

## „B” melléklet - KAPU rendszer szolgáltatás minősége

### Tartalomjegyzék

1. Rendelkezésre állás .....	1
1.1 A szolgáltatás időbeli korlátja .....	1
1.2 A szolgáltatás területi korlátja .....	1
2. Karbantartás .....	1
3. A hibás teljesítés .....	1
4. Hibabejelentés, rendszertámogatás .....	2

#### 1. Rendelkezésre állás

##### 1.1 A szolgáltatás időbeli korlátja

A Szolgáltató a szolgáltatás rendelkezésre állását egész évben munkanapokon hétfőtől csütörtökig 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között biztosítja. A szolgáltatás éves rendelkezésre állásának vállalt minimál értéke ez alatt az idő alatt 95%.

A szolgáltatás a fent megjelölt szolgáltatási terminuson túl is üzemel, a szolgáltatás rendelkezésre állását azonban a szolgáltatási terminuson kívül eső időszakban a Szolgáltató nem garantálja.

Mérési módszer: A Szolgáltató rendelkezésre állást monitorozó rendszert üzemeltet és a <https://kapu.budapestkozut.hu> honlapon közzéteszi a rendelkezésre állás időarányos értékeit.

Közzétételre kerül: A szolgáltatás igénybevehetőségének tényleges időtartalma és a teljes, elvi szolgáltatási idő %-ban.

##### 1.2 A szolgáltatás területi korlátja

A szolgáltatás Internet kapcsolaton keresztül érhető el. A szolgáltatás igénybe vételéhez a Felhasználónak rendelkeznie kell Internet hozzáféréssel. Megbízható adatátviteli kapcsolat hiányában a KAPU rendszer elérhetősége korlátozott.

#### 2. Karbantartás

A KAPU rendszer tervezett karbantartását megelőzően a Szolgáltató legalább 8 nappal korábban értesíti a Felhasználót a tervezett üzemszünetről.

A Szolgáltató munkanapokon hétfőtől csütörtökig 8:00 és 16:30, pénteken 8:00 és 14:00 óra közötti időn kívül előzetes értesítés nélkül is végezhet karbantartást.

#### 3. A hibás teljesítés

Hibás teljesítésnek számít / a szolgáltatás kiesési idejének számít ha:

A KAPU rendszert szolgáltatást biztosító URL cím (<https://kapu.budapestkozut.hu>) vagy a KAPU rendszer funkcionalitása nem érhető el.

Nem számít(anak) hibás teljesítésnek / a szolgáltatás kiesés idejébe nem számít(anak) bele:

- a Felhasználó saját eszközeinek üzemképtelensége,
- a tervezett üzemszünetek,
- a Budapest Közút Zrt. hálózatát üzemeltető szolgáltatók által vállalt éves rendelkezésre állási minimál értékét el nem érő teljesítésből fakadó üzemszünet,
- a Felhasználó által igénybevett telekommunikációs szolgáltatás esetleges kiesése,
- egyéb, a Szolgáltatónak nem felróható okok miatt bekövetkezett kiesések.

#### **4. Hibabejelentés, rendszertámogatás**

A Felhasználó rendszer támogatást és hiba bejelentést e-mailen ([kapu@budapestkozut.hu](mailto:kapu@budapestkozut.hu)) keresztül tehet. A bejelentések feldolgozása munkanapokon hétfőtől csütörtökig 8:00-16:30 óra között, pénteken 8:00-14:00 óra között történik. .

A Budapest Közút Zrt. KAPU rendszert üzemeltető munkatársai a hiba elhárítását a hibabejelentés után munkaidőben azonnal megkezdik, amennyiben a hiba a Szolgáltató kezelésében lévő rendszerben lépett fel.