsgálja, hogy a hírközlő hálózat másodlagos használata biztosítható-e, és az nem fogja-e zavarni a telefon alapszolgáltatást. Ezen feltételek nem teljesülése esetén a kérelem teljesítését a Szolgáltató megtagadhatja. Szolgáltató nem köteles a meglévő hálózati topológiát módosítani, ha az alapszolgáltatást a minőségi előírásokban megadott szinten biztosítja, viszont a másodlagos kihasználásra vonatkozó igények nem teljesíthetők az adott hálózati struktúrában.
(5) A Szolgáltató a vállalkozó által nyújtott szolgáltatásokért és az azokból, illetve azok hibájából bekövetkező esetleges károkért nem vállal felelősséget.
(6) A hírközlő hálózat másodlagos használata esetén az analóg bérelt vonali szolgáltatásra vonatkozó díjat kell megfizetni. Az igénybevételének díját a mindenkor hatályos **ÁSZF 2. sz. melléklete** tartalmazza.

3. Értéknövelt üzemeltetői szolgáltatások

3.1 Szakértői konzultáció

- (1) A Megrendelő a csatlakozó hálózatának, berendezéseinek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tétele érdekében igénybe veheti a Szolgáltató szakértőinek segítségét. A konzultációt a normál üzletmenet

mellett a hibaelhárítási folyamat lezárását követően is kérheti a Megrendelő, amennyiben a Felek a hibaelhárítás során minden kétséget kizárólag megállapították, hogy a hiba nem a Szolgáltatással összefüggésben a Szolgáltató hálózatában vagy neki felróható okból keletkezett.

(2) A Szakértői konzultációt kizárólag olyan esetekben lehet igénybe venni, ha a Szolgáltató az illetékességi körében részletes ajánlat formájában felajánlotta a Megrendelő részére és a Megrendelő jogosult képviselője kifejezetten megrendeli.

(3) A szolgáltatás a Szolgáltató Ügyfélkapcsolati pontjain rendelhető meg. Ha a megrendelésre a hibaelhárítási folyamat lezárását követően kerül sor, a Megrendelő vagy jogosult képviselője telefonon is megrendelheti a Hibabejelentő elérhetőségein.

(4) A Szakértői konzultáció díjait, sürgős esetben annak felárát az **ÁSZF 2. számú melléklete** tartalmazza, amely a Szolgáltató igazolt időráfordítása alapján megkezdett óránként kerül felszámításra. Amennyiben a konzultáció helyszíni kiszállással is jár, az óradíjon felül a kiszállási díjat is meg kell fizetni.

(5) A konzultáció díját akkor is meg kell fizetni, ha a Megrendelő hálózatának sajátosságai, elégtelen információ vagy jogosultsági szint miatt nem sikeres.

(6) A konzultáció során a Szolgáltató felelőssége kizárólag az ajánlatban meghatározott tevékenységre terjed ki. A Szolgáltató a konzultáció során tudomására jutott személyes vagy üzleti adatokat titkosan kezeli.

3.2 Munkaidőn túli munkavégzés

(1) A Megrendelő kérheti, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás létesítését vagy a Szolgáltatás nyújtása során megrendelt kiegészítő szolgáltatásokat a normál munkaidőn túl, a végrehajtást megelőzően legalább 14 nappal egyeztetett módon és időpontban hajtsa végre.

(2) A munkaidőn túli munkavégzés munkanapon vagy munkaszüneti és ünnepnapon érvényes díját az **ÁSZF 2. számú melléklete** tartalmazza, amely a Szolgáltató igazolt időráfordítása alapján a Szakértői konzultáció óradíja alapján, megkezdett óránként kerül felszámításra. A díjat az egyszeri létesítési vagy a megrendelt üzemeltetői szolgáltatás díján felül (ha van) kell megfizetni.

(3) A Kiegészítő szolgáltatás a Szolgáltató Ügyfélkapcsolatán rendelhető meg.

(4) A munkaidőn túli munkavégzés díját akkor is meg kell fizetni, ha
a.) a munkavégzés munkaidőben kezdődött, de a Megrendelő érdekkörébe tartozó okból elhúzódott, a munkaidőn túli időszakra vonatkozóan, vagy ha
b.) a Megrendelő hálózatának sajátosságai, elégtelen információ vagy jogosultsági szint miatt a megrendelt szolgáltatás nem végezhető el.

