



**rendszerinformatika**

**A Rendszerinformatika Zrt.  
elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó  
általános szerződési feltételei  
üzleti előfizetők számára**

A készítés időpontja:

2014. február 3.

Utolsó módosítás időpontja:

2018. június 30.

Hatályba lépés időpontja:

2018. augusztus 1.

# Tartalomjegyzék

1.	Általános adatok, elérhetőség .....	3
	A Szolgáltató neve és címe .....	3
	A Szolgáltató ügyfélszolgálatá.....	3
2.	Általános szerződési feltételek .....	3
3.	A telefonszolgáltatás .....	4
4.	Az internet-hozzáférési szolgáltatás .....	4
5.	A Felek jogai és kötelezettségei.....	4
6.	Ügyfélkapcsolat és panaszkezelés .....	4
7.	A Szolgáltatás és a (határozott idejű) Egyedi Szerződés megszűnése .....	5
8.	A Szolgáltatások szünetelése .....	6
9.	A Szolgáltatások minősége.....	6
10.	Nyelv.....	6
11.	Változások .....	6
12.	Vis maior .....	6
	1. számú melléklet – szolgáltatások leírása .....	7

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### A Szolgáltató neve és címe

Név: Rendszerinformatika Kereskedelmi és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövid neve: Rendszerinformatika Zrt.)  
Székhely: 1134 Budapest, Váci út 19.  
Adószáma: 23095942-2-41  
Cégjegyzékszám: 01-10-046912  
Honlapja: www.rendszerinformatika.hu

### A Szolgáltató ügyfélszolgálat

Központi ügyfélszolgálati iroda: 1134 Budapest, Váci út 19.  
Központi levelezési cím: 1134 Budapest, Váci út 19.  
A személyes ügyfélszolgálat elérhető: munkanapokon 9.00-16.00 óra között  
E-mail: info@rendszerinformatika.hu  
Telefon: 1280, +36 1 800 9990  
Telefax: +36 1 800 9998

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati vonalon folytatott beszélgetésekről a jogszabályokban kötelezően előírtan, hangfelvételt készít. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni. Az ügyfélszolgálat és a hibabejelentő az interneten keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában elérhető.

## 2. Általános szerződési feltételek

### 2.1 Az általános szerződési feltételek célja és hatálya

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: „**ÁSZF**”) a Szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkoznak. A Szolgáltató ilyen szolgáltatásokat üzleti előfizetői számára nyújt. Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet („**Előfizetési Szerződésekről Szóló Rendelet**”, a továbbiakban: „**Rendelet**”) 2. § c) pontja szerint „üzleti előfizető” az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást. A Szolgáltató és az üzleti előfizető (a továbbiakban: „**Előfizető**”) (a továbbiakban: külön-külön „**Fél**”, együttesen „**Felek**”) között létrejött előfizetői szerződés a jelen ÁSZF-et és az egyedi előfizetői szerződést (a továbbiakban: „**Egyedi Előfizetői Szerződés**”) foglalja magában. Az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés közötti bármilyen eltérés esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés (Szolgáltatási Szerződés) az irányadó. A Szolgáltató nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételei és jelen ÁSZF esetleges eltérése esetén a jelen ÁSZF-ben foglaltakat kell alkalmazni.

### 2.2 Az ÁSZF-re és az Adatkezelési Tájékoztatóra vonatkozó tájékoztatás

Az ÁSZF az 1. pontban hivatkozott ügyfélszolgálaton és a Szolgáltató honlapján érhető el. A Szolgáltató az Előfizető ez irányú kérése esetén az ÁSZF-et a Rendelet 2. § d) pontja szerinti tartós adathordozón, elektronikus levélben térítésmentesen, nyomtatott változatban díj ellenében az Előfizető rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató mindenkor hatályos Adatkezelési Tájékoztatója a Szolgáltató honlapján érhető el.

### 2.3 Az üzleti előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazása

A Szolgáltató egyéni előfizetőkkel nem köt szerződést. Azon Előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a Felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a Rendelet rendelkezéseitől. Az ebbe a körbe nem tartozó előfizetők esetében, a Felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés, továbbá a Rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a Szolgáltató általános szerződési feltételeitől. Az Egyedi Előfizetői Szerződés (Szolgáltatási Szerződés) tartalmazza, hogy a Felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az Előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

Az Előfizetők esetében a Szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a Rendelet 10. § rendelkezéseitől eltér.

### 3. A telefonszolgáltatás

- 3.1 A Szolgáltató az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint nyújtja a helyhez kötött vagy nomadikus telefonszolgáltatást („**telefonszolgáltatás**”). A telefonszolgáltatás segítségével az Előfizető jó minőségben indíthat és fogadhat belföldi és külföldi telefonhívásokat. A szolgáltatás részletesebb leírását az 1. számú melléklet tartalmazza.
- 3.2 A Szolgáltatás nyújtásának részletes feltételeit a vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződések tartalmazzák.
- 3.3 A Szolgáltató a hozzáférésért és a Szolgáltató hálózatán keresztül kezdeményezett hívásokért az Egyedi Előfizetői Szerződéshez mellékelt Díjlista alapján számít fel díjat az Előfizető számára.
- 3.4 A Szolgáltató az Előfizetőnek a Rendelet 16. §-a alapján megváltoztatott hívószámát a hívószám megváltoztatásától vagy szabaddá válásától számított 1 (egy) hónap múlva rendelheti másik előfizetőhöz.
- 3.5 Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a számlához hívásrészletezőt mellékel. Az (Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott) hívásrészletezőért felszámított díjat a Szolgáltató egyedileg állapítja meg. A vonatkozó jogszabály által megengedett mértékben a Szolgáltató a hívásrészletező adott formájáról és a hívásrészletező megőrzésének időtartamáról saját belátása szerint dönt. Az NMHH 4/2012. (I. 24.) rendeletének 7. § (3) bekezdése szerint, ha az Előfizető a Szolgáltatótól az Eht. 142. § (2) bekezdése alapján hívásrészletező rendelkezésre bocsátását kéri, ennek teljesítése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a hívásrészletezővel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A Szolgáltató köteles az Előfizetőt arról is tájékoztatni, hogy a hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrészletező nem fogja teljes körűen tartalmazni azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges.
- 3.6 A számhordozás részletes szabályait az NMHH 2/2012. (I. 24.) rendelete tartalmazza. E rendelet 19. §-ának (2) bekezdése szerint a hordozott számra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új előfizetőhöz. Ennek időtartama 1 (egy) hónap. A Szolgáltató a számhordozást kérő Előfizetőt az NMHH 2/2012. (I. 24.) rendelete szerint azonosítani köteles.

