

## 16. sz. melléklet

### Teljesítménymutatók, minőségi szintek és kötbér

#### I. Teljesítménymutatók

##### 1. Réz Érpáras Helyi Hurok vagy Alhurok teljesítménymutatója

###### 1.1 A szolgáltatás létesítési időtartama

Teljesítménymutató számítása

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének Egyedi Hálózati Szerződésenként számított ideje: A megvalósult létesítés időpontja és a teljes – tehát az előírt összes adatot tartalmazó – jogosulti igénybejelentés kézhezvételének időpontja között eltelt idő, napokban kifejezve. A szerződéstervezet Kötelezett Szolgáltató általi kiküldésétől a Jogosult Szolgáltató szerződéstervezetre adott válaszána Kötelezett Szolgáltató általi kézhezvételéig terjedő időszak nem kerül beszámításra. Nem kerül továbbá beszámításra az esetlegesen elvégzett alkalmassági, megvalósíthatósági vizsgálatok jelen INRUO Törzsszöveg 10.2. pontjában rögzített időtartamát meg nem haladó időtartama. Ezen felül nem kerül beszámításra a szerződésszerű teljesítésnek a Kötelezett Szolgáltató általi felajánlása és a Jogosult Szolgáltatónak a szerződésszerűen felajánlott teljesítés elfogadásával kapcsolatos késedelmével vagy annak Jogosult Szolgáltató általi megtagadásával összefüggésben eltelt időtartam, valamint az az időtartam sem, amíg vis maior miatt lehetetlen a szolgáltatás létesítése.

Teljesítménymutató vállalt értéke

Teljesítménymutató	Vállalt minőségi szint
Szolgáltatás létesítés időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra nem kerül sor)	15 naptári nap
Szolgáltatás létesítés időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra sor kerül**)	40 naptári nap

\* Amennyiben a felek kapcsolódó felhordó hálózati szolgáltatás miatt nem egyeztek meg eltérő időpontban

\*\* Építési engedély benyújtása esetén a határidőbe a szerződéskötéstől az építési engedély véglegessé válásáig számított időtartam nem számít bele

###### 1.2 Előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének időtartama

Teljesítménymutató számítása

Az áthelyezéssel kapcsolatos teljes jogosulti igénybejelentés kézhezvételétől az áthelyezett előfizetői hozzáférési ponton létesített szolgáltatás nyújtásának megkezdéséig terjedő időszak, napokban kifejezve, Egyedi Hálózati Szerződésenként számítva. A mutató számítása során a szerződéstervezet Kötelezett Szolgáltató általi kiküldésétől a Jogosult Szolgáltató szerződéstervezetre adott válaszánaK Kötelezett Szolgáltató általi kézhezvételéig terjedő időszak nem kerül beszámításra. Nem kerül továbbá beszámításra az esetlegesen elvégzett alkalmassági, megvalósíthatósági vizsgálatok jelen INRUO Törzsszöveg 10.2. pontjában rögzített időtartamát meg nem haladó időtartama. Ezen felül nem kerül beszámításra a szerződés szerű teljesítésnek a Kötelezett Szolgáltató általi felajánlása és a Jogosult Szolgáltatónak a szerződés szerűen felajánlott teljesítés elfogadásával kapcsolatos késedelmével vagy annak Jogosult Szolgáltató általi megtagadásával összefüggésben eltelt időtartam, valamint az az időtartam sem, amíg vis maior miatt lehetetlen a szolgáltatás létesítése.

Teljesítménymutató vállalt értéke

<b>Teljesítménymutató</b>	<b>Vállalt minőségi szint</b>
Előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra nem kerül sor)	15 naptári nap
Előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra sor kerül**)	40 naptári nap

\* Amennyiben a felek kapcsolódó felhordó hálózati szolgáltatás miatt nem egyeztek meg eltérő időpontban

\*\* Építési engedély benyújtása esetén a határidőbe a szerződéskötéstől az építési engedély véglegessé válásáig számított időtartam nem számít bele

### 1.3 Szolgáltató váltás megvalósításának időtartama

Teljesítménymutató számítása

A szolgáltatásra vonatkozó jogosulti igénybejelentés kézhezvételétől az új szolgáltató számára történő szolgáltatásnyújtás megkezdéséig terjedő időszak, napokban kifejezve, Egyedi Hálózati Szerződésenként számítva. A mutató számítása során a szerződéstervezet Kötelezett Szolgáltató általi kiküldésétől a Jogosult Szolgáltató szerződéstervezetre adott válaszánaK Kötelezett Szolgáltató általi kézhezvételéig terjedő időszak nem kerül beszámításra. Nem kerül továbbá beszámításra az esetlegesen elvégzett alkalmassági, megvalósíthatósági vizsgálatok jelen INRUO Törzsszöveg 10.2. pontjában rögzített időtartamát meg nem haladó időtartama. Ezen felül nem kerül beszámításra a szerződés szerű teljesítésnek a Kötelezett Szolgáltató általi felajánlása és a Jogosult Szolgáltatónak a szerződés szerűen felajánlott teljesítés elfogadásával kapcsolatos késedelmével vagy annak Jogosult Szolgáltató általi megtagadásával összefüggésben eltelt időtartam, valamint az az időtartam sem, amíg vis maior miatt lehetetlen a szolgáltatás létesítése.

#### Teljesítménymutató vállalt értéke

<b>Teljesítménymutató</b>	<b>Vállalt minőségi szint</b>
Szolgáltató váltás megvalósításának időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra nem kerül sor)	15 naptári nap
Szolgáltató váltás megvalósításának időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra sor kerül**)	40 naptári nap

\* Amennyiben a felek kapcsolódó felhordó hálózati szolgáltatás miatt nem egyeztek meg eltérő időpontban

\*\* Építési engedély benyújtása esetén a határidőbe a szerződéskötéstől az építési engedély véglegessé válásáig számított időtartam nem számít bele

#### 1.4 Szolgáltatásváltás megvalósításának időtartama

##### Teljesítménymutató számítása

A szolgáltatásváltással kapcsolatos teljes jogosulti igénybejelentés kézhezvételétől az újonnan beállított szolgáltatás nyújtásának megkezdéséig terjedő időszak, napokban kifejezve Egyedi Hálózati Szerződésenként számítva. A szerződéstervezet Kötelezett Szolgáltató általi kiküldésétől a Jogosult Szolgáltató szerződéstervezetre adott válaszában Kötelezett Szolgáltató általi kézhezvételéig terjedő időszak nem kerül beszámításra. Nem kerül továbbá beszámításra az esetlegesen elvégzett alkalmassági, megvalósíthatósági vizsgálatok jelen INRUO Törzsszöveg 10.2. pontjában rögzített időtartamát meg nem haladó időtartama. Ezen felül nem kerül beszámításra a szerződés szerinti teljesítésnek a Kötelezett Szolgáltató általi felajánlása és a Jogosult Szolgáltatónak a szerződés szerinti felajánlott teljesítés elfogadásával kapcsolatos késedelmével vagy annak Jogosult Szolgáltató általi megtagadásával összefüggésben eltelt időtartam, valamint az az időtartam sem, amíg vis maior miatt lehetetlen a szolgáltatás létesítése.

##### Teljesítménymutató vállalt értéke

<b>Teljesítménymutató</b>	<b>Vállalt minőségi szint</b>
Szolgáltatásváltás megvalósításának időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra nem kerül sor)	15 naptári nap
Szolgáltatásváltás megvalósításának időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra sor kerül**)	40 naptári nap

\* Amennyiben a felek kapcsolódó felhordó hálózati szolgáltatás miatt nem egyeztek meg eltérő időpontban

\*\* Építési engedély benyújtása esetén a határidőbe a szerződéskötéstől az építési engedély véglegessé válásáig számított időtartam nem számít bele

## **1.5 Hibaelhárítás**

### **1.5.1 24 órán belül elhárított hibák aránya**

Teljesítménymutató számítása

A 24 órán belül elhárított és az összes, a Jogosult Szolgáltató által a Kötelezett Szolgáltatónál bejelentett valós hibák aránya, ahol a hibák elhárítási ideje a Kötelezett Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban a Kötelezett Szolgáltatót terhelő hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma az adott szolgáltatás vonatkozásában. A hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időszakba nem számít bele az az időtartam, amely alatt vis maior okán nem tudta a Kötelezett Szolgáltató a hibaelhárítás iránti szükséges intézkedéseket megtenni.