3.3 Tartalék elérés (Back-up), redundáns kiépítés

(1) Az igénybe vett adatátviteli szolgáltatás rendelkezésre állásának növelése érdekében egyedi műszaki felmérés alapján lehetőség van ugyanazon végpontra eltérő nyomvonalon, azonos (redundáns) vagy eltérő (back-up) technológián megvalósuló fő és tartalék előfizetői szakaszt (elérés) is kiépíteni. A Szolgáltató a tartalék elérés kiépítésével nem csak két alapszolgáltatást nyújt egymástól függetlenül, hanem egy megfelelő végberendezés telepítésével a fő elérést összekapcsolja a tartalék eléréssel és így építi ki a Előfizetői hozzáférési pontot. A fő elérés meghibásodása esetén az átkapcsolást a végberendezés automatikusan elvégzi, ezáltal a Előfizetői hozzáférési pont a fő elérés meghibásodása esetén is elérhető marad.

(2) A tartalék elérés fajtái:

a.) Backup ADSL/VDSL/FTTH hozzáférés

A tartalék elérés normál rendelkezésre állású szélessávú ADSL/VDSL/FTTH technológiával kiépített, aszimmetrikus adatátviteli sebességű adatkapcsolaton keresztül jön létre.

b.) Backup mobilinternet

A tartalék elérés normál rendelkezésre állású mobilinternet hozzáféréseken keresztül jön létre.

c.) Bérelt vonal

A tartalék elérés magas rendelkezésre állású, szimmetrikus adatátviteli sebességű adatkapcsolaton keresztül jön létre.

(3) A Megrendelő megrendelése esetén egyedi műszaki felmérés alapján lehetőség van ugyanazon végpontra redundáns módon, eltérő nyomvonalon megvalósuló két független alapszolgáltatást is kiépíteni, amely így nem minősül tartalék elérésnek. A Szolgáltató a lehetőségekhez mérten a karbantartásokkal összefüggő szüneteléseket külön időszakra ütemezi.

3.4 Adatrögzítés a Megrendelő számlakezelő rendszerében

(1) A Szolgáltató a Megrendelő megrendelése alapján vállalja, hogy az általa kibocsátott számla adatait a Megrendelő számlakezelő rendszerében a számla keltét követően 5 munkanapon belül rögzíti.

(2) A Megrendelő köteles a Szolgáltató rendelkezésre bocsátani a számlakezelő rendszerének használatát leíró magyar nyelvű dokumentációt, valamint biztosítani a belépéshez szükséges felhasználói adatokat és adatbiztonsági feltételeket.

(3) A Szolgáltató nem felel azért, ha a rögzítés a számlakezelő rendszer hibája, elérhetetlensége, vagy bármely más, a Szolgáltatónak nem felróható okból késik, vagy meghiúsul.

(4) A Megrendelő díjfizetésre vonatkozó kötelezettségei vonatkozásában számviteli bizonylatként a Szolgáltató által kibocsátott számla szolgál. Az adatrögzítés során a számla eredeti képi formáját megőrző másolata kerül becsatolásra.

3.5 Villamos energia fogyasztás és annak elszámolása

3.5.1 Mért fogyasztású szolgáltatások

(1) A Gold 9U, Gold 21U, Platinum és Terület csomagok esetén a Szolgáltató egyéni fogyasztásmérőt szerel fel, a villamosenergia elszámolása a fogyasztásmérő minden **hónap 25-én** történő leolvasását követően a következő havi számlán, a ténylegesen mért fogyasztás alapján, az esetleges teljesítmény lekötési díjjal együtt utólag kerül felszámításra.