### 4. Az internet-hozzáférési szolgáltatás

- 4.1 A Szolgáltató az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint nyújtja a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást („**internetszolgáltatás**”). Az Internetszolgáltatás segítségével az Előfizető jó minőségben vehet igénybe nyilvános adatforgalmi célú szolgáltatást. A szolgáltatás részletesebb leírását az 1. számú melléklet tartalmazza.
- 4.2 A Szolgáltatás nyújtásának részletes feltételeit a vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződések tartalmazzák.
- 4.3 A Szolgáltató az internet hozzáférésért az Egyedi Előfizetői Szerződéshez mellékelt Díjlista alapján számít fel díjat az Előfizető számára.

### 5. A Felek jogai és kötelezettségei

Az egyes Felek jogait és kötelezettségeit részletesebben az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza. A Szolgáltató az Előfizetőtől az Eht. 137. § (1) (c) bekezdése szerint és a Rendelet 18. § (3) bekezdése szerint a jelen ÁSZF-ben vagyoni biztosítékot nem kér. Ezenkívül a Szolgáltató az ÁSZF-ben az Eht. 137. § (1) (d) bekezdése szerint nem szab meg igénybevételi korlátot.

### 6. Ügyfélkapcsolat és panaszkezelés

- 6.1 A Szolgáltató a kijelölt kontaktszemélyeinek elérhetőségét („**Ügyfélszolgálat**”) megadja, melyet az Előfizető hibabejelentés és Szolgáltatásra vonatkozó kérdései és panaszai bejelentése céljából a fenti 1. pontban meghatározott elérhetőségeken igénybe vehet.
- 6.2 Az Előfizető Ügyfélszolgálatához intézett panaszai a lehető leghamarabb, a Rendelet 22. §-ában foglaltak szerint kivizsgálásra kerülnek. Szolgáltatónak az Eht. 138. § (10) alapján a telefonos ügyfélszolgálatára érkező panaszt és hibabejelentést rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.
- 6.3 Illetékes szabályozó hatóság

A Szolgáltatással kapcsolatos problémákkal és panaszokkal összefüggő vita esetén az Előfizető a magyar szabályozó hatósághoz az alábbi elérhetőségeken fordulhat:

## Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság („NMHH”)

### Központi elérhetőség:

Cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.  
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.  
Tel.: (+36 1) 457 7100  
Fax: (+36 1) 356 5520  
E-mail: info@nmhh.hu  
Honlap: www.nmhh.hu

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.  
Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.  
Tel.: (+36 1) 468 0500  
Fax: (+36 1) 468 0509 (központ)

### Központi Ügyfélszolgálat:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.  
Tel.: (+36 1) 468 0673  
Ügyfélfogadási idő:  
Hétfő: 8.00-12.00  
Szerda: 13.00-16.00  
Péntek: 8.00-12.00

#### 6.4 Hatósági eljárás

A Hatóság eljárására az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) az Eht. 143. § (4) és (5) bekezdésekben meghatározott határidők az irányadóak.

#### 6.5 Irányadó jog, joghatóság

Eltérő írásos megállapodás hiányában az Előfizetői Szerződésre és az Előfizetői Szerződésből eredő vagy az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos bármilyen követelésre vagy vitára a magyar jog az irányadó. Az Előfizetői Szerződésből eredő vagy az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos bármely jogvita eldöntésére a magyar bíróságok rendelkeznek kizárólagos illetékességgel.

### 7. A Szolgáltatás és a (határozott idejű) Egyedi Szerződés megszűnése

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény („Eht.”) 134. § (14) bekezdése utolsó mondata értelmében a határozott időre létrejött Egyedi Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondásának feltételeiről kötelező az ÁSZF-ben rendelkezni. Ennek következtében a felmondás feltételeiről általánosságban a jelen 7. pont rendelkezik. Az Eht. 134. § (17) szerint előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz.

#### 7.1 Ha a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben eltérően nem állapodnak meg, bármely kérdéses Megrendelést bármelyik Fél felmondhatja azonnali hatállyal (az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon), ha az alábbi események közül valamelyik bekövetkezik: (a) a másik Fél súlyos szerződésszegést követ el és a szerződésszegést a felmondó Fél szerződésszegésre vonatkozó értesítését követő 30 (harminc) napon belül nem orvosolja; (b) a jelen 11. pontban leírt esemény következtében a másik Fél (az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint) az adott Szolgáltatással vagy Termékkel kapcsolatos kötelezettségeit teljes vagy bizonyos mértékben az adott kötelezettség teljesítésére vonatkozó határidőt követő folyamatos 30 (harminc)napos időszakon át nem tudja teljesíteni; (c) a Felek felett illetékességgel és/vagy joghatósággal rendelkező bármely kormányzati vagy szabályozó hatóság úgy ítéli meg, hogy az adott Szolgáltatás vagy Termék Előfizetői Szerződés szerinti nyújtása a hatályos jogszabályokat, előírásokat vagy rendelkezéseket sérti, vagy bármilyen határozat, jogszabály vagy egyéb hatósági végzés a Termékek vagy a Szolgáltatás nyújtását jogszerűtlenné teszi; ilyen esetben egyik Félnek sem jár kártérítés; (d) bármilyen szükséges felhatalmazás, engedély bármilyen okból nem kerül vagy került megszerzésre, visszavonásra kerül, vagy érvényét veszti vagy bármilyen szabályozó hatósági alaki követelmény nem teljesül. Ilyen esetben egyik Félnek sem jár kártérítés.

#### 7.2 Ha a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben eltérően nem állapodnak meg, az Egyedi Előfizetői Szerződést bármelyik Fél azonnali hatállyal felmondhatja abban az esetben, ha a másik Fél ellen csódeljárás indítására vonatkozóan hoznak végzést, a másik Fél fizetésképtelenné válik, hitelezőivel egyezséget köt vagy a hitelezői javára engedményezést tesz vagy bármely vagyontárgya lefoglalásra kerül, ellene felszámolási, végelszámolás vagy kényszer végelszámolási eljárás indul (de nem átszervezés vagy egyesülés céljából), vagy vagyona felett vagyonfelügyelőt vagy felszámolót jelölnek ki.

## 8. A Szolgáltatások szünetelése

Az Eht. 136. §-ának (2) bekezdése szerint, a Szolgáltató - az Előfizető ésszerűen megvalósítható legkorábbi időpontban történt, előzetes értesítése mellett - a Szolgáltatást alkalmasszerűen szükséghelyzet esetén és/vagy a hálózat épségének és biztonságának megőrzése és/vagy a hálózat karbantartása vagy teljesítményének javítása érdekében szüneteltetheti. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik az Eht. 136. § (2) bekezdése alkalmazandó.

## 9. A Szolgáltatások minősége

A Szolgáltatások minőségére vonatkozó szolgáltatási szinteket az Egyedi Előfizetői Szerződés határozza meg.

## 10. Nyelv

A Felek eltérő megállapodásának hiányában az Előfizetői Szerződés nyelve magyar.

## 11. Változások

11.1 A Szolgáltató személyében bekövetkező bármely változás esetén az ÁSZF-et a Szolgáltató az Eht. 133. §-ának (2) a) bekezdése szerint egyoldalúan is módosíthatja.

