

StarKing Óbuda Kft.

SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI SZABÁLYZAT
INTERNET-HOZZÁFÉRÉS, -ELLÁTÁS SZOLGÁLTATÁS

Dokumentum azonosító: SKN-SZ

Készült: 2005. május 1.

Az utolsó módosítás hatályos: 2006. január 30-tól

Tartalomjegyzék

1	A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS SZÉKHELYE	3
1.1	A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATA, INTERNETES HONLAPJA	3
1.2	JELLEN DOKUMENTUM MEGHATÁROZÁSA	3
	<i>SZJ 64.20.18.0 - Internet-hozzáférés, -ellátás szolgáltatása.....</i>	<i>3</i>
2	SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁS, SZÁMLÁZÁSI RENDSZER.....	3
2.1.1	<i>RDSL (Mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatás)</i>	<i>3</i>
2.1.2	<i>Internet hozzáférési szolgáltatás bérelt vonalon keresztül.....</i>	<i>4</i>
2.2.1	SZÁMLÁZÁSI RENDSZER, A SZÁMLÁZÁS MÓDJA	4
3	VÁLLALT ÉS TELJESÍTETT MUTATÓK, BELSŐ VIZSGÁLAT MÓDSZERE.....	4
3.1.1	<i>Új hozzáférés létesítése</i>	<i>4</i>
3.1.2	<i>Minőségi panasz hibaelhárítási ideje.....</i>	<i>5</i>
3.1.3	<i>Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje</i>	<i>5</i>
3.1.4	<i>A szolgáltatás rendelkezésre állása</i>	<i>5</i>
3.1.5	<i>A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés, az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés</i>	<i>5</i>
A	SZÜNETELÉS ESETEI	5
	<i>A szolgáltató érdekkörében bekövetkező szüneteltetés</i>	<i>5</i>
	<i>A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés</i>	<i>6</i>
	<i>Szünetelés az előfizető kérésére</i>	<i>7</i>
	<i>Vis major.....</i>	<i>7</i>
3.1.6	<i>Garantált le- és feltöltési sebesség</i>	<i>7</i>
3.1.7	<i>Bithiba arány hozzáférési vonalanként</i>	<i>7</i>
4	BELSŐ VIZSGÁLAT MÓDSZERE, VIZSGÁLATI TERV, FELHASZNÁLT FORRÁSANYAG	8
4.1	FIZIKAI VIZSGÁLAT	8
4.2	ADATKAPCSOLATI VIZSGÁLAT.....	8
4.3	HÁLÓZATI VIZSGÁLAT.....	8
4.4	SZÁLLÍTÁSI, VISZONY, MEGJELÉNÍTÉSI, ALKALMAZÁSI VIZSGÁLAT.....	8
4.5	GARANTÁLT SÁVSZÉLESSÉG VIZSGÁLATA	8
4.6	A HÁLÓZAT RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA	8
4.7	FELHASZNÁLT FORRÁSANYAGOK JEGYZÉKE:	9
5	VIZSGÁLATI JEGYZŐKÖNYVEK, KIÉRTÉKELÉS, SZÁRMAZTATOTT EREDMÉNYEK, SZÁRMAZTATÁS MÓDJA.....	9
6	ELTÉRÉS ESETÉN TETT INTÉZKEDÉSEK.....	9
7	ADATGYŰJTÉSSEL ÉS FELDOLGOZÁSSAL KAPCSOLATOS DOKUMENTUMOK, SZÁMLAKEZELÉssel KAPCSOLATOS DOKUMENTUMOK.....	9
7.1	SZERZŐDÉS NYILVÁNTARTÓ ALRENDSZER.....	10
7.2	SZÁMLÁZANDÓ MENNYISÉGEKET MÉRŐ ALRENDSZER	10
7.3	VEVŐSZÁMLA KEZELŐ ALRENDSZER.....	10
8	HOZZÁFÉRÉSI HÁLÓZAT MEGFELELŐSÉGÉT ALÁTÁMASZTÓ DOKUMENTUMOK.	10

1 A szolgáltató neve és székhelye

A szolgáltató neve: StarKing Óbuda Kft.
A szolgáltató székhelye: 1036 Budapest, Bécsi út 77-79.

