

1. Üzleti online önkiszolgáló portál

1.1. Adminisztrációs felület elérése

Telekom Informatikai Szolgáltatás rendelése esetén a Szolgáltató online ügyintézési felülethez is hozzáférést biztosít az Ügyfél részére. Az adminisztrációs felület elérése megtalálható a www.telekom.hu/uzleti honlap nyitó oldalán, illetve a regisztrációs emailben (Belépés/Üzleti szolgáltatásaim). A regisztrációs email a szerződéskötés, a „Nyilatkozat kapcsolattartói adatokról, meghatalmazás” elnevezésű dokumentum kézhezvétele után, Ügyfél által meghatározott kapcsolattartó email címre kerül kiküldésre. A regisztrációs email tartalmaz minden, a belépéshez szükséges információt (felhasználónév, jelszó, belépés link). A bejelentkezés után a felületről letölthető a felhasználói kézikönyv, illetve a 1400-ás ügyfélszolgálati szám 3/3/3-as menüpontját választva szakértő kollégáink fogadják hívását, és segítenek az online önkiszolgáló felület használatában, illetve a szolgáltatások beállításában távolról, képernyőmegosztással.

1.2. Kapcsolattartó (Főadminisztrátor)

A kapcsolattartó (továbbiakban: Főadminisztrátor) adatairól (név, telefonszám, email cím) és személyében bekövetkező változásokról az Ügyfél rendelkezik a szolgáltatás megrendelése során a megrendelőn.

Főadminisztrátor módosítása: A továbbiakban új szolgáltatás megrendelése vagy meglévő megrendelés módosítása esetében csak akkor kell főadminisztrátori adatokat megadni, ha a rendszerben rögzített adatok módosítását kéri az Ügyfél. Ha nem ad meg új főadminisztrátori adatokat, akkor a korábban rögzített, a Szolgáltató rendszereiben nyilván tartott főadminisztrátor jogosult az ügyfél nevében történő jognyilatkozat tételre az üzleti online önkiszolgáló portál valamennyi funkciójának használatára során. A főadminisztrátor adatait a főadminisztrátor bármikor saját maga is módosíthatja az online önkiszolgáló felületre való bejelentkezést követően a saját adataim menüponton belül.

1.3. Belépés

A sikeres belépést követően a Szolgáltató egyszer használatos (5 percre érvényes) jelszót küld a főadminisztrátori mobil hívószámra (mely csak belföldi mobil szám lehet). A hívószám téves megadásáért, illetve az abból származó esetleges károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. Amennyiben a belépés többszöri próbálkozás után is sikertelen, vagy nem érkezik meg az egyszer használatos jelszó, az Ügyfél a 1400-ás ügyfélszolgálati számon tud segítséget kérni.

1.4. A Portálon elérhető főbb funkciók:

- Az Ügyfél saját adatainak megtekintése, módosítása (név, email cím, telefonszám, jelszó)
- Felhasználók felvétele, törlése, adatainak (név, email, telefonszám) módosítása, jogosultságok kiosztása, a felhasználók számára új jelszó generálása (mely jelszó a felhasználó email címére és telefonszámára érkezik meg)
- A megrendelt szolgáltatások paramétereinek áttekintése
- A megrendelt szolgáltatások paramétereinek módosítása
- Online Ügyfélszolgálaton számlával kapcsolatos, hiba- és általános bejelentések feladása, számlabefizetés

1.5. Online regisztráció és megrendelés

Magyar Telekom ügyfél Informatikai Szolgáltatás megrendelését és regisztrációját elindíthatja online felületen is, Magyar Telekom ügyfélazonosítója és egységes vállalati jelszava megadásával. A regisztráció 5 egyszerű lépésben történik:



- Cégs adatok ellenőrzése, kiegészítése,
- Telekom Informatikai Szolgáltatások ÁSZF elfogadása
- Megrendelés
- Jóváhagyás
- A regisztráció a Jóváhagyás oldalon lévő "Az adatok helyesek, regisztrálok" gomb megnyomásakor válik teljessé.

Az űrlap kitöltése után azonnal megérkezik a megadott email címre a regisztrációs email, mely tartalmazza a belépési információkat.

Az Magyar Telekom ügyfélazonosítóval vagy egységes vállalati jelszóval nem rendelkező, de Telekom Informatikai szolgáltatásaink után érdeklődő meglévő és jövőbeli ügyfeleinknek az alapvető céges adatok megadását követően van lehetőség a regisztráció online elindítására. A regisztráció 4 egyszerű lépésben történik:

- Cégs adatok megadása
- Jóváhagyás
- Visszaigazolás.
- A regisztráció a Jóváhagyás oldalon lévő "Az adatok helyesek, regisztrálok" gomb megnyomását követően munkatársunk 2 munkanapon belül felveszi Önnel a kapcsolatot.

Mindkét esetben a szolgáltatások aktiválása az Ügyféllel való telefonos egyeztetés után történik meg.

2. Telekom informatikai szolgáltatások

2.1. Megrendelhető szolgáltatások

2.1.1. VoiceCenter szolgáltatás

A VoiceCenter szolgáltatás igénybevételével Intelligens hívásmenedzselő rendszer (IVR) alakítható ki beruházás nélkül internetes kezelőfelületen. Az így kialakított hívásmenedzselő rendszer fogadja, majd a hívó menürendszerben való választása alapján irányítja a hívásokat szövegbemondásra vagy vezetékes/mobil kapcsolási számokra.

2.1.2. IP Sound

Internet/hang/adat szolgáltatás egy kézből, havi díjas formában, melyhez igény esetén kapcsolódik IP alközponti, IT biztonsági, valamint WLAN üzemeltetés a szolgáltató által havi díjas formában biztosított eszközökön.

2.1.3. Fax2Email

Online alapokra helyezett faxküldés és -fogadás. Lehetővé teszi, hogy a beérkező faxokat email postaládájában fogadja – így akár okostelefonon útközben is megkapja azokat; továbbá a faxküldés egyszerűen mehet a számítógépről is. Üzenetei könnyebben kezelhetővé, archiválhatóvá válnak, nincsen szükség papírra és faxra, akár minden kollégának lehet saját faxszáma.

2.1.4. Telefonkonferencia

A Telefonkonferencia önmagában is használható több résztvevős beszélgetések lebonyolítására. A konferencia során választható, hogy a hívás díját a szervező fizeti vagy minden résztvevő egyénileg a saját díjcsomagja alapján hívja a megadott konferencia hívószámát. Kimenő hívást a szervező csak abban esetben kezdeményezhet, ha arra van jogosultsága. Ugyanígy korlátozni lehet a nemzetközi hívást, vagy a mobil hívást, külön-külön vagy egyszerre. A szervezőt minden esetben terheli a szervezés díja, melyet minden meghívott résztvevő után fizet. A telefonkonferenciát esetileg, vagy havi díjas konstrukcióban is igénybe lehet venni. A havidíjas csomagokban a szervezési díj kedvezményesen kerül felszámításra.

2.1.5. Microsoft Felhőszolgáltatások

Office 365 és más üzleti szolgáltatások előfizetesként a Microsofttól, mellyel digitalizálható a vállalati működés. A Microsoft a világ egyik legnagyobb üzleti szoftvergyártójaként és felhőszolgáltatóként szinte minden vállalkozás IT igényeit képes lefedni: a Telekom a havidíjas előfizetesként értékesíti tovább az üzleti levelezést, tárhelyet, alkalmazásokat és más eszközöket biztosító licenceket.

2.1.6. instantPhone Standard

Felhő alapú vállalati IP telefónia, mely havidíjas konstrukcióban nyújt vállalati telefonrendszer megoldást. A szolgáltatás keretében csak a készülékek kerülnek kihelyezésre az ügyfeleinkhez, az alközponti kapacitás központi infrastruktúrából, felhőből érhető el. A szolgáltatás megbízható, korszerű megoldást nyújt vállalaton belüli kommunikációra, illetve az ügyfelekkel való kapcsolattartásra.

A szolgáltatás nem tartalmazza a távközlési és adatvonalakat.

2.1.7. Norton Security Online

Végpontvédelem mobil- és asztali eszközök számára, mint a PC-k, MacBook-ok, okostelefonok és táblagépek.

2.1.8. Telekom Seamless IT

Telekom Seamless IT szolgáltatás:

A Telekom Seamless IT szolgáltatás keretén belül egységes szolgáltatási szinten és áron virtuális gép (VM) erőforrást biztosít a Szolgáltató, egységesen kezelve, választható, az Előfizető igényeinek megfelelő platformon. A szolgáltatás könnyen és gyorsan üzembe állítható egy-egy virtuális gép létrehozását és használatát teszi lehetővé. Szolgáltató a menedzselt virtuális gép szolgáltatás mellé tárolási megoldást is kínál, havidíjas formában.

Telekom Seamless IT szolgáltatásban választható platformok:

- Telekom Standard iDC virtuális gép szolgáltatás (röviden iDC)
- Telekom Azure Stack Hub virtuális gép szolgáltatás (röviden ASH)
- Microsoft Azure – röviden Azure (publikus felhő)
- Amazon Web Services – röviden AWS (publikus felhő)

A szolgáltatást az Előfizető hálózati kapcsolaton (Internet felett) el tudja érni és biztonságos, menedzselt környezeti körülmények között tudja azt használni.

2.1.9. Instant DC Standard

Az Instant Data Center Standard (továbbiakban Instant DC Standard) szolgáltatás keretein belül a Magyar Telekom felhő alapú rendszeréből virtuális gépeket, tároló kapacitást és mentési megoldást nyújtunk havidíjas szolgáltatásként, beruházásmentesen.

A szolgáltatást Kelet-Közép-Európa egyik legnagyobb és legbiztonságosabb adatközpontjából, a Telekom Cloud & Data Center-ből biztosítjuk, mely egyedülálló üzembiztonságot nyújt ügyfeleink számára.

Az instant DC Standard szolgáltatás csomagok tartalmazzák magát a virtuális gépet, valamint a működésükhöz szükséges, egyéb kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokat is:

- Internet elérés
- Site to Site VPN
- publikus IP cím
- mentés

2.1.10. CTRL Menedzselt határvédelem

A CTRL Menedzselt határvédelem szolgáltatás keretében Szolgáltató tulajdonában álló központi, georedundáns rendszerrel menedzselt határvédelmi szolgáltatást nyújt az Előfizető hálózatában. Az internetelérés határvédelméhez a Szolgáltató a menedzselt eszközt beszerzi, leszállítja és telepíti. A telepített eszköz a Szolgáltató tulajdonában marad. Szolgáltató ügyeleti rendszert biztosít az esetleges meghibásodások bejelentésének fogadására, valamint a rendszer hibáinak elhárítása.

A szolgáltatás igényre szabható, kombinált kiberbiztonsági havidíjas szolgáltatás. A szolgáltatás csomagszűrést, vírus- és spamvédelmet és behatolásvédelmet nyújt egyetlen szolgáltatási csomagban, melynek terjedelme különböző igényeknek megfelelő, rugalmasan bővíthető és nem igényel Előfizető oldali üzemeltetési feladatokat, sem az Előfizető saját felelősségi körébe tartozó hálózati eszközt. A szolgáltatás magas rendelkezésre állást biztosít geo-redundáns központi rendszerrel, 99,9%-os rendelkezésre állással.

2.1.11. Teams Call Connect

A Teams Call Connect felhő alapú szolgáltatás lehetővé teszi, hogy a Microsoft Teams alkalmazás publikus telefonhálózaton hívásokat tudjon indítani és fogadni.

A Teams Call Connect szolgáltatás révén a Microsoft Teams alkalmazáshoz hozzárendelhető vezetékes vagy mobil telefonszám, a hozzárendelt számra érkező hívások a Microsoft Teams alkalmazásban is kezelhetők, a Microsoft Teams alkalmazásból kezdeményezett hívás esetén pedig a hozzárendelt telefonszámot jelzi ki a hívott fél számára. A szolgáltatásnak nem része a Microsoft Teams alkalmazás és a telefonos működéshez szükséges Microsoft licenz. A szolgáltatás nem tartalmazza a hírközlési szolgáltatást.

2.1.12. Kolokációs szolgáltatás

A kolokációs szolgáltatás adatközponti környezetben nyújtott elhelyezési szolgáltatás, melynek keretében a szolgáltató a következő infrastruktúra környezetet szolgáltatásként biztosítja: nagybiztonságú „A+B”

villamosenergia-ellátás, nagybiztonságú precíziós adatközponti hűtés, automatikus tűzérzékelés és automatikus oltás, adatközponti biztonságtechnika, passzív géptermi infrastruktúra elemek.

2.1.13.IBF Mentor

Az IBF Mentor szolgáltatás keretében a Szolgáltató az Előfizetőt havi rendszerességgel online konzultáció alkalmával segíti a kijelölt IBF (információbiztonsági felelős) munkáját. A konzultációk keretében a Szolgáltató segítséget nyújt a jogszabályok információbiztonsági szakértői értelmezésében, az ISMS (információbiztonsági irányítási rendszer) kialakításában és bevezetésében. Támogatja az önazonosítási és bejelentkezési folyamatokat. Továbbá a Szolgáltató tanácsot ad a biztonsági osztályba soroláshoz és közreműködik az információs rendszerek biztonságáért felelős személy feladatkörének kialakításában.

2.1.14.Back up as a Service

Backup as a Service (röviden: BaaS) szolgáltatás havi díj ellenében igénybevehető adatmentési szolgáltatás, melynek keretében Előfizető és Szolgáltató informatikai rendszere között kiépített biztonságos adatkommunikációs kapcsolaton keresztül előfizető meghatározott adatai Szolgáltató informatikai környezetébe mentésre, előre definiált ideig megőrzésre és előfizető kérése esetén a rendszerébe visszatöltésre kerülnek.

2.1.15.CTRL menedzselt végpontvédelem

A Szolgáltató, a tulajdonában álló központi rendszerrel menedzselt végpontvédelmi szolgáltatást nyújt az Előfizető hálózatában és biztosítja Előfizető számára a végpontok kártékony kódok elleni védelmét. A szolgáltatás a munkaállomások és szerverek folyamatos ellenőrzését végzi, hagyományos és új generációs módszerekkel is.

2.1.16.CTRL menedzselt emailvédelem

Szolgáltató szolgáltatás keretében nyújtja Előfizető számára az email forgalom kártékony levelek és kártékony kódok elleni védelmét. A szolgáltatás biztosítja a bejövő forgalom spam-, vírus-, phishing- és ransomware, illetve a kimenő forgalom vírusszűrését, valamint véd az üzenetekbe ágyazott káros URL-ek hatása ellen is.

2.1.17.CTRL menedzselt Anti-DDoS

A Szolgáltató tulajdonában álló központi rendszerrel menedzselt Anti-DDoS szolgáltatás nyújtása az Előfizető hálózatában.

2.1.18.CTRL SWAT Basic

A CTRL SWAT Basic szolgáltatás keretében Szolgáltató a cyber krízis alatt és után együtt dolgozik az Előfizetővel, hogy támogassa Előfizetőt az incidens kezelésében, a károk minimalizálásában, a normál munkamenetre történő mihamarabbi visszaállításában.

2.1.19.SD Network

Az SD-Network (Software Defined Network) olyan felügyelt hálózati megoldás, amely felhőalapú vezetékes- illetve vezeték nélküli LAN/WIFI (Local Area Network/Wireless Fidelity) szolgáltatást integrál a meglévő LAN infrastruktúrába

2.1.20.Network Scan



A Network Scan csomagok (továbbiakban: Szolgáltatás) keretein belül az Előfizető lehetőséget kap a Network Scan szoftver használatára és a hozzátartozó licencek felhasználására. A Szolgáltatás megvásárlásával az Előfizető támogatást kap, ami kiterjed az esetleges hibák bejelentésére és a Szolgáltató által a szolgáltatás az új szoftververziók telepítésére.

2.1.21.OKTaaS

Oktató platform kész tananyagmodulokat kínál Előfizető által szervezett információbiztonsági képzésre, ismeretek szinten tartására. A szolgáltatás gondoskodik a hétköznapi felhasználó felelős IT biztonsági felkészültségéről, bemutatja a kibertérben tapasztalható nemkívánatos tevékenységek veszélyeit, és azok elkerülési lehetőségeit.

2.2. Lezárt szolgáltatások

2.2.1. eMail szolgáltatás

Az eMail szolgáltatás keretein belül ügyfeink a Szolgáltató által üzemeltetett Microsoft Exchange 2007 alapú levelezés használatára kapnak jogosultságot.

2.2.2. BlackBerry szolgáltatás

Az eMail szolgáltatásra épülve a Szolgáltató által üzemeltetett BlackBerry Enterprise szerver szoftver alapú mobil email szolgáltatás használatára kapnak jogosultságot.

2.2.3. WorkPlace szolgáltatás

A WorkPlace szolgáltatás keretein belül ügyfeink a Szolgáltató által üzemeltetett Microsoft Windows Sharepoint (2007) Services szolgáltatás használatához kapnak jogosultságot.

2.2.4. Meeting szolgáltatás

A Meeting szolgáltatás keretében videó konferencia, dokumentum és képernyőmegosztás valósítható meg. A szolgáltatás lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy számítógépen keresztül virtuális tárgyalót hozzanak létre, azaz ugyanabban a dokumentumban egyidejűleg dolgozzanak az egymástól távol lévő résztvevőkkel, folyamatos telefonos kapcsolat mellett.

2.2.5. BackUp, BackUp Light szolgáltatás

A BackUp szolgáltatás egy online archiválási rendszer, amely a saját telephelyen üzemelő szerverek és egyedi IP-címmel rendelkező számítógépek kritikus adatállományainak automatikus biztonsági mentéseit végzi és tárolja. A védett adatok megőrzése egy kimagaslóan biztonságos adatparkban történik a választott szolgáltatáscsomagban meghatározott ideig. Egy esetlegesen bekövetkező adatvesztéskor a hiányzó vagy sérült állományok az őrzött állományokból – a választott szolgáltatásparaméterek és mentési időpontok függvényében – visszaállíthatók.

2.2.6. MicroServer szolgáltatás

A Magyar Telekom Nyrt. a szolgáltatás értékesítését 2016. november 1-jei hatállyal megszünteti, ezen időponttól kezdődően a szolgáltatásra új szerződés nem köthető.

A MicroServer szolgáltatással az ügyfeinknek nem kell szervert vásárolnia, hanem azt bérleti konstrukcióban a saját telephelyén is igénybe veheti. A duplázott tárterületek és az Adatparkba történő archiválás miatt, magasabb szintű védelem biztosítható a szervernél, mint egy hagyományos megoldás esetén.

2.2.7. MicroClient szolgáltatás

A Magyar Telekom Nyrt. a szolgáltatás értékesítését 2016. november 1-jei hatállyal megszünteti, ezen időponttól kezdődően a szolgáltatásra új szerződés nem köthető.

A MicroClient szolgáltatással az ügyfeinknek nem kell asztali számítógépet vásárolnia, hanem azt bérleti konstrukcióban a saját telephelyén is igénybe veheti. A szolgáltatás része az asztali számítógép, monitor, billentyűzet és egér.

2.2.8. Microsoft Office 365 OneDrive - Vállalati verzió, internet szolgáltatás mellett

A Magyar Telekom Nyrt. a szolgáltatás értékesítését 2016. november 1-jei hatállyal megszünteti, ezen időponttól kezdődően a szolgáltatásra új szerződés nem köthető.

A OneDrive vállalati verzió 1 TB méretű tárhelyet biztosít – kb.: 217 DVD-nek megfelelő adatmennyiség tárolókapacitásával egyezik meg – amelyen a kis- és középvállalkozások könnyedén és biztonságosan tárolhatják és oszthatják meg céges fájljaikat akár munkatársaikkal, akár partnereikkel.

2.2.9. Cloud VPN

A Magyar Telekom Nyrt. a szolgáltatás értékesítését 2017. február 1-jei hatállyal megszünteti, ezen időponttól kezdődően a szolgáltatásra új szerződés nem köthető.

A „Cloud VPN biztonságos virtuális magánhálózat” szolgáltatás egy dinamikus kialakítható, moduláris elemekből felépülő IT biztonsági megoldás, amely segítségével a nyilvánosan elérhető internet szolgáltatást az Előfizető biztonságos módon tudja használni, és tikosított kapcsolatot tud létrehozni telephelyei és/vagy távmunkás felhasználói között.

2.2.10. Instant Phone

A Magyar Telekom Nyrt. a szolgáltatás értékesítését 2019. szeptember 15-i hatállyal megszünteti.

A Hosztolt IP alapú telefónia megoldás olyan szolgáltatás, ami ügyfeleink teljes kommunikációs igényét egységesen képes kiszolgálni, az egyszerű IP telefon szolgáltatástól kezdve az összetett contact center és videokonferencia megoldásokig. A szolgáltatás magában foglalja az alközponti rendszer, az IP telefonkészülékek valamint a távközlési és adatvonalak biztosítását.

2.2.11. Cloud CPE szolgáltatás

A Magyar Telekom Nyrt. a szolgáltatás értékesítését 2019. június 1-jei hatállyal megszünteti.

A Cloud CPE szolgáltatás egy felhőalapú, automatikusan frissülő internet- végpontvédelmi szolgáltatás. A szolgáltatás az alapvető hálózati funkciók (NAT, DynDNS, DHCP, tűzfal, stb.) ellátása mellett virtuális magánhálózat (VPN) kialakításának lehetőségét is biztosítja.

A Pro verzió ezek mellett széleskörű biztonsági szolgáltatásokat nyújt: állandóan karbantartott, naponta frissített konfigurálható tűzfalat, vírus- és egyéb kártevők elleni védelmet, tartalom-, web- és spamszűrést. Továbbá lehetővé teszi az internet-forgalom szabályozását (Quality of Service) egy vállalat vagy intézmény felhasználói csoportjai, alkalmazásai, hálózati eszközei, és a VPN telephelyei között is. A végpontvédelmi és VPN beállításokat a felhasználó egy jelszóval védett, könnyen kezelhető, Cloud CPE online Menedzsment Portálon végezheti el.

2.2.12. IT levelezési szolgáltatás, internet szolgáltatás mellett

A 2016. november 1-jétől kötött előfizetői szerződésekben az egyes internet szolgáltatásokhoz biztosított IT levelezési szolgáltatásként a Magyar Telekom Nyrt. a MS O365 Kiosk bundling szolgáltatás igénybevételi lehetőségét teszi lehetővé.

A Magyar Telekom Nyrt. a MS O365 Kiosk bundling szolgáltatás értékesítését 2018 december 1-jei hatállyal megszüntette.

2 Telekom informatikai szolgáltatások részletes leírása

2.1 Megrendelhető szolgáltatások

2.1.1. VoiceCenter szolgáltatás

A VoiceCenter szolgáltatás igénybevételével Intelligens hívásmenedzselő rendszer (IVR) alakítható ki beruházás nélkül internetes kezelőfelületen. Az így kialakított hívásmenedzselő rendszer fogadja, majd a hívó menürendszerben való választása alapján irányítja a hívásokat szövegbemondásra vagy vezetékes/mobil kapcsolási számokra.

VoiceCenter szolgáltatás funkciói:

- **Internetről elérhető grafikus menürendszer** segítségével megtervezheti és módosíthatja a saját hangmenüjét
- Munkabeosztáshoz igazodó híváskezelés, mellyel szétválaszthatja a munkanapokat a munkaszüneti napoktól, kialakíthat egy napon belül több időzónát.
- **Tetszés szerinti hanganyagok rögzítése:** saját meglévő hangfelvételeit feltöltheti a rendszerbe, vagy begépelheti a szöveget, amelyet a rendszer díjmentesen hangfájlokká alakít (text to speech)
- Visszahívás opció: ha egy betelefonáló ügyfele túlterheltség miatt hosszabb várakozásra kényszerül, egy gombnyomásra kérhet visszahívást, a rendszer pedig azonnal küld egy SMS-t vagy e-mail-t az illető ügyfél telefonszámával.
- **Hangrögzítési funkció:** bármely végpontnak megadott telefonszámon folyamatosan rögzítheti a beszélgetéseket, ezzel támogatva a megrendelések rögzítését, a reklamációk kezelését, és az ügyfélszolgálat minőségének mérését. A hangfelvétel készítéséhez nem kell hangrögzítő berendezésbe beruháznia. A hangfelvételek 1 hónapig lementhetők a webes felületről.
- **Részletes on-line statisztika:** a bejövő, a fogadott és a nem fogadott hívások száma alapján folyamatosan figyelemmel kísérheti az egyes telefonszámok terheltségét, akár távolról az internetes felületen keresztül is.
- **Vészeseti hívásátírányítás:** amennyiben bármely okból (műszaki vagy egyéb pl. munkatársak továbbképzése) telephelye telefonon nem elérhető, akkor egy gombnyomással más telefonszámra tudja irányítani a bejövő hívásokat.
- **Tesztelési lehetőség:** meglévő működő hangmenüjétől függetlenül az újonnan kialakított menürendszer élesítés előtt tetszőleges ideig tesztelhető.
- Az Előfizető a VoiceCenter menü létrehozása előtt választhat, hogy a menüt vezetékes, vagy mobil hálózaton belül kívánja megvalósítani.
 - Vezetékes hálózat választása esetén a VoiceCenter be-/kihívószáma vezetékes szám lesz, vagyis a VoiceCenter kapcsolást vezetékes hálózatban valósítjuk meg, Díjazása a vezetékes hálózathoz indított, illetve végződött hívásoknak megfelelően fog történni.
 - Mobil hálózat választása esetén az VoiceCenter be-/kihívószáma Telekom mobil szám lesz, vagyis az VoiceCenter kapcsolást a Telekom mobil hálózatban valósítjuk meg, Díjazása a Telekom hálózathoz indított, illetve végződött hívásoknak megfelelően fog történni.

Az Előfizető által készített menüt kétféleképpen tudja elérni. A hívásátírányítás szolgáltatás megrendeléséről, annak aktiválásáról az Előfizetőnek kell gondoskodnia.

- Egyedi behívószámot rendel az menühöz
- Meglévő telefonszámát átirányítja a VoiceCenter központi számára

Az Előfizetőnek lehetősége van a VoiceCenter-be érkező, illetve a VoiceCenter-ből indított kimenő hívások rögzítésre is. A rögzített fájlokat Előfizető az alkalmazásból 1 hónapig díjmentesen letöltheti. Az Előfizető felelőssége, hogy az



VoiceCenterben kapcsolt ügyfeleket tájékoztassa a beszélgetés rögzítéséről, illetve a rögzített fájlt a rendszerből való letöltés után az adatvédelmi szabályoknak megfelelően kezelje.

Az Előfizetőnek külön díjazás ellenében lehetősége nyílik fax hívások fogadására is a VoiceCenter menüben. A VoiceCenter-ben fogadott hívásokat a Telekom az Előfizető által meghatározott e-mail címekre fogja továbbítani. A fax szolgáltatás megrendelése esetén az Előfizetőnek lehetősége lesz faxok küldésére is az interneten keresztül. Bővebben: **2.1.3. Fax2Email szolgáltatás**

Rendelkezésre állás, hibaelhárítás

A rendelkezésre állás 99,8% éves szinten.

Felelősség vállalás

A Magyar Telekom Nyrt. semminemű felelősséget nem vállal:

- Az Ügyfél által létrehozott, felöltött, VoiceCenterben bemondott szövegek tartalmáért.
- Az ügyféloldalon lévő kapacitáshiány miatt esetlegesen elveszett hívásokból bekövetkezett elmaradt üzleti haszonért.
- Más szolgáltató hálózatában bekövetkezett hangminőség veszteséért, esetleges beszélgetés bontásáért.
- Az ügyfél által létrehozott VoiceCenterben rögzített hangfelvételek tartalmáért, illetve a rendszerből való letöltés utáni tárolásáért, kezeléséért.
- Az Ügyfél rendszerébe a szolgáltatás használatával esetlegesen bekerülő vírusok/spamek által okozott mindennemű kárért.

Az ügyfél által beállított átirányítások megfelelő paraméterezéséért.

Ügyfél kötelessége

- A VoiceCenter rendeltetésnek megfelelően használni.
- Az adatvédelmi szabályok betartásával tájékoztatni az ügyfelét a hívások rögzítéséről, illetve gondoskodni a hangfelvételek kezeléséről.
- A szolgáltatás működéséhez szükséges átirányítások megrendelése, beállítása

Korlátozások

A VoiceCenter szolgáltatásnak nem része a hívásátirányítás szolgáltatás, annak esetleges kiesése, nem befolyásolja a VoiceCenter szolgáltatás rendelkezésre állását. Mobilszámok beirányítása esetén, ugyanarra a számra történő visszahívás nem lehetséges.

2.1.2 IP Sound

Internet/hang/adat szolgáltatás egy kézből, havi díjas formában, melyhez igény esetén kapcsolódik IP alközponti, IT biztonsági, valamint WLAN üzemeltetés a szolgáltató által havi díjas formában biztosított eszközökön.

A Szolgáltató a teljes adatátviteli szakasz minőségi paramétereit (természetesen beleértve a hangminőségért is) garanciát vállal. Viszont a szolgáltatás nem terjed ki az Ügyfél LAN hálózatára, így az azzal kapcsolatos menedzselési feladatokra sem (például IP telefonok, desktop-ok, switch-ek, kábelezés, stb.) A szolgáltatás keretében a PBX és IT biztonsági funkciók standardizáltak (azaz előre rögzített szolgáltatás készlet kerül kiejánlásra). A szolgáltatásnak nem része a User Help Desk.

Jellemzők:

Internet (Mbps): a szolgáltatás részeként Internet elérést biztosítunk, melynél a le- és feltöltési sebességek megegyeznek. Az Internet elérés részeként nem biztosítunk Web tárhelyet és e-mail postafiókot.



Adat (Mbps): a telephelyek közötti adatforgalom lebonyolítására használható, mely az Internet használatától teljesen független, az adatforgalom teljes mértékben elszeparált.

Hangcsatorna (db): meghatározza, hogy egyidejűleg mennyi ki- és bejövő hívás bonyolítható le az adott hozzáféréseken.

Hangcsomag: az eltérő forgalmi szokásokhoz illeszkedve a csomagok eltérő percdíjakat és becsomagolt forgalmakat tartalmaznak.

Alközponti funkció: a hálózat végződtetését ellátó berendezés (router) képes ellátni alközponti funkciókat, melyek az ügyfél igényétől függően aktiválhatóak.

IT biztonsági funkciók: a hálózat végződtetését ellátó berendezés (router) képes ellátni IT biztonsági funkciókat úgy, mint tűzfal (Firewall) és behatolás detektálás/megakadályozás (Intrusion detection/prevention system), melyek az ügyfél igényétől függően aktiválhatóak. A szolgáltatás részeként a detektált behatolásokról az Ügyfél tájékoztatást kap (log fájl formájában) a Szolgáltatótól. A behatolás detektáláshoz szükséges eszközt a Szolgáltató biztosítja, viszont az esetleges behatolásnak elhárítása az Ügyfél feladata.

WLAN képesség: a hálózat végződtetését ellátó berendezés (router) kiegészítő elemmel képes WLAN (vezeték nélküli helyi hálózatot) kialakítani, így arra vezeték nélküli eszközök (a berendezés hatósugarán belül) közvetlenül kapcsolódhatnak. Ez az opció az ügyfél igényétől függően aktiválható.

GSM adapter illesztés, amivel optimalizálhatják Ügyfeleink a mobil irányú hívásaik költségét;

Hang back-up, ami folyamatos és zökkenő-mentes kommunikációt biztosít arra az esetre is, ha a telephely nem elérhető;

Központi kezelő, ami hangbemondással és rugalmasan definiálható menüstruktúrával segíti célba juttatni a hívásokat (hívássorolás, hangbemondás, választható menüpontok, közvetlen mellék-választás);

Hangposta, ami biztosítja, hogy a fontos hívások mindig eljussanak a hívotthoz;

Softphone, ami lehetővé teszi, hogy a számítógép telefonkészülékként is használható legyen (az opció a szoftveres telefonkészülék használatának a lehetőségét biztosítja).

SIP képesség, ami lehetővé teszi, hogy az alacsonyabb árfekvésű IP telefonok is használhatóak legyenek.



IPsound + percdíjak

IP alapú hangátvitel	Nettó percdíjak (Ft)
Kapcsolási díj	Üzleti Általános Szerződési Feltételek vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó 1.sz. melléklet 6.1.3-as pontja szerint!, azzal az eltéréssel, hogy VPN-en belüli hívások esetén nem kerül felszámításra a kapcsolási díj.
Forgalmi díjak VPN-en belül	Forgalmi díj mentes!
Forgalmi díjak VPN-ek között	4,50
Helyi, Helyközi I	
Csúcsidő	4,50
Kedvezményes	4,50
Helyközi II., Belföldi III.	
Csúcsidő	4,50
Kedvezményes	4,50
Mobil (T-Mobile, Pannon, Vodafone)	
Csúcsidő	36,00
Kedvezményes	36,00
Nemzetközi 1	
1. díjzóna	25,00
2. díjzóna	35,00
3. díjzóna	44,00
4. díjzóna	58,00
5. díjzóna	66,00
6. díjzóna	74,00
7. díjzóna	88,00
8. díjzóna	118,00
9. díjzóna	148,00
10. díjzóna	224,00
11. díjzóna	536,00

2.1.3 Fax2Email

A Fax2Email szolgáltatás online alapokra helyezi a faxolási képességet. Teljes mértékben ki tud váltani egy asztali készüléket. A szolgáltatás megrendelése esetén a faxok Előfizető email-lére fognak megérkezni, míg a beszédhívások továbbra is az eredeti fax/tel számon fognak végződni.

A Fax2email szolgáltatás funkciói

- Fax fogadás email-en illetve fax postafiókban
- A faxok küldése interneten keresztül
- Régi fax számok megtartásának lehetősége
- Részletes on-line statisztika: a bejövő, a fogadott és a nem fogadott hívások száma alapján folyamatosan figyelemmel kísérheti az egyes telefonszámok/faxszámok terheltségét, akár távolról az Internetes felületen keresztül is.
- Új budapesti hívószám hozzárendelése a fax postafiókhoz

A Fax2email szolgáltatás, külön díj ellenében kibővíthető a VoiceCenter hívás menedzselő rendszerével is. Lásd: **2.1.1. VoiceCenter szolgáltatás.**

Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás 99,8% éves szinten.

Felelősség vállalás

A Magyar Telekom Nyrt. semminemű felelősséget nem vállal:

- Az Ügyfél által létrehozott, feltöltött szövegbemondások tartalmáért.
- Az Ügyfél által becsatolt, elküldött faxot tartalmáért.
- Esetlegesen nem továbbított, vagy késve továbbított faxok miatt bekövetkezett elmaradt üzleti haszonért.
- Más távközlési szolgáltató hálózatában bekövetkezett fax továbbítási problémákért.
- Az Ügyfél rendszerébe a szolgáltatás használatával esetlegesen bekerülő vírusok/spamek által okozott mindennemű kárért.
- Az ügyfél által beállított átirányítások megfelelő paraméterezéséért.
- IP hálózatba történő faxolások sikerességért.

Az Ügyfél kötelessége

- A szolgáltatást rendeltetésnek megfelelően használni.
- Az adatvédelmi szabályok betartásával tájékoztatni az ügyfelét a hívások rögzítéséről, illetve gondoskodni a hangfelvételek kezeléséről.
- A szolgáltatás működéséhez szükséges átirányítások megrendelése, beállítása

Korlátozások

A VoiceCenter – Fax2Email szolgáltatásnak nem része a hívásátirányítás szolgáltatás, annak esetleges kiesése, nem befolyásolja a VoiceCenter szolgáltatás rendelkezésre állását. A hívásátirányítás kiesés esetében az IVR nem tudja a hívásokat a megadott számokra irányítani, ebben az esetben az Ügyfél az átirányítás kikapcsolásával válik újra elérhetővé, a hiba elhárításáig.

2.1.4 Telefonkonferencia

A Telefonkonferencia szolgáltatás interneten szervezhető telefonkonferencia időzítéssel, illetve időzítés nélkül, amit lehetővé teszi, hogy egyszerre több – akár bel-, akár külföldi – résztvevő telefonon konferencia-beszélgetést bonyolítson. Egyidejűleg legalább három, de legfeljebb 25 résztvevő köthető össze. Az ily módon összekapcsolt résztvevők folyamatosan hallják az éppen beszélő(ke)t, tehát bárki bármely pillanatban szót kérhet és bekapcsolódhat a beszélgetésbe. A telefonkonferencia egy erre kialakított internetes felületen folyamatosan követhető, így folyamatosan láthatóvá válik, hogy ki beszél (név, fénykép). A moderátor segítségével az egyes résztvevők lenémíthatók. A lenémített résztvevő továbbra is fogja hallani a konferenciát, csak hozzászólni nem tud.



A moderátornak a konferencia alatt lehetősége van további résztvevők behívására is.

A Szervezőnek lehetősége van a konferencia beszélgetésének rögzítésére is. Ez esetben a konferenciát a Szolgáltató rögzíti. A rögzített fájlt a szervező az alkalmazásból 1 hónapig letöltheti.

A szervező felelőssége, hogy tájékoztassa a konferenciában résztvevőket a beszélgetés rögzítéséről, illetve a rögzített fájlt a rendszerből való letöltés után az adatvédelmi szabályoknak megfelelően kezelje.

A szervező a konferenciát kezelő közreműködése nélkül interneten keresztül építheti fel.

A szervező a konferencia szervezése elején választhat, hogy a konferenciát vezetékes, vagy mobil hálózaton belül (2009. december 1-től) kívánja megvalósítani.

- Vezetékes hálózat választása esetén a konferencia be-/kihívószáma vezetékes szám lesz. A konferenciát a vezetékes hálózatban valósítjuk meg, Díjazása a vezetékes hálózathoz indított, illetve végződött hívásoknak megfelelően fog történni.
- Mobil hálózat választása esetén a konferencia be-/kihívószáma Telekom mobiltelefonszám lesz. A konferenciát a Telekom mobil hálózathoz valósítjuk meg, Díjazása a Telekom hálózathoz indított, illetve végződött hívásoknak megfelelően fog történni.

A Szolgáltató vállalja, hogy Előfizető által kért konferenciát az adott időpontban, a beállításoknak megfelelően felépíti. A konferenciáról kérés esetén meghívót küld.

Amennyiben konferencia a vezetékes telefonhálózaton keresztül kerül felépítésre, ezért a hangminősége megegyezik a Magyar Telekom vezetékes telefonhálózatában elvárt minőséggel.

Kimenő hívást a felhasználó csak abban esetben kezdeményezhet, ha arra van jogosultsága. Ugyanígy korlátozva lehet a nemzetközi hívás, vagy a mobil hívás, külön-külön vagy egyszerre.

Díjazás

A szolgáltatás díjazása két részből áll: szervezési díj illetve a konferencia időtartamának megfelelő forgalmi díj. A szervezési díjat a konferenciában résztvevő valamennyi meghívott után meg kell fizetni. A telefonkonferenciát esetileg, vagy havidíjas konstrukcióban is igénybe lehet venni. A havidíjas csomagokban a résztvevő díj kedvezményesen kerül felszámításra. A konferencia szervezése során a szervezőnek meg kell adnia, hogy a hívások díját ki fizeti: a szervező átvállalja, vagy minden résztvevő egyénileg rendezi.

Amennyiben a szervező döntése alapján a résztvevőknek kell a hívás díját megfizetnie, ebben az esetben a hívások díjazása a meghívott résztvevő saját díjcsomagja alapján történik.

Telefonkonferencia díjazása



Eseti Telefonkonferencia	Nettó díj
Szervezési díj	199 Ft
Havi díjas Telefonkonferencia csomagok	Nettó díj
Csomag50 Az előfizetési díj 50 db szervezési díjat tartalmaz. Ezen felül 100 Ft/részvevő/konferencia szervezési díj kerül számlázásra.	5000 Ft/megrendelő
Csomag300 Az előfizetési díj 300 db szervezési díjat tartalmaz. Ezen felül 50 Ft/részvevő/konferencia szervezési díj kerül számlázásra.	15 000 Ft/megrendelő
Korlátlan Szervezési díj nem kerül felszámításra.	25 000 Ft/megrendelő

A szervezőt minden esetben terheli a szervezési költség, melyet minden meghívott résztvevő után fizet.
50 db szervezési díj egyenértékű 10*5 résztvevős vagy 5*10 résztvevős vagy 1*50 résztvevős konferencia szervezéssel.
Ha a szervező vállalja – a sajátján kívül – az összes többi résztvevő hívásának költségét is (Gyorshívásos konferencia esetén is), akkor a hívások díjazása a következő percdíjak alapján történik:

	Nettó percdíjak (Ft/perc/hívás)	
Telefonkonferencia	Vezetékes hálózat	Telekom hálózat
Belföldön, vezetékes hálózatba	6,90	8
Telekom hálózatba	34	12
Pannon, Vodafone hálózatba	34	22
Nemzetközi hálózatban *:		
Nemzetközi 1.	20	20
Nemzetközi 2.	28	28
Nemzetközi 3.	60	60
Nemzetközi 4.	60	60
Nemzetközi 5.	60	60
Nemzetközi 6.	60	60
Nemzetközi 7.	60	60
Nemzetközi 8.	60	60
Nemzetközi 9.	60	60
Nemzetközi 10.	60	60
Nemzetközi 11.	270	270
Hangrögzítés	18	18
Egyéb irányok:		
HOTSPOT	12	12
Internet 3	6,9	6,9
NyíltInternet	6,9	6,9
VPN	6,9	6,9
Kékszám hívás	6,9	6,9
Hangportál1.	40	40
Üzenetmeghall	6,9	6,9
M.TelekomHPDÜ	6,9	6,9
Hangösszám	33,33	33,33
Adományvonal	100	100
Pontosidő	6,9	6,9
Ébresztés	70	70
TudakozóPLUSZ	115,83	115,83
Belf.tudakozó	70	70
Nemz.tudakozó	133,33	133,33
Inmarsat 1	720	720
Inmarsat 2	2640	2640
Iridium-2	700	700
Iridium-1	900	900
EMSAT	780	780
Thuraya	576	576

* Az egyes országok nemzetközi zónabesorolását az Üzleti Általános Szerződési Feltételek 1.sz. melléklet 13.pont tartalmazza.

Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás 99,8% éves szinten.

Korlátozások

- Emeltdíjas számot a konferenciába nem lehet bevonni, ezek hívását a rendszer nem engedélyezi.
- A gyors hívásos telefonkonferencia szolgáltatás igénybevétele során kiosztott egyedi behívószámra a Magyar Telekom nem tudja biztosítani a számhordozást.

Felelősség vállalás

- A Szolgáltató felelősség vállalása nem terjed ki az egyes e-mail szerverek hibájából bekövetkezett adatvesztésre, valamint levelek, meghívók garantált kézbesítésére.
- A Szolgáltató nem vállal felelősséget az esetlegesen elmaradt konferencia miatt bekövetkezett elmaradt üzleti haszonért.
- A Szolgáltató nem vállal felelősséget más szolgáltató hálózatában bekövetkezett hangminőség veszteséért, esetleges beszélgetés bontásáért.

2.1.5 Microsoft Felhőszolgáltatások

Microsoft Felhőszolgáltatások leírása

A Microsoft a világ egyik legnagyobb üzleti szoftvergyártójaként és felhőszolgáltatóként szinte minden vállalkozás IT igényeit képes lefedni: a Telekom a havidíjas előfizetésként értékesíti tovább az üzleti levelezést, tárhelyet, alkalmazásokat és más eszközöket biztosító licenceket.

Az igénybe vehető Microsoft Felhő szolgáltatások részletes leírása, és a használat feltételei megtalálhatók az alábbi webcímeken: <http://www.microsoft.com/hu/hu/default.aspx>; <https://www.microsoft.com/hu-hu/microsoft-365/business>; <http://office.microsoft.com/>. A szolgáltatás használatához szükséges minimális rendszerkövetelmények mindig aktuálisan megtalálhatóak a <http://office.microsoft.com/hu-hu/products/az-office-rendszervetelmenyei-FX102921529.aspx> oldalon.

Az üzleti levelezést tartalmazó csomagok (pl. Exchange Online, Vállalati Alap, Vállalati Prémium, M365 Business, stb.) mellé a Microsoft díjmentesen biztosít .onmicrosoft.com végződésű domaint, amivel azonnal üzemel a levelezési szolgáltatás. Az ügyfelek által használt egyéb domain is konfigurálható a céges ügyfélfiókba, egyszerre akár több is.

Mindegyik licenc aktiválható az ügyfél fiókjába, egyszerre többféle licence is lehet a felhasználóknak a céges fiókon belül.

Amennyiben az O365 Vállalati Prémium verzióból, az O365 Nagyvállalati E3 csomagból, és a Microsoft 365 Business csomagból történik rendelés, úgy az 30 napig díjmentes próbaidőszakra biztosít 25db licencet. Ezzel éles ügyfélfiók jön létre, amibe 30 nap után fizetős licenceket kell venni, ha tovább szeretné használni a szolgáltatást az ügyfél – ennek hiányában a szolgáltatás automatikusan megszűnik.

Aktiválás:

A Használó megbízza a Használatba adót, hogy a Microsoft felé a Microsoft Termékfeltételek, Microsoft Online Szolgáltatások Feltételei, Microsoft Felhő Szerződés és Microsoft Ügyfél Szerződés elfogadásával kapcsolatban eljárjon, a termék aktiválását elvégezze és meghatalmazott rendszergazdaként a szolgáltatását adminisztrálja annak érdekében, hogy a Használó felhasználásra kész állapotban vehesse használatba azt. Használatba adó a megrendelt szoftver elérését a Használó részére elektronikus formában továbbítja az 1. pontban meghatározott e-mail címre.

Használó kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Microsoft felé a Magyar Telekomon keresztül szükséges a szolgáltatás nyújtásához nyilatkozatokat megtenni, a Használó az ilyen nyilatkozatok Magyar Telekom által történő megtételéhez kifejezetten hozzájárul. A Microsofttal kapcsolatos nyilatkozatok megtételére jogosult a Használó fent megjelölt kapcsolattartója. A Használó felelőssége a Microsoft

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>, <https://docs.microsoft.com/en-us/partner-center/agreements> és a <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products> weboldalon található nyilatkozatok/tájékoztatók ismerete. Használó tudomásul veszi, hogy jelszavait és adatait az aktiváláshoz szükséges mértékben az Használatba adó megismeri. A Használatba adó a rendelkezésére bocsátott adatokat, jelszót kizárólag az aktiváláshoz használja fel, az ahhoz szükséges mértékben. A szolgáltatás aktiválása maximum a megrendeléstől számított 5 munkanapon belül megtörténik. Az aktiválás tartalmazza a rendszeradminisztrátor beállítása mellett a megrendelőn felsorolt felhasználók előfizetéshez rendelését, amennyiben erre Előfizető igényt tart, illetve 1 meglévő domain hozzárendelését a Használó Office 365 céges ügyfélfiókjához. A domain-nek a Használó tulajdonában kell állnia, és rendelkeznie kell a szükséges hozzáférési jogosultságokkal is. Amennyiben az előfizető a szolgáltatás megrendelésekor és / vagy megszüntetésekor az e-mail címében nem saját domain nevet használ és a választott szolgáltatás tartalmaz email címet, úgy a szolgáltatás által nyújtott email cím az Office 365 rendszerekben @aldomain.onmicrosoft.com formátummal rendelkezik. A szolgáltatás aktiválása után a Használó visszavonhatja a meghatalmazott rendszergazda jogokat, ezzel együtt viszont elfogadja, hogy ez korlátozza a támogatási és hibaelhárítási lehetőségeket, ezért a Magyar Telekom a hozzáféréseinek felfüggesztése után nem tud felelősséget vállalni a szolgáltatás működéséért.

A Használó hozzájárul, hogy a szoftver használat beállításához és a használat támogatásához a Magyar Telekom Nyrt. átadja a használóval kapcsolatos azon információkat és személyes adatokat, amelyek a szolgáltatás aktiváláshoz és hibaelhárításhoz szükségesek a Microsoftnak és a Hrvatski Telekom-nak, amelyek az adatokat csak a tevékenységük ellátásához, a szoftver használat biztosításához szükséges mértékig jogosultak megismerni és felhasználni.

A szolgáltatás használata, adminisztrációja, Üzleti Önkszolgáló Portál regisztráció, Microsoft Online Portal:

A Használó, illetve annak rendszergazdája, felhasználói a szolgáltatás aktiválása után a <https://portal.office.com> linken található **Microsoft Online Portál** oldalon hozhatnak létre felhasználókat, rendelhetnek licenceket a felhasználókhoz, vonhatnak el licenceket a felhasználóktól, adminisztrálhatják az egyes szolgáltatásokat (Exchange, SharePoint, OneDrive, stb), domain beállításokat végezhet, az alkalmazásokat telepítheti eszközeire, stb. a jogosultsági szintjeiknek megfelelően.

Hibás termék esetén a <http://www.microsoft.com/hu/hu/default.aspx>;

<http://www.microsoft.hu/eredeti>; <https://www.microsoft.com/hu-hu/microsoft-365/business>;

<http://office.microsoft.com/> szerinti szavatossági jogok illetik meg. Amennyiben a szoftverrel kapcsolatban hiba merülne fel, Használó azt a +36 80 202500 ügyfélszolgálati telefonszámon jelezheti.

A szoftver használatának feltételeire pedig a jelen dokumentumban fentebb jelzett címeken elérhető Microsoft által meghatározott használati feltételek irányadóak.

Rendelkezésre állás, hibaelhárítás

A Microsoft felhőszolgáltatások rendelkezésre állásáról a Microsoft közöl tájékoztatást a weboldalain, ez jellemzően több mint 99,9%-os elérhetőséget jelent, de erre a Magyar Telekomnak nincs ráhatása. A megrendelt felhőszolgáltatások állapotáról, tervezett karbantartásokról a

<https://portal.office.com/default.aspx#ServiceStatusPage> oldalon található információ.

A Licencelt Microsoft Felhő Szolgáltatás támogatását a Magyar Telekom végzi, a Microsoft közvetlenül hibakezelést, hibaelhárítást nem végez. A szolgáltatás kapcsán felmerült esetleges hibákat, kérdéseket a Használó a +36 80 202500 telefonszámon jelezheti (az ügyfélszolgálat munkanapokon, 7-21 óráig, a hibabejelentő a hét minden napján, 0-24 óráig díjmentesen hívható a Magyar Telekom helyhez kötött hálózataiból). A Magyar Telekom nem köteles a Használó számára a Microsoft Cloudban foglalt szolgáltatások funkcióinak használata kapcsán, azzal összefüggésben oktatást vagy információkat nyújtani. A szolgáltatás használatához szükséges, hogy a felhasználók ismerjék a funkciókat a Szolgáltatás leírása cím alatt található címeken elérhető oldalak segítségével. A funkciók kapcsán további információk állnak rendelkezésre a Microsoft weboldalain, pl. <http://office.microsoft.com/hu-hu/support/> oldalon. A szolgáltatás kapcsán felmerült hiba elhárításában a Használónak a szükséges mértékben részt kell vennie, annak sikeres elvégzését nem akadályozhatja. Adott esetben szükséges lehet a belépés a Használó gépére, melyet a hiba elhárításához köteles engedélyezni, a hibaelhárításhoz szükséges információkat köteles megadni. Rendszerkövetelmények be nem tartásából adódó hibákért a Magyar Telekom felelősséget nem vállal.

Licence használati jog korlátai és tartama:

A Használó kötelezettséget vállal arra, hogy a szoftvereket a jelzett webcímeken fellelhető licence használati feltételeknek megfelelően használja. Az ettől eltérő használatból eredő esetleges jogsértésért a Használatba adó felelősséget nem vállal. Megrendeléskor kötött szerződés alapján meghatározott havi díj a Használó részére az adott hónapban felhasználási jogot biztosít a szerződés tárgyát képező szoftver használatára. Ha a megállapodás kifejezetten másképp nem szabályozza, a felek egyike sem szerez kizárólagos vagy egyéb jogot a másik fél vagy a Microsoft védjegye, egyéb szellemi tulajdona vagy know-how-ja felett.