11.2 Változás az Előfizető személyében

Amennyiben az Előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be, akkor az Előfizető köteles a Szolgáltatótól kérni, hogy az Előfizetői Szerződést a Rendelet 14. §-ában foglaltak szerint írja át. Az átírásért felszámított (indokolt és méltányos) díj összegét a Szolgáltató egyedileg állapítja meg. Az Előfizető kötelezettsége, hogy a jogutódlást bizonyító megfelelő dokumentumokat, például a társasági adatokban bekövetkező változás bejegyzésére vonatkozó illetékes cégbírósági végzést, aláírási címpéldányt, bankszámlaszámot, adószámot, meghatalmazást vagy bármely egyéb közjegyzői vagy társasági okiratot a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést csak azt követően írja át, hogy az adott dokumentumokat az Előfizető megküldte és a Szolgáltató azokat jóváhagyta. A dokumentumokat közjegyzői okiratba vagy közokiratba kell foglalni. Az Előfizetői Szerződés átírásának előfeltétele az, hogy az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben ne álljon fenn esedékes, de még ki nem egyenlített fizetési kötelezettsége és az Előfizető oldalán az Előfizetői Szerződés tekintetében ne álljon fel szerződésszegés. A Szolgáltatónak jogában áll az átírással kapcsolatos kérést elutasítani, amennyiben az új Előfizető nyilvánosan elérhető pénzügyi mutatói alapján annak pénzügyi teljesítőképességét gyengébbnek ítéli.

11.3 Áthelyezés

A Szolgáltató az áthelyezést az Előfizető áthelyezési kérelme kézhezvételét követő kilencven (90) napon belül végrehajtja, amennyiben annak műszaki akadálya nincs. Az áthelyezésért felszámított díj összegét a Szolgáltató egyedileg állapítja meg. Az áthelyezési kérelem teljesítésének előfeltétele az, hogy az Előfizetőnek ne legyen a Szolgáltatóval szemben esedékes, de még ki nem egyenlített fizetési kötelezettsége és az Előfizető oldalán az Előfizetői Szerződés tekintetében ne álljon fenn szerződésszegés.

## 12. Vis maior

12.1 Egyik Fél sem felelős, ha a kötelezettségei teljesítésének késedelmét vagy nem teljesítését vis maior esemény okozta vagy eredményezte. Vis maior esemény többek között, de nem kizárólag, minden váratlan, előre nem látható vagy elkerülhetetlen esemény, ideértve, de nem kizárólag: szélsőségesen rossz időjárás, árvíz, földcsuszamlás, földrengés, vihar, villámlás, tűz, földomlás, járvány, terrorcselekmény, biológiai hadviselés, katonai ellenséges cselekmény (hadüzenet útján vagy anélkül), lázongás, robbanás, sztrájk vagy egyéb munkaügyi vita, polgári engedetlenség, szabotázs, állami szervek általi államosítás és bármely egyéb esemény, amely az érintett Fél ésszerű irányításán kívül esik.

12.2 A Szolgáltató nem felel az Előfizető irányában az adott Szolgáltatás teljesítésének elmaradása miatt, ha (a) harmadik fél nem képes valamely szolgáltatást vagy terméket biztosítani a Szolgáltató számára, vagy a harmadik fél a teljesítést megtagadja, vagy késedelembe esik, és a Szolgáltató számára ésszerű költségen helyettesítő termék vagy szolgáltatás nem áll rendelkezésre, vagy (b) a Szolgáltatót a Szolgáltatás nyújtásában jogi vagy szabályozási korlátozások akadályozzák.

# 1. számú melléklet – szolgáltatások leírása

## 1. Telefonszolgáltatás

- 1.1 Szolgáltatás leírása, igénybevétele
- 1.1.1 A szolgáltatás keretében Előfizető alapszolgáltatásként telefonszolgáltatást vesz igénybe, mely lehet helyhez kötött vagy nomadikus telefonszolgáltatás.
- 1.1.2 A szolgáltatás működéséhez beszédcsatornánként 100kbit/s garantált feltöltési és letöltési sebességű internetkapcsolat biztosítása szükséges, mely az Előfizető feladata és felelőssége, annak megszűnése vagy korlátozása esetén a Szolgáltatás az Előfizetőnek felróható okból való megszűnésnek vagy korlátozásnak számít.
- 1.1.3 A Szolgáltatás az Előfizetőnél az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató által kiépített Internet hozzáférés vehető igénybe oly módon, hogy ahhoz az Előfizető a saját IP alapú hangátvitelre alkalmas végberendezését csatlakoztatja. A végberendezés lehet pl. IP telefon alközpont, IP telefonkészülék. A Szolgáltató az általa ajánlott típusú berendezések esetében tudja általában biztosítani a zavartalan működés feltételeit. Amennyiben az Előfizető nem az Előfizetői hozzáférési ponthoz (EHP) csatlakoztatja direktben a végberendezését, úgy saját hatáskörében biztosítani kell, hogy a SIP és RTP csomagok szabadon továbbításra, illetve fogadásra tudjanak kerülni Szolgáltató központja felé, illetve felől. (pl. NAT/PAT) Előfizető felelőssége, hogy a Szolgáltatás működéséről időközönként megbizonyosodjon, mivel Szolgáltatónak nincsen ráhatása Előfizető helyi hálózatának sajátosságaira sem az EHP működésére.
- 1.1.4 A Szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető azonosítása a Szolgáltató központjában megtörténjen. Az azonosításhoz Szolgáltató a Szerződés megkötésekor, de legkésőbb a Szolgáltatás kiépítéséig az Előfizető számára rendelkezésre bocsátja az Előfizető felhasználónevét és jelszavát, valamint megadja azt az IP címet vagy domain nevet, amelyhez a végberendezés az Interneten keresztül csatlakozni fog.
- 1.1.5 A Szolgáltató a programozást külön díj ellenében a végberendezések túlnyomó részénél képes elvégezni, de elsősorban az általa támogatott eszközökön tudja elvégezni.
- 1.1.6 A helyhez kötött szolgáltatás esetén a felhasználónév és a jelszó kizárólag az Egyedi Szerződésben megjelölt földrajzi helyen használható és csak az Előfizető által. Előfizető kérésére a jelszót és a felhasználónevet Szolgáltató megváltoztatja (és a régi felhasználónevet és jelszót törli) a Díjszabásban foglalt egyszeri díj ellenében. A felhasználónév és jelszó harmadik személy tudomására jutásáért, elvesztéséért, használatra való átengedéséért Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.
- 1.1.7 A helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás (nomadikus telefonszolgáltatás) olyan beszédcélú szolgáltatás, mely a hívások kezdeményezése és fogadása céljából a hálózat tetszőleges pontján elérhető, azaz a hozzáférés nincs egy adott hozzáférési ponthoz rendelve. A szolgáltatás igénybevételének helye ugyan változhat, de roaming (barangolás) nem lehetséges. A nomadikus telefonszolgáltatás 21-es számok használata útján érhető el.
- 1.2 Az igénybevétel korlátai és egyéb feltételei
- 1.2.1 A Szolgáltatás Magyarország teljes földrajzi területén bármely helyhez kötött EHP-ről igénybe vehető, amennyiben a Szolgáltatáshoz szükséges alap sáv szélesség rendelkezésre áll.
- 1.2.2 A Szolgáltatás igénybevételével Előfizető a Nyilvános helyi telefonszolgáltatás (SZJ 64.20.11.0), Nyilvános belföldi telefonszolgáltatás (SZJ 64.20.12.1) és Nyilvános nemzetközi telefonszolgáltatás (SZJ 64.20.12.2) hívásirányokba indíthat hívásokat, a következő kivételekkel:
- egy-egy rövid számok, melyek végződését Szolgáltató nem biztosítja;
  - díjcsomagtól (Egyedi Szolgáltatási Szerződéstől) függően 06 90-es és 06 91-es számokat csak Előfizető erre vonatkozó kifejezett kérését követően biztosítja Szolgáltató;
  - a nem felsorolt egyes műholdas telefonhálózatok; és
  - a nem felsorolt hívásirányok.
- 1.2.3 Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy a Szolgáltatás bármely igénybevevője elérhesse a segélyhívó szolgálatokat, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószám elérését. A segélyhívások megválaszolása céljából a telefonszolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.
- 1.2.4 A Felek mentesülnek a Szerződésben foglalt kötelezettségeik teljesítése alól, amennyiben őket ebben előre nem látható, Vis Maior bekövetkezte akadályozta. Vis Maior bekövetkeztek a szenvedő Fél köteles annak természetéről a másik Felet haladéktalanul értesíteni és a Felek új teljesítési határidőben állapodnak meg. Vis Maiorra a Felek csak akkor hivatkozhatnak, ha írásban értesítik (3 napon belül) a másik Felet a Vis Maior tényéről, okáról, valószínű időtartamáról. A Szerződésben foglalt teljesítési határidők meghosszabbodnak a Vis Maior időtartamával. Amennyiben a Vis Maior időtartama meghaladja a száz napot, bármely Félnek jogában áll a szerződés nem teljesített részétől elállni hátrányos jogi következmények nélkül oly módon, hogy a másik Félnek erről értesítést küld.
- 1.3 A Szolgáltatással igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások
- 1.3.1 Egyedi megállapodás alapján a szolgáltatáshoz kiegészítő szolgáltatások vehetők igénybe.
- 1.4 Nemzetközi irányok zónabesorolásai
- 1.4.1 *Nemzetközi Zóna 1:* Ausztria, Belgium, Csehország, Dánia, Franciaország, Görögország, Hollandia, Írország, Lengyelország, Luxemburg, Nagy-Britannia és Észak-Írország, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Spanyolország, Svájc, Svédország, USA