Teljesítménymutató vállalt értéke

A 24 órán belül elhárított hibák arányára a Kötelezett Szolgáltató által vállalt éves átlagérték: 75%.

### **1.5.2 72 órán belül elhárított hibák aránya**

Teljesítménymutató számítása

A 72 órán belül elhárított és az összes, a Jogosult Szolgáltató által a Kötelezett Szolgáltatónál bejelentett valós hibák aránya, ahol a hibák elhárítási ideje a Kötelezett Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban a Kötelezett Szolgáltatót terhelő hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma az adott szolgáltatás vonatkozásában. A hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időszakba nem számít bele az az időtartam, amely alatt vis maior okán nem tudta a Kötelezett Szolgáltató a hibaelhárítás iránti szükséges intézkedéseket megtenni.

Teljesítménymutató vállalt értéke

A 72 órán belül elhárított hibák arányára a Kötelezett Szolgáltató által vállalt éves átlagérték: 100%.

## **1.6 Éves rendelkezésre állás**

Teljesítménymutató számítása

Az adott szolgáltatásra vonatkozó használhatósági időnek a naptári évre vonatkoztatott aránya. A használhatósági időbe nem tartozik bele a hibák és karbantartások miatti szolgáltatás kiesési idő. A szolgáltató által (hibabejelentés alapján vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésbe nem értendő bele a vis maior miatti szolgáltatás-kiesés.

Teljesítménymutató vállalt értéke

Éves rendelkezésre állásra a Kötelezett Szolgáltató által vállalt éves átlagérték: 99%.

## 2. Újgenerációs hozzáférési hálózatok előfizetői szakaszainak és Újgenerációs hozzáférési hálózatok hurkainak átengedése szolgáltatás teljesítménymutatója

### 2.1 Szolgáltatás létesítési időtartama

Teljesítménymutató számítása

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének Egyedi Hálózati Szerződésenként számított ideje: A megvalósult létesítés időpontja és a teljes – tehát az előírt összes adatot tartalmazó – jogosulti igénybejelentés kézhezvételének időpontja között eltelt idő, napokban kifejezve. A szerződéstervezet Kötelezett Szolgáltató általi kiküldésétől a Jogosult Szolgáltató szerződéstervezetre adott válaszánaK Kötelezett Szolgáltató általi kézhezvételéig terjedő időszak nem kerül beszámításra. Nem kerül továbbá beszámításra az esetlegesen elvégzett alkalmassági, megvalósíthatósági vizsgálatok jelen INRUO Törzsszöveg 10.2. pontjában rögzített időtartamát meg nem haladó időtartama. Ezen felül nem kerül beszámításra a szerződés szerű teljesítésnek a Kötelezett Szolgáltató általi felajánlása és a Jogosult Szolgáltatónak a szerződés szerűen felajánlott teljesítés elfogadásával kapcsolatos késedelmével vagy annak Jogosult Szolgáltató általi megtagadásával összefüggésben eltelt időtartam, valamint az az időtartam sem, amíg vis maior miatt lehetetlen a szolgáltatás létesítése.

Teljesítménymutató vállalt értéke

Teljesítménymutató	Vállalt minőségi szint
Szolgáltatás létesítés időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra nem kerül sor)	15 naptári nap
Szolgáltatás létesítés időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra sor kerül**)	40 naptári nap

\* Amennyiben a felek kapcsolódó felhordó hálózati szolgáltatás miatt nem egyeztek meg eltérő időpontban

\*\* Építési engedély benyújtása esetén a határidőbe a szerződéskötéstől az építési engedély véglegessé válásáig számított időtartam nem számít bele

### 2.2 Előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének időtartama

Teljesítménymutató számítása

Az áthelyezéssel kapcsolatos teljes jogosulti igénybejelentés kézhezvételétől az áthelyezett előfizetői hozzáférési ponton létesített szolgáltatás nyújtásának megkezdéséig terjedő időszak, napokban kifejezve, Egyedi Hálózati Szerződésenként számítva. A mutató számítása során a szerződéstervezet Kötelezett Szolgáltató általi kiküldésétől a Jogosult Szolgáltató

szerződéstervezetre adott válaszában Kötelezett Szolgáltató általi kézhezvételéig terjedő időszak nem kerül beszámításra. Nem kerül továbbá beszámításra az esetlegesen elvégzett alkalmassági, megvalósíthatósági vizsgálatok jelen INRUO Törzsszöveg 10.2. pontjában rögzített időtartamát meg nem haladó időtartama. Ezen felül nem kerül beszámításra a szerződésszerű teljesítésnek a Kötelezett Szolgáltató általi felajánlása és a Jogosult Szolgáltatónak a szerződésszerűen felajánlott teljesítés elfogadásával kapcsolatos késedelmével vagy annak Jogosult Szolgáltató általi megtagadásával összefüggésben eltelt időtartam, valamint az az időtartam sem, amíg vis maior miatt lehetetlen a szolgáltatás létesítése.

Teljesítménymutató vállalt értéke

Teljesítménymutató	Vállalt minőségi szint
Előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra nem kerül sor)	15 naptári nap
Előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra sor kerül**)	40 naptári nap

\* Amennyiben a felek kapcsolódó felhordó hálózati szolgáltatás miatt nem egyeztek meg eltérő időpontban

\*\* Építési engedély benyújtása esetén a határidőbe a szerződéskötéstől az építési engedély véglegessé válásáig számított időtartam nem számít bele

### 2.3 Szolgáltató váltás megvalósításának időtartama

Teljesítménymutató számítása

A szolgáltatásra vonatkozó jogosulti igénybejelentés kézhezvételétől az új szolgáltató számára történő szolgáltatásnyújtás megkezdéséig terjedő időszak, napokban kifejezve, Egyedi Hálózati Szerződésenként számítva. A mutató számítása során a szerződéstervezet Kötelezett Szolgáltató általi kiküldésétől a Jogosult Szolgáltató szerződéstervezetre adott válaszában Kötelezett Szolgáltató általi kézhezvételéig terjedő időszak nem kerül beszámításra. Nem kerül továbbá beszámításra az esetlegesen elvégzett alkalmassági, megvalósíthatósági vizsgálatok jelen INRUO Törzsszöveg 10.2. pontjában rögzített időtartamát meg nem haladó időtartama. Ezen felül nem kerül beszámításra a szerződésszerű teljesítésnek a Kötelezett Szolgáltató általi felajánlása és a Jogosult Szolgáltatónak a szerződésszerűen felajánlott teljesítés elfogadásával kapcsolatos késedelmével vagy annak Jogosult Szolgáltató általi megtagadásával összefüggésben eltelt időtartam, valamint az az időtartam sem, amíg vis maior miatt lehetetlen a szolgáltatás létesítése.

Teljesítménymutató vállalt értéke

Teljesítménymutató	Vállalt minőségi szint
Szolgáltató váltás megvalósításának időtartama*	15 naptári nap

(amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra nem kerül sor)	
Szolgáltató váltás megvalósításának időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra sor kerül**)	40 naptári nap

\* Amennyiben a felek kapcsolódó felhordó hálózati szolgáltatás miatt nem egyeztek meg eltérő időpontban

\*\*Építési engedély benyújtása esetén a határidőbe a szerződéskötéstől az építési engedély véglegessé válásáig számított időtartam nem számít bele

## 2.4 Szolgáltatásváltás megvalósításának időtartama

### Teljesítménymutató számítása

A szolgáltatásváltással kapcsolatos teljes jogosulti igénybejelentés kézhezvételétől az újonnan beállított szolgáltatás nyújtásának megkezdéséig terjedő időszak, napokban kifejezve Egyedi Hálózati Szerződésenként számítva. A szerződéstervezet Kötelezett Szolgáltató általi kiküldésétől a Jogosult Szolgáltató szerződéstervezetre adott válaszában Kötelezett Szolgáltató általi kézhezvételéig terjedő időszak nem kerül beszámításra. Nem kerül továbbá beszámításra az esetlegesen elvégzett alkalmassági, megvalósíthatósági vizsgálatok jelen INRUO Törzsszöveg 10.2. pontjában rögzített időtartamát meg nem haladó időtartama. Ezen felül nem kerül beszámításra a szerződésszerű teljesítésnek a Kötelezett Szolgáltató általi felajánlása és a Jogosult Szolgáltatónak a szerződésszerűen felajánlott teljesítés elfogadásával kapcsolatos késedelmével vagy annak Jogosult Szolgáltató általi megtagadásával összefüggésben eltelt időtartam, valamint az az időtartam sem, amíg vis maior miatt lehetetlen a szolgáltatás létesítése.