A Használó tudomásul veszi, hogy a Magyar Telekom a hatályos jog által megengedett mértékben kizár minden felelősséget bármely közvetlen vagy közvetett kárért, amely a szolgáltatás (beleértve a funkciókat is) értékesítéséből, használatából vagy támogatásából ered.

Szerződésmódosítás

Felek a megállapodást közös megegyezéssel bármikor módosíthatják. A Magyar Telekom indokolt esetben jogosult a díjakat egyoldalúan módosítani, amelyről a módosítást megelőzően legalább 30 nappal értesíti a Használót. Indokolt esetnek tekinthető különösen, de nem kizárólagosan, ha a Forint/Euro árfolyam a megállapodás megkötésének időpontjához képest 10%-nál nagyobb mértékben változik, valamint a Microsoft árváltoztatása is. Használó tudomásul veszi, hogy a Microsoft Felhő szolgáltatáscsomagok tartalmát a Microsoft bármikor jogosult megváltoztatni, amely automatikusan módosítja a Használó és használatba adó közötti megállapodást is. Az aktuális szolgáltatási tartalomról a Szolgáltatások leírása pontban foglalt elérhetőségeken lehet részletesen tájékozódni.

Lemondás, Felmondás

A megállapodást bármelyik fél 30 napos felmondási idővel indokolás nélkül felmondhatja a másik félhez címzett írásbeli nyilatkozattal. A Használó felmondására, illetve az egyes licencekre vonatkozó részleges lemondásra a Magyar Telekom erre rendszeresített formanyomtatványának megfelelő adattartalommal történő kitöltésével és a Magyar Telekom ügyfélkapcsolati pontjain történő benyújtásával van lehetőség. Bármelyik fél azonnali hatállyal felmondhatja a megállapodást a másik fél súlyos szerződésszegése esetén a másik félhez címzett írásbeli nyilatkozatával.

A használati szerződés teljes felmondása vagy egyes licencek használatának részleges lemondások esetén a Használó kötelessége gondoskodni arról, hogy a lemondott licencekhez a használat lehetőségének megszűntetésekor ne tartozzon felhasználó. Amennyiben a Használó nem gondoskodik arról, hogy részleges lemondás esetén a megszüntetni kívánt licencekhez ne tartozzon felhasználó, a szolgáltatás megszüntetése a törölni kívánt felhasználók azonosíthatatlansága és a törölni nem kívánt felhasználók zavartalan használatának biztosítása érdekében nincs lehetőség.

Használó tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Licencelt Szolgáltatások lemondása esetén az adatait a Microsoft 30 napig tárolja, ezen időtartamban van lehetőség a Használó által menteni kívánt adatok elmentésére, ezek után az adatok visszaállíthatatlanul törlésre kerülnek.

2.1.6. instantPhone Standard

Az instantPhone Standard felhő alapú alközponti megoldás során előfizető telephelyére a végberendezések, IP telefonkészülékek kerülnek kihelyezésre. Az alközponti és egyéb kiegészítő funkciókat megvalósító intelligencia, valamint a távközlési hálózathoz való csatlakozás a Szolgáltató által biztosított virtuális infrastruktúrájából vehető igénybe havidíjas szolgáltatásként.

Az előfizető által biztosítandó feltételek:

Hangszolgáltatás

Az instantPhone Standard szolgáltatás kizárólag a Szolgáltató által külön megállapodás alapján biztosított IP alapú vezetékes hangszolgáltatásával vehető igénybe. A szolgáltatás, illetve a felhő infrastruktúra eléréshez, a internet kapcsolat szükséges.

Az internet kapcsolat sávszélességének mellékenként legalább 40-50 kbps sebességgel kell bírnia le- és feltöltési irányba egyaránt.

A mellékek egymás közötti hívásai az alközponti rendszeren belül maradnak. Az alközponti rendszerből kifelé irányuló hívás esetén a vezetékes hangszolgáltatásra vonatkozó díjszabás az irányadó.

A publikus telefonhálózatra való kihívást az egyidejű hívások szerint méretezni szükséges, melyet a rendelkezésre álló hangcsatorna szám szabályoz. A hangcsatorna a vezetékes hang szolgáltatás részét képezi, így annak mennyiségét és díjszabását a vezetékes hangszolgáltatásra vonatkozó szerződés tartalmazza. Ahol több mellék szükséges, mint amennyit a rendelkezésre álló fővonal hangcsatorna egyidejűleg ki tud szolgálni, ott a Szolgáltató a mellékek között korlátlan számú hívást biztosít, de fővonal irányba csak annyi hívás biztosít, amennyit a rendelkezésre álló fővonal hangcsatornák ki tudnak szolgálni.

A vezetékes hangszolgáltatás, az internet hozzáférés nem képezi az instantPhone Standard szolgáltatás részét, azonban meglétük az instantPhone Standard szolgáltatás nyújtásának feltétele.

Hálózati elérés

A szolgáltatás igénybevételehez Előfizető által biztosított publikus internethozzáférés szükséges.

A hangminőség függ a hozzáférés minőségi paramétereitől (pl. sávszélesség, késleltetés).



Az előfizető által biztosítandó további feltételek

Az előfizető által biztosítandó további feltételeket az egyedi szerződés tartalmazza.

Szolgáltatás tartalma:

Alapszolgáltatások

- Alközponti szolgáltatás
 - Forgalmidő mentes kommunikáció a mellékek között
 - Webes adminisztrációs felület biztosítása az egyéni beállítások elvégzésére (mellék szintű felhasználók és adminisztrátor felhasználók számára)
 - Módosítható szolgáltatástartalom
 - Kapcsolat a nyilvános távközlési hálózathoz
-
- Kijelzős IP telefon biztosítása az ügyfél telephelyén

	Alap szintű készülék	Alap szintű gigabites készülék
Kijelzős IP telefonkészülék	Monochrom grafikus	Monochrom grafikus vagy Színes grafikus
Kihangosítható	Igen	Igen
Személyes telefonkönyv	Nem / Igen	Igen
Főnök-titkári szolgáltatás	Nem	Igen
Több hívás egyidejű kezelése	Igen	Igen
Közvetlen ki és behívás (DID/DOD)	Igen	Igen
Hívó fél név és számkijelzés	Igen	Igen
Hívástartás és visszavétel	Igen	Igen
Hívásátadás	Igen	Igen
Híváslista (fogadott, tárcsázott, nem fogadott)	Igen	Igen
Hívásvárakoztatás	Igen	Igen
Beépített switch	Igen (100 Mbit/s)	Igen (1000 Mbit/s)
Vonalak száma	min. 1	min. 1
Fejbeszélő bemenet	Igen	Igen
Utolsó szám újrAhívása	Igen	Igen
Mikrofon némítás	Igen	Igen
PoE támogatás	Nem	Igen

	Emelt szintű gigabites készülék	Vezetői szintű gigabites készülék
Kijelzős IP telefonkészülék	Színes grafikus	Színes grafikus
Kihangosítható	Igen	Igen
Személyes telefonkönyv	Igen	Igen
Főnök-titkári szolgáltatás	Igen	Igen



Több hívás egyidejű kezelése	Igen	Igen
Közvetlen ki és behívás (DID/DOD)	Igen	Igen
Hívó fél név és számkijelzés	Igen	Igen
Hívástartás és visszavétel	Igen	Igen
Hívásátadás	Igen	Igen
Híváslista (fogadott, tárcsázott, nem fogadott)	Igen	Igen
Hívásvárakoztatás	Igen	Igen
Beépített switch	Igen (1000 Mbit/s)	Igen (1000 Mbit/s)
Vonalak száma	min. 4	min. 5
Fejbeszélő bemenet	Igen	Igen
Utolsó szám újrarahívása	Igen	Igen
Mikrofon némítás	Igen	Igen
PoE támogatás	Igen	Igen

Vezeték nélküli – DECT - készülék

DECT készülék	
Kijelzős IP telefonkészülék	igen
Kihangosítható	Igen
Személyes telefonkönyv	Igen
Főnök-titkári szolgáltatás	Igen
Több hívás egyidejű kezelése	Igen
Közvetlen ki és behívás (DID/DOD)	Igen
Hívó fél név- és számkijelzés	Igen
Hívástartás és visszavétel	Igen
Hívásátadás	Igen
Híváslista (fogadott, tárcsázott, nem fogadott)	Igen
Hívás várakoztatás	Igen
Beépített switch (10/100 Mbps)	Nem
Vonalak száma	3
Fejbeszélő bemenet	Igen (2,5mm)
Utolsó szám újrarahívása	Igen
Mikrofon némítás	Igen
PoE támogatás	Töltő igen/ Készülék akkumulátoros

Opcionális szolgáltatások:

Az alapszolgáltatások mellett külön díjért vehetők igénybe.

- Helyszíni GSM kijárat
- Automata kezelő (IVR)
- Hangrögzítés



- Hangposta
- Fax szerver
- Analóg adapter
- Tarifikáció

Műszaki támogatás:

- Alközponti szolgáltatások beállítása
- Service Desk (0-24 óra)
- Kritikus hibák elhárítása 24 órán belül
- Készülék hibaelhárítás 3 munkanapon belül

Szolgáltatások	Szolgáltatási szint – üzemeltetés
Hibaelhárítás	igen
Hibaelhárítás rendelkezésre állása	5x10
Kritikus hibák elhárításának megkezdése	4 óra
Hibaelhárítás megkezdése	8 óra
Hibaelhárítás kritikus hibákra	1 munkanap
Hibaelhárításhoz felhasznált anyagok ingyenes biztosítása	igen

A szolgáltatás elemei és listaárai

A szolgáltatás havi díja a mellékek számától és a választott kiegészítő opcióktól függően változik.

Szolgáltatás elem megnevezése	Listaár
Alapszolgáltatások	
instantPhone Standard szolgáltatás alap szintű készülékkel	4280 Ft/hó/mellék
instantPhone Standard szolgáltatás alap szintű <i>gigabites</i> készülékkel	5473 Ft/hó/mellék
instantPhone Standard szolgáltatás emelt szintű gigabites készülékkel	6415 Ft/hó/mellék
instantPhone Standard szolgáltatás vezetői szintű gigabites készülékkel	6999 Ft/hó/mellék
Tápegység vezetékes készülékhez (PoE hiányában)	357 Ft/hó/mellék
instantPhone Standard szolgáltatás PC-s „soft” klienssel	3172 Ft/hó/mellék
instantPhone Standard szolgáltatás mobil klienssel	3172 Ft/hó/mellék
instantPhone Standard szolgáltatás DECT készülékkel	3994 Ft/hó/mellék
Konferenciatelefon	12259 Ft/hó/mellék
Üzembe helyezés díja	92756 Ft/telephely
Szolgáltatás terjedelmének változtatása (készülék darabszám módosítás)	3660 Ft / alkalom / mellék
Szolgáltatás beállításainak Szolgáltató általi változtatása*	4100 Ft / alkalom /10 programsor

Opcionális szolgáltatások

2 csatornás helyszíni GSM kijárat	21513 Ft/hó
Automata kezelő (IVR)	3565 Ft/hó/mellék
Hangrögzítés	3565 Ft/hó/mellék
Fax szerver	3565 Ft/hó/mellék
instantPhone Standard szolgáltatás 2 portos analóg adapterrel analóg végberendezés nélkül	5151 Ft/hó/mellék
Hangposta	díjmentes
Ratifikáció	262 Ft/h/mellék





2.1.7. Norton Security Online

A Norton Security Online szolgáltatás végpontvédelem mobil- és asztali eszközök számára, mint a PC-k, MacBook-ok, okostelefonok és táblagépek.

A választható díjcsomagok és azok díjazásuk:

Díjcsomag	Havi nettó díj	Díjcsomag	Havi nettó díj
Norton Security Online - S (1 eszköz védelméhez)	320 Ft	Norton Security Online - L (5 eszköz védelméhez)	990 Ft
Norton Security Online - M (3 eszköz védelméhez)	650 Ft	Norton Security Online - XL (10 eszköz védelméhez)	1590 Ft

* Az árak nettó díjak, a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti ÁFA-t nem tartalmazzák.

Csomagmódosítás:

Előfizető választhat nagyobb és kisebb csomagot egyaránt, erre a szerződés tartama alatt bármikor lehetősége van.

Hibajavítási idő, vállalt rendelkezésre állás:

Szolgáltató az esetleges hibákat 72 órán belüli hibaelhárítási idővel javítja. A szolgáltatás éves szinten 99,98 %-ban áll rendelkezésre.

Szolgáltatás tartalmi elemei:

Védelmi funkciók és előnyök	Norton Security Online			
	Windows	Mac OS X	Android (okostelefon és tablet)	iOS (okostelefon és tablet)
Véd a vírusok, a kártevő programok, a kártékony szoftverek és más veszélyek ellen	✓	✓	✓	
Megvédi az Ön személyazonosságát és privát szféráját	✓	✓	✓	
Véd a csaló webhelyek és az adathalász támadások ellen	✓	✓	✓	
Védelmet nyújt a lopások ellen online tranzakcióknál	✓	✓	✓	
Az adatok, szoftverek és alkalmazások a letöltésnél kiberbűnözés-veszély elleni vizsgálaton esnek át	✓	✓	✓	
Biztonságos alkalmazáshasználat: a veszélyes alkalmazásokat még a letöltés előtt felismeri			✓	
Lopás elleni védelem: elvesztés után megvédi az Ön eszközét a jogosulatlan használattól			✓	
SMS vagy webhely útján történő kényelmes távoli eszközlezárás és adattörölés*			✓	
Távoli követés és hanglokalizáció kényelmesen SMS vagy webhely útján*			✓	✓
Nem kívánt hívások letiltása			✓	
Telefonkönyv- és címtár automatikus védelme			✓	✓
Elvesztés után lehetséges a telefonkönyvet és a címtárat az új eszközre visszaállítani.			✓	✓
Személyazonosság-lopás elleni védelem a felhasználói nevek és jelszavak elmentésével és automatikus bevitelével	✓	✓	✓ (Opcionális ingyenes alkalmazás)	
Védelem online vásárlásnál a címadatok és a fizetési információk biztonságos elmentése és kitöltése révén	✓	✓	✓ (Opcionális ingyenes alkalmazás)	
A személyazonosságra vonatkozó adatok biztonságosan és kódolva vannak elmentve, és igény szerint minden eszközre szinkronizálhatók	✓	✓	✓ (Opcionális ingyenes alkalmazás)	
A keresőoldalak találatainak megjelenítése: A linkek biztonságos vagy nem biztonságos jelöléssel jelennek meg	✓	✓		
Tűzfal: Védelem a nem kívánt hálózati hozzáférésekkel szemben	✓	✓		
E-mail spam elleni védelme a Norton Anti-Spam révén	✓	✓		
Rendszeroptimalizálás a számítógép megfelelő stabilitása és sebessége érdekében		✓		

A beállításnál az eszköz típusa azonosításra kerül és a megfelelő verzió automatikusan aktiválódik	✓	✓	✓	✓
Az eszközcseré bármikor rugalmas módon lehetséges	✓	✓	✓	✓
Mindig naprakész biztonság	✓	✓	✓	✓
Egyszerű, intuitív és leveszi a válláról a gondokat - A Norton megvédi Önt!	✓	✓	✓	✓

2.1.8 Telekom Seamless IT

A Seamless IT szolgáltatás keretén belül egységes szolgáltatási szinten és áron virtuális gép (VM) erőforrást biztosít a Szolgáltató, egységesen kezelve, választható, az Előfizető igényeinek megfelelő platformon.

Szolgáltató a vele a szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan jogviszonyba kerülő Előfizető számára saját Seamless IT VM környezetet biztosít a kiválasztott platformon (továbbiakban: „Szolgáltatás”), amelynek keretében Előfizető az ott elérhető szolgáltatásokat, az Előfizető által meghatározott kapacitás/fogyasztás szerint veheti igénybe. Az egyedi szolgáltatási szerződésben meghatározott az adminisztratív joggal rendelkező kapcsolattartó mint „tenant” adminisztrátor jogosult az elérhető szolgáltatások igénybevételét, annak kapacitását, fogyasztását beállítani, módosítani.

Előfeltételek

Az alábbiakban felsorolt előfeltételek minden esetben érvényesek a Seamless IT szolgáltatás elemeire:

- Az Seamless IT szolgáltatási elemek iDC, ASH, Azure, AWS választható platformokból épül fel. Ebből adódóan az Seamless IT virtuális gépek minden egyes részegységére az adott környezet – ahol létesítésre kerül - termékekre vonatkozó termékleírások/előírások (pl SLA) az irányadók, melyet a vonatkozó egyedi szerződés tartalmaz.
- A Seamless IT szolgáltatási csomag tartalma maga a virtuális gép és a hozzá kapcsolódó szolgáltatások annak érdekében, hogy azt az Előfizető el tudja érni és használni tudja.
- A szolgáltatási havidíj 2 komponensből áll: egy Alapdíjból és egy VM számtól függő havidíjból. Az alapdíj a szolgáltatás alapelemeit tartalmazza. Ez az alapdíj független a virtuális gépek számától, minden esetben a szolgáltatás részét és alapját képezi. Az Alapdíj virtuális gép szolgáltatási környezetként – mely tartalmazhat több virtuális gépet, de legalább egyet kötelezően - kerül elszámolásra. Az Alapdíj műszaki szempontból az egy hálózati szegmensbe/szolgáltatásba tartozó virtuális gépek után értelmezett. Opciók szolgáltatásként a tárhely szolgáltatást Szolgáltató szintén havidíjas konstrukcióban számlázza.
- Létesítés során az alap hálózati konfigurációk (pl VLAN összerendelés) automatizáltan létrejönnek az előre definiált módon.
- A virtuális gép – több virtuális gép esetén gépek – azok ki publikált menedzsment port-ján keresztül érhetők el (pl. linux-os gép esetén ssh (22) port), a virtuális géphez rendelt IP címen keresztül. (Ez elérési hálózati szinten történő megvalósítása platformonként eltérő, így eltérések lehetségesek.)
- Minden további, a Seamless IT szolgáltatásban nem szereplő virtuális gép konfiguráció vagy további kapcsolódó szolgáltatás igény, egyedileg kerül kialakításra.
- Hibrid környezet kialakítása esetén – azaz több platformban történő kialakítás, illetve több platformban futó virtuális gépek esetén – a hibrid környezetre jellemző és működéshez elengedhetetlen hálózati kialakítás – mely szükséges a több platformos működéshez – nem része a szolgáltatásnak. A hibrid környezet részét képező platformok hálózati összeköttetései egyedi tervezés és kialakítás révén – szükség esetén céleszközök bevonásával - kerülnek kialakításra.

Választható Seamless IT virtuális gépek és tárhely szolgáltatás

A Seamless IT szolgáltatás keretében az alábbi standard szolgáltatások vehetők igénybe:

Szolgáltatás Típus	VM típus	OS	OS Premium SSD diszk (GB)
XS Linux	1 vCpu, 4 GB Mem.	Linux	128
S Linux	2 vCpu, 8 GB Mem.	Linux	128
M Linux	4 vCpu, 16 GB Mem.	Linux	128
L Linux	8 vCpu, 32 GB Mem.	Linux	128

XL Linux	12 vCpu, 48 GB Mem.	Linux	128
XXL Linux	16 vCpu, 64 GB Mem.	Linux	128
Storage	Virtuális géphez adható diszk terület		1 TB

Seamless IT választható platformok

Termékcsoport / platform

iDC/dHCI

Azure Stack Hub

Azure

AWS

GreenLake – Opcionális, egyedi kialakítás

Az Előfizető a táblázatban szereplő virtuális gépek közül választhat az igényeinek megfelelő típust, illetve az elvárásoknak megfelelő darabszámot. Továbbá az Előfizető meghatározhatja, mely platformon kerüljenek elhelyezésre a választott virtuális gépek. A platformok sajátosságait a későbbi fejezetekben taglaljuk. A választott virtuális gépek önmagukban és választott környezetükben működőképesek, azokhoz a szolgáltatás elindításához már nem szükséges további hálózati, adattárolási vagy egyéb szolgáltatási elemet igénybe venni. A virtuális gépek egy, a *tenant* számára szeparált környezetbe kerülnek, külön hálózati szegmensbe. Az alapszolgáltatásokon túl további erőforrás kiegészítésekre lehetőség van, egyedi megoldások keretén belül. Az azonos környezetbe (adott platformon belüli *tenant*-ba) kerülő virtuális gépek egymást hálózati szempontból elérik, kommunikációjuk biztosított. A hálózati szegmens a virtuális gépek számára meghatározza az Internet felé történő kijáratot.

Operációs rendszerek

Minden virtuális gép típus az alábbi operációs rendszerekkel választható (minden szolgáltatás platform esetében):

Linux:

Linux alapú operációs rendszerek esetében open source – használati és/vagy támogatási díj nélküli – operációs rendszerek választhatók:

- CentOS
- Ubuntu
- Operációs rendszer licence behordozására nincs lehetőség, az operációs rendszert a Szolgáltató telepíti a virtuális gépekre és előtelepített, a környezethez illesztett beállításokkal adja át az Előfizetőnek.
- Az átadott virtuális gépet az Előfizető a Szolgáltató által előre definiált IP címen keresztül tudja elérni, jellemzően annak menedzsment portálján keresztül
- Az operációs rendszer az adott virtuális gép típushoz tartozik, tehát más operációs rendszerrel újra telepíteni nem lehet.
- Az operációs rendszerrel előtelepített virtuális gépet a Szolgáltató biztosítja, operációs rendszer telepítésére az Előfizető nem jogosult.
- Az átadott virtuális gépen az Előfizető, rendszergazda jogosultságokkal tud üzemeltetni, operációs rendszer szinten módosításokat elvégezni, illetve tartalmakat és alkalmazásokat telepíteni.

Mentés

A szolgáltatási csomagok nem tartalmazza a virtuális gép/gépek mentését, annak megoldásáról az Előfizetőnek kell gondoskodnia. A Szolgáltató a virtuális gép folyamatos működését biztosítja, de mentésből egy adott időpontra visszaállítása nem része a szolgáltatásnak.

- Egyedi szolgáltatás tartalom esetén van mód mentési szolgáltatás igénybevételére. Ezen igényeket az Előfizetőnek Szolgáltató felé jeleznie szükséges.

Hálózati szolgáltatások

A virtuális gép(ek) eléréséhez Szolgáltató hálózati szolgáltatásokat nyújt. A szolgáltatás virtuális gépek hálózati szempontból történő összefogását, valamint azok külvilág felől történő elérhetőségét biztosítja.

A szolgáltatás kialakítása az alábbiak szerint alakul:

- A létesített virtuális gép(ek) menedzsment portja (Linux esetén SSH (22) port) Internet felől egy megadott IP címen keresztül elérhetővé teszi a Szolgáltatót.
- Egy virtuálisgép(ek)-hez kialakított hálózati szolgáltatás az alábbi hálózati elemeket tartalmazza:
 - 100 Mbps Internet sávszélesség (csak Telekom iDC és Telekom ASH platformok esetén)
 - Környezetenként egy publikus IP cím
- Igény esetén Szolgáltató kiegészítésként egyedi biztonságtechnikai megoldásokat és szolgáltatásokat tud nyújtani az Előfizető részére, de ezen megoldások jelen Seamless IT szolgáltatásnak nem részei.
- Bizonyos platformokon (Azure, AWS) az adatközpontból kifelé irányuló forgalom plusz költséget jelent.

Egyéb kiegészítő szolgáltatások

A Seamless IT szolgáltatási csomag részét képezik az alábbi kiegészítő szolgáltatások

- Szolgáltatási csomag létesítése
 - A szolgáltatási csomagnak megfelelő virtualizációs környezet kialakítása
 - Megfelelő elérhetőségek és jogosultságok átadása az Előfizető részére
- Szolgáltatásmenedzsment
 - A szolgáltatás részét képezi az Előfizető szolgáltatási csomagját kezelő szolgáltatás menedzsment
- Service Desk
 - A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban 7x24 órás service desk szolgáltatást tart fenn a hibák és igények bejelentésére.

A Seamless IT szolgáltatásnak nem része, de egyedi módon kezelhető a Seamless IT szolgáltatás/szolgáltatások hálózati összeköttetésének kialakítása.

Szolgáltatás menete

Az Előfizető a megrendelt szolgáltatás kapcsán a Szolgáltatótól megkapja az alábbiakat:

- Szolgáltatás eléréséhez szükséges jogosultságok és kapcsolódó pontok leírását
- Szolgáltató, a szolgáltatás keretében megrendelt virtuális gép csomagokat létesíti a választott platformon és a létesített környezet elérését biztosítja az Előfizető részére
- Az Előfizető a Szolgáltatótól megkapott paraméterek alapján birtokba veszi a kialakított környezetet.
- Az Előfizető a szolgáltatott környezetben létesített virtuális gépet/gépeket a gépekhez rendelt publikus IP címen keresztül; az adott virtuális gép menedzsment portján éri el (pl. Linux operációs rendszerű virtuális gépet SSH (22) port-on) keresztül vagy a szolgáltatáshoz biztosított önkiszolgáló portál konzolján vagy CLI felületen keresztül – amennyiben az adott platformon lévő szolgáltatáshoz társul ilyen lehetőség – éri el.
- További – engedélyezett - portok nyitása az Előfizető a szolgáltatáshoz biztosított önkiszolgáló portálon keresztül lehetséges az adott platform keretei között.
- A Szolgáltató a virtuális gépek kezelésére (virtuális gép elindítása, leállítása) a Szolgáltató önkiszolgáló portálon keresztül elérést biztosít, ahol az Előfizető ezen funkciókat eléri és aktiválni tudja. Az önkiszolgáló portálon keresztül menedzselési lehetőségek platformonként eltérőek lehetnek).
- Az Előfizető a szolgáltatás keretében megkapott környezetben működő virtuális gépeken üzemeltetői feladatokat lát el. A virtuális gépek üzemeltetésére a Szolgáltató szolgáltatási és jogköre nem terjed ki.
- A VM szolgáltatás mellé operációs rendszer szintű OS (tárhely) szolgáltatást is biztosít Szolgáltató, melynek elszámolási alapja az igényelt GB mérete (az OS diszk mérete jellemzően előre definiált a virtuális géphez). Szolgáltató a tárhely szolgáltatást a VM-nek, az aktuálisan elérhető, Előfizető által kiválasztott platformon biztosítja.
- A szolgáltatás körébe nem tartozó további – a jelen szolgáltatáson túli – igényeket Szolgáltató egyedileg kezeli.

Üzemeltetési és szolgáltatási elhatárolások

A Szolgáltató felelős a szolgáltatás részét képező szolgáltatási elemek üzemeltetéséért, a Seamless IT szolgáltatáshoz kapcsolódó, alábbiakban részletezett SLA-nak megfelelően. Konkrétan a virtuális gép és a virtuális gép üzemeléséhez kapcsolódó szolgáltatások biztosítása a Szolgáltató feladata.

Nem terjed ki a Szolgáltató üzemeltetési és felelősségi hatásköre az alábbiakra:

- Nem terjed ki a Szolgáltató felelőssége a virtuális gépen(gépeken) futtatott operációs rendszerre, annak üzemeltetésére, hibáinak javítására.
- Szolgáltató nem vállal felelősséget a virtuális gépeken tárolt, illetve azokról szolgáltatott tartalmakért. Ezen tartalmakért a Végfelhasználó a felelős

- Szolgáltató biztosítja az operációs rendszert – adott esetben a licencet is – a virtuális gépekre, viszont minden operációs rendszer felett használt alkalmazás, program, adatbázis, illetve egyéb licence, támogatás, díjköteles szoftver futtatása kívül esik a Szolgáltató hatáskörén. Operációs rendszer felett futtatott bármely szoftver termék jogos és jogtiszt használata, díjainak a megfizetése, illetve a szolgáltatásba történő behordozhatóságának vizsgálata az Előfizető felelősége.

Seamless IT szolgáltatás felelőségi határok

A Telekom Seamless IT szolgáltatás üzemeltetési határai az osztott felelőség elvén működnek. Az alábbi táblázatban meghatározzuk azon felelősségi köröket, melyek a Szolgáltató körébe tartoznak, illetve azokat, melyek üzemeltetéséért az Előfizető felel.

Tevékenység	Szolgáltató	Előfizető
Seamless IT IaaS szolgáltatások hibatűrő működésének biztosítása, szolgáltatásokhoz történő Seamless IT infrastruktúra oldali hozzáférés biztosítása	F	
Seamless IT szolgáltatás publikus Interneten keresztül, illetve az Előfizető saját telephelye felől történő hálózati elérés biztosítása		F
Seamless IT IaaS szolgáltatások esetében felmerülő frissítések, karbantartások elvégzése	F	I
Seamless IT IaaS szolgáltatásokból az Előfizető által történő létrehozása, módosítása, törlés	T	F
Seamless IT IaaS szolgáltatásokból az Előfizető által összeállított szolgáltatások helyes/működőképes konfigurálása		F
Seamless IT IaaS szolgáltatás keretében, az Előfizető által használt virtuális gépeken telepített operációs rendszer üzemeltetése		F
Seamless IT IaaS szolgáltatás keretében, az Előfizető által futtatott virtuális gépeken licenc-megfelelőség biztosítása		F
Seamless IT IaaS szolgáltatás keretében, az Előfizető által igénybe vett virtuális gépeken, az operációs rendszer felett futtatott alkalmazások és azok licencelésének és jogtisztaságának biztosítása		F
Seamless IT IaaS szolgáltatásokon belül, Előfizető által elhelyezett adatok, tartalmak felelősége		F
Seamless IT IaaS szolgáltatások segítségével Internet irányba Előfizető által történő szolgáltatások, tartalmak jogszerű felelősége		F
Seamless IT IaaS szolgáltatásokban, Előfizető által kialakított környezet jogszabályi valamint egyéb előírásnak történő megfelelés biztosítása, felülvizsgálata, auditálása		F
Seamless IT IaaS szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentések kezelése	F	I

* Szolgáltató külön kiegészítő szolgáltatásként igénybe vehető támogatási lehetőséget nyújthat. Az alap szolgáltatás a támogatást nem tartalmazza.

F = Felelős (angol terminológiában R, mint *Responsible*)

J = Jóváhagyó (angol terminológiában A, mint *Approve*)

K = Konzulens (angol terminológiában C, mint *Consulted*), külön szolgáltatás keretében.

I = Informálandó (angol terminológiában I, mint *Informed*)

T = Támogató (angol terminológiában S, mint *Supporting*)

Infrastruktúra szolgáltatásokra vonatkozó SLA értékek - Platform specifikus tulajdonságok

A Szolgáltató az egyes, szolgáltatás eleme(i)ként definiált infrastruktúra éves rendelkezésre állását, azaz az infrastruktúra felhasználók általi havi elérhetőségét és használhatóságát minimum az alábbi időintervallumban (továbbiakban Garantált Szolgáltatási Időszámban) biztosítja:

instant DC platform választása esetén lásd 2.1.9 pontban meghatározott SLA értékeket.

Microsoft Azure platform választása esetén:

A szolgáltatói SLA megegyezik a gyártó mindenkor érvényben lévő SLA szabályaival:
<https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services>

Amazon AWS platform választása esetén:

A szolgáltatói SLA megegyezik a gyártó mindenkor érvényben lévő SLA szabályaival:

<https://aws.amazon.com/compute/sla/>

Tárhelyre vonatkozó SLA: <https://aws.amazon.com/ebs/sla/>

Azure Stack HUB platform választása esetén:

Szolgáltatáscsoport megnevezése	Rendelkezésre állás		Hibakezelés	
	SLA	Működési ablak	Válasadási idő	Megoldási idő
TSM Azure Stack Hub Virtuális gépek	99,9%	7*24	4 óra	Nem garantált
TSM Azure Stack Hub Diszk és tárterület. Ide értve: - Nem menedzselt diszkek - Menedzselt diszkek	99,9%	7*24	4 óra	Nem garantált
TSM Azure Stack Hub Hálózati szolgáltatások. Ide értve: - Virtual Network - Connection - DNS Zone - Load Balancer - Local Network Gateway - Network Interface - Network Security Group - Public IP address - Route Table - Virtual Network Gateway	99,9%	7*24	4 óra	Nem garantált

A Garantált Szolgáltatási Időszakban a Szolgáltató köteles a szolgáltatásokat a jelen megállapodásban rögzített szolgáltatási szint paramétereknek megfelelően nyújtani.

A Szolgáltató a szolgáltatás karbantartása céljából jogosult, legfeljebb negyedévente egy alkalommal, este 00:00 – reggel 4:00 óra között, maximum 4 óra időtartamban, a Szolgáltatás nyújtását átmenetileg felfüggeszteni szolgáltatás fejlesztése céljából.

Különösen indokolt esetben (szolgáltatás kiesésének megelőzése vagy kritikus biztonsági hiba javítása) az előzőeken felül további negyedévente legfeljebb egy alkalommal este 00:00 – reggel 4:00 óra között, maximum 4 óra időtartamban a szolgáltatást felfüggeszteni.

Szolgáltató tőle elvárható gondossággal jár el annak érdekében, hogy a tervezett leállási időszakokban végzett karbantartások ne járjanak szolgáltatás-kieséssel.

A tervezett leállási időszakokat a Szolgáltató az Előfizető tájékoztatása céljából legalább 7 nappal korábban az Előfizető az Egyedi szolgáltatási szerződés 2. sz. mellékletében rögzített kapcsolattartóját e-mailben tájékoztatja.

A tervezett leállás időszaka miatti szolgáltatás szünetelés a szolgáltatás rendelkezésre állását nem befolyásolja, a tervezett leállás a szolgáltatás kiesési időbe nem számít bele.

A szolgáltatási szint paraméterei

A Szolgáltató a Felhasználó részére az alábbi szolgáltatási szint paramétereket biztosítja a szolgáltatás átadási ponton mérve.

- **Havi szolgáltatás rendelkezésre állás:** Arányszám (százalékos értékben kifejezve), amely megmutatja, hogy egy hónapon belül a szolgáltatás tényleges elérhetősége az Előfizető számára hogyan viszonyul a névleges (maximálisan lehetséges) elérhetőség értékéhez.

Számítás módja:

$$HR = \frac{G - K - H}{G - K}$$

ahol:

HR = Havi rendelkezésre állás

G = Időszakra vonatkozó garantált szolgáltatási időszavok összege

K = Időszakra vonatkozó tervezett leállások időtartamának összege

H = Σ (kritikus hibák hibaelhárítási ideje)

- **Hibaelhárítási idő:** Azon időszak, amikor hiba miatt a felhasználók számára nem lehetséges az infrastruktúra szolgáltatás funkcióinak üzemszerű használata.

Mérési módszere bejelentett hiba esetén:

(Hibabehatárolás megkezdésének időpontja a Hibajegyen)-(Hibajegy kiállításának időpontja) – (Felhasználói közreműködés vagy erre várakozás ideje)

Kötbér számítása

Az egyes szolgáltatási elem kiesése kapcsán az Ügyfél a szolgáltatási elemre vonatkozó, és a jelen pontban feltüntetett SLA-t meghaladó kiesés esetén léphet fel Szolgáltatási Kötbér iránti igényel Szolgáltatóval szemben. A Szolgáltatási Kötbér alapja az egyes szolgáltatási elemek esetében megkezdett óránként az adott szolgáltatási elemre vonatkozó és az elmúlt 12 hónap átlagos egy havi Tárgyhavi Előfizetési Díja. A kötbér mértéke a kötbéralap egy napra eső részének megfelelő összege, de maximum az adott szolgáltatási elemre vonatkozó egy teljes havi Tárgyhavi Előfizetési Díjnak megfelelő összeg.

Amennyiben Szolgáltató a vállalt szolgáltatási szint alatt teljesít, azaz nem teljesíti az ott meghatározott minőségi mutatókat az Előfizető kötbérre jogosult.

A kötbér mértéke az alábbiak szerint kerül meghatározásra:

- **Kötbéralap:** a szolgáltatási szint sértésben érintett szolgáltatásra vonatkozó előfizetési díj mértéke az adott szolgáltatási időszakra (hónapra) vonatkozóan. Amennyiben az adott szolgáltatásra vonatkozó szolgáltatási díj az SLA sértésből következően jelentős csökkenést mutat az előző szolgáltatási időszak díjaira abban az esetben Szolgáltató saját hatáskörben dönthet úgy, hogy az előző szolgáltatási időszaknak a szolgáltatásra vonatkozó (magasabb) díját tekinti kötbéralapnak.
- **Kötbérszázalék:** adott szolgáltatás tényleges szolgáltatási szint alapján meghatározva

Kötbér mértéke = Kötbéralap * Kötbérszázalék

Kötbér érvényesítésére Előfizetőnek az alábbi szerint van lehetősége:

1. Szolgáltató által biztosított Service Desk-en jelen iÁSZF-ben meghatározott elérhetőségek valamelyikén hibajegyet nyit, ahol a hibajegy rövid vagy teljes leírása tartalmazza a "kötbér érvényesítése SLA sértés miatt" meghatározást



2. A hibajegy tartalmazza az érintett szolgáltatást vagy szolgáltatásokat, illetve az érintett erőforrások egyedi azonosítóját (pl. VM name)
3. A hibajegy tartalmazza az SLA sértés(ek) kezdeti- és vég-időpontját, dátum és perc pontossággal

Szolgáltatási szint nem teljesítéséhez kapcsolódó kötbérszázalékok:

Ténylegesen nyújtott szolgáltatási szint (SLA)	Kötbérszázalék
Kevesebb mint 99.95%, de több mint 99%	10%
Kevesebb mint 99%, de több mint 95%	30%
Kevesebb mint 95%	100%

Szolgáltatás elérése, igények kezelése

Az Előfizető a megrendelt és igénybe vett szolgáltatás paramétereinek megváltoztatásával kapcsolatban, a Szolgáltató által biztosított önkiszolgáló portálon keresztül tud, az ott elérhető lehetőségek keretén belül eljárni. Az önkiszolgáló portálon túli konfigurációs igények egyedi módon és elszámolásban kerülnek kezelésre a Szolgáltató Service Desk szolgáltatásán keresztül. Minden egyes igényre egy bejelentési jegy generálódik mely végig kíséri a bejelentés folyamatát.

Szolgáltatás díja

Csomagban lévő szolgáltatások	Választható platformok	Konfig/elszámoló egység	Mennyiség	Havidíj (Nettó) HUF
ManagedVM környezet	Public Azure AWS ASH iDC GL	1 vCpu, 4 GB Mem.	/VM	39 100
		2 vCpu, 8 GB Mem.	/VM	49 100
		4 vCpu, 16 GB Mem.	/VM	74 800
		8 vCpu, 32 GB Mem.	/VM	164 000
		12 vCpu, 48 GB Mem.	/VM	169 900
		16 vCpu, 64 GB Mem.	/VM	217 600
Alapdíj			1 db	49 990
Tárhey		1 TB	db	24 700

Szolgáltatás elszámolása

Az igénybe vett virtuális gép csomagok elszámolási alapja a csomag adott hónapban való felhasználása. Ez azt jelenti, hogy tört hónap, vagy kisebb időegységben (pl. órában) történő elszámolás nem lehetséges. Ez a kitétel azokon a platformokon is érvényes, melyek támogatják az óra alapú felhasznált erőforrás elszámolást.

A virtuális gép igénybevétele a szolgáltatás alapja, tehát azon virtuális gépek, melyek a tárgyhónapban szolgáltatás részét képezik (azaz a hónap forduló napján a szolgáltatás részét képezik), arra vonatkozóan a teljes havi díj

kiszámlázásra kerül, attól függetlenül, hogy adott esetben a virtuális gép, részben vagy egészben az adott hónapban le volt állítva.

A Szolgáltató 7x24 órában (~ 730 óra / hónap) működteti a szolgáltatásban igénybe vett virtuális gépeket. A virtuális gép leállítása, újraindítása természetesen lehetséges, de ez az adott virtuális gép havi költségén nem változtat.

Szerződés időtartama

A szolgáltatás igénybevételének minimális időtartama – hűség ideje - 12 hónap.

A megkötött szolgáltatási futamidős szerződést lejárat előtt nem lehet felmondani, illetve felmondás esetén a futamidőből hátralévő havi díjak értékét a Előfizető köteles megfizetni.

Minden további, jelen szolgáltatás leírásban nem szereplő virtuális gép konfiguráció vagy további kapcsolódó szolgáltatás igény, egyedileg kerül kialakításra, kiszolgálásra függetlenül a felhasznált Seamless IT csomagoktól.

Szerződésmódosítás

Szolgáltató indokolt esetben jogosult a díjakat egyoldalúan módosítani, amelyről a módosítást megelőzően legalább 30 nappal értesíti a Előfizetőt. Indokolt esetnek tekinthető különösen, de nem kizárólagosan, ha a Forint/Euro árfolyam a megállapodás megkötésének időpontjához képest 10%-nál nagyobb mértékben változik.

Az Előfizető kötelezettségei és nyilatkozatai

Az Előfizető köteles:

kapcsolattartó személyt kinevezni, aki az Előfizető részéről jogosult a Szolgáltató által teljesített Szolgáltatás átvételére, a Szolgáltató által szükség szerint kibocsátott teljesítési igazolás aláírásával;

az ésszerűség keretei között – a Szolgáltató előzetes, indokolt igénye alapján - biztosítani a Szolgáltató számára azokat az adatokat, információkat, melyek szükségesek ahhoz, hogy a Szolgáltató szerződésszerűen teljesíteni tudjon. Eerre vonatkozó igényét a Szolgáltató köteles az Előfizetővel kellő időben, előre közölni;

a Szolgáltatásért, valamint a Szolgáltató által nyújtott egyéb szolgáltatásokért díjat megfizetni;

a Szolgáltatást kizárólag jelen szerződésnek megfelelően használni;

tartózkodni a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások visszafejtésétől, működésképtelenné tételétől, műszaki korlátainak megkerülésétől, a fogyasztásmérési folyamatba történő beavatkozástól, a mérés módosításától;

teljes körű felelősséget vállalni minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés saját jelszaván, azonosítóján, titkos kulcsának használatával, illetve egyéb azonosítást lehetővé tévő technológia felhasználásán keresztül történik. (Az Előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetővel közli, Előfizető köteles jelszavát harmadik fél felé titokban tartani);

a szolgáltatások adminisztrátori felületén történő konfigurálást többfaktorú azonosítás (MFA) segítségével végezni;

elfogadni, hogy a Szolgáltató által végzett fogyasztásmérés jelenti a havi felhasznált kapacitást/fogyasztást.

Előfizető nem jogosult az őt megillető jogokat harmadik személyre átruházni, vagy továbbértékesíteni.

Az Előfizető nyilatkozik arról, hogy:



a Szolgáltatás felhasználói beállítását maga végzi, és gondoskodik arról, hogy a felhasználók betartsák jelen szerződésben foglalt rendelkezéseket;

a Szolgáltatás felhasználása során minden adattartalomért, amit az Azure/Azure Stack Hub/AWS subscription-jébe feltölt, módosít, töröl, Előfizető felel;

a fenti pont vonatkozik arra az esetre is, ha az Előfizető érdekkörébe tartozó szabályozás ír elő - akár a Szolgáltatást terhelően - adattörlési kötelezettséget;

a nem a Szolgáltató által a szolgáltatások keretében biztosított, az Előfizető általa birtokolt, a Szolgáltatás igénybevétele vonatkozásában az Előfizető által használt egyetlen szoftver és/vagy hardver használata sem sérti harmadik személy szellemi alkotáshoz fűződő jogát és nem ellentétes harmadik személlyel kötött szerződéssel vagy bírósági határozattal. (A Szolgáltatóval szemben érvényesíteni kívánt szerzői vagy egyéb jogcímen felmerülő díjak mindenkor megfizetéséért kizárólag és teljes mértékben az Előfizetőt terheli felelősség.);

a szolgáltatás igénybevitelével az Előfizető által harmadik fél részére nyújtott szolgáltatás nem ütközik jogszabályba, nem sérti harmadik személy szellemi alkotáshoz fűződő jogát, valamint nem tartalmaz becsületsértő, vagy jó erkölcsbe ütköző részeket (az Előfizető megtéríti a Szolgáltató minden olyan kárát, amely az ilyen szerződésszegésből fakad, továbbá Szolgáltató ilyen esetben jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani).

tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatásokat Szolgáltató Microsoft és AWS termékek felhasználásával nyújtja vagy nyújthatja, de magukat a szolgáltatásokat nem Microsoft biztosítja, illetve nem Microsoft vagy AWS által kerül működtetésre.

tudomásul veszi, hogy Szolgáltató nem felelős az Előfizető virtuális infrastruktúráján bekövetkező informatikai incidensekért, ha az incidens Szolgáltatónak nem felróható.

Ha az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan adatokat, információkat tárol, vagy továbbít, amely:

jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért;

a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő (ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom)

az Alaptörvénybe vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek;
az Előfizető részéről súlyos szerződésszegésnek minősül.

Abban az esetben, ha a Szolgáltatás használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzé tevőt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére, és ennek tényét nyilvánosságra hozza.

Előfizető kötelezettsége gondoskodni arról, hogy a Szolgáltatás igénybe vétele során az általa generált vagy feltöltött adattartalom megfeleljen a szerzői jogoknak illetve a licenc felhasználási feltételeknek.

Az igénybe vett szolgáltatások megújításának, megszüntetésének esetei és feltételei, a szolgáltatás korlátozásának és szüneteltetésének feltételei

A Szolgáltatás keretében igénybevehető szolgáltatások leírása, valamint a kapcsolódó SLA-k naptári hónapra vonatkoznak; minden hónap első napjának 0 óra 0 percétől az adott hónap utolsó napjának 23 nulla óra 59. percéig. Egyes szolgáltatások adott szoftverre vonatkozó felhasználási jogot is biztosíthatnak az adott szolgáltatás részeként (a szolgáltatás leírása tartalmazza). Az adott szolgáltatás keretébe foglaltan biztosított szoftverre vonatkozó felhasználási jog is naptári hónapra szól.

Változás esetén Szolgáltató a módosított szolgáltatás-leírást és a kapcsolódó SLA-kat az érvényességi időszak kezdetét megelőzően legalább 60 nappal korábban közzéteszi.

Szolgáltató az elérhetővé tételről szóló értesítést az egyedi szerződésben meghatározott kapcsolatartói e-mail címre küldi.

Nem postai úton küldött értesítés (e-mail, SMS, MMS) átvételének időpontja – ellenkező bizonyításig – a szolgáltató rendszerében tárolt küldési időponttal egyező időpont.

Eltérő tájékoztatás hiányában az módosított leírás, kapcsolódó SLA a közzétételt követő 3. naptári hónap első napjától hatályos.

2.1.9. instant DC Standard

Szolgáltatás ismertetése

Az instant DC Standard szolgáltatási csomagok (továbbiakban: Szolgáltatás) keretein belül virtuális gép erőforrás csomagok tartalmazzák magát a virtuális gépet, valamint a működésükhöz szükséges, egyéb kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokat is:

- Internet elérés
- Site to Site VPN
- publikus IP cím
- mentés

Ezáltal az ügyfél biztonságos, menedzselt környezeti körülmények segítségével tudja a szolgáltatást elérni és igénybe venni.

A szolgáltatással egy-egy virtuális gépes rendszerek is biztosíthatók az Előfizető részére, valamint komplex, nagyszámú virtualizált kiszolgálóból álló környezetek is kialakíthatók az Előfizető igényei szerint, mindezt instant DC Standard csomagokból könnyen, gyorsan és rugalmasan összeállítva.

A szolgáltatás alapját képező teljes környezet – bele értve a virtuális kiszolgálót, és a hozzájuk kapcsolódó adathordozókat – a Telekom Cloud & Data Centerében kerül kiépítésre, így az adatok lokalizáltan az adatközpontban kerülnek kiszolgálásra, az adatok, információk nem hagyják az országhatárt (a georedundancia miatt országon belül több Szolgáltató által birtokolt és működtetett adatközpontba is replikálódhatnak az adatok az adatbiztonság érdekében)

Az szolgáltatás igénybevétele magára az szolgáltatási csomagokra értendő, annak szolgáltatási határaival és kereteivel.

Előfeltételek

- Az szolgáltatás termékelemekből épül fel, melyek részletes leírása a „Termékelemek / szolgáltatások részletes leírása” pontban található.
- A szolgáltatás alapja maga a virtuális gép, a hozzá csomagolt kiegészítő szolgáltatásokkal.
- A szolgáltatás tartalmaz egy Alapdíjat, mely a szolgáltatás alapelemeit tartalmazza. Ez az alapdíj független a virtuális gépek számától, minden esetben a szolgáltatás részét és alapját képezi. Az Alapdíj virtuális gép szolgáltatási környezetként – mely tartalmazhat több virtuális gépet, de legalább egyet kötelezően - kerül elszámolásra. Az Alapdíj műszaki szempontból az egy hálózati szegmensbe/szolgáltatásba tartozó virtuális gépek után értelmezett.
- A virtuális gép(ek) logikailag egy hálózati szolgáltatáshoz kapcsolódnak (azonos hálózati külső és belső kapcsolatokkal). Ha hálózati környezetből egy ki, illetve lépési pont van, a virtuális gépek egy belső hálózaton osztoznak.
- Az igénybe vett virtuális gép csomagok darabszámának felső korlátját a mindenkori erőforrás gazdálkodás határozza meg.
- A szolgáltatás igénybevételenek minimális időtartama – hűség ideje - 12 hónap.

- A megkötött szolgáltatási futamidős szerződést lejárat előtt nem lehet felmondani, illetve felmondás esetén a futamidőből hátralévő havi díjak értékét az Előfizető köteles megfizetni.
- Minden további, szolgáltatás leírásban nem szereplő virtuális gép konfiguráció vagy további kapcsolódó szolgáltatás igény, egyedileg kerül kialakításra, kiszolgálásra függetlenül a felhasznált csomagoktól.

Választható instant DC standard szolgáltatási csomagok

A szolgáltatás keretében az alábbi standard szolgáltatások (virtuális géptípusok) vehetők igénybe:

Standard szolgáltatás megnevezés	Szolgáltatás típus	VM típus	OS	Premium SSD diszk (GB)
iDC Standard - XS_Linux	XS Linux	Gen-1 (1 vCpu, 4 GB Mem.)	Linux	128
iDC Standard - S_Linux	S Linux	Gen-2 (2 vCpu, 8 GB Mem.)	Linux	128
iDC Standard - M_Linux	M Linux	Gen-4 (4 vCpu, 16 GB Mem.)	Linux	128
iDC Standard - L_Linux	L Linux	Gen-8 (8 vCpu, 32 GB Mem.)	Linux	128
iDC Standard - XL_Linux	XL Linux	Gen-12 (12 vCpu, 48 GB Mem.)	Linux	128
iDC Standard - XXL_Linux	XXL Linux	Gen-16 (16 vCpu, 64 GB Mem.)	Linux	128

Az Előfizető a táblázatban szereplő virtuális gépek közül választhat az igényeinek megfelelő típust, illetve az elvárásoknak megfelelő darabszámot.

A választott virtuális gépekhez, már nem kell külön hálózati, adattárolási vagy egyéb szolgáltatási elemet igénybe venni, a virtuális gépek egy szeparált környezetbe kerülnek, külön hálózati szegmensbe, mely hálózati szegmensből egy hálózati végpont mutat publikus internet irányba.

A virtuális gépek egymást hálózati szempontból eléri, kommunikációjuk biztosított. A hálózati szegmens a virtuális gépek számára meghatározza az Internet felé történő kijáratot.