- 1.4.2 *Nemzetközi Zóna 2:* Ausztrália, Észtország, Finnország, Izrael, Kanada, Kína, USA Hawaii, USA Alaszka, Szingapúr, Szingapúr mobil, Szlovénia, Szlovákia, Új-Zéland, Vatikán
- 1.4.3 *Nemzetközi Zóna 3:* Amerikai Virgin-szigetek, Argentína, Ciprus, Hong-Kong, Hong-Kong mobil, Japán, Kanada mobil, Monaco, Koreai Köztársaság
- 1.4.4 *Nemzetközi Zóna 4:* Azori-szigetek, Chile, Liechtenstein, Madeira, Malajzia, Oroszország, Puerto Rico, San Marino, San Marino mobil, Spanyol Baleárok, Spanyol Kanári szigetek, Tajvan
- 1.4.5 *Nemzetközi Zóna 5:* Andorra, Brazília, Bulgária, Dél-Afrikai Köztársaság, Gibraltár, Húsvét-sziget, Horvátország, Izland, Izrael mobil, Oroszország mobil, Románia, Szerbia, Montenegró
- 1.4.6 *Nemzetközi Zóna 6:* Albánia, Ausztria mobil, Bosznia-Hercegovina, Csehország mobil, Finnország mobil, Grúzia, Hollandia mobil, Indonézia, Írország mobil, Lettország, Litvánia, Luxemburg mobil, Macedónia, Málta, Nagy-Britannia és Észak-Írország mobil, Németország mobil, Norvégia mobil, Peru, Svédország mobil, Szlovákia mobil, Tajvan mobil, Thaiföld, Ukrajna.
- 1.4.7 *Nemzetközi Zóna 7:* Algéria, Ausztrália mobil, Azori-szigetek mobil, Bahamák, Belgium mobil, Bosznia-Hercegovina mobil, Brunei, Bulgária mobil, Ciprus mobil, Dánia mobil, Észtország mobil, Fehéroroszország (Belorusszia), Franciaország mobil, Gibraltár mobil, Görögország mobil, Guam, Horvátország mobil, Jamaica, Japán mobil, Kazahsztán, Kolumbia, Koreai Köztársaság mobil, Lengyelország mobil, Libanon, Liechtenstein mobil, Litvánia mobil, Macedónia mobil, Málta mobil, Mexikó, Moldova, Monaco mobil, Szerbia mobil, Montenegró mobil, Olaszország mobil, Örményország, Portugália mobil, (Portugál) Madeira-szigetek mobil, Románia mobil, Spanyolország mobil, Spanyol Baleárok mobil, Svájc mobil, Szlovénia mobil, Thaiföld mobil, Törökország, Új-Zéland mobil, Venezuela, Zimbabwe
- 1.4.8 *Nemzetközi Zóna 8:* Albánia mobil, Amerikai Szamoa, Argentína mobil, Bermuda, Bolívia, Botswana, Costa Rica, Costa Rica mobil, Kókusz-szigetek, Észak-Ciprus (Törökország), Dél-Afrikai Köztársaság mobil, Dominikai Köztársaság, Egyiptom, Egyiptom mobil, Feröer-szigetek, Fülöp-szigetek, Gabon, Ghána, Guatemala, Irán, Izland mobil, Kirgizisztán, Kongó, Kuvait, Libéria, Líbia, Martinique, Mauritius, Moldova mobil, Mongólia, Mozambik, Niger, Törökország mobil, Uganda, Üzbegisztán, Zimbabwe mobil.
- 1.4.9 *Nemzetközi Zóna 9:* Afganisztán, Algéria mobil, Andorra mobil, Angola, Anguilla, Antigua és Barbuda, Aruba, Ascension Sziget, Azerbajdzsán, Bahrein, Banglades, Barbados, Belize, Benin, Bhután mobil, Bolívia mobil, Botswana mobil, Brazília mobil, Brit Virgin-szigetek, Burkina Faso, Burundi, Cape Verde, Chile mobil, Csád, Dominikai Közösség, Dominikai Köztársaság, Dzsibuti, Ecuador, Egyenlítői Guinea, Elefántcsontpart, Eritrea, Fidzsi-szigetek, Francia Guyana, Francia Polinézia, Fülöp-szigetek mobil, Gambia, Ghána mobil, Grenada, Grúzia mobil, Guadeloupe, Guinea, Guyana, Haiti, Holland Antillák, Honduras, Húsvét szigetek mobil, India, Indonézia mobil, Irán mobil, Jamaica mobil, Jemen Jordánia, Jordánia mobil, Kajmán-szigetek, Kambodzsa, Kamerun, Karácsony-szigetek, Kenya, Közép-afrikai Köztársaság, Laosz, Lesotho, Libanon mobil, Libéria mobil, Líbia mobil, Madagaszkár, Makaó, Malajzia mobil, Malawi, Maldív-szigetek, Mali, Marokkó, Martinique mobil, Mauritánia, Mayotte sziget, Montserrat, Namíbia, Omán, Örményország mobil, Pakisztán, Panama, Paraguay, Peru mobil, Ruanda, Szent Kitts és Nevis, Szent Lucia, El Salvador, Seychelle-szigetek, Sierra Leone, Sri Lanka, Szent Vince és Grenadines, Suriname, Szaúd-Arábia, Szenegál, Szudán, Szváziföld, Tádzsikisztán, Tanzánia, Togo, Tonga, Trinidad & Tobago, Tunézia, Türkmenisztán, Uruguay, Üzbegisztán mobil, Venezuela mobil, Zambia
- 1.4.10 *Nemzetközi Zóna 10:* Comore-szigetek, Kongói Demokratikus Köztársaság (korábban Zaire), Egyesült Arab Emírátsok, Északi-Mariana-szigetek, Etiópia, Katar, Marokkó mobil, Marshall-szigetek, Mianmar, Nicaragua, Palau, Palesztína, Reunion, Saint-Pierre and Miquelon, Szíria, Turks- és Caicos-szigetek, Új-Kaledónia, Vietnam
- 1.4.11 *Nemzetközi Zóna 11:* Antarktisz, Bissau-Guinea, Cook-szigetek, Diego Garcia, Falkland-szigetek, Grönland, Irak, Kelet-Timor, Kiribati, Koreai Népi Demokratikus Közt., Kuba, Mikronézia, Nauru vezetékes, Nepál, Nigéria, Niue Sziget, Norfolk-szigetek, Pápua Új-Guinea, Salamon szigetek, Sao Tome & Príncipe, Szent Ilona, Szamoa, Szomália, Thuraya, Tokelau, Tuvalu, Vanuatu, Wallis & Futuna
- 1.5 **Díjszabás**
- 1.5.1 A Szolgáltató egyedi számítási módszerével állapítja meg az Előfizetők igényei alapján az előfizetési díjat és az abból lebeszélhető ingyen hívás keretét. Az előfizetési díj mellett indokolt esetben további, teljes mértékben lebeszélhető flat-rate havidíj kerül megállapításra évente egy alkalommal.
- 1.5.2 Hívásforgalom alapú számlázás nem történik, a percdíjak kizárólag a flat-rate keret felülvizsgálatánál vannak figyelembe véve.



