

Szerződésszám:



SZE2025000367/000

VÁLLALKOZÁSI KERETSZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a **BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (rövidített neve: **BKM Nonprofit Zrt.**; székhely: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.; Cg.: 01-10-042582; adószám: 10941362-2-44) mint vevő (továbbiakban: „Megrendelő”)

másrészről az **Invitech ICT Services Korlátolt Felelősségű Társaság** (rövidített elnevezés: **Invitech ICT Services Kft.**; székhelye: 1013 Budapest, Krisztina körút 39.; cégjegyzékszám: 01-09-414291; adószáma: 25836965-2-44), mint Vállalkozó (továbbiakban „Vállalkozó”) között (Vállalkozó és Megrendelő a továbbiakban együtt „Felek”) alulírott napon és helyen, az alábbi feltételekkel.

Előzmények:

1. Megrendelő, mint ajánlatkérő a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 81. § rendelkezései szerint „**K2518 Georedundáns szerver hosting szolgáltatások**” tárgyában a 2025. május 12. napján közzétett ajánlati felhívással induló közbeszerzési eljárást folytatott le, amely alapján a közbeszerzési eljárás első része vonatkozásában a jelen Vállalkozási keretszerződést (a továbbiakban: szerződés) a nyertes ajánlattevővel köti meg a **K2518-1. rész „Site1”** tárgyában.
2. Vállalkozó a közbeszerzési eljárás dokumentumai, továbbá a közbeszerzési eljárás során a Megrendelőtől kapott információk, dokumentumok, előírások alapján készítette közbeszerzési ajánlatát.
3. Vállalkozó részére a közbeszerzési eljárás során rendelkezésre bocsátásra került az ajánlattételhez szükséges valamennyi információ és tájékoztatás a közbeszerzés tárgyát képező feladatra vonatkozóan, így különösen, de nem kizárólagosan a közbeszerzési eljárást megindító felhívás és a további közbeszerzési dokumentumok, az azok mellékleteit képező műszaki leírás és jelen szerződés tervezete.
4. A fentiek alapján Vállalkozó kijelenti, hogy a jelen szerződés szerinti munkákat, feladatokat megfelelő mértékben megismerte és az arra adott ajánlata teljes körű. Vállalkozó kijelenti azt is, hogy a munkák, feladatok nem megfelelő ismeretere visszavezethető okok miatt semmilyen egyéb többletköveteléssel sem léphet fel, késedelmét ezzel nem indokolhatja.
5. Vállalkozó megerősíti, hogy a jelen szerződést a közbeszerzési dokumentumokban megadott azon adatok megfelelő tanulmányozása alapján kötötte meg, amelyeket a Megrendelő bocsátott a rendelkezésére, illetve azon információk alapján, melyeket a közbeszerzési ajánlat elkészítése idején Megrendelőtől kiegészítő tájékoztatásként megkapott. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a felsorolt módon megismerhető adatok és információk megismerésének bármilyen elmulasztása nem mentesíti attól a felelősségtől, hogy helyesen becsülje fel a megvalósítással kapcsolatos nehézségeket, illetve költségeket.
6. Felek teljes megállapodását a szerződés, a közbeszerzési eljárás során az esetleges kiegészítő tájékoztatás-kérésre adott ajánlatkérői válaszok (amennyiben kiegészítő tájékoztatási igény felmerült), a közbeszerzési eljárást megindító felhívás és a további közbeszerzési

dokumentumok, valamint a Vállalkozó nyertes közbeszerzési ajánlata képezi - azok külön mellékletként történő csatolása hiányában is.

7. A fenti dokumentumok közötti, ugyanazon kérdésre vonatkozó bármely eltérés, ellentmondás, értelmezési nehézség esetén Felek az alábbi sorrendet tekintik irányadónak:

1. közbeszerzési eljárást megindító felhívás és esetleges módosításai,
2. közbeszerzési dokumentumok (beleértve - szintén sorrendben - a végleges műszaki leírást és a kiegészítő tájékoztatásokat),
3. jelen szerződés,
4. Vállalkozó közbeszerzési ajánlata.

8. A Kbt. 131. § (2) bekezdésére figyelemmel rögzítik, hogy Vállalkozó közbeszerzési ajánlata a következő, értékelés alá esett ajánlati elemeket tartalmazta:

Értékelési részszerzőpontok	Vállalkozó közbeszerzési ajánlata
Mindösszesen képzett ajánlati ár (nettó Ft)	70 004 227,36

9. Felek rögzítik, hogy amennyiben a szerződéskötést megelőző közbeszerzési eljárásban a nyertes ajánlatot több ajánlattevő közösen tette, és ennek nyomán a jelen szerződésben szereplő „Vállalkozó” megjelölés több személyt takar, ezen személyek a Kbt. 35. § (6) bekezdés értelmében a szerződés teljesítéséért a Megrendelő felé egyetemlegesen felelnek.

1. A szerződés tárgya

1.1. Vállalkozó jelen szerződésben foglalt feltételek szerint **hosting (1.2.4.) és a hostingot előkészítő szolgáltatások (1.2.1. – 1.2.3.)** lefolytatását vállalja jelen szerződés 1. sz. mellékletében, mint műszaki leírásban, a 3. számú mellékletet képező szakmai ajánlatban (a továbbiakban: **Szakmai ajánlat**) részletezettek szerint, a Megrendelő pedig kötelezettséget vállal a szolgáltatás díjának megfizetésére.

1.2. Jelen szerződés keretében Vállalkozó által nyújtott szolgáltatások:

- 1.2.1. Rack szekrények elhelyezése a Megrendelővel való egyeztetés alapján, továbbá az erősáramú és gyengeáramú kábelezés kialakítása,
- 1.2.2. A szerződés hatálybalépésekor **állapot felmérésének** elvégzése (az elhelyezés és mozgathatóság körülményeire, az eszközparkra, a hálózati és táp csatlakozásokra, a kapcsolatokra és függőségekre),
- 1.2.3. **Elhelyezés megtervezése:** kábelezés (gyenge és erősáram, optika), az elhelyezés ütemterve.
- 1.2.4. **Hosting** szolgáltatás.

Jelen szerződés aláírásával Megrendelő megrendeli az 1.2. pontban foglalt szolgáltatásokat.

2. A szerződés hatálya, keretösszege, és a teljesítés határideje és helye

2.1. Jelen szerződés mindkét Fél általi aláírást követően a későbbi aláírás időpontjában jön létre érvényesen és **lép hatályba, de legkésőbb 2025. 09. 12. napján** azzal a kitételrel, hogy Megrendelő szerződéskötési feltételként írja elő, hogy Vállalkozónak rendelkeznie kell a 4.6. pontban felsorolt tanúsítványokkal, és 4.7. pont szerinti biztosítással. Vállalkozó a jelen szerződésben foglalt **hosting** szolgáltatásait **2025. 09. 16. napjával** köteles megkezdeni. Vállalkozó jelen szerződés hatálybalépésétől kezdve köteles a **hosting szolgáltatás megkezdéséhez szükséges előkészületeket** megtenni, és e körben együttműködni a Megrendelővel. Jelen szerződés időbeli hatályának a vége: **2027. 09. 15. vagy a keretösszeg kimerülése.**

Vállalkozó a teljesítés helyét legkésőbb 2025. 09. 12. napján köteles olyan állapotba hozni, hogy a hosting szolgáltatást jelen pontban foglalt határidőben megkezdhesse. Megrendelő és Vállalkozó az elhelyezéssel és annak előkészítésével összefüggésben kötelesek együttműködni, olyan

módon, hogy Vállalkozó a teljesítés helyét a Megrendelő rendelkezésére bocsátja előre egyeztetett időpont alapján.

A Megrendelő kijelenti, hogy jelen szerződés teljesítésére nettó 80 000 000,- Ft + ÁFA keretösszeg áll a rendelkezésére. Megrendelő kötelezettséget vállal a keretösszeg 70 %-ának a lehívására. Megrendelő kijelenti, és Vállalkozó tudomásul veszi, hogy Megrendelő nem köteles a keretösszeg 70 %-át meghaladó részt lehívni. Vállalkozó kijelenti, hogy a keretösszeg 70 %-át meghaladó rész kimerülésének elmaradása esetén semmiféle kár-, vagy egyéb igényel nem lép fel a Megrendelővel szemben.

2.2. Felek rögzítik, hogy a Megrendelőt megillető, a szerződésből fakadó egyes igények jellegüknél fogva (pl.: jótálláson, szavatossági helytálláson, kártérítési felelősségen alapuló kötelezettségek időtartama) a szerződés hatályán túlnyúlhatnak.

2.3. A teljesítési határidő változására vonatkozó rendelkezések: Felek a határidő módosulásban az alábbiakban állapodnak meg anélkül, hogy jelen szerződést közös megegyezéssel módosítani kellene, tekintettel a Kbt. 141. § (4) bekezdésének a) pontjára:

- Amennyiben Vállalkozó jelen szerződés szerinti szolgáltatását határidőben nem teljesíti, azonban a késedelmét a Ptk. 6:142. § rendelkezései szerint kimenti, úgy a teljesítési határidő a kimentett késedelmének időtartamával meghosszabbodik.
- Amennyiben Vállalkozó jelen szerződés szerinti szolgáltatását határidőben nem teljesíti és a késedelmét a Ptk. 6:142. § rendelkezései szerint kimenteni nem tudja, úgy Megrendelő késedelmi kötbér érvényesítésére jogosult. Amennyiben azonban ez a késedelem nem vezet a szerződés azonnali hatályú felmondásához vagy az attól való elálláshoz, úgy a teljesítési határidő a késedelem időtartamával meghosszabbodik.
- Amennyiben a Ptk. 6:156. § (2) bekezdésére tekintettel a Megrendelő késedelve okozza az Vállalkozó késedelmét, úgy a Vállalkozó teljesítési határideje a Megrendelő okozta Vállalkozói késedelem időtartamával meghosszabbodik.

2.4. A teljesítés helye: a műszaki leírásban (1. sz. melléklet) meghatározott követelményeknek megfelelő és a Vállalkozó Szakmai ajánlatában (3. sz. melléklet) megajánlott helyszínen.

2.5. Felek a Vállalkozó általános szerződési feltételeinek alkalmazása körében megállapodnak, hogy amennyiben jelen szerződés és az általános szerződési feltételek egymással ellentmondásba kerülnek, úgy Felek megállapodnak, hogy jelen szerződést tekintik irányadónak. A Vállalkozó általános szerződési feltételei vagy az odamutató link jelen szerződés 7. sz. mellékletét képezi.

3. Kijelentések és szavatosságvállalások

3.1. Vállalkozó kijelenti, hogy

- a) az Európai Unió valamely tagállamának, illetve az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes valamely államnak a hatályos szabályai szerint alapított és működő vállalkozás, ellene nincs folyamatban és nem fenyeget csőd-, végrehajtási, felszámolási, vagy ezek bármelyikével egy tekintet alá eső olyan eljárás, amely a jelen szerződés teljesítését akadályozná,
- b) a jelen szerződés teljesítésére műszakilag, gazdaságilag- és pénzügyileg alkalmas, továbbá rendelkezik a szükséges hozzájárulásokkal, jogosultságokkal és engedélyekkel,
- c) szerepel a Nemzeti Adó- és Vámhivatal köztartozásmentes adózói adatbázisában, vagy a Megrendelő felhívására 3 (három) napon belül átad egy 30 (harminc) napnál nem régebbi nemlegesnek minősülő együttes adóigazolást, továbbá nincs egy évnél régebben lejárt adó-, vámfizetési vagy társadalombiztosítási járulékfizetési tartozása,
- d) a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerint átlátható szervezetnek minősül, egyben,
- e) kötelezettséget vállal arra, hogy az előbbiek szerinti alkalmasságát, illetve jogosultságát a jelen szerződés hatálya alatt fenntartja, továbbá tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő előtt megismerhetővé teszi és a Kbt. 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti,

- f) szavatol azért, hogy harmadik személynek nincs olyan joga, amely a Megrendelő jelen szerződésen alapuló jogszerzését akadályozza, kizárja, korlátozza, feltételhez köti vagy követelést eredményezne,
- g) képviselőként a jelen szerződést arra jogosult és kellően felhatalmazott személy(ek) írja(írják) alá.
- h) a Vállalkozó és az alvállalkozó is megfelel a Magyarország kiberbiztonságáról szóló 2024. évi LXIX. törvényben foglaltak és NIS2 Rendelet előírásainak.**

3.2. A Megrendelő a jelen szerződés hatálya alatt bármikor jogosult a jelen pont szerinti feltételek fennállását – közvetlenül vagy megbízottjai útján – ellenőrizni, s amennyiben ezen ellenőrzés alapján azt állapítja meg, hogy a feltételek vagy azok egy része nem áll fenn, és ezen feltételeket vagy azok egy részét Vállalkozó nem állítja helyre a Megrendelő írásbeli felszólítását követő 5 (öt) napon belül, úgy a Megrendelő jogosult az ellenszolgáltatás teljesítését visszatartani, vagy választása szerint a jelen szerződéstől elállni, vagy azt azonnali hatállyal felmondani [ide nem értve az a) pont szerinti csődeljárás esetét]. Vállalkozó ilyen esetben köteles a Megrendelő kárait és költségeit megtéríteni.

4. A Felek jogai és kötelezettségei

4.1. A Megrendelő és az Vállalkozó köteles a jelen szerződésben foglaltak szerint együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni. A Felek kötelesek egymást minden, a szerződés teljesítése szempontjából jelentős tényről és körülményről a lehetőségekhez mért legrövidebb időn belül értesíteni. Az értesítés elmulasztásából eredő károkért a mulasztó Fél felelősséggel tartozik. Az értesítés késedelméből vagy elmulasztásából eredő késedelmes teljesítés esetén az Vállalkozó késedelmi kötbért köteles fizetni.

4.2. Vállalkozó a Kbt. figyelembevételével jogosult, és az ott meghatározottak szerint köteles alvállalkozókat igénybe venni.

Vállalkozó nyilatkozik arról, hogy a szerződés teljesítéséhez nem vesz igénybe a közbeszerzési eljárásban előírt kizáró okok hatálya alatt álló alvállalkozót.

A Kbt. 138. § (3) bekezdésében foglaltakra figyelemmel Vállalkozónak a **szerződéskötéskor** megtett alvállalkozó(k)ra vonatkozó bejelentése a szerződés **4. számú mellékletét** képezi, alvállalkozó igénybevétele esetén a bejelentésben megjelölve az alvállalkozói teljesítés várható százalékos arányát és az alvállalkozói szerződés szerinti ellenszolgáltatás értékét.

Vállalkozó - a **szerződéskötést követően** bevont alvállalkozók tekintetében - a szerződés teljesítésének időtartama alatt is köteles előzetesen az **5. számú melléklet** szerinti bejelentés minta tartalmi elemei szerint a Megrendelőnek valamennyi olyan alvállalkozót bejelenteni, amely részt vesz a szerződés teljesítésében, a bejelentésben megjelölve az alvállalkozói teljesítés várható százalékos arányát és az alvállalkozói szerződés szerinti ellenszolgáltatás értékét.

Vállalkozó a bevont kívánt alvállalkozó(k)ról a cégszűkeket: alvállalkozó neve, székhelye, cégjegyzék száma, adószáma, elérhetősége (telefon, e-mail), képviselőjének (vezetőjének) neve Megrendelőnek köteles átadni.

Amennyiben alvállalkozó bevonására került sor az **alvállalkozói teljesítést követően** a szerződés **6. számú melléklet** szerinti bejelentés minta szerint az ajánlattevői teljesítésen belül az alvállalkozói teljesítés tényleges százalékos arányát, valamint az ellenszolgáltatás teljesítésének időpontját és a kifizetett ellenszolgáltatás értékét a Kbt. 138. § (3) bekezdése alapján köteles a Vállalkozó Megrendelő felé írásban bejelenteni.

Vállalkozó a szerződés teljesítésének időtartama alatt köteles a Megrendelőt tájékoztatni az alvállalkozók bejelentésben közölt adatainak változásáról.

A jogosan igénybevett alvállalkozóért Vállalkozó úgy felel, mintha a munkát maga végezte volna; az alvállalkozó jogosulatlan igénybevétele esetén pedig felelős minden olyan kárért is, amely az alvállalkozó igénybevétele nélkül nem következett volna be.

A Kbt. 65. § (9) bekezdésében, valamint a Kbt. 138. § (2) bekezdésében foglaltak nyomán követhetősége érdekében Felek rögzítik, hogy Vállalkozó az alábbi, alkalmasságot igazoló

szakembereket, illetve szakmai tapasztalatot igazoló szervezeteket jelölte meg ajánlatában a jelen szerződésben foglaltak teljesítéséhez szükséges kapacitásként:

Név: -

Székhely: -

Cégjegyzékszám: -Adószám:

-

Pénzforgalmi jelzőszám: -

Telefon: -

E-mail: -

Képviselő (vezető) neve: -

A szerződésnek az a része, amelynek teljesítésében a kapacitást nyújtó személy/szervezet közreműködik: -

Az itt megnevezett, kapacitást nyújtó személyek/szervezet(ek) szintén alvállalkozóként vesznek részt a teljesítésben.

Amennyiben Vállalkozó a teljesítéshez nem veszi igénybe az itt megjelölt szakembert vagy szervezetet, akkor az erről való döntést követően haladéktalanul értesítenie kell Megrendelőt, s be kell nyújtania a közbeszerzési eljárásban előírt alkalmassági követelmények igazolását a Kbt. 138. § (2) bekezdésében foglalt tartalommal. Amennyiben Megrendelő számára nyilvánvalóvá válik, hogy Vállalkozó nem tett eleget a 138. § (2) bekezdésében foglaltaknak, és a jogellenes helyzet egyéb módon nem orvosolható, akkor Megrendelő jogosult ez okból a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

Az alvállalkozók személyében bekövetkező változást Felek megfelelően dokumentálják, s jelen szerződésükhöz csatolják, kitérve arra, hogy a Kbt. mely szakasza alapján, milyen indokkal kerül sor a változásra. Felek rögzítik, hogy az alvállalkozók személyében bekövetkezett változás és az erről történt írásbeli értesítés nem minősül a Kbt. szerinti szerződésmódosításnak.

4.3. A teljesítés Megrendelő általi átvétele nem jelenti Vállalkozó szerződésszegése esetén a Megrendelőt megillető igényérvényesítés jogáról való lemondást.

4.4. Vállalkozó az általa ellátott tevékenységért, illetve annak eredményéért a Ptk. szabályai szerinti kártérítési felelősséget vállal, azzal, hogy Felek kifejezetten rögzítik, hogy a Vállalkozó által a jelen szerződés alapján nyújtott szolgáltatások hibájára vagy Vállalkozó magatartására, mulasztására visszavezethető okból Megrendelőnél felmerülő károkat a Vállalkozó köteles a Megrendelő részére megtéríteni.

Vállalkozó kijelenti, hogy a jelen szerződés megkötését megelőző közbeszerzési eljárás során az ajánlatában foglalt árat a jelen pontban foglaltakra is figyelemmel határozta meg.

Vállalkozó szavatolja, hogy a jelen szerződés teljesítésére – a szerződés szerinti tartalommal és terjedelemben – jogosult és/vagy jogosított. Vállalkozó szavatolja továbbá, hogy harmadik személynek nincs olyan joga, így különösen szellemi alkotásokra (szellemi tulajdonjogra) vonatkozó joga (pl. szerzői joga, szabadalma vagy védjegye), amely Megrendelőnek a jelen szerződésben meghatározott jogait vagy jogszerzését korlátozná, vagy megakadályozná, kizárná, feltételhez kötné vagy követelést eredményezne (jogszavatossági vállalás). Egyebekben a valóságnak meg nem felelő jogszavatossági nyilatkozat esetén a Megrendelő – a kártérítési igényének fenntartása és a megghiúsulás jogkövetkezményeinek alkalmazása mellett – a szerződést azonnali hatállyal jogosult felmondani. Vállalkozó jogszavatossági kötelezettsége megszegése esetén minden szerzői jogi, szabadalmi és egyéb harmadik fél általi jogszerű követelés kielégítését magára vállalja. Vállalkozó továbbá köteles megtéríteni Megrendelő minden olyan kárát, amely őt Vállalkozó valóságnak nem megfelelő jogszavatossági nyilatkozata miatt éri.

4.5. Tanúsítványok

Vállalkozó kijelenti, hogy a szerződéskötés időpontjában rendelkezik a szerződés teljes időtartamára érvényes ISO 9001 minőségirányítási tanúsítvánnyal, vagy azzal funkcionálisan egyenértékű minőségirányítási rendszerrel. Megrendelő a tanúsítvánnyal egyenértékűnek tekinti azon intézkedéseket ismertető leírást vagy dokumentált rendszert, amely teljes egészében

megfeleltethető a hatályos ISO 9001 szabványkövetelményeknek, mely alól kivételt képez a külső auditra vonatkozó követelmények teljesítése.

Vállalkozó kijelenti, hogy a szerződéskötés időpontjában rendelkezik a szerződés teljes időtartamára érvényes ISO/IEC 27001 információbiztonsági irányítási rendszerrel vagy ezzel funkcionálisan egyenértékű rendszerrel. Megrendelő a tanúsítvánnyal egyenértékűnek tekinti azon intézkedéseket ismertető leírást vagy dokumentált rendszert, amely teljes egészében megfeleltethető a hatályos ISO/IEC 27001 szabványkövetelményeknek, amely alól kivételt képez a külső auditra vonatkozó követelmények teljesítése.

Vállalkozó köteles a szerződés hatálya alatt köteles jelen, 4.6. pont szerinti valamennyi tanúsítványt fenntartani. Megrendelő ennek igazolására bármikor felhívhatja Vállalkozót.

Amennyiben Vállalkozó a jelen pontban foglaltakat a szerződés hatálya alatt megsérti, úgy az súlyos szerződésszegésnek minősül és a Megrendelő jogosult a jelen szerződéstől – érdekmúlás bizonyítása nélkül – elállni vagy – amennyiben az eredeti állapot nem állítható helyre – a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

4.6. Biztosítás

Vállalkozó kijelenti, hogy a szerződéskötés időpontjában rendelkezik a szerződés teljes időtartamára minimum **26.000.000,-Ft/év keretösszegű** és minimum **6.500.000,- Ft/ káresemény** összegű, a jelen szerződés tárgyát képező tevékenységre vonatkozó szakmai felelősségbiztosítással. A biztosítás nem megfelelő, ha olyan kizárásokat és korlátozásokat tartalmaz, amely nem összeegyeztethető a szerződés tárgyával és céljával.

Vállalkozó köteles a szerződés hatálya alatt a jelen pontban foglalt felelősségbiztosítását fenntartani. Vállalkozó a biztosítási kötvényt köteles a fenti határidőn belül bemutatni (a biztosítási díj befizetési igazolás másolatának megküldésével).

Amennyiben Vállalkozó a jelen pontban foglaltakat a szerződés hatálya alatt megsérti, úgy az súlyos szerződésszegésnek minősül és a Megrendelő jogosult a jelen szerződéstől – érdekmúlás bizonyítása nélkül – elállni vagy – amennyiben az eredeti állapot nem állítható helyre – a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

4.7. Adatközpontba való belépés, munkavégzés

Az Adatközpontba való belépést a Vállalkozó házirendje tartalmazza. Megrendelő vállalja, hogy betartja és az alkalmazottaival betartatja a Vállalkozó házirendjét.

5. A szerződés ellenértéke és fizetési feltételek

5.1. A Megrendelő előleget nem biztosít és Vállalkozó előleget nem kérhet.

5.1.1. Az 1.2.1. – 1.2.3. pontokban foglalt szolgáltatások együttes ellenértéke: **nettó 6 812 500,-Ft + ÁFA**, amely fix összegnek tekintendő és Vállalkozó nem emelheti jelen szerződés hatálya alatt. Felek ezen szolgáltatás tekintetében az **ÁFA törvény 55. §-ában** foglaltak szerint járnak el. Vállalkozó ezen szolgáltatás díjáról a szerződésszerű teljesítést követően **egy darab számla** kiállítására jogosult.

5.1.2. Az 1.2.4. pontban foglalt hosting szolgáltatás ellenértéke: **nettó 1 500 000,-Ft / hónap + ÁFA**, amely tartalmazza a következőt is: terület alapú bérleti díjat. Felek ezen szolgáltatás tekintetében az **ÁFA törvény 58. §-ában** foglaltak szerint járnak el. A hosting szolgáltatás ellenértéke fix összegnek tekintendő és Vállalkozó nem emelheti jelen szerződés hatálya alatt. Vállalkozó ezen szolgáltatás díjáról havonta utólag **egy darab számla** kiállítására jogosult.

5.1.3. A Megrendelő eszközeinek havi áramfogyasztási díja **nettó 71,84,-Ft + ÁFA / kWh**. Felek megállapodnak abban, hogy az áramdíj - a Vállalkozó által igazolt tényleges fogyasztás alapján – havonta, az ÁFA törvény 58. § alapján kerül elszámolásra, a Megrendelő részére történő továbbszámlázással.

5.1.4. A PUE hűtési szorzó értéke a Vállalkozó Szakmai ajánlata szerint: **1,5**

Amennyiben a szerződés hatálybalépése és/vagy a teljesítés kezdete tört hónapot eredményez, úgy Vállalkozó jogosult a törtidőszakot is kiszámlázni a havidíjak esetén.

A számlázási időszak a hónap első napjától az utolsóig tart. Törtidőszak esetén (első, illetve utolsó elszámolási hónap) a szerződés aláírásának napjától hónap utolsó napjáig, hónap első napjától a szerződés teljesítésének napjáig tart.

Az ÁFA mértékére és az adómegállapítás módjára az adófizetési kötelezettség keletkezésének napján hatályos adójogszabályok az irányadók.

Felek a Kbt. 141. § (4) bekezdésének a) pontjára tekintettel megállapodnak, hogy Vállalkozó az áramfogyasztás díját módosíthatja abban a mértékben, amiben az áramszolgáltató módosítja az áramszolgáltatás díját.

Az elhelyezett eszközök áramfogyasztását Megrendelő az alábbi képlet alapján téríti meg Vállalkozó részére: $Számított\ havi\ áramdíj = havi\ mért\ érték\ (kWh) \times X\ Ft/kWh \times PUE^1$

- X Ft/kWh: A Szolgáltatásnak helyet adó Adatközpontban érvényes Áramdíj
- PUE hűtési szorzó: UPS és klíma fogyasztás fedezésére. [5.1.4. pontban rögzített érték]
- Az áramdíj aktuális mértéke a Vállalkozó ÁSZF-jében érhető el.
- A mért érték a dedikált almérő alapján mért havi fogyasztás.

A Vállalkozó az adott elszámolási időszakra vonatkozóan az áramszolgáltató által érvényesített átalány jellegű és fogyasztás alapú villamosenergia díjtételekből számított, kWh-ra vetített költségalapú egységárat (**Áramdíj, Ft/kWh**) képez. Tekintettel arra, hogy a Vállalkozó a villamos energiáról szóló **2007. évi LXXXVI. törvény 66.§-ában** foglaltak szerint nem villamosenergia kereskedő, az Áramdíjban hasznot vagy veszteséget nem érvényesít, az Áramdíj funkciója, hogy azzal a villamosenergia fogyasztás költsége az adott Szolgáltatáshoz rendelhető.

5.2. Vállalkozó a számlát a teljesítést követő 8 (nyolc) napon belül köteles és jogosult kiállítani és haladéktalanul megküldeni Megrendelő részére.

5.3. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy számlákat kizárólag a számlákhoz mellékelte eredeti (nem másolati példány), a teljesítés jelen szerződésben megnevezett igazolója által aláírt, a fentieknek megfelelően kiállított teljesítésigazolással (2. sz. melléklet minta) együtt nyújthat be a Megrendelőnek.

A Megrendelő teljesítésigazolója a mindenkor Informatikai rendszer üzemeltetési és fejlesztési főosztály vezetője, aki a szerződés aláírásakor:

- Név:
- Cím:
- Telefon:
- e-mail cím:

Vállalkozó köteles a teljesítésigazolási lapon (2. sz. melléklet) feltüntetni a teljesítés időpontját/időszakát, a leszállított termékeket és/vagy az ellátott feladatokat, a közbeszerzési eljárás azonosító számát (K2518-1. rész), a Megrendelő szerződéshez rendelt SZE jelzésű szerződésszámát, a teljesítés igazolást Vállalkozó részéről aláíró olvasható, vagy nyomtatott formában kiírt nevét, valamint a Megrendelő kapcsolattartója által megadott SAP rendelési azonosítót. Mindezek hiányában a Megrendelő a teljesítésigazolást nem írja alá és az esetlegesen megküldött számlát visszaküldi. A teljesítésigazolási lap mind a Megrendelő mind a Vállalkozó képviselői által aláírva minősül a teljesítés igazolásának.

5.4. Vállalkozó a számlán köteles feltüntetni a Megrendelő által az ellátott feladatokat, az ÁFA törvény szerinti teljesítés időpontját, illetve időszakát, a közbeszerzési eljárás azonosító számát (K2518-1. rész), a Megrendelő szerződéshez rendelt SZE jelzésű szerződésszámát, a Megrendelő kapcsolattartója által megadott SAP rendelési azonosítót. A számla benyújtása postai úton, vagy

¹ Az ajánlati lapon megajánlott PUE érték

személyesen a Megrendelő Dokumentum menedzsment csoportjának (1519 Budapest, Pf. 454.) címezve történhet, míg elektronikus formában a számla a info@budapestikozmuvek.hu címre nyújtható be. Megrendelő az EN 16931-1:2017 szabványnak megfelelő elektronikus számlákon kívül, abban az esetben fogadja be az elektronikus számlát, amennyiben az megfelel az ÁFA törvény 168/A. § (1) bekezdésében, valamint 175. §-ában foglalt követelményeknek és a kibocsátó „.pdf” formátumban nyújtja be, vagy minősített elektronikus aláírással látja el.

5.5. Felek megállapodnak abban, hogy a számlák kiállítása és a számlák kiegyenlítése magyar forintban (HUF) történik.

5.6. A fizetési határidő kezdő napja az a nap, amelyen a számla és valamennyi melléklete, a Megrendelő részére teljeskörűen, hiánytalanul és hibamentesen átadásra került. A benyújtott számla formai és tartalmi megfelelőségéért Vállalkozó felel. Megrendelőt a szabálytalan, nem az előbbieknél megfelelően kiállított vagy benyújtott számlával szemben elfogadási kötelezettség nem terheli és ennek elmaradása sem tekinthető a számla hallgatóságos elfogadásának a Megrendelő részéről. Megrendelő a nem szabályszerűen kiállított vagy benyújtott számlát visszaküldi a Vállalkozónak. A tartalmi vagy formai hiba miatt visszaküldött számla javításának kézhezvételéig a Megrendelő nem esik késedelembe.

5.7. Megrendelő a szabályszerűen kiállított és benyújtott számla ellenértékét – a Kbt. 135. § (1) bekezdésének, illetve a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**) 6:130. § (1)-(2) bekezdéseinek megfelelően – annak **kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon** belül – vagy ha az nem banki nap, akkor az azt követő első banki napon – a Vállalkozó számlán megjelölt bankszámlájára átutalással egyenlíti ki, melyhez Vállalkozó köteles csatolni a teljesítés szerződésben megnevezett átvevője által aláírt szállítólevelet.

5.8. A bankszámlák közötti elszámolás útján teljesített fizetést akkor kell megtörténni tekinteni, amikor a pénzügyintézet a fizetésre kötelezett bankszámláját megterheli. Megrendelő kijelenti, hogy a jelen szerződés ellenértékének pénzügyi fedezetével rendelkezik.

5.9. Felek megállapodnak abban, hogy a Megrendelő, Vállalkozó írásbeli értesítését követően, jogosult az Vállalkozóval szemben fennálló és általa elismert követelés összegét a számla összegébe beszámítás útján érvényesíteni. Az írásbeli értesítésben a Megrendelő köteles feltüntetni a beszámítás útján érvényesíteni kívánt követelés jogalapját és összegét, valamint az egyéb lényeges tényeket. Amennyiben Vállalkozó a Megrendelő követelését kifogásolja, köteles ezt haladéktalanul, írásban, cégszerűen aláírt nyilatkozattal megtenni. Felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy amennyiben a Vállalkozó a Megrendelő követelését 5 (öt) napon belül, írásban nem kifogásolja, az a követelés elismerésének minősül.

5.10. A Felek jelen szerződésben az ellenérték kifizetésére irányadó jogszabályokat figyelembe véve rendelkeznek a teljesítés tényének írásbeli elismeréséről, a teljesítésigazolás kiállításáról, figyelemmel a Kbt. 135. § (1) bekezdésére.

5.11. Vállalkozó

- a) nem fizethet, illetve számolhat el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka)–kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek az Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;
- b) a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a Kbt. 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

5.12. Vállalkozó által kiállított számla meg kell, hogy feleljen a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény és az ÁFA törvény előírásainak, valamint a vonatkozó egyéb hatályos jogszabályi előírásoknak.

6. Szerződésszegés következményei

6.1. Vállalkozó nem, vagy nem szerződésszerű teljesítése esetén – ha olyan okból, amelyért Vállalkozó felelős, megszegi a szerződést – a Megrendelő által érvényesíthető kötbérek az alábbiak. Vállalkozó mentesül a kötbérfizetési felelősség alól, ha szerződésszegését kimenti.

6.2. Késedelmi kötbér

Amennyiben Vállalkozó a 2.1. pontban foglalt teljesítési határidőben nem kezdi meg a hosting szolgáltatás nyújtását, úgy Megrendelő késedelmi kötbér érvényesítésére jogosult. A késedelmi kötbér alapja az 5.1.2. pontban foglalt hosting szolgáltatás egy évre vetített összege, míg a mértéke ezen késedelmi kötbéralap 1 %-a minden egyes késedelmes teljesítéssel érintett naptári nap után, míg maximális mértéke 10 % 10 naptári napos késedelem után. A késedelmi kötbér maximumának elérése esetén Megrendelő jogosult jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy attól érdekmúlás bizonyítása nélkül elállni.

6.3. Hibás teljesítési kötbér:

Vállalkozónak a jelen szerződés szerinti **hosting szolgáltatás kapcsán**, a jelen szerződés 1. számú mellékletét képező műszaki leírásban is rögzített és ott részletesen kifejtett minőségi paramétereket (SLA szintek) kell teljesítenie a szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez.

Vállalkozó minden hónap tizedik napjáig szolgáltatási riportot küld Megrendelő kapcsolattartója részére írásban (jellemzően e-mailben) az általa nyújtott, az előző havi hosting szolgáltatásokról.

Vállalkozónak kijelölt (operátor) kapcsolattartót szükséges biztosítani továbbá Megrendelő számára a Megrendelő Informatikai rendszer üzemeltetési csoportjával való közvetlen, műszaki jellegű kapcsolattartás céljából, melynek kapcsán az alábbi feladatok szükséges elvégzése:

- beléptetési jogosultságok egyeztetése és eseti előkészítése, egyeztetés elektronikus levélben,
- esetleges operátori szoba használati igény egyeztetése
- szolgáltató oldali karbantartások egyeztetése.

További operátori szolgáltatások (Smart Hands / Remote Hands) biztosítása havi maximum 1 óra terjedelemben: Megrendelő eszközein megjelenő hiba- vagy státuszjelzések eseti ellenőrzése a Megrendelő kérésére.

A Vállalkozó a hosting szolgáltatásokkal kapcsolatban hibásan teljesít, amennyiben az adott évre vonatkozóan a szolgáltatása nem éri el az alábbi szinteket:

Az adatközpontok rendelkezésre állásával kapcsolatban legalább a következő éves rendelkezésre állási és infrastrukturális paramétereket várja el a Megrendelő a Vállalkozótól. A hibás teljesítési kötbér alapját a Vállalkozó által kiállított és jelen szerződés jelen pontjában szabályozott havi riport biztosítja, kivéve, ha a Megrendelő általa igazolt és bizonyítható módon szerez tudomást a szerződésszegésről:

Szolgáltatási elem száma	Rendelkezésre állás típusa	Hibás teljesítési kötbér összege, vagy a hibás teljesítés miatti szankció
1.	az áramellátás rendelkezésre állása minimum 99,99%	<ul style="list-style-type: none"> • 0,05%-os eltérés esetén a hibás teljesítéssel érintett évre vonatkozó hosting szolgáltatás éves díjának az 1%-a • 0,1%-os eltérés esetén a hibás teljesítéssel érintett évre vonatkozó hosting szolgáltatás éves díjának az 2%-a • 0,15%-os eltérés esetén a hibás teljesítéssel érintett évre vonatkozó hosting szolgáltatás éves díjának az 3%-a • 0,15%-ot meghaladó eltérés esetén Megrendelő azonnali hatállyal felmondhatja jelen szerződést és meghiúsulási kötbért érvényesíthet.
2.	klimatizáció rendelkezésre állása minimum 99,95 %	<ul style="list-style-type: none"> • 0,05%-os eltérés esetén a hibás teljesítéssel érintett évre vonatkozó hosting szolgáltatás éves díjának az 1%-a • 0,1%-os eltérés esetén a hibás teljesítéssel érintett évre vonatkozó hosting szolgáltatás éves díjának az 2%-a • 0,15%-os eltérés esetén a hibás teljesítéssel érintett évre vonatkozó hosting szolgáltatás éves díjának az 3%-a • 0,15%-ot meghaladó eltérés esetén Megrendelő azonnali hatállyal felmondhatja jelen szerződést és meghiúsulási kötbért érvényesíthet.
3.	7 x 24 x 365 operátori szolgálat – 100%-os, vagyis Vállalkozó folyamatosan köteles biztosítani	Amennyiben Vállalkozó nem biztosítja 7 x 24 x 365 operátori szolgálatot folyamatosan, úgy Megrendelő a szerződésszegésről való tudomásszerzést követően azonnali hatállyal felmondhatja jelen szerződést és meghiúsulási kötbért érvényesíthet.
4.	7 x 24 x 365 biztonsági szolgálat – 100%-os, vagyis Vállalkozó folyamatosan köteles biztosítani	Amennyiben Vállalkozó nem biztosítja 7 x 24 x 365 biztonsági szolgálatot folyamatosan, úgy Megrendelő a szerződésszegésről való tudomásszerzést követően azonnali hatállyal felmondhatja jelen szerződést és meghiúsulási kötbért érvényesíthet.

A rendelkezésre állás értékének számítása:

$$\frac{(\text{összidő} - \text{a szolgáltatás kiesési periódusok összideje}) * 100}{\text{összidő}}$$

Ahol:

- az adott évhez tartozó összidő: 8760 óra (7x24x365 üzemidő), szökőév esetén 8784 óra (7x24x366 üzemidő).
 - kiesési idő: a szolgáltatás nem elérhető időszakai
- Az éves SLA sértés esetén, a hibás teljesítési kötbér nem haladhatja meg az éves hostingszolgáltatási díj 20%-át.

6.4. Meghiúsulási kötbér:

Amennyiben jelen szerződést Megrendelő a Vállalkozó szerződésszegésére tekintettel azonnali hatállyal felmondja vagy attól érdekmúlás bizonyítása nélkül eláll, valamint ha a szerződés teljesítése a Vállalkozó érdekkörében felmerült bármely vagy olyan okból, amelyért Vállalkozó felelős, meghiúsul, a Megrendelőt meghiúsulási kötbér illeti meg, amely a jelen szerződés szerinti keretösszeg meghiúsulással érintett része 20%-ának megfelelő összeg.

6.5. A kötbérekre és a kárfelelősségre vonatkozó közös szabályok:

- Vállalkozó köteles a Megrendelőnek a kötbért meghaladó kárát megtéríteni. Megrendelő a Kbt. 135. § (6) bekezdésével összhangban csak Vállalkozó által elismert kötbér összegét tekintheti lejárt tartozásnak, és a kiszámlázott kötbér összegével csökkentett díjat fizeti meg.
- Amennyiben a tartozás összege a számla összegét meghaladja, úgy Vállalkozó a Megrendelő fizetési felszólításának a kézhezvételétől számított 8 (nyolc) napon belül köteles megfizetni a Megrendelő fizetési felszólításán megjelölt bankszámlaszámára történő átutalással.
- Felek kijelentik, hogy egy kötbéralap tekintetében csak egy kötbér alkalmazható; a választás joga a Megrendelőt illeti. Felek megállapodnak, hogy a meghiúsulási kötbér magában foglalja a késedelmi és a hibás teljesítési kötbér összegét, ezért ha Megrendelő késedelmi vagy hibás teljesítési kötbért érvényesített, úgy ezek összege a meghiúsulási kötbér összegét csökkenti.
- A késedelmes teljesítés esetére kikötött kötbér megfizetése Vállalkozót nem mentesíti a szerződésszerű teljesítés kötelezettsége alól.
- Megrendelő a felmerült kötbérkövetelését kötbérertesítő megküldésével érvényesíti Vállalkozóval szemben. Amennyiben Vállalkozó a kötbérertesítőben foglaltakat 5 (öt) napon belül írásban nem kifogásolja, úgy a kötbérkövetelés elismertnek minősül. Felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy Megrendelő jogosult az Vállalkozó által elismert kötbérkövetelését az általa még ki nem egyenlített számlák ellenértékébe beszámítani. A kötbér Megrendelőnek akkor is jár, ha kára nem merült fel.

6.6. Teljesítési biztosíték

- 6.6.1. Megrendelő teljesítési biztosítékot köt ki. A teljesítési biztosíték mértéke a jelen szerződés szerinti, ÁFA nélkül számított keretösszeg 5 %-a.
- 6.6.2. A teljesítési biztosíték a Megrendelőt illeti, ha a Vállalkozó a jelen szerződés teljesítését a saját felelősségi körében felmerült ok miatt meg sem kezdi, vagy megkezdi, de nem fejezi be. Megrendelő a meghiúsulási kötbér iránti, illetve az ezen felüli kártérítési igényét elsősorban a teljesítési biztosítékból elégítheti ki. Ez nem zárja ki a Megrendelő biztosíték összegén felüli igényeinek érvényesítését.
- 6.6.3. A teljesítési biztosítékot legkésőbb jelen szerződés hatálybalépésének a napján köteles a Vállalkozó a Megrendelő rendelkezésére bocsátani. A teljesítési biztosítéknak a szerződésszerű teljesítés tényleges időpontját követő 30 napig.
- 6.6.4. Amennyiben a Vállalkozó korábban óvadék formájában fizette meg az ajánlati biztosítékot és az teljes egészében rendelkezésre áll, úgy eltérő írásbeli rendelkezése hiányában azt a Megrendelő a továbbiakban teljesítési biztosítékként tartja nyilván. Amennyiben a teljesítési biztosíték összege az ajánlati biztosíték összegét meghaladja, úgy a teljesítési biztosíték nyújtására vonatkozó fenti határidőben köteles az ajánlati biztosíték összegét a teljesítési

biztosíték összegére kiegészíteni. A teljesítési biztosíték késedelmes nyújtása esetére vonatkozó késedelmi kötbér alapja a teljesítési biztosíték teljes összege.

- 6.6.5. Amennyiben a Vállalkozó a teljesítési biztosítékot a fenti határidőben nem bocsátja rendelkezésre, úgy késedelembe esik és köteles a késedelme minden egyes munkanapjára késedelmi kötbért fizetni, melynek alapja a teljesítési biztosíték összege, mértéke pedig munkanaponként 5 %. Vállalkozó 10 munkanapot meghaladó késedelme esetén a Megrendelő jogosult a szerződéstől – érdekmúlás bizonyítása nélkül – elállni vagy ha az eredeti állapotot nem lehet helyreállítani, azt – a teljesítésre adható további határidő kitézése nélkül - azonnali hatállyal felmondani, és meghiúsulási kötbért érvényesíteni.
- 6.6.6. A teljesítési biztosíték a Vállalkozó választása szerint teljesíthető óvadékként az előírt pénzüsszegnek a Megrendelő fizetési számlájára (Forintban meghatározott biztosíték esetén: K&H Bank Zrt.; 10400205-00033592-00000006) történő befizetésével (átutalásával), pénzügyi intézmény vagy biztosító által vállalt garancia, vagy készfizető kezesség biztosításával, vagy biztosítási szerződés alapján kiállított - készfizető kezességvállalást tartalmazó – kötelezvényvel.
- 6.6.7. Óvadékként történő teljesítés esetén a Vállalkozó tárgyként köteles feltüntetni: „K2518-1. rész - Teljesítési biztosíték”
- 6.6.8. Amennyiben a jelen szerződés teljesítése során a teljesítési véghatáridő módosításra kerül, akkor a Vállalkozónak a módosított időponthoz igazodóan meg kell hosszabbítani a teljesítési biztosítékot. Amennyiben a Vállalkozó a teljesítési biztosíték érvényességét nem módosítja, a Megrendelő jogosult jelen szerződéstől – érdekmúlás bizonyítása nélkül – elállni, vagy ha az eredeti állapotot nem lehet helyreállítani, azt – a teljesítésre adható további határidő kitézése nélkül - azonnali hatállyal felmondani.
- 6.6.9. A pénzügyi intézmény vagy biztosító által vállalt garanciának, vagy készfizető kezességvállalásnak, ill. a biztosítási szerződésnek tartalmaznia kell a pénzügyi intézmény, ill. biztosító kötelezettségvállalását arra, hogy a Megrendelő pénzügyi intézményhez, ill. biztosítóhoz intézett írásbeli felszólítására, a Vállalkozó vagy bármely más személy esetleges kifogásolását figyelmen kívül hagyva, 5 munkanapon belül kifizeti a Megrendelőnek a megjelölt összeget a jogviszony vizsgálata nélkül, a pénzügyi intézmény, ill. biztosító saját kötelezettsége alapján.
- 6.6.10. A teljesítési biztosíték nyújtásának költségei a Vállalkozót terhelik.
- 6.6.11. A teljesítési biztosíték érvényességének lejártát követő 15 munkanapon belül a Megrendelő visszafizeti a teljesítési biztosíték fel nem használt részét a Vállalkozó részére, amennyiben azt a Vállalkozó a Megrendelő számlájára óvadékként fizette be.
- 6.6.12. A biztosíték akkor megfelelő, ha korlátozás nélküli és visszavonhatatlan, futamideje (érvényessége) a jelen pontban meghatározott időtartamra szól.

7. A Szerződés megszűnése és felbontása

7.1. A szerződés annak határozott időtartama alatt felmondással egyik fél részéről sem szüntethető meg egyoldalúan, ide nem értve a Kbt. 143.§-ban és a jelen szerződésben foglalt felmondási okokat.

7.2. Azonnali hatályú felmondásnak a másik Fél súlyos, illetve ismételt szerződésszegése esetén van helye.

7.3. A Megrendelő a jelen szerződés és a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint jogosult elállási jogát gyakorolni.

7.4. Amennyiben a Megrendelő az elállási jogát vagy felmondási jogát gyakorolja, úgy nincs kártalanítási, kártérítési, bánatpénzfizetési vagy felmondási díjfizetési kötelezettsége, illetve az Vállalkozó semmilyen igényvel nem élhet a Megrendelővel szemben.

7.5. Megrendelő jelen szerződést felmondhatja, vagy - a Ptk.-ban foglaltak szerint - a jelen szerződéstől elállhat, ha:

- a) feltétlenül szükséges a jelen szerződés olyan lényeges módosítása, amely esetében a Kbt. 141. § alapján új közbeszerzési eljárást kell lefolytatni;
- b) a Vállalkozó nem biztosítja a Kbt. 138. §-ban foglaltak betartását, vagy a Vállalkozó személyében érvényesen olyan jogutódlás következett be, amely nem felel meg a Kbt. 139. §-ban foglaltaknak; vagy
- c) az EUMSZ 258. cikke alapján a közbeszerzés szabályainak megszegése miatt kötelezettségszegési eljárás indult vagy az Európai Unió Bírósága az EUMSZ 258. cikke alapján indított eljárásban kimondta, hogy az Európai Unió jogából eredő valamely kötelezettség tekintetében kötelezettségszegés történt, és a bíróság által megállapított jogsértés miatt a jelen szerződés nem semmis.

7.6. Megrendelő köteles a jelen szerződést felmondani, vagy - a Ptk.-ban foglaltak szerint - attól elállni, ha a jelen szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy a Vállalkozó tekintetében a közbeszerzési eljárás során kizáró ok állt fenn, és ezért ki kellett volna zárni a közbeszerzési eljárásból.

7.7. Megrendelő jogosult és egyben köteles a jelen szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a jelen szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon – ha

- a) a Vállalkozóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott valamely feltétel;
- b) a Vállalkozó közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott valamely feltétel.

7.8. Amennyiben a Megrendelő a jelen szerződés szerinti elállási vagy felmondási jogát gyakorolja, úgy kártalanítási vagy kártérítési kötelezettség (ideértve a bánatpénz fizetési kötelezettséget is) nem terheli, illetve a Vállalkozó erre tekintettel semmilyen igénnyel nem élhet a Megrendelővel szemben. A szerződés megszűnése esetén a Felek a megszűnés hatályának napjáig nyújtott szolgáltatást és szerződésszerű pénzbeli ellenértékét kötelesek egymással szemben elszámolni.

8. Kapcsolattartás

- 8.1. A szerződés teljesítését érintő kérdésekben a Megrendelő és a Vállalkozó között az írásos kapcsolattartás e-mail váltás, levelezés, vagy személyes egyeztetések esetén jegyzőkönyvezés útján történik.
- 8.2. Felek az egymás közötti kommunikációban elfogadják érvényes jognyilatkozatnak a másik félnek az alább megjelölt elektronikus postafiókjára (e-mailben) küldött küldeményeket, az alábbi kivételekkel: a Felek tértivevényes ajánlott postai küldeményben vagy hivatalos elektronikus kapcsolattartásra szolgáló tárhelyen, vagy a kapcsolattartónak történő személyes kézbesítéssel közlik egymással a kötbérfizetési kötelezettségre, a minőségi kifogásra, a póthatáridő biztosítására, valamint a szerződés egyoldalú megszüntetésére vonatkozó jognyilatkozataikat.
- 8.3. Felek jelen szerződéssel kapcsolatosan egymáshoz intézett értesítései, felszólításai, nyilatkozatai jelen szerződés eltérő rendelkezése hiányában vagy ellenkező írásbeli közlésig akkor tekinthetők teljesítettnek, amennyiben azt a másik félnek az alábbiakban meghatározott értesítési címére, vagy hivatalos elektronikus kapcsolattartásra szolgáló tárhelyére megküldték, vagy az átvételt igazolva személyesen adták át.
- 8.4. Felek a postai úton megküldött küldeményeket egyidejűleg másolatban a másik fél jelen szerződésben meghatározott e-mail címére is kötelesek megküldeni.
- 8.5. Minden jelen szerződés hatálya alatt tett nyilatkozatot, jognyilatkozatot az alábbiak szerint kell közölni:
 - a) Személyes átadás esetén az átadás-átvétel napján, ha pedig a címzett a személyes átvételt megtagadja, az átvétel megtagadásának napján.

- b) E-mailben történt megküldés esetén, a megküldést követő munkanapon.
- c) Hivatalos elektronikus kapcsolattartásra szolgáló tárhelyre történő megküldés esetén a letöltési visszaigazolás napján. Amennyiben a letöltésről nem érkezik visszaigazolás, úgy az elküldési visszaigazolásban megjelölt naptól számított 5. (ötödik) munkanapon.
- d) Tértivevényes ajánlott postai küldeményben történt megküldés esetén a tértivevénnyel igazolt átvétel napján. Amennyiben valamely szabályszerűen megcímezett tértivevényes ajánlott postai küldemény „nem kereste” jellel érkezik vissza a feladóhoz, akkor az eredménytelen kézbesítéstől számított 5. (ötödik) munkanapon, ha a címzett „ismeretlen” vagy „elköltözött”, akkor az eredménytelen kézbesítés napján.

8.6. Felek által megjelölt kapcsolattartók:

Megrendelő esetében:

- Név:
- Cím:
- Telefon:
- E-mail:

Vállalkozó esetében:

- Név:
- Cím:
- Telefon:
- E-mail:

9. Biztonságvédelmi előírások

Vállalkozó jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi a Megrendelő <https://www.budapestikozmuvek.hu/biztonsagvedelmi-kovetelmenyek-szerzodeseinkben> internetes elérhetőségén található, „Fizikai munkavégzéssel nem járó vállalkozási szerződések biztonságvédelmi követelményei”-ben foglaltakat, és kijelenti, hogy azt magára nézve kötelezőnek fogadja el és maradéktalanul betartja.

10. Összeférhetetlenség

Az Vállalkozó kijelenti, hogy szerződéses feladatai ellátásához a Megrendelő munkavállalóit munkaviszony, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében nem alkalmazza. Az Vállalkozó kijelenti továbbá, hogy a társaság a Megrendelő munkavállalóinak érdekeltiségébe nem tartozik és nincs olyan vezető tisztségviselője, amely Megrendelő munkavállalója. Az Vállalkozó köteles gondoskodni arról, hogy az általa igénybevett közreműködők, illetve egyéb közvetlenül vagy közvetetten közreműködő természetes vagy jogi személyek, illetve mindezek további közreműködői is megfeleljenek a fenti rendelkezéseknek. Az Vállalkozó tudomásul veszi, hogy ezen rendelkezések megsértése jelen szerződés azonnali hatályú felmondásával járhat.

11. Korrupcióellenes klauzula

11.1. A Felek kötelesek működésük során a hatályos jogszabályok szerint eljárni és céljuk, hogy a korrupcióellenes, a tisztességes piaci magatartást szabályozó, versenyjogi valamint fogyasztóvédelmi szabályoknak, továbbá az üzleti etika általánosan elfogadott szabályainak megfeleljenek, a szerződés megkötése és teljesítése során ezeknek megfelelően járjanak el.

11.2. A Felek kijelentik, hogy a szerződés megkötését, a szerződés feltételeinek kialakítását és a szerződésen alapuló vagy annak teljesítése során tanúsított bármely üzleti vagy egyéb magatartást sem közvetlenül, sem közvetetten nem befolyásolta és befolyásolja a Felek, a Felek képviselője, megbízottja vagy velük bármilyen módon és formában kapcsolatban álló harmadik személyek részére történő értékkel bíró dolog átadása vagy átadásának ígérete, valamint bármilyen anyagi vagy személyes előny nyújtása vagy annak ígérete.

11.3. Az Vállalkozó köteles gondoskodni arról, hogy az általa igénybevett alvállalkozók, munkavállalók, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében foglalkoztatott, illetve egyéb közvetlenül vagy közvetetten közreműködő természetes vagy jogi személyek („közreműködők”) jelen szerződés teljesítése során tanúsított és általános üzleti magatartása megfeleljen a jelen

rendelkezőknek.

11.4. Az Vállalkozó köteles megfelelően gondoskodni arról, hogy az általa igénybevett közreműködők és a közreműködők által igénybevett esetleges további közreműködők a Megrendelő által teljesített vételárból határidőben megkapják a közreműködésük ellenértékét. Az Vállalkozó kifejezetten és visszavonhatatlanul hozzájárul ahhoz, hogy a Megrendelő az Vállalkozó által igénybevett bármely közreműködő részére, amennyiben ezen minőségét hitelt érdemlően igazolja a jelen szerződés teljesítésével kapcsolatos adatokat kiszolgáltassa, különösen a Megrendelő által az Vállalkozó részére teljesített kifizetések összegét és időpontját.

11.5. A jelen pontban foglalt rendelkezések megsértése esetén a Megrendelő választása szerint jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy attól elállni és alkalmazhatja jelen szerződés megszegése esetére előírt jogkövetkezményeket.

12. Egyéb rendelkezések

12.1. Akadályközlés, vis maior

12.1.1. Jelen pontban foglaltak alkalmazandók a vis maiorra és a vis maiornak nem minősülő egyéb akadályozó körülményekre is.

12.1.2. A vis maior olyan rendkívüli körülmény, amely Felek akaratán és ellenőrzésén kívüli, előre nem látható, általuk elháríthatatlan jellegű és nekik nem felróható, valamint a szokásos üzleti kockázat körén kívül esik (így különösen: háborús cselekmény, terrorcselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energiaellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, járványügyi vészhelyzet, a honvédelemről szóló törvény, rendőrségről szóló törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés).

12.1.3. Felek kijelentik, hogy a COVID-19 járványról, valamint az orosz-ukrán háborúról és az azokkal összefüggő korlátozásokról, akadályokról, ellátási nehézségekről a szerződéskötéskor tudomással bírnak, azok szerződés megkötésekor ismert állapotát önmagában nem tekintik vis maiornak vagy akadályközlésre, a szerződés módosítására okot adó vagy a szerződésszerű teljesítést vagy a szerződés szerint szolgáltatás és ellenszolgáltatás mértékét közvetlenül vagy közvetetten befolyásoló körülménynek.

12.1.4. A vis maior körülmények – amennyiben ok-okozati összefüggésbe hozhatóak a nem szerződésszerű teljesítéssel – részben vagy egészben mentesítik Feleket a szerződés alapján fennálló kötelemeik teljesítése alól a körülmények fennállásának időtartamára, illetve a körülmények terjedelméig, feltéve, hogy ezen körülmények a szerződés aláírását követően jönnek létre, illetőleg a szerződés aláírását megelőzően jöttek létre, ám következményeik – melyek meggátolják vagy késleltetik a szerződés teljesítését – az említett időpontban még nem voltak előre láthatóak.

12.1.5. Annak érdekében, hogy bármely vis maior körülmény a fentiekkel összhangban a szerződéses kötelemeik teljesítését akadályozó tényezőként rögzíthető legyen, a szerződés teljesítésében akadályozott Félnek írásban tájékoztatnia kell a másik Felet a fenti különleges körülmények bekövetkeztéről, akkor is, ha az akadályt a másik Félnek közlés nélkül is ismernie kellene (akadályközlés).

12.1.6. Az akadályozott Félnek akadályközlés útján ugyanígy tájékoztatnia kell a másik Felet, ha vis maiornak nem minősülő egyéb, a szerződés teljesítését akadályozó körülmény következik be.

12.1.7. Az akadályközlési kötelezettség elmulasztásával okozott kárért a mulasztó Fél a szerződésszegésért való felelősség szabályai szerint felelős.

12.1.8. Ezt az akadályközlést indokolatlan késedelem nélkül, legkésőbb az akadályról való tudomásszerzéstől számított 2 (két) munkanapon belül, kell megtenni azt követően, hogy az akadályozott Fél felismerte a szerződéses kötelemeik teljesítését akadályozó körülmények felmerültét. Az akadályközlésben be kell mutatni és hitelt érdemlően igazolni kell a késedelemre, akadályra okot adó tényeket, nehézségeket, körülményeket, az ok-okozati összefüggést (ideértve

különösen a gyártó/beszállító/forgalmazó stb. általi, a konkrét megrendelésre vonatkozó okiratot, tájékoztatást, eredeti és – adott esetben – nem hiteles fordításban, magyar nyelven benyújtva), továbbá meg kell jelölni a teljesítés várható késedelmi időszakát/időtartamát is, amennyiben ez felmérhető az adott pillanatban. Az okokat kellő részletességgel kell megjelölni, és az okoknak világosnak, valósnak és okszerűnek kell lenniük, szükség szerint az egyenértékűséget közbeszerzési szempontból megfelelően alá kell támasztaniuk.

12.1.9. Megrendelő a fenti feltételeknek mindenben megfelelő akadályközlés esetén nyilatkozatát, észrevételét, esetleges hiánypótlását az akadályközlés kézbesítését követő 5 (öt) munkanapon belül köteles megtenni azzal, hogy a nyilatkozat, észrevétel stb. késedelme vagy elmaradása nem jelenti az akadályközlés elfogadását.

12.1.10. Amennyiben a Megrendelő elfogadja az Vállalkozó akadályközlését és az a szerződés határidőben történő teljesítését befolyásolja, úgy ennek időtartamát a Felek írásban külön rögzítik, figyelemmel és összhangban a Kbt. 141. §-ában foglaltakkal.

12.1.11. Vállalkozó fenti – szabályosan bejelentett és Megrendelő által elfogadott – akadályoztatása a teljesítés időtartamába nem számít bele.

12.1.12. Amennyiben az akadályozó körülmény megszűnik, úgy erről a tényről a másik Felet is haladéktalanul értesíteni kell (írásban is), továbbá lehetőség szerint arról is tájékoztatni kell, hogy az akadályozó körülmény miatt a szerződés teljesítésére mikor kerül sor.

12.1.13. Amennyiben a vis maior körülmény miatt a szerződésben rögzített (rész)teljesítési határidőben 90 (kilencven) napot meghaladó késedelem következik be, bármely Fél jogosult – a teljes szerződésre kiható vis maior körülmény esetén – a szerződéstől – érdekmúlás bizonyítása nélkül – elállni, vagy azt azonnali hatállyal felmondani.

12.2. Felek a jelen szerződést kizárólag írásban, a Kbt. 141. §-ában foglaltak alapján módosíthatják. A szerződés módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A módosítás tárgyában született megállapodást minden esetben írásba kell foglalni. Nem minősül a szerződés Kbt. szerinti módosításának a Felek cégjegyzékben nyilvántartott adataiban, így különösen a székhelyében, képviselőiben, bankszámlaszámában bekövetkező változás, továbbá az elérhetőségekben, honlap hivatkozásban, értesítési címben, a teljesítésigazoló személyében, valamint a kapcsolattartók, továbbá egyéb jelen szerződésben foglalt személyek és adataikban bekövetkező változás. Az említett változásokról az érintett Fél a másik Felet – az eset körülményeitől függően – lehetőség szerint előzetesen, de legkésőbb a változás bekövetkezését (bejegyzését) követő 10 (tíz) munkanapon belül köteles írásban értesíteni. Ezen bejelentési kötelezettség elmulasztásából, vagy késedelmes teljesítéséből fakadó minden kárért a mulasztó Felet terheli a felelősség.

12.3. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben Magyarország mindenkor hatályos jogszabályai, továbbá a Polgári Törvénykönyv, valamint a közbeszerzésekre vonatkozó jogszabályok rendelkezései irányadóak.

12.4. A Felek kötelesek megkísérelni, hogy esetleges vitáikat békésen, bírósági vagy más hatósági út mellőzésével rendezzék. Ennek érdekében – amennyiben azt az eset összes körülményei egyébként nem zárják ki, vagy az egyébként a Felektől nem várható el – értesítik a másik felet a Szerződés teljesítésével kapcsolatos kifogásaikról, megjelölve annak ténybeli és jogi alapját és egyben egyeztetést kezdeményeznek, megjelölve annak javasolt időpontját. Az egyeztető tárgyalásokat a Felek által közösen megállapított időpontban, azonban legfeljebb 7 (hét) munkanapon belül meg kell kezdeni. Az egyeztetést kezdeményező fél abban az esetben jogosult a jogvita rendezése érdekében a további lépéseket megtenni, amennyiben az egyeztető tárgyaláson a másik fél nem vesz részt, vagy nem kíván részt venni, illetve amennyiben a tárgyalások 3 (három) munkanapon belül nem vezetnek eredményre. Az esetleges jogviták vonatkozásában Felek pertárgyértéktől függően a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény általános hatásköri és illetékességi szabályainak alkalmazását kötik ki. A Felek kijelentik, hogy a követelés teljesítésére irányuló írásbeli felszólítás megszakítja az elévülést.

12.5. Ha jelen szerződés valamely rendelkezése semmis, érvénytelen vagy kikényszeríthetetlen lenne, vagy azzá válna, helyébe a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő, végrehajtható rendelkezés lép. A semmis, érvénytelen vagy kikényszeríthetetlen rendelkezések a fennmaradó részek jogszerűségét, érvényességét vagy kikényszeríthetőségét nem érintik, és nem csorbítják.

12.6. Felek a jelen szerződésben megnevezett személyek (így különösen, de nem kizárólagosan a kapcsolattartók) és elérhetőségek változásának/változtatásának jogát fenntartják azzal, hogy az ilyen változásról a változást követő 10 (tíz) munkanapon belül kötelesek egymást írásban tájékoztatni amennyiben jelen szerződés eltérően nem rendelkezik. Felek kijelentik, hogy az ilyen változás nem igényli a jelen szerződés módosítását.

A Felek a jelen Szerződést kölcsönös átolvasás és értelmezés után akaratukkal mindenben megegyezőnek jelentik ki, és az alulírott helyen és időben jóváhagyólag írják alá.

Jelen szerződés elektronikus formában 1 (egy) példányban készült, mely elektronikus példány a Feleknél rendelkezésre áll.

Budapest, időbélyeg szerint

Budapest, időbélyeg szerint

.....
Kemendi Zsolt
üzemeltetési igazgató és
Magyar Ferenc értékesítési igazgató
Invitech ICT Services Kft.
Vállalkozó

.....
Hidegné Fehér Krisztina Gazdasági
Igazgató és Horváth Endre
Informatikai igazgató
BKM Nonprofit Zrt.
Megrendelő

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Műszaki leírás
2. sz. melléklet: Teljesítésigazolási lap (minta)
3. sz. melléklet: Vállalkozó ajánlata (Szakmai ajánlat)
4. sz. melléklet: Bejelentés alvállalkozó(k)ról a szerződéskötéskor
5. sz. melléklet: Bejelentés minta a szerződéskötést követően bevont alvállalkozó(k)ról
6. sz. melléklet: Bejelentés minta az alvállalkozói teljesítésről (alvállalkozó igénybevétele esetén az alvállalkozói teljesítést követően)
7. sz. melléklet: Vállalkozó általános szerződési feltételei

1. sz. melléklet: Műszaki leírás



BKM BUDAPESTI KÖZMŰVEK Nonprofit Zrt.

K2518 Georedundáns szerver hosting szolgáltatások, I. rész, Site1

1. AZ ELJÁRÁS TÁRGYA

Nyertes Ajánlattevő feladata az Ajánlatkérő részére szerver hosting szolgáltatás nyújtása a műszaki dokumentációban meghatározottak szerint. Ajánlatkérő szervergépeinek magas technikai színvonalú elhelyezése, az ezzel kapcsolatos technikai, szakmai szolgáltatások nyújtása. A zavartalan működési feltételek, a színvonalas technikai környezet biztosítása a szerverek és a távközlési berendezések számára.

2. ELŐZMÉNYEK

Ajánlatkérő szerver gépeinek elhelyezését jelenleg szolgáltatásként veszi igénybe az alábbi címen: 1108 Budapest, Kozma u. 2.

3. TÖRVÉNYI ELVÁRÁSOK / MEGFELELÉS

A BKM Zrt. kialakítandó géptermi környezetének támogatnia kell a 2024. Évi LXIX. törvény "Magyarország kiberbiztonságáról", valamint a 7/2024. évi MK rendelet "a biztonsági osztályba sorolás követelményeiről, valamint az egyes biztonsági osztályok esetében alkalmazandó konkrét védelmi intézkedésekről" jogszabályokban foglalt fizikai és logikai követelményekhez tartozó elvárásoknak és a kapcsolódó adminisztratív követelményeknek történő megfelelést.

Az Ajánlattevő hozzájárul, hogy a szolgáltatással kapcsolatos tevékenységet, a szolgáltatás és a szolgáltató körülményeit az Ajánlatkérő éves audit keretében ellenőrizze. Az audit keretében feltárt eltérésekkel kapcsolatban Ajánlattevő köteles azok megszüntetéséről meghatározott időn belül gondoskodni.

4. ALAPVETŐ FIZIKAI BIZTONSÁGI ELVÁRÁSOK

A szervereket az adatközpontban elkülönített módon kell elhelyezni úgy, hogy azokhoz csak és kizárólag a kijelölt személyek férhessenek hozzá. Ebből adódóan a BKM Zrt. eszközeit zárható rack szekrényben, biztonsági ketrecben szükséges elhelyezni.

Fontos szempont az intézmény megfelelő szervezési, szabályozási, fizikai és technológiai kontrollok kialakításának megléte, melyekkel biztosítja azt, hogy a kritikus infrastruktúrát koncentráltan tartalmazó helyiségekben vagy tárolókban lévő eszközökhöz csak az arra kifejezetten jogosult személyek, ellenőrzött és naplózott módon férhessenek hozzá – például beléptető rendszer, megfelelő falazat és rácsozás kialakítása. Külsős személy az elkerített részen csak állandó felügyelet mellett tartózkodhat.

Az adatközpontok rendelkezésre állásával kapcsolatban legalább a következő éves rendelkezésre állási és infrastrukturális paramétereket várja el az Ajánlatkérő:

- **az áramellátás rendelkezésre állása minimum 99,99%**
- **a hűtés rendelkezésre állása minimum 99,95%**
- szeparált erős és gyengeáramú kábeltálca rendszer
- korai reagálású füstérzékelő rendszer
- zártláncú videó megfigyelő- és rögzítő rendszer
- beléptető rendszer
- 7/24 élőerős biztonsági szolgálat

Az informatikai eszközök fizikai védelmét az álpadló alatti részre és az álmennyezetre is szükséges kiterjeszteni. A biztonsági ketrecet oly módon kell kialakítani, hogy az elkerített területen lévő rack szekrények előtt és mögött legalább 100 cm szabad hely maradjon a szerelési és telepítési tevékenységek elvégzéséhez.

Az adatközpontok áramellátása jellemzően két független erősáramú betáplálásról kell, hogy történjen – központi, online szünetmentes áramforrásokon keresztül. Áramszünet esetére - aggregátor segítségével - biztosítani kell a folyamatos, hosszú távú áramellátást a gépterem felé, beleértve a klimatizálást is. Az erősáramú hálózatok esetében legyen biztosított a túlfeszültség- és zavarvédelem, a 3 méternél hosszabb betáplálási kábelek miatt pedig kiépíteni szükséges a rack szekrényeknél a finomvédelmet („C” típusú).

Az adatközpontok klimatizálása precíziós, géptermi klímaberendezéssel történjen, páratartalom szabályozással és redundáns kiépítéssel. Ajánlott ezen paraméterek folyamatos monitorozása és szükség esetén riasztás küldése.

A kritikus infrastruktúra elemeket koncentráltan tartalmazó helyiség tűzvédelmét automata tűzoltó berendezéssel kell kiegészíteni. Fontos szempont a megfelelő, nagy érzékenységű, aspirációs (V.E.S.D.A.) tűzjelző berendezés megléte.

4.1 A HOSTING ÉPÜLET ELHELYEZKEDÉSE, KÖRNYEZETE

- Az adatközpont épületének Budapest közigazgatási határán belül kell elhelyezkednie. A hosting szolgáltatással érintett egyes eszközöket ajánlatkérő bérlő oly feltétellel, hogy az adott eszközöket ajánlatkérő Budapest közigazgatási határán belül mozgathatja.
- A nyertes pályázó gépterme ipari anyagot szállító csővezetékől - gázokat, vegyi anyagokat, illetve szennyvizet tartalmazó 3m³-t meghaladó űrtartalmú tároló tartályoktól legalább 500 méteres távolságra kell legyen.
- Továbbá folyamtól, folyótól, tótól, illetve nagyméretű nyitott csapadékvíz tározótól legalább 500 méter távolság szükséges. Ismerten árvízveszélyes vagy az elmúlt 100 évben akár egyszer is árvíz, illetve egyéb előntés miatt vízzel érintett területet nem lehet megajánlani.

5. MŰSZAKI SPECIFIKÁCIÓ

5.1 AZ ÉPÜLET KIALAKÍTÁSA, STRUKTÚRÁJA

- Az épületszerkezet tűzállósága legalább 60 perces legyen
- Az ajtó tűzzónánként legyen legalább EI60 tűzállóságú és feleljen meg a T60 elvárásnak
- A gépterme területnek nem lehet ablaka és olyan nyílászárója, amely közvetlenül a kültérre nyílik
- MABISZ teljes körű mechanikai védelem a határoló felületekre (padló, mennyezet, falak)
- A szervertermi födém elosztott teherbírása legalább 5000 kg/m² legyen
- Az álpadlózat minimum 2000 kg/m² megoszló teherbírási képességű, mélysége minimum 0,8 méter.
- A gépterem födémje, padlója és falai víz- és gázvezetékmentesek legyenek.
- Rakodást elősegítő, rámpás bejárat - 44U beférjen.

5.2 BIZTONSÁG ÉS TŰZVÉDELEM

- 7/24 órás élőerős biztonsági szolgálat
- Csak előre rögzített személyek belépése engedélyezett fényképes és személyi azonosításra alkalmas okmányok mellett
- Fém-detektoros beléptetés
- Minden be- és kilépés naplózása
- A gépteremhez heti 7/24 órás fizikai hozzáférés biztosítása
- 7/24 órás operátori jelenlét biztosítása
- Folyamatosan felügyelt beléptető és behatolást jelző rendszer
- Folyamatosan felügyelt épületfelügyeleti rendszer
- Zártláncú IP videó megfigyelő- és rögzítő rendszer a létesítmény teljes külső területén és a belső helyiségekben egyaránt
- Zárható rack szekrények
- az Árajánlatkérő részére saját kamerarendszer kiépítése, ami kizárólag az általa használt területet fedheti le
- Fizikai védelmi pontok, gépjármű- és személyzsilip
- Tűzvédelem, korai reagálású füstérzékelő rendszer (Early Warning Smoke Detection System) aspirációs és optikai érzékelőkkel
- Automata oltórendszer
- Érzékelőknek a mennyezetben és az álpadló alatt is lenniük kell
- Az adatközpont érvényes és tesztelt katasztrófatervvel rendelkezzen
- Első és másodlagos villámvédelem
- Túláram és túlfeszültség védelem

5.3 ÁRAMELLÁTÁS

- Az adatközpont áramellátása középfeszültségen, minimum két független, egymástól eltérő nyomvonalú célkábelen keresztül, két külön trafóval betáplálva
- Elvárt rendelkezésre állás az áramellátás vonatkozásában: minimum 99.99%
- Az IT-rendszerek szünetmentes megtáplálását két (független A-B oldali) UPS rendszer biztosítja (2N)
- Mindkét tápellátási útvonalnak saját aggregátoros alátámasztása legyen a folyamatos működés biztosítására.
- Egyedi fogyasztásmérés lehetőségének kialakítása.
- Elektromos betáplálás kialakításának lehetősége: rack-enként redundáns, szabályosan megszakítható erősáramú tápellátás (PDU)
- Oldalanként 3 fázis / 32A
- „C” sínes betáp vagy Static switch (ATS) szolgáltatás biztosítása
- A szekrényenkénti jelenlegi összes áramigény: 15 kVA
- A fogyasztás számlázása havi szinten, dedikált almérő alapján történik

5.4 HŰTÉS

- Légkezelő berendezések gondoskodjanak az épület friss, pormentesített, fűtött / hűtött levegővel való ellátásáról
- Állandó, szabályozott hőmérséklet ($22^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$) és páratartalom (maximum 60%)
- Redundáns klimatizációs rendszer
- Elvárt rendelkezésre állás hűtés vonatkozásában: minimum 99.95%
- Az elvárt energiahatékonyság maximum 1,9 PUE

5.5 TERÜLET ALAPÚ ELHELYEZÉS

Ketreces terület biztosítása összesen 4db minimum 42U magas, 800x1200 méretű rack szekrény elhelyezésére. A terület minimális mérete 15m².

5.6 ADATKÖZPONTI KÁBELEZÉS

- Strukturált LAN kábelezés:
 - oldalanként patch panelen rendezve
 - gerinckábelezés kiépítése a szerverek és a hálózati szekrények között rackszekrényenként 48 db Cat6a kábelezéssel
 - strukturált hálózathoz tartozó egyedi redundáns nyomvonal (kábel tálca) kiépítése
- Optikai kábelezés:
 - az optikai kábelek típusa (spec: 50/125 multimodusu LC-LC csatlakozó)
 - a szálpárok mennyisége rackszekrényenként 24 eres (12 kapcsolat) gerinc a hálózati szekrény és a szervertes szekrények között

5.7 AZ ESZKÖZÖK ELHELYEZÉSÉRE (HOSTING ELŐKÉSZÍTÉS) VONATKOZÓ ELVÁRÁSOK

Amennyiben az Ajánlatkérő rack szekrényeit, eszközeit a nyertes Ajánlattevőnek a jelenlegitől eltérő helyszínre kell elszállítania, úgy csak az alábbi feladatok elvégzése szükséges:

- Rack szekrények elhelyezése az Ajánlatkérővel való egyeztetés alapján, továbbá az erősáramú és gyengeáramú kábelezés kialakítása
- A jelenlegi állapot felmérésének elvégzése (az elhelyezés és mozgathatóság körülményeire, az eszközparkra, a hálózati és táp csatlakozásokra, a kapcsolatokra és függőségekre)
- Elhelyezés megtervezése: kábelezés (gyenge és erősáram, optika), az elhelyezés ütemterve.

Ajánlatkérő az elhelyezéssel kapcsolatban felmerülő további feladatokat saját hatáskörben végzi. Amennyiben a nyertes Ajánlattevő Ajánlatkérő jelenlegi adatközpont telephelyétől eltérő helyszínen kívánja biztosítani a szolgáltatást, abban az esetben Ajánlatkérő látja el a rack szekrények, eszközök elszállítását, költöztetését a nyertes Ajánlattevő ajánlatában megjelölt adatközponti telephelyre.

5.7.1 OPERÁTORI SZOLGÁLTATÁSRA (SMART HANDS/REMOTE HANDS) VONATKOZÓ ELVÁRÁSOK

Az adatközpontban folyamatos 7/24-ben szolgálatot teljesítő operátori személyzet kiegészítő, emelt szintű szolgáltatást biztosít, alapvetően az alábbi tevékenységekre, de ezek szükség esetén tovább bővíthetők. A szükséges hardver tartalékkészletet Ajánlatkérő biztosítja.

- Ajánlatkérő legfeljebb havi 5 bejelentés kezelését várja el:
 - IP / KVM konzolra kötés telefonos kérés alapján
 - az elhelyezett eszközök hardveres újraindítása
 - hibaelhárítás esetén szükséges kábel csere Ajánlatkérő szervere és hálózati eszköz között
- Kijelölt operátor kapcsolattartó biztosítása az Ajánlatkérő Informatikai rendszertechnikai üzemeltetési csoportjával való közvetlen, műszaki jellegű kapcsolattartás céljából az alábbi feladatok kapcsán:
 - beléptetés előkészítése, egyeztetés elektronikus levélben vagy telefonon,
 - esetleges operátori szoba használati igény egyeztetése,
 - szolgáltató oldali karbantartások egyeztetése.