(2) Villamosenergia fogyasztás díja:

=Mért fogyasztás * Áramdíj * Hűtési faktor

a.) Mért fogyasztás: egyéni fogyasztásmérő alapján mért havi fogyasztás

b.) Áramdíj: a Szolgáltatásnak helyet adó InviTech Adatközpontban érvényes Áramdíj

c.) Hűtési faktor: Adatközpont teljes áramfelvételének és az IT eszközök áramfelvételének aránya

(3) Amennyiben a tárgyhónapban mért értékek alapján az egy teljes rack szekrényre jutó átlagos teljesítményfelvétel meghaladja a **3,5 kW/rack** határértéket, a Szolgáltató a tárgyhónapra vonatkozó teljesítmény lekötési díjat állapít meg a túlhasználat arányában. Negyed vagy fél rack szekrény igénybevétele esetében arányosan történik az átlagfogyasztás számítása, egy mérővel mért több rack szekrény esetében pedig átlagolva.

átlagfogyasztás = mért havi fogyasztás (kWh) / mért rack db száma / 730 (h)

(4) Teljesítmény lekötési díj:

= szerver elhelyezés havidíj * (átlagfogyasztás/3,5-1)

(5) A **7 kW/rack szekrény** meghaladó átlagfogyasztás felett egyedi egyeztetésre van szükség az adott pozíció hűtési és áramellátási szükségletének biztosítása érdekében.

3.5.2 Átalányfogyasztású szolgáltatások, többletfogyasztás

(1) A Bronze Light, Bronze, Silver Light, Silver csomagok meghatározott teljesítményhatárig igénybe vehető villamosenergia felhasználási keretet tartalmaznak, amelyek szolgáltatási díja a meghatározott maximális teljesítményű eszközök folyamatos áramellátásának költségét tartalmazza. Amennyiben a Megrendelő által elhelyezett berendezés(ek) **jegyzőkönyvbe** foglalt teljesítmény-felvétele a táblázatban megadott villamosenergia felhasználási keretet meghaladja, úgy a teljesítményhatárt meghaladó villamosenergia fogyasztásért a Szolgáltató többletdíjat számít fel a Megrendelő részére és a szolgáltatási díjon felül közvetített szolgáltatásként számlázza ki.

(2) A teljesítményhatárt meghaladó villamosenergia fogyasztásért fizetendő többletdíj számítása:

=Többlet teljesítmény * Áramdíj * Hűtési faktor * 730

a.) Többlet teljesítmény: villamosenergia felhasználási keret és az (1) bekezdés szerint **jegyzőkönyvbe** foglalt teljesítményfelvétel különbsége

b.) Áramdíj: a Szolgáltatásnak helyet adó InviTech Adatközpontban érvényes Áramdíj

c.) Hűtési faktor: Adatközpont teljes áramfelvételének és az IT eszközök áramfelvételének aránya

d.) **730**: egy átlagos hónapban az órák száma

3.5.3 Az elszámolás során alkalmazott Hűtési faktor

a.) InviTech DC14: 1,7

b.) InviTech DC10-III: 1,5

c.) InviTech DC10 Premium: 1,7

d.) InviTech DC10 Standard: 1,3

4. Telefon-alközponti szolgáltatások

4.1 Telefon-alközpont alapszolgáltatás

(1) A telefon-alközpont alapszolgáltatás olyan szolgáltatás, amely a Szolgáltató nem nyilvános országos alközponti hálózatán lévő szolgáltatás-hozzáférési pontjain (mellékei) keresztül – díj ellenében – vehető igénybe. Az alapszolgáltatás keretében alközponti hálózaton belüli (iparági), valamint nyilvános telefonhálózat felé indított helyi, helyközi, belföldi távolsági, mobil és nemzetközi díjzónába tartozó telefonhívások létesíthetők számbeadással (automatikusan), ezen kívül lehetővé teszi a segélykérő hívásokat, a kezelői szolgáltatások igénybevételét.

(2) Az alközponti telefon-hálózat az állandó helyű szolgáltatás-hozzáférési pontok (telefon-mellékek) között lehetővé teszi **0,3-3,4 kHz** közötti hangfrekvenciás jelek átvitelét. A felépített kapcsolat alkalmas telefonbeszélgetések lebonyolítására, fax végberendezések közötti átvitelre vagy legalább **2400 bit/s** sebességű modem adatátvitelre.

(3) A szolgáltatás igénybevétele a telefonkapcsolat felépülése esetén történik. Ez nem feltétlenül jelenti tényleges beszélgetés létrejöttét, a kapcsolat felépülése történhet úgy, hogy a hívott oldalon pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem fogadja a hívást.

