

Az Actel Zrt. ÁSZF III. a számú melléklete internet szolgáltatás menedzselt bérelt vonali elérésen keresztül

Az Actel menedzselt bérelt vonali elérésen keresztül történő internet szolgáltatásához tartozó SzJ szám:

- SzJ 64.20.18.0

A szolgáltatás leírása

A menedzselt béreltvonali internet szolgáltatás menedzselt pont-pont vagy pont–multipont bérelt vonal kialakítására alkalmas. Az Actel béreltvonali internet szolgáltatása tartalmazza mind a bérelt vonalhoz való hozzáférést, mind pedig az internetszolgáltatást. A létrehozott optikai szélessávú kapcsolat transzparens átvitelt biztosít hang, adat és multimédia alkalmazásokhoz. Az optikai összeköttetéseket az Előfizető igényei alapján a Szolgáltató hozza létre. Az adatátviteli sebesség mérése az ügyfél oldali végponton történik. A műszer az IP bitfolyam adatátviteli sebességét méri. A sebesség mért értéke az előfizetői hozzáférési pont és a központ csatlakozása közötti szakasz adatátviteli sebessége.

Bérelt vonal Interfész típusa

Az előfizető oldali interfész típusa Ethernet interfész. Minden interfésztípusra menedzselést nyújt a szolgáltató, az előfizető kérésétől függetlenül.

A szolgáltatás igénybevételének feltételei, földrajzi korlátai

A szolgáltatás földrajzilag a Bartók Béla út 105-113. szám alatt lévő ingatlanon irodahelyiséget bérlő üzleti előfizetők számára érhető el. A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a szerződést kötő ügyfél rendelkezzen a szolgáltatáshoz való csatlakozáshoz szükséges eszközökkel (pl. PC, router, modem). Az Előfizető csak olyan végberendezést csatlakoztathat a béreltvonali internet szolgáltatáshoz, amely megfelel a rádió berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről szóló 5/2004. IHM rendelet előírásainak.

Hibabejelentés és hibaelhárítás

A Szolgáltató a hibák bejelentésére folyamatos napi 24 órában, évi 365 (366) napon hibafelvételi szolgálatot biztosít. A hibabejelentést 9:00-17:30-ig elegendő email-en, ezen túli időszakban telefonon és email-en is meg kell tenni, a Szolgáltató csak ebben vállal garanciát a hibaelhárítási paraméterek teljesülésére. A hibabejelentés csak telefonon nem tehető meg, a hibát írásban is jelezni kell a hiba leírásának email-en történő elküldésével. A hiba felvétele meghatározott módon, hibajegyen történik. A hibajegyen szerepelnie kell az Előfizetői bejelentés dátumának, idejének, az Előfizető adatoknak, a hibajelenségnek.

A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást. A hibaelhárítás alakulásáról 1 óránként tájékoztatja az Előfizetőt, a hibát legkésőbb 4 órán belül hárítja el.

Az előfizetői szolgáltatáshoz használható végberendezések

A szolgáltató az előfizetői végberendezést nem biztosítja. Az Előfizetőnek csak olyan végberendezéssel szabad csatlakoznia a bérelt vonali internet szolgáltatáshoz, amely megfelel a rádió berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről szóló 3/2001. MeHVM rendelet előírásainak.

A szolgáltatás átadási pont

A szolgáltatás átadási pont az előfizető telephelyén lévő kábel Ethernet portja.

Szolgáltatás minőségi paraméterei

Az Actel alközponti csomagok esetén a Szolgáltató a következő szolgáltatási paramétereket biztosítja:

Szolgáltatás típus	Üzlet előfizetés
	Internet
Új szolg. élesítési idő	Célérték. 10 nap Max. 15 nap
Új szolg. Élesítésének sikerességi aránya	100%
Ügyéntéző bejelentkezés	max. 90 mp
Max.hibaelh. idő	4 óra
Átlagos Hibaelh.idő	2 óra
Átlagos Hibaelh. idő arány	90%
Éves rendelkezésre állás	99,9%
Szolgáltatási díjkedvezmény késedelmes jav. esetén	15%
Rekl.kivizsg.határidő	max. 30 nap
Tájékoztatás módja	Írásban
Reklamáció elévülése	1 év

Kiegészítő szolgáltatások

Szolgáltatási Riport

A Szolgáltató az Előfizetők számára e-mailben havonta Szolgáltatási Riportot küld, amely alapján az Előfizető tájékozódhat a nyújtott szolgáltatás minőségéről. A Szolgáltatási Riport az alábbi információkat tartalmazza:

- Szolgáltatáskiesési idő (havi óra)
- Szolgáltatáskiesések száma és havi eloszlása