1.1 A szolgáltató ügyfélszolgálat, internetes honlapja

Az ügyfélszolgálat címe: 1036 Budapest, Bécsi út 77-79.
Nyitvatartási idő: munkanapokon 9.30 – 17.30 óráig
Telefonszám: +36 1 439-3333
Telefax: +36 1 439-3334
E-mail: info@starkingnet.hu
Honlap: www.starkingnet.hu

1.2 Jelen dokumentum meghatározása

Jelen dokumentum a 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendelet szerint az alábbi szolgáltatások megfelelőségét igazolja:

SZJ 64.20.18.0 - Internet-hozzáférés, -ellátás szolgáltatása

- a. RDSL szolgáltatás
- b. Bérelt vonali Internet szolgáltatás

A kapcsolt vonali (ISDN,PSTN) és az ADSL szolgáltatást a szolgáltató viszonteladóként végzi, mely szolgáltatások minőségi megfelelőségéért a nagykereskedelmi szolgáltató felelős.

2 Szolgáltatás leírás, számlázási rendszer

2.1.1 RDSL (Mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatás)

Szolgáltató mikrohullámú összeköttetésen keresztül szolgáltatás hozzáférési pontot (továbbiakban: SzHP) épít ki Előfizető telephelyére, melyhez csatlakoztatja az Előfizető helyi hálózatát. A Szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, és ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel.

A Mikrohullámú Internet szolgáltatás legfeljebb 64-1024k Kbit/s sávszélességű hozzáférést biztosíthat, akár szimmetrikus, akár aszimmetrikus adatkezeléssel.

Az SzHP áthelyezésére csak a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén van lehetőség. Határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén - mennyiben az SzHP áthelyezésére nem állnak fenn a szükséges műszaki feltételek, és az előfizető nem kívánja a határozott időtartam végéig a szolgáltatást igénybe venni -, az előfizető köteles a szerződéses időszak lejáratáig hátralévő időszakra fennmaradó előfizetési díj összegét egy összegben megfizetni a szolgáltató részére.

A határozott időtartamra szóló szerződések esetén a határozott időtartam lejártá után, amennyiben az előfizető nem kéri kifejezetten az előfizetői jogviszony megszűnését a határozott időtartam lejártát megelőzően, a szerződés határozatlan időtartamúvá módosul.

A szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető részéről nincs mód.

2.1.2 Internet hozzáférési szolgáltatás bérelt vonalon keresztül

A bérelt vonali Internet szolgáltatás időben állandó Internet hozzáférést biztosít bérelt vonali hírközlési csatornán. A bérelt vonali Internet szolgáltatás maximális sávszélessége a hírközlési csatorna maximális sávszélessége.

2.2.1 Számlázási rendszer, a számlázás módja

Szolgáltató az ügyfelei részére zárt, külső hozzáféréstől védett számlázási rendszert üzemeltet. Előfizetői csomagtól függően az internet hozzáférés fix havi díjának, vagy a felhasznált idő és adatforgalom függvényében számolt díjának az előfizetői szerződésben meghatározott időintervallumra vonatkoztatott díj(ak) számlázására kerül sor.

Az Előfizető az idő és adatforgalom függő szolgáltatás igénybevétele után havi forgalmi díjat köteles fizetni. A havi forgalmi díj havonta utólag fizetendő az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott díjszabás szerint, a Szolgáltató által kibocsátott számla ellenében. A forgalmi díjakat tartalmazó számlán kerül feltüntetésre az egyéb módosítási díj is.

Az előfizető számláját a következő módon rendezheti:

- a. az előfizető részéről átutalással;
- b. felhatalmazó levél alapján azonnali beszédési megbízással; vagy
- c. postai csekken történő befizetéssel; vagy
- d. a szolgáltató ügyfélszolgálatán készpénzbefizetéssel, vagy bankkártyával.