6. A HOSZTING SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI PARAMÉTEREI, SLA SZINTEK

1.	Éves rendelkezésre állás az áramellátás tekintetében minimum	99,99 %
2.	Éves rendelkezésre állás a klimatizáció tekintetében minimum	99,95 %
3.	Éves rendelkezésre állás az operátori szolgálat tekintetében	7 x 24 x 365
4.	Éves rendelkezésre állás a biztonsági szolgálat tekintetében	7 x 24 x 365

6.1 SLA SZÁMÍTÁSA

A rendelkezésre állás értékének számítása:

$$\frac{(\text{összidő} - \text{a szolgáltatás kiesési periódusok összideje}) * 100}{\text{összidő}}$$

Ahol:

- **az adott évhez tartozó összidő:** 8760 óra (7x24x365 üzemidő), szökőév esetén 8784 óra (7x24x366 üzemidő).
- kiesési idő: a szolgáltatás nem elérhető időszakai

6.2 ÁRAMDÍJ SZÁMÍTÁS

Az elhelyezett eszközök áramfogyasztását ajánlatkérő az alábbi képlet alapján téríti meg nyertes ajánlattevő részére:

$$\text{Számított havi áramdíj} = \text{havi mért érték (kWh)} \times X \text{ Ft/kWh} \times \text{PUE}^*$$

- X Ft/kWh: A Szolgáltatásnak helyet adó Adatközpontban érvényes Áramdíj.
- PUE szorzó: UPS és klíma fogyasztás fedezésére
- Az áramdíj aktuális mértéke a nyertes Ajánlattevő ÁSZF-jében érhető el.
- A mért érték a dedikált almérő alapján mért havi fogyasztás

* Az ajánlati lapon megajánlott PUE érték

2. sz. melléklet: Teljesítésigazolási lap (minta)

Szerződés azonosító száma:.....Megrendelő iktatószám:

Rendelés SAP azonosító száma:

BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zrt. (székhely: 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31.; adószám: 10941362-2-44; cégjegyzékszám: 01-10-042582.,) valamint között.....-ei hatállyal szerződéses viszony jött létre, melynek tárgya:

Szerződésben/Megrendelésen rögzített teljesítés végső határideje: (év,hó,nap)	
Műszaki átadás-átvétel rész/végleges* teljesítés <u>tényleges</u> időpontja: (év,hó, nap)	
Késedelem (napokban):	
Szerződés/Megrendelés szerinti összeg: Fizetendő kötbér jogcíme, mértéke %-ban: Fizetendő kötbér összege:	
Szerződés szerinti fizetési határidő a számla benyújtását követő:	30 nap
kitöltés dátuma Partner cégszerű aláírása

Jelen jegyzőkönyv aláírásával igazoljuk, hogy a Partner a Szerződés/Megrendelés..... pontjában foglalt kötelezettségének az általa fent megjelölt teljesítés tényleges időpontjában **eleget tett** és így a Szerződés pontja alapján a számla kiállítására és benyújtására jogosult a szerződésnek/megrendelésnek a fizetési feltételekre vonatkozó pontjának megfelelően az alábbiak szerint:

- utalható összeg:
- kötbérrel csökkentett utalható összeg:
- A Partner az előírt garanciákat benyújtotta: igen
nem

 teljesítésigazoló
 Név:
 Munkakör:
 Szerv. egység:
 Dátum:

 beruházásgazda/költséggazda
 Név:
 Munkakör:
 Szerv. egység:
 Dátum:

* megfelelő rész aláhúzendó

3. sz. melléklet: Vállalkozó ajánlata (Szakmai ajánlat)

Ajánlati lap

K2518 GEOREDUNDÁNS SZERVER HOSTING SZOLGÁLTATÁSOK, I. RÉSZ, SITE 1

EGYSZERES	SZOLGÁLTATÁS MEGNEVEZÉSE	MENNYISÉG	MÉRTEKEGYSÉG	AJÁNLATI EGYSÉGÁR (NETTÓ FT)	VÁLLALKOZÁSI DÍJ (NETTÓ FT)
	Elhelyezés előkészítése, terület kiépítése műszaki leírásban meghatározott paraméterek szerint	1	db (teljes megvalósítás)	6 812 500 Ft	6 812 500 Ft
ELHELYEZÉS ELŐKÉSZÍTÉSE, TERÜLET KIÉPÍTÉSE VÁLLALKOZÁSI DÍJA ÖSSZESEN (NETTÓ FT)					
					6 812 500 Ft
HAVIDÍJ	SZOLGÁLTATÁS MEGNEVEZÉSE	TERVEZETT MENNYISÉG	MÉRTEKEGYSÉG	AJÁNLATI EGYSÉGÁR (NETTÓ FT)	VÁLLALKOZÁSI DÍJ (NETTÓ FT)
	Komplex, műszaki leírásban meghatározott paraméterek szerinti szerverelhelyezési szolgáltatás (hosting szolgáltatás) - áramköltség nélkül - hűtési költség nélkül	24	hó	1 500 000 Ft	36 000 000 Ft
SZERVERELHELYEZÉSI SZOLGÁLTATÁS (HOSTING SZOLGÁLTATÁS) VÁLLALKOZÁSI DÍJA ÖSSZESEN (NETTÓ FT)					
					36 000 000 Ft
ÁRAMDÍJ PUE HŰTÉSI SZORZÓVAL EGYÜTT (KWH)		TERVEZETT MENNYISÉG 1 HONAPRA (KWH/HÓ)	SZERZŐDÉS TERVEZETT IDŐTARTAMA (HÓ)	ÁRAMDÍJ EGYSÉGÁR NETTÓ FT/KWH/HÓ	PUE HŰTÉSI SZORZÓ PUE
		10514	24	71,84	1,5
ÁRAMDÍJ PUE HŰTÉSI SZORZÓVAL EGYÜTT					
					27 191 727,36 Ft
ÁRAMDÍJ PUE HŰTÉSI SZORZÓVAL KÉPZETT ÉRTÉKE (NETTÓ FT)					27 191 727,36 Ft
MINDÖSSZESEN KÉPZETT AJÁNLATI ÁR (NETTÓ FT)*					70 004 227,36 Ft

ADATKÖZPONT ÉPÜLET	AJÁNLATTEVŐ MEGAJÁNLÁSA
Az adatközpont helye / helyszíne (pontos cím)	1108 Budapest, Kozma utca 2.

Jelmagyarázat:

Ajánlattevő által meghatározandó cella érték

* Felülvizsgálaton felülmúlható érték

4. sz. melléklet

Bejelentés az alvállalkozó(k)ról a szerződéskötéskor

Cég neve: Invitech ICT Services Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített elnevezés: Invitech ICT Services Kft.)

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 39.

Adószám: 25836965-2-44

továbbiakban, mint Vállalkozó cégjegyzésre jogosult képviselője(i) nyilatkozom, hogy a BKM Nonprofit Zrt.-vel (székhelye: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.) mint Megrendelővel (továbbiakban: Megrendelő) K2518 közbeszerzés számon, SZE2025000367/000 szerződésszámon „Georedundáns szerver hosting szolgáltatások – 1. rész: Site1” tárgyában megkötött vállalalkozási szerződés teljesítése érdekében

b) a Kbt. 138. § (3) bekezdésében foglaltak alapján bejelentem, hogy a szerződés megkötésekor a szerződés teljesítésében az alábbi alvállalkozó(k) vesznek részt:

1. Alvállalkozó neve: Invitech ICT Infrastructure Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina Körút 39.

Cégjegyzékszám: 01-09-430651

Adószáma: 32560390-2-41

Elérhetősége (telefon, e-mail): wholesale@invitech.hu, Tel.: +36 1 873 6996

Képviselő neve:

A szerződésnek az a része, amelynek teljesítésében az alvállalkozó közreműködik:

Szerver hoszting infrastruktúra biztosítása

Az alvállalkozói teljesítés várható százalékos aránya: 80 %

Az alvállalkozói szerződés szerinti ellenszolgáltatás értéke: 56 003 000,-HUF

Kelt: , 2025.....

.....
*üzemeltetési igazgató és
Magyar Ferenc értékesítési igazgató
Invitech ICT Services Kft.
Vállalkozó*

5. sz. melléklet

Bejelentés a szerződéskötést követően bevont alvállalkozó(k)ról⁹

Cég neve:

Székhely:

Adószám:

továbbiakban, mint Vállalkozó cégjegyzésre jogosult képviselője (i) a BKM Nonprofit Zrt.-vel (székhelye: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.) mint Megrendelővel (továbbiakban: Megrendelő) K..... közbeszerzés számon, SZE..... szerződésszámon „ ” tárgyában megkötött Vállalkozási szerződés teljesítése érdekében a Kbt. 138. § (3) bekezdésében foglaltak alapján bejelentem, hogy a szerződéskötést követően a szerződés teljesítésébe az alábbi alvállalkozó(k) kerül(nek) bevonásra:

1.¹⁰ Alvállalkozó neve:

Székhelye:

Cégjegyzékszám:

Adószáma:

Elérhetősége (telefon, e-mail):

Képviselő (vezető) neve:

A szerződésnek az a része, amelynek teljesítésében az alvállalkozó közreműködik:

.....

Az alvállalkozói teljesítés várható százalékos aránya.....

Az alvállalkozói szerződés szerinti ellenszolgáltatás értéke:

Kelt: , 2025.....

.....
(cégjegyzésre jogosult képviselő(k) aláírása
neve, beosztása
cégnév)
Vállalkozó

⁹ A nyilatkozatot az alvállalkozó bevonását **megelőzően** kell megtenni a Kbt. 138.§ (3) bek- alapján.

¹⁰ Értelmszerűen kiegészítendő több alvállalkozó igénybevétele esetén.

6. sz. melléklet

Bejelentés az alvállalkozói teljesítésről¹¹

(alvállalkozó igénybevétele esetén az alvállalkozói teljesítést követően)

Cég neve:

Székhely:

Adószám:

továbbiakban, mint Vállalkozó cégjegyzésre jogosult képviselője (i) a BKM Nonprofit Zrt.-vel (székhelye: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.) mint Megrendelővel (továbbiakban: Megrendelő) K..... közbeszerzés számon, SZE..... szerződésszámon „ ” tárgyában megkötött Vállalkozási szerződés teljesítése kapcsán a Kbt. 138. § (3) bekezdésében foglaltak alapján bejelentem, hogy a szerződés teljesítésében az alábbi alvállalkozó(k) vettek részt az alábbi alvállalkozói teljesítéssel és ellenszolgáltatással:

1.¹² Alvállalkozó neve:

Székhelye:

Cégjegyzékszám:

Adószáma:

Elérhetősége (telefon, e-mail):

Képviselő (vezető) neve:

A szerződésnek az a része, amelynek teljesítésében az alvállalkozó(k) közreműködtek:

.....

Az ajánlattevői teljesítésen belül az alvállalkozói teljesítés tényleges százalékos aránya:

.....

Az alvállalkozónak kifizetett ellenszolgáltatás értéke (összege):

Az alvállalkozó részére a kifizetés (ellenszolgáltatás) teljesítésének időpontja:

Kelt: , 2025.....

.....
(cégjegyzésre jogosult képviselő(k) aláírása
neve, beosztása
cégnév)
Vállalkozó

¹¹ A nyilatkozatot alvállalkozó bevonása esetén az alvállalkozói teljesítést követően kell megtenni a Kbt. 138.§ (3) bekezdése alapján.

¹² Értelmszerűen kiegészítendő több alvállalkozó igénybevétele esetén.



Tanúsítjuk, hogy az alábbi szervezet irányítási rendszere megfelel az említett szabvány követelményeinek a lenti alkalmazási területen.

Tanúsított szervezet neve:
Invitech ICT Services Kft.

Címe:
1013 Budapest, Krisztina körút 39. Magyarország
1108 Budapest, Kozma utca 2. Magyarország
1143 Budapest, Ilka u. 31. Magyarország

Alkalmazott szabvány:
MSZ EN ISO 9001:2015

Alkalmazási terület:
Távközlési és informatikai szolgáltatások folyamatai (műszaki- és termékfejlesztés, B2B, nemzetközi és belföldi nagykereskedelmi értékesítés, implementáció, ügyfélszolgálat, műszaki üzemeltetés, számlázás, ügyfél folyószámla kezelés) továbbá általános vállalati támogató folyamatok. Adatközpont és DR site üzemeltetés

A nyilvántartásba vétel feltétele, hogy a Szervezet a fenti szabványnak megfelelő irányítási rendszert tartson fenn, amelyet az NQA figyelemmel kísér.

Vitás esetekben ezen oklevél angol nyelvű változata az irányadó.

Központi tevékenység a fenti címen történik. A további telephelyek a mellékleten felsorolva.

Ügyvezető igazgató

Tanúsítvány száma:	211643
Kiadás:	2000. augusztus 18.
Újra kiadás:	2024. július 16.
Érvényes:	2027. augusztus 17.
EA kód:	29/31/33/35



0015



A 211643 számú tanúsítvány függeléke

Tartalmazza a telephelyeken található létesítményeket:

Invitech ICT Services Kft.

Tanúsítvány száma: 211643
1013 Budapest, Krisztina körút 39.
Magyarország
1108 Budapest, Kozma utca 2. Magyarország
1143 Budapest, Ilka u. 31. Magyarország

Távközlési és informatikai szolgáltatások folyamatai (műszaki- és termékfejlesztés, B2B, nemzetközi és belföldi nagykereskedelmi értékesítés, implementáció, ügyfélszolgálat, műszaki üzemeltetés, számlázás, ügyfél folyószámla kezelés) továbbá általános vállalati támogató folyamatok. Adatközpont és DR site üzemeltetés

Kiadás: 2000. augusztus 18.
Újra kiadás: 2024. július 16.
Érvényes: 2027. augusztus 17.
EA kód: 29/31/33/35

InviTechnocom Kft.

Tanúsítvány száma: 212085
1013 Budapest, Krisztina körút 39.
Magyarország

Távközlési és informatikai szolgáltatások folyamatai (műszaki- és termékfejlesztés, B2B, nemzetközi és belföldi nagykereskedelmi értékesítés, implementáció, ügyfélszolgálat, műszaki üzemeltetés, számlázás, ügyfél folyószámla kezelés) továbbá általános vállalati támogató folyamatok. Adatközpont és DR site üzemeltetés

Kiadás: 2000. augusztus 18.
Újra kiadás: 2024. július 16.
Érvényes: 2027. augusztus 17.
EA kód: 29/31/33/35



03015



Tanúsítjuk, hogy az alábbi szervezet irányítási rendszere megfelel az említett szabvány követelményeinek a lenti alkalmazási területen.

Tanúsított szervezet neve:
Invitech ICT Services Kft.

Címe:
1013 Budapest, Krisztina körút 39. Magyarország
1108 Budapest, Kozma utca 2. Magyarország
1143 Budapest, Ilka u. 31. Magyarország
1117 Budapest, Neumann János utca 1. NOC2 Gépterem Magyarország

Alkalmazott szabvány:
MSZ ISO/IEC 27001:2023

Alkalmazási terület:
Szerver és távközlési hosting szolgáltatások során ügyfél és üzleti információ kezelése, felhő szolgáltatások nyújtása

Összhangban a Invitech ICT Services Kft. Alkalmazhatósági Nyilatkozatával (verziószám: 10, kiadás 2025. március 23.)

A nyilvántartásba vétel feltétele, hogy a Szervezet a fenti szabványnak megfelelő irányítási rendszert tartson fenn, amelyet az NQA figyelemmel kísér.
Vitás esetekben ezen oklevél angol nyelvű változata az irányadó.

Központi tevékenység a fenti címen történik. A további telephelyek a mellékleten felsorolva.

Tanúsítvány száma:	210856
Kiadás:	2010. május 18.
Újra kiadás:	2025. május 07.
Érvényes:	2028. május 17.
EA kód:	33

Ügyvezető igazgató



0015



A 210856 számú tanúsítvány függeléke

Tartalmazza a telephelyeken található létesítményeket:

Invitech ICT Services Kft.

Tanúsítvány száma: 210856
1013 Budapest, Krisztina körút 39.
Magyarország
1108 Budapest, Kozma utca 2. Magyarország
1143 Budapest, Ilka u. 31. Magyarország
1117 Budapest, Neumann János utca 1.
NOC2 Gépterem Magyarország

**Szerver és távközlési hosting szolgáltatások során
ügyfél és üzleti információ kezelése, felhő
szolgáltatások nyújtása**

Kiadás: 2010. május 18.
Újra kiadás: 2025. május 07.
Érvényes: 2028. május 17.
EA kód: 33

InviTechnocom Kft.

Tanúsítvány száma: 210856/4
1013 Budapest, Krisztina körút 39.
Magyarország

**Szerver és távközlési hosting szolgáltatások során
ügyfél és üzleti információ kezelése, felhő
szolgáltatások nyújtása**

Kiadás: 2010. május 18.
Újra kiadás: 2025. május 07.
Érvényes: 2028. május 17.
EA kód: 33

Invitech ICT Infrastructure Kft.

Tanúsítvány száma: 212134
1013 Budapest, Krisztina körút 39.
Magyarország

**Szerver és távközlési hosting szolgáltatások során
ügyfél és üzleti információ kezelése, felhő
szolgáltatások nyújtása**

Kiadás: 2010. május 18.
Újra kiadás: 2025. május 07.
Érvényes: 2028. május 17.
EA kód: 33



0015

**Szakmai Felelősségbiztosítási Kötvény - módosítás/ Professional Indemnity Schedule - amending
Invitech ICT Services Kft.
Kötvényszám/Policy number: 421 0000224**

1. **Szerződő neve/Policyholder name:** **Invitech ICT Services Kft.**
2. **Szerződő címe/Policyholder address:** **1013 Budapest, Krisztina körút 39.**
Adószám/Tax number: 25836965-2-13
Árbevétel/Turnover: 124.068.600 EUR (2024.)
3. **Biztosított/Insured:** **Invitech ICT Services Kft.**
Társbiztosított/ Co-insured: **InviTechnocom Kft.**
Invitech ICT Infrastructure Kft.

Társbiztosított címe/ Co-insured address : **1013 Budapest, Krisztina körút 39.**

A társbiztosított felelőssége kizárólag a szerződő biztosított tevékenységére terjed ki / The co-insured's liability solely expand to the policyholder's business activities
4. **Szakmai tevékenység:** **A: Elektronikus hírközlési szolgáltatások, adatközponti és felhő szolgáltatások, IT biztonsági szolgáltatások.**
• Adat és internet szolgáltatások (Connectivity)
• Telefon- és kommunikációs szolgáltatások (Communication / Voice)
• Felhő szolgáltatások(Cloud)
• Adatközponti szolgáltatások (DataCenter)
• IT biztonsági szolgáltatások (IT Security)
• Irodai informatikai rendszerek (Enduser Services)
IT biztonsági jogszabályi megfeleléshez támogatás nyújtása projekt alapon és folyamatos szolgáltatásnyújtással
NIS2, DORA, DSA EU rendeleteknek és a vonatkozó hazai jogszabályoknak való megfelelés elősegítése, támogatása
B: szerver hosting szolgáltatás
- Business activity:* **A: Electronic communications services, data center and cloud services, IT security services.**
• Data and Internet services (Connectivity)
• Telephone and communication services (Communication / Voice)
• Cloud services
• Data Center Services (DataCenter)
• IT Security
• Office IT systems (Enduser Services)
Providing support for IT security compliance on a project-based basis and with continuous service provision
Facilitating and supporting compliance with NIS2, DORA, DSA EU regulations and relevant domestic legislation
B: server hosting services

5. Kockázatviselés kezdete: <i>Inception date:</i>	2024. november 16. <i>November 16, 2024</i>
Módosítás kezdete: <i>Amendment date:</i>	2025. április 23. <i>April 23, 2025</i>
Biztosítás évfordulója: <i>Anniversary:</i>	minden év november 16 <i>every and each year 16 November</i>
6. Biztosítás tartama: <i>Type of period:</i>	Határozott <i>Definite</i>
Fedezet típusa: <i>Type of coverage:</i>	Információs Technológia Szakmai Felelősségbiztosítás <i>Professional Liability for Information Technology</i>
7. Kártérítési limit / Limit of liability:	3.000.000 EUR /káresemény, claim - 3.000.000 EUR /év, year
Szublímit a "B" szakmai tevékenységre / Sublimit for "B" business activity	18.000 EUR/káresemény, claim - 65.000 EUR/év, year
8. Önrészesedés/Retention: <i>for "B" business activity</i>	10% min. 25.000 EUR /káresemény; claim <i>10.000 EUR / káresemény, claim</i>
9. Visszamenőleges fedezet: <i>Retroactive date:</i>	2017. november 17. <i>17 November, 2017</i>
10. Éves Biztosítási díj/ <i>Yearly Insurance premium:</i>	38.077 EUR
Díjfizetés ütemezése: <i>Premium payment:</i>	Évente, egy összegben <i>Yearly, one amount</i>
11. Területi hatály/Territory scope:	Egész világ, kivéve USA/Kanada / Worldwide, except USA/Canada
12. Függelékek: <i>Endorsements:</i>	A fedezet kiegészítő mellékletek oldalon feltüntetett függelékek <i>The listed endorsements on the cover supplementary appendix page</i>
13. Biztosítási feltételek: <i>Terms and Conditions:</i>	Magyarországi Fióktelepe Informatikai Cégek Szakmai Felelősségbiztosítás Biztosítási Feltételei 001-2023 <i>Branch Office in Hungary Professional Liability for Information Technology 001-2023 (ENG)</i>
14. Biztosító: <i>Insurer:</i>	
15. Kárbejelentés/Claim reporting:	
Egyéb rendelkezések/ <i>Other provisions:</i>	<i>Magyar nyelvű ajánlat, részletező, feltételszöveg az irányadó. / Hungarian quote, schedule and wording prevail.</i>

Kelt: Budapest,

2025. április 22.

FEDEZETET KIEGÉSZÍTŐ MELLÉKLETEK / COVER SUPPLEMENTARY APPENDIX

1 A KORÁBBI KÁRESEMÉNYEKRE VONATKOZÓ FELELŐSSÉG KIZÁRÁSA

A felek jóváhagyólag elfogadták és tudomásul vették, hogy a szerződés értelmében a Biztosító nem kötelezhető olyan káresemények megtérítésére, amelyeket a Társaság, illetve a Biztosított Személyek által harmadik személyeknek a jelen biztosítási szerződés értelmében okozott károkért megfizetni tartozik, amennyiben ezen káreseményeket előidéző jogellenes és károkozó magatartás a kockázatviselés kezdete vagy a visszamenőleges fedezet kezdete előtt valósult meg.

PRIOR ACTS EXCLUSION

In consideration of the premium charged, it is hereby understood and agreed that the Insurer shall not be liable to make any payment for Loss in connection with any claim or claims or any developments thereof arising from any Wrongful Act committed prior to the inception date or retroactive date of this policy.

"B" szakmai tevékenységre a fedezet módosítás kezdetétől terjed ki.

The coverage is extended for "B" business activities from amendment date

2 KÖVETKEZMÉNYI KÁROK / GAZDASÁGI VESZTESÉGEK KIZÁRÁSA

A felek kölcsönösen elfogadták és jóváhagyólag tudomásul vették, hogy a biztosítási fedezet semmilyen formában sem terjed ki a Biztosítottal szemben érvényesített azon kárigényekre, amelyek a Biztosított által okozott direkt kár következtében fellépő indirekt károkkal bármilyen módon kapcsolatba hozhatók, azokon alapulnak vagy abból erednek (ideértve, de nem korlátozva ezekre: a forgalom visszaesését, nyereség csökkenését, egyéb anyagi jellegű veszteség, ügyfelek elvesztését). A biztosítási fedezet csak és kizárólag a Biztosított által okozott direkt károokra terjed ki.

CONSEQUENTIAL LOSS ENDORSEMENT

It is understood and agreed that the Insurer shall not be liable for any claim based upon, attributable to, arising out of, or resulting from, or in any manner related to any indirect loss resulting from direct loss caused by Insured or it can be connected in any way them (including but not limited loss of turnover, loss of revenue or profit or anticipated savings, loss of customers, or any other pecuniary loss). The insurance coverage only covers the direct claims caused by the Insured.

3 A BIZTOSÍTÁSI IDŐSZAK KITERJESZTÉSE / KITERJESZTETT FELFEDEZÉSI IDŐSZAK

A felek jóváhagyólag elfogadták és tudomásul vették, hogy e függelék értelmében a jelen biztosítási szerződés biztosítás feltételének 2. 2. pontja az alábbiakkal egészül ki:

A Biztosított jogosult kiterjesztett felfedezési időszak vásárlására:

1 év a teljes éves biztosítási díj 30 százaléka ellenében; vagy

2 év a teljes éves biztosítási díj 60 százaléka ellenében; vagy

Teljes éves biztosítási díj alatt a szerződés megszűnésének évében érvényes éves biztosítási díjat értjük.

A kiterjesztett felfedezési időszakra vonatkozóan 2.2 pontban foglaltak érvényesek.

EXTENDED DISCOVERY PERIOD

It is hereby understood and agreed that Extension 2.2. (Discovery) is integrated by the following:

The policyholder shall have the right to a discovery period of 12, 24 months following the effective date of non-renewal:

The following additional premium shall apply for the purchased discovery period:

1 year discovery period for 30 percent of the full annual premium

2 year discovery period for 60 percent of the full annual premium

Otherwise all other terms and conditions 2.2. of the policy remain unchanged.

4 Kivitelezési munkálatok kizárása

A felek kölcsönösen elfogadták és jóváhagyólag tudomásul vették, hogy a biztosítási fedezet semmilyen formában sem terjed ki a Biztosítottal szemben érvényesített azon kárigényekre, amelyek bármilyen építési munkából/tevékenységből, bármilyen hibás kivitelezésből, bármilyen hibás vagy káros anyag használatából/értékesítéséből, bármilyen termék előállítása során használt hibás anyagból vagy gyártási technikából, vagy a kivitelezés felügyeletéből ered, azon alapul vagy annak tulajdonítható.

Construction activities exclusion

It is understood and agreed that the Insurer shall not be liable for any claim arising out of, based upon, or attributable to, any construction works/activities, building activities, any defective workmanship, any defective or deleterious materials, any manual labour operations, any defective materials- or production techniques used in the manufacture of any product, or any supervision of workmanship.

5 Mechanikus - vagy szoftveres hibák kizárása

A felek jóváhagyólag elfogadták és tudomásul vették, hogy e függelék értelmében a biztosító nem téríti meg a mechanikus - vagy szoftveres hibával (harmadik fél által gyártott termékek, szoftverek, rendszerek meghibásodása, hibás működése, hiányos funkciója) összefüggésben felmerülő közvetlen vagy közvetett kártérítési igényeket

Mechanical or software error exclusion

It is understood and agreed that the Insurer shall not be liable any claim directly or indirectly based upon, or in connection with mechanical or software error/failure/malfunction (failure, malfunction, incomplete function of products, software, systems manufactured/developed by a third party)

6 SZAKMAI TEVÉKENYSÉG KORLÁTOZÁSA - Cyber kizárás

A felek jóváhagyólag elfogadták és tudomásul vették, hogy e függelék értelmében a biztosító nem téríti meg a számítógépes vagy egyéb informatikai rendszerek vagy hálózatok ellen elkövetett (kiber/cyber) támadásokkal, csaló informatikai alkalmazásokkal és módszerekkel, informatikai rendszerek adatainak eltulajdonításával összefüggésben felmerülő közvetlen vagy közvetett kártérítési igényeket

PROFESSIONAL SERVICES RESTRICTION - Cyber attacks

It is understood and agreed that the Insurer shall not be liable any claim directly or indirectly based upon, or in connection with (cyber) attacks against computer or other IT systems or networks, fraudulent IT applications and methods, theft of data from IT system needs.

7. sz. melléklet: Vállalkozó általános szerződési feltételei

Invitech ICT Services Kft.

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

**Általános Szerződési Feltételek
(Invitech ÁSZF)**

Törzsszöveg

Jelen ÁSZF hatályba lépésének napja:

2025. január 1.

Tartalomjegyzék

DEFINÍCIÓK	6
1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI, ELÉRHETŐSÉGEI, AZ ÁSZF TÁRGYA, HATÁLYA ÉS ELÉRHETŐSÉGE ..	11
1.1 Szolgáltató adatai	11
1.2 Szolgáltató ügyfélszolgálatának, technikai ügyeletének, hibabejelentő szolgálatának, valamint az Internetes közvetítő szolgáltatások kapcsolattartói pontjának elérhetőségei	11
1.3 Ügyfélportál.....	11
1.4 ÁSZF tárgya, hatálya és elérhetősége	12
2. A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁS FELTÉTELEI ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ	14
2.1 A Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	14
2.1.1 Ajánlatkérés és az Árajánlat	14
2.1.2 Igénybejelentés és a Megrendelés	14
2.1.3 Szerződés létrejötte és hatályba lépése	16
2.1.4 Elállás a Szerződéstől	17
2.1.5 Ráutaló magatartással kötött Szerződések szabályai.....	17
2.1.6 Ágazati jogi megfelelés	18
2.2 A Keretszerződés	18
2.2.1 Keretszerződés megkötésére vonatkozó általános rendelkezések	18
2.2.2 Keretszerződés és a hatálya alá tartozó Egyedi Szerződések egymáshoz való viszonya	18
2.3 A Szerződés Eszr. 9. § (1) bekezdésében meghatározott felmondásának feltételei	19
2.4 Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozás feltételei és a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	19
2.4.1 Alkalmi szolgáltatás (telefonállomás, bérelt vonal)	20
2.4.2 Mikrohullámú rádiós előfizetői hozzáférések speciális szabályai	20
2.4.2.1 A létesítés speciális feltételei.....	20
2.4.2.2 Az üzemeltetés és a használat speciális feltételei, a használat korlátai	21
2.4.3 Ellátási területen kívüli felszerelési helyen történő létesítés speciális szabályai	21
2.4.4 Szolgáltatás létesítésének egyéb feltételei	21
2.4.5 Felhasználói fiók, felhő-szolgáltatás létesítése	21
2.5 Szolgáltatás Átadása és Aktiválása.....	22
2.6 Beléptetés, munkavégzés, hozzáférés	22
2.7 Teszt- és Próbaidőszak	23
2.7.1 Tesztidőszak.....	23
2.7.2 Próbaidőszak.....	24
2.8 Eszközbérlés	24
3. SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	24
3.1 Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás tartalma, az Előfizetői hívószám	24
3.1.1 Megrendelő jogai	25
3.1.2 Szolgáltató jogai	25
3.1.2.1 Az elektronikus hírközlés védelme	25
3.1.2.2 Ingatlanhasználati jogok	25
3.1.2.3 Előfizetői szakasz másodlagos felhasználása	26
3.1.2.4 Alvállalkozók alkalmazása	26
3.1.3 Megrendelő kötelezettségei	26
3.1.3.1 Titoktartás és adatvédelem	26
3.1.3.2 Megrendelő telephelyén nyújtott Szolgáltatás	26
3.1.3.3 Szoftverhasználat	27
3.1.4 Szolgáltató kötelezettségei.....	27
3.1.4.1 Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás	27
3.1.4.2 Titoktartás és adatvédelem	27
3.1.4.3 A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás	28
3.1.5 Vis Maior.....	28
3.1.6 Felelősségi kérdések.....	29
3.1.6.1 Szolgáltató felelőssége.....	29
3.1.6.2 Megrendelő felelőssége	29
3.1.6.3 Szellemi tulajdon.....	29

3.1.6.4 Kártérítési felelősség	30
3.1.7 Értesítés, kapcsolattartás	30
3.1.8 Hordozó szolgáltatás igénybevétele	31
3.1.9 Üzemeltetési, karbantartási szolgáltatás	32
3.1.10 Tudakozó szolgáltatás igénybevétele	32
3.1.11 Globális kereskedelmi megfelelés (export kontrol)	32
3.1.12 Korrupció-ellenes rendelkezések	33
3.2 Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	33
3.3 Segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás	33
3.4 Szolgáltatás felelősségi határa	33
4. SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	34
4.1 Szolgáltatás minőségének a Megrendelők és Felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, vagy a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei	34
4.2 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, üzemzavarokkal, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	34
4.3 Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei, berendezés Adatközpontban történő elhelyezésének és csatlakoztatásának feltételei	34
5. SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE	36
5.1 Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, a Megrendelő által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei	36
5.1.1 Szünetelés a Megrendelő kérelmére	36
5.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és Vis Maior okból	36
5.1.3 Szünetelés közérdekből	38
5.1.4 Mobil Internet Szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális rendelkezések	38
5.1.5 Díjfizetés a szünetelés alatt	38
5.1.6 Hordozó szolgáltatáson keresztül igénybe vett Ráépülő szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális rendelkezések	38
5.1.7 Internet-hozzáférés Szolgáltatás karanténba helyezésére vonatkozó speciális rendelkezések ..	38
5.1.8 Szünetelés a szolgáltatásnyújtás ellehetetlenülése esetén	39
5.2 Szolgáltatás korlátozásának, így különösen a Megrendelő által indított vagy a Megrendelőnél végződött forgalom korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai	39
5.2.1 Szolgáltatás korlátozása a Megrendelő szerződésszegése esetén	39
5.2.2 Szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által	40
5.3 Elektronikus adat eltávolításának vagy hozzáférhetetlenné tételének és a Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	41
5.3.1 Médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztése a Médiatanács felhívása alapján	41
5.3.2 Szolgáltatás felfüggesztése	41
5.3.3 Elektronikus adat ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tétele	42
5.3.4 Jogellenes tartalom eltávolítására és az ahhoz való hozzáférés megszüntetésére vonatkozó kötelezettség	42
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK	44
6.1 Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	44
6.1.1 Hiba bejelentése	44
6.1.2 Hiba elhárítása	45
6.1.3 Adatközponti szolgáltatás hibaelhárítása	45
6.1.4 Tartalék hozzáférés (back-up) esetén érvényes rendelkezések	45
6.1.5 Szolgáltató érdekkörén kívül eső hiba elhárítása, egyéb munkák	45
6.1.6 Külső hordozó szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések	46
6.1.7 Végberendezés és bérelt Eszköz hibabejelentése, javítása	46
6.1.8 A Szolgáltatásnyújtás ellehetetlenülése, a műszaki alkalmasság megszűnése	47
6.2 Megrendelő jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén	47
6.3 Panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)	48
6.3.1 Panaszok kezelése	48

6.3.2 Díjreklamáció.....	48
6.3.3 Mobileszköz letiltása iránti kérelem befogadása	49
6.3.4 Előfizetői végberendezés illetéktelen hozzáféréséből eredő díjreklamáció	49
6.4 Tájékoztatás a Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése	50
6.4.1 (hírközlési ügyek).....	50
6.4.2 Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (adatvédelmi ügyek)	50
6.4.3 Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság	50
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR	51
7.1 Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke	51
7.1.1 Belépési díj, szerelési díj, egyéb egyszeri díjak	51
7.1.2 Előfizetési vagy szolgáltatási díj, egyéb rendszeres díjak	51
7.1.3 Hívásdíj.....	52
7.1.4 Adatforgalmi díj	52
7.1.5 Villamosenergia fogyasztás díja.....	52
7.1.6 Díjkedvezmény	53
7.1.7 Számla tartalma	53
7.1.8 Számla megküldése	54
7.1.9 Késedelmi kamat.....	54
7.1.10 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás, zálogjog	55
7.1.11 Díjmódosítás feltételei	55
7.2 Számla kiegyenlítése	55
7.3 Kártérítési eljárás szabályai.....	56
7.4 Kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai	56
7.4.1 Kötbér mértéke és megfizetésének módja.....	56
7.4.2 Kötbér a szolgáltatásnyújtás megkezdésének késedelme miatt.....	56
7.4.3 Kötbér a Szolgáltatás átírásának késedelme miatt.....	57
7.4.4 Kötbér az Áthelyezés teljesítésének késedelme miatt.....	57
7.4.5 Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt	57
7.4.6 Kötbér a Szerződésben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi követelmény megsértése miatt	57
7.4.7 Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt.....	58
7.4.8 Kompenzáció a számhordozás vagy szolgáltatóváltás során megvalósuló szolgáltatáskiesés és az eljárás késedelme miatt	58
7.4.9 Kötbér a határozott idejű Szerződés lejáratá előtti teljes vagy részleges megszűnése miatt	58
7.4.10 Jóváírás az Invitech Office 365 szolgáltatás rendelkezésre állási idejének alulteljesítése miatt.....	58
7.5 Díjvisszatérítés rendje	59
8. SZÁMHORDOZÁSSAL ÉS INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI	59
8.1 Számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	59
8.2 Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik	60
9. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA	61
10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	61
10.1 Szolgáltató által kezelt személyes és egyéb adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	61
10.1.1 Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk	61
10.1.2 Szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja	66
10.1.3 Adatkezelői utasítás alapján végzett adatfeldolgozásra vonatkozó rendelkezések	67
10.2 A Megrendelő tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	68
10.2.1 Megrendelő adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei.....	68
10.2.2 Adatbiztonság.....	68
10.2.3 Mobil Internet Szolgáltatással kapcsolatos adatkezelés speciális szabályai.....	69
10.2.4 Tájékoztató a Mobil Internet Szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról	69

11. A MEGRENDELŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE	70
11.1 Általános rendelkezések.....	70
11.2 Egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések.....	70
11.3 Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak.....	71
11.4 Előfizetői hívásadatok.....	71
12. SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI	72
12.1 Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, a Megrendelő erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban a Megrendelőt megillető jogok.....	72
12.1.1 Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása.....	72
12.1.2 Előfizetői hívószám megváltoztatása.....	73
12.1.3 Adatközponton belüli áthelyezés.....	74
12.1.4 Szolgáltatás kiváltása (migráció).....	74
12.2 A Megrendelő által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	74
12.2.1 Elektronikus hírközlési szolgáltatás áthelyezése.....	74
12.2.2 Szolgáltatás átírása.....	75
12.2.3 Előfizetői hívószám megváltoztatása.....	75
12.2.4 Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött Szerződés módosításának speciális szabályai.....	75
12.2.5 Megrendelő által igénybe vett kiegészítő szolgáltatások körének változtatása.....	75
12.2.6 Szolgáltatás módosítási igény.....	76
12.3 Szerződés megszűnésének esetei, feltételei.....	76
12.3.1 Szolgáltató rendkívüli felmondása a Megrendelő szerződésszegése esetén.....	77
12.3.2 Szerződés Szolgáltató általi azonnali hatályú felmondása.....	78
12.3.3 Megrendelő rendkívüli felmondása a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyéb okból.....	78
12.4 Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött Szerződés felmondásának speciális szabályai.....	79
12.5 Eszközbérlés tárgyában kötött Szerződés megszűnésének speciális szabályai.....	80
12.6 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén.....	80
13. A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEK	80
13.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	80
13.2 A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	81
13.3 A végberendezéssel, vagy a Megrendelőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	83
13.3.1 Eszközök, Végberendezések átadása, kiszállítása és átvétele.....	84
13.3.2 Eszközök, Végberendezések leszerelése.....	84
13.3.3 SIM kártya használata.....	84
13.3.4 Mobileszközzel kapcsolatos kötelezettségek.....	85
13.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	85

Mellékletek:

1. számú melléklet: Alap- és kiegészítő szolgáltatások, szolgáltatásminőségi paraméterek és célértékek
2. számú melléklet: Díjszabás

Definíciók

- "4iG Csoport"** A 4iG Nyrt. által vezetett, a 4iG Nyrt. közvetlen és közvetett irányítása alatt álló vállalatokból álló vállalatcsoport, amelynek a Szolgáltató is tagja.
- „Adatközpont vagy DataCenter”** Szerver elhelyezésre alkalmas géptermeknek, valamint a virtuális szerver-környezetnek otthont adó épület. Az Adatközpont megfelelően védett, klimatizált épület, ahol magas szintű biztonsági intézkedések mellett lehetőség van internet és adatátviteli szolgáltatások, osztott és dedikált vészhelyzeti iroda, raktár, szerelőszoba és konzolhelyiség igénybevételére is.
- „Ágazati követelmények”** Kiszervezett tevékenységnek minősülő Szolgáltatásra az elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabályokon kívüli további ágazati jogszabályok, előírások (pl. hitelintézeti, biztosítási törvény, 2013. évi L. törvény) és/vagy ágazati szabályozó hatóság (pl. MNB) által kiadott szabály vagy ajánlás.
- „Admin felhasználó”** A Megrendelő által megadott kiemelt jogosultsággal és feladatkörrel rendelkező személy, aki a Szolgáltatással kapcsolatos Megrendelő oldali adminisztratív feladatokat ellátja (pl. licenc kezelés).
- „Ajánlatkérés”** Az Igénylő a Szolgáltatás főbb paramétereit tartalmazó csökkentett tartalmú egyedi ajánlatot kér a Szolgáltatótól.
- „Aktiválás”** A Szolgáltatás nyilvántartási rendszerekben történő rögzítése, a számlázás és a Megrendelő fizetési kötelezettségének kezdő időpontja. A Szolgáltatás Átadásának időpontja, a **Teljesítés igazolásban** vagy az Eszköz átadásakor készült **Átadás-átvételi nyilatkozatban** foglalt időpont.
- „Alapvető díjszabás”** Az előfizetési díj, valamint a hívásdíj és az adatforgalmi díj.
- „Alapvető felhasználó”** Az a jogi személy vagy egyéb szervezet, amely összehangolt védelmi tevékenység vagy váratlan támadás elhárítása során honvédelmi, védelmi és biztonsági, nemzetbiztonsági vagy diplomáciai érdekből használ vagy igényel nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást.
- „Általános szerződési feltételek, ÁSZF”** A Szolgáltató által előre meghatározott azon feltételrendszer, amely tartalmazza az Egyedi Szerződésben nem részletezett, de annak tartalmát képező előfizetői vagy más szolgáltatási jogviszony tartalmi elemeit, különösen a jogviszony létrejöttét, megszűnését, módosulását, valamint a Szerződés alapján igénybe vehető szolgáltatások típusait, igénybevételük módját és feltételeit. Felek egyező akarattal az Egyedi Szerződésben eltérhetnek a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól.
- „Árajánlat”** Az Igénylő által az Ajánlatkérésben megjelölt Szolgáltatás főbb paramétereit, pl. megvalósíthatóságot és annak várható időtartamát, szolgáltatás-elemek leírását és a díjszabást tartalmazó egyedi, indikatív ajánlat, amely nem tartalmaz a Szerződés megkötéséhez szükséges további tartalmi elemeket.
- „Átadás”** A Szerződés szerint létesített és üzembe helyezett Szolgáltatás Készre jelentésének az időpontja, amely időponttól a Szolgáltatás a Megrendelő rendelkezésére áll.
- „Átadás-átvételi jegyzőkönyv vagy nyilatkozat”** A Szolgáltató által a Megrendelőnek átadott Eszközök, berendezések vagy hálózati elemek átadását rögzítő, a Felek jelenlévő képviselői által aláírt dokumentum. A nyilatkozaton felsorolt és átadott Eszközökre vonatkozó kárveszély viselése a Megrendelőre száll át.
- „Áramdíj”** Az áramszolgáltató által érvényesített átalány jellegű és fogyasztás alapú villamosenergia díjtételekből számított, kWh-ra vetített költségalapú egységár. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató nem villamosenergia kereskedő, az Áramdíjban hasznot vagy veszteséget nem érvényesít, az Áramdíj funkciója, hogy azzal a villamosenergia fogyasztás költsége az **ÁSZF 7.1.5 pontjában** foglaltak szerint az adott Szolgáltatáshoz rendelhető. Az aktuális Áramdíjak a one.hu/aszf weboldalon érhetők el.
- „Becsült maximális sebesség”** A mobil internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által a Szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amelynek alapján a felhasználó tájékozódhat arról, hogy a Szolgáltató szolgáltatási területén a gyakorlatban milyen legnagyobb sebesség érhető el.
- „Bővített ajánlat”** A Szolgáltató által biztosított dokumentum, amely tartalmazza a Szolgáltatás igénybevételének feltételeit, díjait és az Igénylő Igénybejelentés során megtett nyilatkozatait nem módosítható PDF formátumban. Amennyiben a dokumentumot az Igénylő aláírva visszaküldi a Szolgáltatónak, az Megrendelésnek minősül.
- „Csomagvesztés”** Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében - a vizsgált összeköttetésen egy adott időn belül - a végpontra meg nem érkezett és az összes elküldött adatcsomag számának hányadosa.
- „Egyedi Szerződés”** A Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Megrendelőre vonatkozó – megállapodás, amely az adott Szolgáltatás ÁSZF-től eltérő, vagy az ÁSZF-ben nem szabályozott egyedi feltételeit, díjait, műszaki és egyéb adatait tartalmazó, mindkét Fél által aláírt dokumentum, a Szerződés-tervezet vagy a Szolgáltatói ajánlat és vele együtt a Megrendelés. Az Egyedi Szerződés az ÁSZF-el együtt érvényes.

- „**Egyszerű továbbítás**” olyan Szolgáltatás, amely az igénybe vevője által küldött információnak hírközlő hálózaton keresztül történő továbbításából vagy a hírközlő hálózathoz való hozzáférés biztosításából áll.
- „**Elektronikus hírközlési szolgáltatás**” Olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért - jellemzően díjazás ellenében - nyújtott szolgáltatás, amely az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató, ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatások vagy az információs társadalommal összefüggő, jogszabályban meghatározott, személyközi hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatások kivételével magában foglalja
- a.) az internet-hozzáférés szolgáltatást;
 - b.) a személyközi hírközlési szolgáltatást; és
 - c.) a teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából álló szolgáltatást, ideértve a gépek közötti (M2M) szolgáltatást is.
- „**Ellátási terület**” Az a földrajzi terület, – ide értve a Társszolgáltatók ellátási területeit is – amelyen belül az előfizetői hozzáférési hálózat kiépített nyomvonaláról az adott technológiát használó előfizetői hurokkal vagy leágazással, építési engedélyhez kötött kivitelezési tevékenység elvégzése nélkül elérhető.
- „**Előfizetői hívószám, telefonszám vagy kapcsolási szám**” A telefonszolgáltatás Előfizetői hozzáférési pontjának azonosítását és elérését teszi lehetővé.
- „**Előfizetői hozzáférési pont**” Olyan csatlakozási pont (végpont), amelyen keresztül a Megrendelő Előfizetői végberendezéseinek fizikai vagy logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat vehet igénybe.
- „**Előfizetői végberendezés (CPE)**” A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Eszköz vagy Készülék, amit a Megrendelő biztosít, vagy a Szerződés keretén belül a Szolgáltató használatra átad a Megrendelő számára. (*Customer premise equipment, CPE*)
- „**Előminősítés**” A Szolgáltató nyilvántartási adatain alapuló, fizikai bejárás nélkül nyert előzetes felmérés eredménye (Makro felmérés).
- „**Eszköz**” A Megrendelő által a Szolgáltatótól bérelt aktív vagy passzív hálózati elem, illetve más berendezés.
- „**Felhasználó**” Az a természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet, aki vagy amely nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ, vagy igényel.
- „**Felhasználói fiók**” A Szolgáltatás háttérét képező virtuális adatbázis, amely a választott csomagban foglalt licenceket és a szolgáltatásokhoz való hozzáférést biztosítja.
- „**Fél vagy Felek**” A jelen ÁSZF vonatkozásában a Szolgáltató és az Igénylő vagy a Megrendelő együtt, vagy külön-külön.
- „**Hálózatvégzöldtető berendezés (NT)**” A Szolgáltató vagy a Társszolgáltató tulajdonát képező berendezés, amely az Előfizetői hozzáférési pontot vagy Szolgáltatás határpontját fizikai interfészén megvalósítja, a Szolgáltatáshoz való hozzáférést lehetővé teszi. (*Network termination (equipment), NT*)
- „**Hirdetésekből megjelenő le- és feltöltési sebesség**” Az internet-hozzáférés szolgáltatásra jellemző minimális (garantált) sebesség vagy a maximális (névleges) sebesség lehet.
- „**Hordozó szolgáltatás**” Olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely a műszaki feltételek fennállása esetén hozzáférést biztosít a Szolgáltató által nyújtott más, Ráépülő szolgáltatáshoz.
- „**Igénylő**” Olyan közép- és nagyvállalati üzleti, illetve intézményi szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), amely gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében a Szolgáltató valamely, a jelen ÁSZF-ben meghatározott, a Szolgáltató honlapján vagy más módon közzétett Szolgáltatását igénybe kívánja venni.
- „**Igénybejelentés**” Az Igénylő olyan nyilatkozata, amelyben a Szerződés megkötését vagy módosítását kezdeményező nyilatkozik a Szolgáltató számára arról, hogy annak valamely, a jelen ÁSZF-ben, a Szolgáltató honlapján vagy más módon pl. Árajánlatban/Indikatív ajánlatban vagy Szerződés-tervezetben meghatározott Szolgáltatását igénybe kívánja venni. Az Ajánlatkérés nem minősül Igénybejelentésnek. Az Igénylő által elfogadott Árajánlat Igénybejelentésnek minősül.
- „**az információs társadalom szolgáltatása**” bármely, általában térítés ellenében, távolról (*a felek egyidejű jelenléte nélkül*), elektronikus úton (*a szolgáltatás kezdőpontjától való elküldése és célállomásán való fogadása adatok feldolgozására – beleértve a digitális tömörítést is – és tárolására szolgáló elektronikus berendezés útján történik, valamint annak elküldése, továbbítása és vétele teljes egészében vezetékén, rádióon, optikai vagy egyéb elektromágneses eszköz útján történik*) az adatok egyéni kérelem alapján történő továbbításával nyújtott szolgáltatás.
- „**Informatikai szolgáltatás**” A Szolgáltató elektronikus hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb szolgáltatásai.
- „**Internetes közvetítő szolgáltatás**” az információs társadalom szolgáltatásai közül a DSA Rendelet szerinti Egyszerű továbbítás vagy Tárhelyszolgáltatás.

- „**Invitech szolgáltatási terület**” Az Ellátási területen belül azon hálózatok összessége, ahol az előfizetői hozzáférést biztosító rézvezetékes, optikai, mikrohullámú rádiós vagy egyéb hírközlő hálózatot az **Invitech ICT Infrastructure Kft.** üzemelteti.
- „**Jogellenes tartalom**” bármely olyan információ, amely önmagában vagy egy tevékenységgel kapcsolatban, beleértve a termékek értékesítését vagy a szolgáltatások nyújtását, nem felel meg az uniós jognak vagy bármely tagállam – az uniós joggal összhangban álló – jogának, függetlenül az adott jog pontos tárgyától vagy jellegétől. Ilyen tartalom lehet a gyűlöletbeszéd, terrorista tartalom, gyermekek szexuális bántalmazását ábrázoló képek, jogellenesen megosztott magánjellegű képek, a nem megfelelő vagy hamisított termékek értékesítésére vonatkozó információk, engedély nélkül felhasznált, szerzői jogi védelem alatt álló anyagok.
- „**Keretszerződés**” A Megrendelő és a Szolgáltató több Szolgáltatás egyidejű igénybevétele esetén együttműködési megállapodást is köthetnek, amely a Szolgáltatások igénybevételének közös feltételeit és a Felek együttműködésének részletes feltételeit tartalmazza. Ebben az esetben a Feleknek az adott Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó egyedi megállapodását tartalmazó Szerződés a Keretszerződésből, az Egyedi Szerződésből és a mindenkor hatályos ÁSZF-ből áll. Egyedi Szerződésnek az adott Szolgáltatás egyedi feltételeit, díjait, műszaki és egyéb adatait tartalmazó dokumentumot, Szerződés-tervezetet vagy a Szolgáltatói ajánlatot és vele együtt a Megrendelést kell tekinteni.
- „**Késleltetés**” Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében az az időtartam, amely egy adatsomag egyik végponttól történő elküldése és ugyanazon végpontra történő visszaérkezése között eltelik a vizsgált összeköttetésen.
- „**Késleltetés-ingadozás**” Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a késleltetés ugyanazon két végpont között mért értékeinek átlagos eltérése.
- „**Készre jelentés**” Értesítés arról, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatást üzembe helyezte és a Szolgáltatáshoz való hozzáférést az Egyedi Szerződésben foglaltak szerint a Megrendelő számára műszakilag és logikailag lehetővé tette.
- „**Készülék**” Az internet-hozzáférés szolgáltatás, illetve az audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készülék.
- „**Kiadás (release)**” Több Változás egy időben, kötegetelt módon történő végrehajtása. A Sürgős Változást tartalmazó kiadás Sürgős Kiadásnak minősül.
- „**Kiegészítő szolgáltatás**” Az alapszolgáltatást kiegészítő és ahhoz szorosan kapcsolódó szolgáltatás-elem vagy funkció, többlet (hálózati és/vagy információs) szolgáltatás, amely önállóan nem vehető igénybe.
- „**Know-how**” Az üzleti titokról szóló **2018. évi LIV törvény 1. § (2) bekezdése** szerinti meghatározás szerinti védett ismeret, az üzleti titoknak minősülő, azonosításra alkalmas módon rögzített, műszaki, gazdasági vagy szervezési ismeret, megoldás, tapasztalat vagy ezek összeállítása.
- „**Korrupció**” Törvénybe vagy közérkölcsebe ütköző olyan cselekedet, amelynek során valaki pénzért vagy más juttatásért vagy juttatásra való kilátásért cserébe jogosulatlan előnyhöz juttat másokat.
- „**Korrupciós cselekmény**” Harmadik személy számára közvetlenül vagy közvetve kifizetett, vagy felajánlott pénz vagy más érték harmadik személynek közvetlenül vagy közvetve történő felajánlása agy kifizetése, amely e harmadik személy cselekvését és/vagy döntését befolyásolja, és ezáltal az előny felajánlója valamilyen jogosulatlan kedvezményhez vagy előnyhöz juthat. Korrupciós cselekmények többek között azok a cselekmények, amelyeket az Magyarország jogszabályai és a nemzetközi szabályok aktív vagy passzív (hivatali) vesztegetésnek, zsarolásnak, kenőpénz elfogadására irányuló nyomásnak, tisztességtelen befolyásolásnak, kereskedelmi vesztegetésnek vagy pénzmosásnak minősítenek, valamint minden más olyan cselekmény, amely sérti az alkalmazandó korrupcióellenes jogszabályokat és a nemzetközi korrupcióellenes szabályokat, különös tekintettel az USA (Foreign Corrupt Practices Act of the United States) és a UK (UK Bribery Act 2010) rendelkezéseire.
- „**Maximális (névleges) sebesség**” A helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által a Szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a Felhasználó a Szolgáltatás igénybevétele során meg tapasztalhat.
- „**Megrendelő**” A jelen ÁSZF vonatkozásában a Megrendelő olyan közép- és nagyvállalati üzleti, illetve intézményi szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), amely gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe a Szolgáltatást, és a Szolgáltatóval informatikai és egyéb szolgáltatásokra, valamint nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses jogviszonyban áll. A Megrendelő elektronikus hírközlési szolgáltatás vonatkozásában előfizetőnek minősül.
- „**Megrendelés**” A Megrendelő szerződéskötési szándékát kifejező, a Szolgáltatói ajánlatot elfogadó jognyilatkozata, valamint a Megrendelő által első helyen aláírt Szerződés-tervezet vagy Bővített ajánlat.

- „**Minimális (garantált) sebesség**” A helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által a Szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben a Megrendelő rendelkezésére áll.
- „**Módosítási igény**” Olyan bejelentés, amely a működő Szolgáltatás módosításával, paraméterezésével kapcsolatos, amely nem érinti a Szolgáltatás alapvető műszaki jellemzőit, pl. Kiegészítő szolgáltatás, Opció vagy paraméter beállítása, módosítása vagy törlése.
- „**Munkaidő**” A jelen ÁSZF vonatkozásában munkanapokon **8-18 óra** között.
- „**NMHH**”
- „**Opció**” A Megrendelő által választható Kiegészítő szolgáltatás vagy kedvezmény.
- „**Panasz**” A Megrendelő által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett Szolgáltatásra vonatkozó, a jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és nem minősül hibabejelentésnek.
- „**Próbaidőszak**” A Megrendelő a Szerződés szerinti Szolgáltatást az átadást (aktiválás) követően valós körülmények között kipróbálhatja.
- „**Ráépülő szolgáltatás**” Olyan Szolgáltatás, amely igénybevételéhez a hozzáférést biztosító és az előírt műszaki feltételeket teljesítő Hordozó szolgáltatás egyidejű megléte szükséges.
- „**Rendes körülmények között elérhető sebesség**” A helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által a Szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amelynek naptári naponként legalább az idő **90%-ában** a Megrendelő rendelkezésére kell állnia, kivéve a Szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.
- „**Súlyos incidens**” A Szolgáltató hírközlő hálózatában a szolgáltatás-nyújtási képességet csökkentő, egyidejűleg több Megrendelőt érintő üzemzavar.
- „**Számhordozás**” Az **ÁSZF 8.1 pontjában** részletezett eljárás, amely során a Megrendelő – a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül – másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, és a meglévő előfizetői hívószámát (földrajzi vagy nemföldrajzi telefonszámát) átviheti a meglévő (átadó) szolgáltatótól az új (átvevő) szolgáltatóhoz.
- „**Szellemi alkotások**” A Szerződés teljesítése során a Szolgáltató által létrehozott vagy a Szolgáltató érdekkörében létrejött dokumentumok, tudástár és más anyagok, szerzői jogi védelem alá tartozó szellemi termékek.
- „**Szerződés**” A Feleknek a vonatkozó hatályos jogszabályokon, valamint az ÁSZF szabályain alapuló egyedi, a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó teljes és végleges megállapodása, amely az Egyedi Szerződésből és mellékleteiből, valamint a mindenkor hatályos ÁSZF-ből áll. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére kötött Szerződés előfizetői szerződésnek, az Egyedi Szerződés pedig egyedi előfizetői szerződésnek minősül.
- „**Szerződés-tervezet**” A Felek közötti egyeztetés során készült dokumentum, amelyet a Felek szerkeszthető, a változtatásokat és a megjegyzéseket/kérdéseket megőrző formában osztják meg egymás között a szerződési feltételek megtárgyalása és az Igénylő nyilatkozatainak megtétele érdekében. A Felek által elfogadott és véglegesített szerződés tervezet, ha első helyen az Igénylő írja alá Igénybejelentésnek, ha a Szolgáltató írja alá, Szolgáltatói ajánlatnak minősül. Ha egyidejűleg mindkét Fél aláírja, az Egyedi Szerződés az aláírás napján létrejön és hatályba lép.
- „**Szerviz**” A Szolgáltató bérelt vagy a Szolgáltatás igényvételéhez a Szerződés keretében biztosított Eszköz és Készülék javítására és szakvélemény kiadására jogosult szerződött partnere.
- „**Szolgáltatás**” Önállóan igénybe vehető alapszolgáltatás, kiegészítő szolgáltatás. illetve több szolgáltatás-elemet tartalmazó csoport.
- „**Szolgáltató**” A jelen ÁSZF tekintetében a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatot üzemeltető és elektronikus hírközlési szolgáltatásokat, valamint informatikai és egyéb szolgáltatásokat nyújtó gazdasági társaság, amelynek adatait az **ÁSZF 1. fejezete** tartalmazza.
- „**Szolgáltatói ajánlat**” a Megrendelő Igénybejelentése alapján készült, az adott Szolgáltatás nyújtására vonatkozó egyedi feltételeit, díjait, műszaki és egyéb adatait tartalmazó ajánlati dokumentum, a Felek által egyeztetett és a Szolgáltató által első helyen aláírt, vagy – nem módosítható PDF formátumban – kiküldött Szerződés-tervezet vagy Bővített ajánlat. Az Árajánlat nem minősül Szolgáltatói ajánlatnak.
- „**Szolgáltatás határpontja**” Olyan logikai vagy fizikai csatlakozási pont, hely, amelyen keresztül vagy ahol a Megrendelő elhelyezési (hoszting) szolgáltatást, hálózati funkciókat és egyéb informatikai szolgáltatásokat vehet igénybe.
- „**Szünetmentes szolgáltatóváltás**” A Megrendelő olyan, az **ÁSZF 8.2 pontjában** részletezett lehetősége, hogy szélessávú internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatót akként választhasson, hogy internet-hozzáférés szolgáltatás a szolgáltató-váltás folyamán – annak feltételei együttes fennállása esetén – folyamatosan működjen az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatók (**kötelezett szolgáltató**), az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatók (**jogosult szolgáltató**, Internet service provider, ISP) közötti megállapodás alapján.

- „**Tárhelyszolgáltatás**” olyan Szolgáltatás, amely az igénybe vevője által küldött és a Szolgáltatás igénybe vevőjének kérésére tárolt információ tárolásából áll.
- „**Tartós adathordozó**” A technológia adott fejlettségi szintjén elérhető olyan eszköz, illetve platform, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB-kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze, az elektronikus levél, illetve az elektronikus tárhely.
- „**Társszolgáltató**” Szolgáltatóval szerződéses viszonyban álló más elektronikus hírközlési szolgáltató.
- „**Telephely**” a Megrendelő székhelye, telephelye, fióktelepe vagy a Megrendelő által megjelölt egyéb hely.
- „**Teljesítés igazolás, TIG**” A Szolgáltatás üzembe helyezésének és szerződésszerű teljesítésének Megrendelő általi igazolása.
- „**Tesztidőszak**” A Megrendelő a Szerződés szerinti Szolgáltatást az átadást (aktiválás) megelőzően valós körülmények között a Szolgáltató közreműködésével tesztelheti, a saját hálózatával való együttműködést megvizsgálhatja.
- „**Változás (change)**” Minden olyan tevékenység, amely eredményeként az üzemeltetett szolgáltatói környezet (szolgáltatás nyújtásával összefüggő informatikai hálózat) megváltozik. Ilyen lehet egy, vagy több konfigurációelem egy vagy több jellemzőjének megváltoztatása, továbbá egy vagy több új konfigurációelem üzembeállítása vagy kivonása. Sürgős Változásnak (emergency change) minősül az olyan változás, amelyet a lehető leghamarabb be kell vezetni Súlyos incidens elhárítása vagy megelőzése érdekében.
- „**Végfelhasználó**” A Végfelhasználó azon harmadik fél természetes személy (Felhasználó), akinek a részére külön megállapodás alapján a Megrendelő saját gazdasági tevékenysége körében a Szolgáltatásokat elérhetővé teszi, továbbértékesíti. A Végfelhasználó kizárólag a Megrendelővel áll szerződéses jogviszonyban. A Végfelhasználó irányában a Szolgáltatással és annak továbbértékesítésével kapcsolatos minden felelősség kizárólag és teljeskörűen a Megrendelőt terheli.
- „**Végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás**” Azon vállalkozás, illetve Megrendelő, amely a Végfelhasználó valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak egy részéhez történő fizikai vagy logikai csatlakoztatása felett rendelkezési jogot gyakorol.
- „**Végpont**” a szolgáltatásnyújtás fizikai vagy virtuális helye, az Előfizetői hozzáférési pontot magában foglaló Telephely.

1. Szolgáltató adatai, elérhetőségei, az ÁSZF tárgya, hatálya és elérhetősége

1.1 Szolgáltató adatai

Teljes neve:	Invitech ICT Services Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített neve:	Invitech ICT Services Kft.
Székhelye:	1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Társasági formája:	Korlátolt Felelősségű Társaság
Cégjegyzékszám:	01-09-414291
Adószáma:	25836965-2-44
D&B D-U-N-S® száma:	36-665-3032
*Weboldal:	one.hu/kozep-nagyvallalatok

1.2 Szolgáltató ügyfélszolgálatának, technikai ügyeletének, hibabejelentő szolgálatának, valamint az Internetes közvetítő szolgáltatások kapcsolattartói pontjának elérhetőségei

(1) A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatással, a díjak felszámításával és beszedésével kapcsolatban a Megrendelő vagy meghatalmazottja és a Felhasználó a Vállalati ügyféltámogatáson panaszt tehet.

(2) A Vállalati ügyféltámogatásra és a Hibaügyeletre érkező telefonos bejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon **1 évig** megőrizz (ÁSZF 10.1.1).

(3) Az **Infotv.** szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató a Vállalati ügyféltámogatás által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett általi visszahallgatását lehetővé teszi.

(4) A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató a Megrendelő kérelmére **30 napon** belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátja. A Megrendelő részére a másolat átadása bejelentésként egy alkalommal díjmentes.

(5) A Vállalati ügyféltámogatást a Megrendelő vagy a Megrendelő érdekkörében eljáró más személy nyitvatartási időn belül keresheti fel az alábbi elérhetőségeken:

*Telefonszám:	1420 , külföldről: +36 70 288 1420
Nyitvatartási idő:	munkanapokon (hétfő-péntek) 08:00 – 17:00 között
Központi telefax szám:	06 1 888 3899 , külföldről: +36 1 888 3899
Levelezési cím:	2041 Budaörs, Pf. 1444
*Email cím:	corporate@one.hu

(6) A Vállalati ügyféltámogatás személyesen kizárólag előzetes egyeztetés után a **1013 Budapest, Krisztina krt. 39.** címen **munkanapokon (hétfő-péntek) 08:00-16:00 között** áll rendelkezésre.

(7) A Szolgáltatás hibáját, működési rendellenességét vagy a működésképtelenségét az alábbi elérhetőségek valamelyikén kell bejelenteni:

a.) a Szolgáltató technikai ügyeletén (hibabejelentő)

Telefonszám:	06 80 88 00 88 , külföldről: +36 1 888 3585
Nyitvatartási idő:	minden nap 0:00-24:00 között
Email cím:	help@invitech.hu

b.) a (2) bekezdés szerinti Vállalati ügyféltámogatáson az ott megadott elérhetőségeken és nyitvatartási időben,

c.) a Szolgáltató weboldalán elérhető Ügyfélportálon (regisztrált felhasználóknak)

Weblap címe: **businessportal.one.hu**

d.) a Szerződésben megjelölt egyéb módon.

A hibabejelentés és a hibaelhárítás részletes szabályait az **ÁSZF 6. fejezete** tartalmazza.

(8) Adatközpont operátori szolgálat, belépési szándék bejelentése:

Telefonon:	06 80 911 014 /2-es menüpont, külföldről: +36 88 576 061
Email:	adatkozpont@invitech.hu

(9) Az Internetes közvetítő szolgáltatások kapcsolattartói pontja az invitech.hu/jogellenes-tartalom-bejelentese weboldalon érhető el.

A jogellenes tartalommal kapcsolatos bejelentés részletes szabályait az **ÁSZF 5.3.4 pontja** tartalmazza.

1.3 Ügyfélportál

(1) A Szolgáltató a Megrendelő számára a businessportal.one.hu webcímen automatizált online ügyfélportál-alkalmazást működtet, amely hozzáférést biztosít a Megrendelőnek a Szolgáltató nyilvántartásában tárolt adataihoz, számláihoz, az általa igénybe vett szolgáltatásaihoz és a folyamatban lévő ügyek nyomon követéséhez.

- (2) Az Ügyfélportál a Megrendelő által megadott és email címmel regisztrált kapcsolattartók számára érhető el. A hozzáférési szinteket a Megrendelő a szerződéskötés során adhatja meg.
- (3) A hozzáférési szintek meghatározzák a látható és módosítható adatok körét, az Ügyfélportálon elérhető funkciókat és letölthető adatokat.
- (4) Az Ügyfélportálon intézhető ügyek és adatok a bejelentkezés után a portál menürendszerében választhatók ki. A funkciók köre folyamatosan bővül, erről a Vállalati ügyféltámogatás ad felvilágosítást.

1.4 ÁSZF tárgya, hatálya és elérhetősége

- (1) A Szolgáltató az ügyfelei számára nyújtott Alap- és Kiegészítő Szolgáltatásaira vonatkozó általános szerződési feltételeit foglalta jelen dokumentumba.
- (2) A jelen ÁSZF tárgyi hatálya a Szolgáltató által nyújtott, kifejezetten, de nem kizárólagosan a (6) bekezdésben felsorolt Szolgáltatásokra, személyi hatálya a Megrendelőre, Felhasználóra és a Végfelhasználóra, a területi hatálya pedig Magyarországra terjed ki. A Szolgáltató lakossági és egyéni vállalkozó természetes személyeknek, valamint végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozások, kisvállalkozások és közhasznú szervezetek számára nem nyújt Szolgáltatást.
- (3) A Szolgáltató az ÁSZF szövegét mindenki számára egységes szerkezetbe foglalva a **ÁSZF 12.1.1 pontjában** foglalt szabályok szerint frissíti és az internetes honlapján a nyitóoldalon, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon a one.hu/aszf weboldalon ingyenesen közzéteszi.
- (4) Az **ÁSZF** módosításai során a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt szövege a módosítás hatályba lépését legalább **30 nappal** megelőző időponttól kezdődően, más esetekben és amennyiben új Szolgáltatás bevezetésére kerül sor, a módosítás hatálybalépésének napjától kezdődően tölthető le.
- (5) A Szolgáltató az ÁSZF már nem hatályos változatait a Vállalati ügyféltámogatáson és internetes honlapján **2 évre** visszamenőleg hozzáférhetővé teszi. A Szolgáltató a Megrendelő igénye esetén az ÁSZF tartalmáról a Vállalati ügyféltámogatás tájékoztatást ad.
- (6) A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó Alapszolgáltatások:
- a.) Elektronikus hírközlési szolgáltatások
 - aa.) hangszolgáltatás
 - ab.) bérelt vonali szolgáltatás
 - ac.) adathálózati (VPN) szolgáltatás
 - ad.) internet-hozzáférés szolgáltatás
 - b.) Informatikai (IT) szolgáltatások
 - ba.) szerver elhelyezés (hoszting) szolgáltatás (IaaS)
 - bb.) fizikai infrastruktúra (szerver bérlet) szolgáltatás (IaaS)
 - bc.) virtuális szerver és platform szolgáltatások (PaaS)
 - bd.) információ-biztonsági szolgáltatások
 - c.) Egyéb szolgáltatások
 - ca.) üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás
 - cb.) eszközök, szoftver licencek, komplex rendszerek értékesítése, telepítése, üzemeltetése, bérbeadása.
- (7) Jelen ÁSZF törzsszövege a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozó közös rendelkezéseket tartalmazza, míg az egyes Alap- és Kiegészítő szolgáltatások leírását (benne a Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek meghatározását) és a díjszabást az **ÁSZF mellékletei** tartalmazzák. A mellékletekben nem szabályozott kérdésekben az ÁSZF törzsszövegének rendelkezéseit kell alkalmazni.
- (8) Jelen ÁSZF-re és az ÁSZF alapján kötött Szerződésekre kifejezetten, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:
- az elektronikus hírközlésről szóló 2003 évi C. törvény (a továbbiakban: **Eht.**),
 - az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: **Eszr.**),
 - a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: **új Ptk./Ptk.**)
 - az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről szóló 14/2020. (XII.15.) NMHH rendelet (a továbbiakban: **Anft.**),
 - a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló Európai Parlament és Tanács 2016/679 Rendelete (a továbbiakban: **GDPR**),
 - az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: **Infotv.**),
 - az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,

- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (továbbiakban: **Ekertv.**),
 - honvédelemről és a Magyar Honvédségről szóló 2021. évi CXL. törvény,
 - Rendőrségről szóló 1994. évi XXXIV. törvény,
 - a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény hatálybalépéséhez kapcsolódó átmeneti rendelkezésekről és egyes törvények módosításáról szóló 2012. évi CCXXIII. törvény figyelembevételével a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény (továbbiakban: **Btk.**),
 - a rádióberendezésekről szóló 2/2017 (I.17.) NMHH rendelet,
 - a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: **Mttv.**),
 - a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (továbbiakban: **Grtv.**),
 - a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény,
 - az állam működése, illetőleg a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények köréről szóló 24/1997. (III.26.) BM rendelet,
 - a bírósági végrehajtási ügyvitelről és pénzkezelésről szóló 1/2002. (I. 17.) IM rendelet,
 - az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: **Áfa tv.**),
 - az Európai Parlament és Tanács 2015/2120 Rendelete (a továbbiakban: **TSM**),
 - a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény,
 - a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény,
 - a kettős felhasználású termékek külkereskedelmi forgalmának engedélyezéséről szóló 13/2011. (II. 22.) Korm. rendelet,
 - az emelt díjas szolgáltatások nyújtásának feltételeiről szóló 13/2020. (XII. 15.) NMHH rendelet,
 - a szolgáltatóváltás és számhordozás részletes szabályairól szóló 23/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet,
 - a szerencsejáték szervezéséről szóló 1991. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: **Szjtv.**),
 - az Európai Parlament és Tanács 2022/2065 (EU) Rendelete (a továbbiakban: **DSA Rendelet**),
 - az internetes közvetítő szolgáltatások egyes szabályairól szóló 2023. évi CIV. törvény (a továbbiakban: **DSA törvény**),
 - az Európai Parlament és Tanács 2021/784 (EU) Rendelete (a továbbiakban: **TCO Rendelet**),
 - a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: **Fgytv.**).
- (9) A jelen ÁSZF-ben, illetve az annak alapján a felek között létrejött Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a feleknek ebben a sorrendben
- a.) elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén az **Eszr.**, az **Eht.**, valamint
 - b.) a **Ptk.** és a 2013. évi CLXXVII. törvény („**Ptké.**”) 1. §-ában és 50 § (1) bekezdésében írtakra figyelemmel
 - ba.) a 2014. március 15-én vagy azt követően kötött Szerződések és azok módosításai vonatkozásában az **új Ptk.**,
 - bb.) a 2014. március 15. előtt kötött Szerződések és azok módosításai vonatkozásában a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (**régi Ptk.**)
- rendelkezéseit kell értelemszerűen alkalmazni.
- (10) A Felek az ÁSZF-től és a jogszabályoktól az Egyedi Szerződésben közös megegyezéssel eltérhetnek, kivéve, ha valamely jogszabály tiltja.
- (11) A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben az elektronikus hírközlési jogszabályoktól az **Eszr. 4.§-a** alapján az alábbi eltéréseket alkalmazza:
- a.) A Szolgáltató az értesítési kötelezettségét elektronikus számlabemutatói rendszer esetén vagy a Megrendelő nyilatkozata szerint elektronikus úton a számlaértesítő elektronikus levélről vagy az elektronikus számláról (e-számla, távszámla) elkülönült egyéb módon is teljesítheti. **ÁSZF 3.1.7 (2) bekezdés.**
 - b.) A Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére tervezett határidő a Szolgáltatói ajánlat vagy Egyedi Szerződés eltérő rendelkezésének hiányában **30 munkanap. ÁSZF 2.4 (3) bekezdés.**
 - c.) A kötbér vagy kompenzáció-érvényesítési igényét a Megrendelőnek írásban kell a Szolgáltató felé benyújtania kötbérlevél, vagy kötbérszámla benyújtásával. **ÁSZF 7.4.1 (3) bekezdés, ÁSZF 7.4.8 pont.**
 - d.) Ha a kötbérösszeg meghatározásának alapja a Szolgáltatással kapcsolatban fizetendő valamely díj, úgy ez alatt az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, az Egyedi Szerződésben feltüntetett vagy más módon meghatározott díj ÁFA nélküli (nettó) összege értendő. **ÁSZF 7.4.1 (4) bekezdés.**
 - e.) A Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére a Szerződésben vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató által fizetett kötbér legfeljebb az érintett Szolgáltatás **1 (egy) havi** díjának összege. **ÁSZF 7.4.2 pont.**

f.) A határozatlan idejű Szerződés rendes felmondása esetén a felmondási idő mindkét Fél részről **30 nap. ÁSZF 12.3 (4) és (13) bekezdés.**

g.) A hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt fizetendő kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a Szerződés szerinti előfizetési díj ÁFA nélküli (nettó) összege. **ÁSZF 7.4.5 (2) bekezdés.**

h.) A határozott idejű Szerződés Megrendelőnek felróható okból a határozott idő lejáratá előtti megszűnése vagy a Szerződésben meghatározott Szolgáltatások értékének vagy mennyiségének csökkentése miatt fizetendő kötbér meghatározása. **ÁSZF 7.4.9 pont.**

i.) A Szolgáltató által kezdeményezett egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó rendelkezések. **ÁSZF 12.1.1 pont.**

j.) Az emelt díjas telefonszámok számhasználójának, valamint az általa nyújtott szolgáltatás megnevezésének feltüntetése a hívásrészletezőben nem kérhető. **ÁSZF 1. számú melléklet 1.3.1 (4) bekezdés.**

k.) A közvélemény-kutató szervezetek hívásainak letiltása nem kérhető.

(12) A jelen ÁSZF-ben szereplő elektronikus hírközlési szolgáltatások nem minősülnek egyetemes szolgáltatásnak.

2. A Szerződés megkötése és feltételei, az előfizetői hozzáférési pont létesítésének, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozás feltételei és a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

2.1 A Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

(1) Amennyiben a Felek a Szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos tevékenységüket részben vagy egészében elektronikus úton folytatják, kölcsönösen elfogadják, hogy

a.) jogilag nem vitatják az elektronikus tranzakciók érvényességét vagy végrehajthatóságát;

b.) az elektronikus tranzakciók bármely bírósági, választottbírósági, közvetítési vagy közigazgatási eljárásban ugyanolyan mértékben és ugyanolyan feltételekkel érvényesek, mint ha nyomtatott formában aláírt dokumentumok lennének;

c.) aláírt dokumentumnak minősülnek a Felek által külön íven és/vagy elektronikusan aláírt dokumentumok, valamint az elektronikus formában változatlan tartalommal kicserélt vagy hozzáférhetővé tett, minden Fél által véglegesnek tekintett példányok is;

d.) minden Fél kereskedelmileg ésszerű biztonsági intézkedéseket köteles alkalmazni a jelszavakhoz való hozzáférés korlátozására és az elektronikus tranzakciók feldolgozásához használt webhelyekhez, email postafiókokhoz való hozzáférés korlátozására a jogosult személyek számára. Minden Fél felelős a webhelyek, email postafiókok jogosulatlan használatáért vagy az üzenetek kiadásáért, amelyet a biztonsági intézkedések elmulasztása okoz.