1.6 Szolgáltatások minősége

Minőségi paraméter		Követelmény	Egyéb feltételek/magyarázatok
Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje (az esetek 80%-ában)		30 nap	- a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje; - a mutató a Szerződés hatályba lépésének időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra.
Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje (az esetek 80%-ában)		72 óra	- a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje; - a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra;
A Szolgáltatás rendelkezésre állása (%-ban)		Legalább 90%	Naptári éves rendelkezésre állás %-ban kifejezve a Szolgáltató hálózatában: - a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya; - a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítása között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra.
Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 mp-n belüli bejelentkezésének aránya		75%	%-os mérték, az összes beérkező hívásra tekintettel.
Sikertelen hívások aránya		15%	Maximális érték naptári évben az összes híváshoz képest a szolgáltató hálózatában felmerült sikertelenségi ok esetén; Nem minősül sikertelen hívásnak különösen a hívott vagy hívó előfizető magatartásából származó, folyamatos beszédkapcsolat szintjéig el nem jutó hívások (pl. foglaltság, előfizető tulajdonában lévő alközpont hibája.)
Hívás felépítési idő	Belföldi hívás (mp)	20 sec	Az az időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. A mutató a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

## 2. Az internet-hozzáférési szolgáltatás

### 2.1. Definíciók

#### *Bithiba-arány:*

Egy Összeköttetésén, az összes átvitt adatmennyiség és a hibásan átvitt adatmennyiség aránya.

$$BHA = \frac{\sum ha}{\sum \ddot{o}a} [10^{-n}], n \in N, \text{ ahol:}$$

BHA = Bithiba-arány

$\ddot{o}a$  = az összes átvitt adatmennyiség

ha = hibásan átvitt adatmennyiség

#### *Egyszeri Díj:*

Jelenti az Előfizető által a Szolgáltatásért a Szolgáltatási Kezdesi Időpontot követően egyszeri alkalommal fizetendő díjat.

#### *Előfizetői Szerződés:*

Jelenti az Általános szerződési feltételeket, valamint a jelen Szerződést együttesen.

#### *Szolgáltatás rendelkezésre állás:*

A Szolgáltatás Rendelkezésre Állása a tényleges (valós) elérhetőségnek, és a Szolgáltatás teljes idejének az aránya. A Szolgáltatás Rendelkezésre Állás kiszámítására alkalmas képlet az alábbi:

$$SLA = \frac{(TS - TN)}{TS} * 100[\%], \text{ ahol:}$$

SLA = a szolgáltatás számított rendelkezésre állása

TS = a Szolgáltatás ideje

TN = Azon időtartam, amikor a szolgáltatás nem elérhető

Az idők kerekített órákban, míg a százalékok két tizedes jegy formátumban vannak megadva.

#### *Éves rendelkezésre állás:*

Az a százalékos formában meghatározott érték, mely megadja a Szolgáltatás igénybevételének tényleges és Szolgáltató által garantált lehetőségét egy adott évben. Kiszámítására az alábbi képlet szolgál:

$$ÉR = \left( 1 - \frac{\sum ki}{\sum ti} \right) * 100[\%], \text{ ahol:}$$

ÉR = Éves rendelkezésre állás

ki = kiesett idő, mely alatt a szolgáltatás nem vehető igénybe (rendes karbantartás idején kívül), percben kifejezve

ti = teljes idő, mely alatt a szolgáltatás maximális igénybe vehető egy évben, azaz az év összes percéből levonva a rendes karbantartási percek.

#### *Felek:*

Jelenti együttesen az Előfizetőt és a Szolgáltatót.