(4) A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy bizonyos alközponti mellékállomások az alközponti kezelő közreműködése nélkül, az alközpont hívószámára jellemző, egyetlen mellékállomáshoz rendelt előfizetői számmal, közvetlen hívással is elérhető legyen. A mellékállomás ettől függetlenül az alközpont központi számának hívásával, kezelő közreműködésével továbbra is elérhető.

(5) A nyilvános telefonhálózat felé irányuló hívást a **(0)** számmal kell kezdeményezni.

(6) A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe:

- | | | |
|------------------------|-------------------|------------------|
| • Algyő | • Fényeslitke | • Nagykanizsa |
| • Almásfüzitő | • Füzeggyarmat | • Nyírbogdány |
| • Bázakerettye | • Gellénháza | • Pécs |
| • Beregdaróc | • Hajdúszoboszló | • Siófok |
| • Budapest Békásmegyér | • Kápolnásnyék | • Szank |
| • Budapest Budafok | • Kardoskút | • Százhalombatta |
| • Budapest Csepel | • Kecskemét | • Székesfehérvár |
| • Budapest Gellért tér | • Kenderes | • Szolnok |
| • Budapest Lőportár u. | • Komárom | • Tiszaújváros |
| • Budapest MOL központ | • Közraktár | • Vecsés |
| • Csurgó | • Lenti | • Vép |
| • Dombóvár | • Lovászi | • Zalaegerszeg |
| • Eger | • Miskolc | |
| • Endrőd | • Mosonmagyaróvár | |

4.2 Alközponti kiegészítő szolgáltatások

4.2.1 Hangposta szolgáltatás

(1) A Szolgáltató hangposta szolgáltatása lényegében központi üzenetrögzítőként működik, amely tárolja és elérhetővé teszi a szolgáltatás Előfizetője, vagyis egy postafiók bérlője számára azokat az üzeneteket, melyek akkor érkeznek, ha nem veszi fel a telefont, vagy amikor mással beszél.

(2) A hangposta szolgáltatás fő jellemzője a szóbeli üzenetrögzítés olyan esetekben, amikor a telefon Előfizetője nem tudja felvenni a telefont, vagy foglalt a vonala. Ha ugyanis a vonal foglalt, vagy a telefon Előfizetője nem válaszol, a bejövő hívások a hangpostafiókba továbbítódnak, ahol a hívó fél szóban elmondott üzenetet hagyhat. Ezeket az üzeneteket a postafiók tulajdonosa később meghallgathatja, ha az adott központ hangposta rendszerének központi számát hívja a saját készülékéről, illetve bármely Előfizető készülékről a hangpostafiók kódjával és saját titkos jelszavának a használatával.

(A jelszó megadására azért van minden esetben szükség, hogy a bérlő megvédje üzeneteit az illetéktelen meghallgatástól.)

A hangposta szolgáltatás különféle felhasználói szinteket definiál, amelyek meghatározzák a tárolható üzenetek darabszámát, illetve hosszát.

4.2.2 „Ne zavarj szolgáltatás”

Az Előfizető, aki bizonyos ideig nem akarja fogadni a telefonállomására érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy rögzített bemondást adó berendezésre. A hívásátírányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

4.2.3 Követési út beállítása (hívási sorrendlanc)

Az Előfizető, aki gyakran nem tartózkodik a telefonkészüléke közelében, beállíthatja, hogy egy bizonyos csengetési szám után, amennyiben nem érkezik válasz a hívásra, a telefonközpont egy másik Előfizetői számon próbálja meg „kézbesíteni” a hívást.

4.2.4 Hívás átirányítás (manuális)

Az Előfizető azokat a hívásokat, melyekre megadott időn belül nem felel, átirányíthatja az aktiváláskor megadott másik telefonállomásra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat irányítja át az aktiváláskor megadott telefonállomásra, melyek csengetik az Előfizető telefonállomását, de a megadott időn belül nem veszik fel a kézibeszélőt. Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó a szolgáltatást megrendelő

Előfizető telefonállomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik telefonállomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

4.2.5 Hívás átirányítás kiválasztható szöveg szerint

Az Előfizető, aki bizonyos ideig nem akarja, vagy nem tudja fogadni a telefonállomására érkező hívásokat, átirányíthatja azokat előre megadott szövegbemondások egyikére. A kiválasztott szöveg kódját aktiváláskor kell megadni.