### Teljesítménymutató vállalt értéke

Teljesítménymutató	Vállalt minőségi szint
Szolgáltatásváltás megvalósításának időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra nem kerül sor)	15 naptári nap
Szolgáltatásváltás megvalósításának időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra sor kerül**)	40 naptári nap

\*Amennyiben a felek kapcsolódó felhordó hálózati szolgáltatás miatt nem egyeztek meg eltérő időpontban

\*\*Építési engedély benyújtása esetén a határidőbe a szerződéskötéstől az építési engedély véglegessé válásáig számított időtartam nem számít bele

## 2.5 Hibaelhárítás

### 2.5.1 24 órán belül elhárított hibák aránya

Teljesítménymutató számítása

A 24 órán belül elhárított és az összes, a Jogosult Szolgáltató által a Kötelezett Szolgáltatónál bejelentett valós hibák aránya, ahol a hibák elhárítási ideje a Kötelezett Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban a Kötelezett Szolgáltatót terhelő hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma az adott szolgáltatás vonatkozásában. A hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időszakba nem számít bele az az időtartam, amely alatt vis maior okán nem tudta a Kötelezett Szolgáltató a hibaelhárítás iránti szükséges intézkedéseket megtenni.

Teljesítménymutató vállalt értéke

A 24 órán belül elhárított hibák arányára a Kötelezett Szolgáltató által vállalt éves átlagérték: 75%.

### 2.5.2 72 órán belül elhárított hibák aránya

Teljesítménymutató számítása

A 72 órán belül elhárított és az összes, a Jogosult Szolgáltató által a Kötelezett Szolgáltatónál bejelentett valós hibák aránya, ahol a hibák elhárítási ideje a Kötelezett Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban a Kötelezett Szolgáltatót terhelő hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma az adott szolgáltatás vonatkozásában. A hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időszakba nem számít bele az az időtartam, amely alatt vis maior okán nem tudta a Kötelezett Szolgáltató a hibaelhárítás iránti szükséges intézkedéseket megtenni.

Teljesítménymutató vállalt értéke

A 72 órán belül elhárított hibák arányára a Kötelezett Szolgáltató által vállalt éves átlagérték: 100%.

## 2.6 Éves rendelkezésre állás

Teljesítménymutató számítása

Az adott szolgáltatásra vonatkozó használhatósági időnek a naptári évre vonatkoztatott aránya. A használhatósági időbe nem tartozik bele a hibák és karbantartások miatti szolgáltatás kiesési idő. A szolgáltató által (hibabejelentés alapján vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésbe nem értendő bele a vis maior miatti szolgáltatás-kiesés.

Teljesítménymutató vállalt értéke

Éves rendelkezésre állásra a Kötelezett Szolgáltató által vállalt éves átlagérték: 99%.



### 3. A közeli bitfolyam hozzáférés szolgáltatás teljesítménymutatója

#### 3.1 A szolgáltatás létesítés időtartama

##### Teljesítménymutató számítása

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének Egyedi Hálózati Szerződésenként számított ideje: A megvalósult létesítés időpontja és a teljes – tehát az előírt összes adatot tartalmazó – jogosulti igénybejelentés kézhezvételének időpontja között eltelt idő, napokban kifejezve. A szerződéstervezet Kötelezett Szolgáltató általi kiküldésétől a Jogosult Szolgáltató szerződéstervezetre adott válaszában Kötelezett Szolgáltató általi kézhezvételéig terjedő időszak nem kerül beszámításra. Nem kerül beszámításra az esetlegesen elvégzett megvalósíthatósági vizsgálatok jelen INRUO Törzsszöveg 10.2. pontjában rögzített időtartamát meg nem haladó időtartama. Ezen felül nem kerül beszámításra a szerződés szerű teljesítésnek a Kötelezett Szolgáltató általi felajánlása és a Jogosult Szolgáltatónak a szerződés szerűen felajánlott teljesítés elfogadásával kapcsolatos késedelmével vagy annak Jogosult Szolgáltató általi megtagadásával összefüggésben eltelt időtartam, valamint az az időtartam sem, amíg vis maior miatt lehetetlen a szolgáltatás létesítése.

##### Teljesítménymutató vállalt értéke

Teljesítménymutató	Vállalt minőségi szint
Szolgáltatás létesítés időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra nem kerül sor)	15naptári nap
Szolgáltatás létesítés időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra sor kerül**)	40naptári nap

\* Amennyiben a felek kapcsolódó felhordó hálózati szolgáltatás miatt nem egyeztek meg eltérő időpontban

\*\*Építési engedély benyújtása esetén a határidőbe a szerződéskötéstől az építési engedély véglegessé válásáig számított időtartam nem számít bele

#### 3.2 Előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének időtartama

##### Teljesítménymutató számítása

Az áthelyezéssel kapcsolatos teljes jogosulti igénybejelentés kézhezvételétől az áthelyezett előfizetői hozzáférési ponton létesített szolgáltatás nyújtásának megkezdéséig terjedő időszak, napokban kifejezve, Egyedi Hálózati Szerződésenként számítva. A mutató számítása során a szerződéstervezet Kötelezett Szolgáltató általi kiküldésétől a Jogosult Szolgáltató szerződéstervezetre adott válaszában Kötelezett Szolgáltató általi kézhezvételéig terjedő időszak nem kerül beszámításra. Nem kerül továbbá beszámításra az esetlegesen elvégzett alkalmassági, megvalósíthatósági vizsgálatok jelen INRUO Törzsszöveg 10.2. pontjában rögzített időtartamát meg nem haladó időtartama. Ezen felül nem kerül beszámításra a szerződés szerű teljesítésnek a Kötelezett Szolgáltató általi felajánlása és a Jogosult Szolgáltatónak a szerződés szerűen

felajánlott teljesítés elfogadásával kapcsolatos késedelmével vagy annak Jogosult Szolgáltató általi megtagadásával összefüggésben eltelt időtartam, valamint az az időtartam sem, amíg vis maior miatt lehetetlen a szolgáltatás létesítése.

Teljesítménymutató vállalt értéke

<b>Teljesítménymutató</b>	<b>Vállalt minőségi szint</b>
Előfizetői hozzáférési pont áthelyezés megvalósításának időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra nem kerül sor)	15 naptári nap
Előfizetői hozzáférési pont áthelyezés megvalósításának időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra sor kerül**)	40 naptári nap

*\*Amennyiben a felek kapcsolódó felhordó hálózati szolgáltatás miatt nem egyeztek meg eltérő időpontban*

*\*\*Építési engedély benyújtása esetén a határidőbe a szerződéskötéstől az építési engedély véglegessé válásáig számított időtartam nem számít bele*

### 3.3 Szolgáltató váltás megvalósításának időtartama

Teljesítménymutató számítása

A szolgáltatásra vonatkozó jogosulti igénybejelentés kézhezvételétől az új szolgáltató számára történő szolgáltatásnyújtás megkezdéséig terjedő időszak, napokban kifejezve, Egyedi Hálózati Szerződésenként számítva. A mutató számítása során a szerződéstervezet Kötelezett Szolgáltató általi kiküldésétől a Jogosult Szolgáltató szerződéstervezetre adott válaszában Kötelezett Szolgáltató általi kézhezvételéig terjedő időszak nem kerül beszámításra. Nem kerül továbbá beszámításra az esetlegesen elvégzett alkalmassági, megvalósíthatósági vizsgálatok jelen INRUO Törzsszöveg 10.2. pontjában rögzített időtartamát meg nem haladó időtartama. Ezen felül nem kerül beszámításra a szerződés szerű teljesítésnek a Kötelezett Szolgáltató általi felajánlása és a Jogosult Szolgáltatónak a szerződés szerűen felajánlott teljesítés elfogadásával kapcsolatos késedelmével vagy annak Jogosult Szolgáltató általi megtagadásával összefüggésben eltelt időtartam, valamint az az időtartam sem, amíg vis maior miatt lehetetlen a szolgáltatás létesítése.