(2) Az elektronikus küldemény kézhezvételével kapcsolatban – az ÁSZF vagy az Egyedi Szerződés eltérő rendelkezésének hiányában – a Felek azzal a vélelemmel élnek, hogy az a küldő Fél rendszerében tárolt küldés időpontjában a címzett számára hozzáférhetővé vált.

2.1.1 Ajánlatkérés és az Árajánlat

Az Igénylő Ajánlatkérése alapján a Szolgáltató által kibocsátott Árajánlat érvényessége, amennyiben az Árajánlat eltérő szabályt nem tartalmaz, az Árajánlat kibocsátásától számított **30 naptári nap**. Az érvényességi ideje alatt az Árajánlat Igénylő általi elfogadása egyidejűleg Igénybejelentésnek minősül.

2.1.2 Igénybejelentés és a Megrendelés

(1) A Szerződés megkötésére irányuló Igénybejelentést a Szolgáltató által biztosított formanyomtatványon (pl. Szerződés-tervezet, Bővített ajánlat, megrendelőlap, átírási igénybejelentő) vagy az igénylés előírt tartalmi elemeinek megfelelő egyéb módon online űrlapon, táblagép eszközre rendszeresített űrlapon, emailben vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközön, valamint ezek kombinációjával, kivételesen egyéb ráutaló magatartással vagy írásban lehet megtenni.

(2) A Szolgáltató az Igénybejelentést visszaigazolja, szükség esetén további adatokat kér be.

(3) Az Igénylő az Igénybejelentéshez a Szolgáltató visszajelzéséig kötve van, de jogosult az igénybejelentését visszavonni.

(4) Az Igénybejelentés önmagában nem minősül Megrendelésnek, és az Igénylő és a Szolgáltató között nem jön létre az Igénybejelentéssel egyidejűleg Szerződés.

(5) A Szerződés megkötéséhez az Igénylő a Szolgáltató által kért adatokat, nyilatkozatokat az igénybejelentésre nyitva álló felületeken vagy erre a célra biztosított egyéb módon (pl. a Szerződés-

tervezetben vagy adatfelvételi űrlapon) adhatja be. Az **Eht. 129. § (5) bekezdésére** figyelemmel általában a következő adatok szükségesek (amennyiben a Szolgáltatás jellege azt indokolja):

- a.) az Igénylő neve, székhelye,
- b.) az Igénylő számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- c.) az Igénylő cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, adószáma,
- d.) a szolgáltatás igénybevételének helye,
- e.) díjfizetésre vonatkozó adatok,
- f.) az igényelt Szolgáltatás,
- g.) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek,
- h.) az igénybejelentés helye és időpontja,
- i.) a Szerződés időtartama és a határozott idő lejártakor érvényes rendelkezések.

(6) A Szolgáltató az Igénylő által közölt adatokat az alábbi okiratok alapján ellenőrzi:

- a.) gazdálkodó szervezet esetében:
 - aa.) lehetőleg **30 nappal** nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám,
 - ab.) a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája,
 - ac.) az eljáró képviselő személyazonosító igazolványa, és
 - ad.) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;
- b.) költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:
 - ba.) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
 - bb.) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
 - bc.) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

(7) A Szolgáltatót a jelen ÁSZF vonatkozásában nem terheli szerződéskötési kötelezettség. A Szolgáltató a Szerződés megkötését megtagadhatja különösen, de nem kizárólagosan, ha:

- a.) az Igénybejelentésben megnevezett tevékenységet a Szolgáltató nem nyújtja,
- b.) az Igénylő a Megrendelést érvényes Szolgáltatói ajánlat hiányában nyújtotta be,
- c.) az Igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van,
- d.) az Igénylő számlatartozása miatt a Szolgáltató vagy más hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét korlátozta,
- e.) az Igénylő számlatartozása miatt ellene a Szolgáltató vagy más elektronikus hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- f.) az Igénylő a Szolgáltatót vagy más szolgáltatót megtévesztett, és ezzel annak kárt okozott,
- g.) olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik Igénybejelentés, amelyen igénybe vett Szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató a Megrendelővel korábban fennálló bármely Szerződést az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt felmondta.
- h.) az Igénylő a jelen ÁSZF személyi hatályától eltérően lakossági vagy egyéni vállalkozó természetes személy, végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás, kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet,
- i.) a (6) bekezdés szerint okiratok bemutatásának megtagadása esetén.

(8) A Szolgáltató kedvezményes ajánlata vonatkozásában új ügyfélnek az olyan Igénylő minősül, amely a Szolgáltatás igénybevételére irányuló Igénybejelentés Szolgáltatóhoz történő beérkezése dátumát megelőző **90 napon** belül bármilyen időtartamban a Szolgáltatóval megkötött hatályos Szerződéssel az adott Szolgáltatásra az Igénybejelentésben szereplő felszerelési helyen nem rendelkezett.

(9) Az Igénybejelentést követően a Szolgáltató elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait és az Igénylővel lefolytatott egyeztetést követően kibocsátott Szolgáltatói ajánlatban nyilatkozik és értesíti az Igénylőt az igényelt Szolgáltatás teljesíthetőségének a helyszíni vizsgálatok eredménye vagy az Előminősítés (Makro felmérés) alapján tervezett időpontjáról vagy időtartamáról, az igénybevételének feltételeiről és a fizetendő díjáról, vagy arról, hogy az Igénybejelentést elutasítja (nem teljesíti).

(10) A Szolgáltató a tervezett létesítési határidőt és a díjakat a helyszíni vizsgálatok eredménye vagy az Előminősítés során azzal a vélelemmel határozza meg, hogy az építési vagy más hatósági engedélyek, valamint a szükséges ingatlanhasználati hozzájárulások a Szolgáltató kérésére ésszerű határidőn belül rendelkezésre állnak és a tervezett hírközlési-fejlesztési munkának nincs előre nem látható többletköltsége, műszaki vagy egyéb akadálya, továbbá, hogy az **ÁSZF 2.4 (2) bekezdése** szerint az ingatlan tulajdonosa, fenntartója vagy kezelője a hírközlési-fejlesztési munkák elvégzéséhez költségmentesen hozzájárul, valamint, ha az Áramdíj változatlan marad.

(11) A Szolgáltatói ajánlat érvényességi ideje, amennyiben az ajánlat eltérő szabályt nem tartalmaz, a

kibocsátástól számított **30 naptári nap**, amelyhez a Szolgáltató a (10) bekezdésben foglaltak figyelembe vételével kötve van. Szükség esetén a Felek további egyeztetést folytathatnak a szerződési feltételekről, amely alapján a Szolgáltató új Szolgáltatói ajánlatot készít.

(12) A Megrendelést emailben a Vállalati ügyféltámogatásnak és a Szolgáltató kapcsolattartójának (értékesítő) email címére kell megküldeni az elfogadott Szolgáltatói ajánlat vagy eredeti képi formáját megőrző másolatának becsatolásával. A Szolgáltató kizárólag az Igénylőtől, vagy meglévő jogviszony esetén a Megrendelőtől vagy az érdekkörében eljáró más személytől fogadja be a Megrendelést, iktatja és a Vállalati ügyféltámogatás nyitvatartási idejében ellenőrzi és haladéktalanul visszaigazolja. Az email automatikus olvasási vagy kézbesítési visszaigazolása nem tekinthető a megrendelés során visszaigazolásnak, kizárólag a címzett által tevélegesen írt válaszüzenet minősül visszaigazolásnak.

(13) A Megrendeléssel egyidejűleg a Megrendelő köteles **előzetesen nyilatkozni** arról, hogy a felszerelési helyként megadott valamennyi végponti ingatlan vonatkozásában – kivéve, ha a Szolgáltatást a Szolgáltató telephelyén vagy virtuális térben veszi igénybe – az ingatlan tulajdonosával, fenntartójával vagy kezelőjével előzetesen engedélyeztetni a helyszíni bejárás és műszaki felmérés elvégzését és a szükséges hírközlési-fejlesztési munkák elvégzését.

(14) Amennyiben az Igénylő vagy az érdekkörében eljáró más személy által elfogadott Szolgáltatói ajánlat vagy a Megrendelés a Szolgáltatóhoz a Szolgáltatói ajánlat érvényességi idején belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

(15) A Megrendelést a Szolgáltató telefonon vagy amilyen formában beérkezett, visszaigazolja.

(16) A Megrendelés akkor tekinthető érvényesnek, ha azt az Igénylő nyilatkozattételre jogosult képviselője vagy az érdekkörében eljáró más személy teszi, és egyértelműen beazonosítható a Megrendelés tárgya. Amennyiben a Megrendelés a fenti szabályoknak nem felel meg, valamint a Szolgáltatói ajánlattól eltérő Megrendelés esetén érvényesen nem jön létre a Szerződés. Az ebből adódó késedelemért vagy a szerződéskötés meghiúsulásáért és az ebből adódó költségekért az Igénylő felelős.

(17) Amennyiben az Igénylő az Igénybejelentését visszavonja vagy a Szolgáltatói ajánlatot az érvényességi idején belül nem fogadja el, a Felek a szerződéskötés elmaradásáért nem tartoznak egymás felé felelősséggel, a szerződéses tárgyalások sikertelenségének kockázatát mindegyik Fél maga viseli. A Szerződés létrejöttének elmaradásáért a Feleket kártérítési kötelezettség nem terheli.

(18) Amennyiben az Igénylő által kért létesítési határidő korábbi, mint a Szolgáltató által tervezett létesítési határidő, a Szolgáltató a létesítés során figyelembe veszi az Igénylő kérését és törekszik a tervezett létesítési határidőt megelőző teljesítésre. Amennyiben az Igénylő által kért létesítési határidő későbbi, mint a Szolgáltató által tervezett létesítési határidő, a Szolgáltató a későbbi időpontot tekinti irányadónak.

(19) Ha az Igénylő a belépési díjelőleg, a belépési díj, illetve a szerelési költség őt terhelő részének a megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozatát az Igénybejelentés visszavonásának kell tekinteni.

(20) A Szolgáltató a fentiekben túlmenően jogosult az Igénybejelentést a nyilvántartásából törölni, amennyiben az Igénylő a Szerződés megkötését visszautasította.

2.1.3 Szerződés létrejötte és hatályba lépése

(1) A Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Szerződés

- a.) a minden Fél általi aláírás napján, ha az nem egy napon történik, úgy a későbbi aláírás napján, vagy
- b.) a Megrendelés Szolgáltató általi visszaigazolásával a Szolgáltatóhoz való beérkezésének napján, vagy
- c.) ráutaló magatartás esetén a ráutaló magatartás tanúsításával

jön létre és lép hatályba.

(2) Beérkezés napjának a Vállalati ügyféltámogatás nyitvatartási idejében **16:00 óra** után beérkező Megrendelés esetén a következő munkanap minősül.

(3) Az elektronikus úton kötött Szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül.

(4) A Megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Igénylőhöz megérkezettnek, amikor az a címzett számára hozzáférhetővé vált.

(5) Amennyiben a Szolgáltató a Szerződés teljesítését a Megrendelő Igénybejelentése alapján már megkezdte, a Szerződés az Igénybejelentés beérkezésének, de legkésőbb valamelyik végponton a szolgáltatásnyújtás tényleges megkezdésének (Átadásának) napjára visszamenőlegesen lép hatályba. Ebben az esetben a Felek a már igénybe vett Szolgáltatás díját az Egyedi Szerződésben írt feltételek szerint legkésőbb az Egyedi Szerződés létrejöttét követően a soron következő szolgáltatói számlában kötelesek egymással elszámolni.

(6) Számhordozás esetén a Szerződés akkor lép hatályba, ha

- a.) a Szolgáltató a meghatározott felszerelési helyen az Előfizetői hozzáférési pontot kiépítette és a Számhordozás műszakilag megvalósult, vagy
- b.) a Számhordozás meghiúsult, de az Igénylő a Szolgáltató által osztott hívószámmal igénybe veszi a Szolgáltatást.

Az Átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a Számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul. A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az Igénylő nem igényelte a számhordozást, az Átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az Igénylő kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az Átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződés megszüntetését az Igénylő az Átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

Az előzőekben írt feltételek nem teljesülése esetén a Szerződés az adott végpont vonatkozásában nem lép hatályba, a felek az eredeti – szerződéskötés előtti – állapotot visszaállítják, és egymással szemben a Szerződésből eredően további kötelezettségekkel nem tartoznak és jogosultságok sem illetik meg őket.

(6) Szerződést meghatalmazott útján is lehet kötni. Ebben az esetben a Szerződés elválaszthatatlan részét képezi a teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példánya.

(7) A jelen pontban foglaltakat a Szerződés módosításakor, új Szolgáltatás (végpont), szolgáltatás-elem, Kiegészítő szolgáltatás vagy Opció megrendelése esetén is értelemszerűen alkalmazni kell.

(8) Amennyiben a meglévő Szerződés módosítása új Szerződés megkötésével történik, az új Szerződés a hatályba lépésének napján az azonos tárgyban kötött előzmény-szerződés helyébe lép, mint annak módosított, egységes szerkezetbe foglalt új szövege.

2.1.4 Elállás a Szerződéstől

(1) A Szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy a Felek úgy tekintik, mintha közöttük a Szerződés létre sem jött volna. A Megrendelő elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő **30 napon** belül visszatéríteni a Megrendelő számára, a Megrendelő pedig köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által részére átadott Eszközt és Készüléket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

(2) Amennyiben jogszabály vagy az ÁSZF az Igénylő számára a Szerződés megkötését követő időszakra elállási vagy felmondási jogot biztosít, az annak gyakorlására nyitva álló időszak első napja a Szerződés megkötésének napját követő első nap.

(3) A Szolgáltató jogosult a Szerződéstől elállni abban az esetben, ha bebizonyosodik, hogy a Szerződés a Megrendelőnek felróható okból az annak létrejöttére vonatkozó jogszabályi vagy ÁSZF rendelkezéseknek nem felelt meg.

(4) A Megrendelő jogosult a Szerződéstől érdekmúlásra való hivatkozással hátrányos jogkövetkezmények terhe nélkül elállni abban az esetben, ha a Szolgáltató a Szolgáltatás kiépítését a tervezett létesítési határidőig nem kezdte meg és erről a Megrendelőt nem tájékoztatta, valamint az **ÁSZF 2.4.3 pontja** szerint akkor, ha a Szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó Szolgáltatói ajánlatát nem fogadta el.

(5) Amennyiben a Szolgáltató a Szerződés vagy Megrendelés alapján a Szolgáltatás létesítését már megkezdte és erről a Megrendelőt értesítette, a Megrendelőt elállási jog nem illeti meg, ebben az esetben az **ÁSZF 12.3.3 (4) bekezdésében** foglaltak szerint mondhatja fel a Szerződést.

(6) Az elállást a Felek a másik Félhez címzett, tértivevényes ajánlott levélbe foglalt írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják.

(7) A (3) bekezdés szerinti elállás esetén a Szolgáltatás díja mellett a Szolgáltatás megkezdésének ésszerű költségeit is ki kell egyenlítenie a Megrendelőnek. A Szolgáltatás megkezdésének ésszerű költsége az adott Szolgáltatáshoz megállapított egyszeri (belépési) díj, amelyet az Egyedi Szerződés vagy az **ÁSZF 2. számú melléklete** tartalmaz. Amennyiben az Egyedi Szerződés vagy az ÁSZF egyszeri díjat nem határoz meg, a Megrendelő köteles a Szolgáltatónak addig felmerült igazolt költségeit megtéríteni. Amennyiben a Szolgáltatás reményében áru (Eszköz, Készülék) átadása történt, úgy azt a Megrendelő köteles az elállástól számított **30 napon** belül tartozékaival együtt hiánytalanul, lehetőleg az eredeti csomagolásával, sértetlenül és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni és az ezzel kapcsolatos költségeket viselni.

2.1.5 Ráutaló magatartással kötött Szerződések szabályai

(1) A Felhasználónak vagy a Megrendelőnek lehetősége van arra, hogy a Szolgáltató által meghatározott Szolgáltatások tekintetében ráutaló magatartás tanúsításával, így különösen elektronikus felületen elektronikus eszközzel történő aláírással, számla befizetésével, a Szolgáltató által biztosított előtét és/vagy szolgáltatáskijelölő szám tárcsázásával, vagy esetenkénti aktiválásával hozza létre a Szerződést. Ilyen Szolgáltatásnak tekinthető különösen, de nem kizárólag az emelt díjas tartalom-szolgáltatások igénybevétele. Az igénybevétel feltételeit az **ÁSZF 1. számú melléklete** tartalmazza.

(2) Ráutaló magatartással csak akkor jön létre Szerződés, ha a Felhasználó vagy a Megrendelő számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor a Szolgáltatói ajánlat és az Szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi a Felhasználó vagy a Megrendelő Szerződés megkötésére irányuló akaratát. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

(3) Amennyiben a Felek megállapodása alapján a Szerződés megkötésére elektronikus felületen elektronikus eszközzel történő aláírás útján kerül sor (pl. DocuSign), a Megrendelő által önként megadott adatokat, valamint a Szerződést tartalmazó dokumentumot az elektronikus felület üzemeltetője dolgozza fel. Az így aláírt dokumentumot a Felek érvényesen létrejött Szerződésnek ismerik el.

2.1.6 Ágazati jogi megfelelés

(1) Amennyiben a Megrendelő részére nyújtott Szolgáltatás a hatályos jogszabályok alapján olyan kiszervezett tevékenységnek minősül, amelyre valamely Ágazati követelmény hatálya kiterjed,

- a.) a Megrendelő köteles a Szolgáltatót tájékoztatni ezen Ágazati követelményekről és azok mindenkori esetleges változásairól,
- b.) a Megrendelő felelőssége meggyőződni ezen Szolgáltatások vonatkozó Ágazati követelményeknek való megfeleléséről (pl. belső audit útján).

(2) A Szolgáltató csak a Szolgáltatás azon elemeinek vagy jellemzőinek az Ágazati követelményeknek való megfeleléséért vállal felelősséget, amelyek tekintetében a Felek a vonatkozó megfelelési követelményt az Egyedi Szerződésben kifejezetten és tételesen rögzítették, és amelyek tekintetében a megfelelést a Szolgáltató kifejezetten vállalta. Amennyiben az egyes ilyen vállalásokra a Felek határidőben állapodtak meg, az adott ágazati megfelelésért való felelősség csak ezen határidő lejártától áll be.

(3) Amennyiben a Megrendelő a Szerződés teljesítése során azt észleli, hogy Szolgáltatás nem felel meg az Ágazati követelményeknek, a Szolgáltatót indokolással meghatározott intézkedések végrehajtására kérheti fel. A Szolgáltató megvizsgálja a kért intézkedés megvalósításának tárgyi és anyagi feltételeit, ennek alapján az intézkedés megvalósításának idő- és erőforrásigényét, majd írásban, határidő megjelölésével ajánlatot ad a Megrendelő számára az intézkedés megvalósítására. Amennyiben a megvalósítás jelentős többletköltségére hivatkozással a Szolgáltató a Megrendelővel szemben többletdíj-igényt kíván érvényesíteni, köteles ezt tárgyilagosan alátámasztani és indokolni.

(4) A Szolgáltató ajánlata alapján a Felek kötelesek megállapodni az intézkedés megvalósításának ütemezéséről és a költségek viseléséről. A Szolgáltató az intézkedéssel elért állapotért csak annak konkrét vállalása esetén, csak a kifizetett határidőtől vállal felelősséget.

2.2 A Keretszerződés

2.2.1 Keretszerződés megkötésére vonatkozó általános rendelkezések

A Szolgáltató az Igénylővel úgy is köthet Szerződést, hogy a Felek az együttműködésük feltételeit Keretszerződésben rögzítik, és az egyes Szolgáltatások igénybevételére a Keretszerződés elválaszthatatlan részét képező Egyedi Szerződéseket hoznak létre. A Keretszerződésre és a hatálya alá tartozó Egyedi Szerződésekre egyebekben az **ÁSZF 2.1 pontjában** a Szerződés megkötésére és a Megrendelésre vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

2.2.2 Keretszerződés és a hatálya alá tartozó Egyedi Szerződések egymáshoz való viszonya

(1) Az Egyedi Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Keretszerződés rendelkezéseit kell alkalmazni.

(2) Az Egyedi Szerződés és a Keretszerződés rendelkezései közötti eltérés, ellentmondás esetén az Egyedi Szerződés rendelkezései az irányadók.

(3) A Keretszerződés hatálya alá tartozhatnak vegyesen határozott és határozatlan idejű Egyedi Szerződések is.

(4) Abban az esetben, ha valamely határozott idejű Egyedi Szerződés futamideje a Keretszerződés lejáratánál későbbi időpontban jár le, a Keretszerződés az érintett Egyedi Szerződés lejáratának napjáig változatlan feltételekkel hatályban marad.

(5) A Keretszerződés felek által bármely okból és bármely módon történő teljes vagy részleges megszüntetése – ide nem értve az előző pontban foglaltakat – automatikusan maga után vonja valamennyi érintett Egyedi szerződés megszűnését is. A felmondási idő alatt a felek a Keretszerződésben meghatározott kötelezettségeiket teljesíteni kötelesek.

(6) Valamely Egyedi Szerződés bármely okból és bármely módon történő megszüntetése, illetve megszüntetése nem hat ki sem a Keretszerződésre, sem a többi Egyedi szerződésre, azok változatlan feltételek mellett továbbra is hatályban maradnak.

(7) A Keretszerződés hatálya alatt kötött Egyedi Szerződéseket a határozott időtartamuk lejárta előtt rendes felmondás útján egyik Fél sem jogosult megszüntetni. Amennyiben az Egyedi Szerződést a határozott időtartam lejárta előtt a Megrendelő bármely, érdekkörében felmerülő okból megszünteti, vagy az Egyedi szerződést a Szolgáltató szünteti meg a határozott időtartam lejárta előtt a Megrendelőnek felróható okból, a megszüntetett Egyedi Szerződésre vonatkozó jogkövetkezményeket kell alkalmazni azzal, hogy a többi Egyedi Szerződést a megszüntetés nem érinti.

2.3 A Szerződés Eszr. 9. § (1) bekezdésében meghatározott felmondásának feltételei

- (1) A Megrendelő a határozott idejű Szerződést a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított **14 napon** belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha a Szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy a Szerződésben megjelölt Előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a Szolgáltatás minősége nem felel meg a Szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, továbbá ha az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a Szolgáltató által a Szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.
- (2) Az (1) bekezdésben foglalt felmondás esetén a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, vagy a Szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét kell megfizetni.
- (3) A Szolgáltató tulajdonában lévő mobilkészüléket az **ÁSZF 13.3 pontjában** foglaltak szerint kell a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani.
- (4) A Szolgáltató mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nem nyújt.

2.4 Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozás feltételei és a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

- (1) A Szerződés alapján a Megrendelő által megadott felszerelési helyen (végponton) az Előfizetői hozzáférési pont létesítése a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatához történő csatlakozási lehetőség kiépítését és erre irányuló egyedi megállapodás esetén a helyi hálózat kiépítését, Előfizetői végberendezés (pl. telefonkészülék, router) biztosítását foglalja magában. Ha az Előfizetői végberendezés a Szolgáltató tulajdonát képezi, akkor annak használatáért a Szerződésben, az **ÁSZF 2. számú mellékletében** vagy más módon meghatározott havi bérleti díjat kell fizetni.
- (2) A Szolgáltató a Megrendelő az **ÁSZF 2.1.2 (13) bekezdés** szerinti **előzetes nyilatkozata** alapján az Előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt minden végponton helyszíni bejárás és műszaki felmérés keretében egyeztetést kezdeményez az ingatlan tulajdonosával, fenntartójával vagy kezelőjével, hogy a felmérés során a Megrendelővel közösen megállapodjanak a Szolgáltatás kiépítésének műszaki megoldásainak részleteiben, kábelezési nyomvonalakban. A Szolgáltató a szükséges hírközlési-fejlesztési munkát a felmérés során elfogadott **műszaki felmérési jegyzőkönyv** alapján az ingatlan tulajdonosa, fenntartója vagy kezelője által kiadott **tulajdonosi hozzájáruló nyilatkozat** birtokában kezdi meg.
- (3) A Szolgáltató a Szerződés megkötésétől számított **30 munkanapon** belül, vagy a felek Szerződésbe foglalt megállapodása szerinti időpontban köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdni azzal, hogy a létesítési határidőt az adott végponton a (2) bekezdés szerinti **tulajdonosi hozzájáruló nyilatkozat** beérkezésétől kell számítani, amennyiben az legkésőbb a Szerződés hatályba lépését követő **5. munkanapig** nem áll a Szolgáltató rendelkezésére. A Szolgáltató a Szerződésben tervezett létesítési határidőt megelőzően előteljesítésre jogosult.
- (4) Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése a (3) bekezdés szerinti időpontban a Megrendelő vagy harmadik személy érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a Felek megállapodhatnak a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában.
- (5) Ha a Szolgáltató a tervezett létesítési határidőt neki felróható okból túllépi, akkor
- a.) a Szolgáltató az **ÁSZF 7.4.2 pontjában** meghatározott kötbért köteles fizetni a Megrendelőnek,
 - b.) a Megrendelő a Szolgáltatás létesítésének megkezdését megelőzően jogosult az **ÁSZF 2.1.4 pontjában** foglaltak szerint a Szerződéstől elállni.
- (6) A Szolgáltató jogosult a Szerződést, tekintet nélkül annak időtartamára, rendes felmondással **30 napos** felmondási idővel megszüntetni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan műszaki jellegű körülmény, amely miatt az Előfizetői hozzáférési pontot az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett vagy hatósági vagy más engedélyek, hozzájárulások hiánya miatt nem tudja kiépíteni, illetve a szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdni. A Szolgáltató ebben az esetben az **ÁSZF 7.4.2 pontjában** foglaltak szerint a tervezett létesítési határidőtől a felmondási idő leteltéig kötbért köteles fizetni a Megrendelőnek.
- (7) A Szolgáltató tulajdonát képező hálózatvégződést megvalósító végberendezést és a Szolgáltatás nyújtásához szükséges egyéb berendezéseket a Szolgáltató **Átvételi elismervénnyel** a Megrendelő birtokába és használatába átadja.
- (8) A Megrendelő saját költségére köteles biztosítani a Szolgáltatás kiépítéséhez, valamint a Szolgáltatás nyújtásához előírt műszaki feltételeket az **ÁSZF 4.3 és 13.3 pontjában**, valamint az **ÁSZF 1. számú mellékletében** foglaltak figyelembe vételével, amelyek általában, de nem kizárólagosan **1 db 230 V-os** normál földelt csatlakozó aljzat, a Hálózatvégződöttető berendezés elhelyezésére alkalmas hely, Előfizetői hozzáférési pont vezetékezésének nyomvonala, valamint a Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő Előfizetői végberendezés, belső hálózati szakasz.

(9) A Megrendelő felel az Előfizetői hozzáférési pont létesítése során felhasznált, a Megrendelő saját vagy harmadik fél tulajdonában lévő belső hálózati szakasz műszaki alkalmasságáért. Ha az említett hálózati szakasz műszaki alkalmatlansága miatt a Szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, a bekövetkező kiesésért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

(10) A Megrendelő a telephelyén köteles biztosítani a Szolgáltató által elhelyezett végberendezés megfelelő elhelyezését, védelmét és tápáram-ellátását. A megfelelő működési környezet a **0°C és +50°C közötti** hőmérséklet; **5% és 95% közötti** relatív páratartalom.

(11) A szünetmentes tápáram-ellátás kiépítése, amennyiben a Szolgáltatás vagy a Megrendelő igényli, saját költségére a Megrendelő feladata.

(12) A Szolgáltatás létesítése a Felek eltérő megállapodásának hiányában nem foglalja magában a belső hálózat kiépítését vagy bővítését, végberendezés biztosítását vagy konfigurálását, illetve a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételét.

(13) Az Előfizetői hozzáférési pont létesítése egy csatlakozási pont kiépítését foglalja magába.

(14) A Szolgáltató jogosult az elektromos hálózat szabványtól eltérő állapota (nem szabványos földelt hálózati csatlakozó, vagy vezetékezés) miatt a hálózat-végződtető berendezés felszerelését megtagadni.

(15) Amennyiben a létesítés a Megrendelőnek vagy harmadik személynek felróható okból késik vagy megghiúsul, a Szolgáltató nem követ el szerződésszegést és az adott végponton nem terhelik a Szerződés hibás vagy késedelmes teljesítésből eredő jogkövetkezmények, valamint nem keletkeztet a Megrendelő számára elállási vagy felmondási jogot, feltéve, hogy

a.) a végpont létesítése a Megrendelőnek felróható vagy a Megrendelő érdekkörében felmerült bármely okból késik, pl. amennyiben a bejutás, hozzáférés, illetve erőforrás nincs biztosítva. A Szolgáltató ebben az esetben jogosult az akadályoztatás időtartamával meghosszabbított új létesítési határidőt meghatározni. A Megrendelő köteles a késedelmet okozó okot haladéktalanul, de legfeljebb **30 napon** belül megszüntetni. A Megrendelő ilyen esetben köteles a Szolgáltató felmerült igazolt többlet-költségeit megtéríteni; vagy

b.) a Szolgáltató hitelt érdemlően bizonyítja, hogy a Szolgáltatás létesítése során valamely hozzájárulás vagy engedély kiadását a jogosult ésszerű határidőn belül nem teljesítette vagy megtagadta vagy amennyiben az eszközök, anyagok beszerzése akadályba ütközik, illetve a **tulajdonosi hozzájáruló nyilatkozat** a Szerződés hatályba lépését követő **5. munkanapig** nem áll a Szolgáltató rendelkezésére; vagy

c.) a végpont létesítése a Megrendelőnek felróható vagy a Megrendelő érdekkörében felmerült bármely okból **30 napot** meghaladó akadályoztatás miatt megghiúsul.

2.4.1 Alkalmi szolgáltatás (telefonállomás, bérelt vonal)

(1) A Megrendelő kérelmére Szolgáltató – legfeljebb **6 havi** határozott időtartamra – alkalmi szolgáltatást is felszerel, a Szerződés a határozott idő lejártával megszűnik.

(2) Alkalmi szolgáltatás létesítése (áthelyezése) esetén a Megrendelő belépési díj megfizetésére nem köteles, azonban meg kell fizetnie a létesítés teljes költségét.

2.4.2 Mikrohullámú rádiós előfizetői hozzáférések speciális szabályai

A Szolgáltató a Megrendelő által megjelölt felszerelési helyen saját döntése alapján jogosult helyhez kötött (fix telepítésű) mikrohullámú rádiós előfizetői hozzáférés útján Előfizetői hozzáférési pontot vagy tartalék hozzáférést (back-up) létesíteni a jelen pontban felsorolt speciális szabályok szerint. Az itt nem szabályozott feltételek tekintetében az általános rendelkezéseket kell alkalmazni.

2.4.2.1 A létesítés speciális feltételei

(1) A mikrohullámú rádiós előfizetői hozzáférési pont létesítése az elektronikus hírközlő hálózathoz történő csatlakozási lehetőség kiépítését és erre irányuló megállapodás esetén előfizetői végberendezés (pl. telefonkészülék, router) biztosítását foglalja magában.

(2) A csatlakozási lehetőséget az alábbi hálózat végződtető berendezések és egyéb feltételek biztosítják:

a.) az épület (telephely) falára vagy tetejére elhelyezett antennát tartalmazó kültéri egység,

b.) épületen (telephelyen) belüli beltéri egység (adapter) és szükség esetén további hálózat-végződtető berendezés, kültéri és beltéri egység közötti kábelezés,

c.) az adapter működéséhez szükséges **230 V-os** normál földelt hálózati csatlakozó aljzat.

(3) A kültéri és beltéri egység és a hálózat-végződtető berendezés a Szolgáltató tulajdonát képezi. Ezeket a Szolgáltató **átvételi elismervénnyel** a helyszíni bejárás és műszaki felmérés alapján létrejött ingatlanhasználati megállapodás/bérleti szerződés alapján az ingatlan tulajdonosának, fenntartójának vagy kezelőjének a birtokába adja.

(4) Amennyiben a végberendezés a Szolgáltató tulajdonát képezi, akkor annak használatáért az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, a Szerződésben vagy más módon meghatározott havi bérleti díjat kell fizetni.

2.4.2.2 Az üzemeltetés és a használat speciális feltételei, a használat korlátai

- (1) A mikrohullámú rádiós előfizetői hozzáférés útján létesített Előfizetői hozzáférési pont az elektromos hálózatra történő csatlakozással üzemel.
- (2) A Megrendelő köteles folyamatosan biztosítani a beltéri egység, Hálózat-végződtető berendezés és az Előfizetői végberendezés tápáram-ellátását. Áramszünet okozta szolgáltatás-kiesés nem minősül a Szolgáltatás hibás teljesítésének, a Szolgáltatás nyújtása és igénybevétele nem lehetséges.
- (3) Ha a Megrendelő az elektromos hálózatra történő csatlakozást szakaszosan (pl. munkaidőn kívül) vagy huzamosabb időre megszünteti, köteles azt előzetesen a Szolgáltatónak bejelenteni.
- (4) A Megrendelő köteles a Szolgáltatót értesíteni, ha a telephelyét huzamosabb ideig nem használja (legalább **2 hónap**) és a telephelyen a Szolgáltatás használatára meghatalmazott személy nem tartózkodik.
- (5) A bejelentés elmulasztásából eredő károkért a Megrendelő felel, a Szolgáltató anyagi felelősséggel nem tartozik.
- (6) A Megrendelő a Szerződés fennállása alatt köteles a részére felszerelt hírközlő végberendezések működőképességét állandó jelleggel biztosítani, továbbá a bel- és kültéri egységet minden idegen behatástól, rongálástól, lopástól a tőle elvárható legnagyobb gondossággal megóvni.
Ennek keretében köteles különösen:
 - a.) a kültéri egység (torony, tartó, antenna stb.) meglétét rendszeresen ellenőrizni, eltűnését, megrongálódását haladéktalanul bejelenteni, amennyiben ezen kötelezettségének nem tesz eleget, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felé anyagi felelősséggel tartozik,
 - b.) a kültéri egység védelme érdekében az azt veszélyeztető növényzetet eltávolítani, ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató az esetleges üzemzavarért felelősséggel nem tartozik és jogosult a növényzetet maga eltávolítani,
 - c.) a Szolgáltatóval fokozottan együttműködni, a rendszerrel kapcsolatos bármilyen üzemzavart, zavartatást, meghibásodást haladéktalanul bejelenteni, és lehetővé tenni, hogy a Szolgáltató vagy megbízottja az előzetesen egyeztetett időpontban az ingatlanba bejuthasson.
- (7) Amennyiben a Megrendelő a berendezés eltűnését jelenti be, a Szolgáltató a Szolgáltatás szüneteltetése iránt haladéktalanul intézkedik, illetve helyszíni szemle alapján a vizsgálatot lefolytatja.
- (8) A Szolgáltató a hívószám-kijelzés szolgáltatást mikrohullámú rádiós hozzáférés analóg csatlakozásán nem tudja biztosítani.

2.4.3 Ellátási területen kívüli felszerelési helyen történő létesítés speciális szabályai

- (1) A Szolgáltató az érintett végpont vonatkozásában az **ÁSZF 2.4 pontjának (6) bekezdése** szerinti felmondás helyett ajánlatot tehet a Szerződés módosítására kifejezetten, de nem kizárólagosan az alábbi esetekben:
 - a.) amennyiben a végpont a Szerződésben rögzített műszaki megoldással nem érhető el, más műszaki megoldást vagy más Szolgáltatást ajánl fel és a bekapcsolás tervezett időpontját, valamint a Szolgáltatás díját ennek megfelelően módosítja.
 - b.) a kiviteli tervekhez, terület/ingatlan használatához vagy az építéshez szükséges engedély jogosult általi kiadásának késedelméről vagy a létesítést akadályozó feltételeiről a Szolgáltató haladéktalanul értesíti a Megrendelőt és a tervezett létesítési határidőt a késedelem igazolt időtartamával módosítja.
- (2) Ha Megrendelő nem fogadja el a Szerződés módosítására vonatkozó Szolgáltatói ajánlatot, a Megrendelő az érintett végpont vonatkozásában a Szerződéstől elállhat.

2.4.4 Szolgáltatás létesítésének egyéb feltételei

- (1) Az Eszközök Adatközpontban történő elhelyezése, konfigurálása az **ÁSZF 2.6 pontjában** leírt belépési szabályok szerint végezhető el.
- (2) A Megrendelő köteles biztosítani az Eszközeinek, hálózatának a Szolgáltatás igénybevételére való és a Szerződésben megállapodott határidőre történő fizikai vagy logikai alkalmassá tételét, konfigurálását.
- (3) A Szolgáltató nem felelős, ha a Megrendelő az alkalmassá tétel hiányában vagy nem megfelelés miatt nem vagy nem rendeltetésszerűen tudja igénybe venni a Szolgáltatást, zavarja vagy veszélyezteti a környezetében elhelyezkedő más szolgáltatásokat vagy a Szolgáltató hálózatát.
- (4) Amennyiben a Megrendelő az eszközeinek, hálózatának fizikai vagy logikai alkalmassá tételét, konfigurálását a Szolgáltatótól rendeli meg – beleértve a más szolgáltatótól, vagy más szolgáltatóhoz való átmigrálás esetét is –, a Szolgáltató külön megállapodás alapján díjfizetéshez kötheti.

2.4.5 Felhasználói fiók, felhő-szolgáltatás létesítése

- (1) Olyan Szolgáltatásokhoz vagy szolgáltatás-elemekhez, amelyek valamilyen logikai hozzáféréssel vagy azonosítón keresztül – pl. kulcs, licenc, felhasználónév és jelszó – használhatók, a Szolgáltató hozza létre a Felhasználói fiókot és a szükséges hardver és szoftver környezetet.

(2) A Felhasználói fiókhoz tartozó hozzáférési adatokat a Szolgáltató küldi meg – a kezdeti jelszó esetében a többi adattól független kommunikációs csatornán – az Admin felhasználónak vagy a Megrendelő által megadott kapcsolattartónak.

(3) A Felhasználói fiók és az abban rögzített licencek, Szolgáltatások az azonosítókhoz való hozzáférés időpontjától kezdődően a Készre jelentéssel egyidőben a Megrendelő vagy a Végfelhasználó rendelkezésére állnak.

(4) Abban az esetben, ha a Felhasználói fiókot az Admin felhasználó hozza létre, a fiókhoz tartozó valamennyi licenc a létrehozás időpontjában Aktiválásra kerül.

2.5 Szolgáltatás Átadása és Aktiválása

(1) Szolgáltató a Szerződés szerint létesített és üzembe helyezett Szolgáltatást Készre jelenti, a Szolgáltatás a Készre jelentés időpontjától a Megrendelő rendelkezésére áll.

(2) Amennyiben a Szolgáltatás üzembe helyezését megelőzően a hálózatok együttműködésének vizsgálatához, finomhangolásához további tevékenységek elvégzése szükséges, a Szerződésben meghatározható az átadás-átvételi eljárás részletes menete, időtartama.

(3) A Szolgáltatás a Szerződésben foglalt létesítési határidő napján, illetve, ha a Szolgáltató előteljesítését a Megrendelő elfogadta, a tényleges használatbavétel napján Átadásra és Aktiválásra kerül.

(4) Az érvényesen létrejött Szerződés alapján a Szolgáltató a tervezett létesítési határidő napján abban az esetben is Aktiválja a Szolgáltatást, azaz megkezdi a Szolgáltatás nyújtását és a díjak számlázását, ha a Készre jelentés a Megrendelő számára hozzáférhetővé vált, de a Megrendelőt bármely okból nem érte el, valamint függetlenül attól, hogy a Szolgáltatás igénybevételét a Megrendelő megkezdte-e vagy sem.

(5) Kettőnél több végpontot tartalmazó Szolgáltatás esetén a Szolgáltató a központként megjelölt (1. sz.) végpont üzembe helyezését követően adja át a további végpontokat. Központi végpont hiányában az egymással összeköttetésben lévő végpontokat adja át.

(6) Amennyiben a szolgáltatásnyújtás megkezdése a Megrendelőnek felróható okból késik, – különösen, de nem kizárólagosan, ha a Megrendelő az **ÁSZF 3.1.9 pontjában** felsorolt kötelezettségeit teljesen vagy részlegesen megszegi – és az Átadásra a létesítési határidő utolsó napjától számított **30 napon** belül nem kerül sor, úgy az Átadás időpontjának a Szerződésben tervezett létesítési határidő napja minősül.

(7) Amennyiben az átadott Szolgáltatás a Megrendelő szerint nem felel meg a Szerződésben foglaltaknak, az Aktiválást követő legkésőbb **5 munkanapon** belül jogosult a létesítéssel kapcsolatos kifogását a Szolgáltatónál bejelenteni. A Megrendelő indokolatlanul nem kifogásolhatja meg a Szolgáltatást, különösen nem támaszthat olyan feltételeket, amelyeket az ÁSZF vagy a Szerződés nem tartalmaz, pl. a Megrendelő érdekkörébe tartozó hálózat vagy a csatlakozó berendezés hiánya, a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételének Megrendelő érdekkörében felmerülő hiánya.

(8) Amennyiben a Megrendelő a létesítéssel összefüggésben a számára nyitva álló **5 munkanapos** határidőn belül nem jelent be kifogást, a Szolgáltató a Szolgáltatást az Aktiválás napján Átadottnak tekinti.

(9) Amennyiben a Felek abban állapodnak meg, hogy a Szolgáltatás átvételét az átadás-átvételi eljárásban a Megrendelőnek **Teljesítés igazolás** kiállításával kell igazolnia, a Megrendelő a Szolgáltatás jellegének megfelelően haladéktalanul, de legfeljebb **8 napon** belül köteles igazolni.

(10) A Megrendelő a **Teljesítés igazolás** kiadását a Szolgáltató szerződésszerű teljesítése esetén nem tagadhatja meg, különösen nem támaszthat olyan feltételeket, amelyeket az ÁSZF vagy a Szerződés nem tartalmaz, pl. a Megrendelő érdekkörébe tartozó hálózat vagy a csatlakozó berendezés hiánya, a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételének Megrendelő érdekkörében felmerülő hiánya, vagy a Felek közötti korábbi üzleti gyakorlat, szokás, továbbá az adott üzletágban alkalmazott szokások.

(11) A Megrendelő a szerződésszerűen létesített Szolgáltatást köteles átvenni és igazolni. Amennyiben a Megrendelő a (9) bekezdésben hivatkozott határidőn belül a **Teljesítés igazolást** nem adja ki és a létesítéssel kapcsolatos kifogást sem terjeszt elő, részéről a teljesítést elfogadottnak (igazoltnak) kell tekinteni.

(12) A Megrendelő vagy megbízottja által aláírt **Teljesítés igazolás** a Szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

2.6 Beléptetés, munkavégzés, hozzáférés

(1) Az Adatközpontban a Megrendelő által elhelyezett eszközhöz (szerverhez) – ideértve a Szolgáltatótól bérelt Eszközöket is – csak és kizárólag a **Személyzeti listán** szereplő személyeknek személyazonosságuk igazolását követően a részletesen meghatározott és a Megrendelő által előzetesen rögzített jogosultsági szinteknek megfelelő fizikai vagy távoli (konzol) hozzáférést engedélyez. A **Személyzeti lista** naprakésztségéért, a belépési engedélyek kiállításáért a Megrendelő felel, a Szolgáltató a **Személyzeti lista** hiányosságaiból adódó károkért nem felel.

(2) A Szolgáltatásokhoz választható jogosultsági szinteket az **ÁSZF 1. számú melléklete** tartalmazza.

(3) A **Személyzeti lista** módosítására a Megrendelő engedélyezési jogosultsággal rendelkező munkatársa jogosult, cégszerűen aláírt formanyomtatvány megküldésével.

(4) Kivételesen indokolt esetben, amennyiben a módosítás, vagy az engedély kiadása cégszerű aláírás útján olyan mértékű késedelemmel járna, amely súlyos érdeksérelmet okozna a Megrendelő részére, úgy az engedélyezési jogosultsággal rendelkező személy vagy az operatív (műszaki) kapcsolattartó jogosult a személyzeti listát módosítani a jogosultsági szintek tekintetében, illetve ideiglenes belépési engedélyt kiadni az egyes formanyomtatványoknál megadott módon. A Szolgáltató ebben az esetben jogosult meggyőződni arról, hogy az engedélyt az arra jogosult adta ki.

(5) Az Adatközpontba, illetve a Konzolhelyiségbe a Megrendelő belépési jogosultsággal rendelkező munkatársa a nap **24 órájában** beléphet, de belépési szándékát előzetesen köteles bejelenteni a belépés tervezett időpontja előtt:

- a.) Hibaelhárítás esetén haladéktalanul, de lehetőleg **30 perccel** a belépés előtt;
- b.) Adatközpontba való belépés céljából
 - ba.) berendezés telepítése, leszerelése esetén legalább **48 órával** a belépés előtt;
 - bb.) minden egyéb, szereléssel járó tevékenység esetén legalább **2 órával** a belépés előtt.
- c.) Konzolhelyiségbe való belépés céljából
 - ca.) hétvégén, ünnepnapokon, munkanapokon **18.00 – 09.00 óra** között legalább **48 órával** a belépés előtt;
 - cb.) munkanapokon **9.00 – 18.00 óra** közötti munkavégzés esetén legalább **2 órával** a belépés előtt.

Az Invitech DC14 Professional Adatközpontban berendezés telepítése, leszerelése, minden egyéb, szereléssel járó tevékenység kizárólag Munkaidőben végezhető.

(6) Konzolhelyiség címe: **Invitech DC10 DataCenter, 1108 Budapest, Kozma utca 2.**

(7) A Szolgáltató előre be nem jelentett belépési szándék esetén a beléptetést (hozzáférést) megtagadhatja.

(8) A Megrendelő meghibásodott szerverének javítása kizárólag abban az esetben történhet az Adatközpontban, ha a javítási idő előreláthatólag nem haladja meg az **1 óra** időtartamot. Az **1 óránál** hosszabb időt igénylő javítás vagy frissítés esetén a Megrendelőnek a szervert az Adatközpontból el kell szállítania.

(9) A Polc vagy Unit alapú szerverelhelyezés, Szolgáltatótól bérelt szervert vagy virtuális szervert igénybevétele esetén a Megrendelő munkatársa részére a gépterembe történő belépés nem engedélyezett, a Megrendelő szerverének helyszíni javítása, illetve a Megrendelő szervert vagy a Szolgáltatótól bérelt server szoftverének frissítése kizárólag a Konzolhelyiségben történhet:

- a.) Szoftveres beavatkozáshoz a Szolgáltató a Konzolhelyiségben virtuális konzol elérést biztosít,
- b.) Hardveres beavatkozás esetén a Szolgáltató ügyeletes munkatársa kihozza a Megrendelő szervert a szerverteremből.

(10) Az Adatközpontban munkát végző és arra felhatalmazott alkalmazottak (operátorok, mérnökök, technikusok, biztonsági őrök) bármikor hozzáférhetnek a Megrendelő eszközeihez.

2.7 Teszt- és Próbaidőszak

2.7.1 Tesztidőszak

(1) Amennyiben a Szolgáltatás üzembe helyezését megelőzően a hálózatok együttműködésének vizsgálatához, finomhangolásához további tevékenységek elvégzése szükséges, a Felek a Szerződésben Tesztidőszakot jelölhetnek ki. A Megrendelő a Szerződésben meghatározott mértékben vagy Szakértői támogatás megrendelésével kérheti a Szolgáltató közreműködését.

(2) A Megrendelő a Tesztidőszak letelte előtt legalább **3 munkanappal** a Vállalati ügyféltámogatásra beérkező nyilatkozatával indokolt esetben kérheti a Szerződés megszüntetését és a Szolgáltatásnak a Tesztidőszak lejártának napján történő leszerelését.

(3) Amennyiben a Szerződés alapján valamely végponton számhordozásra kerül sor, a számhordozást **30 napon** belül nem követheti újabb számhordozás, az ebből adódó átmeneti állapot miatt a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

(4) Amennyiben a Megrendelő nem él a Tesztidőszak alatti felmondási jogával, vagy nyilatkozatát határidőig nem juttatja el a Szolgáltatóhoz, a Szolgáltatás a Tesztidőszak lejártát követő napon Átadásra és Aktiválásra kerül.

(5) A Szerződés Tesztidőszak alatti felmondását a Megrendelő köteles megindokolni, kifejezetten, de nem kizárólagosan megjelölve azokat a paramétereket, amelyeket a Szerződés meghatároz, de a Szolgáltatás igazolhatóan nem teljesít (siker feltételek). Jogellenes megszüntetésnek minősül, és az Előfizető köteles a Szolgáltatónak az addig felmerült igazolt költségeit megtéríteni, ha a felmondásra indokolatlanul, a siker feltételek maradéktalan teljesülése ellenére került sor.

(6) A határozott idejű Szerződés Tesztidőszak alatti megszűnése esetén a Megrendelőt a szerződésbontási díj és a tényleges használatból eredő forgalmi díjak megfizetésén túl további kötelezettségek (pl. kötbér) nem terhelik.

(7) Amennyiben a szerződésbontási díj nincs meghatározva, a Szerződésben meghatározott egyszeri díjjal megegyező összeg, ennek hiányában az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott egyszeri díj. Amennyiben egyszeri díj nincs meghatározva, a Szolgáltató esetenként állapítja meg.

2.7.2 Próbaidőszak

(1) A Próbaidőszak a Szolgáltatás Aktiválását követő **30 napig** vagy a Szerződésben meghatározott ideig vehető igénybe, ha a Felek Próbaidőszak alkalmazásáról kifejezetten megállapodtak.

(2) A Próbaidőszak a határozott idejű Szerződés időtartamába beleszámít.

(3) Amennyiben a Szerződés alapján valamely végponton számhordozásra kerül sor, a Próbaidőszak nem vehető igénybe. A Szolgáltató számhordozást a Próbaidőszak alatt nem hajt végre.

(4) A Próbaidőszak alatt a Szerződésben meghatározott rendszeres (havi) és forgalmi díjakat kell megfizetni.

(5) Az Előfizető a Próbaidőszak letelte előtt legalább **3 munkanappal** a Szolgáltató ügyfélkapcsolati pontjára beérkező nyilatkozatával kérheti a Szerződés megszüntetését és a Szolgáltatásnak a Próbaidőszak lejártának napján történő leszerelését.

(6) Amennyiben az Előfizető nem él a felmondási jogával, vagy nyilatkozatát határidőig nem juttatja el a Szolgáltatóhoz, a Szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

(7) A határozott idejű Egyedi Szerződés Próbaidőszak alatti felmondása esetén a Megrendelőt a szerződésbontási díj és a tényleges használatból eredő havi és forgalmi díjak megfizetésén túl további kötelezettségek (pl. kötbér) nem terhelik.

(8) Amennyiben a szerződésbontási díj nincs meghatározva, a Szerződésben meghatározott egyszeri díjjal megegyező összeg, ennek hiányában az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott egyszeri díj. Amennyiben egyszeri díj nincs meghatározva, a Szolgáltató esetenként állapítja meg.

2.8 Eszközbérlet

(1) A Szolgáltató szavatol azért, hogy a bérbeadott Eszközök a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezik és a Szerződés szerinti használatra alkalmasak. Szolgáltató szavatolja továbbá a Megrendelő részére a Szerződés időtartama alatt az eszközök háborítatlan és kizárólagos használatát, amennyiben a Megrendelő a jelen Szerződésből eredő kötelezettségeinek eleget tesz.

(2) A Megrendelő köteles a bérelt Eszközöket és tartozékait átvenni, a Szerződésnek megfelelően, rendeltetésszerűen, a használati útmutatónak megfelelően, a tőle elvárható gondossággal használni és működtetni, gondosan megőrizni és a használat során keletkezett meghibásodásokról és károsodásokról a Szolgáltatót **48 órán belül** tájékoztatnia (hibabejelentés). A Megrendelő felel minden olyan kárért, amely a rendeltetésellenes vagy szerződésellenes használat következménye. A Szolgáltató bármikor jogosult a használatot ellenőrizni.

(3) Megrendelő a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül nem jogosult a bérelt Eszközöket albérletbe adni, azok használatát harmadik személy részére átengedni, valamint azokat át nem alakíthatja. A Megrendelő felelős azokért a károkért, amelyek e nélkül nem következtek volna be.

(4) Ha a Megrendelő a bérelt Eszközöket a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulásával adta albérletbe vagy más Felhasználó használatába, az albérlő és a Felhasználó magatartásáért úgy felel, mintha az eszközt maga használta volna.

(5) A Megrendelő felel továbbá minden olyan kárért, amely az Eszközökön található, a gyári számot tartalmazó matrica olvashatatlanná válása esetén a jótállás érvényesíthetőségének elvesztésével a Szolgáltatót érte.

(6) Ha a Megrendelő az eszközt jogosulatlanul átalakította, a Szolgáltató írásbeli felhívására köteles az eredeti állapotot helyreállítani.

(7) Az Eszköz fenntartásával járó kisebb költségeket, pl. az Eszköz megfelelő elhelyezésével, tápáram-ellátásával kapcsolatos költségeket a Megrendelő, a többi költséget és az Eszközzel kapcsolatos terheket a Szolgáltató viseli.

(8) A Megrendelő köteles a Szolgáltatót a Szerződésben megadott kapcsolattartója részére küldött email útján értesíteni, ha az Eszközt a károsodás veszélye fenyegeti vagy a Szolgáltatót terhelő karbantartási munkálatok elvégzésének szükségessége merül fel.

3. Szolgáltatás tartalma

3.1 Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás tartalma, az Előfizetői hívószám

(1) A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó Szolgáltatás meghatározását, az igénybevételük módját és feltételeit az **ÁSZF 1.4 pont (6) bekezdése** alapján az Egyedi Szerződés és az **ÁSZF 1. számú melléklete** tartalmazza.

(2) A Szolgáltatás a csatlakoztatott Megrendelő érdekkörébe tartozó helyi hálózatok, szerverek, eszközök, alközpont, valamint virtuális környezetben futó alkalmazás üzemeltetését nem tartalmazza, azonban a

Szolgáltató egyedi megállapodás alapján vagy választható kiegészítő szolgáltatás keretében külön díj ellenében biztosíthatja.

(3) Az Előfizetői hívószámot (telefonszámot) a Szolgáltató az **Anft.** alapján kijelölt azonosítókból határozza meg vagy a Megrendelő megbízása alapján Számhordozás útján rendeli a Szolgáltatáshoz, valamint lehetőség van arra, hogy a Megrendelő külön díj fizetése mellett egyedileg kijelölt hívószámot válasszon a rendelkezésre álló szabad hívószámok közül. A Szerződéshez rendelt Előfizetői hívószámra vonatkozóan a Megrendelő tulajdonjogot nem szerez.

(4) Az ÁSZF vonatkozásában a Megrendelők számára kijelölhető előfizetői hívószám (kapcsolási szám) az **Anft.** szerint

- a.) helyhez kötött telefonszolgáltatás nyújtására kijelölt vagy hordozott földrajzi szám, vagy
- b.) helytől független nomadikus telefonszolgáltatás száma lehet.

(5) Az előfizetői hívószám 6, nomadikus (SHS=21) és mobil rádiótelefon hálózatokban, valamint Budapesten 7 számjegyből áll.

(6) A Megrendelő hívhatóságát más hálózatokból vagy más földrajzi számozási körzetekből a belföldi előtétszám (06) és a körzetszám (KSZ) vagy a szolgáltatás kijelölő szám (SHS) biztosítja. A körzetszám az előfizetői hozzáférési pont helye szerinti földrajzi számozási területet (körzet) jelöli ki. Az SHS=21 szolgáltatás kijelölő szám a helytől független nomadikus telefonszolgáltatást jelöli ki.

(7) A Szolgáltatás átengedéséről az Alaptörvénynek megfelelően bevezetett különleges jogrendben (így különösen veszélyhelyzetben, összehangolt védelmi tevékenység vagy váratlan támadás során) átmeneti jogalkotással – vagy annak felhatalmazása alapján állami szerv, hatóság vagy más szervezet által – felállított korlátozások, intézkedések rendelkeznek.

3.1.1 Megrendelő jogai

(1) A Megrendelő a Szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató írásos engedélye nélkül másnak (**Felhasználó**) nem rendszeresen és nem tartósan, hanem esetenként engedheti át. Bármilyen módon engedi is át a használatot, a Szerződésben foglaltak megtartásáért a Megrendelő a Szerződésből eredő kötelezettségeiért teljes mértékben felelős. A Megrendelő tartozik felelősséggel minden olyan Szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

(2) A Megrendelő a Szolgáltatás igénybevételét köteles díjmentesen minden olyan személy részére biztosítani, aki személyi vagy vagyoni biztonság (segélykérés) megőrzése érdekében igényli, amennyiben a hálózat segélykérésre alkalmas.

(3) A Mobil Internet Szolgáltatás esetén a SIM-kártya használatának másnak történő időleges átengedése esetén a Szerződésből eredő kötelezettségekért és az időleges átengedésből eredő esetleges kárért – a vétkességre tekintet nélkül – a Megrendelő tartozik helytállni.

(4) Szolgáltatás használatra átengedéseért a Megrendelő a Felhasználótól a Szerződés díjszabásában megszabott díjánál többet nem kérhet, ill. nem fogadhat el.

3.1.2 Szolgáltató jogai

3.1.2.1 Az elektronikus hírközlés védelme

(1) Az elektronikus hírközlő eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni, a Szolgáltató a zavart okozó berendezés tulajdonosát (üzemeltetőjét) a zavarás megszüntetésére felkéri, ennek eredménytelensége esetén a hatóságnál kezdeményezi, hogy az a zavart okozó berendezés tulajdonosát

- a.) a berendezés zavorszúrására, a berendezés áthelyezésére, vagy
- b.) a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.

(2) A forgalom megfigyelését a Szolgáltató forgalom-méretezési, információ-biztonsági (pl. DDoS védelem) és ellenőrzési célból végezheti, de a beszélgetést, adatforgalmat nem hallgathatja le és nem rögzítheti. A megfigyelt forgalmi adatokat a Szolgáltató összesítve és bizalmasan kezeli, kizárólag hálózati zavar-megszüntetési, illetve saját tervezési és méretezési céljaira hasznosíthatja, valamint jogszabályon alapuló adatszolgáltatási kötelezettségeinek teljesítése érdekében használhatja fel.

(3) Telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató – a Megrendelő érdekeit is szem előtt tartva – jogosult kárenyhítési kötelezettségének eleget tenni oly módon is, hogy a **4 órát** elérő hosszúságú hívásokat elbonthatja, vagy az **5.2.2. (3) bekezdés** szerint az átlagos forgalmi szokástól eltérő használat esetén a Szolgáltatást korlátozza.

3.1.2.2 Ingatlanhasználati jogok

(1) Az elektronikus hírközlési építményt elsősorban közterületen vagy meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használatával, illetőleg közüzemi szolgáltató létesítményeinek felhasználásával kell elhelyezni.

- (2) Ha az elektronikus hírközlési építmény elhelyezésére
- az (1) bekezdésben írtak szerint nincs lehetőség, és
 - a közüzemi szolgáltató vagy a magántulajdonban álló ingatlan tulajdonosa (kezelője, használója) és a Szolgáltató között megállapodás nem jött létre,
- úgy az építmény elsősorban közüzemi szolgáltató létesítményén, másodsorban magántulajdonban lévő ingatlanon (érintett ingatlan) is elhelyezhető.
- (3) A hatóság az elektronikus hírközlési szolgáltató kérelmére szolgálmi vagy más használati jogot alapító határozatával az érintett ingatlan tulajdonosát – a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokban megtestesülő közérdekből – korlátozhatja az ingatlan használatában, ha
- az elektronikus hírközlési szolgáltató bizonyítja, hogy az érintett ingatlan tulajdonosával való megállapodás érdekében minden tőle elvárhatót megtett, valamint
 - az a nagy sebességű elektronikus hírközlő hálózat szükséges fejlesztése érdekében indokolt, és az ingatlan használatát lényegesen nem akadályozza.
- (4) Az ingatlan tulajdonosát a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg. A tulajdonos ezen felül a **Ptk. 5:27. § (2) bekezdésében** meghatározott jogokat érvényesítheti.

3.1.2.3 Előfizetői szakasz másodlagos felhasználása

- (1) A Szolgáltatás nyújtása érdekében kiépített előfizetői szakaszt és az Előfizetői hozzáférési pontot megvalósító Szolgáltató vagy Társzolgáltató tulajdonát képező hírközlési végberendezéseket a Megrendelő minden külön értesítése és hozzájárulása nélkül más szolgáltatás nyújtására a Szolgáltató vagy Társzolgáltató saját hatáskörben hozott döntése alapján felhasználni amennyiben annak műszaki és egyéb feltételei fennállnak.
- (2) A másodlagos felhasználás a Szolgáltatás igénybevételére nincs hatással, a Szerződésben foglalt szolgáltatásminőségi követelmények és feltételek teljesítését, a Szolgáltatás által átvitt adatok integritását, biztonságát nem befolyásolja.

3.1.2.4 Alvállalkozók alkalmazása

- (1) Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítésébe részben vagy egészben jogosult közreműködő(k) bevonására. Szolgáltató ugyanúgy felel a Szerződésbe bevont külső személy tevékenységéért, mint sajátjáért.
- (2) A Szolgáltatónak joga van a Szolgáltatást részben vagy egészében közvetített szolgáltatás segítségével vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén Társzolgáltató bevonásával teljesíteni.

3.1.3 Megrendelő kötelezettségei

3.1.3.1 Titoktartás és adatvédelem

- (1) A Megrendelőt a jelen pont rendelkezései szerint titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.
- (2) Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Megrendelő tagjait, alkalmazottait és megbízottját a Megrendelővel azonos módon, a munkaviszony, tagsági viszony és a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.
- (3) A Megrendelő köteles a Szerződésben foglaltakat, valamint, ha a Szolgáltatás igénybevétele során tudomására jutott közlést vagy más személyes adatot bizalmasan kezelni, annak tartalmát nem hozhatja harmadik fél tudomására, illetve azt harmadik fél részére – kivéve, ha arra jogszabály, vagy hatósági, bírósági határozat kötelezi – nem teszi hozzáférhetővé.
- (4) A Megrendelő titoktartási kötelezettsége a Szerződés megszűnését követően is korlátlan ideig fennáll.

3.1.3.2 Megrendelő telephelyén nyújtott Szolgáltatás

- (1) A Megrendelő telephelyén elhelyezett berendezések rendeltetésszerű működéshez szükséges tápáramellátását saját költségére a Megrendelőnek kell biztosítania.
- (2) A Megrendelő a Szolgáltatás nyújtásához szükséges és részére a Szolgáltató által felszerelt és a Megrendelő birtokába és használatába átadott berendezéseket az elvárható legnagyobb gondossággal, rendeltetésének megfelelő módon és szerződésszerűen köteles használni, a kihelyezett készülékért teljes körű és kizárólagos anyagi felelősséggel tartozik.
- (3) A Szerződés időtartamára részben vagy egészben a Megrendelő birtokába adott berendezések csak a Szerződés szerinti Szolgáltatás igénybevételéhez használhatók.
- (4) A Megrendelő köteles a berendezéseket megőrizni, állagukat megővni, hiba esetén a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, és azokat a Szerződés megszűnésekor tartozékaival együtt hiánytalanul, lehetőleg az eredeti csomagolásával, sértetlenül és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani.
- (5) Megrendelő tudomásul veszi, hogy a jelen Szerződés időtartama alatt a Szolgáltató bármikor jogosult a használatot ellenőrizni. Megrendelő köteles a Szolgáltatót a jelen Szerződésben megadott kapcsolattartója

részére küldött e-mail útján értesíteni, ha az eszközt, berendezést a károsodás veszélye fenyegeti vagy a Szolgáltatót terhelő munkálatok elvégzésének szükségessége merül fel.

(6) A Megrendelő köteles a Szolgáltatáshoz szükséges mértékben biztosítani a Szolgáltató fizikai és logikai hozzáférését a Szolgáltatásban részt vevő eszközökhöz. Amennyiben a hozzáférés nem megfelelő szintű vagy nincs biztosítva, az ebből eredő hibás teljesítésért a Szolgáltató nem felelős.

3.1.3.3 Szoftverhasználat

(1) Megrendelő a Szolgáltatás tárgyát képező szervereken kizárólag jogtiszt forrásból származó szoftvereket használhat a gyártó által biztosított licenc-szerződésben foglaltak szerint a licenc által engedélyezett mennyiségben.

(2) Amennyiben a használat során a szerveren a licencet érintő módosítások történnek (pl. új példány telepítése, más szoftvertermék telepítése, processzor-módosítás abban az esetben is, ha a hardveres módosítást a Szolgáltató végzi), a Megrendelő köteles azt a Szolgáltató felé haladéktalanul bejelenteni. Az igénybe vett licencek változásáról a Szolgáltató értesíti a Megrendelőt és a soron következő számlában érvényesíti. Szükség esetén a módosítást a Felek szerződésmódosítás útján rendezik.

(3) A licencet érintő módosítások lehetnek kifejezetten, de nem kizárólagosan az alábbiak lehetnek:

- a.) processzormag-szám változása,
- b.) helyi telepítésű (on-premise) vagy felhő verzió váltás,
- c.) redundáns környezet kialakítása (több példány párhuzamos futtatása),
- d.) engedélyezett kliensszám (pl. postafiókok) eseti vagy tartós túllépése,
- e.) egyéb, a gyártó által biztosított licenc-szerződésben meghatározott feltételtől való tartós vagy ismételt eltérés,
- f.) terméken belül kiválasztható funkció aktiválása vagy törlése.

(4) A Szolgáltató egy általa meghatározott ütemezés szerint az **ÁSZF 13.1 pont (5) bekezdésének** figyelembevételével jogosult az eszközök konfigurációját a működés megzavarása nélkül rendszeresen ellenőrizni (auditálni) és javaslatot tenni a licencek karbantartására. Az ellenőrzés a Megrendelő hálózatában telepített eszköz vagy szoftverkomponens használatával is történhet, amelyet a Megrendelő köteles telepíteni vagy a telepítésében közreműködni. A vizsgálati eszközök megfelelőségét a Szolgáltató garantálja.

(5) Amennyiben a Megrendelő bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, az ellenőrzés elvégzését nem teszi lehetővé vagy az audit ismételt jelzi az eltéréseket, a Szolgáltató a licencfeltételek megsértéséből adódóan felmerült igazolható költségeit jogosult a Megrendelő felé továbbhárítani, amelyek lehetnek kifejezetten, de nem kizárólagosan a szoftver tulajdonosa által követelt kártérítés, elmaradt licenszdíjak stb. A Szolgáltató ezen felül adminisztratív költségeinek megtérítésére pótdíjat is jogosult érvényesíteni a Megrendelővel szemben, amelynek mértéke legfeljebb az érintett licencek díjával megegyező mértékű összeg.

3.1.4 Szolgáltató kötelezettségei

3.1.4.1 Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás

(1) A Szolgáltató az előfizetési díj ellenében a Szolgáltatás igénybevételét az Előfizetői hozzáférési ponton vagy a Szerződésben meghatározott Szolgáltatás határpontjáig biztosítja és a szolgáltatásminőség fenntartása érdekében felügyeleti, karbantartási és hibaelhárítási tevékenységet végez.

(2) A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató díjmentesen 24 órán keresztül az **ÁSZF 1.2 pontjában** megadott módon elérhető hibabejelentő szolgálatot működtet. A hiba bejelentésének, nyilvántartásba vételének és a Megrendelő értesítésének a módját a hiba elhárításáról az **ÁSZF 6.1 pontja** tartalmazza.

(3) A helyhez kötött analóg vagy ISDN2 telefonszolgáltatás igénybevételére alkalmas Előfizetői hozzáférési pontokon alkalmazott előfizetői interfészek szünetmentes tápáram-ellátásáról rézvezetékes előfizetői hálózatban a Szolgáltató gondoskodik.

(4) A (3) bekezdésbe nem tartozó technológián pl. mikrohullámú rádiós hozzáféréseken, vagy Hordozó szolgáltatáson megvalósított Előfizetői hozzáférési ponton áramkimaradás esetén a Szolgáltatás nem működik, a Szolgáltatás segélykérésre sem alkalmas.

3.1.4.2 Titoktartás és adatvédelem

(1) A Szolgáltatót külön törvény alapján adatvédelmi és titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

(2) Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon, a munkaviszony, tagsági viszony és a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

(3) A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést, adatot kizárólag a Szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékben ismerheti meg.

(4) Amennyiben a Szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére – ide nem értve a hatályos jogszabályokban meghatározott eseteket –

nem teheti lehetővé. A titokvédelemre és a titoktartási kötelezettség alóli felmentésre a hatályos jogszabályokban foglaltak az irányadók.

(5) A Szolgáltató köteles a Szerződésben foglaltakat, valamint, ha a Szolgáltatás nyújtása során tudomására jutott közlést vagy más személyes adatot bizalmasan kezelni, annak tartalmát nem hozhatja harmadik fél tudomására, illetve azt harmadik fél részére – kivéve, ha arra jogszabály, vagy hatósági, bírósági határozat kötelezi – nem teszi hozzáférhetővé.

(6) A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége a Szerződés megszűnését követően korlátlan ideig fennáll.

3.1.4.3 A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

A kiskorúak védelmét lehetővé tevő magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható gyermekvédelmi szűrőszoftver NMHH honlapján található információs oldalára mutató hivatkozás a Szolgáltató honlapján a Szűrőszoftver menüpont alatt érhető el.

3.1.5 Vis Maior

(1) Egyik Fél sem felel az Egyedi Szerződésben vagy az ÁSZF-ben megállapított kötelezettsége teljesítéséért azokban az esetekben, amikor olyan, a Fél ellenőrzési körén kívül eső, előre nem látható körülmények merülnek fel, amelyek megakadályozzák vagy súlyosan korlátozzák a Szerződés teljesítését. Ilyen körülmények lehetnek – ha a fenti feltételeknek megfelelnek – különösen, de nem kizárólagosan:

- a.) Az Alaptörvénynek megfelelően bevezetett különleges jogrendben (így különösen veszélyhelyzetben, összehangolt védelmi tevékenység vagy váratlan támadás során) átmeneti jogalkotással – vagy annak felhatalmazása alapján állami szerv, hatóság vagy más szervezet által – felállított korlátozások, intézkedések;
- b.) elemi csapás (árvíz, belvíz, tűzvész, földrengés, járvány, hurrikán, tornádó, vulkánkitörés, más természeti katasztrófa),
- c.) hadüzenettel vagy hadüzenet nélkül folytatott háború, zendülés, polgári zavargás, invázió, fegyveres konfliktus, terrorista- vagy szabotázscelemek, robbantás, hatalomátvétel, illetve
- e.) harmadik személynek a hálózatot vagy hálózati működést romboló vagy veszélyeztető külső cselekménye.

(2) Nem minősül Vis Maiornak az a körülmény, amelynek a bekövetkezéséből eredő károk elleni védelem kifejezetten az adott Szolgáltatás részét képezi.

(3) Amennyiben az egyik Fél Vis Maiorra kíván hivatkozni szerződéses kötelezettségének mérséklése, a kötelezettsége alóli mentesülése, vagy a szerződésben új gazdasági egyensúly létrehozása érdekében

- a.) a Vis Maior bekövetkeztekor haladéktalanul, illetve, ha annak bekövetkezése előre látható, az ennek megfelelő korábbi időpontban írásban értesítenie kell a másik Felet,
- b.) az értesítésben igazolnia kell, hogy a Vis Maior ellenőrzési körén kívül esik és nem volt előre látható; valamint
- c.) tárgyilagos módon be kell mutatnia, hogy a Vis Maior milyen okból, milyen módon és milyen mértékben akadályozza a Szerződés teljesítését. Az előadottaknak alkalmasnak kell lennie annak alátámasztására, hogy

- i.) a Vis Maiornak az adott Fél gazdálkodására, üzemelésére, végső soron a Szerződés alapján fennálló kötelezettségei teljesítésére gyakorolt hatása túlmutat a normál üzleti kockázaton, és
- ii.) az adott Fél megtette a káros hatások mérséklése érdekében szükséges, tőle elvárható intézkedéseket.

(4) A szabályos értesítés alapján a Felek kötelesek egymással jószemű tárgyalásokat folytatni, és indokolt esetben a Szerződés olyan átmeneti vagy tartós módosításáról megállapodni, amelyben – a Vis Maior esemény hatását is figyelembe véve – a felek által vállalt engedmények egyensúlyban vannak, és a módosítás mindkét Fél érdekének és szándékának megfelelő.

(5) A Vis Maiorral nem érintett Fél nem köteles tárgyalásokba bocsátkozni és a szerződésmódosításhoz hozzájárulni, ha a Vis Maiorra hivatkozó Fél nem igazolja tárgyilagos módon a (3) bekezdésben rögzített előfeltételek fennállását.

(6) Amennyiben a Vis Maior csak az egyik Felet érinti, és a Felek a közöttük lefolytatott jóhiszemű tárgyalások ellenére ésszerű határidőn belül nem tudtak megállapodni, a Szerződés eredeti tartalommal, változatlanul hatályában marad.

(7) A Vis Maiorra hivatkozás nem zárja ki, hogy akár a Vis Maiorra hivatkozó Fél, akár a másik Fél éljen a Szerződésben biztosított felmondási jogával, a felmondás esetén alkalmazandó jogkövetkezmények viselése mellett.

(8) Amennyiben a Vis Maior esemény miatt a Szerződésből mindkét Fél szabadulni kíván, a Szerződésre a **Ptk.** szerinti, mindkét Fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező lehetetlenülés szabályai alkalmazandók.

3.1.6 Felelősségi kérdések

3.1.6.1 Szolgáltató felelőssége

- (1) A Szolgáltató tulajdonát képező hírközlő hálózat, áramkör és a Hálózat-végződtető berendezés fenntartását a Szolgáltató látja el. Megrendelő tulajdonú és fenntartású végberendezés esetén a Szolgáltató felelőssége az Előfizetői hozzáférési pontig vagy az Egyedi Szerződésben meghatározott határpontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a vállalt szolgáltatásminőséget teljesíteni.
- (2) A Szolgáltató kötelessége az Előfizetői hozzáférési pont munkanapokon a Megrendelővel előre egyeztetett időpontban Munkaidőben történő felszerelése.
- (3) A Szolgáltató a Szolgáltatást az Aktiválástól kezdődően az Egyedi Szerződésben, az ÁSZF-ben és a hírközlési jogszabályokban meghatározott feltételek és minőségi mutatók szerint nyújtja.
- (4) A Szolgáltató mentesül a felelősség alól a szolgáltatásnyújtás megkezdésének késedelmével vagy meghiúsulásával kapcsolatban, ha hitelt érdemlően bizonyítja, hogy a Szolgáltatás létesítése során a Megrendelő az előírt feltételeket nem biztosította – kifejezetten de nem kizárólagosan a belső hálózat vagy a csatlakozó berendezések alkalmassá tétele, hozzáférés vagy erőforrás biztosítása –, továbbá, ha valamely hozzájárulás vagy engedély kiadását a jogosult ésszerű határidőn belül nem teljesítette vagy megtagadta.

3.1.6.2 Megrendelő felelőssége

- (1) A Megrendelő köteles az ÁSZF rendelkezéseit az Egyedi Szerződésben foglalt eltérésekkel megtartani, és a Szolgáltatás igénybevételéért az Egyedi Szerződésben, az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, vagy más módon meghatározott díjat megfizetni.
- (2) Az ÁSZF rendelkezéseinek megtartásáért, a csatlakoztatott végberendezésekért, a díjak megfizetéséért, valamint a károkért a Megrendelő felelős. A Megrendelő felelős abban az esetben is, ha a berendezés vagy a Szolgáltatás használatát másnak átengedi, vagy azt más Felhasználó használja.
- (3) A Megrendelő kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulásával jogosult az igénybe vett Szolgáltatás tartós átengedésére vagy továbbértékesítésére, valamint az Adatközpontban elhelyezett és/vagy bérelt szerver változatlan formában történő albérletbe adására, illetve annak használatát harmadik személy részére átengedni. Szolgáltató az írásbeli hozzájárulás megadását a szolgáltatási díjak módosításához kötheti.
- (4) A Megrendelő kötelessége az Előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői hálózat kialakítása és ezen hálózaton történt hibák elhárítása.
- (5) A helyhez kötött telefonszolgáltatáshoz rendelt földrajzi előfizetői hívószámot a Megrendelő kizárólag a Szerződésben meghatározott Előfizetői hozzáférési ponton (felszerelési hely) jogosult használni abban az esetben is, ha a Megrendelő a Szolgáltatás igénybevételekor a Szolgáltatótól egy ponton kapja meg a forgalmat, amelyeket a Megrendelő saját hálózatán juttat el a Szerződésben megadott Telephely címére. A Megrendelő köteles az előfizetői hívószámokat az adott Telephelyen használni az **Anft.** másodlagos számhasználatra vonatkozó szabályainak figyelembe vételével. Ha a Megrendelő a jelen pontban leírtaktól eltér, minden felelősség a Megrendelőt terheli.
- (6) A Megrendelő felel minden olyan kárért, amely a rendeltetésellenes vagy szerződésellenes használat következménye. A Szolgáltató jogosult a berendezések megrongálódásával, meghibásodásával vagy eltűnésével kapcsolatosan felmerülő igazolt költségeit a Megrendelőre továbbhárítani.
- (7) A végberendezéssel kapcsolatos egyéb kötelezettségeket az **ÁSZF 13.3 pontja** tartalmazza.
- (8) A Megrendelő nem jogosult a Szolgáltató által telepített berendezések konfigurációjának megváltoztatására, kivéve részletes műszaki egyeztetést követően a Szolgáltató írásos engedélye alapján.
- (9) A Megrendelő által használt berendezés helyes használatáról (kezeléséről) a Megrendelő köteles gondoskodni.
- (10) A Megrendelő által az Adatközpontban elhelyezett berendezésekhez az **ÁSZF 4.3 pontja** szerint megadott adatokban bekövetkezett változásokról a Megrendelő haladéktalanul írásban köteles tájékoztatni a Szolgáltatót.
- (11) Amennyiben a Megrendelő a (10) bekezdés szerinti bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, az ebből származó következményekért teljes körű felelősséggel tartozik. A Megrendelő ennek következtében a Szolgáltatóval szemben érvényesített bármely, a jelen pontban foglaltak megsértésével összefüggésben keletkezett igény esetén köteles a Szolgáltató felé közvetlenül helytállni, illetve a Szolgáltató helytállása esetén köteles a Szolgáltató által fizetett összeget kártérítés jogcímén a Szolgáltatónak megtéríteni.