Szolgáltatás menete

Az Előfizető a megrendelt szolgáltatás kapcsán a Szolgáltatótól megkapja az alábbiakat:

- Szolgáltatás eléréséhez szükséges jogosultságok és kapcsolódási pontok leírását
- A Szolgáltató, a szolgáltatás keretében megrendelt virtuális gép csomagokat létesíti és a létesített környezet elérését biztosítja az Előfizető részére
- Az Előfizető a Szolgáltatótól megkapott paraméterek alapján birtokba tudja venni a kialakított környezetet.
- Az Előfizető a szolgáltatott környezetet Internet felett, a Szolgáltató által – szolgáltatói oldalon - biztosított Remote Access (kliens) VPN csatornán keresztül éri el.
- Az Előfizető a szolgáltatás keretében megkapott környezetben működő virtuális gépeken üzemeltetői feladatokat lát el. A virtuális gépek üzemeltetésére a Szolgáltató szolgáltatási és jogköre nem terjed ki.
- A szolgáltatás körébe nem tartozó további – a jelen szolgáltatáson túli – igényeket egyedileg kezeli a Szolgáltató

Szolgáltatás elérése, igények kezelése

Az Előfizető a megrendelt és igénybe vett szolgáltatás paramétereivel kapcsolatban a Szolgáltató Service Desk szolgáltatásán tud igényeket (pl virtuális gép leállítás, újraindítás, elindítás, mentés visszaállítás) feladni. Minden egyes igényre egy bejelentési jegy generálódik mely végig kíséri a bejelentés folyamatát.

A szolgáltatás ára tartalmaz virtuális gépenként 2 igény (jegy) bejelentést minden hónapban. A bejelentések száma a szolgáltatásban igénybe vett összes virtuális gép esetében összeadódik, azaz ahány virtuális gép része a szolgáltatásnak annyszor 2 hibajegy leadására van lehetőség havonta. Az adott hónapban fel nem használt bejelentési keret a következő hónapra, hónapokra nem vihető ár, így a fel nem használt jegyek elvesznek.

Szolgáltatás elszámolása

Az igénybe vett virtuális gép csomagok elszámolási alapja a csomag adott hónapban való felhasználása. Ez azt jelenti, hogy tört hónap, vagy kisebb időegységben (pl órában) történő elszámolás nem lehetséges.

A szolgáltató 7x24 órában (~730 óra / hónap, a vonatkozó SLA szintnek megfelelően) működteti a szolgáltatásban igénybe vett virtuális gépeket.

A virtuális gép igénybevétele a szolgáltatás alapja, tehát azon virtuális gépek, melyek a tárgyhónapban szolgáltatás részét képezik (azaz a hónap forduló napján a szolgáltatás részét képezik), arra vonatkozóan a teljes havi díj kiszámlázásra kerül, attól függetlenül, hogy adott esetben a virtuális gép részben vagy egészben az adott hónapban le volt állítva.

Az Előfizető új gépek létrehozását, valamint meglévők törlését a Service Desk-en feladott igényként (jegyként) is tudja jelezni, ami szerződésmódosítást von maga után.

Szolgáltatás tartalma

Az „Szolgáltatás menete” pontban megfogalmazott szolgáltatások az alábbiakban megfogalmazott szolgáltatásokat tartalmazzák.

Operációs rendszerek

Minden virtuális gép típus Linux alapú operációs rendszerrel választható az alábbiak szerint:

Linux:

- Linux alapú operációs rendszerek esetében open source – használati és/vagy támogatási díj nélküli – operációs rendszerek választhatók
- Választható operációs rendszerek:
 - CentOS – legfrissebb verzió
 - Ubuntu – legfrissebb verzió
- Operációs rendszer licence behordozására nincs lehetőség, az operációs rendszert a Szolgáltató telepíti a virtuális gépekre és előtelepített, a környezethez illesztett beállításokkal adja át az Előfizetőnek.
- Az átadott virtuális gépet az Előfizető a Szolgáltató által előre definiált IP címen keresztül - vagy a szolgáltatáshoz biztosított Site-to-Site VPN csatornán - tudja elérni, jellemzően annak menedzsment portálján keresztül (Linux esetén 22 port)
- Az operációs rendszer az adott virtuális gép típusához tartozik, tehát más operációs rendszerrel új telepíteni nem lehet.
- Az operációs rendszerrel előtelepített virtuális gépet a Szolgáltató biztosítja, operációs rendszer telepítésére az Előfizető nem jogosult.
- Az átadott virtuális gépen az Előfizető, rendszergazda jogosultságokkal tud üzemeltetni, operációs rendszer szinten módosításokat elvégezni, illetve tartalmakat és alkalmazásokat telepíteni.

Mentés

A szolgáltatási csomagok részeként a választott csomagban lévő virtuális gép mentését, mentési szolgáltatással biztosítja a Szolgáltató.

A mentési szolgáltatás jellemzői:

- A virtuális gép szolgáltatás csomagban megadott virtuális gép image alapú mentését biztosítja, mely visszaállítás esetén a teljes virtuális gép visszaállításra kerül a kért (a Szolgáltató által biztosított) időpontra.
- A szolgáltatásnak **nem** része mentési agent telepítése a virtuális gépre. Objektum alapú alkalmazás szintű visszaállítás, ebből adódóan a virtuális gépre nem történik backup agent telepítése.
- A mentések megőrzése 6 hétig biztosított, az ennél régebbi mentések felülíródnak.
- A mentés visszaállítását a szolgáltatás Service Desk elérhetőségein keresztül lehet igényelni.
- További mentési megoldások jelen szolgáltatás részét nem képezik. Ennek ellenére, igény esetén a mentést az Előfizetői igényekhez tudja igazítani a Szolgáltató további egyedi, kiegészítő szolgáltatásokkal.

Hálózati szolgáltatások

A virtuális gép(ek) eléréséhez a Szolgáltató hálózati szolgáltatásokat nyújt. A szolgáltatás virtuális gépek hálózati szempontból történő összefogását, valamint azok külvilág felől történő elérhetőségét biztosítja.

A szolgáltatás kialakítása az alábbiak szerint alakul:

- Ennek megfelelően, egy virtuális gép csoporthoz egy hálózati szolgáltatás rendelhető.
- Egy virtuális gép csoport legalább egy virtuális gépből kell, hogy álljon. Felső korlátot az erőforrás gazdálkodás szabhat.
- Több virtuális gép csoport is kialakítható, de mindegyik csoportban legalább egy virtuális gépnek kell lennie. Külön gépcsoportok külön szerződés keretében vehetők igénybe, de lehetőség van egyedi

megoldásokra is a több virtuális gép csoport egységes kezelésére, ezek külön egyedileg kerülhetnek kialakításra a Szolgáltató által. Ezen egyedi megoldások a instant DC standard szolgáltatási csomagok részét nem képezik.

- Egy virtuális gép csoporthoz kialakított hálózati szolgáltatás az alábbi hálózati elemeket tartalmazza:
 - 1 db 100 Mbps Internet kapcsolat
 - 1 db publikus IP cím
 - 1 db Site-to-Site VPN végződési lehetőség a szolgáltatói oldalon
- A Site-to-Site VPN szolgáltatás esetén az Előfizető oldali IPSec végződésre alkalmas router eszközt a szolgáltatás nem tartalmazza, az Előfizetőnek kell biztosítania.
- A szolgáltatásnak része további hálózati, illetve biztonsági szolgáltatások. Azaz a szolgáltatás tartalmaz tűzfalat, illetve egyéb határvédelmi megoldást.
- Igény esetén Szolgáltató kiegészítésként egyedi biztonságtechnikai megoldásokat és szolgáltatásokat tud nyújtani az Előfizető részére, de ezen megoldások a instant DC standard szolgáltatási csomagok részét nem képezik.

Egyéb kiegészítő szolgáltatások

A szolgáltatási csomag részét az alábbi kiegészítő szolgáltatások képezik

- szolgáltatási csomag létesítése
 - A szolgáltatási csomagnak megfelelő virtualizációs környezet kialakítása
 - Megfelelő elérhetőségek és jogosultságok átadása az Előfizető részére
- Szolgáltatásmenedzsment
 - A szolgáltatás részét képezi a szolgáltatási csomagot is magába foglaló szolgáltatás menedzsment
- Service Desk
 - A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban 7x24 órás service desk szolgáltatást tart fenn a hibák és igények bejelentésére.
 - Jelen szolgáltatás virtuális gépenként 1 – azaz egy – bejelentést/jegykezelést tartalmaz havonta. Minden további, a service desk-en feladott hiba vagy változás kezelési jegy az adott havidíjban felszámításra kerül, az aktuális jegykezelési díjakon.

Opcionális üzemeltetési szolgáltatás

A szolgáltatásnak nem része, de lehetősége van az Előfizetőnek külön díj ellenében operációs rendszer szintű üzemeltetést igénybe venni a szolgáltatás keretén belül használt virtuális gépeire az alábbiak szerint:

- Az üzemeltetési szolgáltatás csak a virtuális gépen, a Szolgáltató által előtelepített virtuális gépek, operációs rendszer szintig történő üzemeltetésére terjed ki.
- Az üzemeltetési szolgáltatással együtt jár, hogy a Szolgáltató bevonja menedzsment környezetébe az üzemeltetett virtuális gépet, illetve azon rendszergazdai/root jogosultságokkal rendelkezik.
- Az üzemeltetés keretén belül a Szolgáltató az adott virtuális gépre telepít, illetve jogosult telepíteni az üzemeltetéshez szükséges szoftvereket, ügynököket (agent-eket), illetve a saját monitoring rendszerébe bevonni az érintett virtuális gépet, gépeket.
- A Szolgáltató az operációs rendszer üzemeltetés keretében biztosítja az adott virtuális gép operációs rendszerének javító csomagokkal történő ellátását (patch management), az operációs rendszer működésének figyelését, hiba esetén javítását.
- A Szolgáltató az virtuális gépen tárolt adatokért, illetve információkért, valamint telepített alkalmazásokért, futatott szolgáltatásokért felelőséget nem vállal.
- Az operációs rendszer verziófrissítést a Szolgáltató nem végez el. Előfizetői igény esetén a verzió frissítést külön díj ellenében a Szolgáltató elvégzi, de ebben az esetben az Előfizető kifejezett kérésére teszi ezt meg, feltételezve, hogy az Előfizető a virtuális gépen lévő szolgáltatások verzió frissítési tesztjeit elvégezte, vállalja a felelőséget a teszt esetleges sikertelenségéért, valamint a frissítés előtt a rendszer mentéséről gondoskodott.
- Csak olyan verzió frissítés kérhető az Előfizető oldaláról, melyet a Szolgáltató támogat.

- A verziófrissítést a Szolgáltató elutasíthatja.
- Az üzemeltetés magában foglalja az alábbiakat:
 - A virtuális gép operációs rendszerén – a Szolgáltató üzemeltetési metodológiájában előre rögzített – napi, heti, havi, éves feladatok elvégzése.
 - Bejelentett vagy detektált operációs rendszer szintű hiba esetén hibaelhárítás.
- Az üzemeltetés nem terjed ki operációs rendszer feletti alkalmazások, szoftverek üzemeltetésére, valamint azok egyedi beállításainak és hibáinak kezelésére.
- A szolgáltatás nem terjed ki operációs rendszer szolgáltatásainak (pl Active Directory címtár, DNS névfeloldás, WSUS, stb) szolgáltatások üzemeltetésére. Az operációs rendszer szintű üzemeltetés lényege az operációs rendszer hibátlan működtetése, nem pedig globális rendszerüzemeltetés.
- Az üzemeltetési szolgáltatás az adott virtuális géphez kötődik, más virtuális gépekre át nem vihető.
- Bármely standard virtuális géphez kérhető az üzemeltetési szolgáltatás, függetlenül attól, hogy hány virtuális gépet szolgáltató az Előfizető részére.
- Szolgáltatásmenedzsment
 - A szolgáltatás részét képezi a szolgáltatási csomagot is magába foglaló szolgáltatás menedzsment
- Service Desk
 - A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban 7x24 órás service desk szolgáltatást tart fenn a hibák és igények bejelentésére.
 - Jelen szolgáltatás virtuális gépenként 2 – azaz két – bejelentést/jegykezelést tartalmaz havonta az operációs rendszer üzemeltetésével kapcsolatban.
 - Minden további, a service desk-en feladott hiba vagy változás kezelési jegy az adott havidíjban felszámításra kerül, az aktuális jegykezelési díjakon.
 - Az adott hónapban fel nem használt jegyek a következő hónapra átvinni nem lehet, azok elvesznek.

Üzemeltetési, felelőségi és szolgáltatási elhatárolások

A szolgáltató felelős a szolgáltatás részét képező szolgáltatási elemek üzemeltetéséért, a meghatározott SLA-nak megfelelően. Konkrétan a virtuális gép és kapcsolódó szolgáltatások biztosítása a Szolgáltató feladata.

Nem terjed ki a Szolgáltató üzemeltetési és felelőségi hatásköre az alábbiakra:

- Nem terjed ki a Szolgáltató felelősége a virtuális gépen(gépeken) futtatott operációs rendszerre, annak üzemeltetésére, hibáinak javítására. (Ez alól kivétel, ha az Előfizető az adott virtuális gépre üzemeltetési szolgáltatást vásárol)
- A Szolgáltató nem vállal felelőséget a virtuális gépeken tárolt, illetve azokról szolgáltatott tartalmakért. Ezen tartalmakért az Előfizető a felelős
- A Szolgáltató biztosítja az operációs rendszert – adott esetben a licencet is – a virtuális gépekre, viszont minden operációs rendszer felett használt alkalmazás, program, adatbázis, illetve egyéb licence, támogatás, díjköteles szoftver futtatása kívül esik a Szolgáltató hatáskörén. Operációs rendszer felett futtatott bármely szoftver termék jogos és jogtiszt használata, díjainak a megfizetése, illetve a szolgáltatásba történő behordozhatóságának vizsgálata az Előfizető felelősége.

Szolgáltatás felelőségi határok

A szolgáltatói szolgáltatás üzemeltetési határai az osztott felelőség elvén működnek. Az alábbi táblázatban meghatározzuk azon felelősségi köröket, melyek a Szolgáltató körébe tartoznak, illetve azokat, melyek üzemeltetéséért az Előfizető felel.

Tevékenység	Szolgáltató	Előfizető
Szolgáltatások hibatűrő működésének biztosítása, szolgáltatásokhoz történő infrastruktúra oldali hozzáférés biztosítása	F	
Szolgáltatás publikus Interneten keresztül, illetve az Előfizető saját telephelye felől történő hálózati elérés biztosítása		F

Tevékenység	Szolgáltató	Előfizető
Szolgáltatások esetében felmerülő frissítések, karbantartások elvégzése	F	I
Szolgáltatásokból az Előfizető által történő létrehozása, módosítása, törlés	T	F
Szolgáltatásokból az Előfizető által összeállított szolgáltatások helyes/működőképes konfigurálása		F
Szolgáltatás keretében, az Előfizető által használt virtuális gépeken telepített operációs rendszer üzemeltetése		F
Szolgáltatás keretében, az Előfizető által futtatott virtuális gépeken licenc-megfelelőség biztosítása		F
Szolgáltatás keretében, az Előfizető által igénybe vett virtuális gépeken, az operációs rendszer felett futtatott alkalmazások és azok licencelésének és jogtisztaságának biztosítása		F
Szolgáltatásokon belül, Előfizető által elhelyezett adatok, tartalmak felelősége		F
Szolgáltatások segítségével Internet irányba Előfizető által történő szolgáltatások, tartalmak jogszerű felelősége		F
Szolgáltatásokban, Előfizető által kialakított környezet jogszabályi valamint egyéb előírásnak történő megfelelés biztosítása, felülvizsgálata, auditálása		F
Szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentések kezelése	F	I

*A Szolgáltató külön kiegészítő szolgáltatásként igénybe vehető támogatási lehetőség nyújthat. Az alap szolgáltatás a támogatást nem tartalmazza.

F = Felelős (angol terminológiában R, mint *Responsible*)

J = Jóváhagyó (angol terminológiában A, mint *Approve*)

K = Konzulens (angol terminológiában C, mint *Consulted*), külön szolgáltatás keretében.

I = Informálandó (angol terminológiában I, mint *Informed*)

T = Támogató (angol terminológiában S, mint *Supporting*)

Szolgáltatási Szintek (SLA)

Szolgáltatásokra vonatkozó SLA értékek

A Szolgáltató az egyes, szolgáltatás eleme(i)ként definiált infrastruktúra éves rendelkezésre állását, azaz az infrastruktúra felhasználók általi havi elérhetőségét és használhatóságát minimum az alábbi időintervallumban (továbbiakban Garantált Szolgáltatási Időszakban) biztosítja:

Szolgáltatás megnevezése	Rendelkezésre állás		Hibakezelés	
	SLA	Működési ablak	Válaszadási idő	Megoldási idő
Virtuális adatközpont (InstantDC)	99,9%	7*24	1 óra	4 óra
Virtuális gép (Instant Server)	99,9%	7*24	1 óra	4 óra
Adattárolás központi adattárolón	99,95%	7*24	1 óra	4 óra
Biztonsági mentés	-	7*24	1 óra	4 óra

A Garantált Szolgáltatási Időszakban a Szolgáltató köteles a szolgáltatásokat a jelen megállapodásban rögzített szolgáltatási szint paramétereknek megfelelően nyújtani.

A Szolgáltató a szolgáltatás karbantartása céljából jogosult, legfeljebb negyedévente egy alkalommal, este 00:00 – reggel 4:00 óra között, maximum 4 óra időtartamban, a Szolgáltatás nyújtását átmenetileg felfüggeszteni szolgáltatás fejlesztése céljából.

Különösen indokolt esetben (szolgáltatás kiesésének megelőzése vagy kritikus biztonsági hiba javítása) az előzőeken felül további havi legfeljebb egy alkalommal este 20:00 – reggel 6:00 óra között, maximum 4 óra időtartamban a szolgáltatást felfüggeszteni.

Szolgáltató tőle elvárható gondossággal jár el annak érdekében, hogy a tervezett leállási időszakokban végzett karbantartások ne járjanak szolgáltatás-kieséssel.

A tervezett leállási időszakokat a Szolgáltató az Előfizető tájékoztatása céljából legalább 7 nappal korábban az Előfizető kapcsolattartóját e-mailben tájékoztatja.

A tervezett leállás időszaka miatti szolgáltatás szünetelés a szolgáltatás rendelkezésre állását nem befolyásolja, a tervezett leállás a szolgáltatás kiesési időbe nem számít bele.

A szolgáltatási szint paraméterei

A Szolgáltató a Felhasználó részére az alábbi szolgáltatási szint paramétereket biztosítja a szolgáltatás átadási ponton mérve.

- **Éves szolgáltatás rendelkezésre állás:** Arányszám (százalékos értékben kifejezve), amely megmutatja, hogy egy éven belül a szolgáltatás tényleges elérhetősége az Előfizető számára hogyan viszonyul a névleges (maximálisan lehetséges) elérhetőség értékéhez.

Számítás módja:

$$HR = \frac{G - K - H}{G - K}$$

ahol:

HR = Havi rendelkezésre állás

G = Időszakra vonatkozó garantált szolgáltatási időszávok összege

K = Időszakra vonatkozó tervezett leállások időtartamának összege

H = Σ (kritikus hibák hibaelhárítási ideje)

- **Hibaelhárítási idő:** Azon időszak, amikor hiba miatt a felhasználók számára nem lehetséges az infrastruktúra szolgáltatás funkcióinak üzemszerű használata. A hibaelhárítási idő számításánál nem vehető figyelembe a külső, harmadik félre való várakozás, pl. a szoftver beszállító hibaelhárítási ideje.

Mérési módszere bejelentett hiba esetén:

(Hibabehatárolás megkezdésének időpontja a Hibajegyen)-(Hibajegy kiállításának időpontja) – (Felhasználói közreműködés vagy erre várakozás ideje)

A be nem jelentett szolgáltatás-kiesés mérését alapesetben a Szolgáltató monitoring rendszere végzi, melyet az Előfizető elfogadottnak tekint.

Kötbér számítása

Amennyiben Szolgáltató a vállalt szolgáltatási szint alatt teljesít, azaz nem teljesíti az ott meghatározott minőségi mutatókat az Előfizető kötbérre jogosult.

A kötbér mértéke az alábbiak szerint kerül meghatározásra:

- **Kötbéralap:** a szolgáltatási szint sértésben érintett szolgáltatásra vonatkozó előfizetési díj mértéke az adott szolgáltatási időszakra (hónapra) vonatkozóan. Amennyiben az adott szolgáltatásra vonatkozó szolgáltatási díj az SLA sértésből következően jelentős csökkenést mutat az előző szolgáltatási időszak díjaira abban az esetben Szolgáltató saját hatáskörben dönthet úgy, hogy az előző szolgáltatási időszaknak a szolgáltatásra vonatkozó (magasabb) díját tekinti kötbéralapnak.
- **Kötbérszázalék:** adott szolgáltatás tényleges szolgáltatási szint alapján meghatározva

Kötbér mértéke = Kötbéralap * Kötbérszázalék

Kötbér érvényesítésére Előfizetőnek az alábbi szerint van lehetősége:



- Szolgáltató által biztosított Service Desk-en a meghatározott elérhetőségek valamelyikén hibajegyet nyit, ahol a hibajegy rövid vagy teljes leírása tartalmazza a "kötbér érvényesítése SLA sértés miatt" meghatározást
- A hibajegy tartalmazza az érintett szolgáltatást vagy szolgáltatásokat, illetve az érintett erőforrások egyedi azonosítóját (pl. VM name)
- A hibajegy tartalmazza az SLA sértés(ek) kezdeti- és vég-időpontját, dátum és perc pontossággal

Szolgáltatási szint nem teljesítéséhez kapcsolódó kötbérszázalékok:

Ténylegesen nyújtott szolgáltatási szint (SLA)	Kötbérszázalék
Kevesebb mint 99.95%, de több mint 99%	10%
Kevesebb mint 99%, de több mint 95%	30%
Kevesebb mint 95%	100%

Szolgáltatási lista

Standard szolgáltatás megnevezés	VM típus	OS	Premium SSD diszk (GB)	VM mentés image alapon	Site-to-site VPN*	100 Mbps internet csatlakozás*	Publikus IP címek*	Hűségidő (hónap)
iDC Standard - XS_Linux	Gen-1 (1 vCpu, 4 GB Mem.)	Linux	128	1	1	1	1	12
iDC Standard - S_Linux	Gen-2 (2 vCpu, 8 GB Mem.)	Linux	128	1	1	1	1	12
iDC Standard - M_Linux	Gen-4 (4 vCpu, 16 GB Mem.)	Linux	128	1	1	1	1	12
iDC Standard - L_Linux	Gen-8 (8 vCpu, 32 GB Mem.)	Linux	128	1	1	1	1	12
iDC Standard - XL_Linux	Gen-12 (12 vCpu, 48 GB Mem.)	Linux	128	1	1	1	1	12
iDC Standard - XXL_Linux	Gen-16 (16 vCpu, 64 GB Mem.)	Linux	128	1	1	1	1	12

* Előfeltétel VM rendelés esetén, egy környezethez

Termékelemek / szolgáltatások részletes leírása

Szolgáltatási környezet:

Az alap infrastruktúra elemei, illetve az egyes Szolgáltatások részeként az Előfizetőnek a Szolgáltatótól bérelt szerverei/eszközei a Szolgáltató adatközpontjaiban kerülnek elhelyezésre.

Ezen adatközpontokban Szolgáltató biztosítja az eszközök működéséhez szükséges környezeti feltételeket:

- fizikai elhelyezés, fizikai védelem
- hűtés
- tűz érzékelés és oltás
- redundáns, magas rendelkezésre állású tápellátás
- hálózati összeköttetés, valamint SAN kapcsolat a szolgáltatás részeként igénybe vett virtuális és fizikai gépek/eszközök között

Az eszközök fizikai elhelyezésére az alábbi adatközpontokban kerül sor:

Site „A”: Telekom Cloud & Data Centerben - 1087 Budapest, Asztalos Sándor u. 13.

Site „B”: Telekom Cloud Platform Budaörs – 2040 Budaörs, Ipartelep utca 13-15.



Az alpinfrastruktúra elemei georedundanciával rendelkeznek, az Előfizető által igényelt alapszolgáltatások igény szerint egy adatközpontban vagy georedundánsan kerülnek kialakításra.

Alap szolgáltatások

Szolgáltatási elem megnevezése	Rövid leírás
Virtuális gép	Virtuális gép, mint erőforrás biztosítása a Szolgáltató cloud platformján.
Hálózati infrastruktúra	Az IaaS szolgáltatás részeként igénybe vett fizikai és virtuális szerverek belső hálózati (VLAN) elérhetőségét biztosító hálózati infrastruktúra. A hálózat részét képezi jelen értelmezésben az alap infrastruktúra VLAN szolgáltatása illetve a kiegészítő szolgáltatás keretében bérelhető hálózati eszköz is.
Adattárolás központi adattárolón	A virtuális gépek / a virtuális adatközpont, mint erőforrások adatainak elhelyezésére használható központi tárolókapacitás.

Kiegészítő szolgáltatások

Szolgáltatási elem megnevezése	Rövid leírás
Biztonsági mentés IaaS szolgáltatásként	Biztonsági mentési szolgáltatás a szolgáltatás részeként igénybe vett szervereken
Internetkapcsolat	A szolgáltatás részeként elhelyezett fizikai és virtuális gépek, eszközök által elérhető internetszolgáltatás, valamint publikus IP címek biztosítása.
Tűzfal szolgáltatás	Dedikált vagy megosztott használatú tűzfal biztosítása az Előfizető szervereinek védelme céljából (a szolgáltatás részeként igénybe vett fizikai és virtuális szerverekre kiterjedően)
Site-to-site VPN szolgáltatás	A szolgáltatás részeként elhelyezett és futtatott fizikai és virtuális gépek VPN összekötése az a Cloud platformon kívüli hálózattal.
Távoli hozzáférési célú VPN-elérés a végfelhasználók számára	Távoli munkavégzési célt szolgáló VPN-elérés az Előfizető felhasználói számára

Definíciók

Alapszolgáltatások

Azon szolgáltatási elemek, amelyek nélkül az instantDC termékcsalád, mint szolgáltatás nem rendelhető meg.

Kiegészítő szolgáltatások

Azon szolgáltatási elemek köre, amelyek az alapszolgáltatások mellé rendelhető egyéb szolgáltatásokat tartalmazzák.

Ezek a szolgáltatási elemek önmagukban nem rendelhetők az instantDC termékcsaládon belül. (Vannak olyan elemek a felsorolásban, melyek a Telekom Rendszerintegráció Zrt. portfóliójában más szolgáltatásokban elérhetőek.)

Virtualizációs réteg

A szervervirtualizáció során a fizikai réteg (a futtató host) és a virtuális szerverek rétege között a virtualizációs réteg teremti meg a lehetőséget, hogy egy fizikai szerveren több, különböző méretű és operációs rendszerű virtuális szerver futhasson.

Virtuális gép

Olyan logikai egység (számítási és adattárolási kapacitás), amely képes egy minimálisan processzorral, memóriával és merevlemezrel rendelkező számítógépnek látszani. A virtuális szerver saját operációs rendszert és azon saját alkalmazáskörnyezetet futtat. Szükség esetén további (virtuális) hardverelemekkel, pl. hálózati adapterrel egészíthető ki.

vCPU

A virtuális környezetben megjelenő processzorok megnevezése (virtuális CPU). A virtuális gépek nem a futtató hoszt fizikai processzorának egy vagy több magját „látják”, hanem a hypervisor biztosította virtuális processzort vagy processzorokat. Hypervisortól függően a virtuális CPU lehet egy emulált CPU vagy a fizikai CPU virtualizált képe. A modern hypervisorok a CPU-virtualizációt támogatják, azaz a virtuális CPU utasításkészlete megegyezik az adott fizikai gép utasításkészletével. A vCPU nem feltétlenül kerül egy-egy megfeleltetésbe egy fizikai CPU-val vagy annak egy magjával. Adott rendszerben futó virtuális gépek számára összességében több vCPU is kiosztható, mint ahány fizikai magot a rendszer tartalmaz.

Adattartalom

Adattartalomnak számít a fizikai és a virtuális gépeken (azok fizikai vagy virtuális merevlemezén, illetve bármely más adathordozóján) található, tetszőleges személy által előállított, generált, feltöltött, telepített stb. adat, ideértve az adatokat és a programkódot tartalmazó fájlokat egyaránt.

Crash konzisztens állapot

A crash konzisztens állapot fogalmát a mentés és a visszaállítás témakörében értelmezzük. Crash állapot az, amelybe akkor kerül egy számítógép, ha a tápellátását a normál leálláshoz szükséges előkészületek (pl. a memóriában található adatok lemezre írása, programok leállítása stb.) nélkül megszüntetjük. Fizikai és virtuális gépek esetében egyaránt értelmezhető. A crash konzisztens állapotba történő visszaállítás azt jelenti, hogy az alkalmazások (jellemzően az adatbázisok) esetében a naplófájlok alapján helyreállító műveleteket kell végrehajtani az alkalmazás konzisztens állapot elérése érdekében.

Biztonsági mentés

Valamely adatról (fájl, e-mail, adatbázis stb.) másolat készítése az adatvesztés elkerülése érdekében.

Alapszolgáltatások részletes leírása

Virtuális gép

Ezen szolgáltatási elem Szolgáltató egyedi virtuális szerver(ek)e)t biztosít Előfizető részére.

Az adott pillanatban szükséges erőforrások rendelkezésre állásáról a Szolgáltató cloud platformja gondoskodik.

Az instantServer szolgáltatás jellemzői:

A virtualizált környezet kialakítása N+1 redundáns, azaz egy fizikai hardverelem meghibásodása esetén a szolgáltatás automatikusan működik tovább egy másik, megfelelően működő hardvereszközön (ilyen esetekben az érintett hardvereszköztől függően a virtuális szerverek crash-konzisztens állapotban újraindításra kerülhetnek).

Az igénybevett tárhelyszolgáltatás esetében az adattartalom központi adattárolón, de ügyfelenként szeparálva kerül elhelyezésre.

A cloud platform (hardver- és virtualizációs réteg) üzemeltetését a Szolgáltató szakemberei biztosítják.

A lokális redundancia mellett igény esetén georedundáns kialakítás is igényelhető.

Az alapinfrastruktúrán felüli összetevők üzemeltetését (alapinfrastruktúrán felüli összetevők, vagyis az operációs rendszerek, az adatbázisok és az egyéb alkalmazásokat) az Előfizető üzemelteti.

Előfizető akkor telepítheti saját szoftvereit, alkalmazásait a biztosított virtuális szerverekre, amennyiben azok megfelelnek az adott szoftvergyártó mindenkorai licencfeltételeinek – különösképpen figyelembe véve a szolgáltatói környezetben való futtatás követelményeit.

Előfizető felelőssége biztosítani, hogy Előfizető rendelkezzen megfelelő licenszekkel, felhatalmazással, jogokkal a szoftverek hozzáadására, telepítésére, feltöltésére és tárolására. Ezen licencek, felhatalmazások, jogok tekintetében Előfizető nyilatkozattételi kötelezettséggel bír Szolgáltató felé. Szolgáltató a szerződés időtartama alatt Előfizető nyilatkozatát felülvizsgálatnak vetheti alá, melyben Előfizető köteles együttműködni.

A felülvizsgálat során tapasztalt hiányosságok, az abból adódó jogi és pénzügyi következményeket Szolgáltató jogosult Előfizető felé továbbterhelni.

Minden így telepítésre vagy feltöltésre kerülő szoftver Adattartalomnak minősül.

Az Ügyfél minden esetben felelős az általa végzett telepítésekkel kapcsolatosan bekövetkező eseményekért. Ezen események miatti szolgáltatás kiesés nem tartozik az SLA beszámítás körébe.

Hálózati kapcsolatok

Ezen szolgáltatási elem részeként a Szolgáltató az alapinfrastruktúrában szereplő hálózati eszközökkel lehetővé teszi Előfizető virtuális vagy fizikai szerverei/eszközei illetve az esetleges külső kapcsolatai közötti LAN összeköttetést.

Szolgáltató egyéb ügyfeleitől való elkülönítést Szolgáltató VLAN technológiával oldja meg.

Előfizető több virtuális hálózatot (VLAN) igényelhet, ezek között az összeköttetés is megoldható tűzfal szolgáltatással vagy egyéb eszközökkel (pl. szerveren át kialakított kapcsolattal).

Adattárolás központi adattárolón

Ezen szolgáltatási elem részét képezi a tárhelybiztonság biztosítása, a következő műszaki megoldások alkalmazásával: GB-ban kifejezett tárhelykapacitás, osztott tárterületről, a teljes, megrendelt kapacitásra vonatkozóan megadott átlagos performancia értékkel.

Az adattartalom teljes vagy részleges megsemmisülése esetén (például: vírus-, malware fertőzés, véletlen- vagy szándékos felhasználói törlés, katasztrófaesemény) a korábbi adattartalom helyreállíthatóságát Szolgáltató csak a megfelelő kiegészítő (biztonsági mentés) szolgáltatás megrendelése (igénybevétele) esetén biztosítja.

Amennyiben Előfizető a megfelelő kiegészítő szolgáltatást nem veszi igénybe, úgy Előfizető vállalja, hogy szükség esetén a korábbi adattartalom helyreállításáról a saját műszaki megoldásai segítségével gondoskodik. Erre az esetre Szolgáltató az adatvesztéssel kapcsolatos jogi felelősséget kizárja.

Kiegészítő szolgáltatások részletes leírása

Biztonsági mentés

Ezen pontban leírt kiegészítő szolgáltatás megrendelése (igénybevétele) esetén a Szolgáltató biztonsági mentés szolgáltatást biztosít az Előfizetőnek.

Ezen szolgáltatáshoz Szolgáltató az általa létrehozott és üzemeltetett, mentőszerverekből és mentési média kezelő eszközökből kialakított infrastruktúrát használja fel.

Szolgáltató alapértelmezés szerint szerverenként napi egy mentést végez (hetente 1 teljes, 6 inkrementális mentés), a megőrzési (visszaállíthatósági) idő 6 hét.

Szolgáltató a biztonsági mentést kétféle megoldással tudja biztosítani:

- Virtuális gép másolásával (csak virtuális szervereknél alkalmazható)
- Crash konzisztens állapotot biztosít

A mentések tárolása a következők szerint történhet:

- A mentések tárolása a Szolgáltató által biztosított és kezelt médián történik.

A szükséges visszatöltéseket Előfizető mindig a szerződésben leírt kapcsolattartási ponton keresztül jelezheti Szolgáltató részére, a visszatöltés elvégzését Szolgáltató végzi.

Visszaállítás nem kérhető a szolgáltatás megrendelésénél vagy a vállalt visszaállíthatósági időnél korábbi adatra.

Érintett rendszerenként havi egy adatvisszatöltést tartalmaz a szolgáltatás, ettől eltérő mennyiséget T&M alapon végez Szolgáltató, a mindenkor érvényes óradíjakon.

Internetkapcsolat

Ezen szolgáltatási elem a Szolgáltató a Szolgáltatás részeként a meghatározott számú és sebességű internetkapcsolatot és meghatározott darabszámú publikus IP (IPv4 vagy IPv6) címet biztosít az Előfizetőnek.

Az internetkapcsolat sebessége a Szolgáltató internetkijáratáig mérve dedikált.

Az internetkapcsolat kilépési pontja a szolgáltatás nyújtásának megfelelő adatközpontban (Site „A” vagy Site „B”) van.

Tűzfal szolgáltatás

Megosztott virtuális tűzfal

Ezen pontban leírt kiegészítő szolgáltatás részeként a Szolgáltató tűzfal szolgáltatást biztosít az Előfizetőnek. A tűzfal funkcionalitást a Szolgáltató egy redundáns készülékpárral valósítja meg, az ezen létrehozott virtuális tűzfal szolgáltatásait több ügyfél veheti igénybe.

A szolgáltatás adminisztrációját és konfigurálását a Szolgáltató végzi.

Site-to-site VPN-szolgáltatás

Ezen pontban leírt kiegészítő szolgáltatás részeként Szolgáltató a szolgáltatásban érintett adatközpont internetkijáratán át az Előfizető szerverei (virtuális adatközpont vagy egyedi virtuális/fizikai szerverek) és Előfizető által meghatározott távoli hálózat között virtuális magánhálózati kapcsolatot (VPN) hoz létre.

A szolgáltatás létesítéséhez szükséges Szolgáltató oldali eszközöket, szoftvereket és licenceket, konfigurációs és üzemeltetési tevékenységet Szolgáltató biztosítja.

A távoli hálózat eléréséhez szükséges eszközök biztosítása Előfizető felelőssége, a kapcsolat létesítéséhez és későbbi üzemeltetéséhez szükséges élőkommunikáció biztosítása Előfizető felelőssége.

A szolgáltatáshoz szükséges előfeltételek:

- IPSEC képes végberendezések
- tunnelezett forgalom továbbítására képes sebességű internet kapcsolat és végberendezések
- publikus fix IP címek mindkét végponton

Szolgáltatás átadási pont Szolgáltató oldali végződtetés internetkijáratára. Az átviteli közeg és Előfizető által biztosított végberendezés által okozott problémák (pl. kapcsolati és/vagy sebesség anomáliák) nem tartoznak Szolgáltató felelősségi körébe.

Szolgáltató igény esetén a paraméterek megadásán túl T&M alapon konzultációs tevékenységet nyújt Előfizető részére.

Távoli hozzáférési célú VPN-elérés Előfizetők számára

Ezen pontban leírt kiegészítő szolgáltatás részeként Szolgáltató egyedi VPN szolgáltatást biztosít Előfizető (adminisztratív vagy normál) felhasználói részére.

A szolgáltatás célja, hogy Előfizető felhasználói bármely, internet kapcsolattal bíró helyről elérjék a cloud platformban futó virtuális szervereket, illetve a Szolgáltató adatközpontjában elhelyezett fizikai szervereket (függetlenül attól, hogy azok az Előfizető saját tulajdonát képezik, vagy a Szolgáltató tulajdonába tartoznak).

A szolgáltatás kétfaktoros autentikációt biztosít, amelynek egyik része igény szerint lehet Előfizető valamely autentikációs adatbázisa.

A Szolgáltatás létesítéséhez kapcsolódó Előfizető oldali telepítés, beállítás nem képezi az alapszolgáltatás részét, de opcionálisan igényelhető

Szolgáltatás átadási pont Szolgáltató oldali végződtetés internetkijáratára. Az átviteli közeg és Előfizető által biztosított végberendezés által okozott problémák (pl. kapcsolati és/vagy sebesség anomáliák) nem tartoznak Szolgáltató felelősségi körébe.

2.1.10. CTRL Menedzselt határvédelem

Csomagok:

Starter

A Starter előre beállított csomag- és webszűrést tartalmaz. Nem tartalmaz konfigurációs lehetőségeket, rendszeres riportokat, illetve riasztásokat.

A csomag az alábbiakat tartalmazza:

Kezdeti beállítás

Csomagszűrés

Web-tartalom szűrése

(kártékony oldalak URL- és tartalmi kategória szerint)

Basic

A Basic csomag tartalmazza a Starter csomag elemeit. Ezen felül előre meghatározott, testreszabott kibervédelmi funkciókat nyújt. A csomag az alábbiakat tartalmazza:

Web-tartalom szűrése

(kártékony oldalak URL- és tartalmi kategória szerint)

Port alapú szűrés

Alkalmazás kontroll

Tűzfal funkció, csomagszűrés

- Előfizetőtől az internet irányába kezdeményezett minden szükséges kapcsolat engedélyezett.
- Az internet felől az Előfizető belső hálózata felé irányuló kapcsolatkezdemények tiltottak. Ez alól Előfizető publikus szerverei (pl. webszerver), valamint a távmunkát lehetővé tevő VPN szervere felé irányuló kapcsolatok lehetnek kivételek.
- Előfizető belső hálózati címei egyetlen NAT-olt IP-n jelennek meg a szolgáltatási pont felé. (Nincs lehetőség Előfizető alhálózatainak külön kezelésére.)

Web-tartalomszűrés

- Kártékony weboldalak kiszűrése URL-kategória-alapon.
- Tartalmi kategórián alapuló szűrés: a szűrés során választható kategóriák (pl.: felnőtt tartalmak, játéköldalak) tiltása.

Fő Kategória	Alkategória
kötelezően tiltott	Gyermekebántalmazás (Child Abuse)
kötelezően tiltott	Diszkriminatív (Discrimination)
kötelezően tiltott	Drog és erőszak (Drug Abuse, Explicit Violence)
kötelezően tiltott	Extrém Csoportok (Extremist Groups)
kötelezően tiltott	Hacker oldalak (Hacking)
kötelezően tiltott	Illegális tartalmak (Illegal or Unethical)
kötelezően tiltott	Plagizáló tartalmak (Plagiarism)
kötelezően tiltott	Proxy elkerülő oldalak (Proxy Avoidance)
Felnőtt Tartalom	Szerencsejáték (Gambling)
Felnőtt Tartalom	Pornográf oldalak (Pornography)
Felnőtt Tartalom	Szex témájú oldalak (Nudity and Risque, Other Adult)
Felnőtt Tartalom	Fegyverek és sportvadászat (Sports hunting, Weapons)
Sávszélességet igénylő	Fájl megosztás / tárhely (File Sharing and Storage)
Sávszélességet igénylő	P2P fájl megosztás (Peer-to-Peer File Sharing)
Biztonsági kockázatot rejtő oldalak	Kártékony oldalak (Malicious Websites)
Biztonsági kockázatot rejtő oldalak	Adathalász oldalak (Phishing)
Biztonsági kockázatot rejtő oldalak	Spam oldalak (Spam URLs)

- Sávszélességet erősen igénybe vevő szolgáltatások (pl.: streaming media, p2p, file sharing stb.) elérésének szűrése.
- Biztonságos keresés (a keresőmotorok SafeSearch funkciójának) kikényszerítésével.

Alkalmazás kontroll

- Tiltásra kerülő alkalmazáskategóriák:

botnet

p2p

proxy

- Átengedésre kerülő alkalmazáskategóriák:

all other known applications

all other unknown applications

Standard

A csomag **tartalmazza mindazokat a szolgáltatásokat, amelyeket a Basic csomag**, ezenfelül pedig havi rendszerességgel riportokat, javaslatokat és heti szintű igénykezelési lehetőséget tartalmaz.

A Standard csomag a Basichez képest többek között malware szűrést tartalmaz. Ez a megoldás a szignatúra alapú védelmen túl valós idejű fájl vizsgálatot is végez a felhőben. A Standard csomag a Basic csomaghoz képest az alábbi elemekkel bővül:

Szolgáltatáselemek	Rövid leírás
Szabályrendszer finomhangolása	A tűzfalon ideális egyensúly fenntartása a sebesség és biztonság érdekében
Site-to-Site VPN (telephelyek közötti virtuális magánhálózat)	Titkosított kapcsolat létrehozása több, általában földrajzilag elkülönülő hálózat között
Malware (rosszindulatú kód, vírus) szűrése	Alapvető védelmi képességeket biztosít a mai kifinomult támadások ellen, védelmet nyújtva az ismert és ismeretlen fenyegetésekkel szemben
SPAM (kéretlen levelek) szűrése	A spamszűrő kéretlen, nem kívánt és fertőzött e-mailek felismerésére szolgál, továbbá megakadályozza, hogy ezek az üzenetek eljussanak a postaládába
Havi riport és konzultáció	Osszefoglaló jelentés az eltelt időszakról, valamint ennek kiértékelése és közös áttekintése

Professional

A Professional a Standard csomag tartalmán felül napi szintű igénykezelési lehetőséget nyújt, emellett többek között heti riportokat, részletesebb behatolásvédelmet (IPS) és kliens VPN-t is biztosít. A kliens VPN biztonságos hozzáférést nyújt a vállalat belső hálózatához, legyen szó távmunkáról vagy időszakos távoli bejelentkezésekről.

A Professional csomag a Standard csomaghoz képest az alábbi elemekkel bővül:

Szolgáltatáselemek	Rövid leírás
Napi igénykezelés	Aktív mérnöki közreműködés a folyamatokban napi szinten
Heti automatikus riportok	Automatikus, ütemezett jelentés az eltelt időszakról
IPS (behatolásvédelem)	Az IPS (Intrusion Prevention System) behatolásgátló rendszer folyamatosan figyeli a hálózati forgalmat a fenyegetések azonosítása érdekében. Az IPS egyben behatolásmegelőző rendszer is
Kliens-VPN	Lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy biztonságos, titkosított kapcsolatot hozzanak létre pl. a távmunkához
DNS-filter, tartománynevek szűrése	Blokkolja a rosszindulatú vagy tiltott webhelyeket és alkalmazásokat, így azok nem tölthetők be az eszközökre
QoS (szolgáltatásminőség)	Lehetővé teszi a hálózati forgalom szabályozását, prioritizálását a kritikus alkalmazások teljesítményének biztosítása érdekében

A csomagok részeit képező, valamint választható kiegészítő szolgáltatások

Csomagok tartalma	Starter	Basic	Standard	Professional
Kezdeti beállítás	■	■	■	■
Csomagszűrő tűzfal	■	■	■	■
Web-tartalom szűrése (kártékony oldalak URL- és tartalmi kategória szerint)	■	■	■	■
Port alapú szűrés	■	■	■	■
Alkalmazás kontroll (botnet, p2p, proxy, egyéb ismert és ismeretlen alkalmazások)	■	■	■	■
Szabályrendszer finomhangolása	■	■	■	■
Site-to-Site VPN (telephelyek közötti virtuális magánhálózat)	■	■	■	■
Malware (rosszindulatú kód, vírus) szűrése	■	■	■	■
SPAM (kéretlen levelek) szűrése	■	■	■	■
Havi riport és konzultáció	■	■	■	■
Napi igénykezelés	■	■	■	■
Heti automatikus riportok	■	■	■	■

Csomagok tartalma	Starter	Basic	Standard	Professional
IPS (behatólásvédelem)	■	■	■	■
Kliens-VPN	■	■	■	■
DNS-filter, tartománynevek szűrése	■	■	■	■
QoS (szolgáltatásminőség)	■	■	■	■
Automatikus napi riport	■	■	■	■
APT (fejlett támadások) elleni védelem – Sandbox cloud	■	■	■	■

A Szolgáltatáscsomagok igény szerint testre szabhatóak választható kiegészítő szolgáltatásokkal.

■ A csomagba foglalt szolgáltatás. ■ A csomaghoz választható kiegészítő szolgáltatás.

A választható kiegészítő szolgáltatások (szolgáltatásopciók) be-, ill. kikapcsolása

- Szerződéses évforduló esetén a szolgáltatásopciók be-, ill. kikapcsolása díjmentes.
- A szolgáltatásopciók be-, ill. kikapcsolása nem szerződéses évforduló alkalmával alkalmanként egyszeri 50 000,- Ft díjat jelent az adott alkalommal be-, ill. kikapcsolt szolgáltatásopciók számától függetlenül.

Két választható szolgáltatáselem egyik csomag részét sem képezi, ugyanakkor mindegyik csomaghoz választható kiegészítő szolgáltatáselemként:

Szolgáltatáselemek	Rövid leírás
Automatikus napi riport	Automatikus, ütemezett jelentés az eltelt időszakról
APT (fejlett támadások) elleni védelem – Sandbox cloud	Az APT (Advanced Persistent Threat) olyan támadásra utal, amellyel titokban és innovatív hacker módszerekkel hozzáférnek egy rendszerhez és ezt a hozzáférést hosszú ideig észrevétlenül kihasználják

SLA

A Basic, Standard és Professional csomagok SLA vállalásai különböző értékeket tartalmaznak az alábbi táblázat szerint:

Szolgáltatás megnevezése	Szolgáltatás tartalma	Értéke
A gyártó által kibocsátott frissítések, javítások telepítése	Szolgáltató a gyártó által díjmentesen kibocsátott, az Előfizető rendszere szempontjából releváns frissítéseket, biztonsági javításokat rendszeresen, a kockázatoknak és a sérülékenységek súlyának megfelelő időtartamon belül telepíti. A karbantartási időszak nem számít bele a rendelkezési állás idejébe.	A frissítések átvezetéséről Ügyfelünket min. 24 órával megelőzőleg értesítjük.
Hibaelhárítás rendelkezésre állása	Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatás nem megfelelő működése esetén a hibaelhárítást az adott időszakra értelmezett szolgáltatásként biztosítja.	A rendelkezésre állás 99,9%-os minden csomagban.
Manuális hibaelhárítás megkezdése	Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatás nem megfelelő működése esetén a szerződésben szabályozott módon bejelentett, hibák esetén a hiba elhárítását legkésőbb az adott időn belül elkezd, a hibaelhárítás rendelkezésre állási időtartamához igazodva.	Megkezdés 4 órán belül
Rendszeres riport, elemzés nélkül	Szolgáltató a riport sablon segítségével elkészíti a beszámolót, további elemzést az ebben látszó eseményekről nem folytat, nem ad konkrét javaslatokat.	Basic: - Standard: havi Professional: heti
Éves rendelkezésre állás	Naptári év: 365 nap. Szolgáltató vállalja, hogy az év 365 napjában elérhető a szolgáltatás.	99,9%

Az SLA alkalmazásának korlátai

Az alábbi feltételek fennállása esetén a szolgáltatás szünetelése nem tekintendő az SLA megsértésének:

- Vis Major esetén,;
- Szolgáltató által szükségesnek ítélt sürgősséggel elvégzendő különleges beavatkozások, melyek célja az infrastruktúra biztonságát és/vagy stabilitását és/vagy integritását érintő veszélyek elhárítása.

2.1.11.Teams Call Connect

A Teams Call Connect felhő alapú szolgáltatás lehetővé teszi, hogy a Microsoft Teams alkalmazás publikus telefonhálózaton hívásokat tudjon indítani és fogadni.

A Teams Call Connect szolgáltatás révén a Microsoft Teams alkalmazáshoz hozzárendelhető vezetékes vagy mobil telefonszám, a hozzárendelt számra érkező hívások a Microsoft Teams alkalmazásban is kezelhetők, a Microsoft Teams alkalmazásból kezdeményezett hívás esetén pedig a hozzárendelt telefonszámot jelzi ki a hívott fél számára. A szolgáltatásnak nem része a Microsoft Teams alkalmazás és a telefonos működéshez szükséges Microsoft licenz. A szolgáltatás nem tartalmazza a hírközlési szolgáltatást.

Az előfizető által biztosítandó feltételek:

Hírközlési szolgáltatás

A Teams Call Connect szolgáltatás kizárólag a Szolgáltató által külön megállapodás alapján biztosított IP alapú vezetékes hangszolgáltatásával vehető igénybe. A szolgáltatás, illetve a felhő infrastruktúra eléréshez Előfizető által biztosított publikus internethozzáférés szükséges. Az internet kapcsolat sávszélességének a megfelelő hangminőség érdekében felhasználónként legalább 100 kbps sebességgel kell bírnia le- és feltöltési irányba egyaránt. Videó- és tartalommegosztás esetén az elvárt sávszélesség ennél magasabb lehet.

A Microsoft Teams egymás közötti hívásai a Microsoft felhőben történnek, melyek között a hívás díjmentes. A Microsoft Teams alkalmazásból kifelé, a publikus telefonhálózatra irányuló hívás esetén a vezetékes hangszolgáltatásra vonatkozó díjszabás az irányadó.

A publikus telefonhálózatra való kihívást az egyidejű hívások szerint méretezni szükséges, melyet a rendelkezésre álló hangcsatorna szám szabályoz. A hangcsatorna a vezetékes hang szolgáltatás részét képezi, így annak mennyiségét és díjszabását a vezetékes hangszolgáltatásra vonatkozó szerződés tartalmazza.

Fővonali irányba Szolgáltató csak annyi hívást biztosít, amennyit a rendelkezésre álló fővonali hangcsatornák ki tudnak szolgálni.

A hangszolgáltatás, az internet hozzáférés nem képezi a Teams Call Connect szolgáltatás részét, azonban meglátjuk a Teams Call Connect szolgáltatás nyújtásának feltétele.

Microsoft licenzek

Microsoft Teams alkalmazáshoz licenz

A Direct Routing szolgáltatás használatához szükséges Microsoft oldali előfizetések biztosítása az Előfizető felelősége

Microsoft Tenant paraméterezés: a szolgáltatás nem tartalmazza az Előfizető Microsoft tenantjában szükséges paraméterezési feladatokat

Az előfizető által biztosítandó további feltételek

Az előfizető által biztosítandó további feltételeket az egyedi szerződés tartalmazza.