Teljesítménymutató vállalt értéke

<b>Teljesítménymutató</b>	<b>Vállalt minőségi szint</b>
Szolgáltató váltás megvalósításának időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra nem kerül sor)	15 naptári nap
Szolgáltató váltás megvalósításának időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra sor kerül**)	40 naptári nap

*\*Amennyiben a felek kapcsolódó felhordó hálózati szolgáltatás miatt nem egyeztek meg eltérő időpontban*

*\*\*Építési engedély benyújtása esetén a határidőbe a szerződéskötéstől az építési engedély véglegessé válásáig számított időtartam nem számít bele*

### 3.4 Szolgáltatásváltás megvalósításának időtartama

#### Teljesítménymutató számítása

A szolgáltatásváltással kapcsolatos teljes jogosulti igénybejelentés kézhezvételétől az újonnan beállított szolgáltatás nyújtásának megkezdéséig terjedő időszak, napokban kifejezve, Egyedi Hálózati Szerződésenként számítva. A szerződéstervezet Kötelezett Szolgáltató általi kiküldésétől a Jogosult Szolgáltató szerződéstervezetre adott válaszánaK Kötelezett Szolgáltató általi kézhezvételéig terjedő időszak nem kerül beszámításra. Nem kerül továbbá beszámításra az esetlegesen elvégzett alkalmassági, megvalósíthatósági vizsgálatok jelen INRUO Törzsszöveg 10.2. pontjában rögzített időtartamát meg nem haladó időtartama. Ezen felül nem kerül beszámításra a szerződés szerű teljesítésnek a Kötelezett Szolgáltató általi felajánlása és a Jogosult Szolgáltatónak a szerződés szerűen felajánlott teljesítés elfogadásával kapcsolatos késedelmével vagy annak Jogosult Szolgáltató általi megtagadásával összefüggésben eltelt időtartam, valamint az az időtartam sem, amíg vis maior miatt lehetetlen a szolgáltatás létesítése.

#### Teljesítménymutató vállalt értéke

Teljesítménymutató	Vállalt minőségi szint
Szolgáltatásváltás megvalósításának időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra nem kerül sor)	15 naptári nap
Szolgáltatásváltás megvalósításának időtartama* (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra sor kerül**)	40 naptári nap

*\*Amennyiben a felek kapcsolódó felhordó hálózati szolgáltatás miatt nem egyeztek meg eltérő időpontban*

*\*\*Építési engedély benyújtása esetén a határidőbe a szerződéskötéstől az építési engedély véglegessé válásáig számított időtartam nem számít bele*

### 3.5 A szolgáltatás éves rendelkezésre állása

#### Teljesítménymutató számítása

Az adott szolgáltatásra vonatkozó használhatósági időnek a naptári évre vonatkoztatott aránya. A használhatósági időbe nem tartozik bele a hibák és karbantartások miatti szolgáltatás kiesési idő. A szolgáltató által (hibabejelentés alapján vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésbe nem értendő bele a vis maior miatti szolgáltatás-kiesés.

#### Teljesítménymutató vállalt értéke

Éves rendelkezésre állásra a Kötelezett Szolgáltató által vállalt éves átlagérték: 99,5%.

### **3.6 A szolgáltatás hibaelhárítási idői**

#### **3.6.1. 24 órán belül elhárított hibák aránya**

Teljesítménymutató számítása

A 24 órán belül elhárított és az összes, a Jogosult Szolgáltató által a Kötelezett Szolgáltatónál bejelentett valós hibák aránya, ahol a hibák elhárítási ideje a Kötelezett Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a Kötelezett Szolgáltatót terhelő hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma az adott szolgáltatás vonatkozásában. A hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időszakba nem számít bele az az időtartam, amely alatt vis maior okán nem tudta a Kötelezett Szolgáltató a hibaelhárítás iránti szükséges intézkedéseket megtenni.

Teljesítménymutató vállalt értéke

A 24 órán belül elhárított hibák arányára a Kötelezett Szolgáltató által vállalt éves átlagérték: 60%.

#### **3.6.2. 72 órán belül elhárított hibák aránya**

Teljesítménymutató számítása

A 72 órán belül elhárított és az összes, a Jogosult Szolgáltató által a Kötelezett Szolgáltatónál bejelentett valós hibák aránya, ahol a hibák elhárítási ideje a Kötelezett Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban a Kötelezett Szolgáltatót terhelő hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma az adott szolgáltatás vonatkozásában. A hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időszakba nem számít bele az az időtartam, amely alatt vis maior okán nem tudta a Kötelezett Szolgáltató a hibaelhárítás iránti szükséges intézkedéseket megtenni.

Teljesítménymutató vállalt értéke

A 72 órán belül elhárított hibák arányára a Kötelezett Szolgáltató által vállalt éves átlagérték: 100%.

### **3.7 A keretvesztés, késleltetés és késleltetés ingadozás**

A keretvesztés, késleltetés és késleltetés ingadozás Kötelezett Szolgáltató által vállalt minőségi paraméterei maximum 1492-s MTU méret esetében.

Teljesítménymutató számítása

Keretvesztés:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás végpontjai között elveszett Ethernet keretek átlagos aránya, százalékban kifejezve.

**Késleltetés:**

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás végpontjai között a keretek jelátvitelének átlagos időtartama, ezredmásodperc [ms] egységben kifejezve.

**Késleltetés ingadozás:**

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás végpontjai között a keretek jelátvitelének átlagos időtartamának változása, ezredmásodperc [ms] egységben kifejezve.

Teljesítménymutató vállalt értéke

<b>Teljesítménymutató</b>	<b>Vállalt minőségi szint</b>
Keretvesztés	< 0,1%
Késleltetés (64 byte-os keretekre mérve)	< 50ms
Késleltetés ingadozás (< 80 % terhelés mellett)	< 20ms

#### **4. Előfizetői Hozzáférési Kábelhely Megosztás teljesítménymutatója**

##### **4.1 Szolgáltatás létesítés időtartama**

Teljesítménymutató számítása

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének Egyedi Hálózati Szerződésenként számított ideje: A megvalósult létesítés időpontja és a teljes – tehát az előírt összes adatot tartalmazó – jogosulti igénybejelentés kézhezvételének időpontja között eltelt idő, napokban kifejezve. A szerződéstervezet Kötelezett Szolgáltató általi kiküldésétől a Jogosult Szolgáltató szerződéstervezetre adott válaszáig Kötelezett Szolgáltató általi kézhezvételéig terjedő időszak nem kerül beszámításra. Nem kerül beszámításra az esetlegesen elvégzett megvalósíthatósági vizsgálatok jelen INRUO Törzsszöveg 10.2. pontjában rögzített időtartamát meg nem haladó időtartama. Ezen felül nem kerül beszámításra a szerződés szerű teljesítésnek a Kötelezett Szolgáltató általi felajánlása és a Jogosult Szolgáltatónak a szerződés szerűen felajánlott teljesítés elfogadásával kapcsolatos késedelmével vagy annak Jogosult Szolgáltató általi megtagadásával összefüggésben eltelt időtartam, valamint az az időtartam sem, amíg vis maior miatt lehetetlen a szolgáltatás létesítése.

Teljesítménymutató vállalt értéke

<b>Teljesítménymutató</b>	<b>Vállalt minőségi szint</b>
Szolgáltatás létesítés időtartama*****	30 naptári nap (használaton kívüli kábelek eltávolítása esetén 35 naptári nap)

*\*Amennyiben használaton kívüli kábelek eltávolítása esetén a kábelek eltávolításához tulajdonosi engedély beszerzésére is szükség van, akkor a teljesítésre vonatkozóan meghatározott határidőbe a tulajdonos értesítésének időpontjától a hozzájárulással kapcsolatos tulajdonosi nyilatkozat megérkezéséig számított időtartam nem számít bele.*

*\*\* A teljesítésre vonatkozóan meghatározott határidőbe nem számít bele a kiviteli tervezéshez szükséges adatok Kötelezett Szolgáltató általi kiküldésétől a Jogosult Szolgáltató által elkészített kiviteli terv Kötelezett Szolgáltató általi kézhezvételéig terjedő időszak.*

*\*\*\* Amennyiben a létesítés bejelentés-, vagy engedélyköteles, akkor a teljesítésre vonatkozóan meghatározott határidőbe nem számít bele a kiviteli terv Kötelezett Szolgáltató általi jóváhagyásának napjától az addig a napig terjedő időszak, amikor a 14/2013. (IX. 25.) NMHH rendelet (vagy a jelen referenciaajánlat hatálya alatt helyébe lépő másik jogszabály), vagy a hatósági döntés szerint a kivitelezés megkezdhető.*

## 4.2 Hibaelhárítás

### 4.2.1 24 órán belül elhárított hibák aránya

#### Teljesítménymutató számítása

A 24 órán belül elhárított és az összes, a Jogosult Szolgáltató által a Kötelezett Szolgáltatónál bejelentett valós hibák aránya, ahol a hibák elhárítási ideje a Kötelezett Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban a Kötelezett Szolgáltatót terhelő hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma az adott szolgáltatás vonatkozásában. A hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időszakba nem számít bele az az időtartam, amely alatt vis maior okán nem tudta a Kötelezett Szolgáltató a hibaelhárítás iránti szükséges intézkedéseket megtenni.