3.1.6.3 Szellemi tulajdon

- (1) A Szellemi alkotások tekintetében a személyhez fűződő és a vagyoni jogok kizárólagosan a Szolgáltatót illetik meg a szerzői jogi védelem teljes időtartamára és a Megrendelő csak abban az esetben és olyan terjedelemben szerez azokra vonatkozóan felhasználási jogot, amennyiben ebben a Felek a Szerződésben kifejezetten megállapodtak.

- (2) Megrendelő a Szolgáltatás létrehozása vagy üzemeltetése során a Szolgáltató által létrehozott Szellemi alkotásokban sem tulajdonjogot, sem szerzői személyhez fűződő és vagyoni jogot semmilyen módon nem szerez, kivéve, ha a Felek a Szerződésben kifejezetten ettől eltérően állapodtak meg.
- (3) Szolgáltató szavatolja, hogy a Szerződéssel kapcsolatban létrejött Szellemi alkotások feletti rendelkezési jog kizárólagosan megilleti, az arra vonatkozó felhasználást jogosult a Megrendelőnek engedélyezni és kártérítő felelősség mellett kijelenti, hogy nincs olyan harmadik személy, akinek a joga ezt korlátozná, vagy megakadályozná.
- (4) Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a szerzői jogról szóló **1999. évi LXXVI. törvény** vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.
- (5) A Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatban létrejött Szellemi alkotásaira vonatkozó felhasználást a Felek külön írásbeli megállapodásban foglalt díjak és feltételek szerint engedélyezi a Megrendelő részére.

3.1.6.4 Kártérítési felelősség

- (1) A Szolgáltató a Szerződés Szolgáltató általi felróható megszegésével a Megrendelő vagyonában keletkezett tényleges, igazolt kárt köteles megtéríteni a **Ptk.** és a jelen pont rendelkezései szerint.
- (2) Gondatlanságból eredő szerződésszegés esetén a Szolgáltató felelőssége káreseményenként nem haladhatja meg a Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatás **6 (hat) havi** nettó díjának összegét.
- (3) A Szolgáltató nem felel az elmaradt vagyoni előnyért, hírnévben okozott kárért és más nem vagyoni és egyéb következménykárért, a harmadik személy által okozott erőszakos rongálás (pl. kábellevágás, berendezések eltulajdonítása), illetve számítógépes hálózat vagy végpont elleni informatikai (pl. DDoS) támadás – kivéve, ha a bekövetkezéséből eredő károk elleni védelem kifejezetten az adott Szolgáltatás részét képezi – okozta kárért.
- (4) Szolgáltató a fenti felelősségkorlátozást arra tekintettel állapítja meg, hogy a Szolgáltató a szolgáltatásokat és az általa vállalt kötelezettségeket a Szerződésben vagy az ÁSZF-ben rögzített díj ellenében nyújtja, illetve teljesíti a Megrendelő részére.
- (5) Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy magatartása nem volt felróható. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy a Megrendelő a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
- (6) A Megrendelő a Szolgáltatás igénybevételével összefüggésben a Szolgáltatónak okozott, és neki vagy az általa igénybe vett, illetve vele jogviszonyban álló harmadik személynek felróható kár bekövetkezése esetén a ténylegesen felmerült kárért és a vagyoni hátrány csökkentéséhez szükséges költségért tartozik felelősséggel, elmaradt haszonért nem.
- (7) Semmi nem zárja ki vagy korlátozza a Szolgáltató vagy a Megrendelő felelősségét az ő vagy a nevében eljáró alkalmazottai, közreműködői szándékos károkozásáért, az életben, testi épségben, az egészségben okozott károsodásért.
- (8) Szolgáltató a Szerződés hatálya alá eső vagyontárgyak tekintetében az elemi csapásból és más külső behatásból eredő károk fedezésére szolgáló vagyonbiztosítással rendelkezik, amely kiterjed a Megrendelő tulajdonában álló vagy általa bérelt és a Szolgáltató telephelyén szabályszerűen elhelyezett eszközökre is.
- (9) Szolgáltató az általa nyújtott Szolgáltatások tekintetében általános felelősségbiztosítással rendelkezik, amely biztosítja az okozott kár megtérítését.

3.1.7 Értesítés, kapcsolattartás

- (1) A Szolgáltató az értesítési kötelezettségének
- a.) tartós adathordozó útján, azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről a Megrendelőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege azt nem indokolja, vagy
 - b.) a Megrendelő közvetlen értesítésével (szóban), postai úton vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon, általában a számlalevélben vagy a számlalevél mellékletében (írásban), vagy
 - c.) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
 - d.) a Szerződésben meghatározott egyéb módon
- tesz eleget.
- (2) Egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítést a Szolgáltató
- a.) a Megrendelő nyilvános cégadatai között rendelkezésre álló elektronikus kézbesítési email címére, vagy
 - b.) a Megrendelő értesítési célból megadott kapcsolattartási email címére, vagy
 - c.) a számlaértesítő elektronikus levélben, vagy
 - d.) az elektronikus számlában, ideértve az e-számlát, távszámlát és az ügyfélportálról letölthető számlát is, vagy

e.) a Megrendelő értesítési célból megadott SMS számára, vagy

f.) a Szerződésben meghatározott egyéb elérhetőségre

küldi meg.

(3) A Szolgáltató által küldött SMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján, elektronikus levél esetén a küldő Fél rendszerében tárolt küldés időpontjában – az ellenkező bizonyításáig – a Megrendelő értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

(4) Amennyiben a Megrendelő elektronikus levélben, illetve SMS-ben történő értesítéshez hozzájárult, és az értesítés megtörténte a Megrendelő érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább **2 alkalommal**, legalább **5 napos** időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató a Megrendelő értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

(5) A Megrendelő jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a (4) bekezdés szerinti legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

(6) A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított **7. (hetedik) napon** – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató a Megrendelő értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

(7) Az értesítési kötelezettség (4) és (6) bekezdésekben foglaltak szerinti teljesítése – ha azt az ellenérdekű Fél vitatja – az értesítés címzetthez való megérkezésének, kézbesítése megtörténtének (átvételének) bizonyítására hatósági eljárásban nem alkalmas, bizonyítékként nem szolgálhat.

(8) A Szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén – az ellenkező bizonyításáig – a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában a Megrendelő értesítését megtörténtnek kell tekinteni. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött értesítést, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jellel érkezik vissza.

(9) A Szolgáltatónál nyilvántartott kapcsolattartási adatok naprakészen tartása a Megrendelő kötelessége. A kapcsolattartó személyében vagy elérhetőségeiben történő változást haladéktalanul, de lehetőleg **3 munkanapon** belül köteles bejelenteni a Vállalati ügyféltámogatás felé. A nem megfelelő kapcsolattartási adatokból eredő késedelemért és károkért a Szolgáltató nem felel.

(10) A Szolgáltató az elektronikus levélben történő értesítések és a Szolgáltatás nyújtásával vagy a Szerződéssel összefüggő egyéb információ kiküldése során kézbesítési szolgáltatót is alkalmazhat, ebben az esetben a küldemény adatai között a kézbesítési szolgáltató által beállított küldő email cím eltérhet a „@one-in.hu” vagy a „@one.hu” domain nevű válaszcímtől és az elektronikus levél hitelességének vizsgálata során adathalászat gyanúját keltheti. A Szolgáltató elektronikus levélben sohasem kér hozzáférési vagy más érzékeny adatot. A Szolgáltató adatait, arculati elemeit megtévesztésül használó adathalász célú emaileket – amelyek, nem kizárólagosan, arról ismerhetők fel, hogy sürgető jelleggel a Felek együttműködésébe nem illő ajánlatot tartalmaznak, távoli segítségnyújtás felajánlásával ismeretlen program telepítését, hozzáférés vagy a jelszó/kód megadását kérik – figyelmen kívül kell hagyni és haladéktalanul jelezni kell a gyanús kísérletet a Szolgáltatónak.

3.1.8 Hordozó szolgáltatás igénybevétele

(1) A Hordozó szolgáltatás lehet

a.) Belső hordozó szolgáltatás. A Ráépülő szolgáltatás a Szolgáltató által nyújtott, szükség esetén Társzolgáltató közreműködésével kiépített internet hozzáféréseken, mint szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül az adatkapcsolat sávszélességének megosztásával jön létre. A Hordozó szolgáltatás megosztását, a meglévő szolgáltatásra gyakorolt hatását a Felek a Hordozó szolgáltatás előfizetői szerződésében foglalják írásba. A Hordozó szolgáltatás azonosítóját és szerződésszámát a Szerződés tartalmazza.

b.) Külső hordozó szolgáltatás. A Ráépülő szolgáltatás a Szolgáltatótól eltérő harmadik személy szolgáltató által nyújtott helyhez kötött internet hozzáféréseken, mint szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül az adatkapcsolat sávszélességének megosztásával jön létre. A Ráépülő szolgáltatás a hordozó szolgáltatás rendelkezésre álló sávszélességét az igénybeviteléhez szükséges mértékben terheli.

(2) A Megrendelő által biztosított Külső hordozó szolgáltatásnak meg kell felelnie a Szerződésben meghatározott műszaki paramétereknek a Szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékben. A Külső hordozó szolgáltatásra egyebekben a Külső hordozó szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés rendelkezései érvényesek.

(3) A Hordozó szolgáltatás szünetelése, korlátozása vagy megszüntetése egyben a Szerződés keretében igénybe vett Ráépülő szolgáltatás egyidejű – Megrendelő érdekkörében megvalósuló – szüneteltetését, korlátozását vagy megszűnését eredményezi.

(4) Amennyiben a Hordozó szolgáltatás nem része a Szolgáltatásnak, a Megrendelő köteles biztosítani, hogy a Szerződésben foglalt létesítési határidőig a Hordozó szolgáltatás rendelkezésre álljon. Amennyiben az

Megrendelő a Hordozó szolgáltatást a létesítési határidő leteltéig nem biztosítja (pl. társszolgáltató elutasítása, műszaki alkalmatlanság) a Szolgáltató jogosult a Szerződéstől – az adott végpont tekintetében részlegesen – elállni és az addig felmerült igazolt költségeit a Megrendelőre áthárítani.

(5) A Hordozó szolgáltatás műszaki jellemzőinek változása hatással lehet a Ráépülő szolgáltatás minőségére. A Megrendelő köteles a Hordozó szolgáltatás vagy egyéb, a Szerződés tárgyát képező Ráépülő szolgáltatás nyújtását befolyásoló jellemzőiben bekövetkezett bármilyen változásról a Szolgáltatót haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató felelősségét kizárja minden olyan esetben, amikor a Ráépülő szolgáltatás nyújtásának ellehetetlenülése vagy a felmerülő hiba a Hordozó szolgáltatás hiányára vagy hibás működésére vezethető vissza.

3.1.9 Üzemeltetési, karbantartási szolgáltatás

(1) A Szolgáltató a Szerződésben rögzített feltételekkel üzemeltetési, karbantartási és hibaelhárítási szolgáltatást nyújt a Megrendelő Szolgáltatásának Adatközpontban vagy a Megrendelő által megadott egy vagy több Telephelyen elhelyezkedő komponenseihez.

(2) A Szolgáltató a Szolgáltatást a Szerződésben megadott időponttól kezdi meg, kivéve, ha az átadás-átvételről készült **Teljesítés igazolás** más időpontot jelöl meg.

(3) A Megrendelő köteles a Szerződés tárgyát érintő információt, jogosultságokat a Szolgáltató rendelkezésre bocsátani, a szükséges engedélyeket beszerezni, ill. szükség esetén felügyelet vagy közreműködő személyt, valamint a fizikai hozzáférést biztosítani.

(4) A Megrendelő köteles a Szerződés tárgyát képező Szolgáltatáshoz kapcsolódó, a szolgáltatásnyújtáshoz szükséges oktatások, belső utasítások, biztonsági előírások (a továbbiakban együttesen: **Utasítások**) mindenkor hatályos változatát a Szolgáltatónak legkésőbb a szolgáltatásnyújtás megkezdését megelőzően **5 munkanappal** átadni, illetve az Utasítások módosítása esetén erről a Szolgáltatót a módosítás hatályba lépése előtt **5 munkanappal** értesíteni. Felek megegyeznek, ha az Utasítások módosítása a Szolgáltató teljesítését terheesebbé teszi, vagy jogosultságait csorbítja, (számára hátrányos rendelkezést tartalmaz) a Felek az így létrejött szerződési feltételeiket úgy módosítják, hogy az – kivéve, ha jogszabály másképp nem rendelkezik – megfeleljen a módosítás előtti feltételeknek, vagy amennyiben ez nem lehetséges, közös megegyezéssel módosítják vagy megszüntetik a közöttük fennálló szerződéses jogviszony(oka)t.

(5) Felek a teljesítés tényének elismerését a Felek kapcsolattartói által aláírt **Teljesítés igazolásban** rögzítik, amely a Szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

(6) A Megrendelő a szerződésszerűen létesített Szolgáltatást köteles átvenni és igazolni. Amennyiben a Megrendelő **8 munkanapon** belül a **Teljesítés igazolást** nem adja ki és a létesítéssel kapcsolatos kifogást sem terjeszt elő, részéről a teljesítést elfogadottnak (igazoltnak) kell tekinteni.

3.1.10 Tudakozó szolgáltatás igénybevétele

(1) A Szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem nyújt, de biztosítja az Egyetemes országos belföldi és más kereskedelmi tudakozó szolgálatok telefonon történő elérhetőségét.

(2) Az Egyetemes országos belföldi tudakozó hívószáma: **11800**

(3) Az érintettek nyilatkozata alapján a Szolgáltató adatot szolgáltat a tudakozó üzemeltetőjének, a tudakozó ezen adatok alapján közli a hívóval a kért és elérhető adatokat.

(4) A tudakozó szolgálatok felhívása esetén az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott díj fizetendő.

3.1.11 Globális kereskedelmi megfelelés (export kontrol)

(1) A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások, valamint értékesített vagy bármilyen más jogcímen rendelkezésre bocsátott termékek az EU, az USA, Magyarország és az adott Megrendelőre esetlegesen irányadó egyéb országok exportellenőrzési jogszabályainak hatálya alá tartozhatnak. A Megrendelő a Szerződés megkötésével vállalja, hogy **13/2011. (II. 22.) Korm. rendeletben**, az abban hivatkozott **428/2009/EK rendeletben** (vagy mindenkor ezek helyébe lépő jogszabályokban) és más vonatkozó exportellenőrzési és/vagy embargót elrendelő jogszabályokban foglalt, vagy egyébként a Szolgáltató által közölt, valamint az értékesített vagy rendelkezésre bocsátott termékek gyártója által előírt, az eszközhöz (ideértve annak szoftverét) tartozó licenfeltételekben vagy más dokumentációban meghatározott exportellenőrzési szabályokat betartja.

(2) A Megrendelő vállalja különösen, hogy

a.) szükséges esetben maga gondoskodik az export- és importengedélyek beszerzéséről,

b.) annak hiányában az igénybe vett Szolgáltatást és/vagy átvett terméket, valamint az azokkal, vagy azok beépítésével létrehozott adatot, információt, terméket, szolgáltatást sem közvetlenül, sem közvetve nem exportálja vagy adja át az exporttilalmi korlátozásokat megszegő módon, így különösen embargó hatálya alatt álló országba (jelenleg Irán, Oroszország, Ukrajna, Észak-Korea) még akkor sem, ha a Megrendelő vagy anyavállalata abban az országban honos) vagy személynek, és

c.) nem használja fel tiltott célra, ideértve különösen a nukleáris, vegyi vagy biológiai fegyverek előállítását, rakétafegyverek kifejlesztését.

(3) A Szolgáltató jogosult – az ÁSZF-ben meghatározott egyéb igények érvényesítése mellett – a Szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy a teljesítést felfüggeszteni, ha a Megrendelő tevékenységével a hivatkozott jogszabályokat megsérti vagy ennek alapos gyanúja merül fel.

3.1.12 Korruptió-ellenes rendelkezések

A 4iG Csoport elutasítja a Korruptiót, határozottan fellép a Korruptió cselekmények minden formájával szemben. A korruptióellenes fellépés nemcsak jogi és erkölcsi kötelesség, hanem üzleti érdek is. Felek kötelesek becsületes és etikus magatartást tanúsítani a tevékenységük végzése során. A Megrendelő nem kínálhat, nem adhat, nem kérhet, és nem fogadhat el vesztegetési célú juttatást.

3.2 Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

(1) A Szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások, az informatikai és egyéb szolgáltatások Magyarország egész területén, bérelt vonali szolgáltatások nemzetközi viszonylatban is igénybe vehetők a műszaki lehetőségek figyelembevételével.

(2) A Szolgáltató Társzolgáltató(k) elektronikus hírközlő hálózatának igénybevételével is létesíthet Előfizetői hozzáférési pontot.

(3) Ellátási területen kívüli felszerelési helyen igényelt Szolgáltatásra a Szolgáltató az Igénybejelentés alapján elvégzett helyszíni megvalósíthatósági vizsgálatait vagy Előminősítés alapján köt Szerződést, épít ki és nyújt Szolgáltatást.

3.3 Segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás

(1) A Szolgáltató ingyenesen biztosítja az **Anft-ben** meghatározott segélyhívó szolgálatok (Mentők: **104**, Tűzoltóság: **105**, Rendőrség: **107** és az egységes európai segélyhívószám: **112**) elérését.

(2) A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató köteles a segélyszolgálati állomásnak átadni – külön jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat (hívószám, földrajzi koordináták) a Megrendelő ezzel ellentétes rendelkezése vagy nyilatkozatának hiánya esetén is.

3.4 Szolgáltatás felelősségi határa

(1) A Szolgáltató felelőssége az Előfizetői hozzáférési pontig vagy a Szolgáltatás határpontjáig terjed. A Szolgáltatót a Szerződés szerinti Szolgáltatások nyújtásával összefüggésben neki felróható hibákért terheli felelősség.

(2) Előfizetői hozzáférési pontot csak a Szolgáltató vagy megbízottja (közreműködője) létesíthet.

(3) Alközpontot, szervereket, valamint ingatlanon, telephelyen belüli hálózatot a Szolgáltatón kívül más személy vagy gazdálkodó szervezet is létesíthet, de azt a Szolgáltató hálózatával, a Megrendelő költségére, csak a Szolgáltató kapcsolhatja össze, amennyiben vizsgálata alapján megállapítja, hogy a belső hálózat kiépítése megfelel a szolgáltatás biztonságos igénybevételéhez szükséges műszaki előírásoknak és követelményeknek.

(4) Az Előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató általában annak a helyi hálózatnak a (telefon- vagy adat-) központjába kapcsolja be, amelynek területén felszerelték. Az ellátási területen kívül felszerelt előfizetői végberendezést a Szolgáltató a legkisebb költséggel elérhető hálózat központjába kapcsolja be. Ha a Szolgáltató új központot létesít, a Megrendelőnek az új központba való átkapcsolás költségét nem kell megfizetnie.

(5) A Szolgáltató jogosult eldönteni, hogy a Megrendelő részére

- a.) vezetékes vagy
- b.) mikrohullámú rádiós

előfizetői szakasz útján létesít Előfizetői hozzáférési pontot.

(6) Megrendelő az Adatközponton belül harmadik személlyel történő összekapcsolódásra kizárólag a Szolgáltató közreműködésével jogosult, közvetlen összekapcsolódás a Megrendelő részére nem engedélyezett.

(7) Amennyiben a Megrendelő hálózatát, eszközeit a Szolgáltató üzemelteti, a Szolgáltatásra vállalt szolgáltatásminőségi paramétereket (pl. szolgáltatási szintet meghatározó határértékek, korlátok, időtartamok, darabszámok) a Szerződés tartalmazza.

(8) Amennyiben a Szolgáltatás azt igényli, a Szolgáltató Hordozó szolgáltatáson keresztül is nyújt Szolgáltatást az **ÁSZF 3.1.8 és 5.1.6 pontjában** foglaltak szerint.

4. Szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1 Szolgáltatás minőségének a Megrendelők és Felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, vagy a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

(1) Szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a Szolgáltatás igénybevevőjének elégedettségi fokát meghatározza.

(2) A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által vállalt szolgáltatásminőségi célértékek és minőségi követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén – a jogkövetkezmények tekintetében – a Szolgáltatás megfelelőnek, vagy a célértékek nem teljesülése esetén pedig alulteljesítettnek vagy igénybe nem vehetőnek minősül.

(3) Egyedi szolgáltatásminőségi követelmény a Szolgáltató által

- a.) az **ÁSZF 1. számú mellékletében** feltüntetett célérték szerint teljesítendő szolgáltatásminőségi követelmény, vagy
- b.) a Szerződésben vállalt és teljesítendő szolgáltatásminőségi követelmény.

4.2 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, üzemzavarokkal, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

(1) Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, üzemzavarokkal, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban az alábbi intézkedéseket alkalmazza:

- a.) a hálózati elemek hozzáférhetetlenné tétele (zárt belső és külső építmények),
- b.) internet felől érkező hálózati szintű túlterheléses támadás (DDoS) elleni védelem,
- c.) az kéretlen reklámok, kereskedelmi email, önkényes tömeg email (SPAM) küldés megakadályozására a Szolgáltató a nem titkosított SMTP protokollal (25-ös port) folytatott email kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül korlátozhatja (**ÁSZF 5.2.2 (1)**),
- d.) az Előfizetői hozzáférési pontra és az UNI interfészre kapcsolt előfizetői hálózatból **40 db** MAC címről vagy internet-hozzáférés szolgáltatás esetén IP címenként **1 db** MAC címről érkező adatforgalom engedélyezett.

(2) Amennyiben a Megrendelő berendezése zavarja, akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatának vagy más ügyfelek által igénybe vett szolgáltatások rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató a Szolgáltatást az **ÁSZF 5.1.7 pontja** szerint karanténba helyezi, amely során átmenetileg szünetelteti a Szolgáltatáshoz való hozzáférést vagy a Szolgáltatás nyújtását.

(3) A Szolgáltató a Súlyos incidens elhárítására külön belső eljárásrendet alakított ki, amely biztosítja a hiba lehető leggyorsabb elhárítását, ezzel visszaállítva a nyújtott szolgáltatások megfelelő működését.

(4) Amennyiben az internet-hozzáférés szolgáltatáson egyes IP címek, alhálózatok, weboldalak, email címek átmenetileg vagy állandó jelleggel a Szolgáltatótól független okok, harmadik személyek által működtetett hálózati funkciók és végpontvédelmi rendszerek (pl. SPAM, DDoS szűrés) vagy egyéb korlátozó intézkedések miatt nem érhető el, a Szolgáltató mindent megtesz a bejelentett, el nem érhető IP címek újbóli elérése, illetve az email forgalom zavartalansága érdekében a Szolgáltatóval közvetlen összekapcsolással rendelkező Társzolgáltatókkal való együttműködése alapján. A Szolgáltatót nem terheli felelősség és nem tekinthető a Szerződés hibás teljesítésének, ha a rendellenesség a Szolgáltató közreműködése ellenére a felelősségi körén kívül álló okból részben vagy egészben nem szüntethető meg.

(5) Az (1) c.) bekezdés Megrendelő általi megsértésére visszavezethető korlátozó intézkedés esetén a Szolgáltató jogosult felszólítani a Megrendelőt a Szolgáltatás **ÁSZF 13.2 pontjában** foglaltak szerinti rendeltetésszerű használatára. Amennyiben a hálózati szintű korlátozó intézkedés megszüntetése díjfizetéshez kötött, a Szolgáltató annak költségét a Megrendelőre háríthatja.

4.3 Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei, berendezés Adatközpontban történő elhelyezésének és csatlakoztatásának feltételei

(1) A Megrendelő jogosult bármely olyan szabvány szerinti Előfizetői végberendezést (pl. router, számítógép, telefonkészülék, alközpont) mint saját tulajdonú berendezést beszerezni és az Előfizetői hozzáférési ponton keresztül a Szolgáltató hálózatához csatlakoztatni, amely rendelkezik megfelelő jelöléssel. Megrendelő tulajdonában lévő berendezés fenntartásáról a Megrendelő gondoskodik. Ebben az esetben a Megrendelőnek kell gondoskodnia arról, hogy a berendezést szakképzett és arra jogosultsággal rendelkező személy vagy vállalkozás javítsa.

- (2) A Szolgáltató jogosult az Előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó, a Szolgáltatás igénybevételéhez használt előfizetői hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során a szolgáltatás nyújtását befolyásoló rendellenességet tapasztal, a Megrendelőt felszólítja annak **15 napon** belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a végberendezés kívül helyezésére vagy a Szolgáltatás szüneteltetésére. Amennyiben a Megrendelő a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, illetve ajánlatát megfelelő Szolgáltató tulajdonú készülék bérletére vonatkozóan nem fogadja el, a Szolgáltató a Szerződést felmondhatja.
- (3) A Szolgáltatással össze nem függő végberendezést a Szolgáltató hálózatával összekapcsolni, vagy ahhoz csatlakoztatni csak a Szolgáltató előzetes, írásos hozzájárulásával szabad.
- (4) A Szolgáltató vezetékes hírközlő hálózatához rádió adó-vevő berendezés (a DECT rendszerű vezetékek nélküli telefonkészülék kivételével) csatlakoztatási igény bejelentéséhez a Hatóság által kiadott rádióengedélyt mellékelni kell.
- (5) A Szolgáltató lehetőséget biztosít a Megrendelő számára, hogy:
- a.) a telefonhálózathoz saját tulajdonú Előfizetői végberendezést csatlakoztassanak, amennyiben az megfelel a (3) bekezdésben írtaknak, vagy
 - b.) az Előfizetői végberendezést a Szolgáltatótól béreljék.
- (6) Ha a Szolgáltató a saját tulajdonát képező készüléket a Megrendelő kérelmére kicseréli, ezért az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, a Szerződésben vagy más módon megállapított díjat kell fizetni. A természetes elhasználódás miatti csere díjtalan.
- (7) A telefonállomás felhívhatóságát akadályozni nem szabad. Ha a Megrendelő a végberendezés hívhatóságát akadályozza, a Szolgáltató a Szerződést felmondhatja. Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét a Megrendelő köteles megfizetni.
- (8) A Megrendelő nem jogosult a saját tulajdonú berendezését úgy beállítani és használni, ami veszélyezteti vagy befolyásolja a Szolgáltató hálózatának működését, valamint, ha jogszabályt sért, kifejezetten, de nem kizárólagosan, ha a Megrendelő az előfizetői hívószámokat nem a Szerződésben megadott Telephelyen használja az **Anft.** másodlagos számhasználatra vonatkozó szabályainak figyelembe vételével (**ÁSZF 3.1.6.2 (5)**).
- (9) A Megrendelő akár új, akár használt szerverre (ide nem értve a Szolgáltatótól bérelt szervert) csak akkor kerülhet üzembe helyezésre az Adatközpontban, ha az a következő kritériumoknak együttesen megfelel:
- a.) Az operációs rendszer és az egyéb működéshez szükséges szoftverek telepítve vannak;
 - b.) A szerver akként legyen konfigurálva, hogy a "Reset" gomb megnyomását követően képes legyen automatikus újra indulásra (pl. ne legyen szükség BIOS jelszó megadásra stb.);
 - c.) A szerver akként legyen konfigurálva, hogy billentyűzet és monitor nélkül is működőképes legyen;
 - d.) IP-cím konfigurálva legyen;
 - e.) A hardware állapota kifogástalan és a gép háza zárt legyen, továbbá a forgó/melegedő részek megfelelően el van zárva (kézzel ne legyenek érinthetőek), a gép alkatrészei megfelelően rögzítve legyenek, hogy a rendeltetésszerű mozgatás során ne lazulhassanak ki, a gép működőképes maradjon. Ellenkező esetben az operátor megtagadhatja az ún. remote hands szolgáltatásokat;
 - f.) Az ügyfélszervereket az átadás-átvételkor kell feliratozni és a (14) bekezdésnek megfelelő adatokkal ellátni. Amennyiben ez nem történik meg, a szerver a teremben nem helyezhető el;
 - g.) A szerver paramétereit a Megrendelő írásban átadja Szolgáltató részére (CPU, HDD, Memória stb.);
 - h.) A szerver hátlapján a következő adatok szerepeljenek: hostnév, IP cím, kapcsolattartó neve, telefonszáma és e-mail címe (a szerver címkézését a Szolgáltató végzi el)
- (10) A Szolgáltató vállalja, hogy a tőle bérelt Eszközök a fenti követelményeknek mindenben megfelelnek.
- (11) A Megrendelő köteles az Adatközpontban fel-, ill. leszerelt műszaki, távközlési és/vagy IT eszközök műszaki paramétereit Szolgáltatóval előzetesen megismertetni. A berendezések installálása és első konfigurálása a Megrendelő felelőssége. A Megrendelő csak az eszközlístában meghatározott berendezéseket helyezheti el a számára biztosított helyen (helyszínen). Az eszközlístát legkésőbb a szolgáltatás átadás-átvétele során, az akkor felvett jegyzőkönyvhöz kell csatolni. Amennyiben a Megrendelő által elhelyezni kívánt Eszközök elhelyezéséhez a Szolgáltatón kívül más személy, hatóság engedélye szükséges, úgy ezek beszerzése tekintetében a Megrendelő jár el.
- (12) A Megrendelőnek mindenkor be kell tartania a Szolgáltató mindenkor érvényes biztonsági előírásait (ideértve az eljárásokat is), a biztonsági előírások tartalmát és célját is a megjelölt előírásoknak megfelelő mértékben. A biztonsági előírások megváltoztatása vagy új előírások bevezetése esetén a Szolgáltató figyelembe veszi a Megrendelő jogos érdekeit. Ha a biztonsági előírásokat harmadik személyek vezetik be, a Szolgáltató törekszik arra, hogy a módosítások a Megrendelő érdekeivel összhangban történjenek.
- (13) A Megrendelő Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül a rendelkezésére bocsátott rack szekrényben semmilyen átalakítási munkát nem végezhet.

(14) A Megrendelő az eszközök Adatközpontban történő elhelyezésével egyidejűleg köteles átadni a Szolgáltató részére az Adatközpontban elhelyezett eszközök azonosítására szolgáló alábbi adatokat:

- a.) szolgáltatás azonosító (SHxxx),
- b.) a szerver IP címe,
- c.) hostnév (gépnév).

A Szolgáltató az adatokat a Szerződésben vállalt, valamint jogszabályi, illetve hatóság által előírt kötelezettségének teljesítéséhez használja fel. A Felek az azonosító adatokat tartalmazó dokumentumokat az átadás-átvétel során felvett jegyzőkönyvhöz csatolják.

(15) A Szolgáltató hírközlő hálózatához csatlakozó, helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatásának igénybevétele céljából IP alapú hangkommunikációt megvalósító végberendezésnek képesnek kell lennie a **G.711A** hangkódolás kezelésére.

5. Szolgáltatás szünetelése, korlátozása, felfüggesztése

5.1 Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, a Megrendelő által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

- (1) A Szolgáltatás általában az alábbi okok miatt szünetelhet:
 - a.) a Megrendelő kérelmére,
 - b.) a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból (karbantartás),
 - c.) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (Vis Maior) esetén,
 - d.) közérdekből.
- (2) A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

5.1.1 Szünetelés a Megrendelő kérelmére

(1) Amennyiben a Szolgáltatás jellege lehetővé teszi, a Megrendelő kérheti a Szolgáltatás szüneteltetését. A szüneteltetés megrendelésekor a Megrendelőnek nyilatkoznia kell a szüneteltetés kezdő és várható befejezési határidejéről. A szüneteltetés időtartama minimum **1**, maximum **6 hónap** közé eshet.

(2) A Megrendelő telephelyén nyújtott informatikai és egyéb Szolgáltatás szüneteltetésére naptári évenként **1 alkalommal** van lehetőség.

(3) Amennyiben Megrendelő a szüneteltetést a Szerződés határozott időtartama alatt kéri, a Szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

(4) A szüneteltetésre vonatkozó általános rendelkezések:

- a.) A Szolgáltató egyéb megállapodás hiányában a Szerződésben szereplő valamennyi Szolgáltatást szünetelteti.
- b.) Egy Szerződésben szereplő több Szolgáltatás vagy több végpontot tartalmazó virtuális magán hálózat (VPN) esetén a Felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag a Megrendelő által kért Szolgáltatásra vagy végpontra terjedjen ki.
- c.) Ha a Megrendelő és Szolgáltató között Keretszerződés vagy több Szerződés áll fenn, a szüneteltetés kizárólag arra az Egyedi Szerződésre vonatkozik, – az **ÁSZF 5.1.6 pontjában** foglaltak figyelembevételével – amelyre azt a Megrendelő kifejezetten kéri. Ez esetben a szünetelés a többi Egyedi Szerződést nem érinti, azokra hatása nincs.
- d.) Több hangcsatornát tartalmazó telefonszolgáltatás – az **ÁSZF 5.1.6 pontjában** foglaltak figyelembevételével – (pl. ISDN2, ISDN30, SIP Trönk, IP Center) csak egyben szüneteltethető, egyes hangcsatornái külön nem szüneteltethetők.

(4) A Megrendelő a szüneteltetést a szünetelés kezdő időpontját megelőzően elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén legalább **15 nappal**, Informatikai és egyéb szolgáltatás esetén legalább **3 munkanappal** írásban kérheti a Vállalati ügyféltámogatáson.

(5) A Szolgáltató a Megrendelő kérésére történő szünetelés esetén a Megrendelő által megjelölt időpontban vagy a visszakapcsolási igény bejelentését követő **3 munkanapon** belül az adott Szolgáltatást visszakapcsolja.

(6) Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott egyszeri díjat számít fel.

5.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és Vis Maior okból

(1) A Szolgáltatás folyamatos igénybevételeinek biztosítása érdekében a Szolgáltató technikai ügyeletet, hibabejelentő-, és elhárító szolgálatot üzemeltet. Ennek ellenére előállhatnak olyan helyzetek, amelyek üzemkieséssel, ebből eredően a Szolgáltatás időszakos szünetelésével járnak. Az üzemkiesés (a szolgáltatás szünetelése) lehet tervezett vagy nem tervezett.

(2) Nem tervezett üzemkiesés a rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás, Sürgős Kiadás, Sürgős Változás), illetve a Szolgáltató és a Megrendelő érdekkörén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (Vis Maior), valamint mindkét Fél érdekkörén kívül eső ok miatt állhat elő.

(3) Tervezett üzemkiesés lehet fenntartási célú karbantartás, amely a Szolgáltató által üzemeltetett hálózatok és eszközök rendszeres karbantartása, felújítása, cseréje, illetve üzemeltetési célú karbantartás, amely az adott Szolgáltatásra vonatkozó Változás és Kiadás tevékenységek elvégzése, valamint megfelelőségi audit során állhat elő.

(4) A fenntartási célú karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges rendszeres munkálatokat végzi, amelyek a Szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és folyamatos fenntartását biztosítják, a hálózat-felújítás és csere pedig ezeknek a technikai eszközöknek az időről időre szükséges megújítását célozza. Az üzemeltetési célú karbantartás pl. a gyártó által kiadott szoftveres frissítés telepítésével járó tevékenységeket jelenti.

(5) A Szolgáltató az előre tervezett karbantartásról legalább **15 nappal** a tervezett karbantartás időpontját megelőzően értesíti a Megrendelőt.

(6) Az értesítés tartalmazza az alábbi információkat:

- a.) a tevékenység jellege (karbantartás, mérés, egyéb),
- b.) az érintett Szolgáltatás azonosítója, neve,
- c.) a hatás jellege (pl. leállás, kapacitáscsökkenés),
- d.) a tevékenység tervezett kezdete,
- e.) a tevékenység tervezett vége.

(7) A fenntartási célú, több ügyfelet érintő rendszeres karbantartást a Megrendelő jóváhagyása nélkül az értesítésben megjelölt időpontban hajtja végre a Szolgáltató. Az üzemeltetési célú karbantartás esetén a Megrendelő a Szolgáltató által megküldött egyeztető javaslat kézhezvételét követő **2 munkanapon** belül írásban köteles nyilatkozni a karbantartás jóváhagyásáról vagy jogosult új időpont(ok) felajánlásával a karbantartást elutasítani. Amennyiben a Megrendelő a karbantartást jóváhagyta, vagy amennyiben megadott határidőig nem jelez vissza, válaszában hiányában Szolgáltató bejelentése elfogadottnak tekintendő, a karbantartás a felajánlott időpontban végrehajtásra kerül.

(8) Az üzemeltetési célú karbantartási tevékenységet – amennyiben a Szolgáltató és Megrendelő annak körülményeiről előzetesen megállapodott – a **kiadáskezelési megállapodásban** foglaltak szerint hajtja végre. A kiadáskezelési megállapodás kifejezetten, de nem kizárólagosan az alábbiakat tartalmazza:

- a.) felelősségek, hatáskörök,
- b.) a kiadáskezelés érvényességi területe (kiterjedése),
- c.) a kiadástípusok meghatározása,
- d.) kiadástípusok ütemezése és annak módja,
- e.) kiadástípusok elfogadásának módja,
- f.) ütemezett üzembeállítás miatti esetleges leállások kezelése,
- g.) üzembe állítás felülvizsgálat kezelése,
- h.) Sztenderd kiadási tevékenység meghatározása – kapcsolódó sztenderd változások felsorolása,
- i.) a sürgős kiadás meghatározása.

(9) Ha a Megrendelő nem teszi lehetővé Szolgáltató számára az üzemeltetési célú karbantartási tevékenység elvégzését, úgy Szolgáltató a halasztás időtartama alatt mentesül a vállalt szolgáltatásminőségi paramétereknek az elmaradt karbantartással összefüggésben való alulteljesítésének következményei alól.

(10) A fenntartási célú rendszeres karbantartás, valamint az üzemeltetési célú karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási időbe.

(11) A rendszeres karbantartás körébe esik azon harmadik személyek, különösen az áramszolgáltatók vagy más közművek által nyújtott szolgáltatások, illetve általuk üzemeltetett hálózatok karbantartása is, amelyek befolyásolják a Szolgáltató hálózatának üzemszerű működését. A Szolgáltató a karbantartási munkák megkezdéséről legalább **15 nappal** korábban értesíti Megrendelőt, amennyiben erről a harmadik személy tájékoztatta a Szolgáltatót.

(12) A nem tervezett karbantartás esetén Szolgáltató a Megrendelőt a várhatóan üzemszünettel járó munkálatokról haladéktalanul, lehetőleg legalább **24 órával** korábban értesíti. Amennyiben a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben olyan állapot áll elő, amely a Szolgáltatás leállításával vagy Súlyos incidens (üzemzavar) kockázatával fenyeget, ebben az esetben a Szolgáltató a Sürgős Változást Sürgős Kiadás keretében haladéktalanul, a Megrendelő előzetes értesítése nélkül végrehajtja.

(13) Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Változás, Sürgős változás miatti szünetelés nem minősül a Szolgáltató részéről szerződészegésnek, ezzel összefüggésben a Megrendelő nem jogosult sem kötbér, sem kárigény érvényesítésére a Szolgáltatóval szemben és nem jogosult továbbá a Szerződés felmondására sem.

(14) A fenntartási célú rendszeres karbantartás, illetve a felújítás a Szolgáltatás szünetelését csak abban az esetben eredményezheti, ha Szolgáltatónak szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre.

(15) Amennyiben a Szolgáltató Társszolgáltató hálózatának igénybevételével nyújtja a Szolgáltatást, a Társszolgáltató rendszeres karbantartási munkálatainak elvégzése miatt is előállhat a Szolgáltatás szünetelése.

(16) Amennyiben Szolgáltató Vis Maior okra hivatkozva szünetelteti a Szolgáltatást, igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

(17) Amennyiben a Megrendelő ellen felszámolási, végelszámolási vagy csődeljárás indul, a Szolgáltató jogosult szüneteltetni a Szolgáltatást mindaddig, amíg a Megrendelő meg nem fizeti a Szolgáltató által megállapított előleget, amely elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén legfeljebb a Szolgáltatás **12 havi** havidíjának megfelelő összeg lehet az **Eszr. 18. § (3) bekezdése** alapján.

5.1.3 Szünetelés közérdekből

(1) A Szolgáltatás közérdekből történő szünetelésére sor kerülhet a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon.

(2) Minősített időszak esetén, illetőleg következményei elhárítása érdekében – a Honvédelmi Tanács, a köztársasági elnök, illetve a Kormány döntése alapján – a miniszter határozattal állapítja meg az elektronikus hírközlési tevékenység átmeneti korlátozását vagy szüneteltetését, illetve az Alapvető felhasználók elektronikus hírközlési szolgáltatással történő ellátásának sorrendjét összehangolt védelmi tevékenység idején vagy váratlan támadás esetén.

5.1.4 Mobil Internet Szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális rendelkezések

(1) A Megrendelő haladéktalanul köteles bejelenteni, amennyiben SIM-kártyáját eltulajdonították vagy elvesztette. Ebben az esetben szünetel a Szolgáltatás a bejelentéstől kezdve a SIM-kártya megkerüléséig, illetve az újabb SIM-kártya aktiválásáig. Ebben az esetben a Szolgáltatás szüneteltetését a Megrendelő a Vállalati ügyféltámogatáson kérheti.

(2) Amennyiben Megrendelő a Szolgáltatást tovább kívánja használni, az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott pótlási díjat megfizetve kérheti a SIM-kártya pótlását, vagy amennyiben az elveszett/ellopott kártya megkerül, akkor a Vállalati ügyféltámogatáson kérheti a szünetelés feloldását.

5.1.5 Díjfizetés a szünetelés alatt

(1) Megrendelő kérelmére történő szüneteltetés esetén és annak időtartamára Megrendelő a Szerződésben, az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, vagy más módon meghatározott – a Szolgáltatásnak, illetve a szünetelés fajtájának megfelelő havi szüneteltetési díjat köteles fizetni.

(2) Elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén a Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy Vis Maior okból történő szünetelés időtartamára díjfizetésre nem köteles. Az **ÁSZF 5.1.2 pontja** szerinti fenntartási célú rendszeres karbantartás esetén a Megrendelőt a díjfizetés alóli mentesség – figyelemmel az **ÁSZF 5.3.1 pont (6) bekezdésében** foglaltakra is – nem illeti meg.

5.1.6 Hordozó szolgáltatáson keresztül igénybe vett Ráépülő szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális rendelkezések

(1) Az ugyanazon, rézvezetékes hálózatban létesített Előfizetői hozzáférési ponton működő helyhez kötött telefonszolgáltatás bármely okból történő szünetelése esetén a Szolgáltató ugyanazon Előfizetői hozzáférési ponton a Szolgáltatótól vagy más szolgáltatótól igénybe vett ADSL vagy kapcsolt vonali Internet szolgáltatást is szüneteltetni fogja.

(2) Ha a Megrendelő a Szolgáltatótól vagy más szolgáltatótól külön szerződéssel igénybe vett Hordozó szolgáltatáson keresztül ugyanazon fizikai hozzáférési ponton Ráépülő szolgáltatást (pl. helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatás, virtuális magánhálózat (VPN) szolgáltatás) vesz igénybe, a Hordozó szolgáltatás bármely okból történő szünetelése esetén a Ráépülő Szolgáltatás is szünetelni fog, de a Ráépülő szolgáltatás szüneteltetése nem vonja maga után a Hordozó szolgáltatás szünetelését is.

(3) A Ráépülő szolgáltatás jelen pont szerinti szünetelésére egyebekben a Megrendelő általi vagy a Szolgáltató általi szüneteltetés szabályait kell alkalmazni.

5.1.7 Internet-hozzáférés Szolgáltatás karanténba helyezésére vonatkozó speciális rendelkezések

(1) A Szolgáltató az internet hálózatának üzemeltetése során olyan adatforgalmi elemzéseket végez, amelyek alkalmasak azon események feltárására, – tekintet nélkül arra, hogy a tevékenységet a Megrendelő maga vagy a Megrendelő által használt berendezések más külső hálózati erőforrás irányítása alatt végzik – amelyek

alkalmasak lehetnek más ügyfelek által igénybe vett szolgáltatás vagy a szolgáltatói hálózat működésének megzavarására vagy éppen arra, hogy a Megrendelő szolgáltatása valamely esemény célpontjává vált.

(2) Az ilyen esemény különösen, de nem kizárólagosan a „szolgáltatás megtagadás” (DoS, Denial of Service) és az „elosztott szolgáltatás megtagadás” (DDoS, Distributed Denial of Service) támadások.

(3) A Szolgáltató a hálózatának megfelelő működése és az előfizetői szolgáltatás nyújtásának ellehetetlenülésének elkerülése érdekében a forgalomelemzés alapján zavarforrásnak vagy célpontnak regisztrált Előfizetői hozzáférési pontot karanténba helyezi, amely meggátolja a további károkozást.

(4) A Szolgáltatás karanténba helyezése során tett intézkedések:

a.) a Szolgáltató által feltárt zavarás megakadályozására a Szolgáltatás **4 óra** időtartamra, ismételt esetben legfeljebb **48 óra** időtartamra átmenetileg szüneteltetésre kerül;

b.) a Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Megrendelőt a rendelkezésre álló elérhetőségein a szünetelés okáról, a további zavarás megakadályozásának lehetséges megoldásairól;

c.) az átmeneti szünetelés letelte után az internetkapcsolat helyreállításra kerül, a Szolgáltató az érintett Előfizetői hozzáférési pontot megfigyelés alá helyezi;

d.) amennyiben a Megrendelő ismételten részesévé válik a karanténba helyezés feltételeit megvalósító eseménynek, a folyamat újraindul az a.) bekezdés szerint.

(5) A Megrendelő köteles minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy a hálózata ne legyen felhasználható a (2) bekezdésben meghatározott támadásokban való közreműködésre. Amennyiben a Megrendelő a Szolgáltató útmutatásai alapján nem képes vagy nem hajlandó a hálózati eszközeinek megfelelő beállítására és amennyiben a zavarás ténye bármely **30 napos** intervallumon belül ismételten előfordul, a Szolgáltató élhet a Szerződés rendkívüli felmondásának lehetőségével.

(6) A Szolgáltatás karanténba helyezése során a Szolgáltató a Megrendelő internet-hozzáférés szolgáltatáshoz való hozzáférést szünetelteti oly módon, hogy az IP címet átmenetileg elérhetetlenné teszi.

(7) A karanténba helyezés nem jelenti a Szolgáltatás nyújtásának hibáját, így a rendelkezésre állási időt nem csökkenti, valamint a Megrendelő hibás teljesítésre való hivatkozással kötbér érvényesítésére nem jogosult.

5.1.8 Szünetelés a szolgáltatásnyújtás ellehetetlenülése esetén

(1) Amennyiben a Szolgáltatás a Szolgáltató felelősségi körén kívüli okból – kifejezetten, de nem kizárólagosan az Előfizetői hozzáférési pontot megvalósító hálózati szakasz vagy a hálózatvégződött berendezés további üzemeltetése, cseréje, javítása vagy pótlása – az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett vagy hatósági vagy más engedélyek, hozzájárulások hiánya miatt nem nyújtható vagy elavult és nem állítható helyre, a Szolgáltatás **ÁSZF 12.1.4 pontja** szerinti kiváltásáig vagy a Szerződés felmondása esetén annak megszűnéséig a Szolgáltatás nyújtása szünetelhet.

(2) A Megrendelő a szolgáltatásnyújtás ellehetetlenülése miatt szünetelő Szolgáltatás vonatkozásában díjfizetésre nem köteles.

5.2 Szolgáltatás korlátozásának, így különösen a Megrendelő által indított vagy a Megrendelőnél végződött forgalom korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

5.2.1 Szolgáltatás korlátozása a Megrendelő szerződésszegése esetén

(1) A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen a Megrendelő által indított vagy a Megrendelőnél végződött forgalom korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek megváltoztatására, a Felhasználói fiók szüneteltetésére.

(2) A Szolgáltatás korlátozására kifejezetten, de nem kizárólagosan az alábbi esetekben kerülhet sor:

a.) a Megrendelő akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha a Megrendelő az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,

b.) a Megrendelő a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,

c.) a Megrendelőnek díjtarozása van, és ez a díjtarozás az ennek rendezésére történő felszólításban megjelölt – legalább **30 napos** – határidő elteltét követően is fennáll,

d.) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy a Megrendelő a szerződés megkötése vagy a Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény vonatkozásában megtévesztette,

- e.) ha a Megrendelő a Szolgáltatást nem a Szerződésben megadott Telephelyen használja (**ÁSZF 3.1.6.2 (5)**), a nyilatkozataitól eltérően (**ÁSZF 11.2**), valamint az **ÁSZF 13.2 pontjában** foglaltakba ütköző módon, nem rendeltetésszerűen használja.
- (3) A Szolgáltató a Megrendelőt a korlátozás legkorábbi időpontját megelőzően legalább **3 nappal** értesíti. A Szolgáltató a korlátozást **azonnali hatállyal** előzetes értesítés nélkül is jogosult végrehajtani, ha a rendeltetésellenes használat a Szolgáltató vagy harmadik felek lényeges érdekeit sérti, különösen, ha erre hatóság kötelezi a Szolgáltatót, illetve, ha bűncselekmény gyanúja merül fel.
- (4) Ha a Megrendelő a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató haladéktalanul, a tudomásszerzéstől számított **72 órán** belül a korlátozást megszüntetni. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás ismételt biztosításáért az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, a Szerződésben meghatározott vagy más módon megállapított díjat a Megrendelőnek felszámítani.
- (5) Amennyiben a Megrendelő a korlátozás okának megszüntetésekor a Szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek a Szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató – a Megrendelő ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást a Szerződés megszűnéséig fenntartja.
- (6) Elektronikus hírközlési szolgáltatás korlátozásának késedelmes megszüntetése esetén a Szolgáltató az **ÁSZF 7.4.7 pontjában** meghatározott kötbért köteles fizetni.
- (7) A korlátozás időtartama alatt a Megrendelő köteles megfizetni az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, a Szerződésben vagy más módon meghatározott díjat a Szolgáltató részére.
- (8) A korlátozás időtartama a Szerződés határozott időtartamát (hűségidőszak) nem érinti.
- (9) A Szolgáltató a korlátozás időtartama alatt is biztosítja
- a.) helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén
 - aa.) a Megrendelő hívhatóságát,
 - ab.) a segélykérő hívások továbbítását,
 - ac.) a Vállalati ügyféltámogatás elérhetőségét,
 - ad.) a hibabejelentő elérhetőségét.
 - b.) Adatközpontban nyújtott szolgáltatások esetén
 - ba.) az Eszközök elhelyezését,
 - bb.) az Eszközök áramellátását, légkondicionálását, védelmét.
 - c.) internet-hozzáférés szolgáltatás estén
 - olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférés szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférés szolgáltatás).
- (10) A korlátozás időtartama alatt a Felhasználói fiók elérése, az Adatközpontban igénybe vett Szolgáltatás internet hozzáférése szünetel, valamint az Adatközpontba való belépés (fizikai és távoli hozzáférés) tiltott.
- (11) Az elektronikus hírközlési Szolgáltatás **15 napot** meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az **Eht. 134. § (7) bekezdésében** foglaltak szerint nem mondja fel a Szerződést, a Szolgáltatást legfeljebb **6 hónapra** felfüggesztheti. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára **15 napos** felmondási idővel a Szerződést felmondhatja.
- (13) Informatikai és egyéb szolgáltatás esetén amennyiben a korlátozás oka a Megrendelő értesítését követő **15. napon** is fennáll és a Megrendelő a korlátozás okát nem szünteti meg, a Szolgáltató jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani és a Megrendelővel szemben a jogviszony megszűnése esetén érvényes rendelkezések szerint eljárni (**ÁSZF 12.6**).

5.2.2 Szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által

- (1) Az internet-hozzáférés szolgáltatáson a kéréstlen reklámok, kereskedelmi email, önkényes tömeg email (SPAM) okozta – akaratlagos vagy akár véletlen – meddő hálózati forgalom mind bejövő, mind kimenő irányban veszélyezteti a szolgáltatást, és zavarja annak a többi ügyfél általi igénybevételét. A Szolgáltató az Internet Szolgáltatók Tanácsának (www.iszt.hu) iránymutatása alapján köteles az ilyen üzenetek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató a fenti cél elérése érdekében előzetes értesítés nélkül is korlátozhatja az internet kapcsolaton keresztül küldött nem titkosított SMTP protokollal (25-ös port) folytatott email kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül.
- (2) A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, amennyiben a Megrendelő fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve a Szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget.
- (3) A Szolgáltató a telefonszolgáltatás nyújtása során a Megrendelő érdekeinek védelmében, valamint a díjak térülésének biztosítása és kárenyhítés céljából hívásfigyelő rendszert üzemeltet, amely számlázási időszakon belül is jelzi az átlagos forgalmi szokástól eltérő használatot, jelzi a várhatóan magas számlaösszeget eredményező hívásokat és informálja a Szolgáltatót arról, ha valamely hívószámról a korábbinál magasabb

számlaértékű hívásokat kezdeményeztek. Ebben az esetben a Szolgáltató lépéseket a tesz a várható kár mérséklésére, akár a Megrendelő tájékoztatása, vagy szükség esetén a Szolgáltatás korlátozása által. A megtett intézkedésekről és a káreseményről a Szolgáltató minden esetben tájékoztatja a Megrendelőt.

(4) A Szolgáltató általi korlátozás további szabályait, amennyiben a Szolgáltatás jellege azt lehetővé vagy szükségessé teszi, valamint a korlátozás mértékét a Szerződés tartalmazza.

(5) A Szolgáltató az Előfizetői végberendezés illetéktelen hozzáféréseiből eredő csaló hívások (Fraud) megakadályozása és kárenyhítés érdekében a csalásokban leginkább érintett országok és azon belül egyes számtartományok (prefix) hívhatóságát alapértelmezés szerint korlátozza. A Megrendelő nyilatkozatban kérheti a telefonszolgáltatás jelen pont szerinti korlátozásának feloldását vagy újra-aktiválását az **ÁSZF 6.3.4 pontjában** részletezett kockázatok ismeretében. A korlátozás alá eső országok és prefixek felsorolása a Szolgáltató forgalmi elemzése alapján változhat. A mindenkor aktuális lista a Vállalati ügyféltámogatáson és a one.hu/aszf weboldalon érhető el. A korlátozás feloldását vagy aktiválását a Szolgáltató a nyilatkozat beérkezését követő **3 (három) munkanapon** belül elvégzi. Korlátozás alá eső prefix-szel kezdődő hívószám hívása esetén a hívó díjmentes tájékoztató hangbemondást hall, a hívás nem lesz sikeres, így elkerülhető a nem várt magas számlaösszeg.

5.3 Elektronikus adat eltávolításának vagy hozzáférhetetlenné tételének és a Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

5.3.1 Médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztése a Médiatanács felhívása alapján

(1) A Szolgáltató, mint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó közvetítő szolgáltató, az **Mttv. 188-189. §-ban** foglalt kötelezettségénél fogva a mediaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelezhető.

(2) Amennyiben a Médiatanács vagy a Hivatal lekérhető vagy kiegészítő mediaszolgáltatás esetén az **Mttv. 187. § (3) bekezdés b)-d) pontban** meghatározott valamely jogkövetkezményt alkalmazza a mediaszolgáltatóval szemben, és a mediaszolgáltató a jogerős és végrehajtható, jogkövetkezményt tartalmazó határozatot a Médiatanács vagy a Hivatal felszólítására nem teljesíti, a Szolgáltató köteles – a határozat jogerőre emelkedését és a teljesítési határidő leteltét követően a Médiatanács által kibocsátott felhívás alapján – a határozat tárgyát képező mediaszolgáltatás vagy kiegészítő mediaszolgáltatás közvetítését a felhívásban meghatározottak szerint felfüggeszteni.

(3) Amennyiben a Médiatanács vagy a Hivatal internetes sajtótermék esetén az **Mttv. 187. § (3) bekezdés b)-c) pontban** meghatározott valamely jogkövetkezményt alkalmazza a sajtótermék kiadójával szemben, és a kiadó a jogerős és végrehajtható, jogkövetkezményt tartalmazó határozatot a Médiatanács vagy a Hivatal felszólítására nem teljesíti, a Szolgáltató köteles – a határozat jogerőre emelkedését és a teljesítési határidő leteltét követően a Médiatanács által kibocsátott felhívás alapján – a határozat tárgyát képező sajtótermék közvetítését a felhívásban meghatározottak szerint felfüggeszteni.

(4) A Szolgáltató mediaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére vonatkozó kötelezettségének teljesítése során, a Médiatanács felhívásában érintett tartalom tekintetében, a Médiatanács vonatkozó ajánlásának közzétételét követően, az ajánlásban foglalt hatékony műszaki megoldást alkalmazza.

(5) Amennyiben a mediaszolgáltatást és az internetes sajtótermék közvetítése a Médiatanács felhívása alapján a fentiek szerint felfüggesztésre kerül, ez nem minősül sem a Szolgáltató hibás teljesítésnek, sem a Szerződés Szolgáltató általi megszegésének, sem pedig a Szerződés Szolgáltató általi jogellenes egyoldalú módosításának. A mediaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelező felhívás esetén a Szolgáltató a felhívásban megjelölt mediaszolgáltatás és internetes sajtótermék közvetítését a felhívásban foglalt időpontban felfüggeszti, erre a körülményre hivatkozással a Megrendelő egyéb kárigényt sem érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben.

(6) A Megrendelő a mediaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének a Médiatanács felhívására történt felfüggesztése esetén is köteles a szolgáltatási díjakat a Szolgáltató részére megfizetni. A mediaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének Médiatanács felhívására történő felfüggesztésének időtartama a rendelkezésre állásba nem számít bele.

5.3.2 Szolgáltatás felfüggesztése

(1) A Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult a Szolgáltatás nyújtását felfüggeszteni.

(2) A felfüggesztést a Szolgáltató a Szolgáltatáshoz való hozzáférés szüneteltetésével valósítja meg.

(3) Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára **15 napos** felmondási idővel a Szerződést felmondhatja.

5.3.3 Elektronikus adat ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tétele

(1) A Szolgáltató az **Ekertv. 12/A. §-ban** foglaltak szerint, amennyiben a büntetőeljárás során a bíróság az elektronikus adat ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tételét rendelte el, a Szolgáltató az elrendelésről szóló határozat kézhezvételétől számított **1 (egy) munkanapon** belül intézkedik az elektronikus úton közzétett jogellenes adat végleges vagy visszaállítható módon történő eltávolításáról. Ha a bíróság az ideiglenes hozzáférhetetlenné tételt megszünteti, vagy a büntetőeljárás befejezésekor az elektronikus adat visszaállítására kötelezi a Szolgáltatót, a Szolgáltató az erről szóló határozat kézhezvételétől számított **1 (egy) munkanapon** belül az adatot ismételen hozzáférhetővé teszi.

(2) A Szolgáltató az **Ekertv. 13. §-ban** foglaltak szerint a Jogosult vagy kiskorú Jogosult törvényes képviselőjének teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt értesítése esetén köteles a Jogosult személyiségi jogát sértő tartalmú információ eltávolítása érdekében a törvényben előírt értesítési és eltávolítási eljárást lefolytatni.

(3) Az **ÁSZF 13.2 pontjában** foglaltakat sértő nem rendeltetésszerű használat esetén a Szolgáltató egyoldalúan jogosult a Szolgáltatás igénybevételének előzetes értesítés nélküli szüneteltetésére, a Megrendelő vagy a Végfelhasználó által a Szolgáltató által biztosított tárhelyen tárolt adatait törölheti, illetve azokat harmadik személyek számára elérhetetlenné teheti.

(4) A Szolgáltató az **Eht. 159/D. §-ban** foglaltak szerint elérhetetlenné teszi az NMHH technikai segítségnyújtó rendszere (az **Eht. 159/C. §-ban** meghatározott KEHTA) által nevesített listán szereplő elektronikus adatokat.

(5) A szerencsejáték-felügyeleti hatóság az **Szjtv. 36/G §-a** alapján **365 napra** elrendelheti az ideiglenes hozzáférhetetlenné tételét annak az elektronikus hírközlő hálózat útján közzétett adatnak, amelynek hozzáférhetővé tétele vagy közzététele tiltott szerencsejáték-szervezést valósít meg.

(6) A fogyasztóvédelmi hatóság a **Fgytv. 47.§ (1a) bekezdése**, valamint a **Fgytv. 48/E. §** alapján elrendelheti az online felületről a tartalom eltávolítását vagy egy online felülethez való hozzáférés korlátozását, illetve elrendelheti, hogy a Szolgáltató az online felületet távolítsa el, az ahhoz való hozzáférést tiltsa le vagy korlátozza.

(7) Az (5)-(6) bekezdések szerinti ideiglenes hozzáférhetetlenné tétel végrehajtását az NMHH az **Eht.** alapján szervezi és ellenőrzi.

(8) A Megrendelő nem jogosult semmilyen kártérítésre akkor, ha a Szolgáltató a jelen pontban foglalt kötelezettségeit jogszabály vagy hatóság kötelező rendelkezésének végrehajtása körében teljesíti vagy a (3) bekezdés szerinti jogával él.

5.3.4 Jogellenes tartalom eltávolítására és az ahhoz való hozzáférés megszüntetésére vonatkozó kötelezettség

(1) A digitális szolgáltatások egységes piacáról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról szóló, 2022. október 19-i (EU) 2022/2065 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: **DSA Rendelet**) és az internetes közvetítő szolgáltatások egyes szabályairól szóló 2023. évi CIV. törvény (**DSA Törvény**) rendelkezései alapján a Szolgáltató köteles fellépni a jogellenes tartalmakkal szemben az általa nyújtott egyes, a DSA Rendelet hatálya alá tartozó Szolgáltatások tekintetében.

(2) Az alábbi Szolgáltatások tartoznak ebbe a körbe:

a.) **Egyszerű továbbítás:** amely olyan Szolgáltatás, amely a szolgáltatás igénybe vevője által küldött információknak hírközlő hálózaton keresztül történő továbbításából vagy a hírközlő hálózathoz való hozzáférés biztosításából áll.

A Szolgáltatónak különösen az alábbi szolgáltatásai tartoznak ebbe a körbe:

- aa.) hangszolgáltatás
- ab.) bérelt vonali szolgáltatás
- ac.) adathálózati (VPN) szolgáltatás
- ad.) internet-hozzáférés szolgáltatás
- ae.) Domain név szerver (DNS) kiegészítő szolgáltatás

b.) **Tárhelyszolgáltatás:** olyan Szolgáltatás, amely a Szolgáltatás igénybe vevője által küldött és a szolgáltatás igénybe vevőjének kérésére tárolt információ tárolásából áll.

A Szolgáltatónak különösen az alábbi szolgáltatásai tartoznak ebbe a körbe:

- ba.) szerver elhelyezés (hoszting) és fizikai infrastruktúra (szerver bérlet) szolgáltatás (IaaS)
- bb.) virtuális szerver és platform szolgáltatások (PaaS)

(3) **Jogellenes tartalom** bármely olyan információ, amely önmagában vagy egy tevékenységgel kapcsolatban, beleértve a termékek értékesítését vagy a szolgáltatások nyújtását, nem felel meg az uniós jognak vagy bármely tagállam – az uniós joggal összhangban álló – jogának, függetlenül az adott jog pontos tárgyától vagy jellegétől. Ilyen tartalom lehet a gyűlöletbeszéd, terrorista tartalom, gyermekek szexuális bántalmazását ábrázoló képek, jogellenesen megosztott magánjellegű képek, a nem megfelelő vagy hamisított termékek értékesítésére vonatkozó információk, engedély nélkül felhasznált, szerzői jogi védelem alatt álló anyagok.

(4) A Szolgáltató jogosult jóhiszeműen és kellő gondossággal eljárva önkéntes, saját kezdeményezésű vizsgálatokat vagy egyéb, a jogellenes tartalom észlelésére, azonosítására és eltávolítására, illetve az ahhoz való hozzáférés megszüntetésére irányuló intézkedéseket hozni. Ugyanakkor a Szolgáltató nem köteles jogellenes tevékenységre utaló tények vagy körülmények aktív feltárására.

(5) Továbbá a Szolgáltató a hatáskörrel rendelkező hatóság, különösen a bűnüldözési, közigazgatási és hírközlési hatóság végzése alapján hoz intézkedéseket a jogellenes tartalmak eltávolítása vagy hozzáférhetetlenné tétele érdekében. A Szolgáltató legkésőbb a végzés végrehajtásának időpontjában vagy adott esetben a kibocsátó hatóság által a végzésében megadott időpontban tájékoztatja a szolgáltatás érintett igénybe vevőjét a kapott végzésről és annak végrehajtásáról. A Szolgáltatás igénybe vevőjének nyújtott tájékoztatás magában foglalja a végzés indokolását, a rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségeket és a végzés területi hatályát.

(6) A Szolgáltató kijelöl egy egyedüli kapcsolattartói pontot honlapján, amely lehetővé teszi a szolgáltatás igénybe vevői számára, hogy közvetlenül és gyorsan, elektronikus úton és felhasználóbarát módon kommunikáljon velük, például azon keresztül fogadja az esetleges panaszokat. Tárhelyszolgáltatás esetén a kapcsolattartói pont arra is szolgál, hogy a Szolgáltatás igénybe vevői magyar és angol nyelven ott tegyenek bejelentést a Szolgáltató rendszerein keresztül megosztott vagy azon tárolt jogellenes tartalmakkal kapcsolatban.

(7) Ha a Szolgáltató a hatóság végzése alapján, és tárhelyszolgáltatás esetében bejelentés alapján arról szerez tudomást, hogy jogellenes tartalom érhető el a szolgáltatásán keresztül, a tartalmat indokolatlan késedelem nélkül köteles eltávolítani vagy az ahhoz való hozzáférést megszüntetni.

(8) Tárhelyszolgáltatás esetén a bejelentésnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a.) annak kellően részletes magyarázata, hogy az adott magánszemély vagy szervezet miért állítja, hogy a szóban forgó információ jogellenes tartalom;
- b.) az információ pontos elektronikus helyének egyértelmű megadása, például a pontos URL vagy URL-ek, vagy szükség esetén a jogellenes tartalom azonosítását lehetővé tevő további információk a tartalom típusa és az adott tárhelyszolgáltatás típusa szerint;
- c.) a bejelentést tevő magánszemély vagy szervezet neve és e-mail-címe, kivéve a gyermekek szexuális bántalmazásával kapcsolatos bűncselekményt magukban foglaló információk esetében;
- d.) nyilatkozat, amely megerősíti, hogy a bejelentést tevő magánszemély vagy szervezet jóhiszeműen jár el, és a bejelentésben szereplő információk és állítások pontosak és hiánytalanok.

(9) Tárhelyszolgáltatás esetén, ha a bejelentés tartalmazza a bejelentést tevő magánszemély vagy szervezet elektronikus elérhetőségét, a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül elküldi a bejelentés kézhezvételének megerősítését az adott magánszemélynek vagy szervezetnek. A Szolgáltató emellett – indokolatlan késedelem nélkül – értesíti az adott magánszemélyt vagy szervezetet a bejelentés tárgyát képező információkkal kapcsolatos döntéséről, tájékoztatást nyújtva az e döntéssel kapcsolatos jogorvoslati lehetőségekről. A Szolgáltató feldolgozza a bejelentéseket, és időben, kellő gondossággal, nem önkényesen és tárgyilagosan eljárva döntést hoz a bejelentés tárgyát képező információkkal kapcsolatban. Ha a Szolgáltató az említett feldolgozáshoz vagy döntéshozatalhoz automatizált eszközöket vesz igénybe, akkor az erre vonatkozó tájékoztatást a fent nevezett értesítésbe foglalja.

(10) A Szolgáltató a korlátozások alkalmazásakor objektíven és arányosan jár el, kellően figyelembe véve valamennyi érdekelt fél jogait és jogos érdekeit, beleértve a Szolgáltatás igénybe vevőit megillető alapvető jogokat, mint a véleménynyilvánítás szabadságát, a tömegtájékoztatás szabadságát és sokszínűségét. Jogellenes tartalom esetén elsősorban az alábbi módszereket alkalmazza a jogellenes tartalom hozzáférhetetlenné tétele érdekében a Szolgáltató:

- a.) tartalom eltávolítása
- b.) tartalomhoz való hozzáférés megszüntetése
- c.) szolgáltatás felfüggesztése
- d.) szolgáltatás megszüntetése
- e.) az igénybe vevő fiókjának felfüggesztése vagy megszüntetése
- f.) pénzkifizetések felfüggesztése, megszüntetése vagy egyéb korlátozása
- g.) szolgáltatás korlátozása

Az alkalmazott módszer az adott szolgáltatástól és annak körülményeitől (pl. technológiai sajátosságtól) függ.

(11) Tárhelyszolgáltatás esetén a Szolgáltató egyértelmű és konkrét indokolást nyújt a szolgáltatás érintett igénybe vevői számára a korlátozásokról, ha ismeri a vonatkozó elektronikus elérhetőségeket. Az indoklás tartalmazza a következőket:

- a.) információ arról, hogy a döntés maga után vonja-e az információ eltávolítását, hozzáférhetőségének megszüntetését, hátrasorolását vagy láthatóságának korlátozását, vagy az adott információhoz kapcsolódó pénzkifizetések felfüggesztését vagy megszüntetését, vagy egyéb intézkedéseket ír-e elő az információ tekintetében, és adott esetben a döntés területi hatályát és időtartamát;

- b.) a döntés meghozatala során figyelembe vett tények és körülmények, beleértve adott esetben azt, hogy a döntésre bejelentés következtében került-e sor vagy önkéntes, saját kezdeményezésű vizsgálatok alapján, valamint a bejelentő személyazonossága, ha feltétlenül szükséges;
- c.) adott esetben a döntés meghozatala során használt automatizált eszközök alkalmazására vonatkozó információk, beleértve az arra vonatkozó információt is, ha a döntéshozatalra az automatizált eszközök használatával észlelt vagy azonosított tartalom vonatkozásában került sor;
- d.) ha a döntés feltételezeten jogellenes tartalomra vonatkozik, a jogalapra való hivatkozás, valamint arra vonatkozó magyarázat, hogy ennek alapján miért minősül jogellenes tartalomnak az adott információ;
- e.) ha a döntés azon alapul, hogy az információk feltételezhetően nem egyeztethetők össze a Szolgáltató szerződési feltételeivel, a szerződéses indokra vonatkozó hivatkozás, valamint arra vonatkozó magyarázat, hogy ennek alapján miért minősül összeegyeztethetetlennek az adott információ;
- f.) a szolgáltatás igénybe vevője számára a döntéssel kapcsolatban elérhető jogorvoslati lehetőségekkel – adott esetben különösen a belső panaszkezelési mechanizmusokkal, peren kívüli vitarendezéssel és bírósági jogorvoslatokkal – kapcsolatos egyértelmű és felhasználóbarát tájékoztatás.

(12) Az indoklási kötelezettség nem alkalmazandó a szolgáltatás szándékos manipulálásával terjesztett megtévesztő, nagy mennyiségű kereskedelmi tartalomra, különösen a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatára, például botok vagy hamis fiókok használatára vagy a szolgáltatás egyéb megtévesztő használatára.

(13) Amennyiben a Szolgáltató intézkedésével kapcsolatban az arra jogosult panasszal él, a Szolgáltató megvizsgálja a panasztevő panaszra való jogosultságát, megvizsgálja a panaszt és tájékoztatja a panaszt tevőt a panasszal kapcsolatos döntéséről. Jogellenes tartalom hozzáférhetetlenné tételével kapcsolatos panasz a kapcsolattartói ponton keresztül tehető a Szolgáltatónál.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1 Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.1 Hiba bejelentése

(1) A hibabejelentés a Megrendelő által tett olyan bejelentés, amely a Szolgáltatás nem Szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a Szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos, amely alapján a Szolgáltató megkezdi a hiba elhárítását. A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása során felismert rendellenességet hibabejelentés nélkül is saját üzemeltetési feladatai körében haladéktalanul kivizsgálja és elhárítja, azonban a Megrendelő által be nem jelentett hiba a rendelkezésre állás vonatkozásában nem minősül szolgáltatás-kiesésnek, kivéve, ha a bekövetkezését jelző funkció kifejezetten az adott Szolgáltatás részét képezi.

(2) A hibabejelentést a Megrendelő vagy az érdekkörében eljáró más személy az **ÁSZF 1.2 pontjában** felsorolt módokon teheti meg. Társzolgáltatónál bejelentett hiba nem minősül hibabejelentésnek.

(3) A Szolgáltató a hibabejelentést visszaigazolja, és nyilvántartásba veszi.

(4) A nyilvántartás tartalmazza

- a.) a Megrendelő értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b.) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c.) a hibajelenség leírását,
- d.) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e.) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f.) a hiba okát,
- g.) a hiba elhárításának módját, időpontját (év, hónap, nap, óra) és eredményét vagy eredménytelenségét (annak okát),
- h.) a Megrendelő értesítésének módját és időpontját.

(5) A Szolgáltató a hibabejelentéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával **1 évig** megőrzi (**ÁSZF 10.1.1**).

(6) Az elektronikus levélben történő hibabejelentés esetén a hibabejelentés időpontjának az elektronikus levél megérkezésének Szolgáltató által történő visszaigazolási időpontja tekintendő.

(7) Amennyiben a Megrendelő által bejelentett hibát a Szolgáltató kivizsgálja és elhárítja, vagy az nem bizonyul valósnak, és a hibát a Megrendelő indokolatlan ismételt bejelentéssel, az ismételt vizsgálat költségeit Szolgáltató a Megrendelőre háríthatja.

(8) A Szolgáltató a hibabejelentéseket haladéktalanul kivizsgálja és az elvégzett vizsgálat alapján egyeztet a Megrendelővel arról, hogy

- a.) további helyszíni, az Előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, vagy

b.) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

6.1.2 Hiba elhárítása

(1) A Szolgáltató a Megrendelő által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, felelősségi körébe tartozó hibát köteles kijavítani az **ÁSZF 6.1.8 pontjában** foglalt műszaki alkalmasság megszűnésére és az ellehetetlenülésre vonatkozó rendelkezések figyelembe vételével. A hiba bejelentésétől a Szolgáltatást érintő hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a Szerződésben meghatározott időtartamot, egyéb megállapodás hiányában legfeljebb **72 órát**.

(2) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a hibaelhárításra vonatkozó határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével. A Szolgáltató értesíti a Megrendelőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be az (1) bekezdésben meghatározott határidőbe.

(3) A Szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számít fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során a Megrendelő helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem hárít át a Megrendelőre.

(4) Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, a Megrendelő Telephelyén lehetséges és a Szolgáltató által javasolt időpont a Megrendelőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól a Megrendelővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására az (1) bekezdésben rendelkezésre álló határidőbe.

(5) Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és a Megrendelő megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató felelősségi körén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató felelősségi körén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

6.1.3 Adatközponti szolgáltatás hibaelhárítása

(1) Szolgáltató a géptermi paramétereket (szünetmentes rendszer, klíma rendszer, géptermi hőmérsékleti értékek) egy felügyeleti rendszeren keresztül folyamatosan figyeli. A felügyeleti rendszer minden eseményt, riasztást naplóz, a hőmérsékleti értékek analóg módon és grafikusán is hozzáférhetőek.

(2) A hibabejelentés esetén a Szolgáltató a hibajegyen rögzíti az áramellátás meglétét vagy szünetelését, illetve a levegő hőmérsékletét. Amennyiben az áramellátás szünetel, Szolgáltató értesíti a Megrendelőt az áramellátás újraindulásának várható időpontjáról. Hűtési üzemszünet esetén Szolgáltató legalább **10 percenként** rögzíti a levegő hőmérsékletét mindaddig, amíg az nem süllyed **30 C°** alá a gépterem hidegsorában mérve.

(3) A Szolgáltatás kiesésének és helyreállításának időpontja tekintetében a telepített felügyeleti rendszer által rögzített eseménynapló adatait kell figyelembe venni.

6.1.4 Tartalék hozzáférés (back-up) esetén érvényes rendelkezések

(1) A tartalékolt Előfizetői hozzáférési pontot a fő és a tartalék (back-up) elérés (előfizetői szakasz) együttesen alkotja. A hibaelhárításra nyitva álló időtartam és a rendelkezésre állás számítása vonatkozásában az számít szolgáltatáskiesésnek, ha mindkét elérés egyidőben hibásodott meg vagy a fő elérés hibája esetén a tartalék elérésre átkapcsolás nem történt meg.

(2) A Megrendelő hibabejelentését követően a Szolgáltató köteles – mindkét elérés egyidejű meghibásodása esetén a Szerződésben meghatározott hibaelhárítási idő alatt – legalább az egyik előfizetői szakaszt helyreállítani.