#### *Havi Előfizetési Díj:*

A végpontok közötti összeköttetés létrejöttétől annak megszűnéséig a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásért az Előfizető által havonta fizetendő díj.

#### *Havi rendelkezésre tartási díj:*

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásért az Előfizető által fizetendő azon díj, amelyet az Előfizető kérésére történő Szolgáltatás szüneteltetése alatt az Előfizetőnek fizetnie kell.

#### *Hálózat:*

Jelenti a Szolgáltató saját és ahol szükséges a teljesítési segéd(ek) országos hálózatát, valamint a Szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközök összességét, melynek meghatározott részét a Szolgáltatón keresztül kizárólag az Előfizető rendelkezésére (használatára) bocsátja.

#### *Előfizető:*

Jelenti azt a jogi vagy természetes személyt, amely a jelen Szerződés alapján a Szolgáltatást igénybe veszi és felhasználja.

#### *Szerződés:*

Jelenti a Szolgáltatási Szerződést elektronikus hírközlési szolgáltatás(ok) nyújtására, annak elválaszthatatlan részét képező mellékleteivel.

#### *Szolgáltatás Kezdesi Időpont:*

Jelenti az Előfizető részére létrehozott, a kiépített Végpontokra vonatkozó összeköttetés díjfizetés ellenében történő használatának a Felek által egyeztetett időpontban történő kezdetét.

#### *Szolgáltató:*

Jelenti az Rendszerinformatika Zrt.-t (székhelye: 1134 Budapest., Váci út 19. Panoráma Ház 4. em.), mint elektronikus hírközlési szolgáltatót.

#### *Telephely(ek):*

Jelenti(k) az Előfizető által meghatározott helyszíneket, ahol a Szolgáltató menedzselt bérelt vonali végpont(ka)t létesít.

#### *Előfizetői hozzáférési pont (EHP):*

Jelenti(k) a Telephely(ek)en az Előfizető részére a Szolgáltató által létesített Szolgáltatás hozzáférési pontokat.

### 2.2. Az internet-hozzáférési szolgáltatás leírása

- 2.2.1. A Szolgáltató az Előfizető számára helyhez kötött Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatást nyújt (a továbbiakban együttesen: „szolgáltatás”).
- 2.2.2. A szolgáltatás nem elektronikus hírközlési hálózat-specifikus, a Szolgáltató az Előfizetői végberendezés Internet hálózatra történő csatlakozását az Előfizető igénye szerint különböző elektronikus hírközlési hálózatokon keresztül, különféle technológiai megoldásokat alkalmazva biztosítja.
- 2.2.3. A Szolgáltató elérő elektronikus hírközlési csatornák biztosításához más szolgáltatók szolgáltatását is igénybe veheti, amennyiben szükséges.
- 2.2.4. Az Előfizető a végberendezésével biztosított összeköttetésen keresztül Internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával.
- 2.2.5. Az Előfizetőnek rendelkeznie kell az internetszolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokkal. Ezen felül rendelkeznie kell a szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

### 2.3. Értesítések, Kapcsolattartás, Hibabejelentés:

- 2.3.1. A Felek írásban értesítik a másik felet a szerződés alapadatait érintő (cégnév, telephely, székhely, stb.) változásokról.
- 2.3.2. Az egyik Fél által a másik Félnek küldött értesítéseket levélben, telefaxon vagy email-en kell megküldeni a Szerződésben meghatározott személyek részére. Az Előfizető az észlelt hibákat faxon vagy telefonon (faxon történő utólagos, 24 órán belüli megerősítéssel) a Szolgáltató központi ügyeletére jelentheti be.
- 2.3.3. A Szolgáltató hibaelhárító szolgálatot üzemeltet a Szolgáltatás megbízhatóságának folyamatos biztosítása érdekében. A hibabejelentés az ÁSZF-ben meghatározott elérhetősegeken történik.

## 2.4. A szolgáltatás minősége, szolgáltató kötelezettségei

- 2.4.1. A Szolgáltató feladata a jelen Szerződés rendelkezései szerint Szolgáltatást nyújtani az Előfizető részére a Szolgáltatás Kezdési Időponttól a Szerződés teljes tartama alatt. A Szolgáltató az általa nyújtott Szolgáltatással, az Előfizetőnek a szerződés 1. pontjában meghatározott Telephelyeit köti össze.
- 2.4.2. A Szolgáltató a Szerződésben meghatározott Telephelyeken és határidőre a végponto(ka)t telepíti, üzembe helyezi, és az átadás-átvételt követően megkezdi az adott összeköttetésen a Szolgáltatást.
- 2.4.3. A hálózatra vonatkozó minőségi előírásokat az ITU-T G. 114 szabvány tartalmazza. Az Összeköttetésekre az éves Rendelkezésre állás legalább 99,5%. A Bithiba-arány nem lehet rosszabb 10<sup>-6</sup>-nál, azaz tíz a mínusz hatodikonál. A Hálózatra vonatkozó minőségi célértékek teljesüléseinek mérése a teljesítési segéd hálózati menedzsment rendszere által szolgáltatott információk alapján történik.
- 2.4.4. A Szolgáltatást biztosító berendezések rendelkeznek a kijelölt tanúsító szerv által kiállított, az üzemeltetéshez szükséges megfelelőségi tanúsítvánnyal, vagy ellátták a külön jogszabály szerinti CE, illetve H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetészerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban meghatározott alapvető előírásokat.
- 2.4.5. Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a Szolgáltatás megszűnésekor köteles üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltatónak visszaadni, ellenkező esetben az okozott kárt megtéríteni.