4.2.6 Rövidített hívószámok 1-20 számig

Az Előfizető a teljes előfizetői szám helyett csak egy rövid kód beadásával kezdeményezi a hívást. A felhasználni kívánt kódok száma maximálisan **20 darab** lehet. A rövidített számokhoz (kódokhoz) tartozó előfizetői számokat az Előfizető tárolja és tartja nyilván.

4.2.7 Rövidített hívószámok 20-100 számig

Az Előfizető a teljes előfizetői szám helyett csak egy rövid kód beadásával kezdeményezi a hívást. A felhasználni kívánt kódok száma maximálisan **100 darab** lehet. A rövidített számokhoz (kódokhoz) tartozó előfizetői számokat az Előfizető tárolja és tartja nyilván.

4.2.8 Másik telefonállomás közvetlen hívása – Forródrót

Az Előfizető úgy létesíthet összeköttetést egy előre megadott telefonállomással, hogy felemeli a kézibeszélőt, és megadott ideig nem alkalmaz számbeadást. A hívás a megadott idő eltelte után az eltárolt előfizetői számú telefonállomásra épül fel. Az előfizetői számot, amely lehet helyi, iparági I., iparági II., és iparági III. díjzónába tartozó, nemzetközi vagy egy kezelői szolgáltatás hívószáma, az Előfizető adja meg aktiváláskor. A megadott idő lejárta előtt az Előfizető számbeadással tetszőleges hívást kezdeményezhet.

4.2.9 „Busy indicator” (foglaltság) jelzőlámpa – Közvetlen hívás

Az Előfizető, aki igénybe veszi ezt a szolgáltatást, lehetőséget kap arra, hogy a digitális készülékére előre felprogramozott gyakran hívott számot(kat) egy gombnyomással azonnal hívhassa, és egy kis jelzőlámpa segítségével folyamatosan figyelemmel kísérhesse az adott mellékállomás állapotát. A felprogramozható számok mennyiségét a telefonkészülék típusa, illetve a szabad programhelyek száma korlátozza.

4.2.10 Hívás-várakoztatás analóg mellékállomáson

Aktivált szolgáltatás esetén a foglalt analóg telefonállomás Előfizetője a beszélgetés alatt hangjelzést kap arról, hogy egy hívó éppen hívja az ő állomását.

A hívott Előfizető a következő lehetőségek közül választhat:

- a jelzést figyelmen kívül hagyva folytathatja az eredeti beszélgetést,
- a kézibeszélőt letéve, az eredeti beszélgetést befejezve fogadhatja az új hívást,
- a megfelelő jelzéssel tartásba téve a fennálló beszélgetést, annak bontása nélkül fogadhatja az új hívást, majd a két hívóval felváltva beszélhet, a két hívás között tetszés szerint átkapcsolva.

4.2.11 Készülék lezárás jelszóval

A szolgáltatást megrendelő Előfizető megakadályozhatja, hogy – segélykérő hívás és a hibabejelentőre irányuló hívás kivételével – az adott korlátozás típusoknak megfelelő kimenő hívást kezdeményezzenek az előfizetői állomásról. A korlátozás beprogramozását és ezzel együtt a korlátozás típusának megadását, valamint a szolgáltatás törlését az Előfizető vezérli. A szolgáltatás beprogramozása és törlése az előfizetői számhoz rendelt egyéni jelszó ismeretében lehetséges. A jelszó négy számjegyből áll, amelyet a Szolgáltató határoz meg és rendel a szolgáltatással együtt az előfizetői számhoz. A kimenő hívások korlátozásának típusaira kódszámmal hivatkozhat a szolgáltatást megrendelő Előfizető. A híváskorlátozás beprogramozása esetén a korlátozás minden újabb hívásnál érvényben marad, amíg azt az Előfizető fel nem oldja. A korlátozás feloldása esetén a korlátozás újbóli beprogramozásáig a hívások korlátozás nélkül kezdeményezhetők.