(3) Ha a Szolgáltatás a fő vagy a tartalék elérésen keresztül elérhető volt, a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség csak a hibás elérés kijavítására normál esetben nyitva álló határidő eredménytelen elteltéből eredő kötbérkötelezettség terheli.

6.1.5 Szolgáltató érdekkörén kívül eső hiba elhárítása, egyéb munkák

(1) Amennyiben a hibaelhárítási eljárás során

a.) minden kétséget kizáróan igazolódik, hogy a hiba a Megrendelő érdekkörében merült fel,

b.) a helyszíni munkavégzés a Megrendelő téves vagy ismételt indokolatlan bejelentése miatt vált szükségessé,

c.) a Megrendelő a hibajavításon kívüli munkák elvégzését rendeli meg,

Szolgáltató jogosult a kiszállási díjat, óradíjat, valamint az egyéb felmerült költségeit a Megrendelőnek felszámítani.

(2) A Szolgáltató az (1) bekezdésben írt költségeket az **ÁSZF 2. számú mellékletben** meghatározott kiszállási és óradíjak alapul vételével esetileg határozza meg.

6.1.6 Külső hordozó szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések

(1) A Megrendelő a Szolgáltatótól eltérő elektronikus hírközlési szolgáltató által nyújtott külső Hordozó szolgáltatás meghibásodása esetén a külső hordozó szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződésében meghatározott módon köteles eljárni, különös figyelemmel az abban megadott hibabejelentési és hibaelhárítási szabályokra.

(2) Téves hibabejelentésnek minősül, ha a más szolgáltató által nyújtott külső hordozó szolgáltatás hibája miatt a Szolgáltatás nem érhető el, és azt a Megrendelő a Szolgáltatónál jelenti be. A Megrendelő a téves hibabejelentés esetén köteles Szolgáltató részére megfizetni az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott kiszállási díjat, óradíjat, valamint a Szolgáltató egyéb felmerült költségeit.

(3) A hibabejelentés csak abban az esetben tekinthető jogosnak, ha a Megrendelő és a Szolgáltató megbizonyosodott arról, hogy a külső hordozó szolgáltatás a Szerződésben foglalt paramétereket teljesíti és ezáltal alkalmas a Szolgáltatás elérésére. A Felek a Szolgáltató műszaki vizsgálatát és annak eredményeit tekintik irányadónak, a Megrendelő a Szolgáltató általi műszaki vizsgálat eredményeit elfogadja.

6.1.7 Végberendezés és bérelt Eszköz hibabejelentése, javítása

(1) A Megrendelő a végberendezés vagy Eszköz hibás működése esetén a Szolgáltató Hibabejelentőjét hívhatja. A Hibabejelentő a Megrendelő segítségével megpróbálja meghatározni a hiba jellegét. A hibás Eszközt a Megrendelőnek kell eljuttatnia a Szolgáltatóhoz, aki gondoskodik a meghibásodott Eszköz cseréjéről, amennyiben nyilvánvalóan megállapítható, hogy a meghibásodás nem a Megrendelő hibájából következett be.

(2) Az Eszköz cseréje esetén az Eszközre mentett saját tartalmak a javítás jellegétől függően törlésre kerülhetnek és az eredeti (gyári) alapállapot kerülhet visszaállításra. A saját tartalmak cserét megelőző mentése a Megrendelő feladata, e körben a Szolgáltató minden felelősséget kizár.

(3) Az Eszköz és tartozékainak hibáját vagy hibamentességét a Szerviz állapíthatja meg és a Megrendelő köteles elfogadni a Szerviz szakvéleményét. Vita esetén a Megrendelő jogosult saját költségén független szakértői szervezet vizsgálatát kezdeményezni.

(4) A Szerviz munkatársa megvizsgálja a hibát. Amennyiben a hibát rendeltetésszerű használat mellett gyártási hibából eredő meghibásodás okozta, akkor a Szolgáltató díjmentesen javíttatja vagy cseréli az Eszközt.

(5) A Szolgáltató, illetve a Szerviz saját hatáskörében jogosult az Eszközt és annak bármely tartozékát a javításra leadott Eszköz és/vagy tartozék részletes átvizsgálása nélkül a javítás helyett azonos típusú, rendeltetésszerű használatra alkalmas más eszközre és/vagy tartozékra kicserélni azzal, hogy az Eszköz és/vagy tartozék Szolgáltató Szervize által javításra történő átvétele, illetve önmagában a csere ténye nem jelenti az átadott Eszköz hibájának megállapítását, így a javításra történő átvétel ténye és gyakorisága, valamint önmagában a csere ténye nem képezheti reklamáció alapját.

(6) A díjmentes javításra vagy cserére vonatkozó felelősség nem áll fenn, ha a javítások elvégzésével megbízott Szerviz bizonyítja, hogy a hiba rendeltetésellenes használat, átalakítás, szakszerűtlen kezelés, helytelen tárolás, elemi kár, rongálás vagy egyéb, az átvétel után keletkezett okból következett be.

A díjmentes javítás vagy csere nem terjed ki az alábbi esetekre (általánosan):

- a.) az Eszköz folyamatos vagy hibamentes működésére;
- b.) adatvesztésre, adatkárosodásra;
- c.) olyan hibára vagy károsodásra, amelynek oka helytelen használat, baleset, módosítás, nem megfelelő fizikai vagy működési környezet, természeti katasztrófa, energiahullámok (pl. hálózati túlfeszültség, villámcsapás másodlagos hatása);
- d.) olyan sérülésre, amely jogosulatlan szerviz-Szolgáltató beavatkozása okoz;
- e.) olyan meghibásodásokra, sérülésekre, amelyeket harmadik fél termékei okoznak (azokra sem, amelyeket a Szolgáltató a Megrendelő kérésére biztosít, vagy a Szerviz szerel be).

(7) Technikai vagy egyéb támogatási pl. segítségnyújtás a „*Hogyan kell?*” típusú kérdésekben vagy az Eszköz beállításra vagy telepítésre vonatkozó kérdésekben a Szolgáltató Hibabejelentője telefonon ad felvilágosítást.

(8) Amennyiben a Szerviz azt állapítja meg, hogy a hiba nem a rendeltetésszerű használatból eredő vagy szakszerűtlen beavatkozás eredménye, a javítás vagy csere megkezdése előtt a Szerviz tájékoztatja a Megrendelőt a hibáról és a javítás vagy csere költségeiről. Amennyiben Megrendelő elfogadja az árajánlatot, vállalja a költségek megtérítését és megrendeli az új Eszközt, akkor a Szerviz kicseréli az Eszközt és futárral visszaküldi a Megrendelőnek. A Megrendelőnek a javítás vagy csere és a szállítás költségét a futárnak kell megfizetnie az Eszköz átvételekor.

(9) Amennyiben a Megrendelő nem fogadja el a javítás vagy csere költségét, akkor a hibás Eszközt visszaszolgáltatja a Szolgáltatónak, de ebben az esetben a Szerződés a bérelt Eszközök mennyisége

tekintetében módosul vagy megszűnik és a Megrendelő köteles megfizetni a Szerződés szerinti kártérítés összegét.

6.1.8 A Szolgáltatásnyújtás ellehetetlenülése, a műszaki alkalmasság megszűnése

(1) Amennyiben a Szolgáltató hibabehatároló eljárása során azt állapítja meg, hogy a Szolgáltatás helyreállítása a Szolgáltató felelősségi körén kívüli okból – kifejezetten, de nem kizárólagosan az Előfizetői hozzáférési pontot megvalósító hálózati szakasz vagy a hálózatvégződtető berendezés további üzemeltetése, cseréje, javítása vagy pótlása – az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett vagy hatósági vagy más engedélyek, hozzájárulások hiánya miatt nem végezhető el, a Szolgáltató felfüggeszti a hibaelhárítást és értesíti a Megrendelőt.

(2) A Szolgáltató a Szolgáltatást az **ÁSZF 5.1.8 pontjában** foglaltak szerint szüneteltetheti és az **ÁSZF 12.1.4 pontjában** foglaltak szerint ajánlatot tehet a Megrendelőnek a Szolgáltatás más műszaki megoldásra történő migrációjára (kiváltás), vagy a Szerződést a szolgáltatásnyújtás ellehetetlenülésére hivatkozással felmondhatja.

(3) A Szolgáltatásnyújtás Szolgáltató felelősségi körén kívüli okból történt ellehetetlenülése esetén a Megrendelőt díjfizetési, a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség nem terheli.

6.2 Megrendelő jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

(1) A Szolgáltató a Szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén az **ÁSZF 7.4 pontjában** részletezett feltételek szerint kötbér fizetésére köteles, ha

a.) a Szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg a Szerződésben vállalt határidőig (**ÁSZF 7.4.2**).

b.) a Szolgáltató a Szolgáltatás áthelyezését az a.) bekezdés szerint vagy valamely lényeges műszaki jellemző módosítására vonatkozó Igénybejelentést elfogadja, de azt határidőben nem teljesíti (**ÁSZF 7.4.4**).

c.) a hibaelhárítás során az értesítésre és a hiba elhárítására nyitva álló határidőt túllépi (**ÁSZF 7.4.5**).

d.) A Szerződésben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi követelmény megsértése esetén (**ÁSZF 7.4.6**).

e.) a Szolgáltató a Szolgáltatást bármely okból korlátozta és a korlátozást nem szünteti meg a Megrendelő erre irányuló kérésére haladéktalanul, de legkésőbb **72 órán** belül annak ellenére sem, hogy a korlátozás okának megszűnéséről hitelt érdemlően tudomást szerzett (**ÁSZF 7.4.7**).

(2) Az (1) bekezdés c.) és d.) pontja tekintetében nem jelenti a Szerződés hibás teljesítését, ha

a.) az Szolgáltatás hibás működését a Megrendelő vagy harmadik személy által üzemeltetett végberendezés (pl. telefonkészülék, alközpont, router, számítógép stb.), illetve hálózati szakasz (pl. a Megrendelő saját vagy harmadik személy tulajdonában lévő belső kábelezés, WiFi hálózat, kábelezést helyettesítő eszköz) valamely jellemzője, hibája okozta,

b.) a hibajegy lezárására a hiba Szolgáltató általi elhárítását követően azért nem kerülhet sor, mert ahhoz a Megrendelő a hibátlan működés teszteléséig nem járul hozzá.

c.) a hibaként bejelentett hiányosság a Szolgáltatás jellegére tekintettel az ellenérték fejében igénybe vett Szolgáltatás rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,

d.) a hibát bizonyíthatóan a Megrendelő gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,

e.) a hibát, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, feltéve, hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,

f.) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,

g.) a Megrendelő a hiba elhárításában az általában elvárható módon nem működött közre, így különösen, amennyiben a hibaelhárítást akadályozta, vagy amennyiben a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanban nem biztosította, feltéve, hogy a hiba elhárításához az ingatlanba történő bejutás szükséges.

(3) A Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a Szolgáltatás tárgyában keletkezett kárt köteles megtéríteni a Ptk. és Szerződés vonatkozó rendelkezései szerint. A Szolgáltató köteles megtéríteni a késedelmes vagy hibás teljesítésből eredően a Megrendelő vagyonaiban bekövetkezett igazolt tényleges kárt, kivéve, ha a hibás teljesítést kimenti.

(4) A Szolgáltató nem felel az elmaradt vagyoni előnyért, hírnévben okozott kárért és más nem vagyoni és egyéb következményes kárért, a harmadik személy által okozott erőszakos rongálás (pl. kábelvágás, berendezések eltulajdonítása) okozta kárért. A Szolgáltató a fenti felelősségkorlátozást arra tekintettel állapítja meg, hogy a Szolgáltatásokat és az általa vállalt kötelezettségeket az **ÁSZF 2. számú mellékletében** vagy a Szerződésben rögzített díj ellenében nyújtja, illetve teljesíti a Megrendelő részére.

(5) A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azért, ha a Megrendelő alközpontjának, előfizetői végberendezésének vagy hálózatának a Szolgáltatással való együttműködése azért nem valósítható meg, mert műszakilag nem alkalmas a Szolgáltatás igénybevitelére vagy a Megrendelő erre vonatkozó adatszolgáltatása téves adatokat tartalmazott, hiányos vagy pontatlan volt.

(6) A Szerződésekből eredő polgári jogi igények elektronikus hírközlési szolgáltatások esetében az **Eht. 143. § (2) bekezdése** alapján **1 év**, informatikai és egyéb szolgáltatások esetében a **Ptk. 6:22. §-ban** foglaltak szerint **5 év** alatt évülnek el, amely időtartamot a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezését követő naptól, pénzkövetelés esetén az esedékesség napjától kell számítani. Az elévülést megszakítja:

- a.) a tartozásnak a kötelezett részéről történő elismerése,
- b.) a kötelelem megegyezéssel történő módosítása és az egyezség,
- c.) a követelés kötelezettel szembeni bírósági eljárásban történő érvényesítése, ha a bíróság az eljárást befejező jogerős érdemi határozatot hozott, vagy
- d.) a követelés csődeljárásban történő bejelentése.

(7) A **Ptk. 6:4. § (4) bekezdésében** foglaltakra is figyelemmel a Szolgáltató a tartozás elismerésnek minősíti, amennyiben a Megrendelő részére küldött fizetési felszólítás átvételét követő **10 napon** belül a tartozást nem vitatja. A Szerződésből eredő igények elévülésére egyebekben a **Ptk. Hatodik Könyv IV. fejezetében** foglaltakat kell alkalmazni.

6.3 Panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

6.3.1 Panaszok kezelése

(1) Ha a Megrendelőnek a Szerződéssel vagy a jogviszonnyal kapcsolatos panasa van, a Vállalati ügyféltámogatáshoz fordulhat. A reklamációt az **ÁSZF 1.2 pontjában** megadott valamennyi elérhetőségen meg lehet tenni. Az Adatközpont jelen lévő személyzete nem minősül ügyfélszolgálatnak, az ott tett panaszbejelentés a Vállalati ügyféltámogatásra továbbításra kerül.

(2) A Szolgáltató a panaszt **30 napon** belül vizsgálja, és ennek eredményéről a Megrendelőt értesíti. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

(3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Megrendelő a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a Megrendelőnek átadni. Ha a panasz azonnali vizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a Megrendelőnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (2) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(4) A Megrendelő – amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a panasszal kapcsolatos állásfoglalását – bírósághoz, elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatban az NMHH-hoz fordulhat annak figyelembevételével, hogy az NMHH-nak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.

(5) A Szolgáltató a Megrendelőre (illetve Felhasználóra) vonatkozó, a panasz elintézéséhez szükséges és ahhoz kapcsolódó adatokat (beleértve a számlázási és forgalmazási jogviták elintézéséhez szükséges adatokat is) akkor bocsátja a hatóság rendelkezésére, ha a Megrendelő az eljárásban ügyfélként vesz részt, és a hatóság a megkeresésében nyilatkozik az adatkérés jogalapjáról és céljáról.

6.3.2 Díjreklamáció

(1) Ha a Megrendelő a Szolgáltató által követelt díj összezszerúségét vitatja, számlapanaszt nyújthat be a Vállalati ügyféltámogatáshoz. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a panaszt vizsgálja. A Szolgáltató a panasz kivizsgálásának befejezéséig nem jogosult a Szerződést díjfizetés elmulasztására hivatkozva felmondani, feltéve, hogy a Megrendelő az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

(2) Ha a Megrendelő a számla elleni reklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el **5 napon** belül, a bejelentéssel érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a reklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

(3) Lejárt fizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

(4) Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is jogosult a díjfizetés elmulasztására hivatkozva a Szerződést felmondani, ha a Megrendelő a panaszt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést **5 napon** belül nem utasítja el.

(5) Ha a Szolgáltató a panasznak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított **30 napon** belül – a Megrendelő választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait a Megrendelő számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait a Megrendelő részére egy összegben visszafizeti.

(6) A Megrendelő a panaszának elutasítása esetén elektronikus hírközlési szolgáltatás vonatkozásában jogosult az NMHH vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő **30 napon** belül – a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett – bírósághoz fordulhat (**ÁSZF 6.4 (5)**).

(7) Ha a Megrendelő a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

(8) Amennyiben a díjreklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy a Megrendelő által használt végberendezés nem rendelkezik megfelelőségi jelöléssel, és az egyéb vizsgálati eredmények a túlszámlázás lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt a Megrendelő kérelmének elutasításával lezárja, mivel a nem szabványos végberendezés használata túlszámlázást okozhat.

(9) A Megrendelőnek a Szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követően **30 nap** áll rendelkezésére ahhoz, hogy írásban bejelentsen:

- a.) nem fogadja el a Szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve
- b.) a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki.

E bejelentés, illetve a tartozás megfizetésének elmaradása esetén a Szolgáltató – a díjtartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett – a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet.

(10) Ha a Megrendelő a panaszolt havi számlát követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor a díjmegfizetés elmaradása esetére vonatkozó eljárás szerint – feltéve, hogy a Szolgáltatás korlátozásának feltételei fennállnak, – a Szolgáltató a Szolgáltatást a panasz jogerős elbírálásáig korlátozhatja.

(12) Ha a Megrendelő egy már befizetett számla összege ellen reklamál – erre elektronikus hírközlési szolgáltatások esetében az **Eht. 143. § (2) bekezdése** alapján **1 éves**, informatikai és egyéb szolgáltatások esetében a **Ptk. 6:22. §-ban** foglaltak szerint **5 éves** elévülési időn belül (**ÁSZF 6.2 (6)**) van lehetősége –, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt köteles visszafizetni a Megrendelő részére.

(13) A Szolgáltató a számlapanasz kivizsgálását elsősorban a forgalmat mérő berendezés és a számlázási rendszer adatainak felülvizsgálatával, elemzésével végzi. A hálózat, a nyomvonal és a végpont vizsgálatára abban az esetben kerül sor, ha vonallopás vagy más illetéktelen hozzáférés gyanúja miatt az indokolt.

(14) A Megrendelő kérésére a Szolgáltató elektronikus formában biztosítja, hogy a Megrendelő a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást (hívásrészletezést).

6.3.3 Mobileszköz letiltása iránti kérelem befogadása

(1) A Megrendelő a Vállalati ügyféltámogatáson kérheti a mobileszköz/SIM-kártya letiltását, ehhez a jogosultságát hitelt érdemlően bizonyítania kell, valamint a Megrendelőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a mobileszköz letiltásából eredő mindennemű felelősséget vállal. A kérelemhez a Megrendelőnek be kell nyújtania a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató tulajdonú mobileszköz lopása esetén a mobileszköz eltulajdonítása miatt tett rendőrségi feljelentést is.

(2) A Szolgáltató a mobileszköz letiltását a bejelentés beérkezésétől számított **5 munkanapon** belüli határidővel vállalja.

(3) A Megrendelő hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a SIM-kártya és a mobileszköz letiltása érdekében a Megrendelő Szolgáltató által kezelt személyes adatait és a bejelentéssel együtt benyújtott fenti dokumentumokat a Szolgáltatóval együttműködésben álló Yettel Magyarország Zrt. vagy Vodafone Magyarország Zrt. részére átadja.

(4) A Szolgáltató a SIM-kártya elvesztése vagy ellopása esetén a Megrendelőt ért kárért felelősséget nem vállal.

(5) Letiltható egy mobileszköz más magyar vagy külföldi szolgáltató megkeresésére is, amennyiben kétoldalú szerződés, a Szolgáltatóval együttműködésben álló Yettel Magyarország Zrt. vagy Vodafone Magyarország Zrt. által is aláírt nemzetközi megállapodás, vagy a GSM MoU Association működési rendje alapján ennek helye van.

(6) Egyéb esetekben a Szolgáltató a mobileszköz letiltására csak jogszabályban előírt bírósági vagy rendőrségi megkeresés alapján jogosult.

6.3.4 Előfizetői végberendezés illetéktelen hozzáféréseiből eredő díjreklamáció

(1) A Megrendelő hívószámán kezdeményezett hívások díja minden esetben a Megrendelőt terheli, abban az esetben is, ha a Megrendelő akarata és a hagyományos fizikai védelmek ellenére az Előfizetői hozzáférési pontra kapcsolt előfizetői végberendezés (pl. telefonkészülék, alközpont, call-center, hangposta) illetéktelen távoli hozzáférés eredményeképpen csaló hívásokat (Fraud) kezdeményezett és aktív nemzetközi vagy emelt díjas híváskorlátozás hiányában a Megrendelő számára jelentős károkat okoz.

(2) A Szolgáltató az **ÁSZF 5.2.2 (3) bekezdésében** foglaltak szerint tájékoztatja a Megrendelőt az átlagos forgalmi szokástól eltérő használatról és jelzi a várhatóan magas számlaösszeget eredményező hívásokat. Amennyiben csalás gyanúja merül fel és a Megrendelő a károkozás miatt a rendőrségi feljelentést tesz, valamint egyidejűleg a Megrendelő számlapanaszt nyújt be a Szolgáltatónak, a rendőrségi feljelentésről szóló

hivatalos irat **10 napon** belüli bemutatása esetén a Szolgáltató a rendőrségi eljárás idejére a díjreklamációt felfüggeszti.

(3) A Szolgáltató a számlapanaszt kizárólag akkor fogadja el, amennyiben a rendőrségi eljárás egyértelműen a Szolgáltató kizárólagos felelősségét állapítja meg.

(4) A Szolgáltató a csaló hívások vonatkozásában a Megrendelőt ért kárért a (3) bekezdésben foglaltakon túl felelősséget nem vállal, a számlapanasz elutasításra kerül.

6.4 Tájékoztatás a Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

(1) A Megrendelő és a Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatos panaszokat az **ÁSZF 6.3.1 pontjában** foglaltak szerint közvetlenül rendezheti.

(2) A Szerződésből vagy azzal összefüggésben keletkező, illetve valamely rendelkezésének megsértéséből eredő viták rendezése érdekében a Felek a vitás helyzetet egymás között elsősorban békés úton próbálják meg rendezni.

(3) Ha a Felek egymással nem tudnak megegyezni, a Szerződésből eredő vitájuk ügyében az elévülési időn belül járásbíró hatáskörébe tartozó ügyekben az Szolgáltató székhelye szerint illetékes bírósághoz, ezen felül elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén az NMHH-hoz fordulhatnak.

(4) Felek törvényszék hatáskörébe tartozó ügyekben a Székesfehérvári Törvényszék előtt járnak el, kivéve, amennyiben a Polgári perrendtartás szerint a Fővárosi Törvényszék vagy a Budapest Környéki Törvényszék az illetékes, mert ez esetben Felek a Polgári perrendtartás rendelkezését tekintik irányadónak.

(5) A Megrendelő díjreklamációjának elutasítása esetén elektronikus hírközlési szolgáltatás vonatkozásában jogosult az NMHH vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő **30 napon** belül – a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett – bírósághoz fordulhat.

6.4.1 Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (hírközlési ügyek)

(1) A Megrendelő az NMHH-hoz fordulhat a Szolgáltatónak az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén.

(2) A Szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított **6 hónapon** belül kezdeményezhető.

(3) Amennyiben a kérelmező a (2) bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a (2) bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. A Szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében **1 éven** túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

(4) A szervei és azok elérhetőségei

6.4.2 Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (adatvédelmi ügyek)

6.4.3 Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság

E-mail cím: bkkb.elnokseg@birosag.hu

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7.1 Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke

- (1) A Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatásokért általában:
- belépési díjat, szerelési költséget, egyéb egyszeri díjat,
 - előfizetési vagy szolgáltatási díjat, egyéb rendszeres díjat,
 - mennyiség, vagy időalapú díjazás esetében hívásdíjat vagy adatforgalmi díjat,
 - díjcsomagba tartozó díjat,
 - igénybevétel alapú díjazás (T&M) esetében eseti díjat,
 - villamosenergia fogyasztás díját, illetve
 - egyéb szolgáltatási díjakat, bérleti díjat

kell fizetni.

(2) A Szolgáltatás díjszabása az Egyedi Szerződésben vagy más módon kerül meghatározásra. Az Egyedi Szerződésben nem szereplő díjak esetében az **ÁSZF 2. számú mellékletében** megadott díjakat kell figyelembe venni, vagy a Szolgáltató esetenként állapítja meg. A villamosenergia fogyasztás elszámolása során érvényes Áramdíjak a one.hu/aszf weboldalon kerülnek közzétételre.

(3) A tárgyidőszak rendszeres díjak esetén a Szerződésben meghatározott díjfizetési gyakoriságot jelentik, amely lehet havi, negyedéves, féléves vagy éves, azzal, hogy az éves díjak elszámolása a Szolgáltatás jellegétől függően üzleti év szerint 365/366 napos ciklusokban, vagy naptári év szerint a Szolgáltatás aktiválásának napjától az év végéig, majd évente történik.

(4) A előfizetési díj, bérleti díj, csomagdíj és az egyéb rendszeres díjak a tárgyidőszakban előre, az egyszeri, eseti és a hívásdíjak pedig a tárgyidőszakot vagy a teljesítést követően utólag esedékesek.

(5) Az idő vagy adatforgalom, valamint a mennyiségen alapuló eseti díjak kiszámítása a Szolgáltató által rögzített hiteles forgalmi adatokból, valamint a Szolgáltató nyilvántartási rendszerében tárolt adatok alapján a tárgyidőszak végén történik.

(6) Amennyiben a Felek abban állapodnak meg, hogy a szerződésszerű teljesítést a Megrendelőnek rendszeres **Teljesítés igazolás** kiállításával kell igazolnia, a Megrendelő köteles a Szolgáltatás jellegének megfelelően haladéktalanul, de legfeljebb a tárgyidőszakot követő **5 napon** belül igazolni.

(7) A Megrendelő a **Teljesítés igazolás** kiadását a Szolgáltató szerződésszerű teljesítése esetén nem tagadhatja meg, különösen nem támaszthat olyan feltételeket, amelyeket az ÁSZF vagy a Szerződés nem tartalmaz, pl. a Megrendelő érdekkörébe tartozó hálózat vagy a csatlakozó berendezés hibája vagy a Felek közötti korábbi üzleti gyakorlat, szokás, továbbá az adott üzletágban alkalmazott szokások.

(8) Amennyiben a Megrendelő a (6) bekezdésben hivatkozott határidőn belül a **Teljesítés igazolást** nem adja ki és a teljesítéssel kapcsolatos kifogást sem terjeszt elő, részéről a teljesítést elfogadottnak (igazoltnak) kell tekinteni.

7.1.1 Belépési díj, szerelési díj, egyéb egyszeri díjak

(1) A Szolgáltató a Szolgáltatás létesítéséért a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor belépési díjat, egy tevékenység elvégzését követően egyszeri díjat jogosult felszámítani.

(2) Ellátási területen kívül igényelt Szolgáltatás létesítéséért, ha – az (1) bekezdésben hivatkozott – belépési díj mértéke a Szolgáltató közvetlen költségeit nem fedezi, a Szolgáltató belépési díj helyett az előfizetői hozzáférési hálózat kiépítésére fordított tényleges költséget szerelési díj címén továbbháríthatja. A Szolgáltató a várható szerelési költséget a **Szolgáltatói ajánlatban** közli, egyidejűleg nyilatkozatot von be az Igénylőtől a szerelési díj vállalására vonatkozóan. Amennyiben az Igénylő a szerelési költség megfizetését nem vállalja, a Szolgáltató jogosult az Igénybejelentést a nyilvántartásából törölni.

7.1.2 Előfizetési vagy szolgáltatási díj, egyéb rendszeres díjak

(1) Az előfizetési díj vagy szolgáltatási díj minden olyan – forgalomtól, mennyiségtől független – rendszeres díj, amelyet a Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételének lehetőségéért, vagyis a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel – általában havi gyakorisággal – a Megrendelőnek. Az előfizetési díj vagy szolgáltatási díj az esetleges végberendezések bérleti díjait, illetve azok vételárát nem tartalmazza.

(2) A bérleti díj a Megrendelő által a Szerződés keretében a Szolgáltatótól bérbe vett Eszközök, végberendezések, illetve szoftverlicenck használatáért felszámított díj. A bérleti díj nem minősül vételárnak, a bérelt Eszköz, végberendezés tulajdonjogát vagy a szoftverlicenct a Megrendelő a bérleti díjak megfizetésével nem szerzi meg.

- (3) A Megrendelő az Eszközeinek Adatközpontban való tárolásának ellenértékéért a Szerződésben meghatározott havi tárolási díjat fizet a Szolgáltató részére. A tárolási díj tartalmazza a vagyon megőrzésének díját is.
- (4) A rendszeres díjak a tárgyidőszakban előre fizetendők.
- (5) Az alkalmi állomásért – ha a Felek nem a létesítés költségeinek megfizetésében állapodnak meg – az állandó üzemű állomásra megállapított előfizetési díj jár. Az **1 hónapnál** rövidebb ideig üzemben levő alkalmi állomásért **1 havi** előfizetési díjat kell megfizetni.
- (6) A rendszeres díjak a tárgyidőszakban időarányos elszámolással kerülnek kiszámlázásra a tényleges igénybevétel alapján.
- (7) A Felek esetenkénti tevékenységek esetén a tárgyidőszakra vonatkozóan átalánydíjban állapodhatnak meg, amely az adott tevékenység Szerződésben meghatározott korlátok közötti tetszőleges számú felhasználását fedezi. Amennyiben a felhasználás meghaladta a korlátként megadott mennyiséget, a túlhasználatot esetenként utólag fizeti meg.
- (8) A Felek esetenkénti tevékenységek esetén a tárgyidőszakra vonatkozóan keretösszegben állapodhatnak meg, amely a keretösszegben foglalt mennyiség vagy esetszám tárgyidőszakban történő felhasználását fedezi. Amennyiben a keretösszeg vagy a mennyiség elfogyott, a Megrendelő bármikor ismételt megrendelheti vagy esetenként utólag fizeti meg.

7.1.3 Hívásdíj

- (1) Az időalapú díjazás esetében előfizetési díjon felül a tényleges forgalom alapján hívásdíjként hívásfelépítési (kapcsolási) és forgalmi díjat kell fizetni. Hívásdíjat a Szolgáltató csak akkor számítja fel, ha a hívó és hívott között a beszédkapcsolat (vagy adatátvitel) ténylegesen létrejött. Ez alól csak a díjfizetés nélküli hívások képeznek kivételt.
- (2) A hívásfelépítési díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti hírközlési összeköttetés felépítéséért és bontásáért, a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.
- (3) A forgalmi díjat a hívott díjzóna és a díjazási időszak által meghatározott percdíj
- a.) másodperc alapú elszámolás esetén **1 másodpercre** jutó összege, és a hívás másodpercben mért időtartama;
 - b.) perc alapú elszámolás esetén a percdíj és a hívás megkezdett percben mért időtartama,
 - c.) hívásonkénti díj esetén a sikeres hívások darabszáma
- alapján meghatározott szorzat adja.
- (4) Ha a beszélgetés időtartama két különböző díjazási időszakra esik, a díjazás a tényleges díjazási időszaknak megfelelően történik.

7.1.4 Adatforgalmi díj

- (1) Az adatforgalom alapú díjazás esetében előfizetési díjon felül a tényleges adatforgalom alapján díjat kell fizetni.
- (2) Az adatforgalmi díjat az adatmennyiség (kbyte, Mbyte) **1 egységre** jutó díja és a mért adatmennyiség szorzata adja.
- (3) Az adatforgalmi díj általában a Megrendelő által ténylegesen le- és feltöltött (bruttó) adatmennyiség mérésén alapul, amelybe beleszámít az adatforgalmat vezérlő egyéb információk által képviselt adatmennyiség is.
- (4) A Szolgáltató az adatforgalom mérésének módját az Egyedi Szerződésben ettől eltérően is meghatározhatja.
- (5) Az Adatközpontban UNI interfészen igénybe vett internet hozzáféréseken a Megrendelő által a Szerződés megkötésekor megjelölt belföldi és nemzetközi internet forgalmi arányt a Szolgáltató jogosult rendszeresen méréssel ellenőrizni. Amennyiben a nemzetközi internet forgalom egyhavi átlaga meghaladja a Szerződésben meghatározott forgalmi arányt, úgy a Szolgáltató jogosult a két érték közti különbséget az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott módon kiszámlázni.

7.1.5 Villamosenergia fogyasztás díja

- (1) A Szolgáltató az Adatközpontban nyújtott Szolgáltatással összefüggésben igénybe vett villamosenergia fogyasztás díját az **ÁSZF 1. számú mellékletének 2.1.4 pontjában** részletezett számítással állapítja meg és vagy egyéni mérés alapján, vagy a szolgáltatási díjban érvényesíti a Megrendelő felé az alábbiak szerint:
- a.) **mért fogyasztású szolgáltatások:** amennyiben a Szolgáltatáshoz a villamosenergia fogyasztás folyamatos egyéni mérése kapcsolódik, a villamosenergia fogyasztás díját a Szolgáltató a havidíjon felül az **MSZ EN IEC 62053-21:2021 szabvány** szerinti **1-es** pontossági osztályba tartozó (nem hitelesített) fogyasztásmérő által mért fogyasztás alapján a Szolgáltatásnak helyet adó Adatközpontban érvényes Áramdíj, hűtési faktor figyelembe vételével állapítja meg és közvetített szolgáltatásként számlázza ki a Megrendelő részére.

b.) **átalányfogyasztású szolgáltatások:** amennyiben folyamatos mérés nem történik és a Szolgáltatás meghatározott villamosenergia felhasználási keretet tartalmaz, a villamosenergia fogyasztás díját a szolgáltatási (havi-) díj tartalmazza a (2) és (3) bekezdésben foglaltak figyelembe vételével.

(2) Tekintettel arra, hogy adott fogyasztási időszak tekintetében alkalmazandó Áramdíj kiszámítása a tényleges villamosenergia-költség változást leképezve utólagosan, visszamenőleges hatállyal is történhet, a mért fogyasztású szolgáltatások esetén a továbbszámlázott villamosenergia fogyasztás díja, az átalányfogyasztású szolgáltatásoknál a szolgáltatási díj visszamenőleges hatállyal is változhat, és ennek megfelelően a Szolgáltató az előző időszak során realizált költség és az Áramdíj különbözetét a soron következő időszak Áramdíjában érvényesíti, vagy a korábbi, már kiszámlázott időszakok díjának korrekcióját is különbözetként vagy jóváírásként utólag kiszámlázza. Az átalányfogyasztású szolgáltatások esetén (amelyeknek a Szolgáltatói ajánlatban vagy az Egyedi Szerződésben rögzített szolgáltatási díja az Áramdíj akkor ismert értékén alapul) e korrekció módja a szolgáltatási díjnak az **ÁSZF 12.1.1 pontjában** található, díjmódosításra vonatkozó rendelkezések szerinti egyoldalú, az Áramdíj változásának időpontjára visszamenőleges hatályú módosítása.

(3) Az átalányfogyasztású szolgáltatások esetén a teljesítményhatárt meghaladó villamosenergia fogyasztásért a Szolgáltató többletdíjat számít fel, amelyet a Szolgáltató a mért fogyasztású szolgáltatásokra irányadó szabályok szerint állapít meg és közvetített szolgáltatásként számláz ki a Megrendelő részére, azzal, hogy a teljesítményhatár betartásának ellenőrzése és az aktuális fogyasztás meghatározása, és mindezek **jegyzőkönyvbe** foglalása a Megrendelő közreműködésével az eszközök elhelyezésekor, módosításakor, valamint a Szolgáltató által meghatározott rendszerességgel lakatfogós áramméréssel történik.

(4) Mért fogyasztású szolgáltatások esetén az **ÁSZF 1. számú mellékletének 2.1.4 pontja szerint** az ott megadott határértéket meghaladó havi átlagfogyasztás esetén a Szolgáltató az átlagfogyasztással arányos teljesítmény lekötési díjat számít fel, amelyet a havidíjon felül a villamosenergia fogyasztás díjával együtt kell megfizetni.

7.1.6 Díjkedvezmény

(1) A Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között választható díjkedvezményeket (pl. díjmentes, lebeszélhető vagy költségcsökkentő opció) kialakítani, amelyek a Szolgáltatás előfizetési díját vagy a hívásdíjakat (hívásfelépítési és forgalmi díj) módosítják.

(2) A Szolgáltató a kedvezményeket, amennyiben a Szerződés másképp nem rendelkezik, a Szerződés határozott időtartama alatt nyújtja. Az igénybe vehető opciókat, kedvezményeket, azok pontos mértékét és egyéb, a Felek szempontjából fontosnak tartott jellemzőit a Szerződés tartalmazza.

(3) A kedvezményes feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, a Szolgáltató jogosult arra, hogy a Szerződés határozott idejének lejártát követően határozatlan idejűvé váló Szerződés hatálya alatt, a szerződés meghosszabbítása vagy feltételeinek módosítása esetén a kedvezmény nyújtásának feltételeit (díját, mértékét) eltérően állapítsa meg vagy nyújtását megszüntesse.

(4) Ha a Megrendelő a díjkedvezmény opciót a Szerződés határozott idejének lejártát megelőzően mondja le, köteles az opció nettó havidíjának a határozott idő végéig hátralévő időszakokra vonatkozó összegét egyösszegben a Szolgáltató részére kötbéreként megfizetni.

7.1.7 Számla tartalma

(1) A Szolgáltató a mindenkor jogszabályoknak megfelelő számlát állít ki a Megrendelő számára.

(2) A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét – függetlenül a fizetés módjától – forintra kerekíti a matematika szabályai szerint. A számla pénznemétől eltérő pénznemben megállapított rendszeres díjak azon a **Magyar Nemzeti Bank által közzétett deviza középárfolyamon** kerülnek átváltásra, amely napon a Szolgáltató a számlát kiállította, egyszeri díjak esetén azon az árfolyamon, amelyik napon az adott tevékenységet a Szolgáltató végrehajtotta.

(3) A Szolgáltató jogosult a Megrendelővel fennálló több Szerződésből (jogviszony) eredő díjakat egy számlán feltüntetni. A belépési, szerelési és egyéb, esetenként felmerülő egyszeri díjakról, kötbérről vagy az esetleges kártalanításról a rendszeres díjaktól elkülönített számla kerülhet kiállításra.

(4) A Szolgáltató az **Áfa tv.**-ben meghatározott ÁFÁ-t a számla végösszegében érvényesíti a Megrendelő felé, kivéve, ha a Megrendelő tevékenysége fordított adózás hatálya alá esik és erről hitelt érdemlően értesítette a Szolgáltatót, vagy a kiszámlázott tétel alanyi ÁFA mentes körbe tartozik.

(5) A Szolgáltató az **Áfa tv. 58. §-a** szerint a folyamatosan igénybe vett, időszaki elszámolású szolgáltatások díjait tartalmazó számla teljesítési idejének meghatározásakor a számlán szereplő előfizetési és forgalmi díjak által érintett teljes időszakot, előfizetési díj hiányában pedig a forgalmi díj által érintett teljes időszakot veszi figyelembe.

(6) A számlán feltüntetett fizetési határidő a Felek külön megállapodásának hiányában a számla kibocsátásától számított **10. naptári nap**.

(7) Amennyiben a Megrendelő a Szolgáltatás előfizetési díjait több számlázási ciklust összefogva **1 évnél** hosszabb időszakra előre megfizeti, tekintettel arra, hogy folyamatos teljesítésű, időszaki elszámolású szolgáltatásokat tartalmazó számla **1 naptári évnél** hosszabb időszakot nem ölelhet fel, a Szolgáltató az **Áfa tv. 58. §-ában** foglaltak szerint egyidejűleg több számlát állít ki, amelyek végösszege megegyezik az előre megfizetett havidíjak összegével éves bontásban. Az előre fizetett időszak letelte után a Szolgáltató havonta, vagy a Szerződésben meghatározott periódus szerint állítja ki a számlát.

(8) Részletfizetés esetén a kezdőrészletet követő számlákon a fizetendő részlet mellett a számlán megjelenő Adminisztrációs díj és annak **100%-os** kedvezménye technikai okokból kerül feltüntetésre, a Megrendelőre nem ró további kötelezettséget.

(9) Ha a Megrendelő a díjfizetési kötelezettségének azért nem tud eleget tenni, mert az esedékes díjokról szóló számlát a Szolgáltató azért nem tudja kiállítani, mert a Megrendelő adószáma hibás, felfüggesztett vagy megszűnt, a Szolgáltató az **ÁSZF 12.3.1 pontja** szerint a díjtarozás esetén irányadó folyamatok szerint jár el, azzal, hogy a Szolgáltató a Megrendelőt érvényes számlázási adatok megadására szólítja fel.

7.1.8 Számla megküldése

(1) A (2) bekezdésben írt kivételekkel a Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap **0:00 órájától** az utolsó nap **24:00 órájáig** tart (tárgyhónap) azzal, hogy a tárgyhónapban kezdeményezett, de a következő hónapban befejezett hívás esetén a hívás tárgyhónapra eső része is következő hónapi használatnak számít, a díjazási időszaknak megfelelő elszámolással.

(2) A Szolgáltató az esedékes díjokról a hónap **15. napjáig** számlát állít ki és küldi meg a Megrendelő részére, fenntartja azonban a jogot arra, hogy amennyiben a számlázandó – pozitív előjelű – tételek összege nem éri el a **100,- Ft+ÁFÁ-t**, akkor nem készít számlát a Megrendelőnek. A számla kiállításának dátuma ez esetben az a nap, amely napon a számlában szereplő pozitív előjelű tételek összege a **100,- Ft+ÁFÁ-t** elérte vagy meghaladta.

(3) Ha a Megrendelő a számlát a **tárgyhó 25-éig** nem kapja meg, úgy ezt a Vállalati ügyféltámogatásnak köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjmentes. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Amennyiben a tárgyhónapban (tárgyidőszakban) a számlafizetés megtörtént akként, hogy a Megrendelő által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi (tárgyidőszaki) számlában a Megrendelő által befizetett összeget a számlában jóváírja.

(4) A Szolgáltató a tárgyhóban (tárgyidőszakban) fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat és szerelési költséget az esedékesség napjától számított, az adott Szerződésre érvényes elévülési időn belül számlázhatja.

(5) A Szolgáltató a számlát PDF fájlformátumú, a számviteli előírásoknak megfelelő – időbélyeggel és elektronikus aláírással ellátott – állományban küldi el a Megrendelő által megadott **legalább 1** vagy több email címre (**e-számla**, amely tartalmazza a NAV XML-t is, küldő: ebill@one-in.hu), vagy a Megrendelő választása szerint:

- a.) papír alapon készíti el és postai úton küldi el a Megrendelő székhelyére vagy a Megrendelő által megadott számlázási címre (**normál számla**), vagy
- b.) PDF fájlformátumú, a normál számla eredeti képi formáját megőrző – időbélyeggel vagy elektronikus aláírással nem rendelkező, kinyomtatás után a normál számlával megegyező tartalmú – állományban emailben küldi el a Megrendelő által megadott **legalább 1** vagy több email címre (**táv számla**).

(6) A számlán feltüntetett fizetési határidő megállapításánál a Szolgáltató azzal a vélelemmel él, hogy

- a.) normál számla esetén a Megrendelő a postára adást követő **7. napon** vette kézhez,
- b.) e-számla vagy távszámla esetén a számla a Szolgáltató rendszerében tárolt küldés időpontjában a Megrendelő számára hozzáférhetővé vált.

Amennyiben a kézhezvétel napját vagy a hozzáférhetőséget a Megrendelő vitatja, a postára adás vagy az email elküldésének tényét a Szolgáltatónak kell bizonyítania. A Magyar Posta eljárása a Szolgáltatónak a panasz elbírálására rendelkezésre álló határidejébe nem számít bele.

(7) Az e-számla vagy a távszámla újraküldése díjmentes, normál papír alapú számlamásolat kiállításáért a Megrendelőnek az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott díjat kell fizetnie, kivéve, ha a számlamásolat igénylésének oka a számla postai kézbesítés elmaradása a (3) bekezdésben foglaltak szerint.

7.1.9 Késedelmi kamat

(1) A Szolgáltató jogosult a Felek külön megállapodásának hiányában évi **20%-os** mértékű késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha a Megrendelő a számlán feltüntetett fizetési határidőig a számla összegét nem fizeti meg.

(2) A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg a Megrendelő a számlát nem fizeti be. A

kamatfizetési kötelezettség a **Ptk. 6:154. § (3) bekezdése** szerint akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

(3) A Megrendelőt elutasított számlapanasz esetén – a fizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

(4) A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díj késedelmi kamattal növelt összegét a Megrendelő kérésére visszafizeti. Az **ÁSZF 7.5 pontja** szerinti díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, a kamat mértéke a késedelmi kamattal megegyező.

7.1.10 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás, zálogjog

(1) Ha a Megrendelő a számla összegét a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató felhívja a figyelmét a késedelemre.

(2) A Szolgáltató a díjtartozással rendelkező Megrendelőnek postai úton vagy a Megrendelő erre vonatkozó nyilatkozata esetén emailben (**e-felszólító**, küldő: efelszolito@one-in.hu) írásbeli fizetési felszólítást küld és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről. A felszólítás eredménytelensége esetén kárának enyhítése céljából a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás korlátozására az **ÁSZF 5.2.1 pontjában** leírtak szerint.

(3) A fizetési felszólítás megküldése során a Szolgáltató a Megrendelő ellenkező tartalmú, igazolt állításáig azzal a vélelemmel él, hogy

- a.) a hagyományos papír alapú felszólítást a Megrendelő a postára adást követő **7. napon** vette kézhez,
- b.) az e-felszólítót a Szolgáltató rendszerében tárolt küldés időpontjában a Megrendelő számára hozzáférhetővé vált.

Amennyiben a kézhezvétel napját vagy a hozzáférhetőséget a Megrendelő vitatja, a postára adás vagy az email elküldésének tényét a Szolgáltatónak kell bizonyítania. A Magyar Posta eljárása a Szolgáltatónak a panasz elbírálására rendelkezésre álló határidejébe nem számít bele.

(4) Amennyiben a Megrendelő a Vállalati ügyféltámogatáson vagy a kintlévőség-kezelési csoport kintlevoseg@one-in.hu email címén igazolja tartozása kiegyenlítését, a Szolgáltató a tudomásszerzéstől számított **72 órán** belül (**ÁSZF 5.2.1 (4)**) visszakapcsolja a Szolgáltatást. A Megrendelő által elindított, de a Szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések vonatkozásában a Megrendelő köteles ott eljárni, ahol a befizetés megtörtént.

(5) A Megrendelő fizetési késedelme esetén, amennyiben tartozását a Megrendelő a fizetési felszólítást (az **Eht. 134.§ (7) bekezdés** szerinti első értesítés elküldését) megelőzően nem rendezi, a Szolgáltató jogosult a Megrendelő díjtartozásával kapcsolatos tevékenységek költségeit áthárítani a Megrendelő felé. A Szolgáltató jogosult kiszámlázni a fizetési késedelem esetén alkalmazott felszólítási eljárás megindításának **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott egyszeri díját, valamint a korlátozásból való visszakapcsolás díját.

(6) Ha a Megrendelő fizetési késedelembe esik, akkor a késedelmi kamaton túl a Szolgáltató érvényesítheti a követelés behajtásával kapcsolatos költségek megtérítésére a behajtási költségátalányról szóló **2016. évi IX. törvényben** meghatározott behajtási költségátalányt.

(7) A Megrendelő Adatközpontban elhelyezett vagy ott tárolt eszközein a Megrendelő fizetési késedelme esetén a Szolgáltatónak – a késedelem időtartamára és kizárólag annak összege erejéig – törvényes zálogjoga keletkezik. A zálogjog fennállásának ideje alatt az eszközöket a Megrendelő az Adatközpontból nem viheti el, az eszközök elszállítását a Szolgáltató a zálogjog fennállása teljes időtartama alatt megakadályozhatja, a felszólítás ellenére nem teljesített fizetés esetén pedig a zálogjogra vonatkozó szabályok szerint járhat el. A zálogjog érvényesítése mellőzhető, ha a zálogtárgy értékesítésétől észszerűen nem várható a követelés jelentős részének megtérülése. Ebben az esetben a Szolgáltató az **ÁSZF 12.6 (8) bekezdésében** foglaltak szerint jogosult az eszközöket hasznosítani vagy megsemmisíteni.

(8) Amennyiben Szolgáltatónak bármilyen jogcímen fizetési kötelezettsége keletkezik a Megrendelő felé, azt a kötelezettség keletkezését követően a Megrendelő számlaegyenlegén történő jóváírásként teljesíti és a Megrendelővel szemben fennálló követelésébe beszámítja.

7.1.11 Díjmódosítás feltételei

A díjakat érintő módosítást a Szolgáltató a Felek eltérő megállapodásának hiányában

- a.) a hónap 25. napjáig beérkező Megrendelés esetén a bejelentést követő hónap első napjától,
- b.) a hónap 25-e, és a hónap utolsó napja között beérkező Megrendelés esetén a bejelentést követő második hónap első napjától

teljesíti.

7.2 Számla kiegyenlítése

(1) A számla végösszegét a számlán feltüntetett fizetési határidőig (az esedékesség napja) kell kiegyenlíteni.

- (2) A számla kiegyenlítése banki átutalás útján a Szolgáltató számlán feltüntetett bankszámlaszámára történhet. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.
- (3) Díjfizetés napjának azt a napot kell tekinteni, amelyiken a teljes összeget a számlavezető bank a Szolgáltató bankszámláján jóváírta.
- (4) A számla kiegyenlítését terhelő banki és egyéb költségeket a Megrendelő köteles viselni.

7.3 Kártérítési eljárás szabályai

- (1) Amennyiben a Megrendelőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára az **ÁSZF 7. fejezetében** meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártalanítási igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie.
- (2) A bejelentés kivizsgálásával Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról a Megrendelőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra az **ÁSZF 6.4 pontjában** írtak irányadók.
- (3) A Szerződésekből eredő polgári jogi, ezen belül a kártérítési igények elektronikus hírközlési szolgáltatások esetében az **Eht. 143. § (2) bekezdése** alapján **1 év**, informatikai és egyéb szolgáltatások esetében a **Ptk. 6:22. §-ban** foglaltak szerint **5 év (ÁSZF 6.2 (6))** után évülnek el.

7.4 Kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

7.4.1 Kötbér mértéke és megfizetésének módja

- (1) A kötbér a nem szerződészerű teljesítés esetére kikötött pénzösszeg, a Szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség.
- (2) Amennyiben a Szolgáltató neki felróható okból a vállalt, az egyes szolgáltatási elemekre vonatkozó szolgáltatási szintek alatt nyújt szolgáltatást, úgy kötbért köteles fizetni a Megrendelő részére. A kötbérszámítás alapját csak azon szolgáltatási elemekre vonatkozó díjak képezik, amelyek tekintetében a Szolgáltató szerződésszegést követett el. Amennyiben a díj mértéke nem állapítható meg, a Szolgáltató a hibás teljesítéssel arányos kötbér megfizetésére köteles.
- (3) A kötbér érvényesítési igényét a Megrendelőnek írásban kell a Szolgáltató felé benyújtania.
- (4) Amennyiben az ÁSZF alapján bármelyik Fél kötbér fizetésére köteles, és a kötbérosszeg meghatározásának alapja a Szolgáltatással kapcsolatban fizetendő valamely díj, úgy ez alatt az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, a Szerződésben feltüntetett vagy más módon meghatározott díj ÁFA nélküli (nettó) összege értendő.
- (5) A Megrendelőt az ÁSZF alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.
- (6) A jogsként elbírált igényt a Szolgáltató
 - a.) a havi számlán a Megrendelő számlaegyenlegén történő jóváírásként érvényesíti, vagy
 - b.) a Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét a Megrendelő részére egy összegben – amennyiben a Szolgáltató a Megrendelő szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással fizeti meg.

7.4.2 Kötbér a szolgáltatásnyújtás megkezdésének késedelme miatt

- (1) A Szerződésben meghatározott határidő elmulasztása esetén – az ellátási területen kívüli felszerelési helyen létesített Szolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok (**ÁSZF 2.4.3**) figyelembe vételével – a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege
 - a.) elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén
 - aa.) minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj **1/15 (egytizenötöd)** része, belépési díj hiányában a Szerződésben meghatározott havi előfizetési díj **1/30 (egyharmincad)** részének **nyolcszorosa**, de legfeljebb az érintett Szolgáltatás **1 havi** díjának összege.
 - ab.) Amennyiben a Szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért a Szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a Szerződés megszűnéséig az aa.) bekezdés szerinti kötbér **felét** köteles megfizetni.
 - b.) informatikai és egyéb szolgáltatás esetén a havidíjnak megfelelő összeg **1/30 (egyharmincad)** részének **négyszerese**, minden megkezdett naptári nap után, de legfeljebb az érintett Szolgáltatás **1 havi** díjának összege.
- (2) A Szolgáltatót nem terheli kötbérfizetési kötelezettség, ha a késedelemét kimenti, vagy olyan késedelem esetén, amely a Szolgáltatónak nem felróható okból (pl. szállítói késedelem, a Megrendelő vagy harmadik személyek okozta akadályoztatás miatt) következett be (**ÁSZF 2.4 (15)**).

7.4.3 Kötbér a Szolgáltatás átírásának késedelme miatt

Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatás átírását a vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért fizet az átvevő Megrendelő számára, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának **1/10 (egytized)-e**, átírási díj hiányában a Szerződésben meghatározott havi előfizetési díj **1/30 (egyharmcad)** része naponta.

7.4.4 Kötbér az Áthelyezés teljesítésének késedelme miatt

(1) A Szolgáltató által a Szolgáltatói ajánlatban vállalt határidő be nem tartása esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott áthelyezés díjának vagy a Szolgáltatói ajánlatban közölt szerelési díj **1/3 (egyharmad)-a**. Egyszeri díj hiányában áthelyezés után fizetendő havidíj **1/30 (egyharmcad)** részének **háromszorosa** minden megkezdett nap után, de legfeljebb az érintett Szolgáltatás **1 havi** díjának összege.

(2) A Szolgáltatót nem terheli kötbérfizetési kötelezettség, ha a késedelemét kimentí, vagy olyan késedelem esetén, amely a Szolgáltatónak nem felróható okból (pl. szállítói késedelem, a Megrendelő vagy harmadik személyek okozta akadályoztatás miatt) következett be (**ÁSZF 2.4 (15)**).

7.4.5 Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt

(1) A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a.) a hibaelhárítás során előírt értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,
- b.) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

(2) A kötbér mértéke elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, a hibabejelentéssel érintett Szolgáltatás Szerződés szerinti havi előfizetési díjának és az előző havi forgalmi díjának **1/30 (egyharmcad)** részének

- a) **egyszerese** az (1) bekezdés a.) pontja szerinti esetben,
- b) **négyszerese** az (1) bekezdés b.) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást a Szerződés szerinti minőség romlásával vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
- c) **nyolcszorosa** az (1) bekezdés b.) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében a Szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

(3) A kötbér mértéke informatikai és egyéb szolgáltatás esetén minden kiesett óra után a Szolgáltatás havidíjának megfelelő összeg **1 órára vetített eső összegének négyszerese**, de legfeljebb **1 hónap** havidíjának megfelelő összeg. Amennyiben a kiesés mértéke nem éri el az **1 órát**, úgy a Szolgáltató a kiesés mértékével arányos kötbért fizet.

(4) A Megrendelőt nem illeti meg kötbér, ha

- a.) a hibát a Megrendelő az **ÁSZF**-ben írtak szerint nem jelentette be,
- b.) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította,
- c.) a javítás elhalasztását a Megrendelő kérte,
- d.) a hibát Vis Maior helyzet idézte elő, vagy
- e.) a Szolgáltatás nyújtása ellehetetlenült, a műszaki alkalmasság megszűnése miatt az **ÁSZF 5.1.8 pontja** szerint szünetel és az **ÁSZF 6.1.8 pontjában** foglaltak szerint a Szolgáltató felelősségi körén kívüli okból nem állítható helyre.

7.4.6 Kötbér a Szerződésben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi követelmény megsértése miatt

(1) Amennyiben a Szerződés egyedi szolgáltatásminőségi követelményként meghatározza az adott Szolgáltatás vagy szolgáltatás-elem rendelkezésre állásának mértékét (SLA), és az egyedi hibák miatti összes szolgáltatás kiesési idő meghaladja a vállalt éves kiesési időtartamot, a Szolgáltató kötbért köteles fizetni.

(2) A Szolgáltatás vagy szolgáltatás-elem rendelkezésre állásának mértékét a meghatározott időszakra vonatkozóan az alábbi időtartamok aránya adja meg %-ban kifejezve:

- a.) azon kiesett (hibás) időszakok összessége, amely alatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető;
- b.) teljes idő, amely alatt a szolgáltatás maximálisan igénybe vehető.

(3) Kiesési időnek számít, ha a Megrendelő a Szolgáltatást a hiba következtében nem, vagy a Szolgáltató által vállalt (garantált) minőséghez képest alacsonyabb minőségben volt képes igénybe venni. Nem számít kiesési időnek, ha a tartalékolt Előfizetői hozzáférési pont a fő elérés hibája esetén a tartalék (back-up) elérésen keresztül elérhető volt.

(4) A kötbér mértéke elektronikus hírközlési szolgáltatások esetén a Megrendelő által az adott Szerződés alapján az érintett Szolgáltatással vagy szolgáltatás-elemmel kapcsolatban a meghatározott időszakra kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) havidíj alapján **1 órára vetített összeg**

háromszorosa minden megkezdett órára, de legfeljebb az adott szolgáltatás vagy szolgáltatás-elem **1 hónapra** fizetendő havidíjának összege.

(5) A kötbér mértéke informatikai és egyéb szolgáltatás esetén a Szolgáltatás havidíjának megfelelő összeg **egy órára vetített eső összegének négyszerese** minden kiesett óra után, amely meghaladja a vállalt értéket. A Szolgáltató által így fizetendő kötbér maximális összege **1 hónap** havidíjának megfelelő összeg. Amennyiben a kiesés mértéke nem éri el az **1 órát**, úgy Szolgáltató a kiesés mértékével arányos kötbért köteles fizetni.

(6) A Megrendelőt nem illeti meg kötbér

a.) ha a hibát az ÁSZF-ben írtak szerint nem jelentették be,

b.) ha a hibát Vis Maior helyzet idézte elő,

c.) az **ÁSZF 5.1.2 pontja** szerinti szünetelések (karbantartások) időtartamára.

(7) A Szolgáltató ugyanazon hibára tekintettel csak egy jogcímen fizet kötbért, azaz, ha már történt kötbér fizetés a Megrendelő részére a hibajavítási idő túllépése miatt, úgy a rendelkezésre állás megsértése esetén fizetendő kötbér összegének kiszámításakor a már így megállapított és/vagy kifizetett időtartamot le kell vonni.

7.4.7 Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt

(1) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni.

(2) A kötbér mértéke a visszakapcsolási díj **1/3 (egyharmad)-a**. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke a Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj **1/30 (egyharmincad) részének négyszerese**.

7.4.8 Kompenzáció a számhordozás vagy szolgáltatóváltás során megvalósuló szolgáltatáskiesés és az eljárás késedelme miatt

(1) Az átvevő szolgáltató internet-hozzáférés szolgáltatóváltás esetén a Megrendelő, vagy számhordozási eljárás esetén a számhordozás kezdeményezője részére írásbeli kérelem esetén kompenzációt fizet,

a.) ha a szolgáltatóváltás és számhordozás során a megállapodásban rögzített szolgáltatásra vagy a szolgáltatáscsomag bármely elemére a szolgáltatáskiesés meghaladja az **1 munkanapot**, vagy

b.) ha a szolgáltatóváltás és számhordozás késleltetve – ideértve a karbantartási és beszerelési időpontok elmulasztásának esetét is –, nem a megállapodás szerinti napon történik meg.

(2) A kompenzáció megállapodásonként számítandó, mértéke nem függ a számhordozási megállapodásban szereplő számok vagy a szolgáltatóváltásban érintett szolgáltatások számától.

(3) A kompenzáció összege szolgáltatáskiesés esetén az **1 munkanapot** meghaladó minden további napra **10 000 Ft**, de legfeljebb **50 000 Ft**.

(4) Késleltetés esetén a kompenzáció összege **5000 Ft** naponként, de legfeljebb **25 000 Ft**.

(5) Nem jogosult a Megrendelő vagy a számhasználó kompenzációra, ha a szolgáltatáskiesést vagy késleltetést a Megrendelő, a számhasználó, vagy harmadik személy okozta azzal, hogy a műszaki megvalósításhoz szükséges tevékenységet a Szolgáltató részére nem tette lehetővé.

7.4.9 Kötbér a határozott idejű Szerződés lejáratá előtti teljes vagy részleges megszűnése miatt

(1) Amennyiben a határozott időtartamú Szerződés a Megrendelő érdekkörében felmerülő ok miatt a határozott időtartam lejáratá előtt részben vagy egészben megszűnik – ideértve a Szerződés értékét vagy mennyiségét csökkentő módosítást is –, az érintett szolgáltatás-elem vonatkozásában a kötbérszámítás alapja

a.) az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, a Szerződésben vagy más módon meghatározott és a Megrendelő által megfizetett egyszeri (belépési) díj különbözete, és

b.) a Szerződés részleges megszűnésétől a Szerződés szerinti határozott időtartam lejáratáig járó havidíjak és a Megrendelő által megfizetett havidíjak különbözetének összege, vagy

c.) a Szerződés teljes megszűnésétől a Szerződés szerinti határozott időtartam lejáratáig járó havidíjak összege, és

d.) telefonszolgáltatás esetén, amennyiben a Szerződés tartalmazza, a határozott időtartam fennmaradó részére a Minimum havi forgalmi vállalás (MCF) összegének **75 %-a**.

(2) Ugyanez a jogkövetkezmény terheli a Megrendelőt abban az esetben is, ha a határozott időre kötött Szerződést a Szolgáltató mondja fel a Megrendelő szerződésszegő magatartására való hivatkozással.

(3) A Szolgáltató a kötbérfeltételeket arra tekintettel állapította meg, hogy a Szolgáltatást a Megrendelő az általa vállalt határozott időtartam alatt a Szerződésben meghatározott díjak ellenében igénybe veszi.

7.4.10 Jóváírás az Invitech Office 365 szolgáltatás rendelkezésre állási idejének alulteljesítése miatt

(1) A jóváírás képezi a Szolgáltató teljes és kizárólagos kompenzációját a vállalt rendelkezésre állás idejének alulteljesítése esetén.

- (2) A Megrendelő jóváírásra akkor jogosult, ha
- írásban ezt kéri a Szolgáltatótól, legkésőbb az arra az időszakra vagy hónapra következő hónap végéig, amelynek tekintetében a Megrendelő jóváírást kíván érvényesíteni, és
 - nincs lejárt számlatartozása, és
 - a jóváírás összege legalább **100 (egyszáz) Ft**.
- (3) A jóváírási kérésnek tartalmaznia kell a hibával érintett Felhasználói fiókokat, a hibajelenség lehetőség szerinti részletes leírását, valamint dátum és pontos idő szerint annak az időtartamnak a megjelölését, amikor a rendelkezésre állási idő a vállalt szintek alatt volt. A Szolgáltató a jóváírást csak akkor biztosítja, ha a Gyártó által mért adatokból megállapítható a szerződésszegés.
- (4) A Szolgáltató a jóváírás mértékét az érintett Szolgáltatás vagy szolgáltatás-elem típusa, díja és a kiesési idő, valamint az érintett Felhasználói fiókok vagy egyéb egységek százalékos aránya alapján állapítja meg.

7.5 Díjvisszatérítés rendje

- (1) A Megrendelő egyenlegén bármilyen okból nyilvántartott túlfizetés esetén a Szolgáltató a Megrendelő kifejezett írásbeli kérésére fizeti vissza a különbözetet.
- (2) A Megrendelő egyenlegén keletkezett túlfizetést a következő havi számlában a számlaegyenlegen történő jóváírással, vagy
- a Megrendelő más folyószámlájára történő átvetéssel, vagy
 - amennyiben a túlfizetés a Megrendelőtől eltérő befizető befizetése(i) nyomán keletkezett, a befizető által megadott bankszámlára történő átutalással
- 20 napon** belül teljesíti a Szolgáltató.
- (3) A (2) a.) és b.) módok abban az esetben is alkalmazhatók, ha a jogviszony megszűnése miatt az adott folyószámlán nem készül több számla.

8. Számhordozással és internet-hozzáférés szolgáltató váltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

8.1 Számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

- (1) A Szolgáltató átvevő és átadó szolgáltatóként is biztosítja Megrendelőinek a számhordozást, amennyiben ennek feltételei fennállnak.
- (2) A Szolgáltató átvevő szolgáltatóként köteles elfogadni az előfizetői hívószám (telefonszám) megtartására vonatkozó igényt, amennyiben az Igénybejelentés megfelel az ÁSZF-ben foglaltaknak, valamint a Szolgáltató átadó szolgáltatóként köteles közreműködni az előfizetői hívószám (telefonszám) megtartására vonatkozó eljárásban.
- (3) A Megrendelő az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet. A szolgáltatáscsomag átadásával, valamint a hálózati szolgáltatással együtt megvalósuló számhordozás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas szolgáltatás és a **10-et** meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatóval - és szükség esetén a számhordozás kezdeményezőjével - előzetesen egyeztet.
- (4) A Megrendelőnek az új Szerződés megkötésére vonatkozó Igénybejelentésével egyidejűleg kell bejelentenie számhordozási igényét. Amennyiben a Szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az Igénybejelentés során
- a Szolgáltató (átvevő szolgáltatóként) azonosítja az Igénylőt és új Szerződést köt,
 - a Szolgáltató és a Megrendelő megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról vagy időtartamról, amely alatt a számhordozás megtörténik,
 - a Megrendelő a Szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.
- (5) Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt megtagadhatja, ha
- a Megrendelő az általa megadott adatok alapján nem azonosítható, vagy
 - a Megrendelőnek az átadó szolgáltatóval szemben több mint **30 napja** lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató a Megrendelőt igazolhatóan értesítette, vagy
 - az átadó szolgáltató a (3) bekezdés szerinti esetekben egyeztetést igényel, vagy
 - utólagos számhordozásra a megszűnt Szerződés Megrendelője nem jogosult.
- (6) A Megrendelőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről a Megrendelő képviselőjében az átadó

szolgáltatónál eljáró Szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja. Átvállalás hiányában a Megrendelő a számlatartozást, és az igénybe vett kedvezményeket az átadó szolgáltató által kiállított számla alapján a szolgáltatóváltás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál megfizeti.

(7) A Szolgáltató jogosult a Megrendelő részére a (6) bekezdés szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről a Megrendelővel egyéb módon megállapodni.

(8) A számhordozási igény elutasításáról a Szolgáltató haladéktalanul értesíti a Megrendelőt, és amennyiben szükséges újra azonosítja a (4) bekezdés szerint.

(9) A Megrendelő és a Szolgáltató közötti Szerződés a számhordozás műszaki megvalósulásával lép hatályba. Ezzel egyidejűleg a Megrendelőnek az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződése megszűnik vagy módosul és azon számokra, amelyekre a Megrendelő nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy a Megrendelő kérésére a szolgáltatást megszünteti, amelyet a Megrendelő az átadó szolgáltatónál kezdeményezhet.

(10) A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői hívószám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek **6 hónap** korlátozási időtartam alatt az átvevő szolgáltatónál maradnak. A hordozott számot a Szolgáltató kifejezett felhasználói igény hiányában **3 hónapig** nem rendeli új Szerződéshez. Amennyiben a korlátozási időtartam alatt a hordozott előfizetői hívószámot időközben nem hordozták el, és a hordozott előfizetői hívószámra a nem kötöttek új Szerződést, a hordozott előfizetői hívószám használati joga visszakerül a számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultjához, amikor a szám újra előfizetőhöz rendelhetővé válik.

(11) A Szolgáltató a Vállalati ügyféltámogatáson biztosítja a hívó fél számára annak a lehetőségét, hogy a hívás megkezdése előtt tájékozódni tudjon arról, hogy hívás melyik szolgáltató hálózatában végződik.

(12) A hordozott és a nem hordozott hívószámmal rendelkező Megrendelők a Szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe.

(13) Ha a Szerződés a Megrendelő általi felmondással szűnt meg, a volt Megrendelő az átvevő szolgáltatónál utólagos számhordozást kezdeményezhet a megszünt Szerződésben szereplő valamennyi számra, vagy a számok egy részére a Szerződés megszűnését követő **31 napon** belül, ha e jogáról a Szerződésben nem mondott le.

(14) A Szolgáltató a Megrendelő részére a számhordozás kezdeményezésétől a számhordozás sikeres megvalósulásáig ideiglenes számot biztosíthat. Sikertelen számhordozás esetén az ideiglenes számon nyújtott Szolgáltatás alapját képező Szerződést a Megrendelő jogkövetkezmény nélkül felmondhatja.

(15) A számhordozás során megvalósuló szolgáltatáskiesés, vagy késedelem esetén a Megrendelőt a jelen **ÁSZF 7.4.8 pontjában** rögzített kompenzáció illeti meg.

8.2 Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

(1) Internet-hozzáférés szolgáltatóváltás igénylése esetén, amennyiben a műszaki feltételek adottak, a Szolgáltató átvevő és átadó szolgáltatóként is biztosítja, hogy a szolgáltatásnyújtás műszaki feltételeire figyelemmel, az igénybejelentéshez legközelebbi, a szolgáltatóváltási megállapodás szerinti napon kezdje meg az internet-hozzáférés szolgáltatást úgy, hogy a szolgáltatóváltás miatti szolgáltatáskiesés időtartama nem haladja meg az **1 munkanapot**.

(2) A szolgáltatóváltást kezdeményező Megrendelő az internet-hozzáférés szolgáltatóváltási igényét – az új Szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – a Szolgáltató részére jelenti be.

(3) Ha az igényelt Szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- a Szolgáltató azonosítja a szolgáltatóváltást kezdeményező Megrendelőt, és új Szerződést köt, és
- a Szolgáltató és a szolgáltatóváltást kezdeményező Megrendelő szolgáltatóváltási megállapodásban rögzíti a szolgáltatóváltás napját vagy időtartamát, és az átadó szolgáltatónál megszüntetésre kerülő szolgáltatást vagy szolgáltatásokat, és
- a szolgáltatóváltást kezdeményező Megrendelő megbízza az átvevő szolgáltatót, hogy a Szolgáltatás megszüntetése, és ha szükséges, a szolgáltatóváltás műszaki megvalósítása ügyében az átadó szolgáltatónál a nevében eljárjon.

(4) A szolgáltatóváltást kezdeményező Megrendelő a szolgáltatóváltási igényét az átvevő szolgáltatónál legkésőbb a szolgáltatóváltás előtti munkanapon visszavonhatja.

(5) Az igényt az átadó szolgáltató elutasíthatja

- a Megrendelő sikertelen azonosítása esetén;
- ha a Megrendelőnek a szolgáltatóváltási igény átvevő szolgáltató részére történt bejelentése időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint **30 napja** lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató a Megrendelőt igazolhatóan értesítette;
- ha a szolgáltatóváltás műszaki megvalósításához a szolgáltatóváltást kezdeményező Megrendelővel további egyeztetés, intézkedés szükséges.

A szolgáltatóváltási folyamat a sikeres azonosításig vagy a műszaki feltételek egyeztetéséig szünetel, ezt követően a szolgáltatóváltási folyamat folytatható.

(6) A szolgáltatóváltás során megvalósuló szolgáltatáskiesés, vagy késedelem esetén a Megrendelőt a jelen **ÁSZF 7.4.8 pontjában** rögzített kompenzáció illeti meg.

9. A Szerződés időtartama

(1) A Szerződés, ideértve az Egyedi Szerződést és a Keretszerződést is – a Szolgáltató és a Megrendelő megállapodása szerint – határozatlan vagy határozott időre jöhet létre. Azok a Szerződések, amelyek időtartama utólag bármely okból nem állapítható meg, határozatlan idejű Szerződésnek minősülnek.

(2) Amennyiben a Megrendelő a Szerződést határozott időre köti, határozott időtartam kezdőnapja a Szolgáltatás Aktiválásának a napja, több végpont esetén a legkésőbb üzembe helyezett végpont Aktiválásának napja, azonban a Szolgáltató részteljesítésre is jogosult a Szerződésben foglaltak szerint. A hónapokban megállapított határozott időtartam azon a napon jár le, amely számánál fogva az előzőekben meghatározott kezdőnapnak megfelel, ha pedig ez a nap a lejárat hónapjában hiányzik, a hónap utolsó napján.

(3) Az Aktiválás pontos időpontjáról és a Szerződés határozott idejének lejártáról a Megrendelő a Vállalati ügyféltámogatáson pontos információt kaphat.

(4) A határozott időtartamú Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével változatlan feltételekkel határozatlan időtartamú Szerződés lép, kivéve, ha a Megrendelő egyoldalúan – vagy a Megrendelő és a Szolgáltató közös akaratával – a szerződéskötéskor, vagy a határozott idő lejártát legalább **30 nappal** megelőzően nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a Szerződést megszünteti.

(5) A Felek a határozott idejű Szerződés időtartamának újabb határozott időtartammal történő meghosszabbításáról a Szerződés megkötésekor – e lehetőségnek a Szerződésbe foglalásával – és a Megrendelő kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

10.1 Szolgáltató által kezelt személyes és egyéb adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

(1) A Szolgáltató a kezelésében lévő személyes adatokat az adatvédelemre vonatkozó hatályos jogszabályoknak megfelelően az érintett hozzájárulása alapján, a Szerződés vagy jogi kötelezettség teljesítése érdekében, kivételes esetben jogos érdekből (érdekmérlegeléshez kötötten) kezeli.

(2) A Szolgáltató által az **Eht. 154. § (1) bekezdés** alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint a Szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt adatok körét az **ÁSZF 2.1.2 (5) bekezdése** tartalmazza.

10.1.1 Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk

(1) A Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, alábbiakban felsorolt adatokat kezeli az ott meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően rendelkezik. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató természetes személyeknek nem nyújt szolgáltatást, az adatkategóriák akkor jelentenek személyes adatot, ha jellegénél fogva természetes személyhez kapcsolódhat pl. kapcsolattartó, vagy ha a létesítési hely személyhez kötődik, ill. a Felhasználó vagy a Végfelhasználó személyéhez köthető.

(2) A Szolgáltató az általa kezelt adatokat – az **ÁSZF 10.2.2 pontjában** írtakra is figyelemmel – az alábbi módon tárolja:

- a.) elektronikus úton, adminisztrációs és számlázási rendszereiben történő rögzítés útján;
- b.) a Szolgáltatás igénybevétele során keletkezett papír alapú dokumentumok vagy eredeti képi formáját megőrző másolata formájában.

(3) Az adatkezelés jogcíménél „**KÖTELEZŐ**” alatt olyan adatokat értünk, amelyek kezelése elengedhetetlen a Szolgáltatás nyújtása érdekében, vagyis ezek esetében nem a Megrendelő hozzájárulásán alapul az adatkezelés.

(4) A Megrendelő által a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott személyes adatok esetében a Megrendelő felelősséget vállal azért, hogy ehhez rendelkezik a megfelelő jogalappal, így különösen a megadott kapcsolattartási adatok esetében a Szerződésben megjelölt érintett hozzájárult személyes adatainak Szolgáltató általi adatkezeléséhez vagy a Megrendelő azok átadására más alkalmas jogcímmel rendelkezik.