#### Teljesítménymutató vállalt értéke

A 24 órán belül elhárított hibák arányára a Kötelezett Szolgáltató által vállalt éves átlagérték: 75%.

### 4.2.2 72 órán belül elhárított hibák aránya

#### Teljesítménymutató számítása

A 72 órán belül elhárított és az összes, a Jogosult Szolgáltató által a Kötelezett Szolgáltatónál bejelentett valós hibák aránya, ahol a hibák elhárítási ideje a Kötelezett Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban a Kötelezett Szolgáltatót terhelő hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma az adott szolgáltatás vonatkozásában. A hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időszakba nem számít bele az az időtartam, amely alatt vis maior okán nem tudta a Kötelezett Szolgáltató a hibaelhárítás iránti szükséges intézkedéseket megtenni.

#### Teljesítménymutató vállalt értéke

A 72 órán belül elhárított hibák arányára a Kötelezett Szolgáltató által vállalt éves átlagérték: 100%.

#### 4.3 Éves rendelkezésre állás

Teljesítménymutató számítása

Az adott szolgáltatásra vonatkozó használhatósági időnek a naptári évre vonatkoztatott aránya. A használhatósági időbe nem tartozik bele a hibák és karbantartások miatti szolgáltatás kiesési idő. A szolgáltató által (hibabejelentés alapján vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésbe nem értendő bele a vis maior miatti szolgáltatás-kiesés.

Teljesítménymutató vállalt értéke

Éves rendelkezésre állásra a Kötelezett Szolgáltató által vállalt éves átlagérték: 99,5%.

### 5. Felhordó Hálózati Szolgáltatások teljesítménymutatója

#### 5.1 A szolgáltatás létesítés időtartama

Teljesítménymutató számítása

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének Egyedi Hálózati Szerződésenként számított ideje: A megvalósult létesítés időpontja és a teljes – tehát az előírt összes adatot tartalmazó – jogosulti igénybejelentés kézhezvételének időpontja között eltelt idő, napokban kifejezve. A szerződéstervezet Kötelezett Szolgáltató általi kiküldésétől a Jogosult Szolgáltató szerződéstervezetre adott válaszáig Kötelezett Szolgáltató általi kézhezvételéig terjedő időszak nem kerül beszámításra. Nem kerül beszámításra az esetlegesen elvégzett megvalósíthatósági vizsgálatok jelen INRUO Törzsszöveg 10.2. pontjában rögzített időtartamát meg nem haladó időtartama. Ezen felül nem kerül beszámításra a szerződés szerű teljesítésnek a Kötelezett Szolgáltató általi felajánlása és a Jogosult Szolgáltatónak a szerződés szerűen felajánlott teljesítés elfogadásával kapcsolatos késedelmével vagy annak Jogosult Szolgáltató általi megtagadásával összefüggésben eltelt időtartam, valamint az az időtartam sem, amíg vis maior miatt lehetetlen a szolgáltatás létesítése.

Teljesítménymutató vállalt értéke

Felhordó Hálózati Kábelhely Megosztás esetén:

Teljesítménymutató	Vállalt minőségi szint
Szolgáltatás létesítés időtartama*.*.*.*.*	30 naptári nap  (használaton kívüli kábelek eltávolítása esetén 35 naptári nap)

*\*Amennyiben használaton kívüli kábelek eltávolítása esetén a kábelek eltávolításához tulajdonosi engedély beszerzésére is szükség van, akkor a teljesítésre vonatkozóan meghatározott határidőbe a tulajdonos értesítésének időpontjától a hozzájárulással kapcsolatos tulajdonosi nyilatkozat megérkezéséig számított időtartam nem számít bele.*

*\*\* A teljesítésre vonatkozóan meghatározott határidőbe nem számít bele a kiviteli tervezéshez szükséges adatok Kötelezett Szolgáltató általi kiküldésétől a Jogosult Szolgáltató által elkészített kiviteli terv Kötelezett Szolgáltató általi kézhezvételéig terjedő időszak.*

*\*\*\* Amennyiben a létesítés bejelentés-, vagy engedélyköteles, akkor a teljesítésre vonatkozóan meghatározott határidőbe nem számít bele a kiviteli terv Kötelezett Szolgáltató általi jóváhagyásának napjától az addig a napig terjedő időszak, amikor a 14/2013. (IX. 25.) NMHH rendelet (vagy a jelen referenciaajánlat hatálya alatt helyébe lépő másik jogszabály), vagy a hatósági döntés szerint a kivitelezés megkezdhető.*

Felhordó Hálózati Sötétszál Átengedés, Felhordó Hálózati Átviteli Kapacitás biztosítása esetén:

<b>Teljesítménymutató</b>	<b>Vállalt minőségi szint</b>
Szolgáltatás létesítés időtartama	30 naptári nap

## 5.2 A szolgáltatás éves rendelkezésre állása

Teljesítménymutató számítása

Az adott szolgáltatásra vonatkozó használhatósági időnek a naptári évre vonatkoztatott aránya. A használhatósági időbe nem tartozik bele a hibák és karbantartások miatti szolgáltatás kiesési idő. A szolgáltató által (hibabejelentés alapján vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésbe nem értendő bele a vis maior miatti szolgáltatás-kiesés.

Teljesítménymutató vállalt értéke

Éves rendelkezésre állásra a Kötelezett Szolgáltató által vállalt éves átlagérték:

Felhordó Hálózati Kábelhely Megosztás esetén: 99,7%.

Felhordó Hálózati Sötétszál Átengedés, Felhordó Hálózati Átviteli Kapacitás biztosítása esetén:  
96,5%.

## 5.3 A szolgáltatás hibaelhárítási ideje

### 5.3.1. 24 órán belül elhárított hibák aránya

Teljesítménymutató számítása

A 24 órán belül elhárított és az összes, a Jogosult Szolgáltató által a Kötelezett Szolgáltatónál bejelentett valós hibák aránya, ahol a hibák elhárítási ideje a Kötelezett



Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban a Kötelezett Szolgáltatót terhelő hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma az adott szolgáltatás vonatkozásában. A hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időszakba nem számít bele az az időtartam, amely alatt vis maior okán nem tudta a Kötelezett Szolgáltató a hibaelhárítás iránti szükséges intézkedéseket megtenni.

Teljesítménymutató vállalt értéke

A 24 órán belül elhárított hibák arányára a Kötelezett Szolgáltató által vállalt éves átlagérték:

Felhordó Hálózati Kábelhely Megosztás Esetén: 80%.

Felhordó Hálózati Sötétszál Átengedés, Felhordó Hálózati Átviteli Kapacitás biztosítása esetén: 80%.

### **5.3.2. 72 órán belül elhárított hibák aránya**

Teljesítménymutató számítása

A 72 órán belül elhárított és az összes, a Jogosult Szolgáltató által a Kötelezett Szolgáltatónál bejelentett valós hibák aránya, ahol a hibák elhárítási ideje a Kötelezett Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban a Kötelezett Szolgáltatót terhelő hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma az adott szolgáltatás vonatkozásában. A hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időszakba nem számít bele az az időtartam, amely alatt vis maior okán nem tudta a Kötelezett Szolgáltató a hibaelhárítás iránti szükséges intézkedéseket megtenni.

Teljesítménymutató vállalt értéke

A 72 órán belül elhárított hibák arányára a Kötelezett Szolgáltató által vállalt éves átlagérték:

Felhordó Hálózati Kábelhely Megosztás Esetén: 100%.

Felhordó Hálózati Sötétszál Átengedés, Felhordó Hálózati Átviteli Kapacitás biztosítása esetén: 100%.