Szolgáltatás tartalma:

- Teams Call Connect szolgáltatás – kapcsolat a publikus telefonhálózathoz
- Módosítható szolgáltatástartalom

Műszaki támogatás:

- Teams Call Connect szolgáltatás beállítása
- Service Desk (0-24 óra)
- A Teams Call Connect szolgáltatásban fellépő kritikus hibák elhárítása 1 munkanapon belül



Szolgáltatások	Szolgáltatási szint – üzemeltetés a Teams Call Connect szolgáltatásra vonatkozóan
Hibaelhárítás	igen
Hibaelhárítás rendelkezésre állása	5x10
Kritikus hibák elhárításának megkezdése	4 óra
Hibaelhárítás megkezdése	8 óra
Hibaelhárítás kritikus hibákra	1 munkanap
Hibaelhárításhoz felhasznált anyagok ingyenes biztosítása	igen

A fenti szolgáltatási szint nem vonatkozik a Microsoft Teams alkalmazásra, a Microsoft felhő infrastruktúrára és a telekommunikációs összeköttetésekre.

A szolgáltatás elemei és listaárai

Szolgáltatás elem megnevezése	Listaár
Teams Call Connect hozzáférés	6750 Ft/hó/hangcsatorna
Teams Call Connect egyszeri létesítési díj	147800 Ft/hó/szerződés

2.1.12. Kolokáció szolgáltatás

Fogalommeghatározások

Kolokációs szolgáltatás: Adatközponti környezetben nyújtott elhelyezési szolgáltatás, melynek keretében a szolgáltató a következő infrastruktúra környezetet szolgáltatásként biztosítja: nagybiztonságú „A+B” villamosenergia-ellátás, nagybiztonságú precíziós adatközponti hűtés, automatikus tűzérzékelés és automatikus oltás, adatközponti biztonságtechnika, passzív géptermi infrastruktúra elemek.

Kolokációs Szolgáltatási Szintet Meghatározó Megállapodás „CSLC”: az Egyedi Szolgáltatási Szerződés 1. Melléklete, amely meghatározza a Szolgáltató által a nyújtott szolgáltatások szintjét

Telephely azt a létesítményt jelenti, ahol Előfizető IT és/vagy telekommunikációs berendezései vannak elhelyezve

Az **Ügyfélszolgálati Kézikönyv** azt a dokumentumot jelenti, amely információkat és útmutatásokat tartalmaz a kapcsolattartó személyek és a Terület hozzáférési, biztonsági eljárásrendek tekintetében. Előfizető legkésőbb az Átadás-átvételi jegyzőkönyv aláírásakor az Ügyfélszolgálati Kézikönyvet elfogadja, ami az az Egyedi Szolgáltatási Szerződés melléklett képezi. Az Ügyfélszolgálati Kézikönyv Szolgáltató által egyoldalúan módosítható, legalább 30 napos előzetes értesítés mellett.

Műszaki Terv azt a dokumentumot jelenti, amely a Terület műszaki paramétereivel kapcsolatos információkat tartalmazza, valamint meghatározza a Szolgáltató által nyújtott egyes szolgáltatások tényleges tartalmát, műszaki paramétereit és minden olyan lényeges szakmai feltételt, amely a szolgáltatások nyújtásának technikai és műszaki tartalma szempontjából jelentőséggel bír. A Szolgáltató az adminisztratív információkkal kiegészített végleges Műszaki Tervet a terület átadásakor (az Átadási jegyzőkönyv aláírásakor) adja át Előfizető részére. Előfizető köteles a Műszaki Terv elkészítéséhez a Szolgáltató által kért információkat megadni. A Felek a Terület Telepítésének megkezdése előtt a Műszaki Tervben található „Alaprajz – rack terv” dokumentumot véglegesítik, ez alapfeltétele a Telepítési munkálatok megkezdésének.

Telepítés a Műszaki Tervben meghatározott munkákat jelenti, amelyek kapcsán a Szolgáltató alkalmassá teszi az Egyedi Szolgáltatási szerződés szerinti Területet a kolokációs szolgáltatás nyújtására.

A **Rendeltetésszerű Üzemeltetés** meghatározása az CSLC megállapodás „Adatközponti területen működő ügyfél kötelezettségei” pontja szerint

A **Rack Szekrények** zárt, zárható, előlről és hátulról hozzáférhető, elektronikus hardver elhelyezésének céljára használt szekrényeket jelentenek. A Rack Szekrény egységek méretei a következők: 600 mm x 800 (1000) mm x 42/47 unit.

A Terület használata:

Előfizető a Területet az üzleti tevékenységével kapcsolatos célokra használhatja, beleértve, de nem ezekre korlátozódóan, IT és távközlési berendezések elhelyezését, üzemeltetését és karbantartását, és üzletmenet folytonosságának biztosítását. Előfizető jogosult összekapcsolni bármely, a Területen lévő eszközt a Szolgáltató helyiségeiben távközlési szolgáltatásokat nyújtó távközlési szolgáltatók bármelyikével. Előfizető kötelezettsége és felelőssége, hogy jogosult legyen a távközlési szolgáltató szolgáltatásának igénybevételére. Előfizető teljes mértékben mentesíti Szolgáltatót minden olyan kártól, amely abból ered, hogy Előfizető nem volt jogosult a távközlési szolgáltató szolgáltatásának igénybevételére. A kiépítés költségét Előfizető viseli az Egyedi Szolgáltatási Szerződés 1. Függeléke szerint.

Szolgáltató hozzájárul ahhoz, hogy Előfizető a Területet harmadik feleknek biztosítsa. Szolgáltató – a pénzügyi rész kivételével – jogosult a Területet harmadik félnek biztosító szerződés megtekintésére. A hozzájárulás alapos indokkal visszavonható. Előfizető a harmadik fél tevékenységéért úgy felel, mintha azt maga tette volna.

A Szolgáltató a Területen működtetett berendezések energiaellátását és klimatizált hűtését az Egyedi Szolgáltatási Szerződés 1. sz. Mellékletében foglaltak szerint biztosítja.

Az Egyedi Szolgáltatási Szerződés megszűnése esetén Előfizető a megszűnést követő 2 héten belül köteles az által elhelyezett eszközöket, berendezéseket elszállítani. Amennyiben Előfizető a határidőn belül nem intézkedik az elszállítás iránt, Szolgáltató jogosult az eszközt, berendezést megsemmisíteni, vagy az eszközt az adattörlést követően jótékony célból harmadik félnek ajándékozni. Előfizető köteles a megsemmisítés, vagy adattörlés költségét Szolgáltatónak megtéríteni.

Bejutás a helyiségekbe:

Szolgáltató az Előfizető részére Ügyfélszolgálati Kézikönyv szerint biztosít bejutást a Területre.

A Szolgáltató bármikor bejuthat a Területre.

A Terület átadása:

A Terület Műszaki Terv szerinti kialakításáról szóló Átadás-átvételi jegyzőkönyv aláírásának napjától Szolgáltatónak napi 24 órás és évi 365 (366) napos hozzáférést kell biztosítania Előfizető számára a Területhez, a Szolgáltató által biztosított Ügyfélszolgálati Kézikönyv szerint. Az átadás átvétel feltétele, hogy az Ügyfélszolgálati kézikönyv Előfizető által megadott adatokkal kitöltésre és elfogadásra kerüljön.

Amennyiben a Szolgáltató a Telepítésének határidőben nem tesz eleget, úgy köteles Előfizetőnek késedelmi kötbért fizetni. A kötbér mértéke az adott telepítéshez (bővüléshez) kapcsolódó szolgáltatási havi díj 1/30 részese késedelmes naponként, de legfeljebb egy havi díjnak megfelelő összeg.

Amennyiben a Szolgáltatónak általa is elismerten kötbérfizetési kötelezettsége keletkezik, akkor a kötbér összegét az egyébként az Egyedi Szolgáltatási Szerződés alapján fennálló követelésének összegébe beszámítva köteles megfizetni és ennek érdekében az általa kibocsátott számlájának bruttó összegét a kötbérösszeggel csökkenti.

Díjak és Fizetés:

Felek megállapodnak abban, hogy a folyamatos szolgáltatások esetében a teljesítés időpontja a szolgáltatás tekintetében a Szolgáltató által kiállított számla fizetési határideje, az egyszeri szolgáltatások esetében a teljesítés időpontja a munka elvégzését igazoló dokumentum (átvételi jegyzőkönyv, munkalap) teljesítést igazoló dátuma.

A díjakat az Egyedi Szolgáltatási Szerződés 1. sz. függeléke tartalmazza. A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adó összegét, így az általános forgalmi adó ezen összegeken felül kerül felszámításra és kiszámlázásra.

Telepítési Díj:

Előfizetőnek az Egyedi Szolgáltatási Szerződés 1. Függeléke szerinti installálási díjat kell fizetnie a Terület Műszaki Terv szerinti kialakításáért. Szolgáltató az Átadás-átvételi jegyzőkönyv aláírásának napjától, de legkésőbb a Telepítési teljesítéséről szóló értesítő email megküldésétől számított 8. naptól jogosult kiszámlázni az Installálási Díjat

Szolgáltatási Díj:

Előfizetőnek az Egyedi Szolgáltatási Szerződés 1. Függeléke szerinti havi díjat kell fizetnie a Terület rendelkezésre állásának és a szolgáltatás nyújtásának ellenértékeként.

A Szolgáltató első alkalommal az Átadás-átvételi jegyzőkönyv aláírása napján, de legkésőbb a Telepítési teljesítéséről szóló értesítő email megküldésétől számított 8. naptól jogosult kiszámlázni a Szolgáltatási Díjat. A Szolgáltatási Díj két darab mágneses belépőkártyát tartalmaz. A mágneses belépőkártyákat Előfizető az Egyedi Szolgáltatási Szerződés hatálya alatt jogosult használni. Többletkártya igénylés, illetve elvesztett belépőkártya esetén a Szolgáltató 5.000,-Ft, azaz ötezer forint díj fejében állít ki új belépőkártyát. Abban az esetben, ha a belépőkártya elveszíti érvényességét (pl. megszűnik annak a munkatársnak a belépési jogosultsága, akinek a nevére belépő kártya kiállításra került.), vagy az Egyedi Szolgáltatási Szerződés megszűnik, Előfizető köteles a kártyákat haladéktalanul visszaszolgáltatni, ellenkező esetben köteles az ezen kötelezettség elmulasztásából eredő Szolgáltató valamennyi kárát megtéríteni. Szolgáltató jogosult a kártyák érvényességét megszüntetni.

Villamosenergia-fogyasztással Arányos Szolgáltatási Díj

Szolgáltató az elfogyasztott villamos energiát havonta (dedikált kritikus – UPS-el támogatott – áramellátó elosztó szekrényeken elhelyezett kalibrált fogyasztásmérő eszközzel) mért értékek, valamint az Egyedi Szolgáltatási Szerződés 1. Függeléke szerinti számítási mód és díjak alapján számlázza Előfizető részére.

Előfizető az Egyedi Szolgáltatási Szerződés 1. sz. Függeléke szerinti teljesítményfelvételt meghaladó teljesítményfelvételre a villamosenergia fogyasztással arányos szolgáltatási díjon és a szolgáltatási díjon felül az Egyedi Szolgáltatási Szerződés 1. Függeléke szerinti díjat köteles fizetni a Szolgáltató részére.

Az Egyedi Szolgáltatási Szerződés 1. Függelékében meghatározott teljesítményfelvétel meghaladása iránti igény esetén a Szolgáltató jogosult ennek műszaki felülvizsgálatára az Egyedi Szolgáltatási Szerződés 1. sz. mellékletében meghatározott szolgáltatási szintek tartása vonatkozásában. Amennyiben a műszaki vizsgálat eredményeképpen az ilyen teljesítményfelvétel miatt a szolgáltatási szint nem biztosítható, Szolgáltató köteles ezt Előfizetőnek jelezni. A jelzést követően Szolgáltató nem köteles az adott rack szekrény vonatkozásában a szolgáltatási szintet biztosítani. Ilyen esetben a Felek kötelesek egyeztetést folytatni, és igény esetén Szolgáltató javasolhat egyedi műszaki megoldásokat.

Díjak változása

Szolgáltató jogosult a jelen Megállapodás hatálybalépését követő naptári évben, a forintban meghatározott díjak esetén a KSH -, euróban meghatározottak esetén az EUROSTAT által, az előző évre közzétett ipari termelői árindex mértékének megfelelő árváltozást érvényesíteni a Szolgáltatási Díj vonatkozásában. A Szolgáltató Előfizetőt az ármódosítást megelőzően tájékoztatja a díjváltozás mértékéről és annak időpontjáról.

Amennyiben a Hungarian Derivative Energy Exchange (HUDEX – Magyar Derivatív Energiatőzsde) villamos energia zsinór (base) termék tárgyévre vonatkozó határidős átlagára változik előző év hasonló átlagárához képest, akkor Szolgáltató a változás mértékével módosítja a Villamosenergia Fogyasztással Arányos Szolgáltatási Díjat, tehát 1 Ft energia árváltozás a Villamosenergia Fogyasztással Arányos Szolgáltatási Díjat 1 Ft-tal módosítja. A Szolgáltató Előfizetőt legkésőbb a legelső, ármódosítást követően kibocsátott számlával egyidejűleg, írásban (e-mail) tájékoztatja, megjelölve a díjváltozás mértékét és annak időpontját, mely jellemzően az adott év január 1-je.

Szolgáltató jogosult továbbá a jogszabályi/hatósági árváltozásokkal egyezően, első ízben szerződéskötést követő első évben módosítani a Villamosenergia Fogyasztással Arányos díjat, hasonlóan az előző bekezdésben rögzített

szabályoknak megfelelően, amely mind a díjemelésre, mind a díjcsökkentésre vonatkozik, különös tekintettel a villamos energia jogszabályban meghatározott tényezőire (pl. rendszerhasználati díj, KÁT és Prémium pénzeszközök). A Szolgáltató Előfizetőt legkésőbb a legelső, ármódosítást követően kibocsátott számlával egyidejűleg, írásban (e-mail) tájékoztatja, megjelölve a díjváltozás mértékét és annak időpontját, mely jellemzően a jogszabály, hatósági rendelet szerint alkalmazandó időpont. Szolgáltató jogosult minden olyan adót, vagy más, az Egyedi Szolgáltatási Szerződéshez hasonló jogügyletekhez kapcsolódó és Felek akaratától függetlenül, kötelezően alkalmazandó közterhet, költséget, díjat, járulékot, illetéket, illetve más hasonló díjelemet Előfizetővel szemben érvényesíteni, illetve Előfizetőre áthárítani, amelynek áthárítását jogszabály nem tiltja, és amelyek bevezetésére az Egyedi Szolgáltatási Szerződés megkötését követően került sor.

Zálogjog keletkezése fizetési késedelem esetén

Felek megállapodnak abban, hogy a Szolgáltatót Előfizető által Szerződés hatálya alatt és annak teljesülése érdekében a Telephelyre bevitt eszközein Előfizető fizetési késedelve esetén a késedelem időtartamára és összege erejéig zálogjoga keletkezik. A zálogjog mindaddig fennáll ezen eszközökön, amíg Előfizető tartozását a Szolgáltató felé ki nem egyenlíti. A zálogjog fennállásának ideje alatt az eszközöket Előfizető a Telephelyről nem viheti el, azt a Szolgáltató a tartozás igazolt kifizetéséig jogos önhatalommal megakadályozhatja, a felszólítás ellenére nem teljesített fizetés esetén pedig a zálogjogra vonatkozó szabályok szerint értékesítheti.

Engedményezés és szerződésátruházás

A másik fél előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül egyik fél sem jogosult sem részben sem egészben harmadik személyre engedményezni vagy átruházni a szerződésből fakadó követeléseit, kötelezettségeit és jogait, továbbá egyik fél sem jogosult azokat zálogjoggal vagy egyéb módon megterhelni a jelen szerződésben szabályozottak kivételével. A jelen pont szerinti engedményezési és átruházási tilalom alól kivételt képez Szolgáltató jelen szerződésből fakadó követeléseinek, kötelezettségeinek és jogainak a Szolgáltató kapcsolt vállalkozására történő engedményezése vagy átruházása, továbbá a Szolgáltató jelen szerződésből fakadó követeléseinek és jogainak harmadik személyre történő engedményezése vagy átruházása.

Értesítések

Amennyiben a jelen Megállapodás másként nem határozza meg, minden kommunikáció magyar nyelven történik a Feleknek az Egyedi szolgáltatási szerződés 1. sz. Függelékben meghatározott kapcsolattartóin keresztül.

A teljesítéssel kapcsolatos nyilatkozatot felek egymásnak elektronikus levélbe foglaltan is megtehetik a kapcsolattartói email címeken. Egyik Fél kapcsolattartója sem jogosult a Fél képviseletében új megállapodást, vagy szerződésmódosítást, vagy a jelen Megállapodást megszüntető jognyilatkozatot megtenni külön erre szóló meghatalmazás hiányában. A Felek vállalják, hogy a kapcsolattartók személyében bekövetkező esetleges változást 5 munkanapon belül cégszerűen aláírt nyilatkozattal közlik egymással. Az értesítés elmulasztásából eredő esetleges károkért a mulasztó fél a felelős.

Az írásbeli közlés kézhezvételéig a korábban megjelölt kapcsolattartó tehet a fenti pont szerinti nyilatkozatokat.

Papíralapú írásbeli nyilatkozat esetén a Szerződő felek megállapodnak abban, hogy mindaddig, amíg egymással más kézbesítési cím nem közölnek, nyilatkozataikat a korábban közölt kézbesítési címre hatályosan megtehetik. A címzett székhelye – függetlenül attól, hogy jelen megállapodás tartalmaz-e ettől eltérő kézbesítési címet – kézbesítési címnek tekintendő.

A Szerződő felek abban is megállapodnak, hogy bármely papíralapú írásbeli nyilatkozatot közöltnek kell tekinteni azon a napon, amikor

- azt a másik fél átadta a címzettnek személyesen, vagy
- kézbesíti címére futár útján, vagy postai úton átadta.

Kézbesítettnek minősül az a kézbesítési címre elküldött nyilatkozat is, amely a „nem kereste”, az „átvételt megtagadta”, a „cím nem azonosítható”, a „címzett ismeretlen”, a „címzett elköltözött”, a „kézbesítés akadályozott”, vagy más hasonló jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz, ha kézbesítés megkísérlése futár útján, vagy postai úton történt.

Elektronikus írásbeli nyilatkozat esetén mindaddig, amíg a Felek egymással más kézbesítési email címet nem közölnek, nyilatkozataikat a kapcsolattartóik email címére hatályosan megtehetik.

A cégnyilvántartás szerinti elektronikus kézbesítési cím – függetlenül attól, hogy jelen megállapodás tartalmaz-e ettől eltérő kézbesítési email címet – a jelen pont szerint elfogadott kézbesítési email címnek tekintendő.

A Felek rögzítik, hogy bármely elektronikus alapú írásbeli nyilatkozatot közöltnék kell tekinteni azon a napon, amikor a kézbesítésről automatikus, vagy ennek hiányában kifejezett visszaigazolás érkezik. Amennyiben sem visszaigazolás, sem a közlés kézbesíthetlenségéről szóló rendszerüzenet nem érkezik vissza a feladó Félhez, akkor a nyilatkozat ellenkező bizonyításáig kézbesítettnek tekintendő a nyilatkozat elküldésének napját követő harmadik munkanapon.

Felek rögzítik, ha a kapcsolattartói email címről a közlés kézbesíthetlenségéről szóló rendszerüzenet érkezik, a közlő Fél a nyilatkozatot köteles a cégnyilvántartás szerinti kézbesítési email címre megküldeni.

Felek továbbá rögzítik, ha a kapcsolattartói email címről „out of office” üzenet érkezik, a közlő fél a nyilatkozatot választása szerint jogosult az „out of office” üzenetben megjelölt email címre vagy a cégnyilvántartás szerinti kézbesítési email címre megküldeni.

Ha valamely közlés nem a címzett rendes üzleti óráiban érkezik meg, az adott közlés a következő munkanapon, a címzett rendes üzleti óráinak kezdetén tekintendő megérkezettnek.

Mellékletek listája:

1. sz. Kolokációs szolgáltatás Melléklet - Szolgáltatási Szint Megállapodás
- 2.sz. Kolokációs szolgáltatás Melléklet – Smart Hands szolgáltatások és kapcsolódó szolgáltatási szintek

1. Melléklet - Kolokációs Szolgáltatási Szintet Meghatározó Megállapodás (CSLC)

1. Infrastruktúra szolgáltatások, „kolokációs szolgáltatások”

Szolgáltató az alábbi kolokációs szolgáltatásokat nyújtja:

- Nagybiztonságú „A+B” villamosenergia-ellátás, melynek keretében a szolgáltatásátadási végponton azonos időpillanatban az „A” vagy „B” oldali villamosenergia-ellátás 99,999%-os éves rendelkezésre állás mellett valósul meg
- Nagybiztonságú precíziós adatközponti hűtés ellátás, melynek keretében a szolgáltatási határponton mért hőmérséklet 22 ± 2 °C, mely szolgáltatás 99,988%-os éves rendelkezésre állás mellett valósul meg
- Automatikus tűzérzékelés és automatikus oltás, melynek keretében a tűzszakaszokon belül működő terekben elhelyezett pontszerű érzékelők és az álpadló alatti térben elhelyezett korai érzékelésű aktív rendszer gondoskodik a területek védelméről. Valós jelzés által kiváltott oltásindítás esetén a teljes tűzszakasz Inert gázzal történő elárasztásra kerül 11% (térfogatszázalék) O₂ alá csökkentett oxigénhiányos állapot elérésével a tűzszakasz folyamatos üzemvitele mellett.
- Adatközponti biztonságtechnika, melynek keretében a szolgáltatási területek kártyás beléptetési pontokon keresztül közelíthetők meg. A belépési információk nyilvántartási ciklusa 6 hónap. A géptermi területek ellátását biztosító szolgáltatási területek ellenőrzése zártláncú videó-megfigyelőrendszerrel történik a 30. napig tartó adatrögzítési ciklussal. Az épület védelme teljes körű héjvédelemmel biztosított.
- Kolokációs környezet biztosítása, amely passzív géptermi elemekkel biztosítja a környezeti feltételeket:
 - o Adatközponti álpadlórendszerek
 - o Adatközponti kábelnyomvonalak, kábeltálcák, kábelcsatornák
 - o Tűzgátló falazat és átvezetési pontok
 - o Géptermi környezet térelválasztó szerelvényei és passzív védelmi elemei
 - o Adatközponti világítás
 - o Osztott területeken futó adatkapcsolati összeköttetések

2. „Infrastruktúra Szolgáltatások Szolgáltatási határai (Szolgáltatási Határpont)”

Villamosenergia-ellátási Szolgáltatási Határpont

Az Ügyfél egyes Berendezéseit és statikus kapcsolóit közvetlenül ellátó villamosenergia-hálózat kizárólag a Szolgáltató által kiépített ipari csatlakozó aljzatban történő végződtetési pontja az álpadló alatt rögzítetten, az egyes fogyasztóberendezésektől maximum 1 méter távolságban, a fogyasztó-berendezések Specifikációinak megfelelő kiépítésben.

Hűtési Szolgáltatási Határpont

Alsó beszívással rendelkező fogyasztóberendezéseket tartalmazó egység (rackszekrény) esetén a kondicionált térben (gépteremben) elhelyezett, az egyes fogyasztóberendezéseket tartalmazó egység (rackszekrény) kondicionált hűtőközeget (levegőt) beszívó oldala (amely a szekrény alsó oldala) alatt lévő befúvónyílás (kivágott álpadló, anemosztát, stb.) és a rackszekrény között lévő, de az álpadló síkjától maximum 1 m távolságban lévő pontok összessége.

Oldalsó beszívással rendelkező fogyasztó berendezéseket tartalmazó egység (rackszekrény) esetén a kondicionált térben (gépteremben) elhelyezett egyes fogyasztóberendezéseket tartalmazó egység (rackszekrény) kondicionált hűtőközeget (levegőt) beszívó oldala előtt maximum 0,5 m távolságban és az álpadló síkjától maximum 1 m távolságban lévő pontok összessége.

Automatikus tűz érzékelés és automatikus oltás határpont

A szolgáltatás határpontja a tűzszakaszok zónahatárai. Az aktív szolgáltatás már 100%-ban biztosítottnak tekinthető, amennyiben az automatikus tűzérzékelés a vonatkozó területen állandó üzemviteli állapotban van.

Adatközponti biztonságtechnika határpontjai

A szolgáltatás határpontja a kolokációs szolgáltatás igénybevételéhez kialakított alap infrastruktúrákiépítés alapján meghatározott.

- osztott kolokációs rackterületeken a zónaterületre történő beléptetés határpontjai a biztonsági beléptetést nyújtó zóna kártyás beléptetési pontjai;
- osztott rácsos (cage) területeken a zónahatárok biztonsági beléptetési pontjain túl a - rácskiépítések beléptetési pontjai, helyi vagy távoli ellenőrzéssel;
- dedikált adatközponti elhelyezés esetén zóna területre történő beléptetés határpontjai a biztonsági beléptetést nyújtó zóna kártyás beléptetési pontjai.

Kolokációs környezet határpontjai

Az adatközponti területeken elhelyezett, kolokációs környezetet biztosító passzív eszközök, melyek állandó kapcsolatot biztosítanak az ügyfél infrastruktúrával, így közvetlenül hatást gyakorolhatnak arra. A környezeti feltételeket biztosító eszközök fizikai állapotának, integritásának megváltoztatása kizárólagosan a Szolgáltató jogkörébe tartozik, a mindenkor átalakítási tevékenységet kizárólag a szolgáltatás biztosítója végezheti.

Kolokációs Villamosenergia-ellátási Szolgáltatási Határpont áthelyezése kiegészítő berendezés beépítésével

Szolgáltató az Ügyfél erre irányuló igényének megfelelően Statikus Kapcsoló(ka)t, illetve DC ellátórendszert biztosít Kiegészítő Infrastruktúraszolgáltatásként a vonatkozó SLA-határpont áthelyezéssel.

Értelmező rendelkezések

Amennyiben a szöveggörnyezetből másként nem következik, az alábbi kifejezések a következő jelentéssel rendelkeznek:

„**Statikus Kapcsoló**” olyan, a villamosenergia-ellátás átkapcsolását biztosító kapcsoló berendezés, amely a duális (A+B) betáplálási pontok között olyan sebességű átkapcsolást tesz lehetővé – berendezés specifikációjában leírtak biztosításával –, hogy a kapcsoló kimeneti oldalán – ahonnan Ügyfél Berendezései megtáplálásra kerülnek – a Berendezések számára ez nem érzékelhető, tehát Villamosenergia-ellátási Hiba az átkapcsolási idő alatt nem merül fel.

„**DC Ellátórendszer**” olyan, a villamosenergia-ellátást biztosító rendszer, amely a duális AC oldali (A+B) betáplálást egyenirányítást követően DC 48 V egyenfeszültséggé alakítja, lehetővé téve a magas rendelkezésre állású DC oldali betáplálást közvetlen AC oldali csatlakoztatással, kiegészítő egyedi akkumulátoros támogatás nélkül.

„**Kiegészítő Infrastruktúraszolgáltatás – Statikus kapcsoló**”: A szolgáltató Kiegészítő Infrastruktúra-szolgáltatást nyújt az Infrastruktúraszolgáltatások nyújtásán túlmenően - Statikus Kapcsoló szolgáltatás -, amennyiben az adatközponti ügyfél műszaki berendezései nem képesek vagy nem 100%-ban képesek Szolgáltató által az Infrastruktúraszolgáltatás keretein belül nyújtott duális (A+B) rendszerű Villamosenergia-ellátás fogadására (Ilyen eset például tipikusan, de nem kizárólagosan az 1 tápegységgel rendelkező Berendezés). Statikus Kapcsoló igénylése írásban történhet, megadva a szükséges Specifikációkat. Az Ügyfél egyszeri díjat fizet Statikus Kapcsoló igénybevételekor, mellyel használati jogot szerez adatközponti területen a Statikus Kapcsoló használatára az Ügyfél és Szolgáltató közötti Bérleti Szerződés lejáratáig. A Statikus Kapcsolót Szolgáltató helyezi üzembe, és annak Ügyfél általi átvételét követően vállalja a „Kiegészítő Infrastruktúraszolgáltatást”.

„**Kiegészítő Infrastruktúraszolgáltatás – DC ellátórendszer**”: A szolgáltató Kiegészítő Infrastruktúra-szolgáltatást nyújt az Infrastruktúraszolgáltatások nyújtásán túlmenően – DC ellátórendszer szolgáltatás -, amennyiben az adatközponti Ügyfél nem rendelkezik saját tulajdonú egyenirányító berendezéssel Szolgáltató által az Infrastruktúraszolgáltatás keretein belül nyújtott magas rendelkezésre állású DC 48 V igénylése írásban egyedi megrendelés és tervezés alapján történhet, megadva a szükséges ellátási specifikációkat. Az Ügyfél egyszeri díjat fizet a DC ellátórendszer igénybevételekor, mellyel használati jogot szerez adatközponti területen a DC ellátórendszer használatára az Ügyfél és Szolgáltató közötti jelen szerződés lejáratáig. A DC ellátó rendszer a Szolgáltató helyezi üzembe, épületfelügyeleti rendszeren keresztül felügyeli a működési állapotot, és végzi a tervszerű karbantartásokat. A Szolgáltató az Ügyfél általi átvételét követően vállalja a „Kiegészítő Infrastruktúraszolgáltatást” a DC Ellátórendszer jellemző villamos paramétereinek SLA monitorozásával.

Karbantartási Szolgáltatás a Statikus Kapcsolókhoz

Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfél által használt Statikus Kapcsolókon – amennyiben ez berendezés-specifikusan előírt – Karbantartási Szolgáltatást végez. Szolgáltató biztosítja az Ügyfél által használt Statikus Kapcsolók Karbantartási Időben, vagy az Éves Tervszerű Megelőző Karbantartási Szolgáltatással egyidejűleg történő karbantartását.

Kiegészítő Infrastruktúra Szolgáltatások minőségének ellenőrzése, Kiegészítő Infrastruktúra Szolgáltatás kiesésének érzékelése Statikus Kapcsoló berendezésekre vonatkozóan:

Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfél által használt Statikus Kapcsoló berendezésekről - amennyiben erre a Statikus Kapcsoló berendezések műszaki lehetőségei adottak - épületfelügyeleti rendszerével (BMS) információkat gyűjt. Ebben az esetben Szolgáltató rögzíti, hogy milyen paramétereiről gyűjt információt épületfelügyeleti rendszerével, és erről az Ügyfelet tájékoztatja. Amennyiben az Ügyfél által használt Statikus Kapcsoló berendezések nincsenek felkészítve az adatközpont épületfelügyeleti rendszeréhez történő kapcsolódáshoz, abban az esetben Szolgáltató nem tudja biztosítani az Ügyfél által használt Statikus Kapcsoló berendezéseknek az épületfelügyeleti rendszerrel történő monitorozását.

Kiegészítő Infrastruktúraszolgáltatás-kiesés esetén követendő eljárások Statikus kapcsoló berendezésekre vonatkozóan:

Amennyiben Szolgáltató észleli az Ügyfél által használt Statikus Kapcsoló berendezések meghibásodását vagy nem rendeltetésszerű használatát, Szolgáltató az észlelést követően azonnal értesíti az Ügyfelet az Ügyfél által erre az esetre az Ügyfélszolgálati Kézikönyvben megadott kapcsolati ponton keresztül. Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfél által használt Statikus Kapcsoló berendezésekből típusonként 1 darab tartalékot tart raktáron saját költségére. Statikus Kapcsoló meghibásodása esetén Szolgáltató vállalja, hogy a javítást/cserét a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 12 órán belül megkezdje. Nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodás esetén Szolgáltató csak további használati jog megfizetése ellenében biztosít csereeszközt.

Kártérítés Kiegészítő Infrastruktúraszolgáltatás-kiesést követően Statikus Kapcsoló berendezésre vonatkozóan: Statikus Kapcsoló nem rendeltetésszerű használatából adódóan fellépő műszaki meghibásodásból eredő Kiegészítő Infrastruktúraszolgáltatás-kiesés esetén Ügyfél kártérítési igénnyel nem léphet fel Szolgáltatóval szemben.

Karbantartási Szolgáltatás a DC Ellátóberendezéshez

Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfél által használt DC Ellátókon – amennyiben ez berendezés-specifikusan előírt – Karbantartási Szolgáltatást végez. Szolgáltató biztosítja az Ügyfél által használt DC Ellátók karbantartási Időben, vagy az Éves Tervszerű Megelőző Karbantartási Szolgáltatással egyidejűleg történő karbantartását.

Kiegészítő Infrastruktúra Szolgáltatások minőségének ellenőrzése, Kiegészítő Infrastruktúra Szolgáltatás kiesésének érzékelése DC Ellátó berendezésekre vonatkozóan:

Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfél által használt DC Ellátó berendezésekről - épületfelügyeleti rendszerével (BMS) információkat gyűjt. A Szolgáltató rögzíti, hogy milyen paramétereiről gyűjt információt épületfelügyeleti rendszerével, és erről az Ügyfelet tájékoztatja.

Kiegészítő Infrastruktúraszolgáltatás-kiesés esetén követendő eljárások DC Ellátó berendezésekre vonatkozóan: Amennyiben Szolgáltató észleli az Ügyfél által használt DC Ellátó berendezések meghibásodását vagy nem rendeltetésszerű használatát, illetve illetéktelen hozzáférést, Szolgáltató az észlelést követően azonnal értesíti az Ügyfelet az Ügyfél által erre az esetre az Ügyfélszolgálati Kézikönyvben megadott kapcsolati ponton keresztül. DC Ellátóberendezés meghibásodása esetén a Szolgáltató vállalja, hogy a javítást/cserét a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 12 órán belül megkezdje. Nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodás esetén Szolgáltató csak további használati jog megfizetése ellenében biztosít csereeszközt.

Kártérítés Kiegészítő Infrastruktúraszolgáltatás-kiesést követően DC Ellátóberendezésre vonatkozóan: DC Ellátórendszer nem rendeltetésszerű használatából adódóan fellépő műszaki meghibásodásból eredő Kiegészítő Infrastruktúraszolgáltatás-kiesés esetén Ügyfél kártérítési igénnyel nem léphet fel Szolgáltatóval szemben.

3. Adatszolgáltatások

Épületfelügyeleti információk gyűjtése

Szolgáltató biztosítja, hogy az épületfelügyeleti rendszerében (BMS), valamint egyéb eljárásai kapcsán készülő mérési jegyzőkönyvekben az alábbiakban definiált információkat gyűjti és tárolja:

Villamosenergia-ellátás esetén: a Villamosenergia-ellátási Szolgáltatási Határpont előtti utolsó elosztó szekrényben (PDU-ban), fázisonkénti összegzésben villamos jellemzők egy ponton történő mérése. A mért villamos jellemzőket az 1. táblázat és a 2. táblázat tartalmazza. Villamosenergia-ellátási Szolgáltatás Határpont DC Ellátórendszerre történő áthelyezés esetén a DC Ellátóberendezésen. A mért villamos jellemzőket az 3. táblázat tartalmazza.

Kondicionált közeg (levegő) hőmérsékletmérése esetén: a Berendezések elhelyezésére szolgáló gépteremben az álpadló feletti tér egészét átlagosan jellemző folyamatos hőmérséklet-mérés, amely a gépteremben elhelyezett klímaberendezések beszívó oldalánál történő hőmérséklet detektálást jelenti. Ez a hőmérséklet nem egyezik meg a szolgáltatási határon mért hőmérséklettel, ΔT hőfokkal eltér attól, de jellemzi azt. A ΔT hőmérsékletet Szolgáltató és Ügyfél közösen, próbaméréssel határozza meg és rögzíti. Szolgáltató továbbá kézi műszeres detektálást végez, valamint az egyes Berendezések beüzemelésakor a lokális melegpontok ellenőrzésére végrehajtott egyszeri műszeres mérést. Az Ügyfél kérheti ellenőrző mérések lefolytatását is, ha a Berendezések Specifikációinak megfelelően felmerülhet a lokális melegpont kialakulásának veszélye.

Az Ügyfél elfogadja Szolgáltató által rendszeresített mérési jegyzőkönyvek és a BMS által rögzített adatok eredményét, hitelességét.

Az épületfelügyeleti információk tárolása, dokumentálása

Szolgáltató az épületfelügyeleti rendszerében folyamatosan gyűjtött információkat a keletkezésüktől számítottan öt évig tárolja, és az Ügyfél kérésére az Ügyfélnek eljuttatja. Öt év után az adatok biztosítására egy adott időszakról nincs mód.

Szolgáltató a berendezések tápellátásáról folyamatosan aktualizált dokumentációt vezet, feltüntetve a Berendezéseket tartalmazó rackszekrények pozícióját, az ellátó PDU azonosítóját, valamint a leágazás jellemzőit (fázisok száma, védelem amperitása, A+B stb.).

Szolgáltató a lokális melegpontok ellenőrzését mérési jegyzőkönyvben dokumentálja, feltüntetve a mérés helyét a pozíció megadásával, az időpontot és a mérés(ek) eredményét.

1. táblázat

Az épületfelügyeleti rendszer által a PDU-ban folyamatosan monitorozott villamos paraméterek

Paraméter megnevezése	Paraméter rendszerbeli neve	Mértékegység
Átlagos fázis feszültség	AverageLifeNeutral_Voltage	V
Átlagos vonali feszültség	AverageLifePhases_Voltage	V
Vonali feszültség 1-2 fázisok között	Phase1Phase2_Voltage	V
Vonali feszültség 2-3 fázisok között	Phase2Phase3_Voltage	V
Vonali feszültség 3-1 fázisok között	Phase3Phase1_Voltage	V
1-es fázis Árama	Tariff1_Current	A
1-es fázis Feszültsége	Tariff1_Voltage	V
2-es fázis Árama	Tariff2_Current	A
2-es fázis Feszültsége	Tariff2_Voltage	V
3-as fázis Árama	Tariff3_Current	A
3-as fázis Feszültsége	Tariff3_Voltage	V

2. táblázat

Az épület felügyeleti rendszer által a PDU-ban folyamatosan vizsgált villamosberendezés-állapotjelzések

Állapotjelzés megnevezése	Állapotjelzés rendszerbeli neve	Állapotjelzés alapértéke
Modbus olvasási hiba	CircutorModbusRead_Alarm	Off
Átlagos fázis Feszültség	AverageLifeNeutral_Voltage	Ha értéke > 210V akkor Off

Kismegszakító állapotjelzés	CB_TRIP	Kismegszakító felkapcsolt állásában Off
PDU főkapcsoló állapotjelzés	DB_MainSwitch_State	Kapcsoló bekapcsolt állapotában Off
PDU túlterhelés	Overload	Ha PDU-n lévő áramterhelés értéke < 160A akkor Off

3. táblázat:

Az épületfelügyeleti rendszer által a DC Ellátórendszeren folyamatosan vizsgált villamosberendezés-állapotjelzések

Állapotjelzés megnevezése	Állapotjelzés rendszerbeli neve	Állapotjelzés alapértéke
Modbus olvasási hiba	CircutorModbusRead_Alarm	Off
Kritikus hiba	Critical alarm	Hiba mentes állapot Off
Kismegszakító leoldás	Load fuse fault status alarm	Kismegszakító felkapcsolt állásában Off
Sürgős hiba	Urgent Alarm	Hiba mentes állapot Off
Nem sürgős hiba	Non Urgent Alarm	Hiba mentes állapot Off

Adatközponti egyedi, kiegészítő villamosenergia-fogyasztásmérés

Szolgáltató az osztott szolgáltatási területeken biztosítja, hogy az épületfelügyeleti rendszerére integrált egyedi mérőrendszerében az alábbi információkat gyűjti és tárolja:

A Villamosenergia-ellátási Szolgáltatási Határpont előtti utolsó elosztó szekrényben (PDU-ban) telepített villamos kismegszakítók jellemzőit egy ponton történő mérésre a 4.sz. táblázat rögzíti.

4. táblázat

Az épület felügyeleti rendszer által - a PDU-ban elhelyezett - folyamatosan vizsgált kismegszakítók állapotjelzései

Állapotjelzés megnevezése	Állapotjelzés rendszerbeli neve	Állapotjelzés alapértéke
Branch Actual Power	Pillanatnyi teljesítmény	kW
Branch Current	Felvett áram	A
Branch Power factor	Teljesítménytényező	
Branch Measured active energy	Hatásos fogyasztási óraállás	kWh

Adatközponti villamosenergia-felhasználási hatékonyságvizsgálat és fogyasztásmérés

Szolgáltató biztosítja, hogy az épületfelügyeleti rendszerében a villamosenergia- ellátásra vonatkozó, a Villamosenergia-ellátási Szolgáltatási Határpont előtti utolsó elosztó szekrényeibe (PDU-ba) épített berendezéseinek monitorozása mellett gyűjtött villamos jellemzők felhasználásával havi ciklusú villamosenergia-fogyasztásmérést tesz lehetővé. A vonatkozó mérés gyűjtött egysége az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített.

Szolgáltató biztosítja, hogy az épületfelügyeleti rendszerében a kiszolgáló infrastruktúrát ellátó vonatkozó villamos kapcsoló szekrényeibe (PDU-ba) épített berendezéseinek monitorozása mellett gyűjtött villamos jellemzők segítségével a felhasználási hatékonyság elemzésére szolgáló adatokat gyűjt és elemzéseket végez.

Az épületfelügyeleti rendszer és egyéb mérőrendszerek fejlesztési igényei

Amennyiben a szolgáltatások monitorozása során a rendelkezésre álló információkat biztosító paraméterek köre és minősége Ügyfél számára nem kielégítő, Szolgáltató alternatív műszaki javaslatot tesz a rendszer(ek) kibővítésére,

módosítására, amely kiépítés az Ügyfél és a Szolgáltató közötti megegyezés szerint alakulhat.

Tervdokumentációk

Szolgáltató igény szerint biztosítja a vonatkozó szolgáltatási területeket érintő tervdokumentációk és nyilvántartások elérését kizárólagosan informális, szerkesztésre nem alkalmas formában. Továbbá Szolgáltató biztosítja az egyéb ellátórendszereire vonatkozó tervdokumentációk és műszaki dokumentumok, audit dokumentációk megismerhetőségét az alapvető titokvédelmi elvek és előírások betartása mellett.

Műszaki rendszerek és berendezések

Szolgáltató igény szerint biztosítja a vonatkozó szolgáltatási területeket igénybevevő ügyfelei részére az adatközponti rendszerek megismerhetőségét. Igény alapján, előzetes egyeztetést követően műszaki kísérettel a vonatkozó rendszerek megtekinthetők. Az adatközponti üzemeltető személyzet fenntartja a jogot a látogatások elutasítására, különös tekintettel a vonatkozó rendszereket érintő karbantartások, vagy az üzemvitelt érintő vészhelyzeti események esetén.

A biztonsági/beléptető rendszer adataihoz való hozzáférés

Szolgáltató biztosítja, hogy a biztonsági rendszerből kinyerhető információk alapján igény szerint havi riportot biztosít Ügyfél számára.

4. Infrastruktúraszolgáltatások rendelkezésre állása

Az infrastrukturális szolgáltatások elérhetősége a rendelkezésre állás százalékos kifejezési formájában 1 (egy) naptári évre vetítve 99,988 - 99,999%, a kialakított géptermi szolgáltatási környezet elhelyezkedését feltüntetett alaprajzban rögzítettek alapján. A mindenkor szolgáltatási végpontok változása mellett a Szolgáltató fenntartja a jogot a nyilvántartások és a vonatkozó tervdokumentációk változtatására, melyet a szolgáltatás megrendelőjének kérése alapján annak rendelkezésére bocsát, kizárólagosan a szolgáltatási végpontokat érintő területeket reprezentáló formában.

Rendelkezésre állást érintő szolgáltatási üzemszünetek

Infrastruktúraszolgáltatás-kiesés

Amennyiben a Szolgáltatási határon Villamosenergia-ellátási Hiba, vagy Hűtési Üzemszünet lép fel. kivéve, ha az Ügyfél megrendelése alapján - az Ügyfél érdekkörében végzett tevékenység (munkavégzés, szállítás, raktározás a területen stb.) – befolyásolja az Infrastruktúraszolgáltatások folyamatos biztosítását.

“Villamosenergia-ellátási Hiba”: A duális AC (A+B ellátási kör) és DC szünetmentes villamosenergia-ellátás esetén az „A” és a „B” ellátási körön egy időben fellépő áramhiány, vagy a szabványos – AC villamos energiafelhasználás esetén - feszültség szint épületfelügyeleti rendszer által regisztrált 90% alá történő csökkenése, vagy 50 Hz +/-1%-os (49,5 Hz – 50,5 Hz) mértéket meghaladó frekvencia-ingadozás. DC villamos energiaellátás esetén az 53,6V-os szabványos feszültség szinthez képesti az épületfelügyeleti rendszer által regisztrált feszültség érték +/- 10%-al történő eltérése

“Hűtési Üzemszünet”: Ha a szolgáltatási határon mért hőmérséklet túllépi a 24 Celsius fokot 1 óra időtartamon túl, és/vagy meghaladja a 27 Celsius fokot 30 perc időtartamon túl, és/vagy meghaladja a 30 Celsius fokot 15 perc időtartamon túl

Hűtési Üzemszünetnek minősül továbbá

ha a szolgáltatási határon a hőmérséklet nem éri el a 20 Celsius fokot 1 óra időtartamon túl és/vagy nem éri el a 18 Celsius fokot 30 perc időtartamon túl és/vagy nem éri el a 16 Celsius fokot 15 perc időtartamon túl. 15 Celsius fok alatti hőmérséklet azonnali Hűtési Üzemszünetnek minősül.

“Biztonságtechnikai szolgáltatás kiesése”

Ha az adatközponti biztonságtechnika rendszerből - a vonatkozó igény alapján - a nyilvántartási időszakon belül nem biztosíthatók a szolgáltatási területek kártyás beléptetési pontjainak információi.

Ha a zártláncú videórendszer információi nem nyerhetők ki nyilvántartási időszakon belül.

“Automatikus tűz érzékelés és oltás szolgáltatásának kiesése”

Automatikus tűz érzékelés szolgáltatásának kiesése: ha az automatikus tűzérzékelés, melynek keretében a tűzzszakaszokon belül működő terekben elhelyezett pontszerű érzékelők és az álpadló alatti térben elhelyezett korai érzékelésű aktív rendszer nem működőképes.

Az automatikus oltásindítás telepítési, vagy karbantartási időszakokban történő manuális felfüggesztése nem minősül szolgáltatás kiesésnek, amennyiben az automatikus tűzérzékelés működése folyamatos, és az időszakos felfüggesztés ténye a biztonsági szolgáltatásnál naplózásra került.

Az Infrastruktúraszolgáltatások minőségének ellenőrzése, az Infrastruktúraszolgáltatás kiesésének érzékelése, dokumentálás

Az Infrastruktúraszolgáltatások monitorozására Szolgáltató információkat gyűjt épületfelügyeleti rendszerével (BMS) és egyéb mérőberendezéseivel. Ezeket a mérési eredményeket, állapotjelzéseket folyamatosan tárolja, és az Ügyfél előzetes kérésére hozzáférhetővé teszi. Az információk alkalmasak a szolgáltatási minőség folyamatos vizsgálatára. A Szolgáltató bekövetkezett eseményekről jegyzőkönyvet vesz fel, azokról nyilvántartást vezet.

Az Infrastruktúraszolgáltatás-kiesés eredet meghatározásának és megszüntetésének időtartama, követendő eljárások és együttműködési kötelezettség

Az Infrastruktúraszolgáltatás-kiesés észlelését követően, illetve az Ügyfél közlésétől számított 2 (két) órán belül Szolgáltató meghatározza az Infrastruktúraszolgáltatás kiesése elsődleges közvetlen okát. A Szolgáltató a lehető legrövidebb időn belül – elektronikus úton – értesítést, illetve megerősítést küld az Ügyfél/Ügyfelek részére az Ügyfél/Ügyfelek által az Ügyfélszolgálati Kézikönyvben megadott engedélyezők és műszaki kapcsolattartók részére minimálisan a következő tartalommal: az infrastruktúra szolgáltatás kiesés időpontja, az érintett infrastruktúra rendszer, a rendszer működési állapota az értesítés időpontjában.

A Szolgáltató vállalja, hogy Infrastruktúraszolgáltatás-kiesést követően lehető legrövidebb időn belül, de maximum 72 órán belül az Ügyfél számára eljuttatja az épület felügyeleti rendszerből kinyert információk alapján összeállított, szolgáltatás kiesésre releváns, tájékoztatóját; minimálisan a következő tartalommal: az infrastruktúra szolgáltatás kiesés időpontja, érintett infrastruktúra rendszer(ek) működési állapotának változásai, azok időpontjai és okai, a szolgáltatás visszaállásának időpontja, rendszer működési állapot.

Ha Szolgáltató úgy állapítja meg, hogy az Infrastruktúraszolgáltatás-kiesés nem kizárólag a saját felelősségéből következett be, Szolgáltató minden ésszerű erőfeszítést megtesz, hogy értesítse az Infrastruktúraszolgáltatás-kiesés eredetéről felelős fele(ke)t, és együttműködjön vele/velük a probléma mielőbbi elhárítása érdekében.

Szolgáltatási kötbér Infrastruktúraszolgáltatás-kiesést követően

Infrastruktúraszolgáltatás-kiesés esetén, szolgáltatástípushoz tartozó rendelkezésre állástól függően, az Ügyfél a kiesés kezdetétől számított egy naptári év 99,988 -99,999%-át meghaladó időintervallum esetén, azaz 63,072 percen, illetve 5,256 percen túl léphet fel Szolgáltatási Kötbér iránti igénnyel Szolgáltatóval szemben. A Szolgáltatási Kötbér megkezdett óránként az egy havi szolgáltatási díj egy napra eső díjának megfelelő, de maximum egy teljes havi szolgáltatási díjnak megfelelő kártérítési díj egy adott hónapra vonatkozóan, a 1/1. sz. melléklet alapján, súlyozottan számítva.

5. Adatközponti ellátórendszereket érintő karbantartások

“**Karbantartási Idő**” azt az időszakot jelenti, amely alatt Szolgáltató a karbantartási munkákat bármely olyan szolgáltatásra nézve elvégezheti, amelyek karbantartásra szorulnak (vagy szorulhatnak). A Karbantartási Idő helyi idő szerint reggel 6:00-tól 18:00-ig tart a villamos energiahálózat és ennek részelemei, és 0 órától 24 óráig tart a légkondicionálást biztosító és egyéb Infrastruktúra-szolgáltatásokat biztosító berendezések esetén. A Karbantartási

Idő jelen meghatározása nem alkalmazandó az Éves Tervszerű Megelőző Karbantartási Szolgáltatás és Villamosenergia-ellátó rendszeren történő beruházási tevékenység esetén.

“Karbantartási Szolgáltatás” a Szolgáltató által biztosítandó karbantartási tevékenységeket jelenti.

Karbantartási Szolgáltatások

Megelőző Karbantartási Szolgáltatás

Szolgáltató megelőző Karbantartási Szolgáltatást végezhet a szolgáltatást biztosító eszközein a Szolgáltatási Határpontig bezárólag, kizárólag Karbantartási Időben.

Éves Tervszerű Megelőző Karbantartási Szolgáltatás

Szolgáltató éves tervszerű megelőző karbantartást végez a szolgáltatást biztosító eszközein a Szolgáltatási Határpontig bezárólag 0-24h időtartamban, éves szinten maximum összességében 48 órát meg nem haladó időtartamban, legfeljebb évi kétszeri alkalommal. A karbantartás időpontjáról Szolgáltató az Ügyfél részére legalább 30 nappal megelőzően értesítést küld, melyet 30 napon belül megismétel az Ügyfél által erre az esetre az Ügyfélszolgálati Kézikönyvben megadott postacímen és elektronikus levélcímen.

A Megelőző Karbantartási Szolgáltatás és az Éves Tervszerű Megelőző Karbantartási Szolgáltatás esetén a Karbantartási tevékenység nem járhat Infrastruktúraszolgáltatás-kieséssel. Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltató által nyújtott Infrastruktúraszolgáltatásokat megfelelően használja, az kiemelten, (de nem kizárólagosan) nem járhat Villamosenergia-ellátási Hibával vagy Hűtési Üzemszünettel.