(5) A Szolgáltató által kezelt adatok fajtája, az adatkezelés célja, jogcíme, valamint időtartama:

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Megrendelő neve székhelye	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint a Szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a.) Szerződés teljesítése, Eht. 154. § (1), (2) bekezdés, és 157. § (2) bekezdés b.) Szerződés teljesítése, Eht. 159/A. § c.) Számviteli törvény	a.) Szerződés megszűnését követő elévülési idő b.) Szerződés megszűnését követő 1 év c.) Szerződés megszűnését követő 8 év
Előfizetői hozzáférési pont helye	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint a Szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a.) Eht. 154. § (1), (2) bekezdés, és 157. § (2) bekezdés b.) Eht. 159/A. § c.) Számviteli törvény	a.) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b.) Szerződés megszűnését követő 1 év c.) Szerződés megszűnését követő 8 év
Megrendelő számlázási címe, szükség esetén számlaszáma	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint a Szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a.) Szerződés teljesítése, Eht. 154. § (1) (2) bekezdés, és 157. § (2) bekezdés b.) Szerződés teljesítése, Eht. 159/A. §	a.) Szerződés megszűnését követő elévülési idő, b.) Szerződés megszűnését követő 1 év
Megrendelő cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszáma	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint a Szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a.) Szerződés teljesítése, Eht. 154. § (1), (2) bekezdés, és 157. § (2) bekezdés b.) Szerződés teljesítése, Eht. 159/A. § c.) Számviteli törvény	a.) A Szerződés megszűnését követő elévülési idő, b.) A Szerződés megszűnését követő 1 év c.) A szerződés megszűnését követő 8 év

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Kapcsolattartásra alkalmas céges elérhetőségek: központi e-mail cím, központi telefonszámok, fax-szám, értesítési cím	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint a Szerződés figyelemmel kísérése b.) A Szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás	Egy kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség megadása KÖTELEZŐ , a többi ÖNKÉNTES a.) Szerződés teljesítése, Eht. 154. § (1), (2) bekezdés, és 157. § (2) bekezdés vagy b.) Megrendelő hozzájárulása	a.) Szerződés megszűnését követő elévülési idő b.) az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Szerződés teljesítése, Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Szerződés megszűnéséig, illetve a díjtartozás elévüléséig
Előfizetői szolgáltatás száma vagy egyéb azonosítója (ügyfélazonosító), Előfizető e-mail címe, mint az előfizetői hozzáférési pont azonosítója	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése	Internet-hozzáférés szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén: KÖTELEZŐ Szerződés teljesítése, Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	Szerződés megszűnését követő elévülési idő
Kapcsolattartó személy adatai: név, emailcím, telefonszám, egyéb elérhetőség	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése	ÖNKÉNTES Megrendelő szavatolja a jogcím rendelkezésre állását	Szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
A Megrendelő címe és a Szolgáltatás típusa	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a.) Szerződés teljesítése, Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont b.) Szerződés teljesítése, Eht. 159/A. §	a.) Szerződés megszűnését követő elévülési idő b.) Szerződés megszűnését követő 1 év
Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Szerződés teljesítése, Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont	A szerződés megszűnését követő elévülési idő

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Hívó és hívott előfizetői számok	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a.) Eht. 157. § (2) bekezdés e) pont b.) Eht. 159/A. §	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b.) A szerződés megszűnését követő 1 év
A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli bizonylat megőrzése	KÖTELEZŐ a.) Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont b.) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont c.) Számviteli törvény	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b.) Az adatok keletkezésétől számított 1 év c.) A számla keltétől számított 8 év
Hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében.	KÖTELEZŐ a.) Szerződés teljesítése, Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont b.) Szerződés teljesítése, Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	a.) Szerződés megszűnését követő elévülési idő, b.) Az adatok keletkezésétől számított 1 év
Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Szerződés teljesítése, Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Az adott számlakövetelés elévüléséig
Tartozás hátrahagyása esetén a Szerződés felmondásának eseményei	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Szerződés teljesítése, Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	Szerződés megszűnését követő elévülési idő
Telefonszolgáltatás esetén a Megrendelők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, így különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Szerződés teljesítése, Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Megrendelő hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés (direkt marketing) tevékenység	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	Szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
A Szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint a mobil-előfizetői azonosítója (IMSI)	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ Eht. 159/A. § f) pont	Az adatok keletkezését követő 1 évig az Eht. 159/A. § (3) bekezdés szerint
A szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott cellaazonosítóhoz az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ Eht. 159/A. § g) pont	Az adatok keletkezését követő 1 évig az Eht. 159/A. § (3) bekezdés szerint
Távollévők között telefonon történt szerződéskötés hangfelvétele	A hangfelvétel készítésének célja a szerződés létrejöttének és tartalmának igazolása	ÖNKÉNTES	Szerződés megszűnését követő elévülési idő
A Vállalati ügyféltámogatásra érkező telefonos bejelentések (panasz és hibabejelentés) hangfelvétele	a.) Hibabejelentés, a hibaelhárító eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövetése b.) Egyéb bejelentések visszakövetése	KÖTELEZŐ a.) Eht. 141. § (1) bekezdés b.) Eszr. 4. § (5) bekezdése alapján a Megrendelő ÖNKÉNTES hozzájárulása esetén	a.) Hibabejelentés esetében: a hibaelhárítástól számított 1 évig b.) Egyéb bejelentés esetén: bejelentés időpontjától számítva 1 évig

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Adatközpontba való belépéskor rögzített személyes adatok (név, cím, személyi ig. vagy más arcképes igazolvány száma)	a.) Az adatközpontba való belépésre vonatkozó jogosultság ellenőrzése, visszakövetése, b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a.) szerződés teljesítése b.) Btk. 375. § (4), valamint 385. §. (4) c) bekezdése alapján számított elévülési idő	Az adatok keletkezésétől (belépéstől) számított 10 év
Adatközpontban működő megfigyelő rendszer által rögzített kép- és hangfelvétel	Az adatközpontban történő tevékenység ellenőrzése, visszakövetése	KÖTELEZŐ szerződés teljesítése	Az adatok keletkezésétől számított 30 nap

10.1.2 Szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja

(1) A Szolgáltató a Vállalati ügyféltámogatást közreműködő bevonásával működteti. A Szerződés teljesítésével összefüggő előfizetői adatok vonatkozásban a Szolgáltató (adatkezelő) által megbízott adatfeldolgozó a 4iG Csoportba tartozó One Magyarország Zrt. (1013 Budapest, Krisztina Krt. 39.).

(2) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői adatokat egymásnak átadhatják:

a.) az **Eht. 158. §** alapján, a díjfizetési, illetőleg szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából,

b.) az **Eht. 162. § (4) bekezdése** alapján az egyetemes szolgáltatóknak az országos belföldi tudakozó nyújtása, valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából kötelesek átadni – a Megrendelő hozzájárulásától függően – az előfizetői adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel,

c.) az **Eht. 150. §** alapján a számhordozhatóság biztosítása céljából,

(3) A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a Szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a vonatkozó NMHH rendeletben meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az **Eht. 157. §** szerint jogszerűen kezelhető adatok körében a Megrendelő azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

(4) A Megrendelő adatait a vonatkozó NMHH rendelet szerinti feltételek fennállása esetén, illetve abban az esetben kell a közös adatállományba továbbítani, ha

a) számlatartozás miatt a Szolgáltató a Szerződést felmondta, vagy a Szolgáltatás igénybevétele lehetőségét a Megrendelő számára részben vagy egészben korlátozta,

b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett a Megrendelő ellen, illetve az Megrendelő tartózkodási helye ismeretlen, vagy

c) az Igénylő, illetve a Megrendelő kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

(5) A Szolgáltató köteles a Megrendelőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

(6) A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében az **ÁSZF 10.1.2 pont** rendelkezéseit kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.

(7) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni a Megrendelő adatainak a közös adatbázisból törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Megrendelőnek a törlés tényéről.

(8) Az adatállományból adatot igényelhet

a.) az elektronikus hírközlés szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,

b.) az **Eht. 157. § (8) – (10a) bekezdésében** megjelölt szerv, illetve hatóság.

(9) A Megrendelő előzetes és kifejezetten hozzájárulásával a Szolgáltató által megbízott harmadik személy a **Grtv.** alapján a Megrendelő megadott elérhetőségeire továbbíthatja a Szolgáltató saját közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló küldeményét. Ebben az esetben a harmadik személy adatfeldolgozónak minősül.

- (10) A rosszakaratú vagy zaklató jellegű hívások azonosítása céljából az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint a Megrendelő vagy a felhasználó írásbeli kérelmére a Megrendelő vagy felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti. Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását a hatóságokkal való együttműködés keretében. A hívó Megrendelő azonosítását tartalmazó hívásadatokat a Szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi.
- (11) Szolgáltató adatszolgáltatásra köteles az **Eht. 157. § és 159/A. §**-aiban meghatározott hatóságok felé.
- (12) A Szolgáltató által kezelt adatok a Megrendelő hozzájárulása nélkül átadhatók:
- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
 - számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
 - a bírósági végrehajtási ügyvitelről és pénzkezelésről szóló **1/2002. (I. 17.) IM rendelet** előírásai szerint a végrehajtónak;
 - Infotv.** szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
 - azoknak a szerveknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt ideig.
- (13) A Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltató által kezelt adatokat. Az adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A Szolgáltató az adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszerűségéért felelős.
- (14) Belföldes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében a Szolgáltató által kezelt adatok közül a Megrendelő családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, a Szolgáltatás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.
- (15) A Szerződés megkötésekor a Megrendelő hozzájárulhat ahhoz, hogy adatait a szolgáltató továbbíthassa tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából, vagy ezt a hozzájárulást megtagadja.
- (16) A Megrendelő nyilatkozatának megfelelően személyes adatai átadhatók a tudakozószolgáltatást végző szolgáltatók részére tudakozószolgáltatás ellátásának céljára, illetve egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatók részére telefonkönyvkiadás céljára.

10.1.3 Adatkezelői utasítás alapján végzett adatfeldolgozásra vonatkozó rendelkezések

- (1) Amennyiben az **Infotv.**, valamint a **GDPR** alapján a Megrendelő adatkezelőnek, a Szolgáltató adatfeldolgozónak minősül, a Szolgáltató köteles az alábbiak szerint teljesíteni szerződéses kötelezettségeit.
- (2) Az adatfeldolgozás tárgya a Felek között létrejött Szerződésben meghatározott alap- és kiegészítő szolgáltatásokkal érintett személyes adatok kezelésével kapcsolatos adatfeldolgozói műveletek.
- (3) A Szolgáltató garanciát nyújt az adatfeldolgozás **Infotv.** és **GDPR** követelményeinek való megfelelésére és az érintettek jogainak védelmét biztosító, megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására.
- (4) A Szolgáltató a **GDPR-nak** megfelelően az alábbi kötelezettségeket vállalja:
- a személyes adatokat kizárólag az adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli – beleértve a személyes adatoknak valamely harmadik ország vagy nemzetközi szervezet számára való továbbítását is –, kivéve akkor, ha az adatkezelést az adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog írja elő; ebben az esetben erről a jogi előírásról az adatfeldolgozó az adatkezelőt az adatkezelést megelőzően értesíti, kivéve, ha az adatkezelő értesítését az adott jogszabály fontos közérdekből tiltja;
 - biztosítja azt, hogy a személyes adatok kezelésére feljogosított személyek titoktartási kötelezettséget vállalnak vagy jogszabályon alapuló megfelelő titoktartási kötelezettség alatt állnak;
 - meghozza az adatkezelés biztonságára vonatkozó intézkedéseket;
 - további adatfeldolgozót az adatkezelő előzetesen tett felhatalmazása nélkül nem vehet igénybe;
 - az adatkezelés jellegének figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel a lehetséges mértékben segíti az adatkezelőt abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az érintett jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolása tekintetében;
 - segíti az adatkezelőt az az adatkezelés biztonságával, az adatvédelmi incidens kezelésével kapcsolatos bejelentési és tájékoztatási kötelezettségével, az adatvédelmi hatásvizsgálat teljesítésével

kapcsolatban, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és az adatfeldolgozó rendelkezésére álló információkat;

g.) az adatkezelési szolgáltatás nyújtásának befejezését követően a jelen Szerződésben foglaltak szerint vagy az adatkezelő döntése alapján minden személyes adatot töröl vagy visszajuttat az adatkezelőnek, és törli a meglévő másolatokat, kivéve, ha az uniós vagy a tagállami jog az személyes adatok tárolását írja elő;

h.) az adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely a jelen pontban meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is.

(5) A Szolgáltató adatfeldolgozással kapcsolatos tevékenysége vonatkozásában elsősorban a Szerződésben foglaltak tekintendők írásbeli adatkezelői utasításnak. A Szerződésben nem szabályozott esetben az utasítás írásbeliségére a Szerződés kapcsolattartásra vonatkozó szabályai az irányadók.

(6) A Szerződésnek az alvállalkozók igénybevételére vonatkozó rendelkezése az adatkezelő részéről adott általános felhatalmazásnak minősül, amely alapján a Szolgáltató mint adatfeldolgozó további adatfeldolgozót vehet igénybe.

(7) A Szolgáltató a Szerződés megkötésekor, valamint a Megrendelő erre irányuló igénye esetén tájékoztatást ad az általa igénybe vett további (al-)adatfeldolgozók személyéről. A Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt minden olyan tervezett változásról, amely további (al-)adatfeldolgozók igénybevételét vagy cseréjét érinti, ezzel biztosítva lehetőséget az adatkezelőnek arra, hogy ezekkel a változásokkal szemben kifogást emeljen. A Szolgáltató által igénybe vett további (al-)adatfeldolgozóra is ugyanazok az adatvédelmi kötelezettségeket kell telepíteni, mint amelyek a Megrendelő és a Szolgáltató között létrejöttek.

10.2 A Megrendelő tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

10.2.1 Megrendelő adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei

(1) A hívott számokat tartalmazó hívásrészletezést az erre vonatkozó külön szabályok szerint adható ki a Megrendelőnek. A Szolgáltató a Megrendelőnek nem adhat tájékoztatást a Megrendelő végberendezésére irányuló hívások hívószámáról a hívószám-kijelzés szolgáltatás kivételével.

(2) A Megrendelő (érintett)

- a.) kérelmezheti a Szolgáltatótól a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést,
- b.) tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen,
- c.) élhet az adathordozhatósághoz való jogával,
- d.) tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint
- e.) kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését vagy kezelésének korlátozását.

(3) A tájékoztatás iránti kérelmet – az adatok biztonsága érdekében – csak a Megrendelő (érintett) részére teljesíti a Szolgáltató. Ennek érdekében a Megrendelő (érintett) a tájékoztatás iránti kérelmét írásban nyújthatja be a Vállalati ügyféltámogatáson előzetes időpontegyeztetés után személyesen – személyazonosságának igazolása mellett –, vagy postán történő megküldés esetén teljes bizonyító erejű magánokirat formájában. A Szolgáltató **30 napon** belül köteles írásban, közérthető módon megadni a tájékoztatást a Megrendelő (érintett) által megadott címre.

(4) A Megrendelő (érintett) a saját rendelkezési körébe tartozó, Szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását **15 napon** belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért a Megrendelőt (érintettet) terheli minden felelősség.

(5) A Szolgáltató belső adatvédelmi tisztviselőt alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat.

(6) A Szolgáltató adatvédelmi tisztviselője és elérhetősége:

Név:

E-mail:

10.2.2 Adatbiztonság

(1) A Szolgáltató műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a Szolgáltatás biztonságának, valamint a Szolgáltatás nyújtása során kezelt személyes adatok pl. kapcsolattartó személyek adatai, védelméről.

(2) Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése

biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

(3) A Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

(4) Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti a Megrendelő vagy más érintett személyes adatait vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről a Megrendelőt vagy az érintettet is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett Megrendelőt vagy az érintettet értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha a Szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

(5) Ha a hálózat egységességével és a Szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató haladéktalanul, az esemény jellegének megfelelő módon tájékoztatja a Megrendelőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében a Megrendelő által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető a Megrendelőtől.

10.2.3 Mobil Internet Szolgáltatással kapcsolatos adatkezelés speciális szabályai

(1) A Szolgáltató az **Eht. 157.§** által adott felhatalmazás alapján jogosult az **ÁSZF 10.1.1 pontban** írtakon túl a Szolgáltatással kapcsolatos személyes adatként kezelni:

- a.) a továbbított adat terjedelme, a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI)
- b.) a Megrendelő által kapcsolattartás céljából megadott mobil hívószám.

(2) Az **Eht. 159/A. §-a** által a Mobil Internet Szolgáltatás, az internetes hozzáférési és levelezési szolgáltatás vonatkozásában elrendelt kötelező adatkezelés alapján kezelt adatok:

- a.) a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint a mobil-előfizetői azonosítója (IMSI);
- b.) a szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott cellaazonosítóhoz az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok.

(3) A Megrendelő (érintett) hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a SIM-kártya és a mobilkészlet letiltása érdekében az érintett személy Szolgáltató által kezelt személyes adatait és a bejelentéssel együtt benyújtott dokumentumokat a Szolgáltatóval együttműködésben álló Yettel Magyarország Zrt. vagy Vodafone Magyarország Zrt. részére átadja.

10.2.4 Tájékoztató a Mobil Internet Szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról

(1) A Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- a.) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető,
- b.) hitelessége és hitelesítése biztosított,
- c.) változatlansága igazolható,
- d.) a jogosulatlanul hozzáférés ellen védett legyen.

(2) A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

(3) A jelenlegi körülmények között a mobilhálózatban lebonyolított adatátvitel lehallgatása magánszemély harmadik személy számára gyakorlatilag nem megoldható. Ezt a Szolgáltató a Yettel Magyarország Zrt-vel és a Vodafone Magyarország Zrt.-vel együttműködésben megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel biztosítja.

(4) A Szolgáltató az Eht. és a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján köteles együttműködni a titkos információgyűjtésre külön törvényben felhatalmazott szervezetekkel, a nyomozóhatóságokkal, valamint a hírközlési hatósággal, amelynek keretében köteles lehetővé tenni, hogy az említett szervezetek a hírközlő hálózaton továbbított közleményeket és egyéb adatokat a vonatkozó jogszabályok által meghatározott feltételekkel megismerhessék és rögzíthessék.

11. A Megrendelő jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

11.1 Általános rendelkezések

A Megrendelő a szerződéses jogviszonya fennállása alatt tett nyilatkozatait a jelen fejezetben meghatározott módon megadhatja, illetve bármikor indokolás nélkül módosíthatja, visszavonhatja.

11.2 Egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések

A nyilatkozat megadásának esetei	Megadásának módja	Módosítása, visszavonása	Módosítás/visszavonás határideje
Nyilatkozat előfizetői névjegyzékhez (11.3)	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy a Vállalati ügyféltámogatáson telefonon. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot a Megrendelő e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap. Ha a nyilatkozat módosítása vagy visszavonása a telefonkönyvi megjelenést is érinti, és az erről szóló nyilatkozat a kézirat lezárása után érkezik a Szolgáltatóhoz, erről a Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt.
Nyilatkozat értéknövelt szolgáltatások nyújtásához	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy a Vállalati ügyféltámogatáson telefonon. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot a Megrendelő e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap
Nyilatkozat hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez (11.4)	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Megrendelő nyilatkozatát bármikor, indokolás nélkül e-mail útján vagy postai úton vagy a Vállalati ügyféltámogatáson telefonon ingyenesen módosíthatja, amelyben megadott adatainak kívül fel kell tüntetnie Szerződése számát.	Kézhezvételt követő 30 nap
Nyilatkozat tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igényléséhez (11.4)	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: egyéni Megrendelő telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy telefonon keresztül.	Kézhezvételt vagy szóbeli bejelentést követő 30 nap

11.3 Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak

- (1) A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván a Megrendelő azonosításához és az általa igénybe vett Szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. vagy külön jogszabály lehetővé teszi. Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak a Megrendelő önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.
- (2) Szolgáltató valamennyi olyan telefonszolgáltatását igénybe vevő Megrendelőjéről, ami e névjegyzékben való szerepeltetéséhez hozzájárult, nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában névjegyzéket készíthet.
- (3) A Megrendelő számára a Szolgáltató külön költség nélkül biztosítja azt a jogot, hogy kérésére:
 - a.) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
 - b.) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára.
- (4) A Szolgáltató a nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyv, előfizetői lista, címtár vagy tudakozó adatállományában a Megrendelő által a Szerződésben feltüntetett, vagy a Megrendelő által a szóbeli szerződéskötés során tett nyilatkozatának megfelelő adatkezelési mód szerint veszi fel. Választható adatkezelési módok:
 - a.) nyílt adatkezelés: a Megrendelő hozzájárul ahhoz, hogy adatai a névjegyzékben megjelenjenek és adatairól a tudakozó tájékoztatást nyújtson,
 - b.) rejtett adatkezelés: a Megrendelő kérheti, hogy adatairól a tudakozó tájékoztatást adjon, de az adatai a telefonkönyvben ne jelenjenek meg,
 - c.) titkos adatkezelés: a Megrendelő adatait sem a névjegyzékben (nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyvben), sem a tudakozóban nem közli a Szolgáltató.
- (5) Amennyiben a Megrendelő az adatkezelési módokra vonatkozóan nem tesz nyilatkozatot, a Szolgáltató a Megrendelő telefonállomását nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon (titkos állomásként) kezeli.
- (6) A Megrendelő az adatokra vonatkozó korábbi nyilatkozatát bármikor módosíthatja. A Szolgáltató a Megrendelő kérésére az előfizetői adatokat nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezelendő adattá minősíti át. Amennyiben a Megrendelő ezt nem számcsereivel kéri, a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a korábbi nyilvános számot – az átminősítés időpontja után – a tudakozóban nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezeli és a megjelenő telefonkönyvben nem jelenti meg. Az átminősítést a Szolgáltatótól írásban kell kérni.
- (7) Titkos telefonállomás (előfizetői hívószám) nem titkossá a Megrendelő írásbeli kérésére bármikor átminősíthető.
- (8) Nem minősül titkos telefonállomásnak, ha a Megrendelő úgy rendelkezik, hogy a telefonszolgáltatás adatait a Szolgáltató a telefonkönyvben nem teheti közzé, azonban a tudakozó szolgálat adatairól tájékoztatást adhat.
- (9) A Szolgáltató minden Megrendelő számára biztosítja, hogy az előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, székhelyét és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módját (telefon/fax).
- (10) A névsorba a Megrendelő kérésére, az általa megadott tartalommal felvett adatokért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.
- (11) Bármely adatkezelési mód választása díjmentes, annak módosítása esetén az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott díjat kell fizetni.

11.4 Előfizetői hívásadatok

- (1) A Megrendelő kérésére a Szolgáltatónak – az adatkezelési szabályok figyelembevételével – biztosítania kell, hogy a Megrendelő megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmi és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást, a számlára vonatkozó elévülési időn belül.
- (2) A kimutatást (számla- vagy hívásrészletezőt) a Megrendelő igényelheti előre a számla mellékleteként, vagy utólag, az (1) bekezdésben meghatározott időn belül, amely magába foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. A kimutatás nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.
- (3) A Szolgáltató a kimutatást csak a Megrendelő vagy meghatalmazottja részére, a használó részére pedig a Megrendelő írásbeli hozzájárulásával adhatja ki. A Megrendelő meghatalmazását, illetve hozzájárulását közokiratba kell foglalni.
- (4) Amennyiben a Megrendelő kimutatást kér, úgy a Szolgáltatást igénybe vevő, a Megrendelőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére a Megrendelő csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak.
- (5) A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem vizsgálja, azért kizárólag a Megrendelő tartozik felelősséggel.

- (6) A Szolgáltató a Megrendelő kérésére sem adhatja meg az ingyenes, beleértve az NMHH által a kérés kézhezvételét megelőzően legalább **5 nappal** „nem azonosítható hívószámként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon
- a.) többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adata lehet következtetni, így különösen az egyházi, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására,
 - b.) többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak),
 - c.) a segélykérő szolgálatokat értesítik.
- (7) A számla- vagy hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető.

12. Szerződés módosításának és megszűnésének esetei

- (1) A Szerződés módosítására jelen fejezetben írt speciális rendelkezések kivételével az **ÁSZF 2. fejezetében** a Szerződés megkötésére meghatározott szabályok vonatkoznak.
- (2) A Szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik Fél kezdeményezheti. A Szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. Amennyiben a Szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz, a Szerződés írásban, vagy ugyanolyan formában módosítható, mint ahogyan létrejött.
- (3) A ráutaló magatartással kötött Szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó **Szolgáltatói ajánlat** – a vonatkozó hírközlési jogszabályokban meghatározott kivételekkel – csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt a Megrendelő kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött Szerződés esetén a Megrendelő kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött Szerződés esetén a Megrendelő kifejezett írásos nyilatkozata (**Megrendelés**) szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó **Szolgáltatói ajánlat** elfogadásához.
- (4) A Megrendelő tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a Szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás, nem tekinthető a **Szolgáltatói ajánlat** elfogadásának.
- (5) Amennyiben a Megrendelő kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó **Szolgáltatói ajánlatot** kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a Szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.
- (6) A Szolgáltató az **ÁSZF 12.1 pontjában** írtakon kívül, valamint a Megrendelő is jogosult egyoldalúan módosítani a Szerződést, ha arra az Egyedi Szerződés maga kifejezetten lehetőséget ad.

12.1 Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, a Megrendelő erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban a Megrendelőt megillető jogok

12.1.1 Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

- (1) A Szolgáltató a Szerződést az Egyedi szerződésre és a Keretszerződésre is kiterjedően az jelen pontban rögzített feltételeknek megfelelően jogosult egyoldalúan módosítani, azzal, hogy az **Eht. 132. §-ában** meghatározottak figyelembevételével az informatikai és egyéb szolgáltatások vonatkozásában is az elektronikus hírközlési szolgáltatásokra érvényes fő szabályok szerint történik.
- (2) A Szolgáltató az ÁSZF módosítás hatálybalépését legalább **30 nappal** megelőzően az **ÁSZF 3.1.7 pontjában** foglaltak szerint értesíti a Megrendelőt az **ÁSZF 12.3.3 (1) c.) bekezdése** szerint őt megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. A Szolgáltató nem köteles a jelen bekezdésben foglalt értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé és a módosítás a már nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.
- (3) A Szolgáltató az ÁSZF módosítása útján köteles módosítani a Szerződést, amennyiben azt
- a.) a Szolgáltatóra és a Megrendelőre vonatkozó jogszabály módosítása,
 - b.) új jogszabály hatályba lépése,
 - c.) a szolgáltatások hatóságilag meghatározott díjainak megállapításáról szóló jogszabály változása,
 - d.) az NMHH hivatala és/vagy elnöke, a versenyhivatal vagy egyéb hatóság kötelező erejű határozata, Médiatanács felhívása, jogerős bírósági határozat teszi szükségessé, vagy indokolja.
- (4) A Szolgáltató az ÁSZF módosítása útján jogosult módosítani a Szerződést, ha
- a.) a módosításra az ÁSZF-nek a Megrendelő jogait és kötelezettségeit nem, vagy csak minimális mértékben érintő pontosítása, kiegészítése, az ÁSZF szerkezetének vagy szövegezésének egyértelműbbé, világosabbá tétele, részletesebb tájékoztatás nyújtása miatt kerül sor, vagy
 - b.) a módosításra a körülményekben bekövetkezett, a Szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változások miatt kerül sor, ilyen különösen, de nem kizárólagosan:
 - ba.) díjemelés vagy díjcsökkentés,

- bb.) egyes díjelemek megszüntetése vagy új díjelemek beépítése,
- bc.) új szolgáltatások bevezetése, régi szolgáltatások kivezetése,
- bd.) új technológiák megjelenése, bevezetése, régi, nem támogatott technológiák kivezetése,
- be.) a Szolgáltató működésében, szervezeteiben bekövetkezett változások beépítése,
- bf.) az olyan költség – a Szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a Szolgáltatás díjába.

- (5) A Szolgáltató egyoldalúan az alábbiak szerint módosíthatja az Egyedi Szerződésben rögzített díjait:
- a.) naptári évente egy alkalommal, legfeljebb a KSH által a megelőző naptári évre közzétett éves fogyasztóiár-index mértékével, vagy amennyiben a megelőző naptári évre vonatkozó éves fogyasztóiár-index mértéke a díjmelés időpontjában nem ismert, az MNB Inflációs Jelentésében publikált előrejelzés alapján,
 - b.) amennyiben a szolgáltatás részeként vagy azzal kapcsolatban közvetített szolgáltatást is nyújt, és ennek a közvetített szolgáltatásnak a Megrendelőt érintő mértéke pontosan rögzített, vagy pontosan meghatározható, e közvetített szolgáltatás díjának emelkedése esetén annak mértékéig,
 - c.) a mért fogyasztású Szolgáltatás villamosenergia fogyasztásának díját, az átalányfogyasztású Szolgáltatás szolgáltatási díját és a teljesítményhatárt meghaladó villamosenergia fogyasztás többletdíját az adott fogyasztási időszak tekintetében külön értesítés nélkül az Áramdíj megváltozásának napjától a b.) bekezdésben foglaltak figyelembe vételével.
- (6) Közvetített szolgáltatások kifejezetten, de nem kizárólagosan a Szolgáltatás részeként biztosított licenck, használati jogosultságok, internet határvédelmi kiegészítő szolgáltatások (DDoS, tűzfal, vírusvédelem) és az Adatközpontban biztosított villamosenergia.
- (7) A fogyasztóiár-index alapján végrehajtott inflációs díjmelés mértéke díjtételenként számolandó. A díjmelés Megrendelő által történő elfogadására vonatkozó nyilatkozattétel elmulasztása – a Feleknek az Egyedi Szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén – mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató eleget tett a (2) bekezdés szerinti értesítési kötelezettségének.
- (8) Amennyiben a díjak az inflációs díjmelés vagy az Áramdíj megváltozása miatt visszamenőleges hatállyal változnak meg, a Szolgáltató korábbi, már kiszámlázott időszakok díjának korrekcióját különbözetként vagy jóváírásként utólag kiszámlázza.
- (9) A Szerződés a felek egyező akaratával bármikor módosítható. Amennyiben az Egyedi Szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz, a Szerződés írásban, vagy ugyanolyan formában módosítható, mint ahogyan létrejött.
- (10) Amennyiben a Szerződés módosításához a Megrendelő nyilatkozata is szükséges, azt a Megrendelő az értesítéstől számított **15 napon** belül teheti meg. A nyilatkozattétel azokban az esetekben szükséges, kifejezetten, de nem kizárólagosan, amikor a Megrendelő által igénybe vett Szolgáltatás (díjcsomag) megszűnik, és helyette a Szolgáltató más díjcsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul. A Megrendelő nyilatkozattételének elmulasztása a Szerződés megszűnésének tekintendő, amennyiben azonban a Megrendelő megelőzőleg igénybe vette a Szolgáltató módosított szolgáltatását, úgy az a Szerződés ennek megfelelő módosításának tekintendő.
- (11) Amennyiben a Megrendelő a módosítással érintett Szolgáltatást a rendelkezésére álló **15 napon** belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevételt a rendelkezés ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti. Ugyancsak létrejön a módosított Szerződés a Felek között abban az esetben, ha a Szolgáltatásra vonatkozó Szerződés az ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhet, és a Megrendelő a Szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

12.1.2 Előfizetői hívószám megváltoztatása

- (1) Az Előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:
- a.) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét az NMHH igazolta;
 - b.) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi.
- (2) A Szolgáltató köteles a Megrendelőt az Előfizetői hívószám megváltozásáról legalább **30 nappal** előre értesíteni.
- (3) Az Előfizetői hívószám megváltoztatása esetén a Megrendelő igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más Megrendelőhöz, a korábbi Előfizetői hívószámon az új Előfizetői hívószámról a Szolgáltató – a Szolgáltató által meghatározott szöveggészletből a Megrendelő által választott szöveggel – tájékoztatást adjon.
- (4) A (3) bekezdésben meghatározott szolgáltatás a Megrendelő kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb **3 hónapig** díjmentes.

- (5) A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról a Vállalati ügyféltámogatáson vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendeli más Megrendelőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított **1 évig**.
- (6) A Szolgáltató a számváltozásról a Megrendelő nyilatkozata szerint a tudakozót **15 napon** belül értesíti, és a számváltozást a telefonkönyv következő kiadásában átvezeti.
- (7) A Szolgáltató a megváltozott kapcsolási számot **3 hónapig** nem rendeli más Megrendelőhöz.

12.1.3 Adatközponton belüli áthelyezés

- (1) A Szolgáltató az adatközponti struktúra optimális kihasználásának biztosítása, bővítése vagy modernizálása érdekében jogosult a Megrendelő eszközeinek áthelyezését kezdeményezni.
- (2) A Szolgáltató az áthelyezést egyeztetni a Megrendelővel, az áthelyezés alatt a Szolgáltatás nyújtása szünetel.

12.1.4 Szolgáltatás kiváltása (migráció)

- (1) Amennyiben a Szolgáltató saját kockázatelemzése vagy a hibabehatóró eljárás azt állapítja meg, hogy a Szolgáltatás helyreállítása a Szolgáltató felelősségi körén kívüli okból – kifejezetten, de nem kizárólagosan az Előfizetői hozzáférési pontot megvalósító hálózati szakasz vagy a hálózatvégződött berendezés további üzemeltetése, cseréje, javítása vagy pótlása – az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett vagy hatósági vagy más engedélyek, hozzájárulások hiánya miatt nem végezhető el, a Szolgáltató más, fő funkcióiban azonos vagy hasonló műszaki megoldás rendelkezésre állása esetén ajánlatot tehet a Megrendelőnek a Szolgáltatás kiváltására.
- (2) Amennyiben a Megrendelő a **Szolgáltatói ajánlatot** elfogadja, a szolgáltatásváltást a Szolgáltató elvégzi.
- (3) Amennyiben a Szolgáltatás igénybevételehez további feltételek, pl. Hordozó szolgáltatás biztosítása szükséges, a Felek erről műszaki egyeztetést tartanak. A további feltételek Megrendelő általi biztosítása a Szolgáltatás díján felüli többletdíj megfizetésével is járhat.
- (4) Amennyiben a Szolgáltató műszaki feltételek hiányában nem ad ajánlatot a Szolgáltatás kiváltásra, illetve a Megrendelő a **Szolgáltatói ajánlatot** nem fogadja el vagy a többletdíj megfizetését nem vállalja, a Szerződés az **ÁSZF 12.3. (8) f.) bekezdésében** foglaltak szerint megszüntetésre kerül.
- (5) A Szerződés megszűnéséig vagy a kiváltásig a Szolgáltatás nyújtása az **ÁSZF 5.1.8 pontjában** foglaltak szerint szünetelhet.

12.2 A Megrendelő által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

12.2.1 Elektronikus hírközlési szolgáltatás áthelyezése

- (1) A Megrendelő telephelyén nyújtott szolgáltatások esetén a Megrendelő áthelyezési igényére a Szolgáltató az új felszerelési helyen létesíti és nyújtja a Szolgáltatást. Az áthelyezésre egyebekben az Igénybejelentésre és az új létesítésre vonatkozó rendelkezések érvényesek az e pontban foglalt eltérésekkel. A Szolgáltatót áthelyezési kötelezettség nem terheli. A Szerződés esetleges megszűnéséből eredő jogkövetkezményeket a Megrendelőnek kell viselnie.
- (2) Áthelyezésnek minősül, ha az előfizetői hozzáférési pont címe megváltozik, és mind az áthelyezni kívánt hozzáférési pont, mind pedig az a földrajzi hely, ahova a Megrendelő az előfizetői hozzáférési pontot át kívánja helyezni, ellátási területen belül van, valamint a Megrendelőnek nincs a Szolgáltatóval szemben lejárt díjtartozása. Ebben az esetben Megrendelő kérésére a Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételenek lehetőségét a Megrendelő által kért helyen biztosítja. Az ingatlanon belüli, vagy ellátási területen kívül eső áthelyezési igény esetén a Szolgáltató ajánlatot tehet, de a Szerződés módosítására vonatkozóan kötelezettség nem terheli.
- (3) A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési Igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezését követően elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait és írásban értesíti az igénylőt arról, hogy az áthelyezési igénybejelentést a **Szolgáltatói ajánlatban** foglaltak szerint elfogadja, vagy elutasítja. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevétele alkalmas áthelyezés teljesítéséig a Szolgáltatás nyújtása és a díjfizetés szünetel.
- (4) Amennyiben a Megrendelő áthelyezési kérelmét visszavonja, vagy a Szolgáltató rajta kívülálló okokból nem tudja teljesíteni (az áthelyezési igényt elutasítja), úgy a Megrendelő Szerződése a már nyújtott Szolgáltatás tekintetében az eredeti Előfizetői hozzáférési ponton változatlanul hatályban marad.
- (5) Áthelyezés esetén a felek az Egyedi Szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért a **ÁSZF 2. számú mellékletében**, a Szerződésben vagy más módon megállapított áthelyezési díjat kell fizetni.
- (6) Amennyiben a Megrendelő az áthelyezési kérelem benyújtásával egyidejűleg átírási kérelmet is előterjeszt a Szolgáltatóhoz, úgy a Szolgáltató először az átírási kérelmet bírálja el és teljesíti. Az áthelyezési kérelem teljesítésére vonatkozó határidő csak az átírási kérelem elutasítása vagy teljesítése után nyílik meg.

(7) Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezést a vállalt határidőn belül nem teljesíti, az **ÁSZF 7.4.4 pontja** szerinti kötbért köteles fizetni a Megrendelőnek.

12.2.2 Szolgáltatás átírása

(1) A Szerződés a Szolgáltatás átírása útján is megköthető, ha a Megrendelő személyében a Szolgáltatás igénybevétele helyének és főbb műszaki jellemzőinek megváltozása nélkül következik be változás.

(2) Az átírást az érintett feleknek írásban közösen kell igényelni a Szolgáltató által biztosított átírási igénybejelentő űrlapon vagy egyéb formában. Az átírás során a Szolgáltató a jelen pont figyelembe vételével az átvevő Megrendelővel új Szerződést köt az **ÁSZF 2.1 pontja** szerint. Az átírással az átadó Megrendelő Szerződése megszűnik.

(3) Amennyiben az átírás során főbb műszaki jellemző is megváltozik, a Szerződésre az új Előfizetői hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó rendelkezéseket is alkalmazni kell.

(4) Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha az átadó Megrendelőnek nincs díjtarozása és vállalja, hogy az átírást követően megszűnt Szerződés alapján kiállított számlát a Szerződésben foglaltaknak megfelelően megfizeti.

(5) Az átírás időpontját az érintett felek az átírási igénybejelentésben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően **5 nappal** be kell nyújtani. Amennyiben az igénybejelentésben ilyen időpontot a felek nem határoznak meg, az átírást a Szolgáltató az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő igénybejelentés beérkezésétől számított **15 napon** belül végzi el.

(6) Az átírás teljesítéséért az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, a Szerződésben vagy más módon meghatározott összegű átírási díjat kell fizetni az átvevő Megrendelőnek. Az átírást követően a Szerződésből eredő jogok és kötelezettségek az átvevő Megrendelőt illetik, illetve terhelik a Szolgáltatói ajánlat alapján abban az esetben is, ha a Szerződés megkötésére az átvevő Megrendelő késedelme miatt **10 munkanapon** belül nem kerül sor. Ebben az esetben a Szerződés az átírási igénybejelentésben meghatározott napon a **Szolgáltatói ajánlatban** (szerződéstervezet) foglaltak szerint létrejönnek tekintendő.

(7) Amennyiben a Szolgáltató az átírást a vállalt határidőn belül nem teljesíti, az **ÁSZF 7.4.3 pontja** szerinti kötbért fizet az átvevő Megrendelőnek.

(8) Amennyiben felszámolás alatt álló átadó Megrendelő vonatkozásában igénylik a Szolgáltatás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtarozást nem az átírás feltételeként, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

12.2.3 Előfizetői hívószám megváltoztatása

(1) A Szolgáltató a Megrendelő kérésére az Előfizetői hívószámot az **ÁSZF 3.1 pontjában** foglaltak figyelembevételével megváltoztatja, amennyiben a szám megváltoztatásának műszaki és egyéb feltételei adottak.

(2) Ha a Szolgáltató az Előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.

(3) Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén a Megrendelő igényelheti, hogy a Szolgáltató a korábbi Előfizetői hívószámon az új Előfizetői hívószámról a Szolgáltató – a Szolgáltató által meghatározott szövegtáblából a Megrendelő által választott szöveggel és ideig – tájékoztatást adjon.

(4) A Szolgáltató az Előfizetői hívószám megváltozásáról a Vállalati ügyféltámogatáson köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendeli más Megrendelőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított **1 évig**.

(5) A Szolgáltató a Megrendelő nyilatkozatának megfelelően a számváltást közlése a tudakozóban és a telefonkönyv következő kiadásában átvezeti.

(6) A Szolgáltató a megváltozott hívószámot egyéb megállapodás hiányában **3 hónapig** nem rendeli más Megrendelőhöz.

12.2.4 Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött Szerződés módosításának speciális szabályai

(1) A Megrendelő nem ruházhatja át harmadik személyre a Szerződésből eredő jogait, kötelezettségeit és felelősségét a Szolgáltató írásbeli hozzájárulása nélkül.

(2) A Megrendelő szerződés módosítás keretében jogosult Mobil Internet díjsomag-váltásra és/vagy SIM-kártya cserére/pótlásra és/vagy mobil eszköz cseré/pótlásra az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, a szerződésben van más módon meghatározott díjakon.

12.2.5 Megrendelő által igénybe vett kiegészítő szolgáltatások körének változtatása

(1) A Megrendelő, vagy az érdekkörében eljáró más, Megrendelésre jogosult személy bejelentését az Igénybejelentésre és a Megrendelésre vonatkozó szabályok értelemszerű alkalmazásával teheti meg.

(2) A Megrendelő az általa korábban megrendelt kiegészítő szolgáltatások módosítását az **ÁSZF 1. számú mellékletében** az adott szolgáltatás leírásánál részletezettek szerint kezdeményezheti. A nyilatkozatban a

Megrendelőnek meg kell jelölnie, hogy a kiegészítő szolgáltatások közül melyiket, milyen időponttól kezdődően nem kívánja igénybe venni, illetve milyen más kiegészítő szolgáltatást, milyen időponttól kezdődően kíván megrendelni.

(3) A Szolgáltató a Megrendelő bejelentését követően az abban megjelölt időpontban vagy a kézhezvételtől számított **15 napon** belül intézkedik a kiegészítő szolgáltatás törlése iránt. A díjat a megszüntetés időpontjáig kell megfizetni. Amennyiben a Megrendelő új kiegészítő szolgáltatást rendel meg és annak berendezése nem ütközik műszaki akadályokba, a Szolgáltató azt a megrendelőben feltüntetett időponttól, annak hiányában a megrendelő aláírt példányának kézhezvételétől számított **15 napon** belül elvégzi.

(4) A Szerződés tartalma a módosítás elvégzésével az Igénybejelentésben foglaltak szerint módosul. Amennyiben a módosítás a fizetendő díjat is érinti, a Szolgáltató a soron következő számlában érvényesíti. A kiegészítő szolgáltatás díját, vagy a Szerződésben rögzített díj megváltozott összegét a kiegészítő szolgáltatás berendezésének vagy aktiválásának időpontjától kell megfizetni.

(5) Azon Megrendelőktől, akiknek díjtartozása van, a Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan csak lemondást, illetve híváskorlátozást fogad el.

12.2.6 Szolgáltatás módosítási igény

(1) A Megrendelő, vagy az érdekkörében eljáró más személy a Szolgáltatáshoz kapcsolódó **Módosítási igény** bejelentését a Szerződésben meghatározott módon vagy ennek hiányában az Igénybejelentésre és a Megrendelésre vonatkozó szabályok értelemszerű alkalmazásával teheti meg.

(2) A Szolgáltatás paramétereit érintő **Módosítási igényt** kizárólag a Szolgáltatónál nyilvántartott kapcsolattartó személy, beleértve a Megrendelőt is, kezdeményezhet. Az ettől eltérő személy által kezdeményezett bejelentést a Szolgáltató elutasítja, ebből eredően felelősség nem terheli.

(3) A Szolgáltató a **Módosítási igényt** iktatja és a Vállalati ügyféltámogatás nyitvatartási idejében ellenőrzi és haladéktalanul visszaigazolja. A kért módosítást, amennyiben a Szerződés annak feltételeit és díját tartalmazza és amennyiben egyéb akadálya nincs, végrehajtja vagy **Szolgáltatói ajánlatot** küld a Megrendelő számára.

(4) A Szerződés tartalma a módosítás elvégzésével a **Módosítási igényben** foglaltak szerint módosul. Amennyiben a módosítás díjfizetéshez kötött vagy a fizetendő díjat is érinti, a Szolgáltató a soron következő számlában érvényesíti. A Szerződésben rögzített díj megváltozott összegét a módosítás időpontjától kell megfizetni.

(5) Az elektronikus levélben történő bejelentés esetén a bejelentés időpontjának az elektronikus levél megérkezésének Szolgáltató által történő visszaigazolási időpontja tekintendő.

(6) A Szolgáltatás **Módosítási igény** eredményeképpen előálló esetleges szolgáltatás-kiesés a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állást (SLA) nem csökkenti.

(7) A Megrendelő díjtartozása esetén a **Módosítási igényt** a Szolgáltató elutasíthatja és nem köteles végrehajtani.

12.3 Szerződés megszűnésének esetei, feltételei

(1) A Szerződést a Felek az ÁSZF jelen fejezetében foglalt rendelkezéseknek megfelelően mondhatják fel. A Szerződés bármilyen felmondása csak akkor érvényes, ha eleget tesz az itt meghatározott kikötéseknek és feltételeknek, és azt az érintett Fél felhatalmazott képviselője írásban teszi.

(2) A Szerződés Megrendelő általi felmondását a Szolgáltató minden olyan formában lehetővé teszi, amelyet a Szerződés megkötésére is alkalmaz. A felmondást a Vállalati ügyféltámogatáshoz kell eljuttatni. Emailben történő felmondást a Szolgáltató csak az általa a Megrendelőhöz kapcsolódóan nyilvántartott email címről küldve fogad el a Megrendelő jogainak védelme érdekében.

(3) A határozott időre szóló Szerződés a határozott idő lejártá előtt rendes felmondással nem, kizárólag rendkívüli felmondással mondható fel.

(4) A határozatlan idejű Szerződést a Megrendelő a kézhezvételtől számított **30 napos** felmondási idővel indokolás nélkül jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

(5) A Megrendelő a Szerződést a (4) bekezdésben meghatározottnál későbbi határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben a Megrendelő a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni.

(6) A Szolgáltató a Szolgáltatást a felmondási idő lejártával, vagy az (5) bekezdésben foglalt határnapon megszünteti.

(7) A (4) bekezdés szerinti felmondás esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át a Megrendelőre.

(8) A Szerződés megszűnik

a.) ha a Megrendelő előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat,

b.) a felmondási idő lejártával akkor is, ha a Szolgáltatás nyújtását a Szolgáltató a Megrendelő kívánságára vagy hozzájárulásával a felmondási idő lejártá előtt szünteti meg,

- c.) amennyiben a határozott idejű Szerződés esetében a határozott időtartam lejártával a Szerződés helyébe nem lép határozatlan idejű szerződés,
- d.) a Megrendelő szerződésszegése miatti rendkívüli szolgáltatói felmondás következtében,
- e.) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- f.) a Szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató által egy meghatározott földrajzi területen, vagy meghatározott hálózati szakaszokon történő megszüntetésével,
- g.) a Megrendelő halálával, jogutód nélküli megszűnésével, kényszerűtörlesztésének elrendelésével,
- h.) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- i.) ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése a Megrendelő érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének időpontjában.
- j.) a Szolgáltatónak a Társszolgáltatóval kötött olyan, az adott előfizetői hozzáférése a Megrendelő számára előfizetői szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató a Megrendelőt értesíteni köteles a megszűnés előtt **15 nappal**. Ha a Szolgáltató a Szolgáltatást a Társszolgáltatóval között nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó szerződés alapján nyújtja, köteles a Megrendelőt a nagykereskedelmi hozzáférésre irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.
- k.) az átadó szolgáltatóval fennálló Szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul, vagy
- l.) a Felek közös megegyezésével, figyelemmel az **Eht. 127. § (4) bekezdésére** és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött Szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött Szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött Szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg.

(9) A Szolgáltató jogosult a Szerződést legalább **15 napos** felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a Szolgáltatást felfüggeszteni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy a Megrendelő a Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény vonatkozásában megtévesztette.

(10) A Szolgáltató a Szerződés felmondását a Megrendelővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről a Megrendelőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ezt nem indokolja.

(11) A Szolgáltató a Megrendelő előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélen, továbbá elektronikus levélben vagy egyéb hírközlési úton is teljesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés a Megrendelőhöz megérkezett, illetve azt a Megrendelő tudomásul vette.

(12) A szolgáltatói felmondás tartalmazza

- a.) a felmondás indokát,
- b.) a felmondási időt, a felmondási idő kiszámításának módját, valamint
- c.) ha a felmondás indoka a Megrendelő szerződésszegése, akkor a Megrendelő tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti és erről a szolgáltató tudomást szerez a szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

(13) A Szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje a kézhezvételtől számított **30 nap**.

(14) Ha a felmondás indoka a Megrendelő szerződésszegése, és a Megrendelő a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni.

(15) A Szerződés felmondása nem mentesíti a Megrendelőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja Szolgáltatást abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő **30 napon** belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezzi. A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy a Megrendelő díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor a Szolgáltatás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadálya még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díja az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, a Szerződésben vagy más módon kerül meghatározásra.

12.3.1 Szolgáltató rendkívüli felmondása a Megrendelő szerződésszegése esetén

(1) A Szolgáltató a Szerződést **15 napos** felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben a Megrendelő az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, a jogkövetkezményekre figyelmeztető első fizetési felszólítás elküldését legalább **15 nappal** követő második fizetési felszólítás megtörténtét követően az első fizetési felszólítás kézhezvételét követő **30 napon** belül sem egyenlített ki.

(2) Az (1) bekezdés szerinti eljárást alkalmazhatja a Szolgáltató akkor is, ha a Megrendelő a díjfizetési kötelezettségének azért nem tud eleget tenni, mert az esedékes díjakról szóló számlát a Szolgáltató nem tudja kiállítani, mert a Megrendelő adószáma hibás, felfüggesztett vagy megszűnt, azzal, hogy a Szolgáltató a Megrendelőt felszólítja az érvényes számlázási adatok megadására.

(3) Ha a Megrendelő az első fizetési felszólítás kézhezvételét követő **30 napon** belül díjtartozását kiegyenlíti, a Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni.

(4) A Szolgáltató a Szerződés megszegése esetén a Szerződést a kézhezvételtől számított **15 napos** határidővel mondhatja fel, ha

- a.) a Megrendelő akadályozza vagy veszélyezteti az elektronikus hírközlő hálózat rendeltetésszerű működését, és a Megrendelő ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított **3 napon** belül sem szünteti meg,
- b.) a Megrendelő a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c.) a Megrendelő a Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,
- d.) a Megrendelő a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

(5) Amennyiben a Szolgáltató határozott időtartamú Szerződést a jelen pont szerint a határozott időtartam lejártá előtt részben vagy egészben megszünteti, az érintett szolgáltatás-elem vonatkozásában a Megrendelő az **ÁSZF 7.4.9 pontjában** rögzített kötbért köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

(6) A Szolgáltató jogosult a Szerződés Megrendelő szerződésszegése miatti rendkívüli felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy a szolgáltatások körét, illetve használatát korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben a Megrendelő a korlátozás okát **30 napon** belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadály a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

12.3.2 Szerződés Szolgáltató általi azonnali hatályú felmondása

(1) Szolgáltató jogosult az informatikai vagy egyéb Szolgáltatásra vonatkozó Szerződés azonnali hatályú felmondására, ha

- a.) a Megrendelő **1 éven** belül több mint **2 alkalommal** fizetési késedelembe esik, és tartozását legalább **8 napos** határidőt biztosító, a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés (fizetési felszólítás) ellenére sem rendezi,
- b.) a Megrendelő felróhatóan kárt okoz a Szolgáltató vagy annak ügyfelei, partnerei, jogutódjai, leányvállalatai tulajdonában vagy használatában lévő hírközlő és/vagy IT hálózatban, illetve berendezésében,
- c.) a Megrendelő az Adatközpontban elhelyezett hírközlési és/vagy IT berendezése nem felel meg a Felek által egyeztetett és a Szerződés mellékletében rögzített berendezéseknek és/vagy ezen berendezéseket nem szerződésszerűen üzemelteti.
- d.) a Megrendelő által saját berendezéseinek végzett karbantartási, üzemeltetési munkák során a Megrendelő képviselői veszélyeztetik vagy szolgáltatás kiesést okozva lehetetlenné teszik a Szolgáltató vagy annak ügyfelei, partnerei, jogutódjai, leányvállalatai berendezéseinek működését.
- e.) a Megrendelő a Szolgáltatót vagy annak közreműködőjét karbantartási, felújítási, ellenőrzési munkájában **48 óránál** hosszabb időtartamban zavarja vagy akadályozza,
- f.) a Megrendelő a Szolgáltató tudomása és/vagy beleegyezése nélkül a Szerződés tárgyát képező bérleményt albérletbe adja;
- g.) a Megrendelő a Szolgáltatótól bérelt szerver-számítógépben szándékosan, vagy súlyos gondatlansággal kárt okoz;
- h.) a Megrendelő a Szolgáltatótól bérelt szerver-számítógépet elidegeníti, vagy azt egyéb módon megterheli, vagy albérletbe adja;
- i.) a Szolgáltatás **ÁSZF 13.2 pontjában** ütköző nem rendeltetésszerű használata esetén;
- j.) a Megrendelő fizetésképtelenségét bíróság megállapította;
- k.) egy **45 napnál** tovább fennálló Vis Maior esemény következtében a Megrendelő nem teljesíti kötelezettségeit a Szolgáltató felé.

(2) A Szolgáltató a Szerződést **azonnali hatállyal** felmondhatja, amennyiben a Megrendelő a Szerződésben szabályozott lényeges kötelezettségét súlyosan megszegi, és a szerződésszegést a Szolgáltató erre irányuló felszólítása ellenére sem szünteti meg a felszólításban megjelölt, vagy egyébként a körülményekből következő ésszerű határidőn belül. A felmondást súlyos szerződésszegés megszüntetésére való felszólításnak nem kell megelőznie abban az esetben, ha az a szerződésszegés jellegénél fogva nem orvosolható, vagy olyan súlyos, hogy a Szerződés további fenntartása a másik Félről nem várható el.

12.3.3 Megrendelő rendkívüli felmondása a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyéb okból

(1) Megrendelőnek jogában áll a Szerződést rendkívüli felmondással felmondani, amennyiben a felmondás oka, hogy a Szolgáltató a Szerződés rendelkezéseit olyan súlyosan szegi meg, hogy annak fenntartása a

továbbiakban a Megrendelőtől nem várható el. Ilyen súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólag,

- a.) a Megrendelő telephelyén nyújtott Szolgáltatás hibáját a Szolgáltató a hibabejelentését követően **30 napon** nem tudja elhárítani,
- b.) A Szolgáltató Adatközpontban nyújtott Szolgáltatások esetén
 - ba.) a Szolgáltató a Szerződésben meghatározott létesítési határidőhöz képest neki felróható okból **11 munkanapot** meghaladó késedelembe esik;
 - bb.) egy adott hónapban több mint **öt (5)** vagy annál több nem egymást követő, egyenként legalább **tizenöt (15) percig** tartó Szolgáltatás kiesés következik be,
 - bc.) a Megrendelő több mint **nyolc (8)** egymást követő órán keresztül észleli a hűtési üzemszünetet egyetlen esemény következtében;
 - bd.) a Megrendelő több mint **két (2) órán** keresztül áramszünetet észlel;
 - be.) az egy, vagy több hibából származó – összesített – hibaidőszakok időtartama bármely egymást követő **30 napon** keresztül eléri a **48 órát**;
 - bf.) a Szerver Elhelyezés csomag összesített éves rendelkezésre állási mutatója **99,0%** alá csökken;
 - bg.) a Megrendelő által bérelt, Szolgáltató tulajdonában álló eszköz meghibásodása esetén Szolgáltató **5 munkanapon** belül az eszköz javításának vagy cseréjének megkezdéséről – Megrendelő felszólítása ellenére sem – gondoskodott;
 - bh.) a Szolgáltató fizetéseképtelenségét bíróság megállapította;
 - bi.) egy **45 napnál** tovább fennálló Vis Maior esemény következtében a Szolgáltató nem teljesíti kötelezettségeit a Megrendelő felé.
- c.) A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított **45 napon** belül a Megrendelő azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a Szerződést, kivéve, ha
 - ca.) a szerződésmódosítás következtében a Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek a Megrendelő számára kizárólag előnyös módon változnak meg, vagy
 - cb.) a módosítás adminisztratív jellegű és nem tartalmaz a Megrendelőre nézve hátrányos rendelkezéseket, vagy
 - cc.) kifejezetten jogszabályváltozáson, bírósági vagy hatósági döntésen alapul, továbbá,
 - cd.) ha a módosításra az ÁSZF-ben vagy az Egyedi Szerződésben rögzített szabályoknak megfelelő módon és mértékben kerül sor.

(2) A Megrendelő rendkívüli felmondása esetén a Szerződés az (1) bekezdés a.) pontja kivételével kizárólag írásban mondható fel. A Szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő hónap utolsó napjával szűnik meg.

(3) Amennyiben a Megrendelő a határozott időtartamú Szerződést a határozott időtartam lejártá előtt részben vagy egészben egyéb okból szünteti meg anélkül, hogy arra a Szolgáltató szerződésszegő magatartása okot adott volna, az érintett szolgáltatás-elem vonatkozásában az **ÁSZF 7.4.9 pontjában** rögzített kötbért köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

(4) Amennyiben a Megrendelő a Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni és a Szerződést a Szolgáltatás létesítésének Szolgáltató általi megkezdése és az erről szóló értesítés után, de az Átadás előtt mondja fel, kötbért nem kell fizetnie, de a Szolgáltatás megkezdésének ésszerű költségeit ki kell egyenlítenie. A Szolgáltatás megkezdésének ésszerű költsége az adott Szolgáltatáshoz megállapított egyszeri (belépési) díj, amelyet **ÁSZF 2. számú melléklete** tartalmaz. Ha az ÁSZF egyszeri díjat nem határoz meg, a Megrendelő köteles a Szolgáltatónak addig felmerült igazolt költségeit megtéríteni. Amennyiben a Szolgáltatás reményében áru (Eszköz, Készülék) átadása történt, úgy azt az Igénylő köteles az elállástól számított **30 napon** belül tartozékaival együtt hiánytalanul, lehetőleg az eredeti csomagolásával, sértetlenül és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni és az ezzel kapcsolatos költségeket viselni.

12.4 Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött Szerződés felmondásának speciális szabályai

A Szolgáltatónak jogában áll a Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött Szerződést a kézhezvételtől számított **60 napon** felmondási idő alkalmazásával felmondani, amennyiben a Szolgáltató és a vele együttműködésben álló közötti együttműködési szerződés bármely okból megszűnik és a vagy a továbbiakban nem biztosítja a Mobil Internet Szolgáltatáshoz a szükséges mobil hálózatot a Szolgáltató részére.

12.5 Eszközberlet tárgyában kötött Szerződés megszűnésének speciális szabályai

- (1) A bérleti jogviszony az alábbi esetekben szűnik meg:
- a.) a bérelt Eszköz megsemmisül;
 - b.) a másik Fél szerződésszegése esetén felmondással, amennyiben előzetes írásbeli felszólítás és a következményekre való figyelmeztetése ellenére legalább **8 napos** határidő alatt a szerződésszegő helyzet megszüntetésére nem kerül sor. Szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólag:
 - ba.) a bérelt Eszköz nem rendeltetésszerű vagy a Szerződésnek egyébként nem megfelelő használata, és
 - bb.) a bérleti díj, valamint a Megrendelőt terhelő egyéb költségek és terhek **30 napon** túli késedelme.
 - c.) Közös megegyezéssel azzal, hogy a Felek egyidejűleg kötelesek egymással elszámolni,
 - d.) Amennyiben a bérelt Eszköz átadása (kiszállítás) **2. alkalommal** is sikertelen.
- (2) Amennyiben a bérleti jogviszony a határozott időtartam lejárta előtt a Megrendelőnek felróható vagy a Megrendelő érdekkörében felmerülő okból, vagy olyan okból, amelyért a Megrendelő felelős szűnik meg, úgy a Megrendelő köteles a bérleti jogviszony határozott időtartamából még hátralévő időszakra járó teljes nettó bérleti díjat egy összegben kötbéreként megfizetni. A Szolgáltató a Megrendelőt terhelő kötbérfizetési kötelezettséget arra tekintettel állapította meg, hogy a Szolgáltató a bérleti díj összegét a Megrendelő által vállalt határozott időtartamra tekintettel állapította meg.

12.6 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

- (1) Ha az Igénylő a Szolgáltatás létesítése előtt a belépési díjelőleget, belépési díjat vagy a szerelési díjat megfizette, de a létesítés megkezdése előtt az Igénybejelentését visszavonja vagy a Szerződését megszünteti, részére a befizetett díjakat Szolgáltató visszautalja.
- (2) A Szolgáltató a Szerződés megszűnése esetén a szerelési díjat vagy belépési díjat nem fizeti vissza a Megrendelő részére.
- (3) A Megrendelő jogutód nélküli megszűnése miatt megszünt Szerződés vonatkozásában Szolgáltató a tudomásszerzés időpontig meg nem fizetett díjakat a felszámolási eljárásban követelheti.
- (4) A Szolgáltató a megszünt Szerződéshez rendelt azonosítókat (előfizetői hívószám, email cím) a jogviszony megszűnését követő **3 hónapig** nem rendeli más Megrendelőhöz.
- (5) A Szolgáltató a Szolgáltatótól bérelt számítógépet, virtuális gépet és a Felhasználói fiókot adatmentés nélkül törli, az azon tárolt adatok vagy a virtuális környezet visszaállítására a Megrendelő által elvégzett mentés hiányában nincs mód. Az ebből adódó esetleges adatvesztésért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.
- (6) A Megrendelő a Szerződés megszűnését követő **5 munkanapon** belül köteles az Adatközpontban elhelyezett eszközöket elszállítani, a helyet rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban, tisztán átadni.
- (7) Amennyiben a Megrendelő az eszközt az Adatközpontból határidőben nem szállítja el, a Szolgáltató értesíti Megrendelőt és további **5 munkanapos** határidőt tűz ki. A rendelkezésre álló időtartam eredménytelen elteltét követően a Szolgáltató a tőle elvárható gondossággal megkísérli az eszközt leállítani (power gomb) az adatvesztés elkerülése érdekében. Amennyiben ez nem sikerül, jogosult a tápellátást megszakítani. Ezt követően az eszközt a szervertermen kívüli raktárban helyezi el, amelyért tárolási díjat számíthat fel.
- (8) Amennyiben a Megrendelő az Adatközpontban elhelyezett eszköz tárolására nem köt megállapodást a Szolgáltatóval és az eszközt a (7) bekezdés szerinti értesítést követő **20 munkanapon** belül (i) nem szállítja el, (ii) az eszközökről lemondott vagy (iii) az **ÁSZF 7.1.10 pontja** szerint a zálogjog érvényesítésére nem került sor vagy sikertelen volt, az eszköz a rajta tárolt adatok végleges elérhetetlenné tételét követően a Szolgáltató döntése szerint hasznosításra, eladásra vagy szakszerű megsemmisítésre kerül. Az eszközökről és adathordozókról részletes **jegyzőkönyv** készül. A hasznosított, eladott vagy megsemmisített eszközzel és adatokkal kapcsolatban a Szolgáltató minden felelősséget elhárít, ha a Megrendelő (i) az eszközről lemondott, (ii) a (7) bekezdés szerinti értesítés az **ÁSZF 3.1.7 pontja** szerint igazolhatóan megtörtént, de a Megrendelőt nem érte el, vagy (iii) a Megrendelő nem nyilatkozott. A Megrendelőt a hasznosításból, eladásból vagy megsemmisítésből eredően kártalanítás nem illeti meg, a megsemmisítés költségét a Szolgáltató jogosult a Megrendelő felé továbbhárítani.
- (9) Amennyiben a Megrendelő a (8) bekezdésben meghatározott időpontig nem nyilatkozik, azt úgy kell tekinteni, hogy az Adatközpontban elhelyezett eszközről és az azon tárolt adatokról lemondott.

13. A Szolgáltatással kapcsolatos egyéb kötelezettségek

13.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

- (1) Az Igénylő vagy a Megrendelő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató vagy megbízottja előre egyeztetett időpontban a Szolgáltatás (Előfizetői hozzáférési pont) létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése, a Szolgáltatás kiépítése és üzemeltetése, valamint

hibaelhárítás céljából beléphessen és a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezéseket és kábeleket elhelyezze.

(2) Amennyiben az ingatlan nem az Igénylő vagy a Megrendelő tulajdona, köteles az ingatlan tulajdonosának vagy kezelőjének a hozzájárulását megszerezni és azt a Szerződés teljes időtartama alatt fenntartani.

(3) Megrendelő a Szerződés megkötése során, és a szerződéses jogviszony ideje alatt köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a Szolgáltató részére a valóságnak megfelelő adatokat szolgáltatni.

(4) Megrendelő köteles a Szolgáltatóval együttműködni a hibaelhárítás során.

(5) A Megrendelő köteles közreműködni a Szolgáltató rendszereivel kapcsolatos, a Szolgáltató vagy a rendszerek szállítói által kezdeményezett megfelelőségi vizsgálatok sikeres lefolytatása érdekében. Ennek körében köteles túrni a Szolgáltató azon rendszereinek átvilágítását, amelyeken a Szolgáltató a szolgáltatást nyújtja; köteles megadni azon szükséges fizikai és logikai hozzáféréseket, amelyek a megfelelőségi vizsgálat lefolytatásához szükségesek; valamint köteles minden más ésszerű, indokolt közreműködést tanúsítani. Ilyen esetekben a felek a titoktartási és adatvédelmi szabályok tiszteletben tartásával járnak el, azzal, hogy a felek kötelesek együttműködni abban, hogy a személyes adat átadására csak szükséges esetben és arányban kerüljön sor. Amennyiben a fentiek során személyes adatok átadására is sor kerül, és a Szolgáltató, illetve rendszer szállítója (vagy ezek megbízottja) adatkezelői minőségben jár el, az adatkezelés jogcíme elsősorban a Szolgáltató és az ügyfél közötti szerződés teljesítése, másodsorban a Szolgáltató és a szállító jogszerű érdeke.

13.2 A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

(1) A Megrendelő köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni.

(2) A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtása érdekében a Megrendelő telephelyén elhelyezett berendezéseket bármikor megvizsgálni és a rendeltetésszerű használatát ellenőrizni. A Megrendelő köteles a bejutást az előzetesen egyeztetett időpontban lehetővé tenni.

(3) Megrendelő köteles a Szolgáltatónak megfizetni a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételéből eredő kárát. Ezen felül a Megrendelőt egyéb költség nem terheli.

(4) A Mobil Internet Szolgáltatás a fájlcsereelő, fájlmegosztó, vagy egyéb, a rendelkezésre álló kapacitást lefoglaló, nagy mennyiségű adat folyamatos továbbítására szolgáló alkalmazás használatára nem alkalmas.

(5) Amennyiben a Megrendelő a rendeltetésszerű felhasználástól eltérően, olyan módon használja a Szolgáltatást, hogy ezzel:

a.) akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését, különösen, ha megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott a hálózathoz, vagy

b.) a Szolgáltatás nyújtását akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbítja, vagy

c.) a Szolgáltatás műszaki paramétereit, és egyéb jellemzőit megváltoztatja és/vagy azt részekre bontja,

d.) a jelen pontban meghatározott egyéb rendeltetésellenes használatot folytat,

úgy a Szolgáltató felszólítja a Megrendelőt a nem rendeltetésszerű használat haladéktalanul, de legfeljebb **24 óra**n belül történő megszüntetésére. Amennyiben a Megrendelő a felszólításnak a megadott határidőben nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Egyedi Szerződést **15 napos** határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.

(6) A Megrendelő köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt internet-hozzáférést olyan mobileszközzel vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszközzel vegye igénybe, amely:

a.) nem veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működtetését, és az azok igénybevételével történő szolgáltatás-nyújtást;

b.) közvetett vagy közvetlen módon sem akadályozza vagy korlátozza akár a Szolgáltató, akár más internethozzáférés-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételét, illetve a címzett által üzemeltetett számítógépes és egyéb informatikai rendszerek működését.

(7) A Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal a Megrendelő által az Internet hálózaton terjesztett anyagokért, azok tartalmáért kizárólag a Megrendelő felel. A Szolgáltatás igénybevétele kapcsán az egyes weboldalakon megjelenő és a Megrendelő által esetlegesen aktivált számítógépes vírusok által a Megrendelő eszközeiben okozott károkért a Szolgáltatót felelősség nem terheli. A Szolgáltató köteles a hatóságokkal együttműködni az **ÁSZF 5.3 pontjában** foglaltak szerint a médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztése, elektronikus adat ideiglenes vagy végleges hozzáférhetlenné tétele és jogellenes tartalom eltávolítása és az ahhoz való hozzáférés megszüntetése (elérhetetlenné tétele) érdekében.

(9) Amennyiben a nem rendeltetésszerű használat során bűncselekmény gyanúja merül fel, a Szolgáltató azt bejelenti az illetékes hatóságnak, és együttműködik hatóságokkal a vonatkozó eljárások lefolytatása során.

(10) A Megrendelő köteles a Szolgáltatást jogszabályba nem ütköző célokra használni, és csak legális (jogtisztta, a megfelelő használati jogosultságot biztosító) szoftvereket alkalmazni a Szolgáltatás igénybevételekor.

(11) A Megrendelő kötelessége és felelőssége gondoskodni arról, hogy a Megrendelő érdekkörébe tartozó személyek – ideértve különösen a Megrendelő saját ügyfeleit, felhasználóit – ne folytassanak rendeltetésellenes használatot, és a jelen pontban meghatározott magatartási szabályokat köteles az ügyfeleivel kötött szerződésben megfelelően előírni. A Megrendelő érdekkörébe tartozó személyek által tanúsított rendeltetésellenes használat esetén a Szolgáltató ugyanúgy jár el, mintha a rendeltetésellenes magatartást a Megrendelő tanúsította volna.

(12) A Szolgáltatás nem rendeltetészerű használatának minősül különösen, de nem kizárólagosan az alábbi magatartások tanúsítása:

a.) Illegális felhasználás: Tilos a szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), melynek tartalma jogszabályt sért. Ilyen tevékenység például különösen szoftverek illegális példányainak felhelyezése a Szolgáltató hír szerverére (news), illetve ilyen szoftverek terjesztése a Megrendelő web-helyéről.

b.) Kiskorúaknak okozott sérelem: Tilos a szolgáltatás felhasználásával olyan tartalmat tárolni, továbbítani, bármely módon használni, amely kiskorúak testi, szellemi, erkölcsi sérelmét eredményezi, vagy arra alkalmas, ideértve különösen a gyermek pornográfiát.

c.) Jogosulatlan hozzáférés: Tilos a Szolgáltató szolgáltatásának mások hozzáféréséhez történő jogosulatlan és/vagy jogszerűtlen hozzáférésre, vagy annak megkísérlésére történő felhasználása. Tilos továbbá a Szolgáltató vagy más személy, számítógép, szoftver vagy hardver, elektronikus kommunikációs rendszerének vagy telekommunikációs rendszerének biztonsági rendelkezéseinek feltörésére vagy annak megkísérlésére történő alkalmazása, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás adatok károsulását vagy veszteségét eredményezte-e.

d.) Szerzői jog, Szabadalom, Védjegy, Üzleti titok, vagy Szellemi tulajdon jogának megsértése: Tilos a szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, vagy bármely más módon), amely valamely szabadalom, védjegy, üzleti titok, szellemi tulajdon, vagy harmadik fél bármilyen más egyéb szellemi alkotásokra vonatkozó vagyoni vagy személyhez fűződő jogának megsértését eredményezi vagy eredményezheti, különös tekintettel a szerzői jog által védett anyagok engedély nélküli másolására, a magazinokból, könyvekből vagy egyéb szerzői jog által védett forrásból származó művek digitalizálására és megosztására, valamint a szerzői jog által védett szoftverek engedély nélküli átadására.

e.) Hálózati zavar okozása vagy ellenséges tevékenység folytatása: Tilos a szolgáltatás igénybevétele bármely olyan tevékenységre, amely hatással lehet más felhasználók vagy rendszerek által történő Internet szolgáltatás igénybevételére. Ilyen tevékenység különösen a „szolgáltatás megtagadás” (DOS, Denial Of Service) és az „elosztott szolgáltatás megtagadás” (DDOS, Distributed Denial Of Service) támadások más hálózati hostok vagy egyéni felhasználók ellen, más hálózati felhasználók, szolgáltatások vagy berendezés zavarása vagy akadályoztatása. A Megrendelő felelős saját hálózatának biztonságos konfigurálásáért. A Megrendelő semmilyen tevékenységgel, illetőleg annak hiányával nem engedheti, hogy mások saját hálózatát illegális vagy helytelen módon igénybe vehessék. A Megrendelő semmilyen tevékenységgel, illetőleg annak hiányával nem engedheti saját rendszerének olyan módon történő konfigurálását, hogy az módot adjon harmadik fél által történő illegális vagy helytelen alkalmazásra. A Szolgáltató nem tolerálja egyetlen Megrendelő mások Internet hozzáféréshez történő hozzáférésre, illetőleg más rendszerek biztonsági intézkedéseinek történő áthatolásra tett kísérletét sem, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás okozott-e adat károsulást vagy veszteséget. A Megrendelő tudomásának hiánya az ő berendezéséből származó ilyen tevékenységről nem mentesíti a Megrendelőt a felelősség alól, és a szolgáltatás felfüggesztésre kerül a jogsértés orvoslásáig.

f.) Hálózati teljesítmény túlzott lekötése: A szolgáltatás nyújtása osztott erőforrások alapján működik. A hálózati erőforrások túlzott használata vagy helytelen alkalmazása az egyik ügyfél által negatív hatással lehet az összes többi ügyfélre. A hálózati erőforrások helytelen igénybevétele olyan módon, hogy az káros hatással bírjon a hálózati teljesítményre rendeltetésellenes használatnak minősül.

g.) Hálózati és személyi biztonság megsértése: A rendszer vagy hálózati biztonságot megszegő felhasználókat büntetőjogi és/vagy polgárjogi felelősség terheli. A Szolgáltató teljes mértékben együttműködik más rendszerek vagy hálózatok biztonsága megszegésének kivizsgálásában, és együttműködik az illetékes hatóságokkal a feltételezett bűnügyi törvénysértések kivizsgálásában. A felhasználó azonosítás, vagy bármely host, hálózat vagy előfizetés biztonságának kijátszására tett minden kísérlet (például, adatokhoz történő hozzáférés jogosultság nélkül, szerverre vagy előfizetésre történő bejelentkezés vagy annak használata erre vonatkozó kifejezett jogosultság nélkül, valamint más hálózatok biztonságának szondázása stb.) rendeltetésellenes használatnak minősül. A biztonsági

rendszerek feltörésére kialakított eszközök használata, (például jelszó kitaláló vagy hálózati szondázó programok stb.), és ezek terjesztése rendeltetésellenes használatnak minősül.

(13) A Szolgáltatással elérhető alkalmazások használata során nem rendeltetészerű használatnak minősül különösen, de nem kizárólagosan az alábbi magatartások tanúsítása:

a.) Vírusok és ellenséges szoftverek terjesztése: Minden olyan szoftver szándékos terjesztése, amely más személyeknek, adatoknak és/vagy számítógép rendszereknek kárt, zaklatást vagy kellemetlenséget okoz és/vagy erre törekszik.

b.) Fenyegetések: A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely testi sértéssel fenyeget, illetőleg annak elkövetésére, rongálásra bűjt fel, illetve gyűlöletet kelt a társadalom bármely csoportjával szemben. Ez a magatartásforma magában foglalja a másokkal folytatott kommunikációt, melynek szándéka a társadalomellenes tevékenység tervezése.

c.) Zaklatás: A szolgáltatás igénybevétele olyan anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely más Megrendelőt vagy a társadalom más tagját zaklatja.

d.) Kiskorúaknak okozott sérelem: A szolgáltatás felhasználása kiskorúaknak okozott sérelem előidézésére vagy annak megkísérlésére, ideértve különösen a gyermek pornográfiát vagy szexuális tolatkodást, büntető feljelentést vonhat maga után.

e.) Megtévesztés: Magában foglalja a szándékos megtévesztést vagy félrevezető állításokat, írásos anyagokat vagy tevékenységet, melynek célja a címzett által az ilyen állítások, írásos anyagok vagy tevékenységek értelmében történő cselekvés.

f.) Csalárd tevékenység: A Szolgáltató szolgáltatásának igénybevétele csalárd ajánlatok tételére termékek, tételek vagy szolgáltatások eladásával vagy megvásárlásával kapcsolatban, illetőleg bármilyen pénzügyi csalás, mint például „piramis játék”, vagy egyéb lánc játékok elősegítése.

g.) Hamisítás és más személy színlelése (megszemélyesítése): A hálózati azonosító fejlécek és információk félrevezető vagy megtévesztő szándékkal történő kiegészítése, eltávolítása vagy megváltoztatása, illetve valamely személy színlelése hamis fejléccel vagy egyéb azonosító információval.

h.) Email/Hírözön: Rosszindulatú szándék más Megrendelő elektronikus posta szolgáltatásának vagy hír média alkalmazásának megakadályozására.

i.) Email/Üzenethamisítás: A szolgáltatásból származó, vagy azon keresztülhaladó bármely elektronikus küldemény üzenet fejlécének részben vagy egészben történő meghamisítása.

j.) Kéretlen reklámok, kereskedelmi email/ Önkényes tömeg email (SPAM) küldése: A szolgáltatás felhasználása bármilyen kéretlen reklám, kereskedelmi vagy egyéb tömeges e-mail továbbítására.

k.) A USENET SPAM alkalmazása: A szabályokat és előírásokat megszegő, bármely hírcsoportnak vagy levelezési lista alapszabályának ellentmondó üzenetek, vagy reklámok postázása. A hírcsoport vagy levelező lista szabályai által elfogadható, vagy a címzett által igényelt kereskedelmi üzenetek megengedettek.

l.) Szerzői jog, Szabadalom, Védjegy, Üzleti titok, vagy Szellemi tulajdon jogának megsértése: A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely valamely szabadalom, védjegy, üzleti titok, szellemi tulajdon, vagy harmadik fél bármilyen más egyéb szellemi alkotásokra vonatkozó vagyoni vagy személyhez fűződő jogának megsértését eredményezi, különös tekintettel a szerzői jog által védett anyagok engedély nélküli másolására, a magazinokból, könyvekből vagy egyéb szerzői jog által védett forrásból származó művek digitalizálására és megosztására, valamint a szerzői jog által védett szoftverek engedély nélküli átadására.

m.) Személyes adat gyűjtése: A Szolgáltató szolgáltatásának igénybevétele harmadik fél személyes adatainak gyűjtésére vagy annak megkísérlésére a harmadik fél tudomása és beleegyezése nélkül. Bármely Megrendelő, aki a fenti rendelkezést megszegi, a megfelelő hatósághoz kerül bejelentésre.

13.3 A végberendezéssel, vagy a Megrendelőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

(1) Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának részletes feltételeit az **ÁSZF 4.3 pontja** tartalmazza.

(2) Amennyiben Hálózatvégződtető berendezést vagy/és az Előfizetői végberendezést (pl. telefonkészülék, router) a Szolgáltató biztosítja, a berendezés a Szolgáltató tulajdonát képezi. A végberendezés átadásakor a Szolgáltató a Díjszabásban meghatározott mértékű kártérítési díjjal megegyező összegű óvadékot kérhet. Az óvadékból a szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét levonni - ideértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is -, illetve az őt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló előfizetői szerződés megszűnt, és a Megrendelő a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül – ide nem értve a rendeltetészerű használatból járó értékcsökkenést - visszaszolgáltatja.