## **6. Országos Bitfolyam Hozzáférés Szolgáltatás teljesítménymutatója**

### **6.1 A szolgáltatás létesítés időtartama**

Teljesítménymutató számítása

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének Egyedi Hálózati Szerződésenként számított ideje: A megvalósult létesítés időpontja és a teljes – tehát az előírt összes adatot tartalmazó – jogosulti igénybejelentés kézhezvételének időpontja között eltelt idő, napokban kifejezve. A szerződéstervezet Kötelezett Szolgáltató általi kiküldésétől a Jogosult Szolgáltató szerződéstervezetre adott válaszáig Kötelezett Szolgáltató általi kézhezvételéig terjedő időszak nem kerül beszámításra. Nem kerül beszámításra az esetlegesen elvégzett megvalósíthatósági vizsgálatok jelen INRUO Törzsszöveg 10.2. pontjában rögzített időtartamát meg nem haladó időtartama. Ezen felül nem kerül beszámításra a szerződés szerű teljesítésnek a Kötelezett Szolgáltató általi felajánlása és a Jogosult Szolgáltatónak a szerződés szerűen felajánlott teljesítés elfogadásával kapcsolatos késedelmével vagy annak Jogosult Szolgáltató általi megtagadásával összefüggésben eltelt időtartam, valamint az az időtartam sem, amíg vis maior miatt lehetetlen a szolgáltatás létesítése.

Teljesítménymutató vállalt értéke

<b>Teljesítménymutató</b>	<b>Vállalt minőségi szint</b>
Szolgáltatás létesítés időtartama (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra nem kerül sor)	15naptári nap
Szolgáltatás létesítés időtartama (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra sor kerül*)	40naptári nap

*\*Építési engedély benyújtása esetén a határidőbe a szerződéskötéstől az építési engedély véglegesé válásáig számított időtartam nem számít bele”*

## 6.2 Előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének időtartama

### Teljesítménymutató számítása

Az áthelyezéssel kapcsolatos teljes jogosulti igénybejelentés kézhezvételétől az áthelyezett előfizetői hozzáférési ponton létesített szolgáltatás nyújtásának megkezdéséig terjedő időszak, napokban kifejezve, Egyedi Hálózati Szerződésenként számítva. A mutató számítása során a szerződéstervezet Kötelezett Szolgáltató általi kiküldésétől a Jogosult Szolgáltató szerződéstervezetre adott válaszában Kötelezett Szolgáltató általi kézhezvételéig terjedő időszak nem kerül beszámításra. Nem kerül továbbá beszámításra az esetlegesen elvégzett alkalmassági, megvalósíthatósági vizsgálatok jelen INRUO Törzsszöveg 10.2. pontjában rögzített időtartamát meg nem haladó időtartama. Ezen felül nem kerül beszámításra a szerződésszerű teljesítésnek a Kötelezett Szolgáltató általi felajánlása és a Jogosult Szolgáltatónak a szerződésszerűen felajánlott teljesítés elfogadásával kapcsolatos késedelmével vagy annak Jogosult Szolgáltató általi megtagadásával összefüggésben eltelt időtartam, valamint az az időtartam sem, amíg vis maior miatt lehetetlen a szolgáltatás létesítése.

### Teljesítménymutató vállalt értéke

Teljesítménymutató	Vállalt minőségi szint
Előfizetői hozzáférési pont áthelyezés megvalósításának időtartama (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra nem kerül sor)	15 naptári nap
Előfizetői hozzáférési pont áthelyezés megvalósításának időtartama (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra sor kerül*)	40 naptári nap

*\*Építési engedély benyújtása esetén a határidőbe a szerződéskötéstől az építési engedély véglegessé válásáig számított időtartam nem számít bele*

## 6.3 Szolgáltató váltás megvalósításának időtartama

### Teljesítménymutató számítása

A szolgáltatásra vonatkozó jogosulti igénybejelentés kézhezvételétől az új szolgáltató számára történő szolgáltatásnyújtás megkezdéséig terjedő időszak, napokban kifejezve, Egyedi Hálózati Szerződésenként számítva. A mutató számítása során a szerződéstervezet Kötelezett Szolgáltató általi kiküldésétől a Jogosult Szolgáltató szerződéstervezetre adott válaszában Kötelezett Szolgáltató általi kézhezvételéig terjedő időszak nem kerül beszámításra. Nem kerül továbbá beszámításra az esetlegesen elvégzett alkalmassági, megvalósíthatósági vizsgálatok jelen INRUO Törzsszöveg 10.2. pontjában rögzített időtartamát meg nem haladó időtartama. Ezen felül nem kerül beszámításra a szerződésszerű teljesítésnek a Kötelezett Szolgáltató általi felajánlása és a Jogosult Szolgáltatónak a szerződésszerűen felajánlott teljesítés elfogadásával kapcsolatos

késedelmével vagy annak Jogosult Szolgáltató általi megtagadásával összefüggésben eltelt időtartam, valamint az az időtartam sem, amíg vis maior miatt lehetetlen a szolgáltatás létesítése.

Teljesítménymutató vállalt értéke

<b>Teljesítménymutató</b>	<b>Vállalt minőségi szint</b>
Szolgáltató váltás megvalósításának időtartama (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra nem kerül sor)	15 naptári nap
Szolgáltató váltás megvalósításának időtartama (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra sor kerül*)	40 naptári nap

*\*Építési engedély benyújtása esetén a határidőbe a szerződéskötéstől az építési engedély véglegessé válásáig számított időtartam nem számít bele*

#### 6.4 Szolgáltatásváltás megvalósításának időtartama

Teljesítménymutató számítása

A szolgáltatásváltással kapcsolatos teljes jogosulti igénybejelentés kézhezvételétől az újonnan beállított szolgáltatás nyújtásának megkezdéséig terjedő időszak, napokban kifejezve, Egyedi Hálózati Szerződésenként számítva. A szerződéstervezet Kötelezett Szolgáltató általi kiküldésétől a Jogosult Szolgáltató szerződéstervezetre adott válaszánaK Kötelezett Szolgáltató általi kézhezvételéig terjedő időszak nem kerül beszámításra. Nem kerül továbbá beszámításra az esetlegesen elvégzett alkalmassági, megvalósíthatósági vizsgálatok jelen INRUO Törzsszöveg 10.2. pontjában rögzített időtartamát meg nem haladó időtartama. Ezen felül nem kerül beszámításra a szerződés szerű teljesítésnek a Kötelezett Szolgáltató általi felajánlása és a Jogosult Szolgáltatónak a szerződés szerűen felajánlott teljesítés elfogadásával kapcsolatos késedelmével vagy annak Jogosult Szolgáltató általi megtagadásával összefüggésben eltelt időtartam, valamint az az időtartam sem, amíg vis maior miatt lehetetlen a szolgáltatás létesítése.

Teljesítménymutató vállalt értéke

<b>Teljesítménymutató</b>	<b>Vállalt minőségi szint</b>
Szolgáltatásváltás megvalósításának időtartama (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra nem kerül sor)	15 naptári nap
Szolgáltatásváltás megvalósításának időtartama (amennyiben helymegosztás kialakítására, illetve egyéb jelentős átalakításra sor kerül*)	40 naptári nap

*\*Építési engedély benyújtása esetén a határidőbe a szerződéskötéstől az építési engedély véglegessé válásáig számított időtartam nem számít bele*

#### 6.5 A szolgáltatás éves rendelkezésre állása

#### Teljesítménymutató számítása

Az adott szolgáltatásra vonatkozó használhatósági időnek a naptári évre vonatkoztatott aránya. A használhatósági időbe nem tartozik bele a hibák és karbantartások miatti szolgáltatás kiesési idő. A szolgáltató által (hibabejelentés alapján vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésbe nem értendő bele a vis maior miatti szolgáltatás-kiesés.

#### Teljesítménymutató vállalt értéke

Éves rendelkezésre állásra a Kötelezett Szolgáltató által vállalt éves átlagérték: 99,5%.

### 6.6 A szolgáltatás hibaelhárítási idők

#### 6.6.1. 24 órán belül elhárított hibák aránya

##### Teljesítménymutató számítása

A 24 órán belül elhárított és az összes, a Jogosult Szolgáltató által a Kötelezett Szolgáltatónál bejelentett valós hibák aránya, ahol a hibák elhárítási ideje a Kötelezett Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban a Kötelezett Szolgáltatót terhelő hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma az adott szolgáltatás vonatkozásában. A hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időszakba nem számít bele az az időtartam, amely alatt vis maior okán nem tudta a Kötelezett Szolgáltató a hibaelhárítás iránti szükséges intézkedéseket megtenni.