A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. Az előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. Hacsak a felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamat mértéke egyéni előfizető esetén a Magyar Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat, üzleti/intézményi előfizető esetében a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamat. Az ADSL szolgáltatás esetén a késedelmi kamat mértéke - minden esetben - a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese.

3 Vállalt és teljesített mutatók, belső vizsgálat módszere

3.1.1 Új hozzáférés létesítése

A létrejött előfizetői szerződés alapján a szolgáltató az általa aláírt Megrendelőlap előfizető számára történő visszaküldésétől számított harminc (30) napon belül kiépíti a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges állandó szolgáltatáshozzáférési

pontot, amelyen az előfizető a szolgáltatást az előfizetői szerződés tartama alatt igénybe veheti. A szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a csatlakozó berendezések biztosítására.

3.1.2 Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A szolgáltató a hibabejelentést követően haladéktalanul megkezdi a hibaelhárítást. A szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy amennyiben a meghibásodást a szolgáltató rendszerében használt berendezés okozta, a hibaforrást a hiba bejelentésétől számított hetvenkét (72) órán belül kiküszöbölje, és a hibátlan teljesítést biztosítsa.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető által megállapodott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fent megjelölt hetvenkét (72) órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

3.1.3 Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetési késedelem miatt felmondani.

3.1.4 A szolgáltatás rendelkezésre állása

A hálózat éves rendelkezésre állása legrosszabb esetében 95%.

3.1.5 A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés, az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés

Az előfizetői szolgáltatás szünetelése

A szünetelés esetei

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel.

A szolgáltató érdekkörében bekövetkező szüneteltetés

Az előfizetői szolgáltatás szünetelésére sor kerülhet:

- a. az előfizető a szünetelést legalább hét (7) nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása

miatt - amennyiben a szüneteltést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónapoként az két (2) napot nem haladhatja meg;

- b. előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén,
- c. a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon;
- d. a hálózat integritásának megőrzése érdekében végrehajtott rendkívüli karbantartás miatt. Szolgáltató jogosult rendkívüli karbantartást előzetes értesítés nélkül végrehajtani 23:00 és 06:00 óra közötti karbantartási időszakban.

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, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a kilencvenhat (96) órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az előfizetési díj szüneteltetési időre eső arányos részét. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Tervezett üzemfenntartási munkának minősül minden olyan tevékenység, amely a szolgáltatás megszakadását illetve minőségének romlását okozza vagy okozhatja. A tervezett üzemszünetet eredményező tevékenységek kategóriái:

- a. normál üzemeltetéssel kapcsolatos tevékenység;
- b. beruházási fejlesztési tevékenység;
- c. szolgáltatás bevezetésével, bővítésével kapcsolatos tevékenység;
- d. szükséghelyzet miatt történő helyreállítás.

A szolgáltatást érintő esetek:

- a. előfizetői végpont karbantartása, végponti eszköz karbantartása, végponti eszköz cseréje;
- b. szoftver frissítés, szoftver csere, adatbázis karbantartása, átterhelés, bővítés, csere, adatmentés;
- c. karbantartási, hálózatbővítési, beruházási, fejlesztési tevékenységek.

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés

A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés esetén a teljesítés lehetetlenné válásának szabályait (Polgári Törvénykönyv 312. §) kell alkalmazni.

Szünetelés az előfizető kérésére

A szolgáltatás szünetelhet az előfizető szolgáltatóhoz benyújtott írásos kérelmére is. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

Az előfizető a szolgáltatás szünetelését nem kérheti:

- a. határozott idejű vagy akciós értékesítés során megkötött szolgáltatás vonatkozásában;
- b. amennyiben a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

Vis major

A szolgáltatás szünetelését okozhatja, hogy a szolgáltató kötelezettségeit háború, polgári felkelés, terrorista cselekmények, sztrájk, természeti katasztrófa miatt, illetve annak ideje alatt, illetve tűz, robbanás, vagy szükségállapot, vagy bármely egyéb hasonló természetű esemény miatt nem teljesíti, amely események a Polgári Törvénykönyv értelmében lehetetlenné teszik kötelezettségei teljesítését, vagy azok teljesítését meggátolják és a teljesítés lehetetlensége nem a vis majorra hivatkozó fél mulasztásának tudható be. A vis majorral érintett fél haladéktalanul köteles a másik Felet az eseményről értesíteni, valamint annak várható tartamáról és hatásáról a szerződésben foglalt kötelezettségek teljesítésére. Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) napig lehetetlenné válik bármelyik fél jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel, azonnali hatállyal felmondani. Előfizető a vis major időtartama alatt mentesül a szolgáltatási díj fizetése alól.