(3) Amennyiben óvadék fizetésére nem kerül sor a Megrendelő részéről, a Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által számára ingyenesen rendelkezésre bocsátott és a Szolgáltatás igénybevételéhez

szükséges eszközöket a szerződés megszűntét követően a Szolgáltató jogosult visszavételezni, amely esetben a Megrendelő azonnal, hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles visszaszolgáltatni. Amennyiben a Megrendelő ezen kötelezettségének nem tesz eleget, úgy köteles a Szolgáltatót ért kár megtérítésére.

(4) A Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezés(ek) konfigurációját (beleértve az épületen belüli áthelyezést és a kábelezést is) a Megrendelő nem jogosult megváltoztatni. A Megrendelő által elvégzett módosításból eredő esetleges károkért, a Szolgáltatásban bekövetkező kiesésért Szolgáltató nem vállal felelősséget. A Szolgáltatás helyreállításáért Szolgáltató jogosult a felmerült többletköltségeit a Megrendelő felé felszámolni.

13.3.1 Eszközök, Végberendezések átadása, kiszállítása és átvétele

(1) Felek az Eszközök, Végberendezések Megrendelő használatába történt átadásának tényét **átadás-átvételi jegyzőkönyvben** rögzítik, e nappal a kárveszélyt teljes egészében a Megrendelő viseli. A Szerződés szerinti Szolgáltatás létesítése során a Megrendelőnek felróható vagy a Megrendelő érdekkörében felmerült bármely okból át nem vett berendezésekkel kapcsolatos többletköltségét pl. ismételt kiszállítás és üzembe helyezés, a Szolgáltató jogosult továbbhárítani a Megrendelő felé.

(2) Amennyiben az Eszközt a Szolgáltató futárszolgálattal juttatja el a Megrendelőnek a Szerződésben megadott szállítási címre és az első kiszállítás nem sikeres, úgy a futárszolgálat a kiszállítást még **2 alkalommal** megkísérli. A kiszállítás várható időpontjáról a Megrendelő a kapcsolattartási email címére kap tájékoztatást.

(3) Amennyiben az Eszköz átadására a Megrendelőnek felróható okból a megismételt második alkalommal sem kerül sor, úgy a Szerződés megszűnik, és a Megrendelő köteles a Szolgáltató részére a szerződésben meghatározott meghiusulási kötbért megfizetni.

(4) Az Eszközt a Megrendelő vagy meghatalmazottja (átvevő) veheti át személyazonosságának és meghatalmazotti jogosultságának igazolását követően. Futárszolgálattal történő kiszállításnál az átvételkor – ha meghatalmazott veszi át az Eszközt – a meghatalmazott köteles átadni a teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazását a futárszolgálat részére. Meghatalmazás hiányában az Eszköz átadása megtagadható.

(5) Az átvételkor azonosításra kerül az átvevő személye és rögzítésre kerül az átvevő személyi igazolvány száma, meghatalmazotti minősége, valamint az átvevőnek alá kell írnia a **kiadási bizonylat** egy-egy példányát. A kiadási bizonylat egy példánya a Megrendelőé, a másik példánya a Szolgáltató-é.

13.3.2 Eszközök, Végberendezések leszerelése

(1) Amennyiben a Szerződés megszűnése miatt, vagy bármely más okból a Szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező berendezés (pl. modem, ONT, mobilkészülék, bérelt eszköz, mobilkészülék, router, switch, kül- és beltéri egységek, kábelezés, szekrény) leszerelése válik szükségessé, a Megrendelő köteles – a természetes elhasználódást figyelembe véve – tartozékaival együtt, lehetőleg az eredeti csomagolásával, sértetlenül és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb **30 napon** belül átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni.

(2) Megrendelő a berendezés(ek)e)t személyesen előzetes egyeztetés után a Szolgáltató kijelölt telephelyén adhatja le, vagy saját költségén postai úton a Vállalati ügyféltámogatás levelezési címére megküldheti.

(3) A Megrendelővel történő előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató végzi el a berendezések leszerelését bérelt vonali vagy más adatátviteli szolgáltatások, ISDN30 és alközponti telefonszolgáltatások, optikai vagy mikrohullámú rádiós hozzáférésen létesített Szolgáltatások esetén.

(4) Amennyiben a Megrendelő e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a berendezés sérült, megsemmisült vagy eltűnt, úgy a Szolgáltató jogosult az **ÁSZF 2. számú mellékletében** vagy a Szerződésben meghatározott kártérítési díjat kiszámlázni, vagy ennek hiányában az igazolt kárát a Megrendelőre hárítani (pl. az eszköz vagy hasonló funkcionalitással bíró más berendezés pótlásának költsége).

(5) A bérelt vagy a Szolgáltatás nyújtása érdekében felszerelt és a Megrendelőnek átadott Eszközök, berendezések vagy/és tartozékaiknak elvesztése, ellopása, annak a Megrendelő hibájából vagy érdekkörében történő megsemmisülése, használhatatlanná válása; illetve a nem rendeltetésszerű használatából eredő bármilyen károsodása esetén bejelentési kötelezettséggel tartozik a Szolgáltató felé. A Megrendelő a jelen pontban írt okból bekövetkező kártérítési felelőssége esetén az esetleges kötbéren felül egyidejűleg köteles a Szolgáltató kárának megtérítésére is, figyelemmel a **Ptk. 6.187.§ (3) bekezdésében** írtakra.

13.3.3 SIM kártya használata

(1) A Megrendelőnek használatra átadott előfizetői (SIM-) kártya a Szolgáltatóval együttműködésben álló Yettel Magyarország Zrt. vagy Vodafone Magyarország Zrt. tulajdonát képezi, ezért a tulajdonjoga nem átruházható.

- (2) A Megrendelő köteles az előfizetői (SIM-) kártyát rendeltetésszerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal rendelkező mobilkészletben használni.
- (3) Amennyiben a SIM-kártyát ellopják vagy azt a Megrendelő elveszíti, az **ÁSZF 5.1.4 pontjában** foglaltak szerint haladéktalanul köteles bejelenteni. A Szolgáltató a SIM-kártyát a Megrendelő bejelentését követően haladéktalanul letiltja. A Megrendelő nem felel azon szolgáltatások igénybevételi díjáért, amelyeket a letiltás kérése után kezdeményeztek. A folyamatban lévő adathívást a SIM-kártya letiltása megszakítja.
- (4) Ha a Megrendelő a részére átadott SIM-kártyán bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt a Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást haladéktalanul korlátozni, valamint – amennyiben a Megrendelő a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított **24 órán** belül sem szünteti meg a SIM-kártya rendeltetésellenes használatát – a Szerződést az **ÁSZF 12.3 pontja** szerint rendkívüli felmondással megszüntetni.
- (5) A SIM-kártya a Megrendelőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetésszerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Szolgáltatót javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli. Amennyiben magatartásával a Megrendelő kárt is okoz, úgy a Szolgáltatónak joga van a Megrendelővel szemben kártérítési igényt érvényesíteni.

13.3.4 Mobilkészlettel kapcsolatos kötelezettségek

- (1) A Megrendelő kizárólag megfelelő hatósági engedéllyel rendelkező vagy megfelelőségi nyilatkozattal ellátott mobil eszközt használhat. Amennyiben ennek nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt a Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást haladéktalanul korlátozni, valamint – amennyiben a Megrendelő a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított **24 órán** belül sem hagy fel fenti kötelezettségének megszegésével – a Szerződést **15 napos** határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.
- (2) A Megrendelő a mobilkészlet IMEI számát nem változtathatja meg és egyidejűleg tudomásul veszi, hogy ennek megtörténte a **Btk. 423. §-a** szerint a tiltott adatszerzés és információs rendszer elleni bűncselekmény, illetőleg a **Btk. 424. §-a** szerint az információs rendszer védelmét biztosító technikai intézkedés kijátszása tényállását valósítja meg.
- (3) A Megrendelő a rádióadás teljesítményét növelő kiegészítő berendezések közül csak olyat használhat, amely a Magyarországon irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkezik, és amelynek használatához a Szolgáltató előzetesen írásban hozzájárult.

13.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

- (1) A Megrendelő az Egyedi Szerződésben szereplő adataiban bekövetkező változásokat köteles **15 napon** belül a Szolgáltató részére írásban bejelenteni. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Megrendelő e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.
- (2) Névváltozás esetén ennek tényét a Megrendelő alapító okiratának cégbíróság vagy más, a szervezet nyilvántartását végző hatóság által érkeztetett példányával igazolhatja.
- (3) Amennyiben a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik (pl. kft-ből zrt/nyrt-vé alakul a cég), úgy az nem csak névváltozás, hanem a Megrendelő személyében bekövetkező változás, amely az Átírásnak minősül.

Invitech ICT Services Kft.

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

**Általános Szerződési Feltételek
(Invitech ÁSZF)**

1. számú melléklet

**Alap- és kiegészítő szolgáltatások
Szolgáltatásminőségi paraméterek és célértékek**

Jelen ÁSZF hatályba lépésének napja:

2025. január 1.

Tartalomjegyzék

1. ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK	6
1.1 Hangszolgáltatás	6
1.1.1 Helyhez kötött analóg (PSTN) telefonszolgáltatás	6
1.1.2 Helyhez kötött ISDN szolgáltatás	7
1.1.3 Helytől független nomadikus telefonszolgáltatás	8
1.1.4 Helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatás	8
1.1.5 IP Account fővonal szolgáltatás	10
1.1.6 Üzleti IP Center alközponti funkciók.....	11
1.1.6.1 Webes (online) felhasználói felület (admin és mellék szintű szolgáltatások)	12
1.1.6.2 Teljes jogú felhasználó (admin)	12
1.1.6.3 Beépített Telefonkönyv	12
1.1.6.4 GSM adapter	13
1.1.6.5 Csengetési csoport	13
1.1.6.6 Hívásátvételi csoport	13
1.1.6.7 Hangrögzítés	13
1.1.6.8 PC integráció	14
1.1.6.9 e-Fax.....	14
1.1.6.10 Hangposta	14
1.1.6.11 Távoli Nomadikus Iroda	15
1.1.6.12 IVR funkció	15
1.1.6.13 Extra IP telefonkészülék	15
1.1.6.14 Egyéni Logó minden készülékre.....	15
1.1.6.15 PIN kód védelem szolgáltatás	16
1.1.6.16 Vezérszám beállítás	16
1.1.6.17 Videotelefon szolgáltatás.....	16
1.1.6.18 Virtuális mellék szolgáltatás publikus hívószám nélkül	16
1.1.6.19 Virtuális mellék szolgáltatás Nomadikus hívószámmal (0621)	16
1.1.6.20 Virtuális mellék szolgáltatás Földrajzi hívószámmal	16
1.1.7 Telefonhívások típusai	16
1.1.7.1 Helyi hívás	17
1.1.7.2 Más szolgáltató hálózatába irányuló helyi hívás	17
1.1.7.3 Helyközi, körzeten belüli hívás (I. díjzóna)	17
1.1.7.4 Belföldi távolsági hívás (II., III. díjzóna)	17
1.1.7.5 Belföldi speciális hívás	17
1.1.7.6 Mobil rádiótelefon hívás.....	17
1.1.7.7 Nemzetközi hívás	17
1.1.7.8 Segélykérő hívás	17
1.1.7.9 Speciális hívások (nem földrajzi számok).....	17
1.1.7.10 Rövid számok	19
1.1.7.11 Hálózaton belüli nomadikus hívás	20
1.1.7.12 Hálózaton kívüli nomadikus hívás	20
1.1.8 Hívásidőszakok, időzónák.....	20
1.1.9 Telefon kiegészítő (kényelmi) szolgáltatások (Digifon).....	20
1.1.9.1 „Ne zavarj” szolgáltatás	21
1.1.9.2 Hívásátirányítás feltétel nélkül.....	21
1.1.9.3 Hívásátirányítás foglaltság esetén.....	21
1.1.9.4 Hívásátirányítás "nem felel" esetén	21
1.1.9.5 „Párhuzamos csengetés” szolgáltatás.....	22
1.1.9.6 Hívásvárakoztatás	22
1.1.9.7 Három résztvevős konferencia	22
1.1.9.8 Kezelői hívásfelajánlás letiltása	23
1.1.9.9 Híváskorlátozás jelszóval	23
1.1.9.10 Hívószám kijelzés szolgáltatás.....	23
1.1.9.11 Hívószám (azonosító) kijelzés letiltása.....	23
1.1.10 ISDN kiegészítő szolgáltatások.....	24
1.1.10.1 Közvetlen beválasztás (DDI – Direct Dialling In).....	24
1.1.10.2 Többszörös előfizetői szám (MSN – Multiple Subscriber Number).....	24
1.1.10.3 Kapcsolt szám azonosítás (COLP – Connected Line Identification Presentation)	25

1.1.10.4 Kapcsolatszám-azonosítás letiltása (COLR – Connected Line Identification Restriction)	25
1.1.10.5 Alácímzés (SUB – Sub-addressing)	25
1.1.10.6 Csoportos vonalkeresés (LHT – Line Hunting)	25
1.1.10.7 Hívástartás (HOLD – Call Hold)	25
1.1.10.8 Végberendezés-hordozhatóság (TP – Terminal Portability)	25
1.1.10.9 Használók közötti üzenettovábbítás	25
1.2 Telefonos kezelői szolgáltatások	26
1.2.1 Egyetemes országos belföldi tudakozó (11800)	26
1.3 Egyéb üzemeltetői szolgáltatások	26
1.3.1 Tételes számlamelléklet (hívásrészletező)	26
1.3.2 Egyenlegközlő	27
1.3.3 Folyószámla egyeztetés/ folyószámla kimutatás	27
1.3.4 Híváskorlátozás – tartós	27
1.3.5 Szöveges tájékoztatás számváltozásról	27
1.3.6 Vonalcsoport szolgáltatás (Hívássoroló – PBX)	27
1.3.7 Áramkör és kapcsolási szám tartalékolása	27
1.3.8 Üzleti konferencia szolgáltatás	27
1.3.9 Egyedileg kijelölt, könnyen megjegyezhető szám (Szép szám)	28
1.3.10 Vezérszám beállítás	28
1.3.11 Egyedi hangbemondás	28
1.3.12 Egyedi forgalmi kimutatás	28
1.3.13 Hangfelvétel kiadása	29
1.3.14 „Disaster recovery” hívásátirányítás szolgáltatás	29
1.4 Hangszolgáltatás útján igénybe vehető szolgáltatások	29
1.4.1 Audiofix és Audiotex hívás, emeltdíjas szolgáltatások elérése	29
1.4.2 Belföldi zöld szám szolgáltatás	30
1.5 Adatátviteli szolgáltatások	31
1.5.1 Ethernet alapú bérelt vonali szolgáltatás (ELINE)	31
1.5.2 Adatközpontban létesített előfizetői hozzáférési pont (UNI; User Network Interface) szabályai	31
1.5.3 Virtuális LAN szolgáltatás (DC VLAN)	32
1.6 Virtuális magánhálózat (VPN) szolgáltatás	32
1.6.1 IP alapú Virtuális magánhálózati szolgáltatás (IPVPN, L3VPN)	33
1.6.2 IP Sec szolgáltatás	33
1.6.3 Ethernet alapú Virtuális magánhálózati szolgáltatás (L2VPN, Carrier Ethernet)	33
1.7 Internet-hozzáférési szolgáltatások	34
1.7.1 Bérelt vonali internet-hozzáférési szolgáltatás	34
1.7.1.1 Megrendelő telephelyén nyújtott szolgáltatás	34
1.7.1.2 Adatközpontban nyújtott szolgáltatás	35
1.7.2 Szélessávú internet-hozzáférési szolgáltatás	35
1.7.3 Üzleti internet szolgáltatások	36
1.7.4 Nem felügyelt szimmetrikus üzleti internet-hozzáférési szolgáltatások	36
1.7.4.1 Nem felügyelt szimmetrikus üzleti internet szolgáltatás részvezetékes előfizetői hálózatban	37
1.7.4.2 Nem felügyelt szimmetrikus üzleti internet szolgáltatás FTTH (GPON) előfizetői hálózatban	37
1.7.5 Vendég WiFi internet	37
1.8 Mobil hálózaton nyújtott szolgáltatások	38
1.8.1 Üzleti Mobilinternet szolgáltatás	38
1.8.2 Gépek közötti szolgáltatások (M2M)	38
1.8.3 Fogalmak	38
1.8.4 SIM-kártya	39
1.8.5 Mobileszköz	39
1.8.6 Aktív kapcsolat megszakítása	40
2. SZERVER HOSZTING SZOLGÁLTATÁSOK	40
2.1 Szerver elhelyezés (IaaS)	40
2.1.1 Szerver elhelyezés	40
2.1.2 A Szolgáltatáshoz kapcsolódó internet szolgáltatás jellemzői és csatlakozási lehetőségei:	41
2.1.3 Belépési jogosultságok, hozzáférési jogosultsági szintek	42
2.1.4 Villamosenergia fogyasztás és annak elszámolása	42
2.1.4.1 Mért fogyasztású szolgáltatások	42
2.1.4.2 Átalányfogyasztású szolgáltatások, többletfogyasztás	43
2.1.4.3 Az elszámolás során alkalmazott Hűtési faktor	43

2.2 Szerver elhelyezés és fizikai infrastruktúra szolgáltatás (IaaS)	43
2.2.1 Fizikai Infrastruktúra szolgáltatás (Szerver Bérlet).....	43
2.2.2 Supermicro szerverek	44
2.2.3 Belépési jogosultságok, hozzáférési jogosultsági szintek.....	44
2.3 Virtuális szerver és platform szolgáltatások (PaaS)	44
2.3.1 Szolgáltatás megrendelése	45
2.3.2 A Szolgáltatás tartalma és jellemzői	45
2.3.3 Sáv szélesség garancia	45
2.3.4 Belépési jogosultságok, hozzáférési jogosultsági szintek.....	46
2.3.5 Operációs rendszer típusok	46
3. KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK	50
3.1 Domain név regisztráció és fenntartás szolgáltatás	50
3.2 Domain név karbantartás (DNS) szolgáltatás	50
3.3 Fix IP cím szolgáltatás.....	50
3.4 Túlerheléses támadás (DDoS) elleni védelem kiegészítő szolgáltatás	50
3.5 Alapszintű helyszíni támogatás (First-Line Support).....	51
3.6 Szoftver bérlet kiegészítő szolgáltatás	51
3.7 Operációs rendszer és/vagy alkalmazás üzemeltetés kiegészítő szolgáltatás.....	51
3.8 Emeltszintű helyszíni támogatás kiegészítő szolgáltatás.....	52
3.9 Veeam alapú mentés kiegészítő szolgáltatás	52
3.9.1 Backup and Replication.....	52
3.9.2 Cloud Connect.....	54
3.10 Tűzfal kiegészítő szolgáltatás	56
3.10.1 Alap szintű szolgáltatás.....	56
3.10.2 Emelt szintű szolgáltatás.....	56
3.11 Virtuális tűzfal kiegészítő szolgáltatás.....	58
3.12 Virtuális szerver bővítés online.....	59
3.13 Adatközponton belüli kábelezés.....	59
4. ÉRTÉKNÖVELT ÜZEMELTETŐI SZOLGÁLTATÁSOK.....	59
4.1 Szakértői konzultáció.....	59
4.2 Munkaidőn túli munkavégzés	60
4.3 Tartalék elérés (Back-up), redundáns kiépítés.....	60
4.4 Szolgáltatás Monitorozó Rendszer.....	60
4.5 Migráció	61
4.6 Adatrögzítés a Megrendelő számlakezelő rendszerében	61
5. EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK	61
5.1 Tárolási szolgáltatás	61
5.2 Integrált WIFI-Kamera és streaming szolgáltatás	61
5.3 Invitech Office 365 hosztolt IT alkalmazások	63
6. SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI PARAMÉTEREK, CÉLÉRTÉKEK	64
6.1 Elektronikus hírközlési szolgáltatások	65
6.1.1 Hangszolgáltatás	65
6.1.2 Internet-hozzáférési szolgáltatás.....	65
6.1.3 Üzleti Mobilinternet szolgáltatás	66
6.1.4 Felügyelt bérelt vonali hozzáféréseken nyújtott VPN, Ethernet adatátviteli szolgáltatás	67
6.2 Szerver elhelyezés szolgáltatások	67
6.2.1 Invitech DC14 Professional	67
6.2.2 Invitech DC10-III.....	67
6.2.3 Invitech DC10 Premium	67
6.2.4 Invitech DC10 Standard	68
6.2.5 Szolgáltatás-kiesés	68
6.2.6 Megfelelőségi vizsgálat	68
6.2.7 Hibaelhárítási idők	68
6.2.8 A Szolgáltatás létesítési határideje	68
6.3 Virtuális szerver szolgáltatások	68
6.3.1 Vállalt minőségi mutatók	68
6.3.2 Szolgáltatás-kiesés	69
6.3.3 Hibaelhárítási idők	69
6.4 Emelt szintű helyszíni támogatás	69
6.5 Az operációs rendszer és alkalmazás üzemeltetésre alkalmazott válaszdíjak, hibaelhárítási idők.....	69

6.6 Veeam alapú mentés kiegészítő szolgáltatás	69
6.7 Tűzfal szolgáltatás	70
6.8 Integrált WIFI-Kamera és streaming szolgáltatás	70
6.9 Invitech Office 365 hosztolt IT szolgáltatások	70
6.9.1 Vállalt szolgáltatásminőségi mutatók	70
6.9.2 Rendelkezésre állási idő	70
7. INVITECH DATACENTER INFRASTRUKTÚRA	70
7.1 Invitech DC14	70
7.1.1 Épület	70
7.1.2 Hírközlési kapcsolatok	71
7.1.3 Áramellátás és hűtés	71
7.1.4 Biztonság	71
7.2 Invitech DC10-III	71
7.2.1 Épület	71
7.2.2 Biztonság és tűzvédelem	71
7.2.3 Hírközlési kapcsolatok	71
7.2.4 Tanúsítások, megfelelőségek	72
7.2.5 Géptermekek	72
7.2.6 Áramellátás és hűtés	72
7.3 Invitech DC10 Premium	72
7.3.1 Épület	72
7.3.2 Hírközlési kapcsolatok	72
7.3.3 Áramellátás és hűtés	72
7.3.4 Biztonság	73
7.4 Invitech DC10 Standard	73
7.4.1 Épület	73
7.4.2 Hírközlési kapcsolatok	73
7.4.3 Áramellátás és hűtés	73
7.4.4 Biztonság	73

1. Elektronikus hírközlési szolgáltatások

- (1) A Szolgáltatást a Szolgáltató Magyarország területén nyújtja.
- (2) A Szolgáltatások és Kiegészítő szolgáltatások, egyéb adminisztratív és üzemeltetői szolgáltatások díjait az **ÁSZF 2. számú melléklete** tartalmazza.
- (3) A Szolgáltató jogosult az internet-hozzáférés szolgáltatást telefon vagy más alapszolgáltatással összevontan, egy csomagként nyújtani.
- (4) Az összevont szolgáltatások együtt, egy szolgáltatáscsomagként kezelendők, különösen áthelyezés, átírás, módosítás vagy felmondás tekintetében.
- (5) A Szolgáltatás nyújtásának szükségszerű feltétele harmadik személyek, különösen az áramszolgáltatók és más közművek által nyújtott szolgáltatások igénybevétele. Ezen szolgáltatások a Szolgáltató ellenőrzési körén kívül esnek, ezért a Szolgáltató a Megrendelő telephelyén kiépített végponton nem garantálja a Szolgáltatások folyamatos szünetmentességét. Ebből következően a Szolgáltatások korlátozottan alkalmasak olyan tevékenységek végzésére, amelyek folyamatos szünetmentességet igényelnek, pl. vagyonszociális vagy biztonsági-felügyeleti tevékenységekre. Az áramszolgáltatásban bekövetkezett bármilyen kimaradás esetén, annak időtartama alatt a Szolgáltatás nem elérhető és segélykérésre sem alkalmas.
- (6) A Szolgáltató által biztosított Szolgáltatásoknak nincsen időbeli korlátja, ugyanakkor azok a jelen fejezetben megjelölt kivételekkel a Megrendelő telephelyén kiépített végponton a Megrendelő által a végberendezések számára biztosított folyamatos **230V-os** tápáram-ellátást és a megfelelő működési környezet biztosítását igénylik.
- (7) Amennyiben a Megrendelő azonos Előfizetői hozzáférési ponton több Szolgáltatást is igénybe vesz, a Szolgáltatások korlátozása vagy szüneteltetése az ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint történhet.

1.1 Hangszolgáltatás

- (1) A nemzeti, illetve nemzetközi számozási tervben szereplő hívószám vagy hívószámok segítségével, közvetlenül vagy közvetve, belföldi vagy belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását magában foglaló, nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás. A hangszolgáltatás hagyományosabb elnevezése a telefonszolgáltatás, a jelen ÁSZF-ben telefonszolgáltatás alatt mindig hangszolgáltatást értünk.
- (2) A Szolgáltató a Szolgáltatást Magyarország területén nyújtja.
- (3) A forgalmi (beszélgetési) díjat a hívó fél fizeti a hívott fél jelentkezésétől a hívás bontásáig terjedő időtartamra.
- (4) A Szolgáltató a Szolgáltatást alkalmi jelleggel is biztosítja.

1.1.1 Helyhez kötött analóg (PSTN) telefonszolgáltatás

- (1) A Szolgáltatás fémes előfizetői hurkon (réz érpár) beszéd, G2/G3 Fax jelek átvitelére alkalmas **300-3400 Hz** sávszélességgel, ill. adatátviteli kapcsolat létrehozását biztosítja legfeljebb **9600 bit/s** sebességgel.
- (2) Előfizetői hozzáférési pont: A Megrendelő által meghatározott felszerelési helyen a Szolgáltató által kiépített fali telefoncsatlakozó (RJ11, 6P2C).
- (3) Az analóg (PSTN) telefonszolgáltatás szünetmentes központ oldali távtáplálást (48V) biztosít, így a hozzáférési pont a Megrendelőnél áramkimaradás esetén is használható marad. Ennek feltétele, hogy az Előfizetői hozzáférési pontra kapcsolt telefonkészülék a telefonhálózatról vett árammal működjön.
- (4) Az hívást a hívó fél bontja (a rosszakaratú hívás azonosítás kivételével) a kézibeszélő telefonkészülékre történő visszahelyezésével. A hívás **90 másodperc** után véget ér abban az esetben is, ha a hívott fél teszi le a kézibeszélőt és a hívást ezen időszakon belül nem folytatja.
- (5) A Szolgáltatás nyújtása során a Szolgáltató, valamint belföldi és nemzetközi hívás lebonyolításában közreműködő más szolgáltató olyan technológiákat is alkalmazhat, amely az összeköttetés egyes szakaszaiban kódolt (VoIP) hangátvitelt valósít meg. Beszédsávi adatátvitelt megvalósító eszközök (G3-as Telefax, POS terminál, riasztó készülék, kissebességű, max. **9600 bit/s** modem) a Szolgáltatással üzemszerűen együttműködnek, de a Szolgáltató a beszédsávi adatkapcsolatok működésére garanciát nem vállal. Az IP technológia sajátosságai révén létrejövő átviteli késleltetések, a hangkódolási eljárások hatásai eszközfüggőek és a Szolgáltató azokat befolyásolni nem tudja. **9600 bit/s-nál** gyorsabb adatkommunikációt biztosító beszédsávi modem jelek és sávon kívüli jelzések átvitelére nem alkalmas!
- (6) Analóg alközpont csatlakoztatásához a Vonalcsoport kiegészítő szolgáltatás (Hívássoroló – PBX) igénybevételel több analóg vonal összefogásával lehetőség van egy kitüntetett hívószámon (Vezérszám) elérhető PBX vonalcsoport létrehozására.
- (7) A PBX vonalcsoportban a hívószám kijelzése, ill. a hívások számlázása a hívást indító vonal hívószámán, alszámonként történik. A számlázás és hívószám kijelzés módját a Megrendelő a Vezérszám beállítás kiegészítő szolgáltatás megrendelésével módosíthatja.

1.1.2 Helyhez kötött ISDN szolgáltatás

- (1) Az ISDN (integrált szolgáltatású digitális hálózat) szolgáltatás fémes előfizetői hurkon (réz érpár) beszéd-, G2/G3 fax, szöveg-, továbbá adat- és képinformációk digitális átvitelét biztosítja. A hívások kezdeményezése és bontása alapvetően az analóg telefonszolgáltatásnál megszokott módon történik, de a jelzést váltás digitális jelzescsatornán keresztül történik, amit az Előfizetői végberendezés (pl. ISDN telefonkészülék, ISDN alközpont) vezérel.
- (2) Előfizetői hozzáférési pont: ISDN szolgáltatás esetén az Előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató tulajdonát képező Hálózat végződtető berendezés (NT1) előfizetői oldala („T” interfész).
- (3) Megrendelő az ISDN végberendezéssel közvetlenül (pl.: ISDN alközpont, ISDN telefon stb.), nem ISDN végberendezéssel (pl. analóg telefonkészülék) egy speciális illesztőn, terminál adapteren (TA) keresztül közvetett módon, vagy speciális, terminál adaptert is tartalmazó Hálózat végződtető berendezéssel közvetlenül tud csatlakozni.
- (4) Az ISDN szolgáltatás keretében két szabványos csatlakozási mód választható:
- a.) alap csatlakozás (BRA), a továbbiakban ISDN2,
 - b.) primer csatlakozás (PRA), a továbbiakban ISDN30.
- (5) BRA – ISDN2 két darab 64 kbit/s sebességű felhasználói B-csatornából, valamint egy 16 kbit/s sebességű jelzésátviteli D-csatornából áll.
- a.) Mindkét B-csatorna felhasználható vonalkapcsolt (azaz választási információval irányított) hívások lebonyolítására.
 - b.) A két B-csatorna egyidőben egymástól függetlenül és együttesen is igénybe vehető.
 - c.) Az ISDN2 lehet pont-pont (p-p) vagy pont-többpont (p-mp) konfigurációjú. Pont-pont konfigurációban a csatlakozáshoz csak egyetlen (pl.: ISDN alközpont), pont-többpont konfigurációban akár több ISDN végberendezés is csatlakoztatható.
 - d.) ISDN2 csatlakozás esetén közvetlenül, vagy pedig egy, az interfészhez kapcsolt belső 4 huzalos kábelezésre (S busz) lehet ISDN végberendezéseket kapcsolni. Ebben az esetben a „T” és az „S”, referencia pontok egybeesnek és az interfészt S/T interfésznek nevezzük.
- (6) Az ISDN2 csatlakozás NT1 belső áramköreinek tápellátása az analóg telefonszolgáltatáshoz hasonlóan a telefonközpontból távtáplálással történik. Az S/T interfészen maximum **4 ISDN végberendezés** tápellátását az NT1-be épített, de a Megrendelő által biztosított **230V-os** hálózati feszültségről működő tápegység látja el, azonban az ISDN végberendezésnek saját tápáram-ellátással kell rendelkeznie. Áramkimaradásakor a telefonközpont automatikusan gondoskodik az NT1, valamint maximum egy darab, vész-üzemmódra beállított ISDN telefonkészülék távtáplálásáról.
- (7) PRA – ISDN30 csatlakozás E1 interfészen **30 darab 64 kbit/s** sebességű felhasználói B-csatornát és egy 64 kbit/s sebességű jelzésátviteli D-csatornát foglal magába.
- (8) Az ISDN30 csatlakozás csak pont-pont konfigurációjú lehet, a „T” interfészhez csak egyetlen végberendezés (pl. ISDN alközpont) csatlakoztatható.
- (9) Az ISDN30 NT1 tápellátásáról a Megrendelőnek kell gondoskodnia. Ha a Megrendelő az NT1 szünetmentes áramellátását nem tudja biztosítani, akkor áramkimaradás esetén a Szolgáltatás szünetel.
- (10) Megrendelő kérheti a telefonszolgáltatás analógról ISDN2 csatlakozásra vagy ISDN2 csatlakozásról analógra történő cseréjét a szolgáltatás váltás díjának megfizetése ellenében. A díj tartalmazza a kiszállítás és az üzembe helyezés költségét is.
- (11) A hívást a hívó vagy a hívott fél bonthatja. A hívás során lehetőség van a végberendezés hordozás kiegészítő szolgáltatás aktiválására, amely lehetővé teszi egy aktív hívás közben az ISDN telefonkészülék más, de azonos NT1-en működő vételi helyre történő átcsatlakoztatását a hívás megszakadása nélkül.
- (12) Az ISDN2 telefonszolgáltatás nyújtása során a Szolgáltató, valamint belföldi és nemzetközi hívás lebonyolításában közreműködő más szolgáltató olyan technológiákat is alkalmazhat, amely az összeköttetés egyes szakaszaiban kódolt (VoIP) hangátvitelt valósít meg. Az ISDN adatkapcsolatok használata ilyen esetben nem lehetséges, ezért a Videotelefon, az ISDN router back-up, az ISDN adathívás (modem) nem működik. Beszédsávi adatátvitelt megvalósító eszközök (G3-as Telefax, POS terminál, riasztó készülék, kissebességű, max. **9600 bit/s** modem) a Szolgáltatással üzemszerűen együttműködnek, de a Szolgáltató a beszédsávi adatkapcsolatok működésére garanciát nem vállal. Az IP technológia sajátosságai révén létrejövő átviteli késleltetések, a hangkódolási eljárások hatásai eszközfüggőek és a Szolgáltató azokat befolyásolni nem tudja. **9600 bit/s-nál** gyorsabb adatkommunikációt biztosító beszédsávi modem jelek átvitelére nem alkalmas!
- (13) ISDN alközpont csatlakoztatásához az ISDN p-p konfiguráció a Csoportos vonalkeresés (LHT – Line Hunting) hozzárendelésével, ISDN p-mp konfiguráció esetén a Vonalcsoport szolgáltatás (Hívásvonal – PBX) igénybevételével lehetőség van egy kitüntetett hívószámon (Vezérszám) elérhető PBX vonalcsoport létrehozására.

(14) A PBX vonalcsoportban a hívószám kijelzése, ill. a hívások számlázása a hívást kezdeményező vonal hívószámán, vagy az ISDN alközpont mellékének közvetlen behívó (DDI) számán, alszámonként történik. A Megrendelő ISDN alközpontjának minden kezdeményezett hívás esetén a megfelelő mellék közvetlen behívó számát kell továbbítani a Szolgáltató telefonközpontja felé. Amennyiben ezek a beállítások nem teljesülnek, úgy a helytelen azonosítóval ellátott hívások a Megrendelő által választott DDI számon, vagy az utolsó DDI számon kerülnek a hívottnál kijelzésre, ill. kiszámlázásra. A számlázás és hívószám kijelzés módját a Megrendelő a Vezérszám beállítás Kiegészítő szolgáltatás megrendelésével módosíthatja.

1.1.3 Helytől független nomadikus telefonszolgáltatás

(1) Ide tartoznak a mobilitást nem biztosító, de helytől független (nomád) használatot (akár különböző hozzáféréseken is) lehetővé tevő nyilvánosan elérhető VoIP alapú hangszolgáltatások, amelyek a nyilvános Internet hálózaton keresztül telefonhívások bonyolítására szolgálnak. Az Előfizetői hozzáférési pont helye változhat, azaz a Szolgáltatáshoz való hozzáférés nincs egy adott hozzáférési ponthoz rendelve, azonban a Szolgáltatás igénybevétele közben a hozzáférési pont nem változtatható.

(2) A Szolgáltatás nem helyettesíti a vezetékes (PSTN) vagy Helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatást, nem működik áramszünet esetén és a hívások sikeressége és minősége – az Internet hálózat aktuális forgalmi viszonyaitól függően – nem garantált. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az alkalmazott technológiák képességei okozta minőség- vagy működésbeli csökkenésért, illetve a Szolgáltatás igénybevétele során bekövetkezett esetleges egyéb károkért (elérhetlenség, adatvesztés, vírusfertőzés, meghibásodás).

(3) A Szolgáltatás igénybevételenek feltétele, hogy a Megrendelő a hívás előtt csatlakozzon az Internethez.

(4) A Szolgáltatás keretében a Szolgáltató a Megrendelőnek a 21-es szolgáltatáskijelítő számból (közetszám) és 7 számjegyből álló hívószámot biztosít, amelynek segítségével a Szolgáltató hálózatából elérhető nyilvános telefonhálózatokban működő telefonszámot felhívhat, valamint a Megrendelő a közcélú telefon- és mobil rádiótelefon hálózatból, más szolgáltató nomadikus telefonszolgáltatásáról felhívható.

(5) A Szolgáltatás az (1) – (3) bekezdésekben leírtak figyelembevételével korlátozottan alkalmas a Segélykérő hívások kezdeményezésére. A Segélykérő hívások díjmentesek.

(6) A hívhatóságot és az Internet hálózatból történő kihívást a Szolgáltató társszolgáltatók szolgáltatásainak felhasználásával biztosítja a Megrendelők számára. A szolgáltatás előfizetője azon társszolgáltatók hálózatából hívható, amelyek erre vonatkozóan hálózati szerződést kötnek a Szolgáltatóval.

(7) Az Internet hozzáférést a Megrendelő biztosítja, amelyet a Szolgáltatótól is megrendelhet.

(8) Az igénybevételenek műszaki feltételei:

a.) A Megrendelő vagy Felhasználó rendelkezzen szélessávú helyhez kötött vagy mobil internet hozzáférés szolgáltatással a telefonálásra folyamatosan rendelkezésre álló és lefoglalható, minimum 100 kbit/s fel- és letöltési sebességgel,

b.) A Megrendelő rendelkezzen számítógéppel és azon megfelelő SIP alapú kliens programmal vagy egyéb eszközön futó SIP alapú kliens programmal és a szükséges kiegészítőkkel (mikrofon, fülhallgató), vagy a szolgáltatás használatára alkalmas, az Internet hálózathoz csatlakoztatható végberendezéssel (SIP ATA + hagyományos telefon; IP telefon), vagy az IP Center mobil alkalmazással és a futtatására alkalmas mobiltelefon készülékkel.

(9) A megfelelő hangminőség akkor válik elérhetővé, ha az adott alkalmazás/készülék internet hozzáférése megfelel a (8) a.) bekezdésben foglaltaknak, és ezen belül a beszédcélú adatforgalom a megfelelő beállításokkal elsőbbséget élvez (QoS) a teljes rendelkezésre álló adatforgalmon belül. A beállítás elvégzése a Megrendelő érdekkörébe tartozó, az internet hozzáférésre csatlakozó eszközökön (pl, router) a Megrendelő feladata.

1.1.4 Helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatás

(1) A VoIP (voice over Internet protocol) alapú hangszolgáltatás a publikus internet hálózaton keresztül (Hordozó szolgáltatás) vagy a Szolgáltató zárt IP alapú adatátviteli rendszerén (dedikált hozzáférés) a nyilvános telefonhálózatban elérhető hívószámmal rendelkező előfizetők vagy szolgáltatások elérését biztosítja.

(2) Beszédsávi adatátvitelt használó eszközök (G3-as Telefax, POS terminál, riasztó készülék, kissebességű (max. 9600 bit/s) modem) a Szolgáltatással üzemszerűen együttműködnek, de a Szolgáltató a beszédsávi adatkapcsolatok működésére garanciát nem vállal. Az IP technológia sajátosságai révén létrejövő átviteli késleltetések, a hangkódolási eljárások hatásai eszközfüggőek és a Szolgáltató azokat befolyásolni nem tudja. **9600 bit/s-nál** gyorsabb adatkommunikációt biztosító beszédsávi modem jelek és sávon kívüli jelzések átvitelére nem alkalmas!

(3) A Szolgáltatás megfelel az RFC3261 (SIP) és RFC3264 (SDP), illetve a RFC3550 (RTP) ajánlásban, valamint a G.711, G.722 és G.729 szabványokban foglaltaknak.

- (4) A Szolgáltatás keretén belül a Szolgáltató átkódolást nem végez, amennyiben a végberendezések eltérő kódolással rendelkeznek, a beszédkapcsolat nem jön létre. A Szolgáltatás megfelelő igénybevétele érdekében az Előfizetői végberendezésnek képesnek kell lennie a G.711A hangkódolás kezelésére.
- (5) Előfizetői hozzáférési pont: A Megrendelő által meghatározott felszerelési helyen kiépített Hordozó szolgáltatáshoz kapcsolódó Ethernet port, vagy a hangszolgáltatást megvalósító Hálózatvégződtető berendezés Ethernet, analóg vagy ISDN2 csatlakozása.
- (6) Az Előfizetői hozzáférési pont üzemeltetése a Szolgáltató feladata és felelőssége, amely a Hordozó szolgáltatásra kizárólag akkor terjed ki, ha azt a Szolgáltató nyújtja (Belső hordozó szolgáltatás vagy dedikált hozzáférés). A Szolgáltatásra vonatkozó hiba akkor tekinthető a Szolgáltató részéről bejelentettnek, ha Felek megbizonyosodtak a Hordozó szolgáltatás hibamentességéről. A Hordozó szolgáltatás hibáját az arra vonatkozó előfizetői szerződésben foglaltak szerint Belső hordozó szolgáltatás esetén a Szolgáltatónak vagy más esetben a Külső hordozó szolgáltatást nyújtó hírközlési szolgáltatónak kell bejelenteni. A téves hibabejelentésből adódó többletköltséget a Szolgáltató jogosult a Megrendelő felé továbbhárítani.
- (7) A helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatás csatlakozási módjai:
- a.) Hálózat végződtető berendezés (NT-TA, terminal adapter), csatlakozás típusok:
 - aa.) Analóg csatlakozás: RJ-11-es csatlakozású analóg fővonal.
 - ab.) ISDN2 p-mp csatlakozás RJ-45-ös csatlakozású ISDN2 S0 fővonal 2-10 db (alapértelmezetten 2 db) hozzárendelt számmal (MSN), amelyre akár több ISDN2 végberendezés csatlakoztatható az S0-buszon. Az S0-busz (belső hálózat) kiépítését a Megrendelő végzi.
 - ac.) ISDN2 p-p10 csatlakozás: RJ-45-ös csatlakozású ISDN2 S0 fővonal alapértelmezetten 10 db hozzárendelt számmal (DDI), amelyre egy ISDN2 végberendezés (alközpont) csatlakoztatható közvetlen csatlakoztatással.
 - ad.) ISDN2 p-p0 csatlakozás: csak az ISDN2 p-p10 csatlakozáshoz kapcsolódó kiegészítésként, kapacitásnövelés céljából rendelhető meg.
 - b.) IP Account fővonal / telefonkészülék, a hagyományos prémium kategóriájú telefonkészülékhez hasonló funkcionalitású RJ-45-ös Ethernet csatlakozási ponttal rendelkező IP telefonkészülék a hozzá tartozó egyedi földrajzi hívószámmal.
 - c.) SIP trónk alközponti funkciót megvalósító hardver/szoftver alkalmazáshoz többcsatornás hangátvitelt biztosít. Az átadási felület a Hordozó szolgáltatás RJ-45-ös Ethernet csatlakozása.
- (8) A Szolgáltató által biztosított Szolgáltatásoknak időbeli korlátja nincs, ugyanakkor a Szerződésben foglalt kiépítéstől függően a Hálózatvégződtető berendezések a Megrendelő által biztosított folyamatos **230V-os**, az IP telefonkészülék Power over Ethernet csatlakozása esetén **44-48 V/DC IEEE 802.3af** szerinti tápáramellátást igényelnek, valamint a Szolgáltatás elérhetősége feltételezi a Hordozó szolgáltatás legalább garantált sebességű rendelkezésre állását. Az áramszolgáltatásban bekövetkezett bármilyen kimaradás vagy a Hordozó szolgáltatás megszakadása, ill. túlterheltség esetén a Szolgáltatás nem elérhető el, és segélykérésre sem alkalmas!
- (9) A hívások kezdeményezése, felépítése, bontása alapvetően az analóg hangszolgáltatásnál megszokott módon történik, de a jelzést váltás a központ felé digitális módon a SIP protokoll szerint történik, amit a végberendezés (pl. IP telefonkészülék) vezérel.
- (10) A VoIP gateway (telefonközpont) eléréséhez az Előfizetői végberendezésnek a Szolgáltató által megadott felhasználónévvel és jelszóval kell rendelkeznie.
- (11) A helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatás igénybevételi helye kizárólag a Szerződésben megadott felszerelési vagy létesítési cím lehet.
- (12) Az ISDN adatkapcsolatok használata ezen a technológián nem lehetséges, ezért a Videotelefon, az ISDN router back-up, az ISDN adathívás (modem) nem működik.
- (13) A VoIP hangszolgáltatás és az egyéb célú adatátviteli szolgáltatások osztoznak az Hordozó szolgáltatás által meghatározott adatátviteli sebességen. A Szolgáltató által telepített Hálózatvégződtető berendezés hálózati konfigurációjában a Szolgáltató arra törekszik, hogy a hangszolgáltatás mindig elsőbbséget élvezzen a párhuzamos adatforgalommal szemben. Ennek feltétele, hogy a Megrendelő valamennyi adatforgalmát a Szolgáltató Hálózatvégződtető berendezésén keresztül irányítsa és a Szolgáltatóval előre egyeztetett, a hálózat kialakításánál figyelembe vett esetek kivételével a Hordozó szolgáltatásra közvetlen csatlakozást ne valósítson meg.
- (14) A Hordozó szolgáltatására vonatkozó speciális szabályok:
- a.) A Hordozó szolgáltatást a Megrendelőnek kell biztosítania, amelyet a Szolgáltatótól vagy más hírközlési szolgáltatótól is megrendelhet.
 - b.) A Megrendelő akár a teljes rendelkezésre álló kapacitást képes felhasználni a hívásai kezelésére. Egy időben maximum annyian beszélhetnek az adott vonalon, amennyi a rendelkezésre álló le- és feltöltési sebesség alapján engedélyezett. Egy hanghívás le- és feltöltési sebességigénye **100 kbit/s** (G722 vagy G711 beszédkódolással), ADSL alapú szélessávú előfizetői hozzáférése **40 kbit/s** (G729 beszédkódolással), Fax hívás esetén **80 kbit/s**.

- c.) Csomagkésleltetés max. **200ms**, késleltetés-ingadozás (Jitter) max. **100 ms**.
- d.) Garantált minőségű és magas rendelkezésre állású bérelt vonal jellegű Hordozó szolgáltatás esetén a Megrendelő megszabhatja, hogy mekkora sebességet használhat fel a Szolgáltató az egyidejű telefonhívások kezelésére.
- e.) Amennyiben a Külső hordozó szolgáltatás PPPoE kapcsolaton működik, a megfelelő működés feltétele, hogy Megrendelő hozzájárulásával az átadott felhasználói azonosító és a jelszó használatával a kapcsolatot a Hálózatvégződtető berendezés kezelje.
- f.) Amennyiben a Hordozó szolgáltatás nem rendelkezik állandó (fix) IP címmel, a Szolgáltató a Hálózatvégződtető berendezés folyamatos elérhetőségét az IP cím rendszeres lekérdezése útján biztosítja.
- g.) Mobil internet szolgáltatás használatát Hordozó szolgáltatásként a Szolgáltató nem támogatja.
- h.) A Szolgáltató nem vállal felelősséget, ha a Szolgáltatóval előzetesen nem egyeztetett hálózati konfiguráció vagy módosítás miatt a Megrendelőnél üzemelő IP telefonkészülék adminisztratív funkciói a publikus internet felől hozzáférhetővé válnak és a készüléken keresztül illetéktelen hálózati hozzáférés vagy egyéb díjköteles telefonhívások jönnek létre.

(15) A Hordozó szolgáltatás és a belső hálózat jellemzőinek Megrendelő vagy a vele szerződéses viszonyban álló szolgáltatója általi megváltoztatása kihatással lehet az azon nyújtott Ráépülő szolgáltatásra, ezért a Megrendelő azt köteles a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetni vagy haladéktalanul bejelenteni. Ennek elmaradásából eredő hibás teljesítés vagy a Szolgáltatás elérhetetlensége esetén a Szolgáltató a felelősséget elhárítja. A Hordozó szolgáltatás megszűnése a helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatás egyidejű – Megrendelő érdekkörében megvalósuló – megszűnését eredményezi.

(16) A Megrendelő felelőssége meghatározza az Előfizetői hozzáférési pontokon általa egyidőben kezelni kívánt forgalom mértékét (indított és fogadott hívások egyidejű maximális száma), és a Hordozó szolgáltatás megrendelési paramétereit a (14) pontban foglaltaknak megfelelően kialakítani. Amennyiben egy hívás sebességigénye meghaladja rendelkezésre álló adatátviteli sebességet, a vonal túlterheltsége miatt nem lehet újabb hívást kezdeményezni vagy fogadni. A túlterhelésből eredő esetleges károkért Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.

(17) A Hordozó szolgáltatás hozzáférési pontja és a Hálózatvégződtető berendezés közötti, valamint a telefonkészülékek csatlakozási pontjait összekötő belső hálózat kiépítéséért és üzemeltetéséért a Megrendelő felelős.

(18) ISDN alközpont csatlakoztatásához az ISDN p-p konfiguráció a Csoportos vonalkeresés (LHT – Line Hunting) Kiegészítő szolgáltatás hozzárendelésével, analóg vonalak és ISDN p-mp konfiguráció esetén a Vonalcsoport szolgáltatás (Hívássoroló – PBX) Kiegészítő szolgáltatás igénybevételével lehetőség van egy kitüntetett hívószám (Vezérszám) elérhető PBX vonalcsoport létrehozására.

(19) A PBX vonalcsoportban a hívószám kijelzése, ill. a hívások számlázása a hívást kezdeményező vonal hívószámán, ill. ISDN alközpont mellékének közvetlen behívó (DDI) számán, alszámonként történik. A Megrendelő ISDN alközpontjának minden kezdeményezett hívás esetén a megfelelő mellék közvetlen behívó számát kell továbbítani a Szolgáltató telefonközpontja felé. Amennyiben ezek a beállítások nem teljesülnek, úgy a helytelen azonosítóval ellátott hívások a Megrendelő által választott DDI számon vagy az utolsó DDI számon kerülnek a hívottnál kijelzésre, ill. kiszámlázásra. A számlázás és hívószám kijelzés módját a Megrendelő a Vezérszám beállítás Kiegészítő szolgáltatás megrendelésével módosíthatja.

1.1.5 IP Account fővonal szolgáltatás

(1) A Szolgáltató az IP Account fővonal szolgáltatást a helyhez kötött VoIP (Analóg vagy ISDN2 (pp vagy p-mp) vagy IP telefonkészülék) szolgáltatás mellé biztosítja.

(2) Az IP Account fővonal egy olyan logikai azonosító halmazt jelent, amelyet a Megrendelő a saját maga által választott tárcsázó alkalmazás (Program) beállításával az azonosítók alapján tud a Szolgáltató központi SIP-szerveréhez (SoftSwitch) csatlakozni internet hozzáféréseken keresztül. A Megrendelő e-mailben kapja meg a létesítés során a telepítési ajánlást, valamint az azonosítókat (login, szerver, domain), illetve külön eljárásban a jelszót.

(3) A csatlakozás a Megrendelő által választott tárcsázó program tulajdonságainak függvényében az alábbi szolgáltatások elérését teszi lehetővé: beszédcélú hívások kezdeményezése és fogadása a publikus telefonhálózat irányába, hívásátírányítások, hívószám-kijelzés.

(4) Az illegális felhasználás elleni védelem érdekében az azonosítókkal elérhető csatlakozás az emelt díjas irányokba alapértelmezetten korlátozva van, melynek feloldását, illetve újra lezárását a Megrendelő egyedi kódszavas tiltással végezheti. Az azonosítókkal kapcsolatos valamennyi tevékenységért, az azonosítók és a jelszó megőrzéséért a Megrendelő vállal felelősséget, így különösen a Megrendelő felelőssége az azonosítók és a jelszavak titkosságának megőrzése. A Szolgáltató kizár minden felelősséget azon visszaélésekért, melyeket az okozott, hogy a Megrendelő az azonosítóját és/vagy jelszavát mások számára átadta, közvetlen vagy közvetett módon hozzáférhetővé tette.

- (5) A Felhasználó feladata az elérést biztosító szoftverek, a felhasználónév és jelszó rendeltetésszerű használata, valamint a felhasználói adatokhoz való illetéktelen hozzáférés megakadályozása. Az ebből eredő díjfizetés kötelezettség a Megrendelőt terheli. A jelszót a Szolgáltató csak az arra jogosult személy számára adja ki.
- (6) Az IP Account fővonal szolgáltatáshoz a Szolgáltató nem nyújt hibaelhárítási szolgáltatást, további telepítési segítséget, illetve technikai HelpDesk szolgáltatást sem tartalmaz.
- (7) A Szolgáltató az Egyedi szerződésben a Megrendelő által ebből a célból megadott
- a.) email címre küldi meg a regisztrációhoz szükséges adatokat:
 - aa.) A szerver címét, ahonnan a Megrendelő letölthet egy ingyenes tárcsázó programot és a Szolgáltató e-mailjében küldött telepítési ajánlása alapján telepítheti azt.
 - ab.) Az azonosításhoz szükséges login nevet.
 - b.) mobiltelefonszámra SMS-ben küldi meg a jelszót, amelyet az útmutatóban jelzett módon kell megadni a regisztráció során.

A Szolgáltatás ezt követően vehető igénybe.

1.1.6 Üzleti IP Center alközponti funkciók

- (1) Az IP Center alközponti funkciók a Helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatás használatával különféle fejlett hívásvezérlési és kiegészítő (továbbiakban együttesen: alközponti) funkciók alkalmazását teszi lehetővé.
- (2) Az IP Center alközponti funkciók igénybevételének feltétele **2 vagy több alközponti mellék** megrendelése.
- (3) A Szolgáltatás kizárólag a Szolgáltatótól igénybe vett IP telefonkészülékkel használható.
- (4) A Szolgáltató az IP Center alközponti funkciók eléréséhez minden megrendelt mellékállomáshoz **1 db** Alap IP telefonkészüléket vagy felár ellenében Extra IP telefonkészüléket biztosít.
- (5) Az IP Center alközponti funkciókhoz az Előfizetői hozzáférési pontok jogosultság alapján kapnak hozzáférést, az alközponti funkciók kizárólag Helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatással vagy IP Account fővonal csatlakozással érhetők el.
- (6) Az Előfizetői hozzáférési pontok az előfizetői hívószám mellett egy rövid hívószámot is kapnak (továbbiakban: **mellék**), amely segítségével a mellékek egy csoporton belül közvetlenül is elérhetik egymást.
- (7) A hívószám felülbírálnak adminisztrátori funkció használatával a mellékről kezdeményezett hívás esetén a csoporthoz tartozó bármelyik szám beállítható (pl. csengetési csoport, IVR funkció, e-Fax, mellék) és az kerül kijelzésre a hívott félnél.
- (8) Segélykérő hívás esetén a hívószám felülbírálnak adminisztrátori funkció nem működik, minden esetben a mellékhez rendelt előfizetői hívószám, vagy annak hiányában a telephely vezérszáma kerül elküldésre és kijelzésre.
- (9) Az IP Center alközponti funkciók igénybevétele az alkalmazott végberendezéstől függ. Az alapfunkciók analóg telefonkészülékkel is elérhetők, míg a fejlettebb kiegészítő funkciók kizárólag IP telefonkészülék alkalmazásával, SIP kliens szoftverrel vehetők igénybe.
- (10) A hívás kezdeményezésekor az Előfizetői hozzáférési ponton a tárcsázási eljárás IP Center alközponti mellék esetén eltér a megszokottól. Az IP Center alközponti hálózathoz a nyilvános telefonhálózat elérése a „0” előtárcsázással, valamint intelligens tárcsázási mód használatával történhet. Az intelligens tárcsázási mód automatikusan meg tudja különböztetni a tárcsázott szám első számjegyéből és a hívott szám hosszából a belső alközponti, illetve a nyilvános telefonhálózati hívást. Az intelligens tárcsázási mód akkor érvényes minden hívásirányra, ha az IP Center alközponti mellékek nem rendelkeznek 1-gyel kezdődő rövid hívószámmal. A Szolgáltató preferáltan csak 2-9-ig kezdődő számtartományból hoz létre rövid hívószámokat. Ha az ügyfél kifejezett kívánságára mégis alkalmazásra kerül 1-essel kezdődő rövid hívószám, akkor az **Anft.** szerinti, 1-gyel kezdődő rövid hívószámok, beleértve a segélykérő hívásokat is, csak „0” előtárcsázással hívhatók, míg a mellékek és a nyilvános telefonhálózat egyéb hívásirányai az intelligens tárcsázási mód segítségével továbbra is megkülönböztethetők, a „0” előtárcsázást nem kell alkalmazni. A belföldi távolsági vagy mobil rádiótelefon hálózatba történő hívás „06” előtétje vagy a nemzetközi hívás „00” előtétje előtt sem kell „0” előtárcsázást alkalmazni.
- (11) A személyes adatok kezelésével és a Felhasználók tájékoztatásával összefüggő speciális rendelkezések:
- a.) A Megrendelő, mint adatkezelő megfelelő jogalap – a Felhasználók hozzájárulása, szerződéses kötelezettség teljesítése stb. – alapján kezeli a személyes adatokat, így végzi azok rögzítését az alközponti funkciókat megvalósító központi rendszerben.
 - b.) A Megrendelő köteles a megfelelő tájékoztatást megadni a Felhasználók részére az adatkezelés és adatfeldolgozás tényéről és körülményeiről.
 - c.) A Szolgáltatáshoz biztosított telefonkészülék (végberendezés), valamint a rendszer rögzíti és tárolja a kezdeményezett és a fogadott hívások rendelkezésre álló adatait (hívó neve, telefonszám, hívás ideje). A Megrendelő köteles felhívni a Felhasználók figyelmét arra, hogy
 - ca.) a telefonkészüléket használó személy a készüléken tárolt személyes adatokhoz a készülék beállításaitól függően hozzáférhet, valamint

cb.) az üzemeltető személyzet és a Teljes jogú felhasználó (admin) a rendszerben tárolt személyes adatokhoz hozzáférhet.

d.) A Szolgáltatót a készüléken tárolt személyes adatokhoz való illetéktelen hozzáférésekből eredő felelősség nem terheli. A készüléken található híváslisták törlése a Megrendelő, ill. a Felhasználó feladata.

e.) A Megrendelő felelőssége a Felhasználók figyelmét felhívni arra, hogy a Webes felületen megadott személyes adatokhoz a Teljes jogú felhasználó (admin), valamint az üzemeltető személyzet adminisztratív feladatok elvégzése érdekében hozzáféréssel rendelkezik.

f.) A rendszerben tárolt adatok (hangfelvételek, üzenetek stb.) az adattárolási idő letelte után, valamint a Megrendelői szerződés megszűnésekor (központi telefonkönyv, híváslisták stb.) törlésre kerülnek, azok visszaállítására nincs lehetőség. A Teljes jogú felhasználó (admin) jogosult az adattárolási idő letelte előtt a rendszerből a szükséges adatokat letölteni.

(12) Adattárolási idők:

- | | |
|---|--|
| a.) A rendszerben tárolt hívásadatok: | a tárgyhónapot követő 6. hónap vége |
| b.) Hangrögzítés: | 15 nap |
| c.) Új (meg nem hallgatott) hangposta üzenet: | a hangposta fiók törléséig |
| d.) Meghallgatott hangposta üzenet: | meghallgatástól számított 30 nap |
| e.) Mentett hangposta üzenet: | mentéstől számított 30 nap |

1.1.6.1 Webes (online) felhasználói felület (admin és mellék szintű szolgáltatások)

(1) Megrendelő minden igényelt mellékéhez tartozik egy webes felhasználói felületet, ahol a Felhasználó elvégezheti a saját mellékére vonatkozó beállításokat, pl. Ne zavarj funkció ki- és bekapcsolása, hívásátírányítás, szelektív hívásírányítás, profilok ki- és bekapcsolása, saját adatok módosítása (mobil telefonszám, otthoni telefonszám megadása).

(2) A webes felület címe: <https://admin.ipcentrex.hu>

(3) A kezdeti felhasználói azonosítókat (felhasználónév, jelszó) a Szolgáltató telepítés során adja át a Megrendelőnek, amit az admin jogú felhasználó bármikor megváltoztathat, valamint első belépéskor a rendszer kötelezően kéri a jelszóváltoztatást.

(4) A jelszó kezelése kizárólag a Megrendelő felelőssége. A hozzáférési jogosultság idegen kézbe kerülése esetén keletkezett minden kár kizárólag a Megrendelőt terheli. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a felhasználói beállítások hibájából eredő hívások nem teljesülése miatt, pl. szelektív híváskezelés rossz beállítása, nem megfelelő célszám alkalmazása stb. Az esetleges PC integráció során használt szoftverhez ugyanezek a felhasználónév és jelszó párosok használhatók.

1.1.6.2 Teljes jogú felhasználó (admin)

(1) A Megrendelő egy darab teljes jogú adminisztrátor (admin) felhasználói hozzáférést kap. A Megrendelő ezen jogosultsági szinttel képes az alkalmazás valamennyi funkciójának kezelésére, beleértve a kiegészítő alközponti funkciókat is. Lehetősége van általában, nem kizárólagosan pl. a mellékek beállításait felülírni, beállítani azokat az egyedi szabályokat, amelyeket csak az admin felhasználó jogosult beállítani (egyedi híváskorlátozások helyi, távolsági, nemzetközi és emeldíjas hívásírányokra; Csoportokban való részvétel beállítása, soros csengetés esetén a mellékek sorának meghatározása és azok csengetési ideje; csoportok kezelése, azok beállításai, Távoli Nomadikus iroda jelszó változtatása; Mellékek egyedi jelszavának beállítása).

(2) A webes felület címe: <https://admin.ipcentrex.hu>

(3) A kezdeti felhasználói azonosítókat (felhasználónév, jelszó) a Szolgáltató telepítés során adja át a Megrendelőnek, amit első belépéskor kötelezően meg kell változtatni.

(4) A jelszó kezelése kizárólag a Megrendelő felelőssége. A hozzáférési jogosultság idegen kézbe kerülése esetén keletkezett minden kár kizárólag a Megrendelőt terheli. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a felhasználói beállítások hibájából eredő hívások nem teljesülése miatt, pl. szelektív híváskezelés rossz beállítása, nem megfelelő célszám alkalmazása stb.

(5) A Megrendelő teljes jogú adminisztrátor (admin) felhasználója által elvégezhető, de a Szolgáltatótól megrendelt beállítási feladatok elvégzéséért vagy a megrendelt konfiguráció utólagos módosítása esetén az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott szakértői támogatás díját kell megfizetni.

(6) A Megrendelő megfelelő intézkedések előírásával és alkalmazásával köteles biztosítani, hogy a Teljes jogú felhasználó (admin) által kezelt személyes adatokhoz (hívás- és tevékenység-listák, nevek, telefonszámok, email címek, beállítások) való illetéktelen hozzáférést megakadályozza.

1.1.6.3 Beépített Telefonkönyv

(1) A funkció lehetővé teszi a Megrendelőnek, hogy az általa összeállított mellékek elérhetőségét telefonszámmal feltöltse, valamint azokat megjelenítse az szolgáltató által biztosított IP telefon eszközökön.

A szolgáltatás nem elérhető az IP Account és az analóg mellékek esetében, illetve régebbi (SPA921, Aastra 5xi és 31i) típusú IP telefonkészülékeken.

(2) A telefonkönyv szerkesztése és feltöltése az admin felhasználó felelőssége. A telefonkönyv feltöltési formátuma kötött. Csak a Szolgáltató által előre meghatározott formában és adatokkal fogadja el a rendszer. Az adatok helyességéért kizárólag a Megrendelő felel. Az adatokat a Szolgáltató VoIP központja tárolja, amelyhez kizárólag a Megrendelőnek (admin felhasználó) van hozzáférése.

1.1.6.4 GSM adapter

(1) A funkció egy GSM alapú mobil rádiótelefon kapcsolatot biztosító adapter bérletét jelenti, amely önmagában nem tartalmaz hangátviteli szolgáltatást. A Megrendelő köteles a funkció működéséhez szükséges mobiltelefon előfizetésre vonatkozó előfizetői jogviszonyt létesíteni és a hozzá tartozó SIM kártyát a Szolgáltató rendelkezésére bocsájtani. A Szolgáltató által biztosított GSM adapter kizárólag a Megrendelő által biztosított SIM kártyával használható.

(2) A funkció lehetőséget biztosít a Megrendelő számára, hogy mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívásait a Megrendelő a saját SIM kártyáján indítsa. A GSM adapter a Szolgáltató VoIP központjához csatlakozik. Egy időben annyi mobil hívást lehet a rendszerben az adapter felé küldeni, amennyi GSM adapter tartozik a Megrendelőhöz.

(3) A Megrendelő kiválaszthatja, hogy mindegyik, vagy kiválasztott mobil szolgáltató hívásait kívánja a GSM adapter felé irányítani.

(4) A SIM kártyához tartozó előfizetésért, az ahhoz kapcsolódó díjak megfizetéséért, valamint a Szerződésben foglaltak teljesítéséért a Megrendelő felel. A Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal a hívások GSM adapteren történő végződéséért, valamint a GSM hálózatban keletkezett esetleges szolgáltatás kiesésekre.

(5) A Szolgáltató a beállítástól függetlenül saját hálózatán keresztül végződteti a mobil rádiótelefon hálózatba irányuló

a.) a GSM adapterek számát meghaladó egyidejű hívásokat,

b.) hívásokat, amennyiben bármilyen hiba miatt nem tudnak a GSM adapteren keresztül végződni.

(6) Az (5) pont szerinti hívások forgalmi díjait a Megrendelő mobiltelefon szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződésében szereplő díjszabás szerint a mobiltelefon szolgáltatónak fizeti meg a ténylegesen létrejött hívás irányának megfelelően.

(7) A Szolgáltató felelősséget vállal arra, hogy a Megrendelő SIM kártyáján keresztül kizárólag a Megrendelő által kezdeményezett hívásokat indít.

1.1.6.5 Csengetési csoport

(1) A funkció megrendelésével a Szolgáltató a saját számtartományából vagy a Megrendelő megbízása alapján számhordozással egy földrajzi előfizetői hívószámot (telefonszám) rendel a Szolgáltatáshoz. A Megrendelő a mellékeket saját belátása szerint hozzárendelheti a csengetési csoporthoz. A csengetési csoportban szereplő mellékeket a Megrendelő paraméterezheti, párhuzamos vagy soros csengetés mód szerint, a csengetési sorrend és az átkapcsolási idő tekintetében. A csengetési csoportba érkező nem fogadott hívások megjelennek a csengetési csoportba rendelt IP telefon(ok) kijelzőjén.

(2) A funkció megrendelésékor a Szolgáltató rögzíti az igényt és az admin felhasználó adminisztrációs oldalán megjelenik a csengetési csoport a hozzá rendelt telefonszámmal. A csengetési csoportot, a mellékek berendezését, ill. a csengetési csoport paraméterezését az admin felhasználó határozza meg.

1.1.6.6 Hívásátvételi csoport

Az admin felhasználó önállóan is létrehozhat hívásátvételi csoportot külön telefonszám nélkül, illetve a Csengetési csoportokat paraméterezheti egyben hívásátvételi csoportnak is. A szolgáltatás nem elérhető az IP Account és analóg csatlakozáson üzemelő mellékek esetében, illetve régebbi Aastra 5xi és 31i típusú IP telefonkészülékeken.

1.1.6.7 Hangrögzítés

(1) A funkció mellékenkénti, illetve az 1.1.6.12 pont szerinti IVR-onkénti hangrögzítést tesz lehetővé. A hangrögzítés paraméterezésén belül beállítható, hogy az összes hívásfaját (alapértelmezés), vagy csak a kimenő, vagy csak a bejövő hívásokat rögzítse a rendszer.

(2) A Szolgáltató a hanganyag minőségi jellemzőiért, a hanganyag rögzítéséért és az illetéktelen hozzáférésekből eredő károkért nem vállal felelősséget.

(3) A Szolgáltató a rögzített hanganyagok tekintetében bármilyen egyéb felhasználhatóságára vonatkozó igazolást vagy tanúsítványt nem állít ki és azokkal kapcsolatban nem tud adatot vagy egyéb információt szolgáltatni.

(4) A Megrendelő kötelessége, hogy előzetesen megfelelő tartalmú tájékoztatást nyújtson a hangrögzítés tényéről az érintett Felhasználó(k) részére. A Szolgáltatót a megfelelő tájékoztatás és hozzájárulás hiányából vagy visszavonásából eredő felelősség nem terheli.

(5) Szolgáltató a Megrendelő választása szerint a hanganyagokat azok keletkezését követően legfeljebb **30 perces** feldolgozási idő után belül egy megadott email címre továbbítja vagy átmeneti jelleggel **31 napos** adatmegőrzési idővel egy központi tárhelyen helyezi el, ahonnan SFTP protokollal az adatmegőrzési időn belül letölthetők. A kétfajta kézbesítési mód egy objektum hangrögzítésén nem kombinálható.

(6) Az adatmegőrzési időnél régebbi, vagy az emailben továbbított hanganyagot a Szolgáltató nem tárolja és nem vállal felelősséget, ha a Megrendelőhöz bármilyen okból nem érkezik meg vagy nem töltötte le. Utólagos visszakeresésre nincs lehetőség.

(7) A tárhelyhez való hozzáférési azonosítókat a Szolgáltató a szolgáltatás aktiválásakor hozza létre és küldi meg a Megrendelő által megadott elérhetőségekre (Elérési út, felhasználónév és jelszó), az azonosítók védelme a Megrendelő felelőssége.

1.1.6.8 PC integráció

A PC integrációt a Deverto Communicator szoftver teszi lehetővé, a szoftver támogatása megszűnt. A meglévő és telepített alkalmazás egyes funkciói elérhetők, de a működésre a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

1.1.6.9 e-Fax

(1) A funkció segítségével az azt igénybevevő a Szolgáltató a saját számtartományából vagy a Megrendelő megbízása alapján számhordozással a funkcióhoz rendelt földrajzi előfizetői hívószámra (telefonszám) érkező fax jellegű hívásokat fogadja, a beérkezett fax-ot a Megrendelő által a Szerződésben megadott fogadó email címre továbbítja PDF formátumban.

(2) A Megrendelő által megadott küldő email címet a Szolgáltató az e-Fax funkcióhoz rendelt telefonszámmal a rendszerében összerendeli. A küldő email címmel érkező leveleket Szolgáltató kimenő fax-ként értékeli, és azt a megadott telefonszámra fax formájában továbbítja. A célállomás telefonszámának megadása a címzett mezőben történik a következő formátumban: telefonszám@fax.ipcentrex.hu ahol a telefonszám formátuma belföldi címzett esetén 06, körzetszám, előfizetői hívószám, külföldi címzett esetén nemzetközi irányban 00, országkód, előfizetői hívószám. A rendszer a sikeres vagy sikertelen fax küldés visszaigazolását a küldő email címre továbbítja.

(3) Szolgáltató a fogadó email címre küldött üzenet vagy a fax megérkezésére vonatkozóan semmilyen felelősséget nem vállal.

1.1.6.10 Hangposta

(1) Az IP Center alközponti mellékekhez hangposta szolgáltatás is tartozik, amely a hangüzeneteket elektronikus úton tárolja és visszajátssza a hozzáféréssel rendelkező Felhasználó számára.

(2) Az IP Center alközponti mellék hangpostára irányítását a Felhasználó állíthatja be a webes felhasználói felületen vagy a készülékén a megfelelő kódokkal (* #) az általa kívánt esetekre és időzítésekkel.

(3) Amikor hangpostafiókba új hangüzenet érkezik, a hangposta berendezés üzenetjelzést küld a Megrendelőnek. Az üzenetjelzés lehetséges változatairól az IP Center készülékre vonatkozó Használati Útmutató ad részletes tájékoztatást.

(4) A hangposta szolgáltatás tartalma:

- a.) Hangposta fiók kapacitása: 15 nap
- b.) Egy üzenet maximális hossza: 120 mp

(5) Lekérdezés:

- a.) Helyi elérés saját mellékről: Készülék külön nyomógombjával (vm_listen tárcsázásával), illetve alapértelmezetten az 1-es Gyorshívó szám hívásával
- b.) Távélérés más telefonkészülékről: **06 1 888 3737**, külföldről: **+ 36 1 888 3737**

A távélérés díjazása a Felhasználó mindenkor díjcsomagja szerinti, a hívásviszonylatnak megfelelő tarifa alapján, a Felhasználó részére hangszolgáltatást nyújtó szolgáltató által kibocsátott számlán történik.

(6) Az igénybevétel feltételei:

- a.) A hangposta szolgáltatás Felhasználója jogosult arra, hogy titkos kód használatával a hangpostafiókban lévő üzenetekhez tetszőleges telefonszámról hozzáférjen. A titkos kód alkalmazásával kapcsolatban részletes információt az IP Center Felhasználói útmutató (Kisokos) tartalmaz.
- b.) A hangpostafiók távoli eléréshez használt titkos kódja a kezdeti beállításban azonos az IP Center alközponti szolgáltatásban használt titkos kóddal, azonban a Felhasználó a két helyen használt titkos kódokat külön-külön beállíthatja így azok a későbbiek során eltérhetnek.
- c.) A hangposta szolgáltatásnak a Használati Útmutatókban bemutatottaktól eltérő használatából eredő esetleges károkért, valamint a titkos kód és a használat harmadik személynek történő átengedéséből eredően a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

1.1.6.11 Távoli Nomadikus Iroda

(1) Az alközponti alkalmazásban mellékenként igénybe vehető a Távoli Nomadikus Iroda funkció, amelynek segítségével a felhasználó be tud jelentkezni és elérheti saját mellékeit, valamint kimenő hívásokat kezdeményezhet. A kimenő hívások kezdeményezéséhez a Szolgáltató Helytől független nomadikus telefonszolgáltatáshoz rendelt 21-es körzetszámú hívószámot biztosít.

(2) A Szolgáltató a Távoli Nomadikus Iroda funkció megrendelése esetén a jogosultságot beállítja az admin webes felületen az adott mellékhez rendelve. Az Admin felhasználó adja meg a bejelentkezés jelszavát.

(3) A funkcióhoz tartozó felhasználónév és jelszó kezelése a Megrendelő felelőssége és feladata. A Távoli nomadikus Iroda rendeltetészerű használatáért a Megrendelő felel, a felhasználói azonosítókkal kapcsolatos visszaélések tekintetében a felelősség kizárólag a Megrendelőt terheli, ideértve kifejezetten, de nem kizárólagosan a nem rendeltetészerű használatból eredő hívásdíjak megfizetésére vonatkozó kötelezettségeket.

(4) A funkció bármely SIP alapú kliens programmal igénybe vehető, amennyiben a program képes csatlakozni a Szolgáltató VoIP központjához, és minden, a Szolgáltató által megadott adatot képes kezelni (Pl.: felhasználónév, jelszó, Auth. name, User name, jelszó). A funkció használatakor a mellékre érkező hívásokat a rendszer a távoli kapcsolatra is elküldi, azaz párhuzamosan csengeti a melléklet és a klienst is. Bármelyik helyen fogadható a beérkező hívás.

(5) A Távoli Nomadikus Iroda használata esetén a Helytől független nomadikus telefonszolgáltatásra vonatkozó műszaki paraméterekben foglaltakhoz képest magasabb, minimum **200 kbit/s** folyamatos le- és feltöltési sebesség biztosítása szükséges. A beszédminőségre és elérhetőségre vonatkozóan, amennyiben nem teljesülnek a hozzáférésre vonatkozó műszaki feltételek, a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

1.1.6.12 IVR funkció

(1) A funkció megrendelésével a Szolgáltató a saját számtartományából vagy a Megrendelő megbízása alapján számhordozással egy földrajzi előfizetői hívószámot (telefonszám) és egy kapcsolódó rövid hívószámot rendel a Szolgáltatáshoz, amelyen a Megrendelő képes saját IVR (intelligens hang-vezérlés rendszer) hang menüt létrehozni. Amennyiben bárki felhívja az adott IVR telefonszámot, a funkció a Megrendelő által az admin webes felületen feltöltött hanganyagokat bejátssza, illetve amennyiben a hívó fél Tone üzemmódú készülékkel rendelkezik, abban az esetben a kiválasztott szám (menüpont) megnyomása esetén

a.) egy szintű menü esetén a Megrendelő által megadott híváscsoportot vagy mellékletet kapcsol.

b.) többszintű menü esetén a kiválasztott szám (menüpont) megnyomása esetén a Megrendelő által megadott további menüt, híváscsoportot vagy mellékletet kapcsol.

(2) Amennyiben egy számhoz (menüpont) nincs beállított menü, mellék vagy híváscsoport, abban az esetben az IVR a bejelentkező hanganyagot kezdi el lejátszani újra. A Szolgáltató a hanganyagok tartalmi elemeit nem vizsgálja, annak tulajdonságaiért kizárólag a Megrendelő felel.

(3) A Megrendelő által feltöltött hanganyag hangminőségért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

(4) A Szolgáltató fenntartja a jogot arra vonatkozóan, hogy az egy időben beérkező hívásokat az IVR rendszerben korlátozza maximum a Megrendelő összes mellékének számára.

1.1.6.13 Extra IP telefonkészülék

A Helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatáshoz elérhető standard IP telefonkészülékekhez képest extra képességekkel rendelkező telefonkészülék is igényelhető. Megrendelése esetén a Díjszabásban szereplő havi bérleti díjat kell megfizetni.

1.1.6.14 Egyéni Logó minden készülékre

(1) A Megrendelő egy szerződés keretén belül egy logó grafikát átadhat Szolgáltatónak, annak érdekében, hogy azt Szolgáltató azt az arra alkalmas telefonkészülékeken megjelenítse, vagy kérheti a szolgáltatás alapértelmezett logójának letiltását.