6. Hibaelhárítási Reakcióidő – Szolgáltató szakembereinek 24 órás jelenléte

A Szolgáltató által üzemeltetett standard berendezések meghibásodása esetén a hibaelhárítást az elvárható legrövidebb időn belül megkezdi. Ennek biztosítására Szolgáltató 0-24 órás mérnöki szolgálatot tart fenn.

Standard berendezések meghibásodása

Szolgáltató által üzemeltetett standard berendezések (kereskedelmi forgalomban azonnal elérhető berendezések, vagy berendezés részelemek tartalmazó eszközök) meghibásodása esetén azok cseréjét az elvárható legrövidebb időn belül megkezdi.

Kapacitásbővítés

Az áramellátás a gépteremen belül elhelyezésre kerülő elektromos elosztószekrényeken (PDU) keresztül valósul meg. A szekrények modulárisan bővíthetők. A szolgáltatási területre vonatkoztatott felvehető IT villamos teljesítmény a fajlagos villamos teljesítmény (W/m²), de legfeljebb a fajlagos hűtési teljesítmény alapján kalkulált (W/m²). Az Ügyfél köteles értesíteni a Szolgáltatót mindennemű olyan változtatásról, amely kihatással lehet a definiált áramfelvételi paraméterekre.

A hűtési teljesítményt biztosító hűtőberendezések a gépterem teljes területének maximális terhelés melletti hűtésére méretezeten kerülnek kiépítésre, N+1 rendszerben. Ennek méretezési elve a terület nagysága m²-ben megszorozva a fajlagos teljesítménnyel. Az így kapott elektromos teljesítmény 100%-a az eldisszipált hő.

7. Garantált minőség

Szolgáltató garantálja az általa nyújtott szolgáltatásokhoz kapcsolódó berendezések, eszközök, műszerek és anyagok minőségét a szerződés megkötésekor meglévő szinten.

8. Szolgáltatások

A Szolgáltató – megállapodás alapján – egyéb kiegészítő szolgáltatások nyújtását is biztosíthatja az alapvető Infrastruktúraszolgáltatások nyújtásán túlmenően. Ezen Szolgáltatások köréről az Ügyfél érdeklődése esetén a Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet.

Ezen további ellenérték fejében nyújtható szolgáltatások az alábbiak:

- Statikus kapcsolók biztosítása

- Cross-Connect szolgáltatás
- Adathordozó-tárolási szolgáltatás
- Üzletmenet-folytonossági szolgáltatás

9. Adatközponti területen működő Ügyfél kötelezettségei

Az Ügyfél vállalja, hogy minden adatközponti területen található berendezést, anyagot és egyéb ingóságot a Specifikációnak megfelelően használ.

Amennyiben az Ügyfél megszegi a berendezésekre vonatkozó specifikációkban meghatározott követelmény(ek)e)t, a hatályos és idevonatkozó jogszabályok alapján rendelkezésre álló jogorvoslatok igénybevételén kívül a Szolgáltatónak saját kizárólagos döntése alapján jogában áll azonnali hatállyal felfüggeszteni az Infrastruktúraszolgáltatásokat, ha a kialakult helyzet a Szolgáltatót, vagy a Szolgáltató üzletmenetét hátrányosan érintené. Szolgáltató értesíti az Ügyfelet a szerződésszegésről, és - az adott szerződésszegés természetétől függően - lehetőséget nyújt annak orvoslására.

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy amennyiben Ügyfél a fogyasztó műszaki Berendezéseinek elhelyezése esetén nem tudja megadni a Berendezések pontos műszaki Specifikációit, és/vagy nem veszi figyelembe a Szolgáltató elhelyezési tervvel kapcsolatos műszaki és egyéb javaslatait, Szolgáltató egyoldalúan megváltoztathatja a Szolgáltatási Határpontokat. Az ilyen eseteket az Ügyfél és Szolgáltató jegyzőkönyvben rögzítik.

10. Rögzítés és dokumentálás

Szolgáltató az itt meghatározott szolgáltatási szintek tartását az épületfelügyeleti rendszeren folyamatosan, 7*24 beosztásban figyelemmel kíséri. Minden olyan helyzetben, amikor az itt meghatározott szolgáltatási szintek tartása sikertelen és ennek következtében az érintett Ügyfél felé kötbérfizetési kötelezettség lép fel, Szolgáltató az eseményt azonosítóval ellátott angol/magyar kétnyelvű jegyzőkönyvben rögzíti, mely jegyzőkönyvekről / eseményekről szintén angol/magyar kétnyelvű nyilvántartást vezet.

11. Mellékletek

1/1. sz. Kolokációs szolgáltatás melléklet: Rögzített adatközponti kolokációs SLA-tól történt eltérések



Rögzített adatközponti kolokációs SLA-tól történt eltérések – 1/1. sz. Kolokációs szolgáltatás melléklet

Jegyzőkönyv / Minutes

Tárgy **Eltérés rögzített adatközponti kolokációs SLA-tól**
Subject **Deviation from Data Center Colocation SLA (Services outage)**

Esemény azonosítása Event identification		Iktatószám: Ref. No.		T/BP11	/200
Jelen vannak Parties present at taking minutes		Ügyfél Customer		Telekom Rendszerintegráció Zrt.	
Érintett ügyfél megnevezése Affected customer		Érintett eszköz elhelyezkedése Place of affected equipment			
Villamosenergia- ellátási hiba Electricity supply failure	☐	Hűtési üzemszünet Cooling system breakdown	☐	Biztonságtechnikai szolgáltatás Security services outage	☐
		Automatikus tűzérzékelés és -oltás Automatic fire detection and suppression outage			
Esemény kezdete Start of event		Dátum / Date HH /MM			
Esemény vége End of event		Dátum / Date HH /MM			
Esemény rövid összefoglalása Short description					

Ügyfél részéről Customer signature	Telekom Adatközpont részéről Telekom Rendszerintegráció Zrt. Data Center signature
--	--

Hibajelenség azonosítása / Identification of failure event

V: A+B egyidejű áramkimaradás v. 90% alá esett feszültség; vagy 50Hz+/-1%
frkv.ingadozás

A+B simultaneous power loss or voltage under 90%; or 50 Hz +/-1% frqcy variation

H: T>24oC; >1h T<20 oC; >1h

T>27 oC; >0,5h T<18 oC; >0,5h

T>30 oC; >0,25h T<16 oC; >0,25h

T<15 oC; azonnal / immediately

B: információszolgáltatás nem lehetséges a kívánt periódusra
no reporting possible for the requested period

T: tűzoltás nem működik
fire suppression is out of order

Szolgáltatás kiesés mértékének meghatározása:

- **Villamos energiaellátás:**

Az Szolgáltatás kiesés mértéke a kiesés ideje alapján százalékban kifejezve



Képlete:

$\text{Kiesés ideje} / \text{Éves összes üzemidő} * 100 (\%)$

Az SLA-ban meghatározott A és B egyidejű ellátási szünet esetén a kieséssel érintett egyedi Ügyfél áramkörök számának az adatközponti egyedi Ügyfél területen lévő összes áramkörhöz történő viszonyítása és arányszám képzése

Képlete:

$\text{Éves összes SLA sértés alá eső áramkörszám} / \text{Összes egyedi Ügyfél adatközponti áramkörszám} * 100 (\%)$

1 Megfelelő betűjel megtartásával a többi törlendő. Please only keep the accurate letter.

V = Villamosenergia-ellátási hiba (Electricity supply failure)

H = Hűtési üzemszünet (Cooling system breakdown)

B = Biztonságtechnikai szolgáltatás (Security services outage)

T = Tűzérzékelés és -oltás (Fire detection and suppression outage)

- Hűtési szolgáltatás:

Szolgáltatás kiesés mértéke a kiesés ideje alapján százalékban kifejezve

Képlete:

$\text{Kiesés ideje} / \text{Éves összes üzemidő} * 100 (\%)$

Az SLA sértés által érintett ügyfélterület és a teljes nettó géptermi terület százalékos aránya.

Képlete:

$\text{Szolgáltatás kiesés által érintett terület} / \text{Összes nettó géptermi terület} * 100 (\%)$

- Tűzérzékelés és oltás:

A tűzszakaszokon belül működő terekben elhelyezett pontszerű érzékelők és a korai érzékelésű aktív rendszer kiesésének ideje az éves üzemidőhöz viszonyítva.

Képlete:

$\text{Kiesés ideje} / \text{Éves összes üzemidő} * 100 (\%)$

- Biztonságtechnika:

A beléptetési adatgyűjtés és tárolás vagy a zártláncú kamerarendszer kiesésének ideje az éves üzemidőhöz viszonyítva.

Képlete:

$\text{Kiesés ideje} / \text{Éves összes üzemidő} * 100 (\%)$

1/2. sz. Kolokációs szolgáltatás Melléklet – Smart Hands Szolgáltatások és kapcsolódó szolgáltatási szintek Adatközponti Smart Hands Szolgáltatás

1. Adatközponti infrastruktúra - Smart Hands szolgáltatások

Szolgáltatás definíció:

Minden olyan nem rendszeres időpontban végrehajtott egyedi tevékenység, amely a megbízó Ügyfél tulajdonában és érdekkörében lévő berendezés működési állapotában változást okoz, és a hozzáférések kizárólag a tevékenység alá vont berendezések külső felületét érintik. Szolgáltató kizárólag a 1087 Budapest Asztalos Sándor u. 13. telephelyen nyújtja a Smart Hands szolgáltatást.

Szolgáltatási besorolások:

- Smart Hands_1
- Kíséret és felügyelet biztosítása
- Eszközök és berendezések átvétele, beszállítási logisztika, területen történő elhelyezés, tájékoztatás
- Eszközök és berendezések előkészítése szállításra, kiszállítási logisztika, tájékoztatás
- Szállítmányok érkezési és kiszállítási információi
- Eszközök és berendezések szemrevételezéssel történő állapot ellenőrzése
- Hozzáférési információk
- Kábel nyilvántartási információk biztosítása
- Smart Hands_2
- Erőssármú és DC tápvezetékek le és felcsatlakoztatása
- Tápegységek be illetve kikapcsolása
- Berendezések be és kikapcsolása
- Tápegységek be és ki szerelése
- Adathordozó-csere elvégzése
- Smart Hands_3
- Patch kábelek beépítése, cseréje, csatlakoztatása
- Patch kábelek azonosítása, feliratozása
- Egyszerű adás/vétel cserék elvégzése
- Smart Hands_4
- Kapcsolat állapotok ellenőrzése
- Adás/vétel cserék elvégzése jelszint méréssel
- Adás/vétel cserék elvégzése csatlakozó szereléssel, villamos paraméterek ellenőrzésével
- Optikai csatlakozók tisztítása
- UTP és Koax csatlakozó szerelése
- Kábel mérések
- Kábel hiba ellenőrzése
- Teljes körű kábel nyilvántartások vezetése és menedzselése
- Smart Hands_5
- Távközlési berendezések felületi részelemeinek ki és beszerelése
- IT berendezések felületi részelemeinek ki és beszerelése
- Konzol tevékenységek elvégzése

2. "Smart-Hands Szolgáltatások szolgáltatási határai (Szolgáltatási Határpont)"

A megbízó Ügyfél tulajdonában vagy érdekkörében lévő – tevékenység alá vont - berendezések külső felülete.

A megbízó Ügyfél tulajdonában vagy érdekkörében lévő – tevékenység alá vont – adatátviteli kábelkapcsolatok végződési pontjai.

Kolokációs infrastruktúra szolgáltatás - Villamosenergia-ellátási Szolgáltatási Határpont

3. Az Ügyfél kötelezettségei Smart Hands szolgáltatás igénybevételéhez

Smart Hands feladat végrehajtásához Ügyfél kötelessége a feladatot végrehajtó kollégák részére belépési engedélyt, illetve hozzáférést biztosítani a tevékenység alá volt területhez illetve berendezésekhez. A Szolgáltató köteles a tevékenységbe bevont kollégák részére a belépési engedélyeket napra készen tartani.

Smart Hands feladat végrehajtásához Ügyfél kötelessége a tevékenység alá vont berendezések és eszközök egyértelmű jelölésekkel történő ellátása és ezen információk átadása.

Smart Hands feladat végrehajtásához Ügyfél kötelessége az igényelt tevékenység pontos, egyértelmű leírása.

Smart Hands feladat végrehajtásához Ügyfél kötelessége a megfelelő technikai kapcsolattartók, elérhetőségek megadása (telefonszám, e-mail).

Smart Hands feladat végrehajtásához Ügyfél kötelessége egyértelmű visszajelzés adása a feladat lezárásához.

4. Smart Hands szolgáltatások rendelkezésre állása

A Smart Hands szolgáltatások elérhetősége a rendelkezésre állás százalékos kifejezési formájában 1 (egy) naptári évre vetítve 99,988%. Ez a rendelkezésre állás 1 órás feladatmegkezdési határidőt jelent.

A Smart Hands feladat beérkezési időpontjának a felkérés Service Desk rendszerbe történő beérkezése tekintendő. A rendelkezésre állás akkor teljesül, amikor az adatközponti Szolgáltató a feladatot megkezdett állapotba állítja.

SLA nem teljesülése

Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatási határon a vállalt rendelkezésre állási időintervallumban nem kezdi meg a feladat végrehajtását.

Szolgáltatási kötbér szolgáltatás-kiesés követően

Az SLA nem teljesülése esetén Szolgáltató köteles a Smart Hands szolgáltatások díja szerinti óradíj kétszeresét kötbérként megfizetni.

5. Adatszolgáltatás

A beérkező igényekben legalább a következőket kell megadni:

igényküldő nevet, telefonszámát

vállalatának nevét

berendezések pontos Adatközponti pozíciója

Smart Hands szolgáltatás igény leírását

tevékenység alá vont berendezés pontos, és egyértelműen azonosítható típusát

tevékenység alá vont berendezés azonosító számát

tevékenység alá vont berendezés azonosító szám hiányában széria számot

6. SLA alá vont szolgáltatást érintő kötelmek és korlátozások

A feladat végrehajtása során Szolgáltató kizárólag a Service Desken keresztül feladott igényt veszi figyelembe.

A szolgáltatás nem végezhető el, amennyiben a beérkezett igény nem teljesíti a minimális feltételeket, vagy nem egyértelműen azonosítható. Amennyiben az igény nem kerül megfelelően pontosításra, az igény visszautasításra kerül.

A meghatározott időközönként (azaz nem egyszeri), azaz a rögzített procedúrák alapján végzett tevékenységek nem tekintendők Smart Hands szolgáltatásnak, Előfizető és Szolgáltató köteles arról külön megállapodni.

2.1.13. IBF Mentor

Csomagok:

IBF Mentor Light

A csomag az alábbiakat tartalmazza:

Havi 4 óra konzultáció

IBF Mentor

A csomag az alábbiakat tartalmazza:

Havi 8 óra konzultáció

A konzultáció elemei:

- Felkészítés a NIS2 megfelelésre és a kiberbiztonsági kihívásokra
- IBF felelős személy feladatkörének áttekintése, biztonsági szerepek, hatáskörök kialakításával kapcsolatos tanácsadás
- Önazonosítással kapcsolatos feladatok támogatása
- Jogszabályi kötelezettségek szakértői – nem jogi - magyarázata (Ibtv., NIS2, vonatkozó egyéb joganyagok)
- Kockázatelemzéssel és kockázatkezeléssel kapcsolatos tanácsadás
- IT infrastruktúra és működés áttekintése jogszabályi szakmai megfelelés érdekében
- Üzletfolytonossági, informatikai katasztrófaelhárítási tervek elkészítésével kapcsolatos tanácsadás
- Incidensek kezelésével kapcsolatos tanácsadás
- IT biztonsági audittal kapcsolatos tanácsadás
- Egyéb IT biztonsági tanácsadás

2.1.14. Back-up as a Service

Mentési politika: Szolgáltató által előre definiált rendszerességgel és tartalommal elvégzendő adatmentés, illetve a mentett adatok előre definiált megőrzési idejéig történő tárolás összessége.

Adatvisszaállítás: Szolgáltatónál lévő mentett adatok Előfizető által kért visszatöltése az eredeti helyükre.

Menedzsment: Előfizető által választható, a szolgáltatás beállításainak és kezelésének módja;

- végezheti az Előfizető önkiszolgáló módon a Szolgáltató által biztosított webes felületen (saját menedzsment)
- végezheti a Szolgáltató Előfizető kérésére a Szolgáltató Service Deskjén keresztül (Telekom által menedzselt szolgáltatás)

Igénybevétel előfeltétele

További feltétel, hogy Előfizető mentendő informatikai környezetében az operációs rendszerek és alkalmazások naprakész státusszal rendelkezzenek. Ennek tényéről Szolgáltató a létesítési folyamat során meggyőződik.

Szolgáltatás tartalma

Az előfizető az alábbi szolgáltatáscsomagok közül választhat. A díjak az ÁFÁ-t nem tartalmazzák.

Telekom által menedzselt szolgáltatások:

A Szolgáltató végzi el a szolgáltatás beállításait Előfizető kérésére:

	BaaS mail & cloud apps csomag	BaaS virtuális gép csomag	BaaS fizikai szerver csomag
Alkalmazási terület	1 db felhős postafiók vagy alkalmazás adatmentése (pl. M365)	1 db virtuális gép mentése	1 db fizikai szerver mentése
Havidíjban foglalt tárterület	30 GB	50 GB	100 GB
Havidíj listaára	14 900 Ft	24 900 Ft	48 900 Ft
Tárterület bővítés léptéke	10 GB	10 GB	10 GB
Tárterület bővítés havidíj listaára	190 Ft / 10 GB	190 Ft / 10 GB	190 Ft / 10 GB
Maximális tárterület	100 GB	300 GB	500 GB

Saját menedzsment:

Előfizető saját maga végzi el a szolgáltatás beállításait a Szolgáltató által biztosított webes felületen.

	SM BaaS mail & cloud apps csomag	SM BaaS virtuális gép csomag	SM BaaS fizikai szerver csomag
Alkalmazási terület	1 db felhős postafiók vagy alkalmazás adatmentése (pl. M365)	1 db virtuális gép mentése	1 db fizikai szerver mentése
Havidíjban foglalt tárterület	30 GB	50 GB	100 GB
Havidíj listaára	6 900 Ft	12 900 Ft	31 900 Ft
Tárterület bővítés léptéke	10 GB	10 GB	10 GB
Tárterület bővítés havidíj listaára	190 Ft / 10 GB	190 Ft / 10 GB	190 Ft / 10 GB
Maximális tárterület	100 GB	300 GB	500 GB

Előfizető egyszerre csak az egyik menedzsment típust választhatja, a két menedzsment típus kombinálására nincsen mód.

Mentési politikák:

Előfizető az adatbekérőn határozza meg, hogy az alábbi mentési politikák közül melyiket választja.

- Általános, infrastruktúra-mentés esetén
 - Napi egyszeri inkrementális mentés, heti egy teljes mentés, 28 nap megőrzési idő
 - Napi egyszeri inkrementális mentés, havi egy teljes mentés, 3 hónap megőrzési idő
- Adatbázis-mentés esetén
 - Napi egyszeri logmentés és inkrementális mentés, heti egy teljes mentés, 28 nap megőrzési idő
 - Napi egyszeri logmentés és inkrementális mentés, heti egy teljes mentés, 3 hónap megőrzési idő

Szolgáltató az adatmentést az általa meghatározott időablakban végzi.

Szolgáltató Előfizető részére webes riportfelületet biztosít, melyen keresztül a mentési feladatokról készült riportok követhetők nyomon. Ez a felület kizárólag Remote Access VPN-en keresztül érhető el Előfizetők részére.

Szolgáltatás menete

A szerződéskötést követően Szolgáltató szakértő munkatársai áttekintik az Előfizető által az adatbekérőben megküldött adatokat. Nem tisztázott kérdések vagy pontosítás esetén Szolgáltató egyeztet az előfizetővel.

Az egyeztetett adatok alapján az Előfizető közreműködésével Szolgáltató biztonságos adatkommunikációs csatornát létesít saját és az előfizető rendszere között 2 munkanapon belül. A létesítést követően további 2 munkanapon belül Szolgáltató elvégzi saját rendszerében az Előfizető adatmentéséhez szükséges paraméterezést

A beállított adatkommunikációs csatornán Szolgáltató leteszteli az adatmentést, valamint a lementett adatok visszatöltését. A sikeres tesztet jegyzőkönyvvel dokumentálja, valamint a szolgáltatás létesítésének befejezéséről előfizetőt email útján tájékoztatja. Egyúttal Szolgáltató megküldi Előfizető részére a webes felület eléréséhez szükséges belépési adatokat.

Amennyiben Előfizető által igénybe vett tárhely eléri a 80%-os telítettséget, akkor ennek tényéről Szolgáltató email útján értesíti Előfizetőt. Előfizető a tárhelybővítést megrendelheti a Szolgáltató Service Deskjén keresztül (servicedesk@telekom.hu).

Abban az esetben, ha az Előfizető mentendő adatmennyisége meghaladja az általa megrendelt tárhely kapacitását, akkor az adatmentés sikertelen lesz. Ennek tényét Szolgáltató a szolgáltatáshoz biztosított riportfelületen jeleníti meg.

Előfizető mentett adatainak visszaállítását Előfizető kezdeményezheti a menedzsmenttől függően:

- Saját menedzsment esetén: a szolgáltatás részét képező webes felületen. Ebben az esetben a visszaállítás azonnal megkezdődik.
- Telekom által végzett menedzsment esetén: a Szolgáltató Service Deskjén keresztül (servicedesk@telekom.hu). Az adatok visszaállítása az előfizető által megadott helyre történik. A visszaállítást Szolgáltató az előfizető által kért időpontban, de legkorábban a bejelentést követő munkanap nap végéig kezdi meg.

Rendelkezésre állás és válaszdíj

Szolgáltató Előfizető részére:

- a létesítés során 5x8 rendelkezésre állást biztosít
- az üzemeltetés támogatása során 7x24 rendelkezésre állást biztosít

Mentés és visszaállítás

A mentés és visszaállítás átfutási idejét az adatállomány mérete és az elérhető sávszélesség befolyásolja. Az előfizető által használt (aszimmetrikus) internetkapcsolat garantált feltöltési sebessége határozza meg az adatmentés időigényét.

Az alábbi referenciátáblázat a leggyakrabban igénybe vett 100 Mbps sávszélességet alapul véve mutatja be az egyes feladatok átfutási idejét.

Sávszélesség Mbps:	MB/s	Backup mérete (GB)	A teljes mentés vagy visszaállítás időigénye (óra)
100	12.5	50	1.1
100	12.5	100	2.2
100	12.5	200	4.4
100	12.5	300	6.7
100	12.5	500	11.1

Backup as a Service szolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelési rendelkezések

A Backup as a Service szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató (a továbbiakban: Adatfeldolgozó) az Előfizető (a továbbiakban: Adatkezelő) adatfeldolgozójaként jár el az IÁSZF törzsrészeinek 13.5. pontja szerint.

Backup as a Service szolgáltatás	Backup as a Service szolgáltatás
A) Az adatkezelés tárgya:	adatmentés, tárolás és visszaállítás a szolgáltatás részeként
B) Az adatkezelés jellege és célja:	a szolgáltatás nyújtásához szükséges adatmentés, tárolás és visszaállítás a szolgáltatás nyújtása és az Adatfeldolgozó szerződésszerű teljesítése céljából

C) Az adatkezelés időtartama:	IASZF törzsrész 13.5.3. szerint
D) Az érintettek kategóriái:	az Adatkezelővel szerződő vagy vele egyébként ügyfélkapcsolatban, üzleti kapcsolatban vagy más hasonló jogviszonyban álló természetes személy ügyfelek, előfizetők, felhasználók, partnerek stb. (a továbbiakban együtt: Partnerek), továbbá az Adatkezelő, illetve Partnereinek munkavállalói vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében velük kapcsolatban álló természetes személyek, esetlegesen a Partnerek ügyfelei, előfizetői, felhasználói, üzleti partnerei, illetve ezek munkavállalói vagy velük munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyek (a továbbiakban együtt: Érintettek)
E) A kezelt személyes adatok típusai	az Érintettek üzleti, kereskedelmi életben, illetve munkaviszony vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony kapcsán szokásosan kezelt személyes adatai
F) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók:	Lásd külön táblázatban alább, F.1) alpontban
G) Az Adatfeldolgozó általi tevékenységhez kapcsolódó technikai és szervezési intézkedések	IASZF törzsrész 13.5.4. szerint

Ha az Adatkezelő bármikor a szolgáltatás nyújtása során azt észleli, hogy az adatfeldolgozás, illetve az érintett személyes adatok jellemzői a fent leírtaktól eltérnek, az Adatkezelő köteles kezdeményezni a fenti táblázatban leírtak aktualizálását.

F.1) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók:

	Backup as a Service szolgáltatás
1. Al-adatfeldolgozó megnevezése	Telekom Rendszerintegráció Zrt.
2. Al-adatfeldolgozó főbb adatai (székhely, nyilvántartási szám, kapcsolattartó neve és elérhetőségei)	1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.; Cg. 01-10-044852; adatvédelmi tisztviselő: dr. Esztervári Adrienn, dpo@telekom.hu
3. Al-adatfeldolgozó adatkezeléssel kapcsolatos feladatai	rendszer-üzemeltetés és támogatás
4. Al-adatfeldolgozó kapcsán harmadik országba (EU-n kívülre) történő adattovábbítás	nem történik

2.1.15. CTRL menedzselt végpontvédelem

A Szolgáltató az Előfizető számára dedikált tenant-ot hoz létre, kialakítja a központi konfigurációt és a szükséges házirendeket, valamint az Előfizető rendelkezésére bocsátja a végpontok védelméhez szükséges kliens oldali telepítő szoftvereket. A telepített szoftvereszközök a Szolgáltató tulajdonában maradnak.

A Szolgáltató az Előfizető részére biztosítja a szolgáltatás központi és végponti szoftverkomponenseinek rendszeres frissítését, lehetővé teszi az esetleges meghibásodások bejelentését, és elvégzi a rendszer hibáinak elhárítását.

A szolgáltatás igénybevételéhez nem szükséges az Előfizető hálózatában központi felügyeleti szerver telepítése, csak a végpontvédelmi komponensek disztribúcióját és védendő gépekre történő feltelepítését kell megoldani.

A CTRL Menedzselt végpontvédelem ügyeleti rendszert biztosít az esetleges meghibásodások bejelentésének fogadására (7 x 24 órás), valamint a rendszer hibáinak elhárítására (5 x 8 órás).



A szolgáltatás nyújtásához szükséges, a felhő-alapú szolgáltatásban az Előfizető számára biztosított dedikált tenant és központi konfiguráció létrehozása, valamint a végpontvédelmi kliens telepítők átadása.

A szolgáltatás keretében rendelkezésre álló funkciók

CTRL menedzselte végpontvédelmi szolgáltatás	ALAP SZINTŰ	EMELT SZINTŰ
Általános szolgáltatások		
Ügyfelenként dedikált tenant	✓	✓
Európai adatközpont	✓	✓
Magas rendelkezésre állású felhőszolgáltatás	✓	✓
Több szintű adminisztratív hozzáférés (Role based access)	✓	✓
Ügyfelenként és termékenként beállítható házirend sablonok	✓	✓
Csoport alapú házirend kezelés elérhető	✓	✓
Végpontok bevonása többféle módon (telepítő link, telepítő csomag letöltése és disztribúciója 3rd party eszközzel, közvetlen telepítés a konzolt futtató végponton)	✓	✓
Biztonsági szolgáltatások		
Gyártói felhős threat adatbázis	✓	✓
Klasszikus antivírus (szignatúra alapú vírusvédelem)	✓	✓
Új generációs antivírus (behavior monitoring, predictive machine learning)	✓	✓
Zsarolóvírusok elleni célzott védelem	✓	✓
On-access scan	✓	✓
On-demand scan	✓	✓
Web reputáció és URL szűrés	✓	✓
URL fekete- és fehérlisták	✓	✓
Automatizált riportküldés	✓	✓
Device Control / USB control *	✓	✓
Mobile security – Android *	✓	✓
Application control *	✓	✓
Desktop Firewall *	✓	✓
Bitlocker kezelése (encrypt/decrypt) **	✓	✓
Vulnerability Protection **	✓	✓
Data Loss Prevention **	✓	✓

CTRL menedzselte végpontvédelmi szolgáltatás	ALAP SZINTŰ	EMELT SZINTŰ
EDR / XDR ***	-	✓
Threat intel ***	-	✓
Threat investigation, threat hunting ***	-	✓
Végpont izolációja ***	-	✓
Sandboxing ***	-	✓

* A funkció hangolása Előfizető- és szolgáltató oldali együttműködést igényel, így például a funkció által biztosított konfigurációs lehetőségek egyeztetését és beállítását az Előfizető által használt környezetnek és elvárásoknak megfelelően (a konfigurációjukhoz szükséges adatokat összetettségük miatt az adatbekérő nem tartalmazza), és az alap havidíjon felül külön díjazása van (lásd: Ajánlati árak).

** A funkció a csomagban rendelkezésre áll, de a szolgáltatás keretében nem kerül aktiválásra.

*** A szolgáltatás önállóan nem vehető igénybe, csak a külön szerződés alapján nyújtott CTRL SOC szolgáltatással együtt.

A szolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelési rendelkezések

A CTRL menedzselte végpontvédelmi szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató (a továbbiakban: Adatfeldolgozó) az Előfizető (a továbbiakban: Adatkezelő) adatfeldolgozójaként jár el az IÁSZF törzsrészének 13.5. pontja szerint.

	CTRL menedzselte végpontvédelmi szolgáltatás
A) Az adatkezelés tárgya:	A szolgáltatás részeként végpontvédelem, végponti vizsgálat
B) Az adatkezelés jellege és célja:	A szolgáltatás nyújtásához végponti vizsgálat, végponti eseményekkel kapcsolatos adattárolása szolgáltatás nyújtása és az Adatfeldolgozó szerződésszerű teljesítése céljából
C) Az adatkezelés időtartama:	IÁSZF törzsrész 13.5.3. szerint
D) Az érintettek kategóriái:	az Adatkezelővel szerződő vagy vele egyébként ügyfélkapcsolatban, üzleti kapcsolatban vagy más hasonló jogviszonyban álló természetes személy ügyfelek, előfizetők, felhasználók, partnerek stb. (a továbbiakban együtt: Partnerek), továbbá az Adatkezelő, illetve Partnereinek munkavállalói vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében velük kapcsolatban álló természetes személyek, esetlegesen a Partnerek ügyfelei, előfizetői, felhasználói, üzleti partnerei, illetve ezek munkavállalói vagy velük munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyek (a továbbiakban együtt: Érintettek)
E) A kezelt személyes adatok típusai	az Érintettek üzleti, kereskedelmi életben, illetve munkaviszony vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony kapcsán szokásosan kezelt személyes adatai; egyedi azonosítói (pl. MAC-cím, felhasználónév)
F) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók:	Egyedi előfizetői szerződésben meghatározottak szerint
G) Az Adatfeldolgozó általi tevékenységhez kapcsolódó technikai és szervezési intézkedések	IÁSZF törzsrész 13.5.4. szerint

Ha az Adatkezelő bármikor a szolgáltatás nyújtása során azt észleli, hogy az adatfeldolgozás, illetve az érintett személyes adatok jellemzői a fent leírtaktól eltérnek, az Adatkezelő köteles kezdeményezni a fenti táblázatban leírtak aktualizálását.



2.1.16. CTRL menedzselt emailvédelem

Mail szűrő szolgáltatási csomagok és funkcióik

	Standard	Emelt szint
Általános jellegű szolgáltatások		
Ügyfelenként dedikált tenant	✓	✓
Európai adatközpont	✓	✓
Magas rendelkezésre állású felhőszolgáltatás	✓	✓
On-premise és felhős levelezési rendszerhez is illeszthető	✓	✓

	Standard	Emelt szint
Biztonsági szolgáltatások		
Email autentikáció támogatás: SPF, DKIM, DMARC	✓	✓
Biztonságos üzenet kézbesítés (TLS)	✓	✓
Reputáció alapú spam szűrés	✓	✓
Minta alapú spam szűrés	✓	✓
Manuális IP-alapú tiltó és engedélyező lista	✓	✓
Geolokáció alapú küldő IP szűrés	✓	✓
Kimenő és beérkező levelezési forgalom szűrése	✓	✓
Hírlevél szűrés (közösségi média értesítések, tömeges hírlevelek)	✓	✓
Szignatúra alapú vírus szűrés	✓	✓
Email melléklet szűrés név, kiterjesztés, fájl típus, MIME típus alapján	✓	✓
Tárgy és üzenettörzs szótár alapú szűrése	✓	✓
Üzenet méret szűrés	✓	✓
URL alapú szűrés	✓	✓
Értesítő email karanténba került levélről	✓	✓
Ütemezett riportok	✓	✓
Kimenő üzenet titkosítása*	✓	✓
DLP*	✓	✓
Felhő alapú Sandbox (fájl és URL vizsgálat)	-	✓
Garantált levéltovábbítási szolgáltatás (az ügyfél oldali levelezőrendszer elérhetetlensége esetén)	-	✓
Business Email Compromise (BEC) fenyegetések észlelése*	-	✓
Jelszóval védett fájl átvizsgálása*	-	✓
Email vizsgálati események tárolása	30 nap	60 nap
Házirend események tárolása	30 nap	60 nap



* A funkció hangolása Felek között együttműködést igényel, így például a funkció által biztosított konfigurációs lehetőségek egyeztetését és beállítását az Előfizető által használt környezetnek és elvárásoknak megfelelően (a konfigurációjukhoz szükséges adatokat összetettségük miatt az adatbekérő nem tartalmazza), és az alap havidíjon felül külön díjazása van.

Reputáció alapú spam szűrés

A reputáció alapú email szűrő modul segítségével a CTRL menedzselt email védelmi szolgáltatás a forrás IP címe alapján kapcsolat szinten blokkolja a megbízhatatlan forrásból kezdeményezett email küldési próbálkozásokat. A reputációs adatbázis valós időben történő frissítésének köszönhetően a megoldás rövid időn belül képes reagálni az új spam források megjelenésére, víruskitörésekre és még a levél átvétele előtt képes blokkolni a megbízhatatlan forrásból kezdeményezett üzenetek fogadását.

Kimenő és beérkező levelezési forgalom szűrése

A CTRL menedzselt email védelmi szolgáltatás többszintű védelmet biztosít az emailben érkező kártékony programok ellen. A mintaillesztés alapú és heurisztikus módszerek egyidejű használatával hatékonyan detektálja a dokumentumokban érkező károkozók és egyéb kártékony kódokat és a szabványostól eltérő formátumú, rosszindulatú csatolmányokat.

A gépi tanuláson alapuló módszer az ismeretlen kártevőket úgy azonosítja, hogy összeveti a gyanús állomány elemzése során összegyűjtött paramétereket a felhőszolgáltatásban tárolt gyártói threat információkkal. Egy ismeretlen, vagy ritkán előforduló állomány vizsgálata során a keresőmotor elemzi a fájlt és annak részleteit továbbítja a machine learning (ML) modulnak. Az ML modul a kapott információt összeveti a gyártói malware modell adatbázissal, és az állománynak egy pontértéket rendel, amely reprezentálja, hogy mekkora valószínűséggel tartalmaz kártékony kódot. Ez a módszer hatékonyan véd a zero-day kártevők ellen is

URL alapú szűrés

Az URL védelmi funkcióval a CTRL menedzselt email védelmi szolgáltatás módosítja a levéltörzsben szereplő gyanús web hivatkozásokat oly módon, hogy a hivatkozott oldal megnyitásakor a szolgáltató web tartalomszűrő rendszerére kerül átirányításra. A megnyitás pillanatában a tartalomszűrő elemzi a weboldalt, és káros tartalom észlelése esetén blokkolja az elérést.

Felhő alapú Sandbox

A mail szűrőhöz kapcsolódó sandbox rendszer feladata a gyanús fájlok és URL-ek valós idejű elemzése a levelezési forgalomban. A sandbox környezet olyan különálló virtuális gépek sokasága, melyek lehetővé teszik a gyanús állományok és URL-ek vizsgálatát és viselkedésük elemzését anélkül, hogy az az éles hálózati környezetet veszélyeztetné.

A CTRL menedzselt email védelmi szolgáltatás azokat a gyanús fájlokat és URL-eket, melyekben a szignatúra alapú keresőmotor nem talált vírust, vizsgálatra továbbítja a sandbox felé. A sandbox rendszer statikus és viselkedés alapú elemzési módszerekkel, a különböző futási paraméterek vizsgálatával azonosítja a kártékony viselkedést. Az elemzés végén az értékelő algoritmus egy kockázati besorolást rendel a vizsgált mintához, ez alapján hoz döntést az állomány minősítéséről.

Garantált levéltovábbítás szolgáltatás

A szolgáltatás feladata az email vesztes megakadályozása az ügyfél oldali mail szerver leállása, elérhetetlensége esetén. Amennyiben hálózati kimaradás vagy szerverhiba miatt leáll és elérhetetlenné válik az Ön mail szervere, a garantált levéltovábbítás szolgáltatás automatikusan átirányítja a mail forgalmát egy szolgáltatónál futó tartalék szerverre, amíg a mail szolgáltatás újra helyre nem áll. A szolgáltatás maximális áthidalási ideje 10 nap.

Kimenő és beérkező levelezési forgalom szűrése / Bejövő levélforgalom feldolgozása

A CTRL menedzselt email védelmi szolgáltatás az alábbi feldolgozási sorrendben biztosítja a bejövő mail forgalom védelmét:

- **Kapcsolat alapú szűrés**
Kapcsolat szintű szűrés, amely a reputációs és manuális listák segítségével IP szinten utasítja el a kapcsolódást, valamint érvényesíti a Transport Layer Security (TLS) beállításokat.
- **Email autentikáció**
Különböző egymásra épülő email autentikációs eljárások (SPF, DKIM, DMARC) segítségével biztosít hatékony védelmet a hamisított feladó címen alapuló támadások ellen.
- **Vírus szűrés**
Több szintű víruskeresési eljárások segítségével keres kártékony kódokat az email üzenet törzsben és a csatolmányokban.
- **Spam szűrés**
Mintaillesztési módszerrel, spam pontérték alapon akadályozza meg a kényszerű levelek továbbítását, és szűri a rosszindulatú web hivatkozást tartalmazó leveleket.
- **Tartalomszűrés**
Tartalomszűrő szabályok segítségével korlátozható és blokkolható a mail forgalom levélméret, csatolmány típus, aktív tartalom vagy kulcsszó alapon.

Kimenő és beérkező levelezési forgalom szűrése / Kimenő levélforgalom feldolgozása

A CTRL menedzselt email védelmi szolgáltatás igény esetén képes a kifelé irányuló mail forgalom szűrésére is. A feldolgozás lépései:

- Transport Layer Security (TLS) kapcsolat felépítés, kikényszerítés
- Vírusszűrés

CTRL menedzselt email védelmi szolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelési rendelkezések

A CTRL menedzselt email védelmi szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató (a továbbiakban: Adatfeldolgozó) az Előfizető (a továbbiakban: Adatkezelő) adatfeldolgozójaként jár el az IÁSZF törzsrészének 13.5. pontja szerint.

	CTRL menedzselt email védelmi szolgáltatás
A) Az adatkezelés tárgya:	email forgalom vizsgálata és szűrése a szolgáltatás részeként
B) Az adatkezelés jellege és célja:	a szolgáltatás nyújtásához szükséges hozzáférés, szűrés, módosítás, tárolás, továbbítás, naplózás a szolgáltatás nyújtása és az Adatfeldolgozó szerződésszerű teljesítése céljából
C) Az adatkezelés időtartama:	IÁSZF törzsrész 13.5.3. szerint
D) Az érintettek kategóriái:	az Adatkezelővel szerződő vagy vele egyébként ügyfélkapcsolatban, üzleti kapcsolatban vagy más hasonló jogviszonyban álló természetes személy ügyfelek, előfizetők, felhasználók, partnerek stb. (a továbbiakban együtt: Partnerek), továbbá az Adatkezelő, illetve Partnereinek munkavállalói vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében velük kapcsolatban álló természetes személyek, esetlegesen a Partnerek ügyfelei, előfizetői, felhasználói, üzleti partnerei, illetve ezek munkavállalói vagy velük munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyek (a továbbiakban együtt: Érintettek)
E) A kezelt személyes adatok típusai	az Érintettek üzleti, kereskedelmi életben, illetve munkaviszony vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony kapcsán szokásosan elektronikus levelezőrendszerben kezelt személyes adatai

F) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók:	Egyedi előfizetői szerződésben meghatározottak szerint
G) Az Adatfeldolgozó általi tevékenységhez kapcsolódó technikai és szervezési intézkedések	IÁSZF törzsrész 13.5.4. szerint

Ha az Adatkezelő bármikor a szolgáltatás nyújtása során azt észleli, hogy az adatfeldolgozás, illetve az érintett személyes adatok jellemzői a fent leírtaktól eltérnek, az Adatkezelő köteles kezdeményezni a fenti táblázatban leírtak aktualizálását.

2.1.17. CTRL menedzselt Anti-DDoS

A DDoS támadások kivédésére szolgáló megoldás alapjául központi, nagy teljesítményű védelmi rendszer szolgál, amely képes egyidejűleg több Előfizető védelmét biztosítani. A védelmi szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek internetes forgalma időszakosan (pl. támadás esetén) vagy állandó jelleggel áthalad a Központi védelmi eszközparkon, amely a forgalom állandó monitorozása mellett képes érzékelni és manuális vagy automatikus módon kiszűrni a támadó forgalmat oly módon, hogy a legitim forgalom túlnyomó többsége a támadások ideje alatt továbbra is zavartalanul haladhat.

A szolgáltatás tartalma

A DDoS támadás, mint incidens definíciója

Az elosztott szolgáltatásmegtagadás (DDoS, Distributed Denial of Service) támadások a szolgáltatásmegtagadás (DoS, Denial of Service) támadások tömeges fajtája. A DDoS-támadás több összekapcsolt online eszközt (összefoglalóan botnetet) foglal magában, amelyeket pl. legális forgalomnak álcázva terjesztenek a célkiszolgáló szerverre, a támadás célpontjára.

A legtöbb DDoS támadás alapvető célja az, hogy a támadott kiszolgáló(ka)t elérhetetlenné tegye a tényleges felhasználók számára. A DDoS támadás más rosszindulatú tevékenységek elterelő célú művelete is lehet, a biztonsági környezet tényleges támadásának elfedésére.

A támadók szempontjából sikeres elosztott szolgáltatásmegtagadási támadás a legtöbb esetben céleszközökkel jól azonosítható, egy egész online felhasználói bázist érint, és a támadott kiszolgáló akár több óráos szolgáltatáskiesésével is járhat.

A DDoS támadások rövid sorozatokban vagy ismételt támadásokban is előfordulhatnak, károkat okozva a támadott kiszolgáló felhasználójának üzletmenetében. Üzleti hatása napokig, hetekig vagy akár hónapokig is elhúzódhat, ami többek között a DDoS támadások bevételkieséshez vezethetnek, csorbíthatják a fogyasztók bizalmát, hosszú távú hírnévkárosodást okozhatnak.

Bronze védelmi csomag

A Bronze csomag automatikus template alapú védelmi beállításokat tartalmaz, egyedi módosítást a Szolgáltató nem végez. Riportokat negyedévente automatikusan generál a Szolgáltató, amiben a riasztások, események kerülnek rögzítésre, de nem tartalmaz javaslatokat, részletes biztonsági elemzést. Ezen szolgáltatási szint 1 db bérelt vonali internethez (BVI) tartozó publikus címtartományt foglal magában, de továbbiakkal bővíthető.

Silver védelmi csomag

A Silver csomag tartalmaz bevezetési konzultációt és finomhangolást, ezután megtörténik a rendszer automata módba kapcsolása, azonban nincs lehetőség kézi beavatkozásra. Riportokat negyedévente automatikusan generál Szolgáltató, amiben a riasztások, események kerülnek rögzítésre, de nem tartalmaz javaslatokat, részletes biztonsági elemzést. Ezen szolgáltatási szint 2 db bérelt vonali internethez (BVI) tartozó publikus címtartományt foglal magában, de továbbiakkal bővíthető.

Gold védelmi csomag

Az automatizált támadásszűrésén túl konzultációs lehetőség is biztosított. A szolgáltatás negyedéves rendszerességű, biztonsági elemzéssel kiegészített riportokat, javaslatokat, finomhangolási lehetőséget tartalmaz. Ezen szolgáltatási szint korlátlan mennyiségű bérelt vonali internethez (BVI) tartozó publikus címtartományt foglal magában.

Havonta egy manuális beavatkozási lehetőséget biztosít Szolgáltató incidens esetén.

Konzultációs órák száma, finomhangolás: max. 8 óra/hó.

Manuális beavatkozások száma: havi 1 db, 4 órás vállalt SLA-val.

Incidens esetén, az incidenst magában foglaló hétre egyszeri incidens-és eseményelemzést készít a Szolgáltató. Amennyiben több incidens történik az adott héten, azok elemzése a hétre vonatkozó riportban kerül megjelenítésre. Incidens alatt olyan esemény értendő, ami kiemelt kockázatú (lásd a DDoS támadás, mint incidens definíciója). A kiemelt kockázat szintjét az Előfizető által kitöltött műszaki adatbekérő tartalmazza. Az incidens riport tartalmazza az incidens alatt készült logokat, illetve ezen információk mélyelemzését. Ezek a tartalmi elemek fixek, a riport terjedelme és az elemzés szempontjai a tényleges támadástól függenek.

Platinum védelmi csomag

Az automatizált támadásszűrésén túl konzultációs lehetőség is biztosított. A szolgáltatás negyedéves rendszerességű, biztonsági elemzéssel kiegészített riportokat, javaslatokat, finomhangolási lehetőséget tartalmaz. Ezen szolgáltatási szint korlátlan mennyiségű bérelt vonali internethez (BVI) tartozó publikus címtartományt foglal magában.

Incidens esetén egyszeri incidens- és eseményelemzést készít a Szolgáltató.

Incidens alatt olyan esemény értendő, ami kiemelt kockázatú (lásd a DDoS támadás, mint incidens definíciója). A kiemelt kockázat szintjét az Előfizető által kitöltött műszaki adatbekérő tartalmazza. Az incidens riport tartalmazza az incidens alatt készült logokat, illetve ezen információk mélyelemzését. Ezek a tartalmi elemek fixek, a riport terjedelme és az elemzés szempontjai a tényleges támadástól függenek. Az incidenselemzés nem minden nap készül, hanem egy esetleges incidens esetén egy munkanapon belül. Szolgáltató a szolgáltatást 7x24-es rendelkezésre állásban proaktívan monitorozza, így egy magas, de a kiemelt kockázati szintet el nem érő biztonsági eseményt Szolgáltató 30 percen belül jelezi az Előfizetőnek. Előfizető igénye esetén Szolgáltató manuális beavatkozást hajt végre.

Konzultációs órák száma, finomhangolás: max. 8 óra/hó.

Manuális beavatkozások száma: havonta 3 db, 30 perces vállalt SLA-val.



Incidens esetén napi egyszeri incidenselemzés.

Platinum+ védelmi csomag

Az automatizált támadásszűrésén túl konzultációs lehetőség is biztosított. A szolgáltatás negyedéves rendszerességű, biztonsági elemzéssel kiegészített riportokat, javaslatokat, folyamatos finomhangolási lehetőséget tartalmaz. Ezen szolgáltatási szint korlátlan mennyiségű bérelt vonali internethez (BVI) tartozó publikus címtartományt foglal magában.

Incidens esetén egyszeri incidens- és eseményelemzést készít Szolgáltató.

Incidens alatt olyan esemény értendő, ami kiemelt kockázatú (lásd a DDoS támadás, mint incidens definíciója). A kiemelt kockázat szintjét az Előfizető által kitöltött műszaki adatbekérő tartalmazza. Az incidens riport tartalmazza az incidens alatt készült logokat, illetve ezen információk mélyelemzését. Ezek a tartalmi elemek fixek, a riport terjedelme és az elemzés szempontjai a tényleges támadástól függenek. Az incidenselemzés nem minden nap készül, hanem egy esetleges incidens esetén egy munkanapon belül. Szolgáltató a szolgáltatást 7x24-es rendelkezésre állásban proaktívan monitorozza, így egy magas, de a kiemelt kockázati szintet el nem érő biztonsági eseményt Szolgáltató 30 percen belül jelezi a Előfizetőnek. Előfizető igénye esetén Szolgáltató manuális beavatkozást hajt végre.

Konzultációs órák száma, finomhangolás: max. 8 óra/hó.

Manuális beavatkozások száma: havonta 3 db, 30 perces vállalt SLA-val.

Incidens esetén napi egyszeri incidenselemzés.

A szolgáltatás vonatkozásában Szolgáltató évente részletes tesztet hajt végre, amelyről jegyzőkönyvet készít.

In-line opció

Az in-line megoldás gyorsabb reakcióidőket biztosít a standard out-of-band megoldással szemben. Az in-line védelem esetén, azáltal, hogy az Előfizető forgalmát Szolgáltató permanens módon rátereli a DDoS védelmi eszközökre, támadás esetén szinte azonnal reagálni képes a védelem.

Az inline megoldás választható:

folyamatos, állandó megoldásként, valamint

1 éven belül felhasználható egy vagy több alkalomra (24 óra/alkalom) szóló csomag alapú megoldásként.

Dual guard opció

A Dual Guard opció minden csomagban igénybe vehető, kivéve a Bronze csomagot.

A volumetrikus DDoS támadás elleni védelmet biztosító megoldás kiegészítésre kerül egy más elven működő, elosztott, hálózati eszközök által végzett flow alapú forgalom eldobás mechanizmussal. Ezen megoldás több szintű védelmet biztosít, így védelmi működést biztosító rendszer karbantartása vagy meghibásodása fokozottabb biztonságot nyújt, minimalizálva a kiesett időt.

SLA

A Bronze, Silver, Gold, Platinum és a Platinum+ csomagok SLA vállalásai különböző értékeket tartalmaznak az alábbi táblázat szerint:

Szolgáltatás megnevezése	Szolgáltatás tartalma	Értéke
A gyártó által kibocsátott frissítések, javítások telepítése	Szolgáltató a gyártó által díjmentesen kibocsátott, a Előfizető rendszere szempontjából releváns frissítéseket, biztonsági javításokat rendszeresen, a kockázatoknak és a sérülékenység súlyának megfelelő időtartamon belül telepíti. A karbantartási időszak nem számít bele a rendelkezési állás idejébe.	-
Hibaelhárítás rendelkezésre állása	Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatás nem megfelelő működése esetén a hibaelhárítást az adott időszakra értelmezett szolgáltatásként biztosítja.	A rendelkezésre állás 99,9%-os minden csomagban.
Manuális hibaelhárítás megkezdése	Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatás nem megfelelő működése esetén a szerződésben szabályozott módon bejelentett, hibák esetén a hiba elhárítását legkésőbb az adott időn belül elkezd, a hibaelhárítás rendelkezésre állási időtartamához igazodva.	Bronze, Silver: nincs manuális beavatkozás Gold: 4 óra Platinum / Platinum+: 30 perc (proaktív üzemeltetés)
Incidenselemzés	Szolgáltató vállalja, a megjelölt gyakorisággal átvizsgálja az ügyfélhez tartozó incidenseket, riasztásokat, és szükség esetén további lépéseket fogantat a feltárt veszélyek kezelésére.	Incidens esetén: Gold: heti 1 db Platinum / Platinum+: napi 1 db
Rendszeres riport, elemzés nélkül	Szolgáltató a riport sablon segítségével elkészíti a beszámolót, további elemzést az ebben látszó eseményekről nem folytat, nem ad konkrét javaslatokat.	Bronz, Silver esetén negyedévente
Rendszeres riport elemzéssel	Szolgáltató a Előfizető kérése alapján egyeztetett riport sablon segítségével elkészíti a beszámolót, további elemzést folytat az ebben látszó eseményekkel kapcsolatban, javaslatokat ad.	Gold: negyedévente Platinum / Platinum+: havonta
Manuális beavatkozás	Manuális beavatkozás az Előfizető kérésére történik, az előzetesen beállított küszöb értékekre vonatkozóan.	30 percen belül
Automatikus beavatkozás	Automatikus beavatkozás az előzetesen beállított küszöb értékeknek megfelelően történik.	5 percen belül
Éves rendelkezésre állás	Naptári év: 365 nap. Szolgáltató vállalja, hogy az év 365 napjában elérhető a szolgáltatás.	99,9%

CTRL menedzselt Anti-DDoS szolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelési rendelkezések

A CTRL menedzselt Anti-DDoS szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató (a továbbiakban: Adatfeldolgozó) az Előfizető (a továbbiakban: Adatkezelő) adatfeldolgozójaként jár el az IASZF törzsrészének 13.5. pontja szerint.