##### Teljesítménymutató vállalt értéke

A 24 órán belül elhárított hibák arányára a Kötelezett Szolgáltató által vállalt éves átlagérték: 60%.

#### 6.6.2. 72 órán belül elhárított hibák aránya

##### Teljesítménymutató számítása

A 72 órán belül elhárított és az összes, a Jogosult Szolgáltató által a Kötelezett Szolgáltatónál bejelentett valós hibák aránya, ahol a hibák elhárítási ideje a Kötelezett Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban a Kötelezett Szolgáltatót terhelő hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma az adott szolgáltatás vonatkozásában. A hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időszakba nem számít bele az az időtartam, amely alatt vis maior okán nem tudta a Kötelezett Szolgáltató a hibaelhárítás iránti szükséges intézkedéseket megtenni.

##### Teljesítménymutató vállalt értéke

A 72 órán belül elhárított hibák arányára a Kötelezett Szolgáltató által vállalt éves átlagérték: 100%.

## 6.7 A keretvesztés, késleltetés és késleltetés ingadozás

A keretvesztés, késleltetés és késleltetés ingadozás Kötelezett Szolgáltató által vállalt minőségi paraméterei maximum 1492-s MTU méret esetében.

Teljesítménymutató számítása

Keretvesztés:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás végpontjai között elveszett Ethernet keretek átlagos aránya, százalékban kifejezve.

Késleltetés:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás végpontjai között a keretek jelátvitelének átlagos időtartama, ezredmásodperc [ms] egységben kifejezve.

Késleltetés ingadozás:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás végpontjai között a keretek jelátvitelének átlagos időtartamának változása, ezredmásodperc [ms] egységben kifejezve.

Teljesítménymutató vállalt értéke

Teljesítménymutató	Vállalt minőségi szint
Keretvesztés	< 0,1 %
Késleltetés (64 byte-os keretekre mérve)	< 50 ms
Késleltetés ingadozás (<80% terhelés mellett)	< 20 ms

## 7. Elektronikus információs hozzáférési felület teljesítménymutatója

7.1. Az elektronikus információs hozzáférési felület éves rendelkezésre állása

Teljesítménymutató tartalma

Az információs felület elérhetőségének a naptári évre vonatkoztatott aránya. Az elérhetőségbe nem tartozik bele a hibák és karbantartások miatti szolgáltatás kiesési idő. A szolgáltató által (hibabejelentés alapján vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésbe nem értendő bele a vis maior miatti szolgáltatás-kiesés.

Teljesítménymutató vállalt értéke

Éves rendelkezésre állásra a Kötelezett Szolgáltató által vállalt éves átlagérték: 98%.

7.2. Az elektronikus információs hozzáférési felület üzemszünet maximális hossza

Teljesítménymutató tartalma

Az a maximális egybefüggő időtartam, amíg az információs felületen keresztül történő információ lekérés a Jogosult Szolgáltatók számára nem érhető el. Az üzemszünet időtartamába

nem számít bele az elektronikus információs felület vis maior miatti elérhetetlenségének időtartama.

Teljesítménymutató vállalt értéke

Az elektronikus információs hozzáférési felület üzemszünet maximális hossza legfeljebb 2 óra.

## **II. Kötbér**

### **1. Késedelmi kötbér**

- 1.1** Amennyiben a Kötelezett Szolgáltató a jelen INRUO-ban meghatározott bármely szolgáltatás igénybevétele esetén a jelen INRUO törzsszövegének 5.7 a), d), e), és f) pontjaiban felsorolt teljesítménymutatók tekintetében késedelembe esik a Kötelezett Szolgáltató a Jogosult Szolgáltató részére késedelmi kötbért fizet.
- 1.2** A késedelmi kötbér alapja az érintett szolgáltatás teljes havi díja. A késedelmi kötbér mértéke a kötbéralap 20%-a naponta.

### **2. Minőségi kötbér**

- 2.1** Amennyiben a Kötelezett Szolgáltató az INRUO törzsszöveg 5.7 b), c), g), h) és i) pontjában felsorolt teljesítménymutatókat a Kötelezett Szolgáltatónak felróható okból nem tartja, úgy a Kötelezett Szolgáltató a Jogosult Szolgáltató részére minőségi kötbér megfizetését vállalja.
- 2.2** Az INRUO törzsszöveg 5.7 b) pontjában felsorolt teljesítménymutató tekintetében a minőségi kötbér mértéke a hibás teljesítéssel érintett Alapszolgáltatás vagy Felhordó hálózati szolgáltatás adott évre kiszámlázott havi díjak összegének 6 %-a a minőségi mutatótól való eltérés minden százalékpontja után.
- 2.3** A jelen INRUO törzsszöveg 5.7. c) pontjában felsorolt teljesítménymutatók tekintetében:
  - a) a 24 órán belül elhárított hibák aránya tekintetében a minőségi kötbér mértéke a hibás teljesítéssel érintett adott szolgáltatás vonatkozásában az adott negyedévre kiszámlázott havi díjak összegének 2 %-a a minőségi mutatótól való eltérés minden százalékpontja után.
  - b) a 72 órán belül elhárított hibák aránya tekintetében a minőségi kötbér mértéke a hibás teljesítéssel érintett adott szolgáltatás vonatkozásában az adott negyedévre kiszámlázott havi díjak összegének 25 %-a a 72 órán belül ténylegesen elhárított hibaarány 99%-áig, amely további 3 százalékponttal megnövelendő a minőségi mutatótól való eltérés minden százalékpontja után (pl. 2 százalékpontos minőségi mutató csökkenésnél 28%, 3 százalékpontos minőségi mutató csökkenésnél 31%).
- 2.4** A jelen INRUO törzsszöveg 5.7. g) pontjában felsorolt teljesítménymutatók tekintetében:

- a) A késleltetési idő tekintetében a minőségi kötbér mértéke a szolgáltatás naptári negyedéves átlagos késleltetési idő értékének a minőségi mutatótól való elmaradása esetén 10 ms-ként a hibás teljesítéssel érintett szolgáltatás vonatkozásában (valamennyi hibás teljesítéssel érintett végpontot figyelembe véve) adott negyedévre kiszámlázott havi díjak összegének 6,6%-a.
- b) A késleltetési ingadozás tekintetében a minőségi kötbér mértéke a szolgáltatás naptári negyedéves átlagos késleltetési ingadozásának a minőségi mutatót meghaladó értéke esetén 10 ms-ként a hibás teljesítéssel érintett szolgáltatás vonatkozásában (valamennyi hibás teljesítéssel érintett végpontot figyelembe véve) adott negyedévre kiszámlázott havi díjak összegének 5,5%-a.
- c) A keretvesztés tekintetében a minőségi kötbér mértéke a szolgáltatás naptári negyedéves átlagos keretvesztési értékének a minőségi mutatótól való eltérése minden 0,1 százalékpontja után a hibás teljesítéssel érintett szolgáltatás vonatkozásában (valamennyi hibás teljesítéssel érintett végpontot figyelembe véve) adott negyedévre kiszámlázott havi díjak összegének 11%-a.

**2.5** A jelen INRUO törzsszöveg 5.7. h) és i) pontjában felsorolt teljesítménymutatók tekintetében:

- a) Elektronikus információs hozzáférési felület tekintetében éves rendelkezésre állás nem teljesülése esetén:

Az információs felület elérhetőségének – amelybe nem tartozik bele a hibák és karbantartások miatti szolgáltatás kiesési idő sem - a naptári évre vonatkoztatott aránya alapján a vállalt minőségi szinttől való negatív eltérés esetén százalékpontonként a Jogosultnak nyújtott Szolgáltatások adott évre kiszámlázott havi díjak összegének 1,5 %-a.

- b) Elektronikus információs hozzáférési felület tekintetében az üzemszünet maximális hosszának – melynek megállapításakor a vis major miatt bekövetkező üzemszünet hossza nem kerül figyelembevételre - nem teljesülése esetén minden esetben:

A minőségi kötbér összege - amennyiben az információs felületen keresztül történő információ lekérés nem érhető el egybefüggően a vállalt minőségi szintnél hosszabb ideig, akkor - minden további 120 percet meghaladó – megkezdett 10 percenként a Jogosultnak nyújtott Szolgáltatások kiszámlázott havi díjak összegének ötszáznegyvened része.