A 9.1.2 pontban meghatározott esetben az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

3.1.6 Garantált le- és feltöltési sebesség

A szolgáltató bérelt vonalain garantálja a minimum 64Kbps letöltési és a minimum 64Kbps feltöltési sebességet.

3.1.7 Bithiba arány hozzáférési vonalanként

Bithiba arány hozzáférési vonalanként: 10^{-6} . A szolgáltató szolgáltatás hozzáférési vonalai közel és távolvégi áthallása, szegmenshosszai (a késleltetés és médium típusnak megfelelően) megfelelnek az IEEE szabványokban előírtaknak. A használt keretformátumtól függetlenül a jeltorzulásból és egyéb zavarokból származó hibák CRC ellenőrzés után az IEEE szabványnak megfelelően javításra kerülnek. A bithiba arány az uplink kapcsolat nagykereskedelmi szolgáltató által megadott értékével egyenlő.

4 Belső vizsgálat módszere, vizsgálati terv, felhasznált forrásanyag

A szolgáltató belső vizsgálatait a hozzáférési vonalakra vonatkozóan meghibásodások alkalmával, új vonalak létesítésénél, előfizetői panaszok feldolgozása során, és egyéni elbírálás alapján is sor kerülhet.

A hozzáférési vonalak vizsgálatát a vonal típusától a szolgáltatói berendelésztől függetlenül a Cisco Systems Inc. ajánlása szerint az OSI modell rétegein felfelé haladva (1-7-ig) kell végezni.

4.1 Fizikai vizsgálat

a) A hozzáférési vonalak csatlakozásának, interfészeinek fizikai (műszeres) vizsgálata

b) A hozzáférési vonalak előfizetői és szolgáltatói oldalán jelen levő elektronikák interfész állapotának vizsgálata

4.2 Adatkapcsolati vizsgálat

Keretformátumtól függetlenül a hozzáférési vonalak előfizetői és szolgáltatói oldalán jelen levő elektronikák interfész állapotának vizsgálata

4.3 Hálózati vizsgálat

A hozzáférési vonalak előfizetői és szolgáltatói oldalán jelen levő elektronikák beépített és a használt kommunikációs protokoll verem hibakeresői funkciói. Pl. (TCP/IP esetén ICMP).

4.4 Szállítási, Viszony, Megjelenítési, Alkalmazási vizsgálat

A hozzáférési vonalak vizsgálata telnet segítségével történik.

4.5 Garantált sávszélesség vizsgálata

A bérelt vonalak garantált le és feltöltési sebességét a szolgáltató az szolgáltatói berendezés adott interfészére kiosztott sávszélesség meglétének és a vonal áteresztő képességének vizsgálatát „iperf” segítségével méri mindkét irányban. Amennyiben a szolgáltatás hozzáférési pontra megadott jellemzők nem változnak, úgy a mérés ismétlése nem szükséges.

4.6 A hálózat rendelkezésre állása

A szolgáltatás rendelkezésre állást a szolgáltató a központi router/access concentrator rendelkezésreállításával méri. A mérést SNMP segítségével végezzük.