4.2.12 Hívás fogadó csoport (szöveg nélkül)

Lehetőség van több mellékállomásból álló, de egy számmal hívható csoport létrehozására. A központ a mellékek között sorolja a hívásokat. A csoport számát tárcsázva a központ a mellékek között sorolja a hívásokat. A csoport számát tárcsázva a központ dönti el hogy melyik mellékre irányítja a hívást. A csoportot alkotó mellékek egyéni számukkal is hívhatók (Ügynöki, ügyfélszolgálati használat).

4.2.13 Hívás fogadó csoport (szöveg bemondással)

Lehetőség van több mellékállomásból álló, de egy számmal hívható csoport létrehozására. A központ a mellékek között sorolja a hívásokat. A csoportra irányuló hívás egy digitálisan tárolt szövegbemondásra

irányítódik, és csak utána kerül a csoport valamelyik mellékére. A csoportot alkotó mellékek egyéni számukkal is hívhatók (Ügynöki, ügyfélszolgálati használat).

4.2.14 Elsőbbségi (prioritásos) hívás

Az ezzel a lehetőséggel rendelkező Előfizető a mellékállomásáról a hívásátirányítást és a „követési út” szolgáltatást figyelmen kívül hagyva, megkülönböztetett hangjelzéssel csengetheti a hívott Előfizetőt.

4.2.15 Automatikus visszahívás

A szolgáltatás Előfizetője a hívott fél foglaltsága vagy nem felel jelzése esetén egy automatikus visszahívást kérhet a telefonközponttól. Ez a kérés egy bizonyos kódszám beütését jelenti (DTMF kód). Foglaltság esetén a foglaltság megszűnte után, a nem felel jelzés esetében pedig egy a készülékről indított hívás után visszajelez az eddig sikertelenül próbálkozó hívónak és létrehozza az összeköttetést.

4.2.16 Hívás átvételi csoport

Ez a szolgáltatás lehetőséget biztosít a központ mellékállomásaiból több különböző csoport létrehozására hívásátvétel biztosításával. A csoport egyik mellékállomására érkező híváskor, ha a hívott személy nincs a helyén, másik a csoportba tartozó mellékállomás magához veheti a hívást, egy kód és a hívott mellékállomás számának billentyűzésével. Csak egy csoportban lévő mellékállomások vehetik át egymás hívásait.

4.2.17 Intercom csoport

A szolgáltatás lehetőséget biztosít olyan csoportok képezésére, (maximálisan 32 mellékállomással) melyben a csoporttagok egy nyomógomb lenyomása után egy rövidített hívószámmal tudják egymást felhívni belső egyedi hangjelzéssel.

4.2.18 Automatikus tájékoztató rendszer

A szolgáltatás előfizetésével az igénybevevő egy szöveges információ tárolására kap lehetőséget, ami szöveg a kapcsolással aktivizálódik. A szöveg bemondása után az előre meghatározott, vagy az eredetileg hívott mellékállomásra, fővonalra kerül a hívás. A szöveget a felhasználó határozza meg.

4.2.19 Kettős hívószám

Egy Előfizető két telefonszámot kap ugyanannak a helyi központnak a számmezeje terhére. Az egyik szám (alapszám) nyilvánosan ismert, míg a második számot csak szűkebb körben ismerteti az Előfizető. Ha pl. az Előfizető az első számra hívásátirányítást vesz igénybe, a másik számot ismerő személyek még fel tudják hívni őt. A két számra külön kérhetők többlétszolgáltatások. Az alapszámra kért szolgáltatások az Előfizetői telefonállomásról aktiválhatók. A második számra kért szolgáltatások aktiválását csak a központ tudja elvégezni.

4.2.20 Személyes fővonal használat

A személyes fővonal igénybe vételével az Előfizetőnek lehetősége van saját, dedikált nyilvános fővonal használatára. Ebben az esetben a hívásai csak ezeken a fővonalakon kapcsolódnak a más szolgáltató hálózatába, így lehetőség nyílik a forgalmak külön számlálására is.

4.2.21 Személyi (autorizációs) kód használata

A személyes kód igénylésével az Előfizető a központhoz csatlakoztatott bármelyik mellékállomásról hívást kezdeményezhet a saját előfizetői szerződése költségterhére. A beszélgetések díját a kód használójának számlázzák, akárhonnán hívott is.