CTRL menedzselt Anti-DDoS szolgáltatás	CTRL menedzselt Anti-DDoS szolgáltatás
A) Az adatkezelés tárgya:	internetes forgalom állandó monitorozása, támadó forgalom szűrése, incidenskezelés a szolgáltatás részeként
B) Az adatkezelés jellege és célja:	a szolgáltatás nyújtásához szükséges forgalommonitorozás, forgalomszűrés, incidenskezelés a szolgáltatás nyújtása és az Adatfeldolgozó szerződés szerű teljesítése céljából
C) Az adatkezelés időtartama:	IASZF törzsrész 13.5.3. szerint
D) Az érintettek kategóriái:	az Adatkezelővel szerződő vagy vele egyébként ügyfélkapcsolatban, üzleti kapcsolatban vagy más hasonló jogviszonyban álló természetes személy

	ügyfelek, előfizetők, felhasználók, partnerek stb. (a továbbiakban együtt: Partnerek), továbbá az Adatkezelő, illetve Partnereinek munkavállalói vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében velük kapcsolatban álló természetes személyek, esetlegesen a Partnerek ügyfelei, előfizetői, felhasználói, üzleti partnerei, illetve ezek munkavállalói vagy velük munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyek (a továbbiakban együtt: Érintettek)
E) A kezelt személyes adatok típusai	IP címek, címtartományok
F) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók:	<i>AI-adatfeldolgozó nem kerül igénybevétele</i>
G) Az Adatfeldolgozó általi tevékenységhez kapcsolódó technikai és szervezési intézkedések	IÁSZF törzsrész 13.5.4. szerint

Ha az Adatkezelő bármikor a szolgáltatás nyújtása során azt észleli, hogy az adatfeldolgozás, illetve az érintett személyes adatok jellemzői a fent leírtaktól eltérnek, az Adatkezelő köteles kezdeményezni a fenti táblázatban leírtak aktualizálását.

2.1.18. CTRL SWAT Basic

Szolgáltató Előfizető IT biztonsági szakértője segítségével a szolgáltatás indulásakor előre egyeztetett időpontban négy órás időtartamban felméri Előfizető IT biztonsági helyzetét. A felmérés eredményét Szolgáltató. annak érdekében használja fel, hogy a felmért adatok birtokában az esetleg bekövetkező incidens kezelését Szolgáltató kezelni tudja.

Amennyiben Előfizető IT biztonsági helyzete változik a szolgáltatás tartama alatt, úgy Előfizető saját érdekében frissítő tájékoztatást küld e-mailben Szolgáltató műszaki kapcsolattartójának a változásokról, amit Szolgáltató átvezet a nyilvántartásába és archivál.

A biztosított szolgáltatások köre, funkcionális tartalma

Szolgáltató CTRL SWAT Basic szolgáltatás nyújtása az Előfizető hálózatában az Előfizető részére, 7/24 hívható kiberkrízis ügyeleti rendszer biztosítása az incidensek bejelentésének fogadására.

A szolgáltatás 4 órás indító, online mérnöki IT biztonsági felmérés során rögzíti Előfizető IT biztonsági szakemberével Előfizető IT biztonsági védelmi státuszát, hogy hatékony és gyors támogatást biztosítson Előfizető számára az IT biztonsági krízis bekövetkezésétől az utókezelésig. Negyedévente Szolgáltató további 2 órás időtartamú online IT biztonsági szakértői konzultációt biztosít Előfizető Szolgáltató általi proaktív megkeresésével a biztonsági státusz frissítése érdekében.

Szolgáltató az incidens bejelentését követően a vállalt SLA-n belüli időtartamon belül megkezdi a krízishelyzetre vonatkozó egyeztetést Előfizető IT biztonsági szakemberével.

Egy mérnöknap: minden megkezdett 8 óra 1 mérnöknapnak számít a mérnök utazását is beleszámítva. Amennyiben a kiszállás ottalvással jár, azt Előfizető gondoskodik a szállásról, és viseli annak költségeit.

A szolgáltatás tartalma

Incidens esetén egyszeri incidens- és eseményelemzést készít a Szolgáltató.

A CTRL SWAT Basic szolgáltatás keretében Szolgáltató a cyber krízis alatt és után együtt dolgozik az Előfizetővel, hogy támogassa Előfizetőt az incidens kezelésében, a károk minimalizálásában, brandjének, hírnevének és pénzügyi erejének megvédésében és a normál munkamenetre történő mihamarabbi visszaállásában.

A szolgáltatás elemei:

1. 7/24 hívható cyber krízis bejelentési elérhetőség
2. A kríziskezelésben résztvevő speciálisan képzett szakemberek
 - Dedikált krízismenedzser
 - Cyber Krízis specialista
 - Cyber Security analyst
 - Információbiztonsági szakember
3. Tanácsadási szolgáltatások
 - Krízismenedzsment
 - Információbiztonsági tanácsadás
 - Utókezelés: fejlesztési javaslat hasonló incidens elkerülése érdekében
4. Elemzési szolgáltatások
 - Incidenselemzés
 - Sérülékenységelemzés
 - Malware elemzés
 - Forensics vizsgálat

CTRL krízisszoba (War room) használata a krízis ideje alatt.

A szolgáltatás leírása

A CTRL SWAT Basic szolgáltatás célja IT biztonsági krízis esetén Előfizető hatékony és gyors támogatása az IT biztonsági krízis bekövetkezésétől az utókezelésig.

A szolgáltatás részletes leírása:

- Tanácsadás: Krízis helyzetben Szolgáltató információbiztonsági tanácsadást nyújt, mely keretein belül értékeli a fennálló krízishelyzetet és előkészíti a szükséges válaszlépéseket.
- Krízismenedzsment: A krízismenedzsment során Szolgáltató támogatja Előfizetőt a válaszlépések megtételében.
- Utókezelés: Minden incidenst, ami a krízishez vezetett Szolgáltató kiértékeli Előfizetővel történő személyes egyeztetés keretében.

A szolgáltatás lépései:

1. Kapcsolatfelvétel: Az Előfizető felveszi a kapcsolatot a Szolgáltatóval.
2. A krízishelyzet felmérése
 - A rendelkezésre álló információk begyűjtése Előfizetőtől
 - Krízishelyzet természetének a meghatározása
 - Válságértekezleten való részvétel
3. Válaszlépések előkészítése
 - Válságkezelő team felállításának támogatása
 - Reagálás módjának a meghatározása
 - Válaszlépések tervezése
 - Döntési pontok összegyűjtése
4. Válaszlépések végrehajtásának menedzselése
 - Vezetői döntéstámogatás
5. Kríziselhárítás támogatása
 - Visszacsatolások az érintetti körben
6. Kiértékelés, visszacsatolás
 - Tanulságok átbeszélése
 - Javaslattétel a biztonság fokozására

A bevont szakértők megválasztásának módja:

- Az L1 asszisztens, illetve L2 szakértő bevonásának aránya Szolgáltató döntése az adott incidenstől függően. Felek rögzítik, hogy Előfizető nem jogosult kifogásolni, hogy Szolgáltató L1 asszisztent, vagy L2 szakértőt von be.

A CTRL krízisszoba használata:

- Krízishelyzet esetén CTRL krízisszoba (war room) áll Előfizető rendelkezésére. A szobában kommunikációs lehetőségek (videokonferencia-rendszer, nagyméretű érintőképernyő, elemzői szoba képének átvétele, stb.) vehetők igénybe. A krízisszoba a 1087 Budapest, Ciprus utca 2-6. címen található.
- A krízisszoba a bejelentkezés sorrendjében áll az ügyfelek rendelkezésére.

A szolgáltatás nem tartalmazza:

A CTRL SWAT szolgáltatás IT biztonsági krízis eseményekhez kapcsolódik, egyéb kríziseseményekhez nem kapcsolható. A szolgáltatás különösen nem tartalmazza:

- Nem IT biztonsági krízis incidensek kezelését
- Üzembiztonsági krízisesemények kezelését
- HW, SW elemek biztosítását
- Infrastrukturális- és informatikai rendszerelemek helyreállítását

A szolgáltatás nyújtásához szükséges feltételek

- A krízismenedzsment során javasolt intézkedések megvalósítása Előfizető felelőssége és feladata.
- Előfizető elérhetővé tesz minden olyan információt és dokumentumot, amelyet Szolgáltató úgy ítél meg, hogy a megbízás elvégzéséhez szükséges.
- Előfizető alkalmazottai és döntéshozói igény szerint rendelkezésre állnak konzultációkra.

SLA

Szolgáltatás megnevezése	Szolgáltatás tartalma	Értéke
Forróvonal rendelkezésre állása	7/24 hívható eseménybejelentő, a bejelentés és a hívás időpontja rögzítésre kerül	99,5%
Előfizetővel történt krízishelyzet felvételét követő konzultáció megkezdése	A krízishelyzettel kapcsolatos információk összegyűjtése, az incidenskezelés megkezdése az esetek 99,5%-ában; abban az esetben, ha Előfizető a krízishelyzet információátadására kész.	1 óra
Incidenskezelési forgatókönyv elkészítésének határideje	A krízishelyzeti konzultációból lesűrűhető információk alapján a válaszlépések és intézkedések tervezetének kidolgozása az esetek 99,5%-ában	4 óra
Helyszíni kiszállás	Az incidenskezelési forgatókönyv függvényében, ha ez műszakilag indokolt, a Szolgáltató belföldön, helyszíni kiszállás során támogatja a kríziskezelést. Az SLA a Szolgáltató munkatársainak elindulási idejére vonatkozik, nem a tényleges helyszínre való érkezésére, az esetek 99,5%-ában	Incidenskezelési forgatókönyv elkészülte után 2 órával

A CTRL SWAT Basic szolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelési rendelkezések

A CTRL SWAT Basic szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató (a továbbiakban: Adatfeldolgozó) az Előfizető (a továbbiakban: Adatkezelő) adatfeldolgozójaként jár el az IÁSZF törzsrészeinek 13.5. pontja szerint.

CTRL SWAT Basic szolgáltatás	CTRL SWAT Basic szolgáltatás
A) Az adatkezelés tárgya:	tanácsadás és krízismenedzsment a szolgáltatás részeként
B) Az adatkezelés jellege és célja:	a szolgáltatás nyújtásához szükséges rögzítés, betekintés, lekérdezés, rendszerezés, tárolás és más, az adott krízismenedzsmenthez szükséges adatkezelési műveletek a szolgáltatás nyújtása és az Adatfeldolgozó szerződésszerű teljesítése céljából
C) Az adatkezelés időtartama:	IASZF törzsrész 13.5.3. szerint
D) Az érintettek kategóriái:	az Adatkezelővel szerződő vagy vele egyébként ügyfélkapcsolatban, üzleti kapcsolatban vagy más hasonló jogviszonyban álló természetes személy ügyfelek, előfizetők, felhasználók, partnerek stb. (a továbbiakban együtt: Partnerek), továbbá az Adatkezelő, illetve Partnereinek munkavállalói vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében velük kapcsolatban álló természetes személyek, esetlegesen a Partnerek ügyfelei, előfizetői, felhasználói, üzleti partnerei, illetve ezek munkavállalói vagy velük munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyek (a továbbiakban együtt: Érintettek)
E) A kezelt személyes adatok típusai	az Érintettek üzleti, kereskedelmi életben, illetve munkaviszony vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony kapcsán szokásosan kezelt személyes adatai
F) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók:	Al-adatfeldolgozó nem kerül igénybevételre
G) Az Adatfeldolgozó általi tevékenységhez kapcsolódó technikai és szervezési intézkedések	IASZF törzsrész 13.5.4. szerint

Ha az Adatkezelő bármikor a szolgáltatás nyújtása során azt észleli, hogy az adatfeldolgozás, illetve az érintett személyes adatok jellemzői a fent leírtaktól eltérnek, az Adatkezelő köteles kezdeményezni a fenti táblázatban leírtak aktualizálását.

2.1.19. SD Network

Az SD-Network (Software Defined Network) olyan felügyelt hálózati megoldás, amely felhőalapú vezetékes- illetve vezeték nélküli LAN/WIFI (Local Area Network/Wireless Fidelity) szolgáltatást integrál a meglévő LAN infrastruktúrába.

1. A Szolgáltatás tartalma:

Szolgáltatás ismertetése:

Az SD-Network szolgáltatás keretein belül a Szolgáltató beruházásmentes konstrukcióban biztosítja azokat a helyi hálózati eszközöket, amelyek a teljes vállalati informatikai rendszer megfelelő működésének alapját jelentik. Az eszközök biztosításán túl a szolgáltatás magában foglalja a rendszer megtervezését, kivitelezését, az eszközök szoftvereinek frissítését és hibaelhárítását is.

Az SD-Network szolgáltatás fő részei:

SD-LAN

Az SD-LAN szolgáltatás az Előfizető igényeire koncentrálna intelligens és optimalizált vezetékes helyi hálózati csatlakozást biztosít az Előfizető eszközei számára. A szolgáltatás alkalmazás- és szabályzatvezérelt rendszeren alapuló, felhőből menedzselt megoldás, azaz a felügyeleti megközelítés alapértelmezés szerint virtuális, központosított és automatizált.

Részei:

Választható portszámú LAN switch eszköz

Műszaki feltételek:

DHCP szolgáltatás nincs biztosítva.

SD-WIFI

Az SD-WIFI szolgáltatás WIFI AP (Access Point) eszközökön keresztül szintén az Előfizető igényeire koncentrálva intelligens és optimalizált vezeték nélküli helyi hálózati csatlakozást biztosít az Előfizető eszközei számára. A szolgáltatás alkalmazás- és szabályzatvezérelt rendszeren alapuló, felhőből menedzselt megoldás, azaz a felügyeleti megközelítés alapértelmezés szerint virtuális, központosított és automatizált.

Részei:

- WIFI képes eszköz (WIFI képes router és/vagy AP)
- Captive portál
- Zárt és publikus (vendég) WIFI funkcionalitás
- Egyszerűsített tartalomszűrés (pornográf tartalom)

Műszaki feltételek:

- PoE tápellátást az Előfizetőnek kell biztosítania
- Publikus DNS szerver elérést az Előfizetőnek kell biztosítania, amennyiben nem a Magyar Telekom Nyrt. az internet szolgáltató
- Vendég (Guest) WIFI hálózaton tiltott a kliens-kliens kommunikáció
- DHCP szolgáltatás csak vendég WIFI esetén biztosított

Szolgáltatás elemei

Eszközök: a szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközt és liszenszet a Szolgáltató biztosítja.

Telepítés: Szolgáltató telepíti a Előfizető telephelyein a hálózatot.

Üzemeltetés: a Szolgáltató az általa telepített hálózati infrastruktúrát a Szolgáltató és/vagy az eszköz gyártó monitoring rendszerén keresztül képes monitorozni, illetve elvégzi a szükséges konfigurációs beállításokat és firmware frissítéseket. Ennek feltétele az eszközök interneten keresztüli elérhetősége, melynek biztosítása az Előfizető feladata.

Hibaelhárítás: Szolgáltató - az Előfizető hibabejelentése alapján - hibajegyet vesz fel és megkezd a hibaelhárítást a vállalt SLA időn belül.

2. Igénybevétel előfeltételei:

- A Szolgáltató feladata a szolgáltatás hozzáférési pontig (SD-LAN eszköz fizikai Ethernet portja illetve a WIFI AP sugárzó jele) történő eljuttatásához szükséges valamennyi hálózati végberendezés telepítése. Az Előfizető által biztosított berendezések (WAN, LAN, illetve egyéb hálózati eszközök) valamint a Szolgáltató által szállított végberendezések közötti összeköttetések megteremtése Előfizető feladata.
- Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért.

- Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

- Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után az Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

Műszaki feltételek:

Az Előfizetőnek az eszközök zavartalan működéséhez biztosítania kell:

- A megfelelő stabil 230V-ról történő tápellátást, mely megfelel a hatályos érintésvédelmi előírásoknak (kivéve PoE – Power over Ethernet – tápellátás). A tápellátás kimaradásából eredő megszakadásért és az ebből adódó rendelkezésre-állás romlásért a Szolgáltató nem tehető felelőssé.

- Kiépített föld pont biztosítását az eszközök földelése számára.

- Az eszközök elhelyezéséhez szükséges zárható rack szekrényt.

- WIFI AP-k felszerelési helyén UTP kábelezési végpontot.

- 0-40 °C hőmérsékletet (kivéve kültéri eszközök)

- 10-85% relatív páratartalmat (kivéve kültéri eszközök)

3. Rendelkezésre-állás és válaszdő

3.1 Rendelkezésre-állás

Éves rendelkezésre-állás: 99,2%

Amennyiben az Előfizető írásbeli nyilatkozatával jelzi a Szolgáltató részére, hogy nem teljesült a rendelkezésre állás szintje, abban az esetben a Szolgáltató kimutatást biztosít az adott évi rendelkezésre állásról. Ez alapján a kiesett időtartamra eső (arányosítással kiszámolt) kötbért a Szolgáltató köteles jóváírni az Előfizető részére a következő szolgáltatási számláján.

Azok az időszakok számítanak kiesésnek, melyek alatt az SD-Network szolgáltatás nem volt elérhető vagy nem üzemelt. Az 5 percnél rövidebb kiesés nem számítan szolgáltatás kiesésnek.

Szintén nem számítanak kiesésnek a legalább 7 nappal korábban emialben jelezett tervszerű karbantartási munkák. A karbantartási időablakok ütemezése jellemzően 18:00 és 6:00 óra (CET – Közép Európai idő szerint) közötti időszakra esnek, a csúcsidőszak zavarása nélkül.

Nem számít továbbá kiesésnek, ha Előfizető SD-Network hálózatának konfigurációs módosítását igényli (pl. topológia változtatás, eszköz konfiguráció módosítás), s ezért – az Előfizetővel előre egyeztetett időpontban történő – kiesés történik.

Különösen indokolt esetben (szolgáltatás kiesésének megelőzése vagy kritikus biztonsági hiba javítása) Szolgáltató az előzőeken felül további havi legfeljebb egy alkalommal este 20:00 – reggel 6:00 óra között, maximum 4 óra időtartamban jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni. A felfüggesztés időtartam nem számít kiesésnek.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget - és nem számít bele a rendelkezésre-állásba – azokért az esetekért, amikor a Szolgáltató hálózati eszközei rendben működnek, de azok az Előfizető által biztosított WAN, LAN illetve egyéb hálózati eszközeinek hibája miatt nem érhetők el.

3.2 Válaszdő

Hibaelhárítási idő: 36 óra,

ami az Előfizetőnek a Szolgáltató hibabejelentési pontján történt bejelentése alapján a jegy indításának és a jegy lezárásának időpontja között eltelt idő.

A Szolgáltató hibabejelentő ügyelete évi 365 napon át és naponta 24 órán keresztül elérhető.

A meghibásodások elhárítása az esetek nagy részében eszközcserével valósul meg, továbbá, ha a hiba elhárítása céljából konfigurációs módosításra van szükség, a Szolgáltató ezeket a beállításokat is elvégzi. A hibajavítás előre haladásáról szóló visszajelzés és a hiba javításának jóváhagyása az Előfizető jelentésfogadó központjában történik.

4. Kapcsolattartás

4.1 Szolgáltató kapcsolattartója:

Postacím	Telefon	E-mail
Központi Ügyfélszolgálat 1276 Budapest Pf. 1400	1400 H-V: 0-24 06 1 265-9950	uzleti@telekom.hu

A személyes ügyfélszolgálati pontok elérhetőségét a szolgáltató internetes honlapja tartalmazza, amely naprakész adatokat tartalmaz az ügyfélkapcsolati helyekről.

Hibabejelentő elérhetősége:

Szervezet	Telefon	E-mail
Hozzáférési hálózat és szolg. menedzsment ig.	06 80 400-500* 06 80 466 111 (kód nélkül hívható)	noc.kiemelt@telekom.hu

*ingyenesen hívható zöld szám

Az SD-Network szolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelési rendelkezések

Az SD-Network szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató (a továbbiakban: Adatfeldolgozó) az Előfizető (a továbbiakban: Adatkezelő) adatfeldolgozójaként jár el az IASZF törzsrészének 13.5. pontja szerint.

SD-Network szolgáltatás	SD-Network szolgáltatás
A) Az adatkezelés tárgya:	vezetékes és vezeték nélküli LAN/WIFI szolgáltatás integrálása és menedzselése (üzemeltetés) a szolgáltatás részeként
B) Az adatkezelés jellege és célja:	a szolgáltatás nyújtásához szükséges hálózatlétesítés, hálózatmenedzsment, hálózatfelügyelet, üzemeltetés, hibaelhárítás az Adatfeldolgozó szerződésszerű teljesítése céljából.
C) Az adatkezelés időtartama:	IASZF törzsrész 13.5.3. szerint
D) Az érintettek kategóriái:	az Adatkezelővel szerződő vagy vele egyébként ügyfélkapcsolatban, üzleti kapcsolatban vagy más hasonló jogviszonyban álló természetes személy ügyfelek, előfizetők, felhasználók, partnerek, illetve jogi személy ügyfelek esetén, azok munkavállalói vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében velük kapcsolatban álló természetes személyek (a továbbiakban együtt: Ügyfelek)
E) A kezelt személyes adatok típusai	hálózatra kapcsolódó eszközök adatai (többek között MAC és IP cím, IMEI, host név), forgalmi statisztikák, hálózati forgalmi adatok logadatok
F) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók:	Lásd külön táblázatban alább, F.1) alpontban
G) Az Adatfeldolgozó általi tevékenységhez kapcsolódó technikai és szervezési intézkedések	IASZF törzsrész 13.5.4. szerint

Ha az Adatkezelő bármikor a szolgáltatás nyújtása során azt észleli, hogy az adatfeldolgozás, illetve az érintett személyes adatok jellemzői a fent leírtaktól eltérnek, az Adatkezelő köteles kezdeményezni a fenti táblázatban leírtak aktualizálását.

F.1) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók:

SD-Network szolgáltatás	
1. Al-adatfeldolgozó megnevezése	Cisco Systems, Inc.
2. Al-adatfeldolgozó főbb adatai (székhely, nyilvántartási szám, kapcsolattartó neve és elérhetőségei)	https://privacyrequest.cisco.com/ 170 West Tasman Drive San Jose, California 95134 Raj Dhaliwal raidhal@cisco.com Phone: (408) 751-1078
3. Al-adatfeldolgozó adatkezeléssel kapcsolatos feladatai	Felhő alapú hálózat üzemeltetés, hibaelhárítás és a riporting feladatok szerződés szerinti teljesítéséhez szükséges feladatok
4. Al-adatfeldolgozó kapcsán harmadik országba (EU-n kívülre) történő adattovábbítás	Igen (USA)

2.1.20. Network Scan

A Szolgáltatás ismertetése

A Network Scan csomagok (továbbiakban: Szolgáltatás) keretein belül az Előfizető lehetőséget kap a Network Scan szoftver használatára és a hozzátartozó licencek felhasználására. A Szolgáltatás megvásárlásával az Előfizető támogatást kap, ami kiterjed az esetleges hibák bejelentésére és a Szolgáltató által a szolgáltatás az új szoftververziók telepítésére.

A szoftver használata mellett az Előfizető opcionális egyedi fejlesztéseket és konzultációt kérhet az alábbiakban meghatározott keretek között.

A szoftver telepítése lehetséges az ügyfél rendszerében on-premise módon, vagy a Telekom adatközpontjában felhő alapú megoldással, távoli eléréssel is.

1.1 Network Scan szolgáltatási csomagok:

A díjak nem tartalmazzák az ÁFÁ-t.

A Network Scan szolgáltatás különböző csomagokban érhető el, amelyek az alábbiak szerint kerülnek kialakításra:

1.1.1 Alap szolgáltatási csomagok

Megnevezés	Egység	Havidíj	Minimum mennyiség
Network Scan_5*8 SLA	Licenc	250 Ft / licenc/hó	500 darab*
Network Scan_5*10 SLA	Licenc	300 Ft / licenc/hó	500 darab*
Network Scan_7*24 SLA	Licenc	450 Ft / licenc/hó	500 darab*

Network Scan licenc: A Network Scan szoftver elérése és a megvásárolt licencek felhasználásának biztosítása. A szoftver használata során felmerülő problémák javítása, esetleges igényekkel kapcsolatos kisebb konzultáció.

Az Előfizetőnek lehetősége van a licencek esetében 500 db alatti vásárlásra is, azonban ebben az esetben addicionális 200,000 (Kettőszázezer) Ft egyösszegű telepítési/konfigurálási költséget is köteles fizetni.

1.1.2 Kiegészítő szolgáltatási csomagok

Megnevezés	Egység	Díj	Minimum mennyiség
Network Scan konzultációs díj	óra	24 000 Ft / óra	2 óra*
Network Scan fejlesztés díj	óra	24 000 Ft / óra	2 óra*

Konzultáció: Konzultáció a fejlesztőkkel és üzemeltetőkkel

Egyedi fejlesztés: Lehetőség egyedi funkciók, megoldások fejlesztésének igénylésére

1.2 Szolgáltatás elszámolása

Az igénybe vett csomagok elszámolási alapja a csomag adott hónapban való felhasználása. Ez azt jelenti, hogy tört hónap, vagy kisebb időegységben (pl. órában) történő elszámolás nem lehetséges.

A szolgáltatás havidíja tartalmazza a készenléti díjat, valamint a fent leírt szolgáltatások esetleges kiszállási díját, munkadíját és anyagköltségeit.

1.3 Szolgáltatás feltételei

1.3.1 Előfizető által biztosítandó feltételek

On-premise telepítési mód esetében:

- Kontakt személy, akivel lehet egyeztetni a telepítéshez és konfiguráláshoz szükséges információkat, a telepítés után az esetleges hiba bejelentéseket,
- VmWare környezet, aminek erőforrás igénye a megvásárolt Network Scan licencek mennyiségétől függ és a telepítést megelőző konzultáció során kerül megállapításra,
- VPN kapcsolat biztosítása.

Felhős megoldás esetében:

A szolgáltató és előfizető közötti szolgáltatás biztosításához VPN kapcsolat megléte szükséges, amit a Szolgáltató oldalán a Szolgáltató, az Előfizető oldalán pedig az Előfizető köteles kialakítani.

Felhős megoldás esetében az ügyfél biztonságos, menedzselte környezeti körülmények között tudja a szolgáltatást elérni és igénybe venni.

A szolgáltatás alapját képező teljes környezet – bele értve a virtuális kiszolgálót, és a hozzájuk kapcsolódó adathordozókat – a Telekom Cloud & Data Centerében kerül kiépítésre, így az adatok lokalizáltak az adatközpontban kerülnek kiszolgálásra, az adatok, információk nem hagyják az országhatárt (a georedundancia miatt országon belül több Szolgáltató által birtokolt és működtetett adatközpontba is replikálódhatnak az adatok az adatbiztonság érdekében)

1.3.2 Feltételek hiánya

Amennyiben a biztosítandó műszaki feltételek nem adóttak, vagy Szolgáltatónak Előfizető jóváhagyására, Előfizetőtől további információra van szüksége, és annak bekérése megtörtént, arra az időre a Service Desk által rögzített jegy felfüggesztett státuszba kerül, mely időszak alatt a mérési idő szünetel.

Előfeltételek

- A szolgáltatás termékelemekből épül fel, melyek részletes leírása a „Termékelemek / szolgáltatások részletes leírása” pontban található.
- A szolgáltatás alapja a Network Scan szoftver.
- A szolgáltatás tartalmaz egy Alapdíjat, mely a szolgáltatás alapelemeit tartalmazza. Ez az alapdíj a szolgáltatás részét és alapját képezi. Az Alapdíj kötelezően kerül elszámolásra. Az Alapdíj műszaki szempontból a megvásárolt Network Scan licencek száma alapján értelmezett.

1.4 Szolgáltatás menete

1.4.1 Telepítés, konfigurálás

On-Premise telepítési mód esetében:

- Szolgáltatás eléréséhez szükséges jogosultságok és kapcsolódási pontok leírását a Szolgáltató emailben küldi meg Előfizetőnek.
- A Szolgáltató, a szolgáltatás keretében megrendelt licenc csomagokat létesíti és a létesített környezet elérését biztosítja az Előfizető részére.
- Az Előfizető a megküldött email alapján birtokba tudja venni a kialakított virtuális gépet.
- Az Előfizető a szolgáltatáshoz az általa biztosított virtuális környezetben üzemeltetői feladatokat lát el.

Felhő alapú elérés esetében:

- A Szolgáltató, a szolgáltatás keretében megrendelt csomagokat létesíti és a létesített környezet elérését biztosítja az Előfizető részére.
- Szolgáltató az Előfizető a szolgáltatás eléréséhez szükséges jogosultságok és kapcsolódási pontok (link, felhasználónév, jelszó) leírását a szolgáltatás megrendelésekor megadott email címre küldi meg.



- Az Előfizető a megküldött email alapján el tudja érni a kialakított környezetet VPN-en keresztül.

1.4.2 Oktatás

A Szolgáltató oktatást nyújt a Szolgáltatás használatával kapcsolatban az Előfizető részére egy alkalommal, maximum 4 órás időintervallumban.

1.4.3 Szolgáltatás támogatása, igények kezelése

Az Előfizető a megrendelt és igénybe vett szolgáltatás paramétereivel kapcsolatban a Szolgáltató Service Desk szolgáltatásán tud igényeket (észlelt hiba bejelentése) feladni. Minden egyes igényre bejelentési jegy generálódik mely végig kíséri a bejelentés folyamatát.

2. Szolgáltatás tartalma

Az „Szolgáltatás menete” pontban megfogalmazott szolgáltatások az alábbiakban megfogalmazott szolgáltatásokat tartalmazzák.

2.1 Network Scan szolgáltatás kialakítása

A szolgáltatás kialakítása az alábbiak szerint alakul:

- A Network Scan szoftver létesítése a licencek száma és a telepítést megelőző műszaki konzultáció alapján.
- Az aktiválást követően a Szolgáltató hibabejelentési lehetőséget biztosít az Előfizető számára a szolgáltatási időszak végeztéig.
- A VPN elérés esetén az Előfizető oldali VPN végződítésre alkalmas router eszközt a szolgáltatás nem tartalmazza, az Előfizetőnek kell biztosítania.

3.1 Szolgáltatás felelősségi határok

A szolgáltatás üzemeltetési határai az osztott felelősség elvén működnek. Az alábbi táblázat tartalmazza a felelősségi köröket.

Tevékenység	Szolgáltató	Előfizető
Szolgáltatások hibatűrő működésének biztosítása, szolgáltatásokhoz történő infrastruktúra oldali hozzáférés biztosítása	F	T
Szolgáltatás publikus Interneten keresztül, illetve az Előfizető saját telephelye felől történő hálózati elérés biztosítása	T	F
Szolgáltatások esetében felmerülő frissítések, karbantartások elvégzése	F	I
Szolgáltatásokból az Előfizető által történő létrehozása, módosítása, törlés	T	F
Szolgáltatásokból az Előfizető által összeállított szolgáltatások helyes/működőképes konfigurálása	T	F
Szolgáltatás keretében, az Előfizető által használt virtuális gépeken telepített operációs rendszer üzemeltetése	F	I
Szolgáltatás keretében, az Előfizető által futtatott virtuális gépeken licenc-megfelelőség biztosítása	I	F
Szolgáltatás keretében, az Előfizető által igénybe vett virtuális gépeken, az operációs rendszer felett futtatott alkalmazások és azok licencelésének és jogtisztaságának biztosítása	F	I
Szolgáltatásokon belül, Előfizető által elhelyezett adatok, tartalmak felelőssége	nincs	F
Szolgáltatások segítségével Internet irányba az Előfizető által történő szolgáltatások, tartalmak jogszerű felelőssége	I	F
Szolgáltatásokban, Előfizető által kialakított környezet jogszabályi valamint egyéb előírásnak történő megfelelés biztosítása, felülvizsgálata, auditálása	I	F
Szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentések kezelése	F	I

A Szolgáltató külön kiegészítő szolgáltatásként igénybe vehető támogatási lehetőség nyújthat. Az alap szolgáltatás a támogatást nem tartalmazza.

F = Felelős

K = Konzulens, kiegészítő szolgáltatás keretében.

I = Informálandó

T = Támogató

4. Szolgáltatási Szintek (SLA)

4.1 Szolgáltatásokra vonatkozó SLA értékek

A Szolgáltató az egyes, szolgáltatás eleme(i)ként definiált infrastruktúra éves rendelkezésre állását, azaz az infrastruktúra felhasználók általi havi elérhetőségét és használhatóságát minimum az alábbi időintervallumban biztosítja:

SLA 5*8:

Szolgáltatások	Szolgáltatási szint – üzemeltetés
Hibaelhárítás	igen
A gyártó által kibocsátott frissítések, javítások telepítése	Igen
Hibaelhárítás rendelkezésre állása	5x8 (9:00-17:00)
Kritikus/magas prioritású hibák elhárításának megkezdése	15 nap
Kritikus/magas hibák elhárítása, vagy kerülő megoldás kidolgozása	NOSLA
Normál/alacsony prioritású hibák elhárításának megkezdése	30 nap
Normál/alacsony hibák elhárítása, vagy kerülő megoldás kidolgozása	NOSLA
Változáskezelési igény megkezdése	30 nap

SLA 5*10:

Szolgáltatások	Szolgáltatási szint – üzemeltetés
Hibaelhárítás	igen
A gyártó által kibocsátott frissítések, javítások telepítése	Igen
Hibaelhárítás rendelkezésre állása	5x10 (8:00-18:00)
Kritikus/magas prioritású hibák elhárításának megkezdése	5 nap
Kritikus/magas hibák elhárítása, vagy kerülő megoldás kidolgozása	NOSLA
Normál/alacsony prioritású hibák elhárításának megkezdése	15 nap
Normál/alacsony hibák elhárítása, vagy kerülő megoldás kidolgozása	NOSLA
Változáskezelési igény megkezdése	15 nap

SLA 7*24:

Szolgáltatások	Szolgáltatási szint – üzemeltetés
Hibaelhárítás	igen
A gyártó által kibocsátott frissítések, javítások telepítése	Igen
Hibaelhárítás rendelkezésre állása	7x24
Kritikus/magas prioritású hibák elhárításának megkezdése	4 óra
Kritikus/magas hibák elhárítása, vagy kerülő megoldás kidolgozása	15 nap
Normál/alacsony prioritású hibák elhárításának megkezdése	1 nap
Normál/alacsony hibák elhárítása, vagy kerülő megoldás kidolgozása	30 nap
Változáskezelési igény megkezdése	30 nap

4.2 Rendelkezésre állás

A rendszer rendelkezésre állása 95%-os.

Amennyiben az Előfizető írásbeli nyilatkozatával jelzi a Szolgáltató részére, hogy nem teljesült a rendelkezésre állás szintje, abban az esetben a Szolgáltató kimutatást készít az adott évi rendelkezésre állásról. Ez alapján a kiesett időtartamra eső (arányosítással kiszámolt) díjat a Szolgáltató köteles jóváírni Előfizető részére a következő szolgáltatási számláján.

Azok az időszakok számítanak kiesésnek, melyek alatt a Network Scan nem volt elérhető vagy nem üzemelt. Az 5 percnél rövidebb kiesés nem számít szolgáltatás kiesésnek.

Szintén nem számítanak kiesésnek a legalább 7 nappal korábban emialben jelezett tervszerű karbantartási időszakok. A Szolgáltató a szolgáltatás karbantartása céljából jogosult, legfeljebb negyedévente egy alkalommal, este 20:00 – reggel 6:00 óra között, maximum 4 óra időtartamban, a Szolgáltatás nyújtását átmenetileg felfüggeszteni. A felfüggesztés időtartam nem számít kiesésnek. Szolgáltató tőle elvárható gondossággal jár el annak érdekében, hogy a tervezett leállási időszakokban végzett karbantartások ne járjanak szolgáltatás-kieséssel.

Szolgáltató továbbá különösen indokolt esetben (szolgáltatás kiesésének megelőzése vagy kritikus biztonsági hiba javítása) az előzőeken felül további havi legfeljebb egy alkalommal este 20:00 – reggel 6:00 óra között, maximum 4 óra időtartamban jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni. A felfüggesztés időtartam nem számít kiesésnek.

4.3 Hiba

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibák, esetén az SLA paraméterek szerint (megkezdni a hibák távoli elhárítását, melynek része a korábban működő funkciók helyreállítása, végső esetben mentés visszatöltés. A hibaelhárításnak nem része a hálózatban bekövetkezett lassulások kezelése.

Hibának kizárólag a műszaki specifikációtól, annak hiányában a felhasználói kézikönyvtől való olyan eltérés minősül, amely a rendeltetésszerű használatot jelentősen akadályozza.

A hiba típusai

- Kritikus prioritású hibák - Előfizetőnél az Network Scan nem elérhető egyetlen végfelhasználó részére sem.
- Magas prioritású hibák: Előfizetőnél egyetlen eszköz státusz sem látható.
- Normál prioritású hibák: Bizonyos eszközök státuszai, nem elérhetőek
- Alacsony prioritású hibák: Elérhető minden eszköz státusza, de egyes kiegészítő funkciók nem elérhetőek.
- A hiba elhárításának minősül a hiba keletkezését megelőző állapot visszaállítása, vagy kerülő megoldás biztosítása az Előfizető részére.
- A kerülő megoldás, olyan megoldás, mellyel az Előfizető hozzá tud férni a hiba jelentkezése előtt készült mentést tartalmazó adatokhoz.

4.4 Hibaelhárítási idő

Előfizető Service Desk-en történt bejelentése alapján a jegy indításának és a jegy lezárásának időpontja között „Aktív” státuszban eltelt idő.

A Network Scan szolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelési rendelkezések

A Network Scan szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató (a továbbiakban: Adatfeldolgozó) az Előfizető (a továbbiakban: Adatkezelő) adatfeldolgozójaként jár el az IÁSZF törzsrészének 13.5. pontja szerint.

Network Scan szolgáltatás	Network Scan szolgáltatás
A) Az adatkezelés tárgya:	a szolgáltatás részeként monitoring szoftver üzemeltetése, telepítése
B) Az adatkezelés jellege és célja:	a szolgáltatás nyújtásához szükséges hozzáférés, szűrés, módosítás, tárolás, továbbítás, naplózás
C) Az adatkezelés időtartama:	IÁSZF törzsrész 13.5.3. szerint
D) Az érintettek kategóriái:	az Adatkezelővel szerződő vagy vele egyébként ügyfélkapcsolatban, üzleti kapcsolatban vagy más hasonló jogviszonyban álló természetes személy ügyfelek, előfizetők, felhasználók, partnerek stb. (a továbbiakban együtt: Partnerek), továbbá az Adatkezelő, illetve Partnereinek munkavállalói vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében velük kapcsolatban álló természetes személyek, esetlegesen a Partnerek ügyfelei, előfizetői, felhasználói, üzleti partnerei, illetve ezek munkavállalói vagy velük munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyek (a továbbiakban együtt: Érintettek)

E) A kezelt személyes adatok típusai	Erintettekről az IT szolgáltatások nyújtása során kezelt egyedi azonosítók (többek között felhasználónév, MAC-cím, IP-cím), internetforgalmi adatok
F) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók:	Lásd külön táblázatban alább, F.1) alpontban
G) Az Adatfeldolgozó általi tevékenységhez kapcsolódó technikai és szervezési intézkedések	IASZF törzsrész 13.5.4. szerint

Ha az Adatkezelő bármikor a szolgáltatás nyújtása során azt észleli, hogy az adatfeldolgozás, illetve az érintett személyes adatok jellemzői a fent leírtaktól eltérnek, az Adatkezelő köteles kezdeményezni a fenti táblázatban leírtak aktualizálását.

F.1) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók:

	Network Scan szolgáltatás
1. Al-adatfeldolgozó megnevezése	TRI Rendszerintegráció Zrt.
2. Al-adatfeldolgozó főbb adatai (székhely, nyilvántartási szám)	1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 36., Cégjegyzékszám 01 10 044852
3. Al-adatfeldolgozó adatkezeléssel kapcsolatos feladatai	telepítés és üzemeltetés
4. Al-adatfeldolgozó kapcsán harmadik országba (EU-n kívülre) történő adattovábbítás	Nincsen

	Network Scan szolgáltatás
1. Al-adatfeldolgozó megnevezése	KEP-ICT Solutions Kft..
2. Al-adatfeldolgozó főbb adatai (székhely, nyilvántartási szám)	3325 Noszvaj, József Attila utca 47. Cégjegyzékszám: 10 09 035493
3. Al-adatfeldolgozó adatkezeléssel kapcsolatos feladatai	telepítés és üzemeltetés
4. Al-adatfeldolgozó kapcsán harmadik országba (EU-n kívülre) történő adattovábbítás	Nincsen

	Network Scan szolgáltatás
1. Al-adatfeldolgozó megnevezése	Fits Magyarország Kft.
2. Al-adatfeldolgozó főbb adatai (székhely, nyilvántartási szám)	8600 Siófok, Szent László utca 89. A. ép. fszt. 3., Cégjegyzékszám: 14 09 313460
3. Al-adatfeldolgozó adatkezeléssel kapcsolatos feladatai	telepítés és üzemeltetés
4. Al-adatfeldolgozó kapcsán harmadik országba (EU-n kívülre) történő adattovábbítás	Nincsen

2.1.21. OKTaaS

A Szolgáltatás ismertetése

Oktató platform kész tananyagmodulokat kínál Előfizető által szervezett információbiztonsági képzésre, ismeretek szinten tartására. A szolgáltatás gondoskodik a hétköznapi felhasználó felelős IT biztonsági felkészültségéről, bemutatja a kibertérben tapasztalható nemkívánatos tevékenységek veszélyeit, és azok elkerülési lehetőségeit.

Elérési hely: www.oktaas.telekom.hu

A szoftver telepítése lehetséges az ügyfél rendszerében on-premise módon, vagy a Telekom adatközpontjában felhő alapú megoldással, távoli eléréssel is.

OKTaaS szolgáltatási csomagok:

OKTaaS 1-100 felhasználó

OKTaaS 101-500 felhasználó

OKTaaS 501-1000 felhasználó

OKTaaS 1000<felhasználó

OKTaaS platform funkciók:

Kategóriák:

Az IT biztonsági oktatási modulokat kategóriákba lehet csoportosítani, például hálózatzbiztonság, adatvédelem, felhasználói biztonság stb.

Oktatási modulok:

A felhasználók a főoldalon található kategóriákból választhatnak az oktatási modulok közül. Minden modul tartalmaz egy rövid leírást és előzetes vizuális anyagot, például egy videót, interaktív prezentációt vagy infografikát, hogy bevezesse a felhasználókat az tananyagba.

Keresési lehetőség:

Az oldal tetején található keresőmező segítségével a felhasználók könnyen megtalálhatják azokat az oktatási anyagokat, amelyekre szükségük van.

Tanúsítvány:

Az IT biztonsági oktatási modulok végén a felhasználók kapnak egy rövid tesztet, amelyről sikeres teljesítés után egy tanúsítványt kapnak. Ez a tanúsítvány megerősíti, hogy a felhasználó sikerrel teljesítette az adott modult. A tanúsítvány kizárólag azt igazolja, hogy a felhasználó az Előfizető szervezésében elvégezte a Szolgáltató által biztosított platform szerinti modulok feldolgozását, más célra nem használható fel.

OKTaaS szolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelési rendelkezések

Az OKTaaS szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató (a továbbiakban: Adatfeldolgozó) az Előfizető (a továbbiakban: Adatkezelő) adatfeldolgozójaként jár el az IÁSZF törzsrészének 13.5. pontja szerint.

OKTaaS szolgáltatás	OKTaaS szolgáltatás
A) Az adatkezelés tárgya:	a szolgáltatás részeként oktatási platformhoz történő hozzáférés, platformhasználat biztosítása
B) Az adatkezelés jellege és célja:	platform üzemeltetés során felhasználók fiókjának létrehozása, felhasználói adatok tárolása, platformon elvégzett tréningek adatainak rögzítése, rendszerezése a szolgáltatás nyújtása és az Adatfeldolgozó szerződés szerű teljesítése céljából
C) Az adatkezelés időtartama:	IÁSZF törzsrész 13.5.3. szerint
D) Az érintettek kategóriái:	az Adatkezelővel szerződő vagy vele egyébként ügyfélkapcsolatban, üzleti kapcsolatban vagy más hasonló jogviszonyban álló természetes személy ügyfelek, előfizetők, felhasználók, partnerek stb. (a továbbiakban együtt: Partnerek), továbbá az Adatkezelő, illetve Partnereinek munkavállalói vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében velük kapcsolatban álló természetes személyek, esetlegesen a Partnerek ügyfelei, előfizetői, felhasználói, üzleti partnerei, illetve ezek munkavállalói vagy velük munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyek (a továbbiakban együtt: Érintettek)
E) A kezelt személyes adatok típusai	név, e-mail cím, platformon található tréningek elvégzésének ténye és eredménye
F) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók:	Lásd külön táblázatban alább, F.1) alpontban

G) Az Adatfeldolgozó általi tevékenységhez kapcsolódó technikai és szervezési intézkedések	IÁSZF törzsrész 13.5.4. szerint
---	---------------------------------

Ha az Adatkezelő bármikor a szolgáltatás nyújtása során azt észleli, hogy az adatfeldolgozás, illetve az érintett személyes adatok jellemzői a fent leírtaktól eltérnek, az Adatkezelő köteles kezdeményezni a fenti táblázatban leírtak aktualizálását.

F.1) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók:

	OKTaaS szolgáltatás
1. Al-adatfeldolgozó megnevezése	We-Know Zrt.
2. Al-adatfeldolgozó főbb adatai (székhely, nyilvántartási szám, elérhetőség)	Adószám: 32184590-2-41 Cégjegyzékszám: 01 10 142210 E-mail: office@weknow.hu Cím: 1025 Budapest, Pusztaszeri út 48
3. Al-adatfeldolgozó adatkezeléssel kapcsolatos feladatai	Szerződés szerinti alkalmazás oldali támogatás, hibaelhárítás
4. Al-adatfeldolgozó kapcsán harmadik országba (EU-n kívülre) történő adattovábbítás	Nincsen

2.2 Lezárt szolgáltatások

2.2.1 eMail szolgáltatás

A szolgáltatás 2013.08.01-től nem megrendelhető, meglévő ügyfeleink azonban változatlan körülmények között továbbra is igénybe vehetik.

Szolgáltatás leírása:

Az eMail szolgáltatás keretein belül ügyfeleink a Szolgáltató által üzemeltetett Microsoft Exchange alapú levelezés használatára kapnak jogosultságot.

A szolgáltatás elérhető POP3, IMAP és Mobile és Mobile Premium postafiókok esetén MAPI protokollon keresztül, továbbá Outlook Web Access, Microsoft Outlook 2007 kliens program segítségével, illetve Mobile és Mobile Premium postafiókok esetében ActiveSync képes mobil készülékekkel és BlackBerry szolgáltatással BlackBerry okostelefonról.

A Menedzsment Portal felületén az alábbi beállításokra van lehetőség az eMail szolgáltatás kapcsán:

- Az előzetesen létrehozott felhasználók esetében egyenként megadható a jövőben használandó e-mail cím, a postafiók fajtája (Basic, Mobile, MobilePremium), az Outlook licenc megléte (van jogosultság vagy nincsen) és BlackBerry szolgáltatás jogosultság (van jogosultság vagy nincsen),
- Levelezési csoportokat tud létrehozni, ahová fel tud venni tagokat.
- Erőforrás postafiókokat tud létrehozni.
- 1 domain nevet be tud állítani levelezéséhez.
- Jogosultság esetén Microsoft Outlookot 2007-es kliens programot és az ahhoz tartozó licenc kulcsot letölteni.

A Magyar Telekom Nyrt. nyújtja:

- Megfelelő internet kapcsolat esetén az alábbi titkosított elérést az Ügyfél eszköze és az eMail rendszere között:
 - RPC over HTTPS (Outlook: 2003/2007)
 - OWA (HTTPS)
 - ActiveSync (HTTPS)
 - IMAPS/SMTS
- Az eMail szerverek magas biztonságú szervertermekben való elhelyezését.
- 24/7 szolgáltatás felügyeletet, monitorozást, Ügyfélszolgálatot és magas rendelkezésre állást. Ügyfélszolgálati és technikai támogatást Microsoft Outlook 2007 és 2003 levelező programokra, továbbá Internet Explorer és Firefox böngésző programokhoz nyújt a Szolgáltató.
- Kétszintű vírusvédelmet (Forefront Security for Exchange Server) és spamszűrés funkciót.
- Intrusion Detection Microsoft Internet Security and Acceleration (ISA) Server alkalmazását.
- Adatmentés napi ciklussal.
- Redundáns architektúrát.

Díjazás

Szolgáltatás	Nettó havidíj/előfizetés
Basic postafiók	190 Ft
Mobile postafiók	890 Ft
MobilePremium postafiók	1590 Ft
Opció (Mobile és MobilePremiumhoz igényelhető): Outlook licenz	390 Ft
Opció (Mobile és MobilePremiumhoz igényelhető): BlackBerry*	2000 Ft

* A BlackBerry szolgáltatás 2013.08.01-től nem megrendelhető, meglévő ügyfeleink azonban változatlan körülmények között továbbra is igénybe vehetik

Kedvezmények
Try&Buy igénylése esetén a havidíj az első megrendelést követő első hónapban 0 Ft, az egy hónap leteltét követően automatikusan a fenti díjak érvényesek.
Egy domain név regisztrációja vagy áthozatala (.hu, .com, .net, .org, .biz, .info, .eu) díjmentes
1 GB WorkPlace szolgáltatás díjmentes igénybe vétele

A Basic postafiókok esetén nem támogatottak a MAPI funkciók, mint például a megosztás: a megosztott naptár, névjegyzék vagy feladatok. Ezen postafiók e-mailek küldésére, fogadására alkalmas, kiegészítve egy személyes naptárral és névjegyzékkel.

Az eMail szolgáltatásnak nincsen hűségideje (amennyiben kifejezetten ezzel nem ellentétesen rendeli meg az ügyfél), határozatlan időre szól a megrendelés, napra arányosított a díjfizetés, és akár napról-napra változtatható a megrendelt postafiókok és a hozzá tartozó opciók száma.

Rendelkezésre állás: A rendelkezésre állás 99,8% éves szinten.

Felelősség vállalás:

A díjmentes domain név regisztrációjának elindítása az Ügyfél felelőssége, a megadott módokon tehető meg. Az Ügyfélnek mindaddig nem számlázzuk a Szolgáltatónál fenntartott domain nevét, amíg van érvényes eMail szolgáltatása. Az eMail szolgáltatás lemondása után a Szolgáltató nyilatkoztatja az Ügyfelet, hogy a mindenkor érvényes DomainStart szolgáltatás díján továbbra is szolgáltatassa-e a domain nevet, vagy az Ügyfél felmondhatja a domain név szolgáltatást.