Központi útválasztó: jupiter.starkingnet.hu [194.149.23.33]

4.7 Felhasznált forrásanyagok jegyzéke:

IEEE 802.3 (<http://grouper.ieee.org/groups/802/3/>)

EIA/TIA568 A,B

CNA

Hardware Troubleshooting for the Cisco 2500 Series Router

-Troubleshooting Serial Lines

-Ethernet Interfaces

Cisco Systems GTT

5 Vizsgálati jegyzőkönyvek, kiértékelés, származtatott eredmények, származtatás módja

A szolgáltató az előfizetői vonalak jellemzőire formanyomtatványt rendszeresített, mely formanyomtatványon a Cisco Systems által meghatározott mérések/hibafelderítések eredményei számszerűen, vagy megfelelőségük szerint (megfelel/nem felel meg, van/nincs) fel vannak sorolva. Ezen dokumentumok maradéktalanul alátámasztják a szolgáltatási vonalak rendeltetésének megfelelő, vagy nem megfelelő működését.

6 Eltérés esetén tett intézkedések

Amennyiben a vizsgálatok eredményei az adott vonal rendeltetészerű használatához elégtelenek, úgy a 4. pontban leírtak szerinti eljárásban a hiba pontos felderítése és kijavítása szükséges.

7 Adatgyűjtéssel és feldolgozással kapcsolatos dokumentumok, Számlakezeléssel kapcsolatos dokumentumok

A számlázás informatikai rendszere három alrendszerből áll:

- Szerződés nyilvántartó alrendszer
- Számlázandó mennyiségeket mérő alrendszer
- Vevőszámla kezelő alrendszer

7.1 Szerződés nyilvántartó alrendszer

A Szerződés nyilvántartó alrendszer egy saját fejlesztésű, 4th Dimension adatbázisra épülő komplex program. Ez az alrendszer tartja nyilván a vevők adatait, az internet szolgáltatások-, szolgáltatáscsomagok adatait és árait, valamint a vevők által megkötött internet szolgáltatási szerződésekben igénybevett internet szolgáltatások adatait. A Szerződés nyilvántartó alrendszerbe minden hónap első napjaiban be kell importálni vagy manuálisan berögzíteni a Számlázandó mennyiségeket mérő alrendszernek a megelőző időszakra vonatkozó mért értékeit. A Szerződés nyilvántartó alrendszer minden hónapban automatikusan előállítja az esedékes vevőszámlákat tartalmazó adatsomagot a Vevőszámla kezelő alrendszer számára.

7.2 Számlázandó mennyiségeket mérő alrendszer

A Számlázandó mennyiségeket mérő alrendszer biztosítja a mennyiségfüggő internet szolgáltatások számlázandó mért mennyiségi adatait. Az alrendszer a különböző típusú mennyiségi adatokat különböző módszerrel méri illetve gyűjti. A forgalmi adatokat az autentikációt is végző Radius szerver méri és gyűjti. A havi átlagos tárhelyfoglalási adatokat egy MySQL adatbázisra épülő rendszer állítja elő napi tárhelyfoglalási adatokból számítva.

7.3 Vevőszámla kezelő alrendszer

A Vevőszámla kezelő alrendszer a StarKing Óbuda Kft. FileMaker adatbázisra épülő, saját fejlesztésű, általános vevőszámla kezelő rendszere. Az alrendszerbe adatimport útján kerül bele minden hónapban a Szerződés nyilvántartó alrendszer által elkészített számlaköteg. A Vevőszámla kezelő nyomtatja ki a kiküldendő számlákat, a postacímet tartalmazó etiketteket, a gépi úton kitöltött befizetési csekkeket és a már lejárt nyitott számlákat felsoroló egyenlegközlőket. Az internet szolgáltatásokról szóló vevőszámlák pénzügyi, könyvelői kezelése a továbbiakban a többi vevőszámlával együtt történik.

A szolgáltatások adatgyűjtése megfelel a Remote Authentication Dial In User Service ajánlásoknak RFC1238,RFC1239 (Accounting).

<http://www.faqs.org/rfcs/rfc2138.html>

<http://www.faqs.org/rfcs/rfc2139.html>

8 Hozzáférési hálózat megfelelőségét alátámasztó dokumentumok

A hozzáférési hálózat megfelelőségét Jelen dokumentumon felül a hozzáférési hálózatok technológiáját leíró szabványok, ajánlások, valamint a StarKing Óbuda

Kft. által vezetett Szolgáltatáshozzáférési-pont minőségi jegyzőkönyvek és hibajegy rendszer támasztja alá.