4.2.22 Állandó híváskorlátozás

A szolgáltatás igénybevevője megadhatja, hogy a készülékről milyen típusú kezdeményezése legyen korlátozva.

A tartós híváskorlátozás típusai:

- nemzetközi távhívás (00 előtét) letiltása,
- nemzetközi és belföldi távhívás (00 előtét, illetve minden egyéb, 06 előtéttel kezdeményezhető hívás, pl. emeldíjas szám, internet szám) letiltása,
- segélykérő és hálózaton belüli hívások kivételével minden hívás letiltása,

4.2.23 Nemzetközi áramköri pótdíj

Ez a tétel fedezi az országhatáron kívül végződő mellékek áramköreinek fenntartását (hibaelhárítás, mérés, beszügyelés, nyilvántartás), az áramkörök szakhatósági ellenőrzése kapcsán felmerülő méréseket, a nemzetközi kapcsolattartást.

5. Szolgáltatásminőségi paraméterek, célértékek

- (1) A rendelkezésre állás (használatosság) éves alapon az alábbiak szerint számítandó:
$$\frac{(8760 - \text{a szolgáltatás-kiesési periódusok összideje (órában)}) * 100}{8760 \text{ (órák száma egy évben)}}$$
- (2) A rendelkezésre állás naptári évben értelmezett.
- (3) A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által jelen ÁSZF-ben vállalt kötelezően teljesítendő célértékek és minőségi követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén – a jogkövetkezmények tekintetében – a szolgáltatás megfelelőnek, vagy a célértékek nem teljesülése esetén pedig alulteljesítettnek vagy igénybe nem vehetőnek minősül.
- (4) Egyedi szolgáltatásminőségi követelmény az Előfizetői hozzáférési ponton vagy a Szolgáltatás határpontján a Szolgáltató által a Szerződésben kötelezően vállalt és teljesítendő szolgáltatásminőségi követelmény.
- (5) A rendelkezésre állás számításába nem tartozik bele az **ÁSZF Törzsszöveg 5.1.2 pontja** szerinti rendszeres karbantartási munkák időtartama.

5.1 Hangszolgáltatás

- (1) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Beszédminőség (%)**
 - a.) Célérték: **80,00%**
 - b.) Szolgáltatásminőségi mutató meghatározása: Az előfizetői hozzáférési ponton igénybevett hangszolgáltatás esetén az ITU-T G.107, 109 ajánlás szerinti **2,58-as** MOS értéket a hívások **80%-a** eléri.
 - c.) Mérési módszer:
Az ITU-T G.107, 109 ajánlás szerinti MOS érték mérésére szolgáló műszerrel 100 db mérést végzünk.
- (2) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Rendelkezésre állás (%)**:
 - a.) Célérték: **96,00%**
 - b.) Szolgáltatásminőségi mutató meghatározása:
Az előfizetői hozzáférési ponton igénybevett telefonszolgáltatás rendelkezésre állása.
 - c.) Mérési módszer:
A szolgáltatás egy naptári évben mért összes kiesésének egy naptári évre vetített %-os aránya.