## 2.5. Az Előfizető kötelezettségei, felelőssége

- 2.5.1. Az Előfizető köteles biztosítani azon vállalkozóinak és megbízottjainak együttműködését, akik a Szolgáltató által létesítendő adatátviteli rendszer kialakításához kapcsolódó szolgáltatást nyújtanak a részére, valamint köteles gondoskodni az érintett vállalkozóinak és megbízottjainak részvételéről az Előfizető jelenlétében tartandó egyeztetéseken (pl.: a helyi számítógépes hálózat építője, üzemeltetője).
- 2.5.2. Az Előfizető biztosítja a munkavégzés feltételeit (munkaterület stb.), valamint a Szolgáltató szakemberei részére történő szabad belépést (a hibabejelentéskor egyeztetett időpontban) a telepítési, üzembe helyezési, karbantartási illetve a hibaelhárítási munkák elvégzése céljából. Létesítményeire vonatkozó munka-, tűz-, baleset-, és környezetvédelmi szabályzatait a Szolgáltatóval ismerteti, illetve azokat átadja.
- 2.5.3. Az Előfizetőnek biztosítania kell, hogy a Szolgáltató saját elektronikus hírközlési egységeit (pl. antenna, antennakábelek, beltéri egység, stb.) a végponti épület tetején, a végpont épületen illetve a végponti épületen belül díjmentesen elhelyezze. Az Előfizető biztosítja a belső kábelezés kiépítését (jelkábél a Szolgáltató beltéri egység portjáról a saját számítástechnikai eszközözig).
- 2.5.4. Az Előfizető kijelenti, hogy a saját tulajdonában levő, a Szolgáltatás átadási ponton csatlakozó berendezések rendelkeznek a kijelölt tanúsító szerv által kiállított, az üzemeltetéshez szükséges megfelelőségi tanúsítvánnyal, vagy ellátták a külön jogszabály szerinti CE, illetve H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetészerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban meghatározott előírásokat.
- 2.5.5. Az Előfizető köteles a felajánlott Szolgáltatást a felajánlástól számított 1 (egy) munkanapon belül átvenni. Amennyiben 1 munkanapon belül írásban kifogást nem tesz, úgy az összeköttetés átadottnak, a Szolgáltatás kiépítettnek minősül.
- 2.5.6. Átadás-átvételi eljárás:
  - a) A Szolgáltató a Szerződés rendelkezései szerinti, az Előfizető részére történő Szolgáltatás megkezdését megelőzően köteles az Összeköttetéseket ellenőrizni. Az ellenőrzést a Szolgáltató saját üzemeltetési előírásai szerint végzi, majd azt követően felajánlja az Előfizetőnek.
  - b) A szolgáltatás műszaki átadás-átvételére a Szerződésben meghatározott végpontokon a szolgáltatás rendeltetészerű üzembe helyezésének napján kerül sor az Átadás-átvételi jegyzőkönyv a Felek által arra feljogosított képviselők aláírásával.
  - c) Az átvétel nem tagadható meg, ha a Szolgáltatás megfelel a Szerződésben rögzített műszaki követelményeknek.
  - d) Ha az adott szolgáltatás adatlapján vagy külön szerződésben a Felek kiépítési díjban is megállapodtak, a Szolgáltató jogosult az átadást mindaddig megtagadni, amíg az Előfizető a kiépítési díjat nem fizette meg részére. A kiépítési díjra vonatkozó számla fizetési határidejének lejártától a díj megfizetéséig terjedő időtartam nem minősül a Szolgáltató késedelmének. A Szolgáltató az át nem vett végponton is elindítottnak tekintheti a Szolgáltatást, amennyiben az Előfizető az érintett végponton bizonyíthatóan adatforgalmat bonyolít.
- 2.5.7. Az Előfizető köteles késedelem nélkül azonnal jelezni a Szolgáltató hibabejelentőjénél a Szolgáltatás kiesését, amint az tudomására jutott. Az Előfizető köteles a Szolgáltatóval a hibaelhárítás érdekében együttműködni.
- 2.5.8. Az Előfizető köteles a Díjakat a Szerződés rendelkezéseinek megfelelően esedékességükkor, határidőben megfizetni.
- 2.5.9. A Szolgáltató a tulajdonát képező berendezésekben az Előfizető rendeltetésellenes, illetve műszaki előírásoktól eltérő használatából vagy egyéb jogellenes magatartása folytán bekövetkezett meghibásodást kijavítja, illetve ha szükséges a berendezést kicseréli, azonban az Előfizető köteles a Szolgáltató számlája alapján a javítást, cserét, az azzal kapcsolatosan felmerült költséget, valamint az igazolt kárt megtéríteni.
- 2.5.10. Az Előfizető 7 napon belül írásban köteles értesíteni a Szolgáltatót a szerződés alapadatait érintő (cégnév, telephely, székhely, stb.) változásokról.
- 2.5.11. Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a Szolgáltatás megszűnésekor köteles üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltatónak visszaadni, ellenkező esetben az okozott kárt megtéríteni.
- 2.5.12. A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverekkel ellátott, a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az Előfizetőnek olyan eszközzel (router, switch) kell rendelkeznie, amely alkalmas az átadási ponton az ügyfelek felé kihelyezett végberendezés (jellemzően Cisco router) aminek egy rezes (RJ45) portjához való csatlakozásra, erre köthető.
- 2.5.13. Az Előfizető felel saját hálózatának biztonságos működéséért, működtetéséért.

2.5.14. Amennyiben valamely az Előfizető nem etikus tevékenységet észlel, arról szerződésben megadott, hibabejelentések esetén is alkalmazott elérhetőségeken tájékoztathatja Szolgáltatót.

## 2.6. Díjak

2.6.1. A Szolgáltatás egyedi feltételei, különös tekintettel az szolgáltatás díjazására a Szolgáltatási Szerződésben kerülnek meghatározásra.

2.6.2. A Díjak a Szolgáltatásnak a Szolgáltatási Szerződés szerinti teljes tartamára érvényesek azzal, hogy a Felek azt közös megegyezéssel módosíthatják. A Szolgáltatás díjazása a Szolgáltatási Szerződés egyedi feltételei szerint kerül megállapításra. Az ÁFA mértéke a mindenkor hatályos szabályok szerint kerül felszámításra.

2.6.3. Az Előfizető az ellenőrzési körébe tartozó okból bekövetkezett Szolgáltatás kiesés, illetve a Szolgáltatás felfüggesztése esetén köteles a Szolgáltatási Díjat megfizetni a kiesés, illetve felfüggesztés teljes tartamára.

2.6.4. Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető a jelen Szerződés rendelkezései szerint köteles a szolgáltatási szerződésben meghatározott Havi Előfizetési Díj 50%-át havonta megfizetni (rendelkezésre tartási díj). A szünetelés maximális időtartama 6 hónap. A Szolgáltatás újraindítása egyszeri díj megfizetésével történik, melynek mértéke egy havi szolgáltatási díj. A szünetelés időtartamának mértékével a szolgáltatás határozott időtartama meghosszabbodik.

2.6.5. Amennyiben az Előfizető az előre egyeztetett időpontban az ellenőrzést vagy a hibaelhárítást nem teszi lehetővé, továbbá az Előfizető hibabejelentésére történt helyszíni hibaelhárítás során bebizonyosodik, hogy a hiba nem a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásban van, úgy az Előfizető köteles a felmerült kiszállási költséget a Szolgáltató részére fizetni.

## 2.7. A Szerződés hatálya

2.7.1. Az internetszolgáltatás szolgáltatási területei a Rendszerinformatika Zrt. meglévő, vagy felmérés alapján kiépíthetőnek ítélt szolgáltatási helyei.

2.7.2. A Szolgáltatási Szerződés időtartama a szolgáltatás átadásának dátumától kezdődik. A határozott időszak hosszát a Szolgáltatási Szerződés tartalmazza szolgáltatásonként. A határozott időszakok lejáta után a Szerződésnél és az egyes Szolgáltatásoknál mindig 1 évvel folyamatosan meghosszabbodik a vállalási időszak (amíg a Felek nem mondják fel), amennyiben bármely Fél az időszak lejáta előtt legalább 2 hónappal írásban, egyoldalúan nem jelzi, ettől való eltérését illetve szándékát.