A Magyar Telekom Nyrt. semminemű felelősséget nem vállal

- Az ügyfeleink által tárolt/küldött/fogadott adatok tartalmáért.
- Az ügyfeleink számítógépe és az eMail rendszere között meglévő internet kapcsolatért.
- Az ügyfeleink mobiltelefon-készüléke és az eMail rendszere között meglévő mobil internet kapcsolatáért.
- Az ügyfeleink számítógépének és mobil telefonkészülékének kompatibilitásáért, beleértve a hardver és szoftver kompatibilitást.
- Az ügyfeleink által illetékteleneknek megadott vagy elvesztett jelszó következtében fennálló gondokért.
- Az elvesztett számítógépek vagy mobil eszközökön található lementett adatokért, vagy az ilyen módon megszerzett jogosultságokkal történő visszaélésekért.
- Az ügyfeleink rendszerébe a szolgáltatás használatával esetlegesen bekerülő vírusok vagy spamek által okozott mindennemű kárért.
- Az internetforgalmi (vezetékes vagy mobil internet) korlátok túllépéséből eredő többlet költségért, kiváltképpen igaz ez a külföldi barangolásra.
- Az üzleti online önkiszolgáló portál felületén végzett módosítások következményeiért, beleértve a felhasználók, postafiókok és jogosultságok törlését.
- Az ügyfeleink által véletlenül megosztott információk (többek között közös mappákban elhelyezett fájlok, közös naptárok, közös címjegyzékek) illetéktelen kezekbe jutásáért.
- Az Ügyfél saját domain nevének beállításáért és az abból eredő károkért.

Az ügyfeleink kötelessége

- A Microsoft licenceket a licenc feltételeknek megfelelően használni.
- A lemondott licencek esetében az Ügyfél kötelessége az adott programot eltávolítani.
- Az elektronikus levelezést rendeltetésnek megfelelően használni.

- A domain név beállításával kapcsolatos teendőket megtenni a saját domain neves levelezés helyes működéséhez.

Speciális szabályok

Amennyiben az Ügyfél akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha

- Az Ügyfél a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéréstlen levelet küld. Kéréstlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:
 - kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják
 - olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
 - az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a címzettek listában (To, Cc, Bcc), vagy 24 óra alatt, adott felhasználói fiókkal több, mint 1000 címzettet, illetve 10, 60 és 600 másodperces időintervallumok alatt rendre 32, 64 és 128-nál több címzettet észlelnek a Szolgáltató rendszerei.

A Szolgáltató az ilyen kéréstlen kereskedelmi vagy kéréstlen tömeges e-mailek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

2.2.2 BlackBerry szolgáltatás

A szolgáltatás 2013.08.01-től nem megrendelhető, meglévő ügyfeleink azonban változatlan körülmények között továbbra is igénybe vehetik.

Az eMail szolgáltatásra épülve a Szolgáltató által üzemeltetett BlackBerry Enterprise szerver szoftver alapú mobil készülékmenedzsment szolgáltatás használatára kapnak jogosultságot. A szolgáltatás előfeltétele az eMail szolgáltatás. A BlackBerry szolgáltatás elérhető internet kapcsolaton keresztül számítógéppel a megfelelő internet böngésző segítségével. A BlackBerry szolgáltatás mellé Ügyfeleinknek BlackBerry Enterprise szolgáltatáskönyvekkel ellátott mobil szolgáltatásra van szükségük, hogy a BlackBerry kézi készülékeiken a leveleiket és egyéb információt küldhessenek/fogadhassanak.

Az üzleti online önkiszolgáló portál felületén az alábbi beállításokra van lehetősége a BlackBerry szolgáltatás kapcsán:

- Az online önkiszolgáló felületen már előzetesen létrehozott felhasználók esetében egyenként megadható a jövőben használandó e-mail cím mellé a BlackBerry szolgáltatás jogosultság (van jogosultság vagy nincsen),
- BlackBerry kézi készülék vezeték nélküli hálózaton történő aktiválása
- Az aktivált kézi készülékekre a BlackBerry Enterprise szolgáltatáskönyvekkel ellátott szolgáltatás státusza
- Az aktivált BlackBerry kézi készülékek adatainak teljes törlése
- A szolgáltatáskönyv újraküldése

A Magyar Telekom Nyrt. nyújtja:

- Ügyfelünk Telekomos SIM kártyáin a megfelelő aktív státuszú BlackBerry Enterprise alapú szolgáltatás kapcsolat esetén az alábbi titkosított elérést az Ügyfél BlackBerry eszköze és az eMail rendszere között:
- 3DES, AES
- Az eMail szerverek magas biztonságú szervertermekben való elhelyezését.
- 24/7 szolgáltatás felügyeletet, monitorozást, Ügyfélszolgálatot és magas rendelkezésre állást.
- Adatmentés napi ciklussal.

- Redundáns architektúrát.

Díjazás

A BlackBerry szolgáltatások díjai:

BlackBerry szolgáltatás	Nettó havidíj/előfizetés
BlackBerry szolgáltatás, mobil szolgáltatás nélkül	2.000 Ft
Kedvezmények	
Első megrendelést követő 1 havi díjmentesség a fenti összes szolgáltatásra	

BlackBerry Mobil szolgáltatás	Nettó havidíj/előfizetés
Belépési díj:	Díjmentes
BlackBerry Mobil szolgáltatás havidíj	3 990 Ft/SIM
Bennefoglalt belföldi adatforgalom	100 MB
Bennefoglalt BlackBerry Instant E-mail szolgáltatás	Díjmentes

BlackBerry mobil szolgáltatás belföldi forgalmi díja: Díjmentes.

A szolgáltatás használatakor, ha Ügyfél bármely 3 egymást követő hónapban 100 MB-ot meghaladó e-mailés és/vagy internetes adatforgalmat generál a blackberry.net apn-en keresztül, annak Ügyféli szerződését a Szolgáltatónak jogában áll egyoldalúan felmondania. A korlátozás nem vonatkozik a külön vásárolt net / mobilinternet csomagokra

Kedvezmények

Első megrendelést követő 1 havi díjmentesség a fenti összes szolgáltatásra

A BlackBerry szolgáltatásnak nincsen hűségideje, határozatlan időre szól a megrendelés, napra arányosított a díjfizetés, és akár napról-napra változtatható a megrendelt szolgáltatások száma.

Rendelkezésre állás: A rendelkezésre állás 99,8% éves szinten

Felelősség vállalás:

A Magyar Telekom Nyrt. semminemű felelősséget nem vállal

- Az ügyfeleink által tárolt/küldött/fogadott adatok tartalmáért.
- Az ügyfeleink számítógépe és a BlackBerry rendszere között meglévő internet kapcsolatért.
- Az ügyfeleink mobiltelefon készüléke és a BlackBerry rendszere között meglévő mobil internet kapcsolatáért.
- Az ügyfeleink számítógépének és mobil telefonkészülékének kompatibilitásáért, beleértve a hardver és szoftver kompatibilitást.
- Az ügyfeleink által illetékteleneknek megadott vagy elvesztett jelszó következtében fennálló gondokért.
- Az elvesztett számítógépek vagy mobil eszközökön található lementett adatokért, vagy az ilyen módon megszerzett jogosultságokkal történő visszaélésekért.
- Az ügyfeleink rendszerébe a szolgáltatás használatával esetlegesen bekerülő vírusok vagy spamek által okozott mindennemű kárért.
- Az internetforgalmi (vezetékes vagy mobil internet) korlátok túllépéséből eredő többlet költségért, kiváltképpen igaz ez a külföldi barangolásra.
- A Menedzsment Portal felületén végzett módosítások következményeiért, beleértve a postafiókok és jogosultságok törlését.
- Az ügyfeleink által véletlenül megosztott információk (többek között közös mappákban elhelyezett fájlok, közös naptárak, közös címjegyzékek) illetéktelen kezekbe jutásáért.
- Az Ügyfél saját domain nevének beállításáért és az abból eredő károkért.

Az ügyfeleink kötelessége

- Az elektronikus levelezést és a BlackBerry szolgáltatást rendeltetésnek megfelelően használni.

- A domain név beállításával kapcsolatos teendőket megtenni a saját domain neves levelezés helyes működéséhez.

Speciális szabályok

Amennyiben az Ügyfél akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha

- Az Ügyfél a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kérértlen levelet küld. Kérértlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:
 - kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják
 - olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
 - az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a címzettek listában (To, Cc, Bcc)
- A Szolgáltató az ilyen kérértlen kereskedelmi vagy kérértlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

2.2.3 WorkPlace szolgáltatás

A szolgáltatás 2013.08.01-től nem megrendelhető, meglévő ügyfeleink azonban változatlan körülmények között továbbra is igénybe vehetik.

Szolgáltatás leírása:

A WorkPlace szolgáltatás keretein belül ügyfeleink a Szolgáltató által üzemeltetett Microsoft Windows Sharepoint (2007) Services szolgáltatás használatához kapnak jogosultságot.

A szolgáltatás elérhető internet kapcsolaton keresztül (https protokollal) számítógéppel vagy mobiltelefon készülékkel, megfelelő internet böngésző segítségével az arra jogosultak számára.

Az üzleti online önkiszolgáló portál felületén az alábbi beállításokra van lehetősége a WorkPlace szolgáltatás kapcsán:

- A WorkPlace szolgáltatás fő nyelve.
- A szolgáltatás alapsablonja.
- A cég WorkPlace oldalának főcíme.
- A WorkPlace oldal rövid leírása.

A szolgáltatás a következő internet böngészőkkel használható:

- Teljes funkcionalitással Microsoft Internet Explorer 6.x (32-bit), Windows Internet Explorer 7.x (32-bit), Microsoft Internet Explorer 8.x. (ügyfélszolgálatot és technikai segítségnyújtást a Szolgáltató csak ezen böngészőkre nyújtja)
- Részleges funkcionalitással az alábbi, vagy magasabb verziószámú böngészőkkel:
 - Windows operációs rendszeren Firefox 1.5, Mozilla 1.7, Netscape Navigator 8.1
 - Linux/Unix operációs rendszeren Firefox 1.5, Netscape Navigator 7.2
 - Macintosh OSX rendszeren: Firefox 1.5, Safari 2.0

A Magyar Telekom Nyrt. nyújtja:

- Megfelelő internet kapcsolat esetén a https titkosított elérést az Ügyfél eszköze és a WorkPlace rendszere között.
- A WorkPlace szerverek magas biztonságú szervertermekben való elhelyezését.
- Adatmentés napi ciklussal.
- Redundáns architektúrát.

Díjazás:

A WorkPlace szolgáltatás díjai:

- Nettó 2990 Ft/1GB/hó
- A szolgáltatás 1GB-os egységekben bővíthető, a maximálisan vehető mennyiség 10GB
- A szolgáltatás felhasználóinak száma nem korlátozott.
- A havidíj az első megrendelést követő első hónapban 0 Ft, az egy hónap leteltét követően automatikusan a fenti díjak érvényesek.
- A WorkPlace szolgáltatásnak nincsen hűségideje, határozatlan időre szól a megrendelés, napra arányosított a díjfizetés, és akár napról-napra változtatható a megrendelt tárhelyméret egész GB egységekben.

Rendelkezésre állás: A rendelkezésre állás a 99,8% éves szinten.

Felelősség vállalás:

A Magyar Telekom Nyrt. semminemű felelősséget nem vállal

- Az Ügyfél által tárolt/küldött/fogadott adatok tartalmáért.
- Az Ügyfél számítógépe és a WorkPlace rendszere között meglévő internet kapcsolatért.
- Az Ügyfél mobiltelefon készüléke és a WorkPlace rendszere között meglévő mobil internet kapcsolatáért.
- Az Ügyfél számítógépének és mobil telefonkészülékének kompatibilitásáért, beleértve a hardver és szoftver kompatibilitást.
- Az Ügyfél által illetékteleneknek megadott vagy elvesztett jelszó következtében fennálló gondokért.
- Az elvesztett számítógépek vagy mobil eszközökön található lementett adatokért, vagy az ilyen módon megszerzett jogosultságokkal történő visszaélésekért.
- Az Ügyfél rendszerébe a szolgáltatás használatával esetlegesen bekerülő vírusok által okozott mindennemű kárért.
- Az internetforgalmi (vezetékes vagy mobil internet) korlátok túllépéséből eredő többlet költségért, kiváltképpen igaz ez a külföldi barangolásra.
- A Menedzsment Portál felületén végzett módosítások következményeiért, beleértve a szolgáltatás törlését.
- Az Ügyfél által véletlenül megosztott információk illetéktelen kezekbe jutásáért.

Az Ügyfél kötelessége

- A Microsoft licenceket a licenc feltételeknek megfelelően használni.
- A szolgáltatást rendeltetésnek megfelelően használni.
- A tőle elvárható felelősséggel osztani a jogosultságokat saját WorkPlace oldalaihoz.

2.2.4 Meeting szolgáltatás

Szolgáltatás leírása:

Virtuális konferencia - képernyő megosztással

A Meeting Virtuális konferencia szolgáltatás interneten szervezhető virtuális konferencia időzítéssel, illetve időzítés nélkül, ami lehetővé teszi, hogy egyszerre több – akár bel-, akár külföldi – résztvevő video konferencia-beszélgetést

bonyolítson, illetve a Cisco Webex által biztosított technológia segítségével egyes dokumentumait, alkalmazásait vagy a teljes képernyőt, a billentyűzetet, az egeret megossza. Egyidejűleg legalább három, de legfeljebb 25 résztvevő köthető össze. Az ily módon összekapcsolt résztvevők folyamatosan hallják (kamera csatlakoztatása esetén láthatják) az éppen beszélő(ke)t, tehát bárki bármely pillanatban szót kérhet és bekapcsolódhat a beszélgetésbe. A virtuális konferencia egy erre kialakított internetes felületen (virtuális tárgyaló) folyamatosan követhető, így láthatóvá válik, hogy ki beszél (név, video). A meghívó a szolgáltatás igénybevétele során jogosult és képes az egyes résztvevők részére a dokumentum/alkalmazás/képernyő megosztás lehetőségének biztosítására, ennek a lehetőségnek visszavételére. A Meghívó jogosultságai is átadhatóak. A Meghívó képes továbbá a résztvevők lenémítésára, kizárására.

A Meghívó a konferenciát kezelő közreműködése nélkül interneten keresztül szervezheti meg, indíthatja el. A Szolgáltató vállalja, hogy Előfizető által kért konferenciát az adott időpontban, a beállításoknak megfelelően felépíti. A konferenciáról kérés esetén meghívót, illetve emlékeztetőt küld.

A konferenciához tartozó konferenciaazonosító és résztvevő azonosító segítségével a konferencia és résztvevő egyértelműen beazonosítható. Szolgáltató semminemű felelősséget nem vállal:

- Az Ügyfél által tárolt/küldött/fogadott adatok tartalmáért.
- Az Ügyfél számítógépe vagy mobiltelefonja és a Meeting rendszere között meglévő internet kapcsolatért.
- Az Ügyfél számítógépének és mobil telefonkészülékének kompatibilitásáért, beleértve a hardver és szoftver kompatibilitást.
- Az Ügyfél által illetékteleneknek megadott vagy elvesztett jelszó, konferencia és résztvevő azonosító következtében fennálló gondokért.

Szolgáltató a képernyőmegosztás szolgáltatást közvetített szolgáltatásként nyújtja. A közvetített szolgáltatás egyes elemei angol illetve német nyelven érhetőek el.

A konferencia során választható, hogy a hívás díját a szervező fizeti vagy minden résztvevő egyénileg a saját díjcsomagja alapján hívja a megadott konferencia hívószámát.

Kimenő hívást a felhasználó csak abban esetben kezdeményezhet, ha arra van jogosultsága. Ugyanígy korlátozva lehet a nemzetközi hívás, vagy a mobil hívás, külön-külön vagy egyszerre. **Lásd Telefonkonferencia szolgáltatás 3.1.6**

Díjazás

Meeting	Nettó díjak
Havidíjas konstrukció, 1-5db szervező esetén*	13 900 Ft/hó/szervező
Havidíjas konstrukció, minimum 6db szervező esetén*	12 900 Ft/hó/ szervező
Percdíjas konstrukció	75 Ft/Perc/résztvevő

Telefonkonferencia (2.1.5.)	Nettó egyszeri díj (Ft/résztvevő/konferencia)
Szervezési díj	0

* A Meeting Virtuális konferencia havidíjas szolgáltatás, csak 6 hónapos hűségidejű konstrukcióban rendelhető meg.

A Végfelhasználó joga a virtuális tárgyalás összehívása. A többi résztvevőt nem terheli a képernyőmegosztás díja, de elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat. A résztvevők után fizetendő percdíj a Végfelhasználót, nem a résztvevőt terheli.

A virtuális konferencia esetében a képernyőmegosztás – igény szerint választható – havidíjas vagy percdíjas költségeihez hozzá adódnak a telefonkonferencia díjai. A virtuális konferencia alatt a telefonkonferencia szervezési díja nem számíthat fel. **Lásd Telefonkonferencia szolgáltatás 3.1.6**

A havidíjas szolgáltatás végfelhasználója a megadott havidíjért korlátlan számú megbeszélést indíthat legfeljebb 25 résztvevővel, de egyszerre csak egy megbeszélés folyhat. A percdíjas konstrukcióban a végfelhasználó minden

résztevő után, minden alkalommal a képernyőmegosztásért felszámolt percdíjat fizet, mely nem tartalmazza a telefonkonferencia árát. **Lásd Telefonkonferencia szolgáltatás 3.1.6**

A Virtuális konferencia Végfelhasználója az, aki szervezőként megbeszéléseket összehívhat. Használatának joga személyre szól, a szolgáltatás végfelhasználója az a természetes személy, akinek adatait a Portálon Előfizető rögzítette. A konferencián részt vevők nem végfelhasználói a szolgáltatásnak. A szolgáltatást az itt leírtakon kívül más nem veheti igénybe.

- A Szolgáltató felelősség vállalása nem terjed ki az egyes e-mail szerverek hibájából bekövetkezett adatvesztésért. Levelek, meghívók garantált kézbesítésére.
- A Szolgáltató nem vállal felelősséget az esetlegesen elmaradt konferencia miatt bekövetkezett elmaradt üzleti haszonért.
- A Szolgáltató nem vállal felelősséget más szolgáltató hálózatában bekövetkezett adatátviteli sebesség csökkenésért, a szolgáltatás igénybevétele során bekövetkezett adatvesztésért, a résztvevők által megosztott állományokért, hang és kép minőség veszteséért, esetleges beszélgetés bontásáért.

Az Ügyfélnek felróható - a hűségidővel érintett szerződés ÁSZF 5.5. pontjában meghatározott - esetben történő megszűnése esetén kötbér megfizetésére köteles. A kötbér alapja nettó 83 400 Ft, mértéke a kötbéralapból a hűségidővel érintett szerződéses időszakból a megszűnéskor hátralévő arányos rész.

2.2.5 BackUp, BackUp Light szolgáltatás

Szolgáltatás leírása:

A BackUp szolgáltatás egy online archiválási rendszer, amely a saját telephelyen üzemelő szerverek és egyedi IP-címmel rendelkező számítógépek kritikus adatállományainak automatikus biztonsági mentéseit végzi és tárolja. A védett adatok megőrzése egy kimagaslóan biztonságos adatparkban történik a választott szolgáltatáscsomagban meghatározott ideig. Egy esetlegesen bekövetkező adatvesztéskor a hiányzó vagy sérült állományok az őrzött állományokból – a választott szolgáltatásparaméterek és mentési időpontok függvényében – visszaállíthatók. Igény szerint több BackUp szolgáltatás is rendelhető.

A Webshop felületen a szolgáltatás megrendelésére van lehetőség

- BackUp, BackUp Light termék kiválasztása

Az üzleti online önkiszolgáló portál felületén lehetőség van:

- A szolgáltatás paramétereinek megtekintésére
- A szolgáltatás lemondására, megrendelés módosítására
- A szolgáltatás beállításainak megváltoztatására
 - Szerver vagy PC neve megadása
 - Szerver, PC IP címe megadása
 - Hostname megadása
 - Elérési út megadása
 - Fájl rendszer kiválasztása
 - Visszaállítási felhasználónév és jelszó megadása
 - Figyelmeztető e-mail címének és a figyelmeztetés paramétereinek beállítására
- Mentések megtekintésére (dátum, utolsó mentés vagy státusz szerint)
- Mentés visszaállítására
- Statisztikák megtekintésére

BackUp típusok:

- BackUp
- BackUp Light
- Egyedi konfiguráció (kérjük, forduljon szakértésűnkhez)

BackUp és BackUp light szolgáltatás keretében archiválható szerver típusok és kliens szoftverek:

- AIX for PowerPC (32 bit)
 - IBM AIX 5.2, 5.3, 6.1
- FreeBSD for x86 (32 and 64 bit)
 - FreeBSD 6.2
- HP-UX for Itanium (64 bit)
 - HP-UX 11i v2, 11i v3
- HP-UX for PA-RISC (32 bit)
 - HP-UX 11.00, 11i v1, 11i v2, 11i v3
- Linux for x86 (32 bit)
 - Red Hat Enterprise Linux 3
 - Red Hat Enterprise Linux 4
 - Red Hat Enterprise Linux 5
 - Red Hat Linux 9
 - SuSE Linux Enterprise Server 10
 - SuSE Linux Enterprise Server 8.2
 - SuSE Linux Enterprise Server 9
 - VMWare ESX 3.0.x, 3.5
- Linux for x86 (64 bit)
 - Red Hat Enterprise Linux 3
 - Red Hat Enterprise Linux 4
 - Red Hat Enterprise Linux 5
 - SuSE Linux Enterprise Server 10
 - SuSE Linux Enterprise Server 8.2
 - SuSE Linux Enterprise Server 9
 - Mac OS (Universal Binaries)
 - Apple Mac OS X and Mac OS X Server 10.4, 10.5
- Netware for x86 (32 bit)
 - Novell Netware Version 6.5
- Solaris for SPARC (32 bit)
 - Sun Solaris 10
 - Sun Solaris 8
 - Sun Solaris 9
- Solaris for x86 (64 bit)
 - Sun Solaris 10
- Windows for x86 (32 bit)
 - Microsoft Windows 2000, XP, 2003, Vista
- Windows for x86 (64 bit)
 - Microsoft Windows XP, 2003, Vista

A Magyar Telekom Nyrt. nyújtja:

- Az ügyfél adatainak magas biztonságú szervertermekben való archiválását az szolgáltatáshoz tartozó szolgáltatási faktor szerint, stabil üzemelését.
- 24/7 szolgáltatás felügyeletet
- 24/7 monitorozást, proaktív SMS szolgáltatással
- 24/7 ügyfélszolgálatot

A Server BackUp és BackUp Light szolgáltatás tulajdonságai és díjai:

BackUp Light:

- 7/5/3-as adatmegőrzési faktor
 - 7 = a napi mentésből az előző 7 nap állományainak változatai kerülnek megőrzésre
 - 5 = a napi mentésből 5 hétig hetente 1 adott nap állományai kerülnek megőrzésre
 - 3 = a napi mentésből 3 hónapig havonta 1 adott nap állományai kerülnek megőrzésre

Díjazás:

BackUp Light szolgáltatás	Nettó forgalmi díj
ASBAC BackUp Light	20Ft/GB/nap

BackUp:

- 14/9/12-as adatmegőrzési faktor
 - 14 = a napi mentésből az előző 14 nap állományainak változatai kerülnek megőrzésre
 - 9 = a napi mentésből 9 hétig hetente 1 adott nap állományai kerülnek megőrzésre
 - 12 = a napi mentésből 12 hónapig havonta 1 adott nap állományai kerülnek megőrzésre

Díjazás:

BackUp szolgáltatás	Nettó forgalmi díj
ASBAC BackUp	33Ft/GB/nap

Rendelkezésre állás:

A Telekom Adatpark rendelkezésre állása (amely környezetben a BackUp szolgáltatás is üzemel):

Elektromos áram rendelkezésre állása	99,999 %
Temperált hőmérséklet garانتálása	99,999 %
Internet kapcsolat rendelkezésre állása	99,9 %
Belső hálózat rendelkezésre állása	99,99%
Help Desk	0-24 h
Operátori jelenlét	0-24 h
Biztonsági szolgálat	0-24 h

Felelősségvállalás:

A Magyar Telekom Nyrt. semminemű felelősséget nem vállal:

- Az Ügyfél által tárolt/küldött/fogadott adatok tartalmáért.
- Az Ügyfél számítógépe és a BackUp szolgáltatás között meglévő internet kapcsolatért.
- Az Ügyfél számítógépének kompatibilitásáért, beleértve a hardver és szoftver kompatibilitást.
- Az Ügyfél által illetékteleneknek megadott vagy elvesztett jelszó következtében fennálló gondokért.
- Az elvesztett számítógépek vagy mobil eszközökön található lementett adatokért, vagy az ilyen módon megszerzett jogosultságokkal történ visszaélésekért.
- Az Ügyfél rendszerébe a szolgáltatás használatával esetlegesen bekerülő vírusok/spamek által okozott mindennemű kárért.
- Az internetforgalmi (vezetékes vagy mobil internet) korlátok túllépéséből eredő többlet költségért, kiváltképpen igaz ez a külföldi barangolásra.
- Az üzleti online önkiszolgáló portál felületén végzett módosítások következményeiért, beleértve a BackUp, BackUp Light jogosultságok törlését.

Az Ügyfél kötelessége

- A Microsoft és egyéb operációs rendszerek licenceit a licenc feltételeknek megfelelően használni.
- A lemondott licencek esetében az Ügyfél kötelessége az adott programot eltávolítani.
- A Servert rendeltetésnek megfelelően használni.

2.2.6 MicroServer szolgáltatás

A Magyar Telekom Nyrt. a szolgáltatás értékesítését 2016. november 1-jei hatállyal megszünteti, ezen időponttól kezdődően a szolgáltatásra új szerződés nem köthető.

Szolgáltatás leírása:

A MicroServer egy olyan, elsődlegesen fájlserver céljait megvalósító eszköz, ami az ügyfél telephelyén kerül elhelyezésre. A szolgáltatás célja, hogy biztonságos környezetet nyújtson a telephelyen tárolt adatok számára. Ennek érdekében az eszközben elhelyezett meghajtók tükrözve vannak és a szolgáltatás része a BackUp távoli mentés szolgáltatás. A megrendelést követően a MicroServert és a BackUp-ot a Szuperszerviz a helyszínen beállítja és az ügyfélnek a használatot bemutatja. Amennyiben rendszergazda szolgáltatásra, vagy helyi kábelezésre van szükség, úgy azt a helyszínen választani lehet a Szuperszervizes mérnöknél. A MicroServer a Magyar Telekom tulajdona.

A MicroServer igénylésének és lemondásának a lehetőségei

- Telekom üzletekben
- Ügyfélmenedzsereknél

MicroServer szolgáltatás:

Minden MicroServert azonos felépítéssel szállítunk. Előfordulhat, hogy a gyártói típusmódosítások következtében a MicroServer tartalmi összetevője változik ugyan, de ez összességében negatívan nem befolyásolhatja a szolgáltatásban vállalt technikai paramétereket.

MicroServer szolgáltatás, és az annak keretében biztosított, szolgáltatói tulajdonú eszközök jellemzői:

- HP ProLiant N40L
- 1db 1,50GHz kétmagos proc.
- 2*2GB RAM
- Optikai meghajtó
- Helyszíni telepítéssel
- Linux operációs rendszer
- Archiváló rendszer (1GB adat védelméig ingyenes, azt követően 20Ft/GB/nap)

MicroServer csomagok és árak		Nettó havidíj
MicroServer Basic	Adattároló mérete: 2db 250GB SATA 7.2K rpm	3 700Ft
MicroServer Trend	Adattároló mérete: 2db 500GB SAT 7.2K rpm	5 100Ft
MicroServer Plus	Adattároló mérete: 2db 1TB SATA 7.2K rpm	6 500Ft
MicroServer Heavy	Adattároló mérete: 2db 2TB SATA 7.2K rpm	8 700Ft
MicroServerhez választható opcionális szolgáltatások és vonatkozó különdíjak		
Választható rendszergazda szolgáltatás		7 000Ft
▪ évi 6 alkalommal a telephelyen üzemelő számítógépek átvizsgálása (igény esetén) ▪ minden telepített szoftver frissítéseinek ellenőrzése és telepítése, ▪ vírusok és reklámprogramok eltávolítása a teljes rendszerből, ▪ előre megjelölt állományok archiválása, ▪ hibabejelentés esetén 12 órán belüli helyszíni hibaelhárítás, munkaidőn belül állandó, azonnali, telefonos műszaki helpdesk szolgáltatás és 24 órás telefonos elérhetőség, ▪ megrendelt eszközök, alkatrészek díjmentes helyszíni telepítése, üzembe helyezése. ▪ garancia minden általunk elvégzett munkára és telepített berendezésre, ▪ teljes körű, díjmentes, számítástechnikai és telekommunikációs szaktanácsadás.		
Választható helyi kábelezés		Ingyenes felmérés alapján (létesítés a vonatkozó díjazás ellenében)

MicroServer esetén választható operációs rendszerek:

- Windows Server 2008 Standard Edition
- FreeBSD Linux
- Debian Linux (rendszergazda szolgáltatás együttes választása esetén javasolt)
- CentOS Linux
- OpenSUSE

A Magyar Telekom Nyrt. biztosítja:

- A MicroServer eszközt
- A BackUp szolgáltatást, amivel az adatokat biztonságos Adatparkba lehet szinkronizálni. A BackUp szolgáltatás leírását, az Informatikai Szolgáltatások ÁSZF tartalmazza.
- Az eszköz ügyfél telephelyére történő kiszállítását.
- Az eszköz ügyfél telephelyén történő beüzemelését. Az eszköz ügyfél vagy az általa megbízott más személy általi beüzemelése esetén a Magyar Telekom Nyrt. felelősséget nem vállal.
- Az ügyfélnek történő használati bemutatást, amely a MicroServer szolgáltatás és eszközök használatára, illetve a hálózatban történő elérésére, BackUp beállítására terjed ki,
- Meghibásodás esetén az eszköz garanciális, vagy garancián túli szervizelését.
- Meghibásodás esetén az eszköz jótállás alatti és azon túli szervizelését. Amennyiben a szolgáltatáshoz biztosított eszköz meghibásodása az Ügyfél nem rendeltetésszerű használatának eredménye, vagy a meghibásodás, eltűnés, elveszés, esetleg az eszköz megsemmisülése az Ügyfél szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szolgáltató a kárelhárítás (pl.: javítás, pótlás) költségét, max. 50 000 Ft-ig kiszámlázza az ügyfél részére.

Felelősség:

A Magyar Telekom Nyrt. semminemű felelősséget nem vállal:

- Az Ügyfél által tárolt/küldött/fogadott adatok tartalmáért.
- Az Ügyfél által törölt adatokért, ha azok nem voltak a BackUp szolgáltatással megfelelően mentve, vagy már a megőrzési időn túli időpontban indul a visszaállítási kísérlet.
- A MicroServeren tárolt adatokért és azok biztonságos archiválásáért.
- Az Ügyfél számítógépe és a BackUp szolgáltatás között meglévő internet kapcsolatért.
- Az Ügyfél számítógépének kompatibilitásáért, beleértve a hardver és szoftver kompatibilitást.
- Az Ügyfél által illetékteleneknek megadott vagy elvesztett jelszó következtében fennálló gondokért.
- Az elvesztett számítógépek vagy mobil eszközökön található lementett adatokért, vagy az ilyen módon megszerzett jogosultságokkal történ visszaélésekért.
- Az Ügyfél rendszerébe a szolgáltatás használatával esetlegesen bekerülő vírusok / spamek által okozott mindennemű kárért.
- Az internetforgalmi (vezetékes vagy mobil internet) korlátok túllépéséből eredő többlet költségért, kiváltképpen igaz ez a külföldi barangolásra.
- A Portal Menedzsment felületén végzett módosítások következményeiért, beleértve a BackUp, BackUp Light jogosultságok törlését.

Az Ügyfél kötelessége

- A Microsoft és egyéb operációs rendszerek licenceit a licenc feltételeknek megfelelően használni.
- A lemondott licencek esetében az Ügyfél kötelessége az adott programot eltávolítani.
- A MicroServert rendeltetésnek megfelelően használni.

Határozott tartamú szerződés esetén a határozott tartam lejártát megelőző felmondás, egyéb megszűnési esetek

Határozott tartamú szerződéskötés esetén a szolgáltatások díjazása kedvezményes feltételekkel történik. A szerződés határozott tartamának lejáratát megelőző Ügyfél általi felmondás, illetve a szerződésnek az Ügyfél érdekkörében felmerülő okból történő megszüntetése (ide értve az Ügyfél szerződésszegésével indokolt szolgáltatói rendkívüli felmondás esetét is) esetén a Szolgáltató az ügyfelet kötbér fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel:

2 éves határozott tartamú szerződésre vonatkozó kedvezmény esetén:

- Ha a szerződés megszűnése az 1 évben történik: az Ügyfél 12 havi havidíjnak megfelelő összeget köteles kötbérként megfizetni
- Ha a szerződés megszűnése a 2. évben történik: az Ügyfél 6 havi havidíjnak megfelelő összeget köteles kötbérként megfizetni
- A szerződés megszűnése esetén a Microsoft és egyéb operációs rendszerek licenceit a licenc feltételeknek megfelelően kell használni.
- A lemondott licencek esetében, ha az Ügyfél nem választotta a Rendszergazda szolgáltatást, akkor az Ügyfél kötelessége az adott programot eltávolítani. A jogellenes használatból eredő felelősség ebben az esetben az Ügyfelet terheli.

A szolgáltatásra vonatkozó szerződés megszűnése esetén a Magyar Telekom alkalmazottja az ügyfél telephelyéről a berendezést elszállítja. Az Ügyfél az eszköz elszállítását köteles lehetővé tenni a Magyar Telekom Nyrt. alkalmazottja számára. Abban az esetben, amennyiben az eszköz az ügyfél hibájából sérült, az nincs rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban, az eszközök valamely része, vagy valamely eszköz hiányzik, úgy a szerver, vagy a tartozék értékét a Magyar Telekom átalánykártérítési összeg figyelembevételével kiszámlázza az ügyfél részére. Az átalánykártérítés összege nettó 50 000 Ft.

A szerződés felmondásának szándékát a MicroServeren található telefonszámon, valamint a szerződéskötésre meghatározott elérhetőségeken lehet jelezni az ügyfél és a szolgáltatás megfelelő azonosításához szükséges adatokkal.

2.2.7 MicroClient szolgáltatás

A Magyar Telekom Nyrt. a szolgáltatás értékesítését 2016. november 1-jei hatállyal megszünteti, ezen időponttól kezdődően a szolgáltatásra új szerződés nem köthető.

Szolgáltatás leírása:

A MicroClient egy olyan asztali számítógép, ami az ügyfél telephelyén kerül elhelyezésre. A szolgáltatás célja, hogy beruházás nélkül tudjanak ügyfeleink megbízható eszközparkot igénybe venni, tervezhető, havidíjért. A megrendelést követően a MicroClient számítógépet a Magyar Telekom kollégája a helyszínen beállítja és az ügyfélnek a használatot bemutatja. Amennyiben rendszergazda szolgáltatásra, vagy helyi kábelezésre van szükség, úgy a telepítéshez szükséges műszaki létesítési munkákat a mindenkor érvényes díjszabás alapján külön díjazás ellenében igényelni lehet a Magyar Telekom mérnökénél. A MicroClient szolgáltatáshoz biztosított eszközök a Magyar Telekom tulajdonát képezik.

A szolgáltatásnak nem része az internet-szolgáltatás. A MicroClient szolgáltatás nem csak Magyar Telekom Nyrt. által nyújtott internet szolgáltatás mellett igényelhető.

A MicroClient szolgáltatás igénylésének és lemondásának a lehetőségei:

- Telekom üzletekben
- Ügyfélmenedzsereknél

MicroClient szolgáltatás:



Minden MicroClient eszközt azonos felépítéssel szállítunk. Előfordulhat, hogy a gyártói típusmódosítások következtében a MicroClient tartalmi összetevője változik ugyan, de ez összességében negatívan nem befolyásolhatja a szolgáltatásban vállalt technikai paramétereket.

MicroClient szolgáltatás, és az annak keretében biztosított, szolgáltatói tulajdonú eszközök jellemzői:

- HP ProLiant N40L
- 1db 1,50GHz kétmagos proc.
- 2GB RAM
- Optikai meghajtó
- Helyszíni telepítéssel
- Linux operációs rendszer
- 20-In LED Monitor
- Billentyűzet (HUN)
- Egér (3 gombos)
- Vezeték nélküli 54Mbps USB adapter

MicroClient csomagok és árak	Nettó havidíj
MicroClient Basic Adattároló mérete: 1 db 250GB SATA 7.2K rpm	3 900Ft
MicroClienthez választható opcionális szolgáltatások és a vonatkozó külön díjak:	
Választható rendszergazda szolgáltatás ▪ havi egy alkalommal a telephelyen üzemelő számítógépek átvizsgálása, ▪ minden telepített szoftver frissítéseinek ellenőrzése és telepítése, ▪ vírusok és reklámprogramok eltávolítása a teljes rendszerből, ▪ előre megjelölt állományok archiválása, ▪ hibabejelentés esetén 12 órán belüli helyszíni hibaelhárítás, munkaidőn belül állandó, azonnali, telefonos műszaki helpdesk szolgáltatás és 24 órás telefonos elérhetőség, ▪ megrendelt eszközök, alkatrészek díjmentes helyszíni telepítése, üzembe helyezése. ▪ garancia minden általunk elvégzett munkára és telepített berendezésre, ▪ teljes körű, díjmentes, számítástechnikai és telekommunikációs szaktanácsadás.	3 000Ft/Üzemeltetett MicroClient
Microsoft Windows 7 Professional OEM (12 havi részlet)	2 384 Ft/hó
Microsoft Office 2013 Home & Business HUN ML (12 havi részlet)	4 500 Ft/hó
Vírusirtó (internetbiztonság)	520 Ft/hó
Választható helyi kábelezés	Ingyenes felmérés alapján, létesítés a vonatkozó díjazás ellenében

MicroClient esetén választható operációs rendszerek:

- Windows Server 2008 Standard Edition
- FreeBSD Linux
- Debian Linux (rendszergazda szolgáltatás együttes választása esetén javasolt)
- CentOS Linux
- OpenSUSE

A Magyar Telekom Nyrt. biztosítja:

- A MicroClient eszközt és a szolgáltatás leírásában megjelölt tartozékokat.
- Az eszköz ügyfél telephelyére történő kiszállítását.
- Az eszköz ügyfél telephelyén történő beüzemelését. Az eszköz ügyfél vagy az általa megbízott más személy általi beüzemelése esetén a Magyar Telekom Nyrt. felelősséget nem vállal.
- Az ügyfélnek történő használati bemutatást, amely a MicroClient szolgáltatás és eszközök használatára, illetve a hálózatban történő elérésére terjed ki.
- Meghibásodás esetén az eszköz jótállás alatti és azon túli szervizelését. Amennyiben a szolgáltatáshoz biztosított eszköz meghibásodása az Ügyfél nem rendeltetésszerű használatának eredménye, vagy a meghibásodás, eltűnés, elveszés, esetleg az eszköz megsemmisülése az Ügyfél szerződésszegő

magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szolgáltató a kárelhárítás (pl.: javítás, pótlás) költségét, max. 50 000 Ft-ig kiszámlázza az ügyfél részére.

Felelősség

A Magyar Telekom Nyrt. semminemű felelősséget nem vállal:

- Az Ügyfél által tárolt/küldött/fogadott adatok tartalmáért.
- Az Ügyfél által törölt adatokért.
- A MicroClienten tárolt adatokért és azok biztonságos mentéséért.
- Az Ügyfél által igénybe vett internet szolgáltatás minőségéért illetve az annak hibájával összefüggő meghibásodásért. Amennyiben az ügyfél a Magyar Telekom Nyrt. által nyújtott internet szolgáltatást veszi igénybe, a szolgáltató felelőssége a vonatkozó Ügyféli szerződés és ÁSZF rendelkezései szerint alakul.
- Az Ügyfél egyéb számítógépének kompatibilitásáért, beleértve a hardver és szoftver kompatibilitást.
- Az Ügyfél által illetékteleneknek megadott vagy elvesztett jelszóval összefüggésben keletkezett károkért.
- Az elvesztett számítógépeken vagy mobil eszközökön található lementett adatokért, vagy az ilyen módon megszerzett jogosultságokkal történt visszaélésekért.
- Az Ügyfél rendszerébe a szolgáltatás használatával esetlegesen bekerülő vírusok / spamek által okozott mindennemű kárért.
- Az internet-szolgáltatás forgalmi (vezetékes vagy mobil internet) korlátainak túllépéséből eredő többlet költségért, (különösen, de nem kizárólagosan pl. roaming).
- A Magyar Telekom Nyrt. nem felel az ügyfél vagy az ügyfél megbízásából más személy által elvégzett telepítésért, javításért, beállításokért, illetve az ezzel összefüggésben felmerülő károkért.

Az Ügyfél kötelessége

- A Microsoft és egyéb operációs rendszerek licenceit a licenc feltételeknek megfelelően használni. A jogellenes használatból eredő következményekért és kárért az Ügyfél tartozik felelősséggel.
- A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszköznek Ügyfél általi átvételétől, illetve szolgáltatói telepítés esetén az eszköz telepítésének időpontjától az eszközzel kapcsolatos kárveszély és megőrzési kötelezettség az Ügyfelet terheli.
- Az eszköz rendeltetésszerű működéséhez szükséges feltételeket (áramellátás, zárt, páramentes környezet, őrzés stb.) az Ügyfélnek kell biztosítani. Az Ügyfél köteles az eszköz állagának megóvásáról gondoskodni annak érdekében, hogy az a szerződéses tartam alatt, és annak megszűnésekor a visszaadás időpontjában is rendeltetésszerű állapotra alkalmas legyen.
- Az Ügyfél az eszközt és a szolgáltatást rendeltetésének és a szerződésnek megfelelően használhatja. Felelős minden olyan kárért, amely a rendeltetésellenes vagy szerződésellenes használat következménye.
- A MicroClient eszközt rendeltetésnek megfelelően használni, állagának megóvásáról, megőrzéséről gondoskodni.
- Amennyiben a szolgáltatói tulajdonú eszközök nem rendeltetésszerű használatával összefüggésben az eszközben kár keletkezik, nem megfelelő őrzés mellett ellopják, megsemmisül, az ügyfél köteles az eszköz ellenértékét a szolgáltatónak megfizetni.

Határozott tartamú szerződés esetén a határozott tartam lejártát megelőző felmondás, egyéb megszűnési esetek:

Határozott tartamú szerződéskötés esetén a szolgáltatások díjazása kedvezményes feltételekkel történik. A szerződés határozott tartamának lejáratát megelőző Ügyfél általi felmondás, illetve a szerződésnek az Ügyfél érdekkörében felmerülő okból történő megszüntetése (ide értve az Ügyfél szerződésszegésével indokolt szolgáltatói rendkívüli felmondás esetét is) esetén a Szolgáltató az ügyfelet kötbér fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel:

2 éves határozott tartamú szerződésre vonatkozó kedvezmény esetén:

- Ha a szerződés megszűnése az 1 évben történik: az Ügyfél 12 havi havidíjnak megfelelő összeget köteles kötbérként megfizetni

- Ha a szerződés megszűnése a 2. évben történik: az Ügyfél 6 havi havidíjnak megfelelő összeget köteles kötbérként megfizetni
- A szerződés megszűnése esetén a Microsoft és egyéb operációs rendszerek licenceit a licenc feltételeknek megfelelően kell használni.
- A lemondott licencek esetében, ha az Ügyfél nem választotta a Rendszergazda szolgáltatást, akkor az Ügyfél kötelessége az adott programot eltávolítani. A jogellenes használatból eredő felelősség ebben az esetben az Ügyfelet terheli.

A szolgáltatásra vonatkozó szerződés megszűnése esetén a Magyar Telekom Nyrt. alkalmazottja az ügyfél telephelyéről a berendezést elszállítja. Az Ügyfél az eszköz elszállítását köteles lehetővé tenni a Magyar Telekom Nyrt. alkalmazottja számára. Abban az esetben, amennyiben az eszköz az ügyfél hibájából sérült, az nincs rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban, az eszközök valamely része, vagy valamely eszköz hiányzik, úgy a szerver, vagy a tartozék értékét a Magyar Telekom átalánykártérítési összeg figyelembevételével kiszámlázza az ügyfél részére. Az átalánykártérítés összege nettó 50 000 Ft.

A szerződés felmondásának szándékát a MicroClienten található telefonszámon, valamint a szerződéskötésre meghatározott elérhetőségeken lehet jelezni az ügyfél és a szolgáltatás megfelelő azonosításához szükséges adatokkal.

2.2.8 Microsoft Office 365 OneDrive - Vállalati verzió, internet szolgáltatás mellett

A Magyar Telekom Nyrt. a szolgáltatás értékesítését 2016. november 1-jei hatállyal megszünteti, ezen időponttól kezdődően a szolgáltatásra új szerződés nem köthető.

Microsoft szoftverhasználat feltételei:

A Microsoft Office 365 OneDrive Vállalati verzió szolgáltatás felhasználási feltételeire az alábbi feltételek, az egyedi Ügyféli szerződés rendelkezései, valamint a szolgáltatás részletes leírásában található rendelkezések irányadóak. A használat feltételei megtalálhatók az alábbi webcímeken:

- <http://www.microsoft.com/hu/hu/default.aspx>
- <http://www.microsoft.hu/eredeti>
- <http://office.microsoft.com/>

A szolgáltatás használatához szükséges minimális rendszerkövetelmények mindig aktuálisan megtalálhatóak a <http://office.microsoft.com/hu-hu/products/az-office-rendszerkovetelmenyei-FX102921529.aspx> oldalon.

A Magyar Telekom (Használatba adó) a Microsoft Office 365 OneDrive Vállalati verzió szolgáltatást egyes helyhez kötött - , illetve mobil internet szolgáltatásaihoz biztosítja az internet havidíjában foglalt díjmentes szolgáltatásként az internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek illetve egyedi Ügyféli szerződés rendelkezései, valamint a Microsoft szoftverhasználat feltételei címben található leírások szerint.

Díjazási/számlázási rendelkezések:

A szoftverhasználat havi díja nem tartalmazza az egyéb egyedi szoftverek, plusz eszközök árát, amely szükséges lehet az Ügyfél/Használó egyedi informatikai környezetéhez való csatlakozáshoz (például tanúsítvány).

Aktiválás:

Ügyfél/Használó az egyedi Ügyféli szerződés megkötésével megbízza a Használatba adót, hogy a Microsoft felé, a Microsoft End User Licence Agreement elfogadásával kapcsolatban eljárjon, a termék aktiválását elvégezze és meghatalmazott rendszergazdaként a szolgáltatását adminisztrálja annak érdekében, hogy az Ügyfél/Használó



felhasználásra kész állapotban vehesse használatba azt. Használatba adó a megrendelt szoftver elérését az Ügyfél/Használó részére elektronikus formában továbbítja az egyedi Ügyféli szerződésben meghatározott e-mail címre.

Használatba adó megismeri az Ügyfél/Használó jelszavait és adatait. A Használatba adó a rendelkezésére bocsátott adatokat, jelszót kizárólag az aktiváláshoz használja fel, az ahhoz szükséges mértékben. A OneDrive Vállalati verzió szolgáltatás aktiválása az internet szolgáltatás létesítésétől számított maximum 5 munkanapon belül megtörténik. Az aktiválás tartalmazza az internet szolgáltatás megrendelésben megadott felhasználó előfizetéshez rendelését.

Ügyfél/Használó az egyedi Ügyféli szerződésben hozzájárul, hogy a szoftver használat beállításához és a használat támogatásához a Magyar Telekom Nyrt. átadja a használóval kapcsolatos azon információkat és személyes adatokat, amelyek a szolgáltatás aktiváláshoz, és hibaelhárításhoz szükségesek a Microsoftnak és a Hrvatski Telekom-nak, amelyek az adatokat csak a tevékenységük ellátásához, a szoftver használat biztosításához szükséges mértékig jogosultak megismerni és felhasználni.

Licence használati jog korlátai és tartama:

Ügyfél/Használó kötelezettséget vállal arra, hogy a szoftvert a jelzett webcímen fellelhető licence használati feltételeknek megfelelően használja. Az ettől eltérő használatból eredő esetleges jogsértésért a Használatba adó felelősséget nem vállal. A OneDrive Vállalati verzió szolgáltatás alapjául szolgáló internet szolgáltatásra meghatározott havi díj az Ügyfél/Használó részére az internet szolgáltatásra vonatkozó szerződés tartamával megegyező tartamú felhasználási jogot biztosít a szerződés tárgyát képező szoftver használatára.

Amennyiben az internet szolgáltatás megszűnik, a OneDrive Vállalati verzió szolgáltatás is megszüntetésre kerül. Amennyiben az egyedi Ügyféli szerződés kifejezetten másképp nem szabályozza, a felek egyike sem szerez kizárólagos vagy egyéb jogot a másik fél vagy a Microsoft védjegye, egyéb szellemi tulajdona vagy know-how-ja felett.

Ügyfél/Használó tudomásul veszi, hogy a Magyar Telekom a hatályos jog által megengedett mértékben kizár minden felelősséget bármely közvetlen vagy közvetett kárért, amely a szolgáltatás (beleértve a funkciókat is) értékesítéséből, használatából vagy támogatásából ered.

Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, rendelkezésre állás

Az Office 365 szolgáltatások kapcsán 99,9% rendelkezésre állást biztosít a Microsoft éves viszonylatban, amelyről a <http://office.microsoft.com/hu-hu/business/az-office-365-online-szolgaltatas-elheretosege-FX104028266.aspx> oldalon feltüntetettek szerint ad tájékoztatást, amelyre a Magyar Telekomnak nincs ráhatása. A szolgáltatás állapotáról, tervezett karbantartásokról a <https://portal.office.com/default.aspx#ServiceStatusPage> oldalon található információ.

A Licencelt Office 365 Szolgáltatás támogatását a Magyar Telekom végzi, a Microsoft közvetlenül hibakezelést, hibaelhárítást nem végez. A szolgáltatás kapcsán felmerült esetleges hibákat, kérdéseket az Ügyfél/Használó a 1435-ös telefonszámon jelezheti (az ügyfélszolgálat munkanapokon, 7-21 óráig, a hibabejelentő a hét minden napján, 0-24 óráig díjmentesen hívható a Magyar Telekom helyhez kötött hálózatából). A Magyar Telekom nem köteles az Ügyfél/Használó számára az Office 365-ban foglalt szolgáltatások funkcióinak használata kapcsán, azzal összefüggésben oktatást vagy információkat nyújtani, a szolgáltatás használatához szükséges, hogy a felhasználók ismerjék a funkciókat a Szolgáltatás leírása cím alatt található címen elérhető oldalak segítségével. A funkciók kapcsán további információk állnak rendelkezésre <http://office.microsoft.com/hu-hu/support/> oldalon. A szolgáltatás kapcsán felmerült hiba elhárításában az Ügyfélnek/Használónak a szükséges mértékben részt kell vennie, annak sikeres elvégzését nem akadályozhatja. Adott esetben szükséges lehet a belépés az Ügyfél/Használó gépére, melyet a hiba elhárításához köteles engedélyezni, a hibaelhárításhoz szükséges információkat köteles megadni. Rendszerkövetelmények be nem tartásából adódó hibákért a Magyar Telekom felelősséget nem vállal.

Korlátozás

A OneDrive Vállalati verzió szoftver használatára vonatkozó jogosultság korlátozásra kerülhet, amennyiben az Ügyfél/Használó a szoftver használat alapjául szolgáló internet szolgáltatásra vonatkozó Ügyféli szerződésből eredő díjfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget. Amennyiben az internet szolgáltatásra vonatkozó számlák kiegyenlítésre kerülnek, a OneDrive Vállalati verzió szolgáltatás használatára vonatkozó jogosultság korlátozása is feloldásra kerül.