5.2 Szélessávú internet-hozzáférési szolgáltatás

- (1) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Maximális sebességre és az ehhez tartozó minimális le- és feltöltési sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmény**
 - a.) Célérték: A szolgáltatásoknál kerül feltüntetésre (Mbit/s).
 - b.) Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása: Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Szolgáltató az Megrendelő számára a szolgáltatás igénybevétele során garantál. Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket referencia szerveken kell elvégezni. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat, nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail stb.) pontos lemásolása. Egyéb (transzparens) adatátviteli szolgáltatás esetén a szolgáltatónak két szolgáltatási pont között kell a sáv szélességet mérni.
 - c.) Mérési módszer: A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel végezzük. A program jegyzőkönyvet készít a mérésről.
- (2) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Rendelkezésre állás (%)**:
 - a.) Célértékei
 - (i) Nem felügyelt hozzáféréseken: **96,5%**
 - (ii) Felügyelt bérelt vonali hozzáféréseken: **99,5%**
 - b.) Szolgáltatásminőségi mutató meghatározása:
A Szolgáltatás rendelkezésre állása alatt értjük azt az időtartamot, amely alatt az előfizetői hozzáférési ponton legalább a garantált le- és feltöltési sebesség rendelkezésre áll és az Előfizető képes az internet hálózatra csatlakozni. Szolgáltató kizárja a felelősségét és nem minősül hibás teljesítésnek, ha az előfizetői hozzáférési ponton az internet hálózat elérhető, azonban egyes IP címek, alhálózatok, weboldalak átmenetileg vagy állandó jelleggel a Szolgáltatótól független okok miatt nem érhetőek el.
 - c.) Mérési módszer:
A szolgáltatás egy naptári évben mért összes kiesésének egy naptári évre vetített %-os aránya.
- (3) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Késleltetés és az ehhez tartozó késleltetés ingadozás (ms)**
 - a.) Célértékei:
 - aa.) Nem felügyelt hozzáféréseken: **< 50ms, < 5ms**
 - ab.) Felügyelt bérelt vonali hozzáféréseken: **< 20ms, < 2ms**

b.) Szolgáltatásminőségi mutató meghatározása:

Az az időtartam, amely egy adatcsomag egyik végponttól történő elküldése és ugyanazon végpontra történő visszaérkezése között eltelik a vizsgált összeköttetésen, valamint a késleltetés ugyanazon két végpont között mért értékeinek átlagos eltérése.

c.) Mérési módszer:

A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal végezzük a vizsgált összeköttetésen mért ping idők átlaga alapján.

(4) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Csomagvesztés (%)**:

a.) Célértékei:

aa.) Nem felügyelt hozzáféréseken: **<0,5%**

ac.) Felügyelt bérelt vonali hozzáféréseken: **<0,1%**

b.) Szolgáltatásminőségi mutató meghatározása:

A vizsgált összeköttetésen egy adott időn belül - a végpontra meg nem érkezett és az összes elküldött adatcsomag számának hányadosa. A szolgáltatáson mért csomagvesztés egy naptári évre vetített %-os aránya.

c.) Mérési módszer:

A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal végezzük a vizsgált összeköttetésen mért ping idők szórása alapján.

(4) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Rendes körülmények között elérhető sebesség (Mbit/s)**:

a.) Célérték: Értéke az **ÁSZF 1. számú mellékletben** meghatározott maximális sebesség **50%-val** egyezik meg. (Mbit/s).

b.) Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása:

Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Szolgáltató a Megrendelő számára a Szolgáltatás igénybevétele során naptári naponként legalább az idő **90%-ában** biztosít. Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket referencia szerveken kell elvégezni. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat, nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail stb.) pontos lemásolása.

c.) Mérési módszer: A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal végezzük. A program jegyzőkönyvet készít a mérésről.

5.3 Felügyelt bérelt vonali hozzáféréseken nyújtott adatátviteli és internet szolgáltatás

(1) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Maximális (névleges) sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmény**

a.) Célérték: Értékeit az Egyedi Szerződés tartalmazza (Mbit/s, Gbit/s).

b.) Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása: Az az adatátviteli sebesség, amelyet a Szolgáltató a Megrendelő számára a Szolgáltatás igénybevétele során le-, illetve feltöltés irányban az Előfizetői hozzáférési ponton garants.

A Megrendelő rendelkezésére álló (névleges) sávszélesség Layer2-es (Ethernet) szinten értendő. A Szerződés szerinti névleges sávszélességbe beletartozik az alkalmazott protokoll által igényelt adatátviteli kapacitás (overhead) is.

c.) Mérési módszer: A mérést dedikált mérőeszközzel végezzük.

(2) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Rendelkezésre állás (%)**:

a.) Célértékek:

(i) Analóg bérelt vonali szolgáltatás: **96,0%**

(ii) bérelt vonali szolgáltatás: **98,0%**

b.) Szolgáltatásminőségi mutató meghatározása:

A Szolgáltatás rendelkezésre állása alatt értjük azt az időtartamot, amely alatt az előfizetői hozzáférési ponton a szolgáltatás igénybe vehető.

c.) Mérési módszer:

A szolgáltatás egy naptári évben mért összes kiesésének egy naptári évre vetített %-os aránya.