## 2.8. A Szolgáltató szerződésszegése

### 2.8.1. Késedelem

2.8.1.1. A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást a Szolgáltatási Szerződésben rögzített időpont(ok)ig megkezdeni.

2.8.1.2. A Szolgáltató nem felel a Szolgáltatás megkezdésének késedelméért, ha a Szolgáltatást az Előfizető ellenőrzési körében felmerülő okból (adatszolgáltatási, munkaterület átadási késedelem, közbenső Előfizető által biztosított szolgáltatások késedelme, stb.) nem lehet megkezdeni.

### 2.8.2. A Szolgáltatás kiesése és hibás teljesítése

2.8.2.1. Szolgáltatáskiesésnek kell tekinteni a Szolgáltatásnak egy vagy több Végponton bármely okból történő, átmeneti jellegű megszakadását, szerződés szerinti műszaki követelmények be nem tartását, kivéve a Szolgáltatás felfüggesztését, szünetelését illetve az Előfizető ellenőrzési körében történő kieséseket.

2.8.2.2. A Szolgáltatás kiesésének időtartamát az Előfizető bejelentésének időpontjától azon időpontig kell számítani, amikor a Szolgáltató jelezte telefonon vagy email-en az Előfizetőnek, hogy a hibaelhárítás megtörtént.

2.8.2.3. A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a megelőző pontban rögzített szankció alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt a Szolgáltató elkerülje vagy a kárt elhárítsa.

2.8.2.4. A Szolgáltatás szünetelése illetve felfüggesztése nem minősül hibás teljesítésnek.

## 2.9. Az Előfizető szerződésszegése

2.9.1. Szolgáltatás kiesése az Előfizető ellenőrzési körében

2.9.1.1. Az Előfizető ellenőrzési körébe tartozónak kell tekinteni az alábbi okokból bekövetkezett kiesést, amely esetekben, az Előfizető a díjakat fizeti:

- a) az Előfizető alközponti vagy számítógépes rendszerének működéséből, illetve hatóságilag nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából eredő-, valamint harmadik személyek jogosulatlan hozzáférése, illetve szándékos rongálás, vagy károkozás miatti üzemszünet;
- b) egyedi, egyébként szabályosan működő hálózaton a Szolgáltatás kiesése, amely az Előfizető személyzete hibájából, szándékos károkozásából, gondatlanságából vagy mulasztásából következik be;
- c) az Előfizető Telephelyein elhelyezett, a Szolgáltató tulajdonában és/vagy üzemeltetésében levő hálózatnak vagy berendezéseknek az Előfizető érdekkörében bekövetkezett okból történő meghibásodása, megsemmisülése, megrongálódása;
- d) a jelen Szerződés rendelkezéseivel összhangban a Szolgáltatás jogszerű felfüggesztése a Szolgáltató által;
- e) Előfizető telephelyén belüli nem a Szolgáltató tulajdonát képező és/vagy üzemeltetésében lévő hálózat meghibásodása.

## 2.10. Szerződésszegéssel kapcsolatos egyes jogkövetkezmények

- 2.10.1. A Szolgáltató jogosult a Szerződést és vagy a Szolgáltatást azonnali hatállyal felfüggeszteni, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem egyenlítette ki.
- 2.10.2. Szolgáltató jogosult a szerződést az Előfizető szerződésszegése esetén írásban – az alábbi esetekben különösen – felmondani.
- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
  - b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
  - c) az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja (különösen, ha az Előfizető a Szolgáltató előzetes hozzájárulási nélkül is tovább értékesíti a Szolgáltatást, vagy hálózati szolgáltatás céljából veszi azt igénybe).

### 2.11. Vis Maior

- 2.11.1. A Felek mentesülnek a Szerződésben foglalt kötelezettségeik teljesítése alól, amennyiben őket ebben előre nem látható, Vis Maior bekövetkezte akadályozta. Vis Maior bekövetkeztekor a szenvedő Fél köteles annak természetéről a másik Felet haladéktalanul értesíteni és a Felek új teljesítési határidőben állapodnak meg. Vis Maiorra a Felek csak akkor hivatkozhatnak, ha írásban értesítik (3 napon belül) a másik Felet a Vis Maior tényéről, okáról, valószínű időtartamáról. A Szerződésben foglalt teljesítési határidők meghosszabbodnak a Vis Maior időtartamával. Amennyiben a Vis Maior időtartama meghaladja a száz napot, bármely Félnak jogában áll a szerződés nem teljesített részétől elállni hátrányos jogi következmények nélkül oly módon, hogy a másik Félnak erről értesítést küld.

### 2.12. A Szolgáltatás szünetelése

- 2.12.1. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére szüneteltetheti. Az Előfizető által kérhető szüneteltetés legrövidebb időtartama 1 (egy) hónap, leghosszabb időtartama 6 (hat) hónap.
- 2.12.2. A Szolgáltató a kapacitásbővítési, módosítási és karbantartási munkálatok ütemezésénél figyelembe veszi az Előfizető igényeit, ennek érdekében a munka megkezdése előtt írásban értesíti az Előfizetőt a munka kezdési és várható befejezési idejéről, valamint az érintett végpontok számáról. A szünetelés időtartamára az Előfizetőt nem terheli díjfizetési kötelezettség. A Szolgáltató 10 nappal, rendkívüli esetben 3 nappal a munkák megkezdése előtt értesíti az Előfizetőt. A Szolgáltató évente összesen 48 órát végezhet karbantartási munkálatokat. Ezen időszak nem jelent hibás teljesítést, ezért a vállalt éves kiesési időbe nem számít bele.

## 3. Adatbiztonság

- 3.1.1. A Szolgáltatót fenyegető kár megelőzése és/vagy a Szolgáltatót ért kár enyhítése, továbbá a Szolgáltató többi előfizetőjének és/vagy hálózatának védelme érdekében fenntartja magának a jogot arra, hogy vizsgálatot folytasson, a vizsgálat alapján az érintett ügyfelével szemben eljárjon, továbbá szankcionálás céljából értesítsen bármely más Szolgáltatót, ha annak Előfizetője folytatja a nem etikus tevékenységet.
- 3.1.2. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok biztonságát, illetve az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések titkosságát elsősorban a különböző számítógépes visszaélések, támadások fenyegetik. Ilyen visszaélések:
- a) a számítógépes vírusok, amelyek a Szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,
  - b) a számítógépes betörés, amelynek során a Szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatokhoz illetéktelen személyek jogosulatlanul hozzáférhetnek, azokat megváltoztathatják vagy nyilvánosságra hozhatják,
  - c) a számítógépes kalózkodás, amelynek során az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések tartalmát illetéktelen személyek kifürkészhetik.
- 3.1.3. Mind a Szolgáltató, mind az Előfizető köteles a tőle elvárható műszaki és szervezési intézkedéseket megtenni a fentebb meghatározott veszélyek csökkentése, illetve elhárítása érdekében.