### **III. Szolgáltatási szint megállapodás (SLA)**

A szolgáltatási szint megállapodás tartalmazza a következőket:

- a) A Kötelezett Szolgáltató által a Jogosult Szolgáltató felé vállalt teljesítési szinteket az alábbiaknak megfelelően.



A Kötelezett Szolgáltató a jelen INRIO 16. Mellékletének I. pontjában meghatározott teljesítési szinteket biztosítja, a Törzsszöveg 5.7. a), d), e) és f) alpontokban található teljesítménymutatók esetében Egyedi Hálózati Szerződésenként, a Törzsszöveg 5.7. b), c) és g) alpontokban található mutatók esetében Alap- és Felhordó Hálózati Szolgáltatásonként, a Törzsszöveg 5.7. h) és i) alpontokban található mutatók esetében Jogosultanként.

- b) A vállalt minőségi szintek teljesülésével kapcsolatos tájékoztatással kapcsolatos eljárást és a tájékoztatás tartalmát az alábbiaknak megfelelően.
- i. A Kötelezett Szolgáltató naptári negyedévekre – a rendelkezésre állás esetében naptári évre – vonatkozóan, legkésőbb az adott negyedévet – a rendelkezésre állás esetében évet – követő hónap végéig tájékoztatja a Jogosult Szolgáltatót a vállalt teljesítési szintek teljesülésével kapcsolatban („szolgáltatás minőségi beszámoló”) a felek közötti kapcsolattartásra irányadó szabályok szerint.
  - ii. A szolgáltatás minőségi beszámoló tartalmazza a következőket:
    - A Jogosult Szolgáltató által az adott negyedévben igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozó teljesítménymutatók ténylegesen megvalósult értékeit a Törzsszöveg 5.7. a), d), e) és f) alpontokban található teljesítménymutatók esetében Egyedi Hálózati Szerződésenként, a Törzsszöveg 5.7. b), c) és g) alpontokban található mutatók esetében Alap- és Felhordó Hálózati Szolgáltatásonként, a Törzsszöveg 5.7. h) és i) alpontokban található mutatók esetében Jogosultanként, a számítás alapjául szolgáló adatokkal együtt.
    - A Kötelezett Szolgáltató által az adott teljesítménymutató tekintetében vállalt minőségi szint be nem tartása esetén a Jogosult Szolgáltató részére fizetendő kötbér mértékét, a kötbér számításának bemutatásával.
    - A vállalt minőségi szint be nem tartása esetén az ezt előidéző okok ismertetését.
- c) A Kötelezett Szolgáltató által a Jogosult Szolgáltató részére fizetendő, a vállalt minőségi szintek be nem tartása esetén megillető kötbér mértékére, kifizetésének módjára és határidejére vonatkozó szabályokat az alábbiaknak megfelelően.
- i. A Kötelezett Szolgáltató a Jogosult Szolgáltató részére, a teljesítménymutatókra vonatkozóan vállalt érték be nem tartása esetén kötbért fizet a 16. Melléklet II. pontja alapján a Törzsszöveg 5.7. a), d), e) és f) alpontokban található teljesítménymutatók nem teljesítése esetében Egyedi Hálózati Szerződésenként, a Törzsszöveg 5.7. b), c) és g) alpontokban található mutatók nem teljesítése esetében Alap- és Felhordó Hálózati Szolgáltatásonként, a Törzsszöveg 5.7. h) és i) alpontokban található mutatók nem teljesítése esetében Jogosultanként.

- ii. Amennyiben a Jogosult Szolgáltató az adott negyedévről készült szolgáltatás minőségi beszámoló kézhezvételétől számított 30 napon belül nem emel kifogást, a Kötelezett Szolgáltató a kötbér összegét
- a Törzsszöveg 5.7. a), d), e) és f) alpontokban található teljesítménymutatókra vonatkozó kötbérfizetési kötelezettség esetén az érintett Hálózati Szerződés alapján nyújtott nagykereskedelmi szolgáltatások ellenértékét tartalmazó, a negyedévet követő 2. hónapra vonatkozó számlában jóváírja vagy beszámíthatja a Jogosult Szolgáltatóval szembeni az érintett Hálózati Szerződésből eredő esedékes lejárt követelésébe. Amennyiben a jóváírás meghaladja az érintett Hálózati Szerződésből eredő esedékes lejárt követelést, úgy a fennmaradó összeget a Jogosult Szolgáltató részére banki átutalással megfizeti a negyedévet követő 2. hónapra vonatkozó számla kiállítását követő 30 napon belül. Amennyiben a Kötelezett Szolgáltató és a Jogosult Szolgáltató között időközben megszűnt az érintett Hálózati Szerződés, úgy a kötbér összeget a Jogosult Szolgáltató részére banki átutalással megfizeti a negyedévet követő 2. hónapot követő 30 napon belül.
  - A Törzsszöveg 5.7. b), c), g), h) és i) alpontokban található teljesítménymutatókra vonatkozó kötbérfizetési kötelezettség esetén a Kötelezett Szolgáltató a kötbér összeget a Jogosult Szolgáltató részére banki átutalással megfizeti a negyedévet követő 2. hónapot követő 30 napon belül.

- d) A szolgáltatások minőségével kapcsolatos viták rendezésére vonatkozó eljárás szabályait az alábbiak szerint:

Amennyiben a Jogosult Szolgáltató vitatja az adott negyedévről készült szolgáltatás minőségi beszámolót, a Jogosult Szolgáltató a beszámoló kézhezvételétől számított 30 napon belül reklamációt nyújthat be. Ebben az esetben a Kötelezett Szolgáltató a minőségi beszámoló alapját képező adatokat a reklamáció benyújtását követő 15 napon belül megküldi egy független szakértő részére auditálás végett. Az auditálás költségét a Kötelezett Szolgáltató előlegezi meg, amelyet Jogosult Szolgáltató megtérít, amennyiben az audit eredménye nem támasztja alá a Jogosult Szolgáltató kifogását. A független szakértő tanúsítványt állít ki.

- i. Amennyiben a tanúsítvány megerősíti a szolgáltatás minőségi beszámoló helyességét és a szolgáltatás minőségi beszámoló nem tartalmaz kötbér fizetésére vonatkozó kötelezettséget, úgy a Kötelezett Szolgáltató a független tanúsítvány kézhezvételét követően 5 napon belül értesíti a Jogosult Szolgáltatót a vizsgálat eredményéről. A tájékoztatáshoz a Kötelezett Szolgáltató csatolja a független szakértő tanúsítványát.
- ii. Amennyiben a tanúsítvány megerősíti a szolgáltatás minőségi beszámoló helyességét és a szolgáltatás minőségi beszámoló kötbér fizetésére vonatkozó

kötelezettséget tartalmaz, úgy a Kötelezett Szolgáltató a független tanúsítvány kézhezvételét követően 5 napon belül értesíti a Jogosult Szolgáltatót a vizsgálat eredményéről. A tájékoztatáshoz a Kötelezett Szolgáltató csatolja a független szakértő tanúsítványát. A kötbért a Kötelezett Szolgáltató a fenti c) pontban foglaltaknak megfelelően fizeti meg a Jogosult Szolgáltatónak azzal, hogy a teljesítésre a független tanúsítvány kézhezvételének napját követő 2. hónapot követő 30 napon belül kerül sor.

- iii. Amennyiben a tanúsítvány kifogást emel a szolgáltatási minőségi beszámolóval szemben, úgy a Kötelezett Szolgáltató a kifogásokat elfogadja és azokkal összhangban a tanúsítvány kézhezvételét követő 10 napon belül módosítja a szolgáltatás minőségi beszámolót és erről a Jogosult Szolgáltatót tájékoztatja. A tájékoztatáshoz a Kötelezett Szolgáltató csatolja a független szakértő tanúsítványát és a módosított szolgáltatás minőségi beszámolót. Amennyiben a módosított szolgáltatás minőségi beszámoló kötbér fizetésére vonatkozó kötelezettséget tartalmaz, akkor a kötbért a Kötelezett Szolgáltató a fenti c) pontban foglaltaknak megfelelően fizeti meg a Jogosult Szolgáltatónak azzal, hogy a teljesítésre a független tanúsítvány kézhezvételének napját követő 2. hónapot követő 30 napon belül kerül sor.