Amennyiben az internet szolgáltatásra vonatkozó számlák kiegyenlítésére az egyedi Ügyféli szerződésben vagy a korlátozást követően kiküldött Felmondó levélben meghatározott határidő lejártát követően sem kerül sor, az internet szolgáltatásra vonatkozó jogviszony, és a OneDrive Vállalati verzió szolgáltatás használatára vonatkozó jogosultság díjtartozás miatti szolgáltatói felmondással megszűnik.

Az adatmentés az Ügyfél/Használó kötelezettsége, a OneDrive Vállalati verzió szolgáltatás segítségével tárolt adatok és dokumentumok mentésére az egyedi Ügyféli szerződésben, illetve a Felmondó levélben feltüntetett határidő lejártáig van lehetőség. A Magyar Telekomot az adatmentés elmulasztásával, vagy nem teljes körű mentéssel stb. összefüggésben adatvesztésért felelősség nem terheli.

Lemondás, Felmondás

A szoftver használatára vonatkozó megállapodást bármelyik fél 30 napos felmondási idővel indokolás nélkül felmondhatja a másik félhez címzett írásbeli nyilatkozattal, ez az annak alapjául szolgáló, az internet szolgáltatásra vonatkozó szerződést nem érinti. Az Ügyfél/Használó felmondására, illetve az a licencre vonatkozó lemondásra a Magyar Telekom erre rendszeresített formanyomtatványának megfelelő adattartalommal történő kitöltésével és a Magyar Telekom ügyfélkapcsolati pontjain történő benyújtásával van lehetőség. Bármelyik fél azonnali hatállyal felmondhatja a megállapodást a másik fél súlyos szerződésszegése esetén a másik félhez címzett írásbeli nyilatkozatával.

Ügyfél/Használó kötelessége gondoskodni arról, hogy a lemondott licenchez a használat lehetőségének megszűntetésekor ne tartozzon felhasználó. A szoftver használatára vonatkozó felmondás esetén az adatmentés az Ügyfél kötelezettsége, a OneDrive Vállalati verzió szolgáltatás segítségével tárolt adatok és dokumentumok mentésére az egyedi Ügyféli szerződésben meghatározott határidőben van lehetőség. Tekintettel arra, hogy az adatok mentése az Ügyfél kötelezettsége, a Magyar Telekomot az adatmentés elmulasztásával, vagy nem teljes körű mentéssel stb. összefüggésben adatvesztésért felelősség nem terheli.

Amennyiben a szoftver használat alapjául szolgáló internet szolgáltatás bármilyen okból megszüntetésre kerül (és a szoftver használatára vonatkozó külön lemondó nyilatkozat nem készül), abban az esetben a Magyar Telekom jogosult a megrendelésben megadott felhasználónévéről (illetve, ha az aktiválást követően más felhasználónak adta át az adott jogosultságot) a licence használatára vonatkozó jogosultságot megszüntetni.

Az Ügyfélnek a használat alapjául szolgáló internet szolgáltatás felmondásától számítva az egyedi Ügyféli szerződésben meghatározott határidő áll rendelkezésére, a OneDrive Vállalati verzió szolgáltatásban tárolt adatainak mentésére, mely mentés az Ügyfél kötelessége. Amennyiben a fenti bármely okból a fiók törlésre kerül, és az Ügyfél az erre rendelkezésre álló időn belül az adatok mentésével nem, vagy nem teljes körűen él, a Magyar Telekomot az esetleges adatvesztéssel összefüggésben nem terheli felelősség.

Hibás termék esetén Ügyfelet/Használót a <http://www.microsoft.com/hu/hu/default.aspx>; <http://www.microsoft.hu/eredeti>; <http://office.microsoft.com/> szerinti szavatossági jogok illetik meg. Amennyiben a szoftverrel kapcsolatban hiba merülne fel, Használó azt a 1435-ös ügyfélszolgálati telefonszámon jelezheti.

Ügyfél/Használó köteles Használatba adót a megrendeléskor megadott adataiban bekövetkezett változásokról 8 napon belül tájékoztatni. Ennek elmulasztása esetén, pl. amennyiben esetleg az esedékes számla küldésére, hibás címre/névre kerül sor, a fizetési késedelemből eredő jogkövetkezményekért az Használatba adó nem felel.

2.2.9 Cloud VPN

A Magyar Telekom Nyrt. a szolgáltatás értékesítését 2017. február 1-jei hatállyal megszünteti, ezen időponttól kezdődően a szolgáltatásra új szerződés nem köthető.

A szolgáltatások leírása:

A „Cloud VPN biztonságos virtuális magánhálózat” szolgáltatás (a továbbiakban cVPN, vagy Szolgáltatás) egy dinamikusan kialakítható, moduláris elemekből felépülő IT biztonsági megoldás, nem elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely segítségével a cVPN alapjául szolgáló nyilvánosan elérhető internet szolgáltatást az Előfizető biztonságos módon tudja használni, és titkosított kapcsolatot tud létrehozni telephelyei és/vagy távmunkás felhasználói között.

A szolgáltatáshoz kapcsolódik egy online menedzsment felület, amely a My T-Sytems portálról érhető el. A Menedzsment Portál felületén az alábbi beállításokra van lehetősége a cVPN szolgáltatáshoz:

- Szolgáltatás megrendelése és módosítása
- Az előzetesen létrehozott felhasználók esetében egyenként megadható a jövőben használandó jelszó és jogosultsági szint
- Távoli felhasználók be- és kikcsolása a szolgáltatásból
- Jogosultság esetén VPN kliens program és az ahhoz tartozó licenc kulcs letöltés

A Magyar Telekom Nyrt. által nyújtott szolgáltatás tartalmazza:

- Megfelelő internet kapcsolat esetén az alábbi titkosított elérést az Ügyfél szolgáltatásba felvett eszközei között
- A titkosítást végző szerverek magas biztonságú szervertermekben való elhelyezését
- 24/7 szolgáltatás felügyeletet, monitorozást, Ügyfélszolgálati és technikai támogatást
- Tűzfal védelmet
- IPSec alapú távoli kapcsolatot
- VPN autentikációt
- WEB URL monitorozást és szűrést
- Vírusvédelmet
- Redundáns architektúrát

Elérhető szolgáltatáscsomagok és díjazásuk:

Árak/havidíj (nettó díjak)	Cloud VPN S	Cloud VPN M	Cloud VPN L
Havidíj határozatlan tartamú szerződéssel*	9 900Ft	11 900Ft	22 900Ft

	Cloud VPN S	Cloud VPN M	Cloud VPN L
Sávszélesség-átteresztő képesség	10Mbit/s	50Mbit/s	100Mbit/s
Telephelyek száma	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
Felhasználók száma	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
Szoftver kliensek száma	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan

*1 éves határozott tartamú szerződés esetén 10%, 2 éves határozott tartamú szerződés esetén 20% havidíj kedvezmény biztosított a szolgáltatás táblázatban szerepeltetett, határozatlan tartamú szerződésre irányadó havidíjából.

**CPE-kre nem vonatkozik a határozott tartam vállalása esetén járó kedvezmény.



A fenti táblázatban Mbit/s jelöléssel szerepeltetett értékek nem a szolgáltatás alapjául szolgáló internet sávszélességre vonatkozó értékek, hanem Cloud VPN szolgáltatás sávszélesség áteresztő képességét írják le. Az adatok küldésének és fogadásának sebességét értelemszerűen az alapul szolgáló internet sebessége befolyásolja.

Bérelhető szolgáltatói tulajdonú routerek	Havidíj/hó (nettó díjak)
Cisco 881	2 700 Ft
Cisco 892	5 300 Ft
Cisco 1900	7 100 Ft
Cisco 2900	12 700 Ft
Cisco 3900	46 600 Ft

Rendelkezésre állás: A rendelkezésre állás 98.35 % éves szinten.

Speciális szabályok, a szolgáltatás alapfeltétele:

A szolgáltatásnak nem része a Szolgáltatásba bevonni kívánt végpontokat összekötő internet vagy adatkapcsolati szolgáltatás, de az internet, vagy más adatkapcsolatot biztosító szolgáltatás léte előfeltétele a cVPN szolgáltatás igénybevételének. Amennyiben a cVPN szolgáltatás feltételül szolgáló internet szolgáltatást az Előfizető a Magyar Telekom Nyrt.-től veszi igénybe, az internet szolgáltatásra az annak igénybevételére kötött Előfizetői szerződés rendelkezései és jelen Informatikai Általános Szerződési Feltételek irányadók.

Amennyiben a cVPN szolgáltatás alapjául szolgáló internet szolgáltatást az Előfizető a Magyar Telekom Nyrt.-től eltérő szolgáltatótól veszi igénybe, a Magyar Telekom Nyrt. ezen szolgáltatásért, annak minőségéért, rendelkezésre állásáért, illetve jelen szerződéssel igénybe vett szolgáltatás minőségét befolyásoló minőségi hibájáért nem tartozik felelősséggel. Amennyiben a szolgáltatás működésének alapfeltételül szolgáló internet szolgáltatás megszűnik, a Cloud VPN biztonságos virtuális magánhálózat szolgáltatás sem működik, a szolgáltatás díját azonban mindaddig számlázza a Szolgáltató, amíg az Előfizető az egyes végpontokra vonatkozóan a szerződés megszüntetésének igényével nem jelentkezik, és a szerződés meg nem szűnik.

Határozott tartamú előfizetői szerződés esetén a szerződés határozott tartam lejártát megelőző megszüntetésének az előfizetői szerződésben foglalt egyéb jogkövetkezményei vannak.

A szolgáltatás használata mobil eszközzel:

AnyConnect ICS+ szoftver együttműködik az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatással. A szoftver elérhető a Google Play és IOS App Store webáruházakban. A mobil eszköz AnyConnect ICS+ igénybevétele esetén a szoftver használata nem része a jelen szerződésnek, az arra vonatkozó igénybevételi feltételekre a szoftverhasználati feltételek irányadók. A mobil eszköz használatával összefüggésben a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Felelősséggel kapcsolatos rendelkezések:

A Magyar Telekom Nyrt. nem vállal felelősséget

- Az Előfizetők által tárolt/küldött/fogadott adatok tartalmáért, illetve az adatok esetleges elvesztéséért, az ebből eredő károkért;
- Az Előfizetők számítógépe és a cVPN szolgáltatás nyújtó rendszerek között fennálló internet kapcsolat fennállásáért, annak minőségéért, a kapcsolat hiányából, minőségromlásból eredő jogkövetkezményekért. Az internet kapcsolatra vonatkozó felelősség az internet szolgáltatásra a Magyar Telekom Nyrt.-vel, vagy más Szolgáltatóval megkötött Előfizetői szerződés rendelkezései irányadók.
- Az Előfizetők mobilkészüléke és a cVPN szolgáltatást nyújtó rendszerek között fennálló mobilinternet kapcsolat fennállásáért, annak minőségéért, a kapcsolat hiányából, minőségromlásból eredő jogkövetkezményekért. A mobilinternet kapcsolatra vonatkozó felelősség a mobilinternet szolgáltatásra a Magyar Telekom Nyrt.-vel, vagy más Szolgáltatóval megkötött Előfizetői szerződés rendelkezései irányadók.

- Az Előfizetők számítógépének és mobil telefonkészülékének cVPN szolgáltatással fennálló kompatibilitásáért, beleértve a hardver és szoftver kompatibilitást. Az Előfizető felelős a szolgáltatáshoz használt jelszavak, azonosítók megőrzéséért, így az illetékteleneknek megadott vagy elvesztett jelszó következtében bekövetkező illetéktelen felhasználás jogkövetkezményeiért;
- Az elvesztett, vagy illetéktelen hozzáférésnek kitett számítógépeken vagy mobil eszközökön található lementett adatokért, vagy az ilyen módon megszerzett jogosultságokkal történő visszaélésekért, illetőleg a hozzáférés más jogkövetkezményeiért;
- Az internetforgalmi (vezetékes vagy mobilinternet) korlátok túllépéséből eredő többlet költségért különösen a külföldi barangolás okán megnövekedett költségekért;
- A My T-Systems és a Menedzsment Portál felületén végzett módosításokért, azok következményeiért, beleértve a felhasználók, postafiókok és jogosultságok esetleges törlését;
- Az Előfizető szolgáltatáshoz használt informatikai eszközeire telepített programokból, az eszközök műszaki állapotából, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanságából eredő minőségromlásért, károkért;
- Az Előfizető szolgáltatáshoz használt informatikai eszközeire telepített programok, az eszközökön tárolt, és küldött adatok jogszerűségéért, illetve a jogszerűtlenségből eredő jogkövetkezményekért;

Szolgáltatás megkezdésének határideje

A Szolgáltató a felek eltérő megállapodásának hiányában a szerződés tárgyát képező szolgáltatás berendezését - amennyiben Szolgáltatói tulajdonú eszköz kiszállítása és beüzemelése is történik, az eszköz üzembe helyezését - legfeljebb a szerződés létrejöttétől számított 30 napon belül vállalja, amennyiben a szerződéskötés feltételei teljesülnek, és nincs műszaki akadálya a létesítésnek.

Szolgáltatói tulajdonú eszközökre vonatkozó rendelkezések:

Amennyiben a jelen szerződés szerinti szolgáltatás igénybevétele a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök segítségével történik, az Előfizető kötelezettségei az eszközzel összefüggésben:

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, s a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik. Az eszköz rendeltetésszerű használata mellett bekövetkező, Szolgáltatói érdekkörbe tartozó hibáit a Szolgáltató hibaelhárítási tevékenysége körében javítja. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a hálózathoz szükséges eszközökhöz és a kábelekhöz a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását, esetleges cseréjét a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére.

Amennyiben a Szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek valamely szerződésszegő vagy egyébként jogellenes magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot,



Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a Szerződést rendkívüli felmondással jogosult felmondani.

A szerződés megszűnése esetén az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező eszközt köteles visszaszolgáltatni. Ennek elmaradása esetén a Szolgáltató az eszköz amortizációval csökkentett ellenértékét jogosult az Előfizetőnek kiszámlázni, és az Előfizető a számla ellenértékét köteles megfizetni.

Kötbérfeltételek határozott tartamú szerződés esetén

Amennyiben az Előfizetői szerződés a határozott tartam lejárátát megelőzően az Előfizető érdekkörében felmerülő okból szűnik meg, beleértve azt az esetet is, amikor az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor a szerződés Szolgáltatói felmondására, úgy az Előfizető a határozott tartamból még le nem telt időre járó szolgáltatási díjak egyösszegű megfizetésére köteles kötbérként.

Elállás a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató jogosult elállni az Előfizetői szerződéstől, ha az Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatást objektív, a szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni, illetőleg ha az Előfizetői szerződés teljesítésének megkezdése előtt bebizonyosodik, hogy a szerződés annak ellenére jött létre, hogy az az Előfizetői szerződés megkötésére a jelen Informatikai Általános Szerződési Feltételekben, illetve az egyedi Előfizetői szerződésben irányadó szabályoknak nem felelt meg.

Elállás esetén történő elszámolás:

Az elállás a szerződést felbontja, és az a megkötésének időpontjára visszamenőleges hatállyal szűnik meg. A szerződés megszűnésére tekintettel az esetleg már teljesített szolgáltatások, vagy nem teljesített szolgáltatásokért megfizetett díjak visszajárnak, illetve a szolgáltatások ellenértékét meg kell fizetni, a szolgáltatás kiépítése érdekében elhelyezett eszközöket vissza kell szolgáltatni. Amennyiben a szolgáltatás reményében eszköz átadása történt, úgy az eszközt köteles az Előfizető visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségek az Előfizetőt terhelik. A Szolgáltató követelheti az eszköz nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését.

f

A felek az elállást tartalmazó nyilatkozat címzett általi kézhezvételét követő 30 napon belül kötelesek egymással e pontban foglaltak, valamint a Ptk. vonatkozó rendelkezései alapján egymással kölcsönösen elszámolni.

A hibabejelentések, számlapanaszok bejelentése

Az Előfizető az észlelt meghibásodást a Szolgáltató által a hét minden napján, a nap 24 órájában biztosított és a Magyar Telekom vezetékes és mobil hálózatából díjmentesen igénybe vehető hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, a következő hibabejelentő számon: 06-80-466-111. A részletes rendelkezések az Telekom Informatikai Szolgáltatások Általános Szerződési Feltételek Törzsrész rendelkezései tartalmazzák.

A szolgáltatás használata, adminisztrációja, MyTS regisztráció

Az Előfizető képviselője, jelen szerződés alapján a Magyar Telekom Nyrt. My T-Systems portál moduljainak használatához szükséges általános főadminisztrátori jogokkal a szerződésben megjelölt személyt ruházta fel, amennyiben még nem rendelkezik My T-Systems regisztrációval és főadminisztrátorral.



A My T-Systems főadminisztrátor a My T-Systems portál valamennyi funkciójának használata során, jogosulttá válik az Előfizető nevében történő jognyilatkozat tételre. A My T-Systems oldalon a főadminisztrátor hozzáféréssel rendelkezik egyéb Telekom Informatikai Szolgáltatásokhoz. Ennek keretén belül a My T-Systems főadminisztrátor további hozzáféréseket oszthat ki az Előfizető által meghatározott eljáró személyeknek, meghatározhatja azok jogosultsági szintjét, új szolgáltatásokat rendelhet meg; továbbá jogosult az Előfizető nevében, telefonon keresztül szolgáltatást megrendelni, lemondani és változtatni; módosíthatja az Előfizető valamennyi, a Magyar Telekommal Informatikai szolgáltatásokra kötött szerződése alapján igénybe vett szolgáltatását és azok paramétereit, továbbá a portálon keresztül elérhető elektronikus ügyfélszolgálatnál bármely ügyfélszolgálati ügyben az Előfizető nevében eljárhat.

2.2.10 Instant Phone

A Magyar Telekom Nyrt. a szolgáltatás értékesítését 2019. szeptember 15-i hatállyal megszüntette, ezen időponttól kezdődően a szolgáltatásra új szerződés nem köthető.

InstantPhone hosztolt alközponti megoldásunkkal ügyfelünk telephelyére Cisco IP telefonkészülékek kerülnek kihelyezésre. Az alközponti és egyéb kiegészítő funkciókat megvalósító intelligencia, valamint a távközlési hálózathoz való csatlakozás a Telekom cloudjából vehető igénybe havidíjas szolgáltatásként, beruházásmentesen.

Feltételek:

Az Instant Phone szolgáltatás csak Magyar Telekomos FIX IP címmel rendelkező fix internettel vehető igénybe. (ADSL és BV) A rendszer üzemeléséhez internet kapcsolat szükséges. Mellékenként legalább 40-50 kbps sebesség le és feltöltési irányba egyaránt. Ahol több mellék szükséges, mint amennyit az internet szolgáltatás ki tud szolgálni, ott egymás között a mellékek (telephelyen belül) korlátlanul, de kimenő irányba csak annyian beszélhetnek, amennyit az Internet ki tud szolgálni.

Az internet hozzáférés és a Fix IP cím nem képezi az Instant Phone szolgáltatás részét, azonban meglétük az Instant Phone szolgáltatás nyújtásának feltétele.

Hűségidő

A szerződéskötés 24 hónapos hűségidőt von maga után. Az IP telefonkészülékek a szerződés felmondását követően is a Telekom tulajdonában maradnak, azok leszereléséről a Szolgáltató gondoskodik.

Alapszolgáltatások:

- Kijelzős IP telefon biztosítása az ügyfél telephelyén (alap készülékbérlet)
Alapkészülék funkciók: Közvetlen ki- és behívás, Hívó fél név és számkijelzés, Hívástartás és visszavétel, Hívásátadás, Híváslista, Hívás várakoztatás, Beépített switch, vonalak száma: 3, fejbeszélő bemenet, kihangosítható, utolsó szám újrAhívása, mikrofon némítás
- Emelt szintű készülékbérlet
Prémium készülékfunkciók a fentiekén túl: személyes telefonkönyv, főnök-titkári szolgáltatás, több hívás egyidejű kezelése, vonalak száma: 5, PoE támogatás
- Díjmentes kommunikáció a vállalatban belül
- Webes adminisztrációs felület az egyéni beállítások elvégzésére (mellék szintű felhasználók és adminisztrátor felhasználók számára)
- Hangposta
- Módosítható szolgáltatástartalom
- Kapcsolat a nyilvános távközlési hálózathoz

Műszaki támogatás:

- IP Telefonok szakszerű beüzemelése
- Alközponti szolgáltatások beállítása
- Service Desk (0-24 óra)
- Kritikus hibák elhárítása 24 órán belül
- Készülék hibaelhárítás 3 munkanapon belül

Kiegészítő termékek az alaptermékhez (extra díjazásokkal):

- Soft (PC-s vagy Android mobil) kliensek biztosítása
- Automata híváskezelő (IVR)
- Fax szerver (Fax2Email és Email2fax)
- Hangrögzítés
- Contact Center megoldások

A szolgáltatás elemei és listaárai

A szolgáltatás havi díja a mellékek számától és a választott kiegészítő opcióktól függően változik. A mellékek ára tartalmazza az alap telefonkészülék bérleti díját, az előfizetési díjat, telefonszámmal és az alapszolgáltatásokat.

Alapszolgáltatás	Listaár (nettó)
Instant Phone alapszolgáltatás 20 mellékig (Cisco SPA303 készülékkel)	2290 Ft / hó / mellék
Instant Phone alapszolgáltatás 20 mellék felett (Cisco SPA303 készülékkel)	1590 Ft / hó / mellék
Kiegészítő szolgáltatások	Listaár (nettó)
Emelt szintű készülék felár (Cisco SPA508)*	790 Ft / hó / mellék
Emelt szintű készülék felár (Cisco SPA525)*	1590 Ft / hó / mellék
IVR funkció	1990 Ft / hó
Hangrögzítés	1990 Ft / hó / mellék
E-fax szolgáltatás	1990 Ft / hó
PC-s soft kliens biztosítása Instant Phone alapszolgáltatás mellé	590 Ft / hó / mellék
Mobil kliens biztosítása Instant Phone alapszolgáltatás mellé	690 Ft / hó / mellék
Híváscsoport	590 Ft / hó / csoport
Szolgáltatástartalom módosítás	2990 Ft / mellék

* Egy mellékhez csak egy készüléket biztosítunk (emelt vagy alap szintű). Az emelt szintű készülék díja: Instant Phone alapszolgáltatás alapkészülékkel+emelt szintű készülék felár. Az opcionálisan az alapszolgáltatás mellé igénybe vehető szolgáltatások, kiegészítő opciók díját az alapszolgáltatás díján felül kell megfizetni

A szolgáltatást csak a Telekom által biztosított készülékkel lehet igénybe venni.

Forgalmi díjak

	Nettó percdíjak (Ft)
Kapcsolási díj	Üzleti Általános Szerződési Feltételek vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó 1.sz. melléklet 6.1.3-as pontja szerint!, azzal az eltéréssel, hogy VPN-en belüli hívások esetén nem kerül felszámításra a kapcsolási díj.
Forgalmi díjak VPN-en belül (telephelyek között is)	Forgalmi díj mentes!
Helyi, Helyközi I	
Csúcsidő	4,5
Kedvezményes	4,5
Helyközi II., Belföldi III.	



Csúcsidő	4,5
Kedvezményes	4,5
Mobil (T-Mobile, Pannon, Vodafone)	
Csúcsidő	36
Kedvezményes	36
Nemzetközi	
1. díjzóna	25
2. díjzóna	35
3. díjzóna	44
4. díjzóna	58
5. díjzóna	66
6. díjzóna	74
7. díjzóna	88
8. díjzóna	118
9. díjzóna	148
10. díjzóna	224
11. díjzóna	536

2.2.11. Cloud CPE szolgáltatás

A Magyar Telekom Nyrt. a szolgáltatás értékesítését 2019. június 1-jei hatállyal megszünteti, ezen időponttól kezdődően a szolgáltatásra új szerződés nem köthető.

A szolgáltatás leírása

A Cloud CPE szolgáltatás egy felhőalapú, automatikusan frissülő internet- végpontvédelmi szolgáltatás. A szolgáltatás az alapvető hálózati funkciók (NAT, DynDNS, DHCP, tűzfal, stb.) ellátása mellett virtuális magánhálózat (VPN) kialakításának lehetőségét is biztosítja.

A Pro verzió ezek mellett széleskörű biztonsági szolgáltatásokat nyújt: állandóan karbantartott, naponta frissített konfigurálható tűzfalat, vírus- és egyéb kártevők elleni védelmet, tartalom-, web- és spamszűrést. Továbbá lehetővé teszi az internet-forgalom szabályozását (Quality of Service) egy vállalat vagy intézmény felhasználói csoportjai, alkalmazásai, hálózati eszközei, és a VPN telephelyei között is. A végpontvédelmi és VPN beállításokat a felhasználó egy jelszóval védett, könnyen kezelhető, Cloud CPE online Menedzsment Portálon végezheti el.

A szolgáltatás tartalma

- minden egyes végpont számára konfigurálható tűzfal
- levélszemét (spam) szűrés
- széleskörű antivírus megoldás – észleli és blokkolja a vírusfertőzött fájlokat, a kémprogramokat, a trójaiakat, az adware-eket, a vírusokat, a keylogger-eket és egyéb rosszindulatú programokat
- webszűrés – a Cloud CPE folyamatosan frissíti a káros webhelyek listáját
- magánhálózati (VPN) szolgáltatás – megadhatja, hogy mely telephelyei és eszközei kapcsolódjanak a védett virtuális magánhálózathoz

A szolgáltatás igénybe vételéhez kapcsolódik egy online Menedzsment Portál. A megrendelést és a Cloud CPE szolgáltatás létesülését követően az online Menedzsment Portál felületén a Cloud CPE díjcsomagválasztásától függő szolgáltatás-beállításokra van lehetőség intuitív, ügyfélbarát felületen.

Díjcsomag	Basic	Pro
Havidíjja	0,- Ft + 0 Ft ÁFA	3 990,- Ft + 1077,30 Ft ÁFA
Alapvető hálózati funkciók (tűzfal funkciók, hálózati eszköz-monitorozási lehetőségek, NAT, Port forwarding, DynDNS, DHCP)	✓	✓

VPN több telephely csak homogén előfizetői díjcsomagok használata mellett	✓ max. 2 végpont	✓ max. 5 végpont
Konfigurálható tűzfal		✓
VPN tűzfal – internet-elérésenként konfigurálható intranet tűzfal		✓
Vírus- és kártevők elleni védelem		✓
Web-tartalom szűrés (fekete és fehér lista)		✓
Levélszemét szűrés		✓
Forgalom-priorizálás (QoS) – alkalmazásonként, végponti eszközönként és a teljes magánhálózaton beállítható		✓

Az árak nettó díja mellett feltüntettük a jelenleg hatályos jogszabályok szerinti 27%-os ÁFA-t.

A Cloud CPE szolgáltatást az Előfizető kizárólag határozatlan idejű szerződéskötés mellett veheti igénybe.

A szolgáltatásnak nem része az internet szolgáltatás, de az internet szolgáltatás megléte szükséges a Cloud CPE szolgáltatás igénybevételéhez. A szolgáltatás használatához kizárólag a Szolgáltató vezetékes internetkapcsolatot biztosító hírközlési szolgáltatása alkalmas. Az internet szolgáltatásra az annak igénybevételére kötött Előfizetői szerződés rendelkezései és az erre vonatkozó Általános Szerződési Feltételek irányadóak.

Amennyiben az Előfizető internet szolgáltatási jogviszonya az Előfizető telephelyén létesített állomáson megszűnik, úgy az állomáshoz rendelt Cloud CPE szolgáltatás is megszüntetésre kerül.

Az igénybevétel feltétele az üzleti online önkiszolgáló portálon történő regisztráció.

A szolgáltatás megrendelése történhet:

- (i) az üzleti online önkiszolgáló portálon keresztül; vagy
- (ii) az Előfizető és a Szolgáltató közötti offline, írásbeli szerződéskötés útján; vagy
- (iii) az Előfizető és a Szolgáltató telefonos egyeztetése során szóbeli szerződéskötés útján.

A Cloud CPE létesítése speciális Home Gateway (HGW) meglétéhez kötött, ami a megrendelés során automatikusan ellenőrzésre kerül.

A Cloud CPE szolgáltatás sávszélesség-átteresztő képességét, az adatok küldésének és fogadásának sebességét az alapul szolgáló internet sebessége határozza meg. A Cloud CPE szolgáltatáselemeinek működését nagy teljesítményű, felhő alapú kiszolgálók biztosítják, melyek feldolgozó- és átteresztőképességét a Szolgáltató a felhasználói forgalom maximális terheléséhez skálázza, ezzel biztosítja a folyamatos és zökkenőmentes szolgáltatásnyújtást.

Speciális szabályok, a szolgáltatás alapfeltétele

- 1) A szolgáltatásnak nem része a Szolgáltatásba bevonni kívánt végpontokat összekötő internet vagy adatkapcsolati szolgáltatás, de az internet, vagy más adatkapcsolatot biztosító szolgáltatás léte előfeltétele a Cloud CPE szolgáltatás igénybevételének.
- 2) Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató az internet kialakítása során vezetékes, rézérpáron kialakított xDSL modemet, ill. Home Gateway-t (HGW) használ, úgy azt egy speciálisan, a gyártóval egyeztetett Speedport Entry 2i HGW-re cseréli díjmentesen. Ha az Előfizető Szolgáltató által biztosított internet elérése már ezen a HGW típuson van kialakítva, ebben az esetben nincs szükség HGW cserére. A Szolgáltató annak működtető szoftverét központilag, a megrendelést követő 30 percen belül frissíti a HGW rendelkezési ideje alatt.
- 3) A Cloud CPE szolgáltatás beállításait az online Menedzsment Portálon az Előfizető kizárólag a My T-Systems portál főadminisztrátori jogainak birtokában láthatja el.
- 4) A Cloud CPE szolgáltatás megrendelésének teljesítése során az Előfizető végponti, Szolgáltató tulajdonú HGW eszközében automatikus szoftverfrissítés történik.
 - a) A szoftverfrissítést követően a HGW újraindul az eredeti, és az eredeti gyári beállítások kerülnek beállításra az eszközön (factory reset).

- b) A HGW admin felülete (jellemzően a 192.168.1.1 oldalról érhető el), a továbbiakban csak a beállítások megtekintésére, azaz kiolvasására lesz alkalmas. Az admin felületen történő beállításokat ugyanis a továbbiakban már a megújult felületű és értéknövelt Cloud CPE szolgáltatás biztosítja a továbbiakban. Ennek érdekében a az admin felületről egyetlen kattintással a Központi Technikai Portálra juthat az Előfizető IT Admin szakembere, s az eddig megszokott, valamint a Cloud CPE beállításait már ezen a felületen navigálva teheti meg.
- c) A Cloud CPE online Menedzsment Portál bejelentkezési neve és jelszava a homogén ügyfélazonosítás érdekében megegyezik az Előfizető által aktuálisan használt és érvényes My T-Systems fő-adminisztrátori bejelentkezési névvel és jelszóval.
- d) Amennyiben a HGW-n párhuzamosan IP TV és / vagy VoIP szolgáltatások is kialakításra kerültek, azokat a Cloud CPE szolgáltatás bevezetése változatlanul hagyja, továbbra is korlátozások nélkül igénybe vehetőek.

Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás 99,5 % éves szinten.

A Cloud CPE szolgáltatás rendelkezésre állása abban az időszakban értelmezhető, amikor az Előfizető számára a Szolgáltató a Cloud CPE szolgáltatást biztosító HGW eszközén rendelkezésre áll az internet szolgáltatás. Az internet szolgáltatás kiesési ideje alatt a Cloud CPE szolgáltatás rendelkezésre állása nem értelmezhető.

Felelősséggel kapcsolatos rendelkezések

A Szolgáltató nem vállal felelősséget:

- 1) Az Előfizetők által tárolt/küldött/fogadott adatok tartalmáért, illetve az adatok esetleges elvesztéséért, az ebből eredő károkért.
- 2) Az Előfizetők számítógépe és a Cloud CPE szolgáltatást nyújtó rendszerek között fennálló internet kapcsolat fennállásáért, annak minőségéért, a kapcsolat hiányából, minőségromlásból eredő jogkövetkezményekért. Az internet kapcsolatra vonatkozó felelősség az internet szolgáltatásra a Szolgáltatóval megkötött Előfizetői szerződés rendelkezései irányadóak.
- 3) Az Előfizetők mobilkészüléke és a Cloud CPE szolgáltatást nyújtó rendszerek között fennálló mobilinternet kapcsolat fennállásáért, annak minőségéért, a kapcsolat hiányából, minőségromlásból eredő jogkövetkezményekért. A mobilinternet kapcsolatra vonatkozó felelősség a mobilinternet szolgáltatásra a Szolgáltatóval megkötött Előfizetői szerződés rendelkezései irányadóak.
- 4) Az Előfizetők számítógépének és mobilkészülékének a Cloud CPE szolgáltatással fennálló kompatibilitásáért, beleértve a hardver és szoftver kompatibilitást. Az Előfizető felelős a szolgáltatáshoz használt jelszavak, azonosítók megőrzéséért, így az illetékteleneknek megadott vagy elvesztett jelszó következtében bekövetkező illetéktelen felhasználás jogkövetkezményeire.
- 5) Az elvesztett, vagy illetéktelen hozzáférésnek kitett számítógépeken található lementett adatokért, vagy az ilyen módon megszerzett jogosultságokkal történő visszaélésekért, illetőleg a hozzáférés más jogkövetkezményeire, mellyel kapcsolatban Felek rögzítik, hogy Szolgáltató az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény értelmében sem adatkezelőnek, sem adatfeldolgozónak nem minősül.
- 6) A My T-Systems és az online Menedzsment Portál felületén végzett módosításokért, azok következményeire, beleértve a felhasználók, postafiókok és jogosultságok esetleges törlését.
- 7) Az Előfizető szolgáltatáshoz használt informatikai eszközeire telepített programokból, az eszközök műszaki állapotából, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanságából eredő minőségromlásért, károkért.
- 8) Az Előfizető szolgáltatáshoz használt informatikai eszközeire telepített programok, az eszközökön tárolt, és küldött adatok jogszerűségéért, illetve a jogszerűtlenségből eredő jogkövetkezményekért.

Szolgáltatás megkezdésének határideje

A Szolgáltató a felek eltérő megállapodásának hiányában a szerződés tárgyát képező szolgáltatás berendezését - amennyiben Szolgáltatói tulajdonú eszköz (pl: Home Gateway, router) kiszállítása és beüzemelése is történik, az eszköz üzembe helyezését - legfeljebb a szerződés létrejöttétől számított 30 napon belül vállalja, amennyiben a szerződéskötés feltételei teljesülnek, és nincs műszaki akadály a létesítésnek.



Amennyiben az Előfizetőnél a „**Speciális szabályok, a szolgáltatás alapfeltétele**” 3-as pontja szerinti feltétel is teljesült, és a megrendelést az Előfizető a My T-Systems on-line felületén véglegesíti, ettől számítva a Cloud CPE szolgáltatás 30 percen belül az Előfizető rendelkezésére áll.

Szolgáltatói tulajdonú eszközökre vonatkozó rendelkezések

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére.

Amennyiben a Szolgáltató hiba-behatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek valamely szerződésszegő vagy egyébként jogellenes magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a Szerződést rendkívüli felmondással jogosult felmondani.

Amennyiben a Szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy a hibát az eszköz meghibásodása okozta, úgy az eszköz cseréjét 72 órán belül díjmentesen elvégzi.

Elállás a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató jogosult elállni az Előfizetői szerződéstől, ha az Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatást objektív, a szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni, illetőleg ha az Előfizetői szerződés teljesítésének megkezdése előtt bebizonyosodik, hogy a szerződés annak ellenére jött létre, hogy az az Előfizetői szerződés megkötésére a jelen Informatikai Általános Szerződési Feltételekben, illetve az egyedi Előfizetői szerződésben irányadó szabályoknak nem felelt meg.

Elállás esetén történő elszámolás

Az elállás a szerződést felbontja, és az a megkötésének időpontjára visszamenőleges hatállyal szűnik meg. A szerződés megszűnésére tekintettel az esetleg már teljesített szolgáltatások, vagy nem teljesített szolgáltatásokért megfizetett díjak visszajárnak, illetve a szolgáltatások ellenértékét meg kell fizetni, a szolgáltatás kiépítése érdekében elhelyezett eszközöket vissza kell szolgáltatni. Amennyiben a szolgáltatás reményében eszköz átadása történt, úgy az eszközt köteles az Előfizető visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségek az Előfizetőt terhelik. A Szolgáltató követelheti az eszköz nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését.

A felek az elállást tartalmazó nyilatkozat címzett általi kézhezvételét követő 30 napon belül kötelesek egymással e pontban foglaltak, valamint a Ptk. vonatkozó rendelkezései alapján egymással kölcsönösen elszámolni.

Szüneteltetés az Ügyfél kérésére

A Cloud CPE szüneteltetése az Ügyfél kérésére csak a szolgáltatást hordozó Magyar Telekom internet szolgáltatás szüneteltetésének kezdeményezésével lehetséges.

A hibabejelentések, számlapanaszok bejelentése

Az Előfizető az észlelt meghibásodást a Szolgáltató által a hét minden napján, a nap 24 órájában biztosított és a Magyar Telekom vezetékes és mobil hálózatából díjmentesen igénybe vehető hibabejelentő szolgáltatásnál jelentheti be.

Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség a Szolgáltató részéről:

Név: T-Systems Vállalati Ügyfél-támogatási Központ

Postacím: 1276 Budapest Pf. 1400

Telefonos Ügyfélszolgálat és hibabejelentő: 1400 (A hét minden napján, 0-24 óráig A Magyar Telekom vezetékes és mobil hálózatából díjmentesen hívható)

E-mail cím: TS_ugyfelkapcsolat@t-systems.hu

A részletes rendelkezések az Telekom Informatikai Szolgáltatások Általános Szerződési Feltételek Törzsrész rendelkezései tartalmazzák.

A szolgáltatás használata, adminisztrációja, MyTS regisztráció

Az Előfizető képviselője, a Szolgáltató My T-Systems portál moduljainak használatához szükséges általános főadminisztrátori jogokkal a Főadminisztrátori nyilatkozatban megjelölt személyt ruházta fel, amennyiben még nem rendelkezik My T-Systems regisztrációval és főadminisztrátorral.

A My T-Systems főadminisztrátor a My T-Systems portál valamennyi funkciójának használata során, jogosulttá válik az Előfizető nevében történő jognyilatkozat tételre.

A My T-Systems oldalon a főadminisztrátor hozzáféréssel rendelkezik egyéb Telekom Informatikai Szolgáltatásokhoz. Ennek keretén belül a My T-Systems főadminisztrátor további hozzáféréseket oszthat ki az Előfizető által meghatározott, eljáró személyeknek. Meghatározhatja azok jogosultsági szintjét, új szolgáltatásokat rendelhet meg. Továbbá jogosult az Előfizető nevében, telefonon keresztül szolgáltatást megrendelni, felmondani és változtatni. módosíthatja az Előfizető valamennyi, a Magyar Telekommal Informatikai szolgáltatásokra kötött szerződése alapján igénybe vett szolgáltatását és azok paramétereit, továbbá a portálon keresztül elérhető elektronikus ügyfélszolgálatnál bármely ügyfélszolgálati ügyben az Előfizető nevében eljárhat.

A Magyar Telekom nem köteles és nem jogosult az Előfizetői Szerződésben meghatározott személy, valamint a My T-Systems főadminisztrátor által megadott felhasználó személyek eljárási jogosultságainak vizsgálatára. A My T-Systems főadminisztrátor a kapcsolattartásra megadott kapcsolati adatait a portálon szabadon módosíthatja, annak ellenőrzésére a Magyar Telekom nem köteles és nem jogosult. A My T-Systems főadminisztrátor személy módosítása csak új meghatalmazás vagy lemondó nyilatkozat cégszerűen történő benyújtását követően történhet meg. Amennyiben a kijelölt személy tekintetében változás következik be, arról a Szolgáltatót a változástól számított 8 napon belül az Előfizető értesíteni köteles. Ezen értesítési kötelezettség elmulasztásából eredő károkért a felelősséget teljes körűen az Előfizető vállalja.

Az Előfizető elfogadja a <http://www.uzletitelekom.hu/informatika/aszf> oldalon található Telekom Informatikai Szolgáltatások Általános Szerződési Feltételeket, és a szolgáltatás megrendelésének lehetővé tételét főadminisztrátor részére a My T-Systems portálon.

Előfizető köteles a Szolgáltatót a megrendeléskor megadott adataiban bekövetkezett változásokról 8 napon belül tájékoztatni. Ennek elmulasztása esetén, pl. amennyiben esetleg az esedékes számla küldésére hibás címre/névre kerül sor, a fizetési késedelemből eredő jogkövetkezményekért a Szolgáltató nem felel.

A Cloud CPE szolgáltatás beállításait az online Menedzsment Portálon az Előfizető kizárólag a My T-Systems portál főadminisztrátori jogainak birtokában láthatja el.

2.2.12 IT levelezési szolgáltatás, internet szolgáltatás mellett

A 2016. november 1-jétől kötött előfizetői szerződésekben az egyes internet szolgáltatásokhoz biztosított IT levelezési szolgáltatásként a Magyar Telekom Nyrt. a MS O365 Kiosk bundling szolgáltatás igénybevételi lehetőségét teszi lehetővé.

A Magyar Telekom Nyrt. a MS O365 Kiosk bundling szolgáltatás értékesítését 2018 december 1-jei hatállyal megszüntette.

Microsoft szoftverhasználat feltételei:

A MS O365 Kiosk bundling szolgáltatás felhasználási feltételeire az alábbi feltételek, az egyedi előfizetői szerződés rendelkezései, valamint a szolgáltatás részletes leírásában található rendelkezések irányadóak. A használat feltételei megtalálhatók az alábbi webcímen:

<http://www.microsoft.com/hu/hu/default.aspx> ; <http://www.microsoft.hu/eredeti> ; <http://office.microsoft.com/>.

A szolgáltatás használatához szükséges minimális rendszerkövetelmények mindig aktuálisan megtalálhatóak a <http://office.microsoft.com/hu-hu/products/az-office-rendszerkovetelmenyeiFX102921529.aspx> oldalon.

A Magyar Telekom (Használatba adó) a MS O365 Kiosk bundling szolgáltatást egyes helyhez kötött -, illetve mobil internet szolgáltatásaihoz biztosítja az internet havidíjában foglalt díjmentes szolgáltatásként az internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek illetve egyedi előfizetői szerződés rendelkezései, valamint a Microsoft szoftverhasználat feltételei címben található leírások szerint.

Díjazási/számlázási rendelkezések:



A szoftverhasználat havi díja nem tartalmazza az egyéb egyedi szoftverek, plusz eszközök árát, amely szükséges lehet az Előfizető/Használó egyedi informatikai környezetéhez való csatlakozáshoz (például tanúsítvány).

Aktiválás:

Előfizető/Használó az egyedi előfizetői szerződés megkötésével megbízza a Használatba adót, hogy a Microsoft felé, a Microsoft End User Licence Agreement elfogadásával kapcsolatban eljárjon, a termék aktiválását elvégezze és meghatalmazott rendszergazdaként a szolgáltatását adminisztrálja annak érdekében, hogy az Előfizető/Használó felhasználásra kész állapotban vehesse használatba azt. Használatba adó a megrendelt szoftver elérését az Előfizető/Használó részére elektronikus formában továbbítja az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott e-mail címre.

Használatba adó megismeri az Előfizető/Használó jelszavait és adatait. A Használatba adó a rendelkezésére bocsátott adatokat, jelszót kizárólag az aktiváláshoz használja fel, az ahhoz szükséges mértékben. A MS O365 Kiosk bundling szolgáltatás aktiválása az internet szolgáltatás létesítésétől számított maximum 5 munkanapon belül megtörténik. Az aktiválás tartalmazza az internet szolgáltatás megrendelésben megadott felhasználó előfizetéshez rendelését.

Előfizető/Használó az egyedi előfizetői szerződésben hozzájárul, hogy a szoftver használat beállításához és a használat támogatásához a Magyar Telekom Nyrt. átadja a használatával kapcsolatos azon információkat és személyes adatokat, amelyek a szolgáltatás aktiváláshoz, és hibaelhárításhoz szükségesek a Microsoftnak és a Hrvatski Telekom-nak, amelyek az adatokat csak a tevékenységük ellátásához, a szoftver használat biztosításához szükséges mértékig jogosultak megismerni és felhasználni.

Licence használati jog korlátai és tartama:

Előfizető/Használó kötelezettséget vállal arra, hogy a szoftvert a jelzett webcímeken fellelhető licence használati feltételeknek megfelelően használja. Az ettől eltérő használatból eredő esetleges jogsértésért a Használatba adó felelősséget nem vállal. A MS O365 Kiosk bundling szolgáltatás alapjául szolgáló internet szolgáltatásra meghatározott havi díj az Előfizető/Használó részére az internet szolgáltatásra vonatkozó szerződés tartamával megegyező tartamú felhasználási jogot biztosít a szerződés tárgyát képező szoftver használatára.

Amennyiben az internet szolgáltatás megszűnik, a MS O365 Kiosk bundling szolgáltatás is megszüntetésre kerül. Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés kifejezetten másképp nem szabályozza, a felek egyike sem szerez kizárólagos vagy egyéb jogot a másik fél vagy a Microsoft védjegye, egyéb szellemi tulajdona vagy know-how-ja felett.

Előfizető/Használó tudomásul veszi, hogy a Magyar Telekom a hatályos jog által megengedett mértékben kizár minden felelősséget bármely közvetlen vagy közvetett kárért, amely a szolgáltatás (beleértve a funkciókat is) értékesítéséből, használatából vagy támogatásából ered.

Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, rendelkezésre állás

Az Office 365 szolgáltatások kapcsán 99,9% rendelkezésre állást biztosít a Microsoft éves viszonylatban, amelyről a <http://office.microsoft.com/huhu/business/az-office-365-online-szolgaltatas-elерhetosege-FX104028266.aspx> oldalon feltüntetettek szerint ad tájékoztatást, amelyre a Magyar Telekomnak nincs ráhatása. A szolgáltatás állapotáról, tervezett karbantartásokról a <https://portal.office.com/default.aspx#ServiceStatusPage> oldalon található információ.

A Licencelt Office 365 Szolgáltatás támogatását a Magyar Telekom végzi, a Microsoft közvetlenül hibakezelést, hibaelhárítást nem végez. A szolgáltatás kapcsán felmerült esetleges hibákat, kérdéseket az Előfizető/Használó a



1435 telefonszámon jelezheti (az ügyfélszolgálat munkanapokon, 7-21 óráig, a hibabejelentő a hét minden napján, 0-24 óráig díjmentesen hívható a Magyar Telekom helyhez kötött hálózatából). A Magyar Telekom nem köteles az Előfizető/Használó számára az Office 365-ban foglalt szolgáltatások funkcióinak használata kapcsán, azzal összefüggésben oktatást vagy információkat nyújtani, a szolgáltatás használatához szükséges, hogy a felhasználók ismerjék a funkciókat a Szolgáltatás leírása cím alatt található címeiken elérhető oldalak segítségével. A funkciók kapcsán további információk állnak rendelkezésre <http://office.microsoft.com/hu-hu/support/> oldalon. A szolgáltatás kapcsán felmerült hiba elhárításában az Előfizetőnek/Használónak a szükséges mértékben részt kell vennie, annak sikeres elvégzését nem akadályozhatja.

Adott esetben szükséges lehet a belépés az Előfizető/Használó gépére, melyet a hiba elhárításához köteles engedélyezni, a hibaelhárításhoz szükséges információkat köteles megadni. Rendszerkövetelmények be nem tartásából adódó hibákért a Magyar Telekom felelősséget nem vállal.

Korlátozás

A MS O365 Kiosk bundling szoftver használatára vonatkozó jogosultság korlátozásra kerülhet, amennyiben az Előfizető/Használó a szoftver használat alapjául szolgáló internet szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződésből eredő díjfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget. Amennyiben az internet szolgáltatásra vonatkozó számlák kiegyenlítésre kerülnek, a MS O365 Kiosk bundling szolgáltatás használatára vonatkozó jogosultság korlátozása is feloldásra kerül.

Amennyiben az internet szolgáltatásra vonatkozó számlák kiegyenlítésére az egyedi előfizetői szerződésben vagy a korlátozást követően kiküldött Felmondó levélben meghatározott határidő lejártát követően sem kerül sor, az internet szolgáltatásra vonatkozó jogviszony, és a MS O365 Kiosk bundling szolgáltatás használatára vonatkozó jogosultság díjtartozás miatti szolgáltatói felmondással megszűnik.

Az adatmentés az Előfizető/Használó kötelezettsége, a MS O365 Kiosk bundling szolgáltatás segítségével tárolt adatok és dokumentumok mentésére az egyedi előfizetői szerződésben, illetve a Felmondó levélben feltüntetett határidő lejártáig van lehetőség. A Magyar Telekomot az adatmentés elmulasztásával, vagy nem teljes körű mentéssel stb. összefüggésben adatvesztésért felelősség nem terheli.

Lemondás, Felmondás

A szoftver használatára vonatkozó megállapodást bármelyik fél 30 napos felmondási idővel indokolás nélkül felmondhatja a másik félhez címzett írásbeli nyilatkozattal, ez az annak alapjául szolgáló, a internet szolgáltatásra vonatkozó szerződést nem érinti. Az Előfizető/Használó felmondására, illetve az a licencre vonatkozó lemondásra a Magyar Telekom erre rendszeresített formanyomtatványának megfelelő adattartalommal történő kitöltésével és a Magyar Telekom ügyfélkapcsolati pontjain történő benyújtásával van lehetőség. Bármelyik fél azonnali hatállyal felmondhatja a megállapodást a másik fél súlyos szerződésszegése esetén a másik félhez címzett írásbeli nyilatkozatával.

Előfizető/Használó kötelessége gondoskodni arról, hogy a lemondott licenchez a használat lehetőségének megszűntetésekor ne tartozzon felhasználó. A szoftver használatára vonatkozó felmondás esetén az adatmentés az Előfizető kötelessége, a MS O365 Kiosk bundling szolgáltatás segítségével tárolt adatok és dokumentumok mentésére az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határidőben van lehetőség. Tekintettel arra, hogy az adatok mentése az Előfizető kötelessége, a Magyar Telekomot az adatmentés elmulasztásával, vagy nem teljes körű mentéssel stb. összefüggésben adatvesztésért felelősség nem terheli.

Amennyiben a szoftver használat alapjául szolgáló internet szolgáltatás bármilyen okból megszüntetésre kerül (és a szoftver használatára vonatkozó külön lemondó nyilatkozat nem készül), abban az esetben a Magyar Telekom jogosult a megrendelésben megadott felhasználónévről (illetve, ha az aktiválást követően más felhasználónak adta át az adott jogosultságot) a licence használatára vonatkozó jogosultságot megszüntetni.



Az előfizetőnek a használat alapjául szolgáló internet szolgáltatás felmondásától számítva az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határidő áll rendelkezésére, a MS O365 Kiosk bundling szolgáltatásban tárolt adatainak mentésére, mely mentés az Előfizető kötelessége. Amennyiben a fenti bármely okból a fiók törlésre kerül, és az Előfizető az erre rendelkezésre álló időn belül az adatok mentésével nem, vagy nem teljes körűen él, a Magyar Telekomot az esetleges adatvesztéssel összefüggésben nem terheli felelősség.

Hibás termék esetén Előfizető/Használat a <http://www.microsoft.com/hu/hu/default.aspx>; <http://www.microsoft.hu/eredeti>; <http://office.microsoft.com/> szerinti szavatossági jogok illetik meg. Amennyiben a szoftverrel kapcsolatban hiba merülne fel, Használat azt a 1435 ügyfélszolgálati telefonszámon jelezheti.

Előfizető/Használat köteles Használatba adott a megrendeléskor megadott adataiban bekövetkezett változásokról 8 napon belül tájékoztatni. Ennek elmulasztása esetén, pl. amennyiben esetleg az esedékes számla küldésére, hibás címre/névre kerül sor, a fizetési késedelemből eredő jogkövetkezményekért az Használatba adó nem felel.