(2) Az egyes készüléktípusokon belüli készülékek egyesével nem különböztethetők meg, Egyéni logó igénylése esetén a csoporton belül minden készülék ugyanazt a logót jeleníti meg vagy egységesen logó nélkül működik. Az Egyéni Logó opció eseti díját készüléktípusonként kell megfizetni. A logó grafika felbontását, formátumát a Szolgáltató a szerződéskötéskor adja meg.

(3) Egyéni logó megjelenítésére alkalmas készüléktípusok:

a.) Cisco SPA303, SPA5x2, SPA5x4, SPA508, SPA525G2, CP68x1

b.) Yealink. T21P, T22P, T23P/G, T27P/G, T28P, T29G, T33, T43, T46, VP530, CP860, CP920, CP960

1.1.6.15 PIN kód védelem szolgáltatás

- (1) A Megrendelő kérhet PIN kód védelmet a saját csoportjára. Ebben az esetben minden készüléket az adminisztrátor és/vagy a felhasználó képes zárolni.
- (2) A bekapcsolt védelem esetén a mellék felhasználója kizárólag (segélyhívást leszámítva) a PIN kód segítségével képes kimenő hívásokat kezdeményezni. A PIN kód megadása a hívott szám megadását követően történik egy IVR rendszer segítségével.
- (2) A szolgáltatással a mellék felhasználója képes más készülékről is kimenő hívást kezdeményezni a kód segítségével úgy, hogy a felhasznált készülék a hívószám-kijelzési adatokat is átveszi a hívás időtartamára.
- (3) A PIN kód használója köteles a PIN kód titkosságát megőrizni. A PIN kód illetéktelen felhasználó tudomására jutásából eredő károkért a Szolgáltató nem felelős.

1.1.6.16 Vezérszám beállítás

- (1) A Vezérszám beállítás funkció megrendelésével lehetővé válik a hívószám-kijelzés beállítása úgy, hogy a rendszer nem a mellék telefonszámát küldi el a hívott fél felé, hanem az Adminisztrátor által meghatározott, úgynevezett vezérszámot.
- (2) a Vezérszám beállítás funkciót az Adminisztrátor tudja ki- vagy bekapcsolni.

1.1.6.17 Videotelefon szolgáltatás

- (1) A Szolgáltató által biztosított, videohívásra alkalmas készülék segítségével lehetőség van a csoporton belül videó hívásokat folytatni.
- (2) A videó jel átviteléhez a normál hang- vagy faxhívásnál nagyobb adatátviteli sebesség szükséges, amit több telephely esetén a telephelyeket összekötő hálózatnak (internet elérések, saját hálózati szakaszok) az összeköttetés teljes viszonylatában biztosítani kell. A szükséges folyamatos le- és feltöltési sebesség hívásonként minimum 500 kbit/s, maximum 2 Mbit/s.
- (3) Videohívás az Üzleti IP Center szolgáltatáson belüli végpontok között működik, de más, videotelefonálást is lehetővé tevő hálózatok, szolgáltatások felé is kezdeményezhető videohívás, azonban a hálózatok együttműködése és a hívás sikeressége nem garantált.
- (4) Megrendelése esetén a készülék használatáért a Díjszabásban szereplő havi bérleti díjat kell megfizetni.

1.1.6.18 Virtuális mellék szolgáltatás publikus hívószám nélkül

- (1) Ehhez a Kiegészítő szolgáltatáshoz nem tartozik Földrajzi vagy Nomadikus előfizetői hívószám, kizárólag a csoporton belüli belső mellékszám azonosítja, és nem tartozik hozzá készülék sem.
- (2) A virtuális mellék Kiegészítő szolgáltatással a csoporthoz tartozó, PIN kód védelemmel rendelkező (lezárt) IP Center mellékről a saját mellék rövid hívószáma és PIN kódja ismeretében hívás kezdeményezhető a saját mellék jogosultságainak megfelelően.
- (2) A Kiegészítő szolgáltatás kizárólag a PIN kód védelem szolgáltatás igénybevételével együtt érhető el.
- (3) A hívás során a hívottnál a hívószám-kijelzésre vonatkozó beállításoknak megfelelően a felhasznált készülék (mellék) hívószáma kerül kijelzésre úgy, hogy a keletkezett forgalom a saját mellék forgalmi adatai között kerül rögzítésre.

1.1.6.19 Virtuális mellék szolgáltatás Nomadikus hívószámmal (0621)

- (1) Ehhez a Kiegészítő szolgáltatáshoz a közcélú nyilvános telefonhálózatból is elérhető Nomadikus hívószám tartozik, illetve a csoporton belüli belső mellékszám azonosítja, de nem tartozik hozzá készülék.
- (2) A Nomadikus hívószámmal ellátott virtuális mellék szolgáltatás kizárólag Magyarország területén használható.
- (3) A használat további feltételeit, a kapcsolódó felhasználói azonosítók kezelésének leírását a jelen melléklet 1.1.5 pontjában az IP Account fővonal szolgáltatásnál részletezettek tartalmazzák.

1.1.6.20 Virtuális mellék szolgáltatás Földrajzi hívószámmal

- (1) Ehhez a Kiegészítő szolgáltatáshoz a közcélú nyilvános telefonhálózatból is elérhető, a telephelyhez kötött Földrajzi hívószám tartozik, illetve a csoporton belüli belső mellékszám azonosítja, de nem tartozik hozzá készülék.
- (2) A virtuális melléken átirányított hívás során a hívottnál a hívószám-kijelzésre vonatkozó beállításoknak megfelelően az eredeti hívó hívószáma kerül kijelzésre úgy, hogy a keletkezett forgalom a saját mellék forgalmi adatai között kerül rögzítésre.

1.1.7 Telefonhívások típusai

- (1) A jelen pont alkalmazásában a felsorolt hívásirányok, szolgáltatások az **Anft.** alapján kerültek felsorolásra.

(2) Az egyes hívásirányok díját az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Az Egyedi Szerződésben meg nem határozott és a fel nem sorolt hívásirányok díját az **ÁSZF 2. számú melléklete** tartalmazza.

1.1.7.1 Helyi hívás

Egy adott település közigazgatási határain belüli, a Szolgáltató hálózatában üzemelő előfizetői hozzáférési pontok között létrejött hívás. A hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez a 6, Budapesten 7 jegyű előfizetői hívószámot kell tárcsázni. A belföldi előtét (06) és a körzetszám használata nem kötelező.

1.1.7.2 Más szolgáltató hálózatába irányuló helyi hívás

Egy adott település közigazgatási határain belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött hívás, amikor a hívott fél a Szolgáltatótól eltérő más hírközlési szolgáltató hálózatában üzemelő előfizetői hozzáféréssel rendelkezik, kivéve a Belföldi speciális hívást. A hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez a 6, Budapesten 7 jegyű előfizetői hívószámot kell tárcsázni. A belföldi előtét (06) és a körzetszám használata nem kötelező.

1.1.7.3 Helyközi, körzeten belüli hívás (I. díjzóna)

Azonos földrajzi számozási körzeten belül elhelyezkedő különböző települések előfizetői hozzáférési pontjai között létrejött hívás, kivéve a Belföldi speciális hívást. A belföldi előtét (06) és a körzetszám használata nem kötelező.

1.1.7.4 Belföldi távolsági hívás (II., III. díjzóna)

Különböző földrajzi számozási területeken vezetékes hálózatban létesített előfizetői hozzáférési pontok között létrejött hívás, kivéve a Belföldi speciális hívást. A hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet (06), a körzetszámot és a 6, Budapesten 7 jegyű előfizetői hívószámot kell tárcsázni.

1.1.7.5 Belföldi speciális hívás

Nyilvános helyhez kötött hangszolgáltatást nyújtó, a Elnökének **HF/25016-187/2012 számú határozatában** nem azonosított, jelentős piaci erővel nem rendelkező hírközlési szolgáltató hálózatában létesített előfizetői hozzáférési pontra irányuló hívás a hívás viszonylatától függetlenül, amennyiben **2021. július 1-jét** követően a **Bizottság (EU) 2021/654 rendeletében** meghatározott díjtól eltérő végződtetési díjat alkalmaz. A hívott előfizető eléréséhez azonos körzeten belül a 6, Budapesten 7 jegyű előfizetői hívószámot, más körzetbe történő hívás esetén a belföldi előtétet (06), a körzetszámot és a 6, Budapesten 7 jegyű előfizetői hívószámot kell tárcsázni.

1.1.7.6 Mobil rádiótelefon hívás

Belföldi mobil rádiótelefon előfizető felé irányuló hívás. A hívott előfizető eléréséhez belföldi előtétet (06), a szolgáltatást kijelölő számot (SHS=20, 30, 31, 50 vagy 70) és a 7 jegyű előfizetői hívószámot kell tárcsázni.

1.1.7.7 Nemzetközi hívás

(1) Magyarország határain kívüli előfizetői hozzáférési pontra irányuló hívás, ill. minden olyan hívás, amelyben a hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet (00) kell tárcsázni.

(2) A nemzetközi hívások a hívott számtartományok (prefix) és a hozzá tartozó költségek alapján meghatározott díjzóna-besorolás szerint kerülnek számlázásra. A célszágok és azon belül a hívásirányok besorolását az **ÁSZF 2. számú melléklete** tartalmazza.

(3) A zónabesorolásban ugyanazon célszág különböző irányai több eltérő zónába is tartozhatnak. Ahol az érintett (hívott fél hozzáférést biztosító, és a tranzit) szolgáltatók megkülönböztetik, a végződtetett nemzetközi hívásirányok lehetnek: vezetékes, mobil, speciális és prémium.

1.1.7.8 Segélykérő hívás

(1) A Segélykérő telefonszámok:

- a.) mentő (104),
- b.) tűzoltó (105),
- c.) rendőrség (107),
- d.) európai egységes segélyhívószám (112).

(2) A segélykérő hívások díjmentesek, korlátozás alatt álló Előfizetői hozzáférési pontról is kezdeményezhetők.

1.1.7.9 Speciális hívások (nemföldrajzi számok)

(1) A Szolgáltató – más Társszolgáltatókkal létrejött együttműködés keretében – lehetőséget biztosít ügyfeleinek, hogy szolgáltatási területén létesített előfizetői hozzáférési pontokról elérhetőek legyenek az

alábbi szolgáltatás- vagy hálózatkijelölő számmal (SHS) jelölt hívásirányok, amely nem földrajzi alapon elkülönülten kezelt szolgáltatáshoz vagy hálózathoz tartozó számozási tartományt határoznak meg.

(2) Az ANFT rendeletben foglaltak szerint az elért szolgáltatások lehetnek:

- a.) SHS=21 – Nomadikus telefonszolgáltatás
 - aa.) olyan hangszolgáltatás, amely a hívások kezdeményezése és fogadása céljából a szolgáltatást nyújtó hálózatok tetszőleges előfizetői hozzáférési pontján elérhető, azaz a szolgáltatáshoz való hozzáférés nincs egy adott előfizetői hozzáférési ponthoz rendelve, azonban a szolgáltatás igénybevétele közben az Előfizetői hozzáférési pont nem változtatható.
 - ab.) A szolgáltatás igénybevételehez a belföldi előtétet (06), 21-es szolgáltatáskijelölő és azt követően a 6 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia.
- b.) SHS=38 – Üzleti hálózatok
 - ba.) A Megrendelők egy meghatározott csoportját – jellemzően egy céget, vagy egyéb szervezetet – kiszolgáló hálózat, amely az üzleti hálózat (Corporate Network) tagjainak elérését biztosítja a telefonhálózatból. Az üzleti hálózat összekapcsolja az adott szervezet magánhálózati és/vagy virtuális magánhálózati elemeit, ezen kívül lehetőséget biztosít az elektronikus hírközlő hálózat elérésére. Egy üzleti hálózat egyaránt tartalmazhat elektronikus hírközlési szolgáltatói és saját hálózati elemeket.
 - bb.) A szolgáltatás igénybevételehez a belföldi előtétet (06), 38-as szolgáltatáskijelölő és azt követően a 8 jegyű hívószámmal lehet kezdeményezni.
- c.) SHS=71 – Gépek közötti (M2M) kommunikáció
 - ca.) az elektronikus hírközlő hálózaton olyan kommunikációt tesz lehetővé a végberendezések vagy alkalmazások között, ahol az információt legfeljebb csekély emberi beavatkozással továbbítják.
 - cb.) A szolgáltatás igénybevételehez a belföldi előtétet (06), 71-es szolgáltatáskijelölő és azt követően a 10 jegyű hívószámmal lehet kezdeményezni.
 - cc.) A számok használatának egyes alkalmazásokra vonatkozó feltételeit a Hatóság a kijelölési engedélyben határozza meg. A számokon adat- vagy hangkommunikáció, illetve üzenetküldés kizárólag a hatóság számmező kijelölési határozatában megadott jelleggel, illetve módon, az alkalmazáshoz tartozó végberendezések és alkalmazások között létesíthető.
- d.) SHS=80; 00800 – Díjmentes szolgáltatás (zöld szám hívás és egyetemes nemzetközi díjmentes szolgáltatás)
 - da.) Olyan szolgáltatás, amely a számhasználónak vagy az általa információt, tartalmat nyújtó szolgáltatásnak az elérését a hívó fél számára díjmentesen teszi lehetővé.
 - db.) A szolgáltatás igénybevételehez a belföldi előtétet (06), 80-as szolgáltatáskijelölő és azt követően a 6 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia.
 - dc.) Az egyetemes nemzetközi díjmentes szolgáltatás igénybevételehez a külföldi előtétet (00), 800-as országcódot és az azt követő hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia.
- e.) SHS=90 – Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás (Audiofix, Audiotex)
 - ea.) Olyan szolgáltatás, amely a beszédcélú elektronikus hírközlő hálózatból információt, tartalmat nyújtó szolgáltatások elérését teszi lehetővé, amelyek hívása – tekintettel a szolgáltatott tartalomra – nem jelent a kiskorúak védelme érdekében mérlegelendő kockázatot. A szolgáltatás igénybevételenek díja magában foglalja az információt, tartalmat nyújtó szolgáltatás díját is.
 - eb.) A szolgáltatás igénybevételehez a belföldi előtétet (06), a 90-es szolgáltatáskijelölő és azt követően a 6 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia.
 - ec.) A hívás díját a hívás hossza vagy darabszáma, valamint a tartalomszolgáltató által meghatározott hívásdíj határozza meg.
- f.) SHS=90 – Emelt díjas felnőtt szolgáltatás (Audiofix, Audiotex)
 - fa.) Olyan szolgáltatás, amely a beszédcélú elektronikus hírközlő hálózatból információt, felnőtt tartalmat nyújtó szolgáltatások elérését teszi lehetővé. A szolgáltatás igénybevételenek díja magában foglalja az információt, tartalmat nyújtó szolgáltatás díját is.
 - fb.) A szolgáltatás igénybevételehez a belföldi előtétet (06), a 90-es szolgáltatáskijelölő és azt követően a 6 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia.
 - fc.) A hívás díját a hívás hossza vagy darabszáma, valamint a tartalomszolgáltató által meghatározott hívásdíj határozza meg.
 - fd.) Felnőtt tartalom: olyan tartalom, amely alkalmas a kiskorúak fizikai, szellemi vagy erkölcsi fejlődésének kedvezőtlen befolyásolására, különösen azáltal, hogy meghatározó eleme az erőszak, illetve a szexualitás közvetlen, naturális ábrázolása.
- g.) SHS=91 – Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás (Audiofix, Audiotex)
 - ga.) Olyan szolgáltatás, amely a beszédcélú elektronikus hírközlő hálózatból olyan információs vagy tartalomszolgáltatások elérését teszi lehetővé, amelyek hívása – tekintettel a szolgáltatott tartalomra és a hívás mérsékelt díjára – nem jelent a kiskorúak védelme érdekében mérlegelendő kockázatot.

A szolgáltatás igénybevételének díja magában foglalja az információt, tartalmat nyújtó szolgáltatás díját is.

gb.) A szolgáltatás igénybevételéhez a belföldi előtétet (06), a 91-es szolgáltatáskijelölő és azt követően a 6 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia.

gc.) A hívás díját a hívás hossza vagy darabszáma, valamint a tartalomszolgáltató által meghatározott, az **ÁSZF 2. számú mellékletben** szereplő hívásdíj határozza meg. A hívó fél által fizetendő legmagasabb díja nem haladhatja meg a hatóság által – évente január 31-ig – a hatóság hivatalos lapjában és internetes honlapján közzétett díjat.

1.1.7.10 Rövid számok

(1) A rövid szám legalább három-, legfeljebb hatjegyű nem-földrajzi szám, amelynek hívásával egy szolgáltatás érhető el. A rövid szám nemzetközi hálózathoz való hívhatóságára az **Eht. 148. §-ban** foglaltak irányadóak.

(2) Az Anft. rendeletben foglaltak szerint az elért szolgáltatások lehetnek:

a.) Harmonizált közérdekű szolgáltatások harmonizált számai

aa.) Az Európai Unió által, minden tagállam területén azonos hívószámmal bevezetésre javasolt szolgáltatások, úgynevezett harmonizált közérdekű szolgáltatások hívószámai, amelyek valamely konkrét közérdekű – az állampolgárok vagy állampolgári csoportok jólétét és biztonságát szolgáló, vagy a bajba jutott állampolgárokon segítő – szolgáltatás díjmentes elérését hivatott lehetővé tenni.

ab.) A szolgáltatás igénybevételéhez a 116def formájú 6 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia.

ac.) Az eltűnt gyermekek felkutatására fenntartott forróvonal: 116000

ad.) A Harmonizált közérdekű szolgáltatások hívása díjmentes.

b.) Telefonszolgálatos számok

ba.) A Megrendelő meghatározott adatairól – a Megrendelő hozzájárulásától függően – felvilágosítást nyújtó tudakozó szolgáltatások országos elérését teszik lehetővé.

bb.) A szolgáltatás igénybevételéhez a 118de formájú 5 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia.

c.) Elektronikus hírközlési szolgáltatók ügyfélszolgálati számai

ca.) A hatóság által elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtására nyilvántartásba vett elektronikus hírközlési szolgáltatók ügyfélszolgálatinak országos elérését teszik lehetővé.

cb.) A szolgáltatás igénybevételéhez a 12de formájú 4 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia.

d.) Adománygyűjtő számok a Szolgáltató hálózathoz nem hívhatók!

135d formájú 4 jegyű vagy 136de formájú 5 jegyű hívószám.

e.) Lelki segítő és támogató szolgáltatás számok a Szolgáltató hálózathoz nem hívhatók!

137de formájú 5 jegyű hívószám.

f.) Díjmentes szolgáltatások országos elérése

fa.) Rövid számok, amelyek díjmentes szolgáltatások országos elérését teszik lehetővé.

fb.) A szolgáltatás igénybevételéhez a 14cd(e) formájú 4 vagy 5 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia, amelynek értéke:

Négyjegyű számok: 140d, 141d, 142d, 143d, 144d

Ötjegyű számok: 145de, 146de, 147de, 148de, 149de

g.) Emelt díjas szolgáltatás rövid számok

ga.) A beszédcélú elektronikus hírközlő hálózathoz meghatározott emelt díjas szolgáltatások elérését teszik lehetővé. A szolgáltatás igénybevételi díja és tartalma szerint a számokon emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás vagy emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás vagy emelt díjas felnőtt szolgáltatás érhető el.

gb.) A szolgáltatás igénybevételéhez a 16cde(f) formájú 5 vagy 6 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia, amelynek értéke:

Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás: 160de, 161def

Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás: 164de, 165def

Emelt díjas felnőtt szolgáltatás: 168de, 169def

h.) Elektronikus hírközlési szolgáltató hálózatához rendelt számok

ha.) Rövid számok, amelyek a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások hálózaton belüli elérését teszik lehetővé, más hálózatokból nem hívhatók.

hb.) A szolgáltatás igénybevételéhez a 17c(d)(e) formájú 3, 4 vagy 5 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia.

- i.) Közérdekű tájékoztató és támogató szolgáltatások számai
- ia.) Rövid számok, amelyeken valamely nagyobb közösség, vagy az egész társadalom érdekét szolgáló támogató vagy tájékoztató jellegű szolgáltatások érhetők el.
 - ib.) A szolgáltatás igénybevételéhez a 18c(d) formájú 3 vagy 4 jegyű hívószámot kell a Megrendelőnek tárcsáznia.
 - ic.) Az NMHH (hatóság) internetes honlapján (www.nmhh.hu) folyamatosan közzéteszi a kijelölhető számokat és a számokon elérhető szolgáltatásokat. A szolgáltatások bevezetése nem kötelező, de alkalmazásuk esetén a közzétett számok csak a megadott szolgáltatáshoz használhatók.

1.1.7.11 Hálózaton belüli nomadikus hívás

A Szolgáltató nomadikus telefonszolgáltatásának előfizetői közötti (21-es körzeten belüli) hívás. A hívást a belföldi előhívó (06), a 21-es szolgáltatás kijelölő számmal és a 7 jegyű hívószámmal lehet kezdeményezni.

1.1.7.12 Hálózaton kívüli nomadikus hívás

Más szolgáltató nomadikus telefonszolgáltatásának hangszolgáltatásának előfizetői felé irányuló hívás. A hívást a belföldi előhívóval (06), a 21-es szolgáltatás kijelölő számmal és a 7 jegyű telefonszámmal lehet kezdeményezni.

1.1.8 Hívásidőszakok, időzónák

(1) A hangszolgáltatások díjazása időzóna alapú. Amennyiben a Szerződésben rögzített díjcsomag feltételei másképp nem rendelik:

- a.) Nappali időszak (csúcsidőszak): hétfőtől péntekig vagy munkanapokon **7 és 18 óra** között.
- b.) Kedvezményes időszak (csúcsidőn kívül): hétfőtől péntekig vagy munkanapokon **18 és 7 óra** között, valamint szombaton, vasárnap és munka-szüneti napokon **0 és 24 óra** között.

(2) A mobil internet-hozzáférési szolgáltatás meghatározott díjcsomagjaiban az adatforgalom mérése időzóna alapú. A Forgalmi keret időzónánként használható fel.

- a.) Nappali időszak: minden nap **7 és 24 óra** között.
- b.) Éjszakai időszak: minden nap **0 és 7 óra** között.

1.1.9 Telefon kiegészítő (kényelmi) szolgáltatások (Digifon)

(1) A Kiegészítő szolgáltatások a telefon alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan egyéb többlet (hálózati és/vagy információs) szolgáltatásokat nyújtanak. A digitális telefonközpontokon elérhető kiegészítő szolgáltatások igénybevétele a Megrendelő számára választható, azokat igény szerint külön kell megrendelni vagy aktiválni.

(2) A Kiegészítő szolgáltatásokat a Megrendelő a szerződéskötésre és a Szolgáltatás módosításra nyitva álló lehetőségek és vonatkozó szabályok szerint rendelhetik meg, módosíthatják vagy mondhatják le. A megrendelés határozott időre vagy visszavonásig kérhető. A Szolgáltató hálózatában üzemelő különböző telefonközpont-típusokban elérhető kiegészítő szolgáltatások köre eltérhet, a leírások az erre vonatkozó információt tartalmazzák. A Megrendelőt kiszolgáló központtípusról a Megrendelő a Vállalati ügyféltámogatáson kérhet tájékoztatást.

(3) A Kiegészítő szolgáltatások használata (bekapcsolás, programozás, aktiválás, deaktiválás, törlés, módosítás kikapcsolás stb.) nyomógombos (TONE üzemmódba állított) telefonkészülékkel történhet, valamint egyes funkciók aktiválásához rövid megszakítás (kb. 150 ms-ra (short) programozott „Flash” vagy „R”) gomb szükséges, továbbá, ha az igénybevétel műszaki feltételei teljesülnek.

(4) Az alapkészletbe tartozó kiegészítő szolgáltatások hozzárendelése a telefonvonal létesítésekor automatikusan megtörténik, amelyeket a Felhasználó aktiválhat pl.:

- a.) Hívásátírányítás (feltétel nélkül és nem felel esetén)
- b.) Ébresztő, figyelmeztető hívás

(5) Egyes kiegészítő szolgáltatások egyidejűleg nem vehetők igénybe.

(6) A kiegészítő szolgáltatások – az ébresztő/figyelmeztető hívás kivételével – a megrendelés és a Szolgáltató általi hozzárendelést követően vehetők igénybe. Az aktiválás és deaktiválás feltétele, hogy a Szolgáltató a megrendelt Kiegészítő szolgáltatást a megjelölt kapcsolási számhoz hozzárendelje.

(7) A Kiegészítő szolgáltatások között vannak olyanok, amelyek a jogosítás után azonnal működnek, és vannak, amelyeket a Felhasználó aktiválással és deaktiválással tud be- és kikapcsolni.

- a.) A szolgáltatás aktiválása annak "készenléti", működésre kész állapotba helyezését jelenti. A deaktiválás során a szolgáltatást a készenléti állapoton kívül helyezik, így a következő aktiválásig az nem működőképes. A Kiegészítő szolgáltatás igénybevételére a Megrendelő annak lemondásáig jogosult.
- b.) Az állandó üzemmódú Kiegészítő szolgáltatások aktiválását a Szolgáltató végzi a megrendelés után, vagyis ezek a Felhasználótól külön aktiválást vagy működtetést nem igényelnek és a lemondásig folyamatosan igénybe vehetők.

c.) A félállandó üzemmódú Kiegészítő szolgáltatások csak a megrendelés után, a Megrendelő által végzett aktiválás és deaktiválás között működnek. Aktivált állapotban működésük automatikus, külön beavatkozást nem igényel.

d.) A hívásonkénti üzemmódú Kiegészítő szolgáltatásokat a Felhasználó hívásonként működteti, igényei szerint. Aktiválásukat a Szolgáltató végzi a megrendelés után.

(8) A Kiegészítő szolgáltatások használata, működése eltérhet az itt megadottól az alkalmazott végberendezés beállításaitól vagy a Megrendelőt kiszolgáló telefonközpont képességeitől függően.

1.1.9.1 „Ne zavarj” szolgáltatás

(1) Megrendelő, ha bizonyos ideig nem akarja fogadni a telefonszámára érkező hívásokat, időszakosan átirányíthatja azokat egy rögzített szövegű bemondást adó berendezésre.

(2) Az igénybevétel feltételei: AXE, EWSD, VoIP.

(3) Bemondott szöveg: „A hívott szám a Megrendelő kívánságára átmenetileg nem kapcsolható.”

(4) Az átirányított hívás díjazása:

- a.) a hívó fél az átirányítást megrendelő Megrendelőig fizeti a hívást,
- b.) a szövegbemondásra átirányított hívás a Megrendelőnek díjmentes.

(5) Használat:

- a.) Aktiválás: *26#
- b.) Deaktiválás: #26#

1.1.9.2 Hívásátirányítás feltétel nélkül

(1) Megrendelő, ha távolléte miatt nem tudja fogadni a telefonszámára érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik (előfizetőjének engedélyével rendelkező) telefonszámra. Aktív hívásátirányítás alatt a bejövő hívásokat a telefonközpont minden esetben a megadott telefonszámra irányítja át.

(2) Telefonközpont: AXE, EWSD, VoIP.

(3) Az átirányított hívás díjazása:

- a.) a hívó fél az átirányítást megrendelő Megrendelőig fizeti a hívást,
- b.) az aktiváláskor megadott telefonszámra átirányított hívás díját a hívásátirányítást kérő Megrendelő fizeti a díjcsomagjának megfelelő díjszabás szerint.

(4) Használat:

- a.) Aktiválás telefonszám megadásával: *21*telefonszám#
- b.) Deaktiválás (szám törlésével): #21#
- c.) Deaktiválás (szám megjegyzésével): #22#
- d.) aktiválás a tárolt számmal: *22#

1.1.9.3 Hívásátirányítás foglaltság esetén

(1) Megrendelő telefonszámának foglaltsága esetén átirányíthatja a hívásokat egy aktiváláskor megadott másik (előfizetőjének engedélyével rendelkező) telefonszámra.

(2) Az igénybevétel feltételei: AXE, EWSD, VoIP.

(3) Az átirányított hívás díjazása:

- a.) a hívó fél az átirányítást megrendelő Megrendelőig fizeti a hívást,
- b.) az aktiváláskor megadott telefonszámra átirányított hívás díját a hívásátirányítást kérő Megrendelő fizeti a díjcsomagjának megfelelő díjszabás szerint.

(4) A Hívásátirányítás foglaltság esetén nem működik együtt a Hívásvárakoztatás kiegészítő szolgáltatással.

(5) Használat:

- a.) Aktiválás telefonszám megadásával: *67*telefonszám#
- b.) Deaktiválás (szám törlésével): #67#

1.1.9.4 Hívásátirányítás "nem felel" esetén

(1) Megrendelő azokat a hívásokat, amelyekre megadott időn belül nem felel, átirányíthatja az aktiváláskor megadott másik (előfizetőjének engedélyével rendelkező) telefonszámra. Aktív átirányítás alatt a telefonközpont csak azokat a hívásokat irányítja át az aktiváláskor megadott (előfizetőjének engedélyével rendelkező) telefonszámra, amelyeket a hívott Megrendelő 25 másodperc vagy a megadott idő alatt nem válaszol meg (nem veszi fel a kézibeszélőt kb. 3 csengetés alatt).

(2) Az igénybevétel feltételei: AXE, EWSD, VoIP.

(3) Az átirányított hívás díjazása:

- a.) a hívó fél az átirányítást megrendelő Megrendelőig fizeti a hívást,
- b.) az aktiváláskor megadott telefonszámra átirányított hívás díját a hívásátirányítást kérő Megrendelő fizeti a díjcsomagjának megfelelő díjszabás szerint.

- (4) Használat:
- a.) Aktiválás telefonszám megadásával: *61*telefonszám#
 - b.) Aktiválás a késleltetés megadásával: *61*telefonszám*másodperc#
 - c.) Deaktiválás: #61#

1.1.9.5 „Párhuzamos csengetés” szolgáltatás

(1) Megrendelő beállíthatja, hogy a telefonszámára érkező hívások a kiegészítő szolgáltatás aktiválásakor megadott másik (előfizetőjének engedélyével rendelkező) telefonszámon (vezetékes vagy mobil) is kicsörögjenek. A beérkező hívás azon telefonszámon végződik, amelyik készüléket hamarabb felveszik.

(2) Az igénybevétel feltételei: EWSD, VoIP.

(3) Amennyiben a Megrendelő telefonszámára beérkező hívást az aktiváláskor megadott másik (párhuzamosan megcsörgetett) telefonszámon veszik fel, úgy a hívás átirányításként viselkedik, a hívás díjazása:

- a.) a hívó fél a párhuzamos csengetést megrendelő Megrendelőig fizeti a hívást,
- b.) az aktiváláskor megadott telefonszámra átirányított hívás díját a hívásátírányítást kérő Megrendelő fizeti a díjsomagjának megfelelő díjszabás szerint.

- (4) Használat:
- a.) Aktiválás telefonszám megadásával: *64*telefonszám#
 - b.) Deaktiválás: #64#

1.1.9.6 Hívásvárakoztatás

(1) Aktivált kiegészítő szolgáltatás esetén a beszélgetést folytató Felhasználó a hívás alatt hangjelzést kap arról, hogy egy másik hívó éppen hívja az ő telefonszámát.

(2) a hívott előfizető a következő lehetőségek közül választhat:

- a.) a jelzést figyelmen kívül hagyva folytathatja az eredeti beszélgetést, a hívó fél csengetési visszhangot hall
- b.) az eredeti beszélgetést befejezve a kézibeszélőt letéve fogadhatja az új hívást a csengőhang megjelenése után.
- c.) a fennálló beszélgetés bontása nélkül („Flash” vagy „R” gomb) fogadhatja az új hívást, majd a két hívóval felváltva beszélhet, a két hívás között tetszés szerint átkapcsolva. A tartásba kapcsolt fél jelzőhangot hall.

(3) Felhasználónak fokozottan kell ügyelnie telefonhívásai bontására. Beszélgetés bontása után kb. 3-5 másodpercet szükséges várni a következő hívás kezdeményezésével, mivel a telefonkészülék bontáskapcsolójának egyszeri, gyors megnyomása a „Flash” vagy „R” gombbal azonos jelet küld a telefonközpontnak, és a rövid megszakítást a hívás tartásba helyezésének értelmezheti.

(4) Az igénybevétel feltételei: AXE, EWSD, VoIP.

- a.) FAX / adathívást a jelzőhang zavarja, adatátvitel idejére javasolt a Hívásvárakoztatást kikapcsolni.
- b.) A Hívásvárakoztatás nem működik együtt a Hívásátírányítás foglaltság esetén és a Ne zavarj! kiegészítő szolgáltatással.

(5) Mindkét hívás díját, egymástól függetlenül, a hívó feleknek a hívás teljes időtartamára a tartás állapot alatt is meg kell fizetni.

- (6) Használat:
- a.) Aktiválás: *43#
 - b.) Deaktiválás: #43#
 - c.) Váltás aktív hívások között: „Flash” + „1” vagy „2”

1.1.9.7 Három résztvevős konferencia

(1) Egy beszélgetést folytató Felhasználó a hívást fenntartva felhívhat egy harmadik felet. Miután a harmadik fél válaszolt a hívásra, a Felhasználó a „Flash” vagy „R” gomb és a kód beadásával a következő lehetőségek közül választhat tetszőleges sorrendben:

- a.) tetszés szerinti oda-vissza kapcsolhat a két hívott fél között,
- b.) közös beszédúttal konferenciabeszélgetést hozhat létre.

(2) Az igénybevétel feltételei: AXE, EWSD.

(3) Felhasználónak fokozottan kell ügyelnie telefonhívásai bontására. Beszélgetés bontása után kb. 3-5 másodpercet szükséges várni a következő hívás kezdeményezésével, mivel a telefonkészülék bontáskapcsolójának egyszeri, gyors megnyomása a „Flash” vagy „R” gombbal azonos jelet küld a telefonközpontnak, így a rövid megszakítást konferencia beszélgetés kezdeményezéseként értelmezheti.

(4) Mindkét hívás díját egymástól függetlenül, a hívó feleknek a hívás teljes időtartamára a tartás állapot alatt is meg kell fizetni.

(5) Használat:

- a.) Váltás aktív hívások között: „Flash” + „1” vagy „2”
- b.) Konferencia: „Flash” + „3”

1.1.9.8 Kezelői hívásfelajánlás letiltása

(1) A kiegészítő szolgáltatás a Megrendelő foglaltsága esetén a kezelőszemélyzet hívásfelajánlásának lehetőségét zárja ki. A hívásfelajánlás beszélgetés alatt az un. bekopogó vagy titkossági hang megjelenésével ismerhető fel, és a jelzőhang zavarja a fennálló adat vagy Fax hívásokat.

(2) Az igénybevétel feltételei: AXE, EWSD.

1.1.9.9 Híváskorlátozás jelszóval

(1) Megrendelő a Szolgáltató által a rendelkezésére bocsátott titkos azonosító kód segítségével a telefonállomásáról kezdeményezhető hívásokat (a segélykérő, hibabejelentő számok kivételével) telefonkészülékének programozásával – az előre meghatározott korlátozás típusokból – tetszés szerint korlátozhatja, illetve a korlátozást megszüntetheti.

(2) A választható korlátozás típusok (kód) táblázata a „Híváskorlátozás – tartós” üzemeltetői szolgáltatás leírásában található.

(3) A Megrendelő jelszavának cseréjét külön díjazás ellenében kérheti. A jelszó elvesztése vagy illetéktelen személy által történő használata esetén az ebből eredő károkért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

(4) Az igénybevétel feltételei: AXE, EWSD, VoIP.

(5) Használat:

- a.) Korlátozás megadása: *34*xxxx*kód#
- b.) Korlátozás törlése: #34*xxxx*kód#
- c.) Lekérdezés: *#34*kód#

(6) Az „xxxx” 4 jegyű jelszó a Vállalati ügyféltámogatáson adható meg.

1.1.9.10 Hívószám kijelzés szolgáltatás

(1) A Hívószám kijelzés szolgáltatás a Megrendelő számára lehetővé teszi, hogy a beérkező hívás esetén a hívó telefonszámát megjelenítse.

(2) A Hívószám kijelzés (CLIP) szolgáltatás a Megrendelő megrendelése alapján vehető igénybe a telefonközpont által az első csengetési szünetben küldött FSK jelek vételére és kijelzésre alkalmas telefonkészüléken vagy különálló kijelző berendezésen.

(3) A Szolgáltató csak azokat a hívószámokat küldi ki a hívott vonalára, amelyek kijelzését a hívó nem tiltotta le.

(4) Az igénybevétel feltételei: AXE, EWSD, VoIP.

(5) Azon előfizetők számára, akik rádiós előfizetői hozzáféréseken, vagy MUX-on (vonaltöbbszöröző) keresztül csatlakoznak a telefonközponthoz, a Kiegészítő szolgáltatás nem nyújtható.

1.1.9.11 Hívószám (azonosító) kijelzés letiltása

(1) A Hívószám kijelzés letiltása szolgáltatás a hívást kezdeményező Felhasználó számára lehetővé teszi, hogy telefonszámát a hívott állomáson folyamatosan vagy hívásonként eseti alkalommal ne jelenjen meg.

(2) A Szolgáltató ingyenesen biztosítja a Megrendelő írásbeli kérélmé alapján:

- a.) a hívó Felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója (telefonszáma) kijelzését a hívott készüléken,
- b.) a hívó Előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken,
- c.) a hívó Felhasználónak, hogy hívásonként – a b.) pontban szereplő állandó tiltás ellenére- lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken,
- d.) hívott előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjen meg
- e.) a hívott előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó letiltotta az azonosítója kijelzését,
- f.) a hívott előfizetőnek, hogy azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt vonal azonosító kijelzésének letiltása) lásd: (3) bekezdés.

(3) A (2) bekezdés a.), d.), e.) pontjaiban meghatározott esetekben a Megrendelő – amennyiben a végberendezése erre alkalmas – külön megrendelés nélkül, a telefonközpont programozásával, esetleg is elvégezheti a hívószám kijelzés letiltását.

(4) A Szolgáltató ingyenesen biztosítja a Megrendelő számára, hogy amennyiben a készülékére érkező hívásokat – kérésére – a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, abban az esetben rendelkezessen, hogy a hívó készüléken ne jelenjen meg olyan adat, amely

- a.) arra a telefonszámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy

b.) annak a Megrendelőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt.

(5) Az azonosító kijelzésre vonatkozó, fenti bekezdésekben foglaltak teljesítésének feltétele, hogy a Megrendelő erre vonatkozó írásbeli nyilatkozatot tegyen és rendelkezzen a hívások letiltására alkalmas készülékkel.

(6) Az (1) bekezdés a.) és b.) pontjában meghatározott letiltás nem alkalmazható az állam működése, illetőleg a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények köréről szóló **24/1997. (III.26.) BM rendeletben** meghatározott, valamint a segélyhívó szolgálatok (rendőrség, tűzoltóság, mentőszolgálat, „112” egységes európai segélyhívószámra) hívószámaira irányuló hívások esetén. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani a hívó fél azonosítására vonatkozó adatokat akkor is, ha a hívó fél hozzájárulása hiányzik, vagy a hozzájárulást a hívó fél visszavonta.

(7) A nyilvános állomások és a megbízott kezelésű nyilvános állomások esetén a hívószám-kijelzés hívásonkénti tiltására nincs lehetőség, a hívószám kijelzése minden esetben engedélyezett.

(8) Amennyiben a Megrendelői szerződés megkötéskor a hívószám kijelzésre vonatkozó kérdésre a Megrendelő nem nyilatkozik, úgy a telefonszáma alapbeállításaként nem jelenik meg a hívott félnél.

(9) Az igénybevétele feltételei: AXE, EWSD, VoIP.

(10) Használat:

a.) Hívószám kijelzésének letiltása egy hívás esetén: *31*hívószám
tárcsás telefonkészülekről: 130 és a hívószám

b.) Hívószám kijelzésének engedélyezése egy hívás esetén: #31*hívószám
tárcsás telefonkészülekről: 131 és a hívószám

1.1.10 ISDN kiegészítő szolgáltatások

(1) Az ISDN kiegészítő szolgáltatások a telefon kiegészítő szolgáltatásokon felül, az ISDN alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan egyéb többlet (hálózati és/vagy információs) szolgáltatásokat nyújtanak az igénybe vevőknek. A digitális telefonközpontok által nyújtott szolgáltatások igénybevétele a Megrendelők számára választható, azokat igény szerint külön kell megrendelni vagy aktiválni.

(2) A kiegészítő szolgáltatásokat a Megrendelők a Megrendelői szerződéskötésre és a Szolgáltatás módosításra nyitva álló lehetőségek és vonatkozó szabályok szerint rendelhetik meg, módosíthatják vagy mondhatják le. A megrendelés határozott időre vagy visszavonásig kérhető. A Szolgáltató hálózatában üzemelő különböző telefonközpont-típusokban elérhető kiegészítő szolgáltatások köre eltérhet, a leírás az erre vonatkozó információt tartalmazza. A Megrendelőt kiszolgáló központtípusról a Megrendelő a Vállalati ügyféltámogatáson kérhet tájékoztatást.

(3) Az alapkészletbe tartozó kiegészítő szolgáltatások hozzárendelése az ISDN csatlakozás létesítésekor automatikusan megtörténik.

(4) Az ISDN kiegészítő szolgáltatások között vannak olyanok, amelyek a jogosítás után azonnal működnek, és vannak, amelyeket a Felhasználó aktiválással és deaktiválással tud be- és kikapcsolni.

a.) A szolgáltatás aktiválása annak "készenléti", működésre kész állapotba helyezését jelenti. A deaktiválás során a szolgáltatást a készenléti állapoton kívül helyezik, így a következő aktiválásig az nem működőképes. A szolgáltatás igénybevétele a Megrendelő annak lemondásáig jogosult.

b.) Az állandó üzemmódú szolgáltatások aktiválását a Szolgáltató végzi a megrendelés után, vagyis ezek a Felhasználótól külön aktiválást vagy működtetést nem igényelnek és a lemondásig folyamatosan igénybe vehetők.

c.) A félállandó üzemmódú szolgáltatások csak a megrendelés után, a Megrendelő által végzett aktiválás és deaktiválás között működnek. Aktivált állapotban működésük automatikus, külön beavatkozást nem igényel.

d.) A hívásonkénti üzemmódú szolgáltatásokat a Felhasználó hívásonként működteti, igényei szerint. Aktiválásukat a Szolgáltató végzi a megrendelés után.

1.1.10.1 Közvetlen beválasztás (DDI – Direct Dialling In)

(1) Ha a Megrendelő olyan digitális alközponttal rendelkezik, amely alkalmas ISDN2 vagy ISDN30 csatlakozás fogadására, akkor e Kiegészítő szolgáltatás megrendelésével lehetővé válik, hogy az alközpont meghatározott (vagy összes) mellékállomásait a távbeszélő hálózathoz közvetlenül, kezelő beavatkozása nélkül hívhassák (vidéken hat-, Budapesten hétjegyű számmal).

(2) A Kiegészítő szolgáltatás állandó üzemmódú.

1.1.10.2 Többszörös előfizetői szám (MSN – Multiple Subscriber Number)

(1) Ez a Kiegészítő szolgáltatás a közvetlen beválasztás megfelelője nem alközponti előfizetők számára. Segítségével egy ISDN2 csatlakozáshoz több hívószám rendelhető, így a végberendezések más-más telefonszámmal hívhatók. Az egyes végberendezésekbe a Megrendelő programozza a telefonszámot.

(2) A Kiegészítő szolgáltatás állandó üzemmódú.

1.1.10.3 Kapcsolt szám azonosítás (COLP – Connected Line Identification Presentation)

(1) A Kiegészítő szolgáltatás lehetővé teszi, hogy a hívó fél készüléke kijelje a ténylegesen kapcsolt telefonszámot, ha ezt a hívott fél nem tiltotta meg. Ez egyrészt a hívott számok helyességének ellenőrzését szolgálhatja, másrészt akkor van jelentősége, ha a hívott fél hívásátirányítás szolgáltatást vesz igénybe, és a hívás nem az eredetileg hívott hívószámra épül fel. Ha a hívott fél a hívást átírányította egy másik előfizetői számra, a másik előfizető – ha jogosult a szolgáltatásra – megtilthatja hívószámának kijelzését a hívónál.

(2) A Kiegészítő szolgáltatás állandó üzemmódban működik.

1.1.10.4 Kapcsoltszám-azonosítás letiltása (COLR – Connected Line Identification Restriction)

(1) A Megrendelő letilthatja hívószámának a hívó fél készülékén történő kijelzését.

(2) A Kiegészítő szolgáltatás állandó és hívásonkénti üzemmódban is rendelkezésre áll.

1.1.10.5 Alácímzés (SUB – Sub-addressing)

(1) Az ISDN-címzésnek a telefonszámon kívül része lehet egy legfeljebb 20 számjegyből és karakterből álló alcím is (max. 20 oktett). Ezt a hívó fél küldi el a hívottnak. A hálózat az alcímet változtatás nélkül továbbítja, azt hálózaton belüli irányítási célokra nem használja. A szolgáltatás csak ISDN-előfizetők között, hívásonkénti üzemmódban vehető igénybe.

(2) Működtetése az alcím elküldésével történik, külön aktiválást nem igényel.

1.1.10.6 Csoportos vonalkeresés (LHT – Line Hunting)

(1) A Kiegészítő szolgáltatás igénybevétele lehetővé teszi, hogy ISDN2 vagy ISDN30 csatlakozáson keresztül kapcsolódó alközpontok számára a Szolgáltató telefonközpontja PBX vonalcsoportot képezzen. A PBX vonalcsoportban lévő vonalak egyetlen hívószámmal (Vezérszám) érhetők el. Ha a közvetlen beválasztás Kiegészítő szolgáltatással együtt veszik igénybe, akkor bármely, beválasztásos hívószámra érkező hívás továbbításához a telefonközpont a PBX vonalcsoporton belül keres szabad B-csatornát.

(2) A Kiegészítő szolgáltatás állandó üzemmódban működik.

1.1.10.7 Hívástartás (HOLD – Call Hold)

(1) A hívástartás Kiegészítő szolgáltatás igénybevételekor a Felhasználónak lehetősége nyílik arra, hogy folyamatban lévő hívását felfüggeszse, majd később újra folytassa. A másik féllel a tartásba helyezés alatt az összeköttetés nem szakad meg. A Megrendelőnek egyszerre több tartásban lévő hívása is lehet, ezeket a saját maga által adott azonosítókkal különböztetheti meg.

(2) A Kiegészítő szolgáltatás hívásonkénti üzemmódú, vagyis az Felhasználónak jeleznie kell a telefonközpont felé, ha egy hívást tartásba kíván helyezni vagy visszavenni.

1.1.10.8 Végberendezés-hordozhatóság (TP – Terminal Portability)

(1) Ez a Kiegészítő szolgáltatás lehetővé teszi, hogy a hívó vagy hívott előfizető hívás közben készülékét az S-buszról lecsatlakoztathassa, majd azt egy másik, azonos S-buszon üzemelő Előfizetői hozzáférési ponthoz kapcsolva a hívást helyreállítsa. A felfüggesztés és a helyreállítás között 3 perc áll a Megrendelő rendelkezésére.

(2) A Kiegészítő szolgáltatás csak ISDN2 csatlakozáson és csak interaktív (pl. telefon, videotelefon) szolgáltatásoknál vehető igénybe, egyéb szolgáltatásoknál (fax, adattovábbítás) nem.

(3) Üzem módja hívásonkénti, továbbá funkcionális protokollal vehető igénybe. A Felhasználónak jeleznie kell a telefonközpontnak a tartásba helyezést, illetve – a készülék újbóli csatlakoztatása után – a korábbi hívások helyreállításának szándékát.

1.1.10.9 Használók közötti üzenetovábbítás

(1) A Kiegészítő szolgáltatás segítségével a hívó fél a hívás kezdeményezésekor és bontásakor legfeljebb 32 karakterből álló üzenetet küldhet a hívottnak, készüléke nyomógombjainak segítségével. Az üzenet akkor is megjelenik a hívott készülékén, ha az éppen foglalt. Ha a hívott nem fogadja a hívást, készüléke az üzenetet megjegyezheti, és később a hívó számával együtt kilistázhatja.

(2) A Kiegészítő szolgáltatás nemcsak távbeszélő célokra használható, hanem pl. távfelügyeleti rendszereknél jogosultság-ellenőrzésre (ilyenkor az üzenet tartalma lehet jelszó is), vagy egy hívás automatikus megszakítására, ha az üzenet tartalma nagyobb prioritású hívást jelez (pl. kombinált adatátviteli/biztonsági rendszerekben az adatátvitel megszakítása a biztonsági ellenőrzés idejére).

(3) A szolgáltatás csak ISDN-előfizetők között működik és működtetése az üzenet elküldésével történik.

(4) Hívásonkénti üzemmódban működik.

1.2 Telefonos kezelői szolgáltatások

1.2.1 Egyetemes országos belföldi tudakozó (11800)

- (1) Előfizetői vagy nyilvános telefonállomásról tudakozódní lehet arról, hogy:
 - a.) a névvel és címmel megjelölt természetes vagy jogi személy előfizető-e és állomásának mi a kapcsolási száma;
 - b.) a kapcsolási számmal megjelölt állomásnak ki a Megrendelője és mi a címe;
 - c.) kapcsolási szám alapján az adott nyilvános telefonállomás mely címen található.
- (2) A szolgáltatás az egyetemes belföldi tudakozó-szolgálat kijelölt hívószámán (**11800**) vehető igénybe.
- (3) Egy hívás során legfeljebb négy tudakozódnást lehet kérni.
- (4) A Megrendelő nyilatkozata alapján titkos telefonvonal adatairól a tudakozó nem ad felvilágosítást.

1.3 Egyéb üzemeltetői szolgáltatások

- (1) A Szolgáltató az alap és kiegészítő szolgáltatásokon túlmenően egyéb üzemeltetői szolgáltatásokat is nyújt. Ezek igénybevétele a Megrendelők számára egyedileg választható, külön kell azokat megrendelni.
- (2) A kiegészítő szolgáltatásokat a Megrendelők a Szerződéskötésre nyitva álló lehetőségek és vonatkozó szabályok szerint rendelhetik meg, módosíthatják vagy mondhatják le. A megrendelés határozott időre vagy visszavonásig kérhető.
- (3) A szolgáltatások használata esetén az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, a Szerződésben vagy egyéb módon esetileg meghatározott díj fizetendő.

1.3.1 Tételes számlamelléklet (hívásrészletező)

- (1) A Szolgáltató a Megrendelő megrendelése alapján a Megrendelő részére a használttól függő díjakat is tartalmazó (telefon forgalmi, internet adatforgalmi vagy eseti megrendelési) számla mellékleteként a kötelezően feltüntetendő adatoknál részletesebb listát biztosít (hívásrészletező).
- (2) A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A kimutatásban igényelhető legkisebb időegység egy hónap.
- (3) A Szolgáltató a Megrendelő által fizetendő díjakat valamennyi eltérő díjú hívásirány, hívásirányok alkalmazásának hiányában a végződött szolgáltató, emelt díjas hívások után a fizetendő díjak szerinti bontásban tünteti fel. A hívásrészletező tartalmazza továbbá a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díját is.
- (4) A hívásrészletezőben nem kérhető az emelt díjas telefonszámok számhasználójának, valamint az általa nyújtott szolgáltatás a megnevezésének feltüntetése. Az emeldíjas szolgáltatásokkal kapcsolatos naprakész nyilvántartás az emelt díjas szám aktuális szolgáltatójának honlapján érhető el, a nyilvántartás tartalmáról az aktuális szolgáltató ügyfélszolgálatán kérhető tájékoztatás.
- (5) A hívásrészletező a következőket tartalmazza szolgáltatásonként és szolgáltatónkénti bontásban:
 - a.) a hívott szám,
 - b.) a hívás kezdő időpontja,
 - c.) a hívás időtartama,
 - d.) a hívásegység díja,
 - e.) a hívás díja.
- (6) Nem beszéd célú adatforgalmi kapcsolatok, hívások esetén a hívásrészletező hozzáférés típusonként a következőket tartalmazza:
 - a.) a nem beszéd célú adatforgalom időpontja;
 - b.) adatforgalom mennyisége, vagy időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartama;
 - c.) egységnyi forgalom, vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj;
 - d.) az adatforgalom díja.
- (7) Átalánydíjas szolgáltatás esetében a (4) bekezdés d.) - e.) pontja és az (5) bekezdés c.) - d.) pontja helyett a Szolgáltató utalhat az átalányra vagy a Szolgáltatás átalánydíjas jellegére is.
- (8) A számlamellékletet a Szolgáltató a Megrendelő megrendelése szerint, elektronikus levélben (email) vagy tartós adathordozón (CD ROM) adja ki. A Szolgáltató Az elektronikus számlamelléklet kiküldését a Megrendelő által megadott email címre teljesíti. Nyomtatott hívásrészletezőt a Szolgáltató nem biztosít.
- (9) A Szolgáltató az emailben elküldött számlamelléklet esetében nem vállal felelősséget a Felhasználó(k) vagy a Megrendelő személyes adatainak biztonságáért.
- (10) Eseti hívásrészletezőt a megrendeléstől számított **15 napon** belül, a rendszeres számlamellékletet a Szolgáltató a tárgyhavi számlával egyidőben küldi meg a Megrendelő részére.

1.3.2 Egyenlegközlő

A Szolgáltató számlázási rendszerében a Megrendelő folyószámláján egy adott időpontra vonatkozó nyilvántartott nyitott tételeket tartalmazza összességében, illetve tételesen.

1.3.3 Folyószámla egyeztetés/ folyószámla kimutatás

A Szolgáltató számlázási rendszerében a Megrendelő folyószámláján egy adott időszakra vonatkozóan tartalmazza a kibocsátott számlák és azok teljesítésének tételes analitikáját.

1.3.4 Híváskorlátozás – tartós

(1) A szolgáltatás igénybevételének időtartama a telefonvonalról kezdeményezhető hívástípusokat a Szolgáltató a Megrendelő által megjelölt módon és célból korlátozza.

(2) A választható korlátozás típusok:

Kód	Leírás
01	Nemzetközi hívások letiltása
02	Nemzetközi és emelt díjas hívások letiltása
03	Nemzetközi, emelt díjas, adományvonalak, belföldi távhívás és mobilhívások letiltása (Hívható: 0621, 0640, 0680)
04	Csak a segélykérő és egyéb ingyenes telefonszámok hívhatók
05	Nemzetközi, emelt díjas és adományvonal hívásának letiltása
06	Emelt díjas hívások letiltása
07	Emelt díjas és mobilhívások letiltása
08	Emelt díjas és adományvonal hívásának letiltása
09	Emelt díjas, mobil és adományvonal hívásának letiltása
10	Nemzetközi, emelt díjas, mobil és adományvonal hívásának letiltása
11	Nemzetközi, emelt díjas és mobilhívások letiltása

(3) A segélykérő és a hibabejelentésre irányuló hívás nem korlátozható.

1.3.5 Szöveges tájékoztatás számváltozásról

(1) Amennyiben a Megrendelő telefonszáma a Megrendelő kérésére megváltozik, legfeljebb 6 hónapra megrendelheti, hogy a korábbi számot hívókat a telefonközpont tájékoztassa a számváltozásról.

(2) A Szolgáltató által műszaki okok miatt kezdeményezett számváltozás esetén a tájékoztatás 6 hónapig díjmentesen kérhető.

(3) Az igénybevétel feltételei: AXE, EWSD.

1.3.6 Vonalcsoport szolgáltatás (Hívássoroló – PBX)

(1) Lehetővé teszi vonalcsoport létrehozását több analóg telefonvonal összefogásával. A vonalcsoport tagjai egy közös kapcsolási számon (Vezérszám) érhetők el. A közös Vezérszámra érkező hívásokat a központ az elsőként megtalált szabad vonalra kapcsolja.

(2) A keresés módja kétféle lehet:

a.) soros, amikor a vezérvonalnál kezdődik és a vonalak meghatározott sorrendjében történik.

b.) elosztott, amikor a keresés az utoljára lefoglalt vonal után kezdődik.

A keresés módjáról a Megrendelő megrendeléskor dönt, egyúttal meghatározza az egyes vonalak prioritási sorrendjét.

1.3.7 Áramkör és kapcsolási szám tartalékolása

(1) Az Előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez és üzemben tartásához szükséges áramkört és/vagy kapcsolási számot a Szolgáltató a Megrendelő kérésére abban az esetben tartalékolja, amennyiben a berendezés felszerelését vagy áthelyezését (átalakítását, kicserélését) rajta kívül álló ok miatt **3 hónapon** belül nem tudja elvégezni és a kérelmező a tartalékolási díj megfizetését vállalja.

(2) Az áramkör és/vagy a kapcsolási szám tartalékolását a Megrendelő **15 napos** határidővel megszüntetheti.

(3) A tartalékolás díja megegyezik a Megrendelő kérésére történő szünetelés díjával.

1.3.8 Üzleti konferencia szolgáltatás

(1) A Kiegészítő szolgáltatás igénybevételével lehetőség nyílik arra, hogy a felhasználók a telefonhálózaton keresztül két, vagy legfeljebb **5 résztvevős** konferenciabeszélgetést folytassanak. A Kiegészítő szolgáltatás megrendelés vagy szerződéskötés nélkül esetenként, ráutaló magtartással vehető igénybe. A Kiegészítő szolgáltatás igénybevételéhez a felhasználók az Üzleti Konferencia telefonszámának tárcsázását követően, egy általuk előre meghatározott **5 számjegyű** kóddal kapcsolódnak össze.

- (2) Az igénybevétel feltételei:
- a.) A szolgáltatásnak nincsenek területi és műszaki korlátai, azt igénybe veheti minden belföldi vezetékes- és mobiltelefon előfizető, valamint külföldi előfizetők egyaránt. A Kiegészítő szolgáltatás igénybevételéhez DTMF (tone) üzemmódú készülék szükséges.
 - b.) Az ISDN előfizetők a 3.1 Khz-es audio szerviz használatával érhetik el a szolgáltatást.
- (3) A szolgáltatás telefonszáma:
- a.) 06 63 363 363
 - b.) külföldről +36 63 363 363
- (4) A Kiegészítő szolgáltatás díjazása a Felhasználó mindenkor díjcsomagja szerinti, a hívásviszonylatnak megfelelő tarifa alapján, a Felhasználó részére hangszolgáltatást nyújtó szolgáltató által kibocsátott számlán történik.

1.3.9 Egyedileg kijelölt, könnyen megjegyezhető szám (Szép szám)

- (1) A könnyen megjegyezhető számok olyan, önmagukban reklám értékű, előre kiválasztott telefonszámokat jelentenek, amelyek a hívó fél számára könnyen megjegyezhetőek és amelyek használatáért a Megrendelő külön díjat fizet.
- (2) Könnyen megjegyezhető számok (szép szám) típusai:
- a.) **Gyémánt:** Ez a hívószám tipikusan egyforma számjegyekből, egy számból és nullákból vagy két számjegyből áll.
 - b.) **Platina:** Tipikusan két vagy három számjegy periodikus, vagy szimmetrikus elrendezésével, vagy könnyen megjegyezhető számsorozattal (algoritmus) képezett hívószám.
 - c.) **Arany:** A fenti két kategóriába nem tartozó könnyen megjegyezhető szám.
 - d.) **Ezüst:** A Megrendelő által – a fenti kategóriákba nem tartozó – kiválasztott szám.

A könnyen megjegyezhető számok típusai és az egyes kategóriákba tartozó szabad telefonszámok listája a Vállalati ügyféltámogatáson érhető el.

- (3) A könnyen megjegyezhető szám csak a Szolgáltató rendelkezésére álló számtartományokkal és számozási tervével összhangban kérhető.

1.3.10 Vezérszám beállítás

- (1) A Kiegészítő szolgáltatás megrendelésével a Szolgáltató beállítja, hogy a PBX vonalcsoporthoz kapcsolt alközpont által kezdeményezett valamennyi hívás esetén – a hívószám kijelzésre vonatkozó aktuális beállításoktól függően – a vonal hívószáma vagy az ISDN alközpont mellékének közvetlen behívó száma helyett a PBX vonalcsoporthoz Vezérszáma kerül a hívott félnél kijelzésre, valamint minden kezdeményezett hívás a Vezérszámra kerül számlázásra.
- (2) Az igénybevétel feltétele: AXE, EWSD, VoIP.

1.3.11 Egyedi hangbemondás

- (1) A Megrendelő egyedi szövegű hangbemondásra irányíthatja a hívó felet.
- (2) Az egyedi hangbemondás üzemeltetéséért egyszeri beállítási díj fizetendő. A hívó fél a hívás helyétől és idejétől függő normál, nem emeltdíjas hívásdíjat fizet.
- (3) Amennyiben a hangbemondást a Megrendelő biztosítja, amelyet „**Wav, mono, 8KHz-es mintavételezés 16 bit-en kódolva**” formátumban juttat el a Szolgáltatónak.
- (4) A bemondás optimális hossza: **15 másodperc**, de nem több mint **30 másodperc**.
- (5) A Szolgáltató jogosult a hangbemondás beállítását megtagadni, amennyiben az nem felel meg az általános erkölcsi értékeknek, a szabad véleménynyilvánítás törvényes kereteinek.
- (6) Amennyiben a hangbemondás elkészítésével a Megrendelő a Szolgáltatót bízza meg, a hangbemondás szövegét a (4)-(5) bekezdésekben foglaltak figyelembe vételével a Megrendelőnek kell biztosítania. A hangbemondás elkészítéséért és beállításáért az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott díjat kell fizetni.

1.3.12 Egyedi forgalmi kimutatás

- (1) A Megrendelő saját előfizetésében lévő földrajzi telefonszáma vagy használatában lévő nem földrajzi hívószámaira (pl. Audiotex, Audiofix (SHS=90; 91), valamint Zöld szám (SHS=80)) forgalmi kimutatást kérhet.
- (2) Egy kimutatás hívószámokként kérhető legfeljebb **1 évre** visszamenőleg és legfeljebb **3 hónap** adatait tartalmazza. Amennyiben a megrendelés **3 hónapnál** hosszabb időszakra szól, minden megkezdett **3 hónap** külön kimutatásnak minősül.
- (3) A kimutatás tartalmazza a hívószámra érkezett hívások darabszámát, a hívásonkénti tartásidőt.
- (4) A forgalmi kimutatást a Szolgáltató a tárgyhónapot követő hónap **15. napjáig** készíti el és a Megrendelő által megadott email címre elektronikus úton küldi meg.

(5) A kimutatás nem tartalmaz a hívó előfizető egyértelmű azonosítására alkalmas adatot (pl. kapcsolási szám), valamint a kimutatás a (2) bekezdés szerinti időszakon belül az adatok Szolgáltató általi lekérdezését megelőző napig tartalmazhatja a forgalmi adatokat. A forgalmi kimutatás folyamatos (rendszeres) megrendelésére nincs mód.

1.3.13 Hangfelvétel kiadása

(1) A Megrendelő kérheti, hogy a Szolgáltató által a szerződéskötésről vagy ügyfélszolgálati hívásokról készített hangfelvételt a hívás tartalmának ellenőrzése érdekében kiadja.

(2) A Szolgáltató a hangfelvételt az adatok védelme érdekében kizárólag a hangfelvételen közreműködő személy részére teszi hozzáférhetővé.

(3) A Szolgáltató nem járul hozzá a hangfelvételnek a vonatkozó előfizetői szerződéssel nem összefüggő célból való felhasználására, pl. illetéktelen személyek részére történő közzétételére vagy megosztására sem egészében, sem részleteiben.

(4) A hangfelvétel kiadása évente egy alkalommal díjmentes.

1.3.14 „Disaster recovery” hívásátirányítás szolgáltatás

(1) A Megrendelő jogosult képviselője a Szolgáltató hibabejelentő szolgálatának felhívásával bármikor, legfeljebb **2 óras** átfutási idővel kérheti valamely, meghibásodás vagy más okból elérhetetlené vált hívószámának, hívószám-tartományának átirányítását egy előre megadott belföldi vezetékes vagy mobiltelefonszámra (célszám).

(2) Az átirányított hívások díját a hívószám és a célszám viszonylata alapján a hangszolgáltatásra érvényes díjszabás szerint kell megfizetni.

(3) A szolgáltatás megrendelésének feltétele, hogy legalább **5 munkanappal** az első beállítást megelőzően a jogosult képviselő(k) adatai, az érintett hívószámok és célszámok a Szolgáltató rendelkezésére álljanak.

(4) A szolgáltatás beállításának/törlésének menete:

a.) Megrendelő megbízott képviselője a Szolgáltató Hibabejelentő szolgálatának kérheti a beállítást vagy a törlést.

b.) A szolgáltatás adatai és a kérelmező jogosultsága minden esetben ellenőrzésre kerül.

c.) Ellenőrző hívás céljából a Szolgáltató haladéktalanul visszahívja a kérelmezőt és tájékoztatja az átirányítás beállításának / törlésének megkezdéséről

(5) Az átirányítás beállítását vagy törlését követően a kérelmezőt a Szolgáltató visszahívja és értesíti.

(6) A Szolgáltató nem vállal felelősséget az átirányítás átfutási ideje alatt elveszett hívásokból vagy a célszám elérhetetlenségéből, túlterheltségéből adódó esetleges károkért.

(7) A szolgáltatás beállításáért hívószámonként az **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott díjat kell fizetni, az azt követő törlés díjmentes.

1.4 Hangszolgáltatás útján igénybe vehető szolgáltatások

1.4.1 Audiofix és Audiotex hívás, emeltdíjas szolgáltatások elérése

(1) A Szolgáltató emelt díjas szolgáltatást nem nyújt, más hírközlési szolgáltatók hálózatában elérhető emelt díjas számtartományokat és a hozzá tartozó díjat az **ÁSZF 2. számú melléklete** tartalmazza.

(2) Az Audiofix és Audiotex hívások az elérni kívánt tartalomtól függően

a.) Emelt díjas, díjkorlátmentes (SHS=90; 160de, 161def), Emelt díjas felnőtt szolgáltatás (SHS=90; 168de, 169def), vagy

b.) Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás (SHS=91; 164de, 165def) lehet.

(3) Az Audiofix szolgáltatás élő telefonos játékokban való részvételt vagy tartalomszolgáltatás igénybevételét biztosítja. A hívások jellemzően rövid időtartamúak (átlagosan fél perc), a tarifa hívásalapú, azonban amennyiben a hívás meghaladja az **egy (1) percet**, akkor az első perc leteltével a Megrendelő felé a hívásdíjon felül a Díjszabásban meghatározott további hívásstartási díj kerülhet kiszámlázásra.

(4) Az Audiotex hívásért fizetendő díj a hívás időtartamától függ, azonban az emeltdíjas díjkorlátos (SHS=91) hívás esetén a hívó fél által fizetendő legmagasabb díja nem haladhatja meg a hatóság által – évente január 31-ig – a hatóság hivatalos lapjában és internetes honlapján közzétett díjat.

(5) Minden hírközlési szolgáltató köteles a vele szerződéses jogviszonyban álló emelt díjas tartalomszolgáltatókról és szolgáltatásaikról nyilvántartást vezetni.

(6) A nyilvántartás minden egyes azonosító (hívószám) vonatkozásában naprakészen és teljeskörűen, a valóságnak megfelelően tartalmazza a jogszabályban meghatározott adatokat minden azonosítóra külön-külön:

a.) a tartalomszolgáltató által nyújtani kívánt szolgáltatás megnevezését;

b.) a tartalomszolgáltató által nyújtani kívánt szolgáltatás rövid leírását;

- c.) amennyiben a tartalomszolgáltató által nyújtani kívánt szolgáltatás révén elérhető tartalom felnőtt tartalomnak minősül, ennek feltüntetését;
- d.) a tartalomszolgáltató által nyújtani kívánt szolgáltatás igénybevételének módját (hanghívás, fax, üzenetküldés);
- e.) annak megjelölését, hogy a tartalomszolgáltató által nyújtani kívánt szolgáltatás folyamatosan elérhető-e. Nem folyamatosan elérhető szolgáltatások esetében, amennyiben a szolgáltatás:
 - ea.) csak meghatározott időszakban érhető el, ennek az időszaknak a megjelölését,
 - eb.) csak meghatározott eseményhez kapcsolódóan (így különösen lineáris médiaszolgáltatás útján közzétett valamely műsorszámhoz vagy műsorszámokhoz kapcsolódóan) érhető el, az esemény (műsorszám) megjelölését;
- f.) a Számhasználó által nyújtani kívánt szolgáltatás díjazása körében:
 - fa.) a díj megfizetésének módját (indított emelt díjas hívással vagy küldött, illetve fogadott emelt díjas üzenetek útján),
 - fb.) a díj felszámításának módját (hanghívásnál időszaki díj vagy hívásonkénti díj, üzenetküldésnél a küldött vagy a fogadott üzenetekért felszámított díj),
 - fc.) a felszámított díj vagy díjak mértékét;
- g.) amennyiben a tartalomszolgáltató által nyújtani kívánt szolgáltatás fogadott emelt díjas üzenetek útján vehető igénybe, a szolgáltatás teljesítése során az igénybevevőnek küldött üzenetek maximális számát;
- h.) amennyiben a tartalomszolgáltató által nyújtani kívánt szolgáltatás visszatérően fizetendő időszaki díj ellenében vehető igénybe, meg kell jelölni az igénybevételi időszak hosszát, valamint azt, hogy annak lejárta után a szolgáltatás megrendelése automatikusan megújításra kerül-e;
- i.) a szolgáltatást nyújtó tartalomszolgáltató megnevezését, címét, nyilvántartási számát, a nyilvántartást vezető szervezet megnevezését, honlapjának címét, valamint azon állam megjelölését, amelyben a számhasználó letelepedettnek minősül;
- j.) a tartalomszolgáltató által nyújtani kívánt szolgáltatáshoz kapcsolódó ügyfélszolgálat elérhetőségét telefonon, postai és elektronikus úton is;
- k.) a tartalomszolgáltató által nyújtani kívánt szolgáltatás lemondásának módját, amennyiben ez az adott szolgáltatás vonatkozásában értelmezhető;
- l.) a tartalomszolgáltató által nyújtani kívánt szolgáltatáshoz kapcsolódó magyar nyelvű általános szerződési feltételeket, valamint azt az internetcímet, amelyen ezek bárki számára elérhető módon közzétételre kerülnek.

1.4.2 Belföldi zöld szám szolgáltatás

- 1) A belföldi zöld szám szolgáltatás más előfizetők számára lehetővé teszi, hogy a Megrendelőt belföldről díjmentesen felhívhassák.
- (2) A belföldi zöld szám hívás fogadásakor a szolgáltatás Előfizetője a szolgáltatás díjszabása szerinti végződési díjat fizeti. A hívást belföldön kezdeményező előfizetőknek a hívás díjmentes. A belföldi zöld szám külföldről a Magyarországra irányuló nemzetközi hívásra vonatkozó díjon hívható.
- (3) Az igénybevétel feltételei
 - a.) Digitális központ: AXE, EWSD.
 - b.) Korlátozás megjelölése nélkül a hívások elfogadása minden olyan földrajzi számozási körzetből és a mobil szolgáltatók hálózatából megtörténik, amelynek hírközlési szolgáltatójával a Szolgáltató együttműködési szerződéssel rendelkezik.
 - c.) A szolgáltatás megrendeléséhez a Megrendelőnek már rendelkeznie kell az általa becsült napi átlagos hívásmennyiség fogadásához elegendő számú telefonvonallal (célállomás).
- (5) A szolgáltatáshoz kizárólag a **62-es és 63-as körzetekben** rendelhető kiegészítő opciók és azok igénybevételének feltételei:
 - a.) Hívások fogadási idejének korlátozása
A belföldi zöld szám Előfizetője kérheti a hívások fogadási idejének korlátozását. Hívások fogadási ideje három alapsoporra korlátozható:
 - aa.) munkanap
 - ab.) szabadnap (szombat)
 - ac.) munkaszüneti nap (vasárnap és ünnepnap)
 Ha a hívott zöld számra a fenti opció berendezésre került, az alábbi szöveg-bemondás válaszol a hívónak: "A hívott szolgáltatás ebben az időszakban nem kapcsolható."
 - b.) Hívások területi korlátozása
A Belföldi zöld szám Előfizetője kérheti a hívások területi korlátozását. Meghatározhatja azon földrajzi számozási körzeteket, amelyekből hívásokat fogad.
Ha a hívott zöld számra a fenti opció berendezésre került, az alábbi szöveg-bemondás válaszol a hívónak: "A hívott szolgáltatás az ön körzetéből nem kapcsolható."

(6) A Megrendelő kérheti a zöld számra érkező hívások részletezését, amelyet a Szolgáltató az utolsó három számjegy letakarásával állít elő és ad át. Az átadott adatok tájékoztató jellegűek, azok dokumentációként nem használhatók fel.

(7) A Belföldi zöld szám előfizetője a Szolgáltatótól – kizárólag tájékoztatási jellegű – hívás-statisztikát kérhet. A statisztikai szolgáltatás nem része a szolgáltatás számlázási rendszerének, ezért a Szolgáltató nem garantálja, hogy a statisztikai gyűjtő rendszer minden esetben regisztrálja a célállomásra érkező valamennyi hívást. A szolgáltatás a megrendelését követő első hónapban teszt jelleggel üzemel, mely végén a Szolgáltató nyilatkozik arról, hogy a Megrendelő teljes forgalmának mekkora részét fedi le teljes biztonsággal a statisztikai gyűjtőrendszer. A Megrendelő az első hívásstatisztika kézhez vétele után megrendelheti, vagy a továbbiakban lemondhatja. Az első (teszt) hónap díjmentes. A színes szám hívás statisztika a számlával nem vethető össze, reklamációs célokra nem használható fel. A statisztika kizárólag a központon kívülről érkező hívásokat tartalmazza.

(8) A szolgáltatást a Megrendelő a Szolgáltató Ügyfélkapcsolati pontjain rendelheti meg, a statisztikát a Szolgáltató a tárgyhónapot követő hónap **15. napjáig** készíti el.

1.5 Adatátviteli szolgáltatások

(1) Az adatátviteli szolgáltatások a Szolgáltató, valamint a vele szerződésben lévő Társzolgáltatók elektronikus hírközlési hálózatával lefedett végpontok közötti állandó vagy ideiglenes összeköttetés létrehozását, a Szolgáltató hálózatán elérhető adathálózati (VPN), internet és egyéb kiegészítő szolgáltatások elérését teszik lehetővé.

(2) Az adatátviteli szolgáltatást a Szolgáltató a Megrendelő által megadott Előfizetői hozzáférési pontok között nyújtja a Megrendelő által kívánt tulajdonságú, részére kizárólagos használatra kiépített áramkörökön, vagy virtuális áramkörös szakaszokon nyújtja. A Szolgáltató az adatátviteli Szolgáltatást nemzetközi viszonylatban is nyújtja

(3) A Szolgáltató az adatátviteli Szolgáltatásokat, nem kizárólagosan, az alábbi előfizetői szakasz-típusokon nyújtja.

- a.) rézvezetékes hálózatban TDM alapú felügyelt digitális bérelt vonal (nx64k),
- b.) közvetlen optikai vagy mikrohullámú rádiós elérésű Ethernet alapú bérelt vonal (n*Mbit/s),
- c.) nem felügyelt, DSL alapú szimmetrikus vagy aszimmetrikus hozzáférés,
- d.) nem felügyelt, nyílt frekvenciás mikrohullámú hozzáférés,
- e.) Műholdas (V-Sat) hozzáférés,
- f.) tartalékolt (back-up) vagy redundáns végponti kiépítéssel.

(4) A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Hálózatvégződött berendezést a Szolgáltató biztosítja és a Szolgáltató tulajdonát képezi.

1.5.1 Ethernet alapú bérelt vonali szolgáltatás (ELINE)

(1) Az Ethernet alapú bérelt vonali szolgáltatás garantált sávszélességű, nagy sebességű és magas rendelkezésre állású adatátviteli szolgáltatás.

(2) A Szolgáltatás pont-pont, vagy pont-multipont kapcsolat biztosítására képes transzparens módon.

(3) Előfizetői hozzáférési pont:

Megnevezés	Interfész sebesség	Csatlakozó kábeltípus	Csatlakozó típus	Maximális kábel hossz [m]
10/100BaseTX	10/100 Mbit/s	Min. Cat5, 100Ω, UTP	RJ-45	100
1000Base-LX	1 Gbit/s	LWL (1310nm), SMF	Duplex LC	10 000
1000Base-SX	1 Gbit/s	SWL (850nm)	Duplex LC	300
1000BaseT	1 Gbit/s	Min. Cat5, 100Ω, UTP	RJ-45	100

1 Gbit/s sebességű interfészeket csak 100 Mbit/s-ot meghaladó sávszélesség esetén biztosítja a Szolgáltató.

10 Gbit/s sebességű interfészeket csak 1 Gbit/s-ot meghaladó sávszélesség esetén biztosítja a Szolgáltató. Megrendelő külön kérésére, kisebb sávszélességre egyedi megoldásban és díjakkal rendelhető.

(4) Előfizetői hozzáférési ponton elérhető felhasználói sávszélességet a csatlakozás típusa, valamint az adatátvitel során alkalmazott protokoll beállítások (MTU méret stb.) befolyásolják.

(5) A Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó megrendelői hálózatból **40 MAC címről** vagy IP címenként **1 db MAC címről** érkező forgalmat engedélyez. A szabálynak nem megfelelő csomagok eldobásra kerülnek.

1.5.2 Adatközpontban létesített előfizetői hozzáférési pont (UNI; User Network Interface) szabályai

a.) Csatlakozás:

- aa.) 100BASE-TX ports: RJ-45 connectors, 2-pair Category 5 UTP cabling
- ab.) 1000BASE-T RJ-45 connectors, 4-pair Category 5 UTP cabling

- ac.) 1GE optikai csatlakozás egyedi felmérés alapján (SR, LR, ER, DWDM stb.)
- b.) Negotiation:
 - ba.) auto
 - bb.) kézi, full duplex és sebesség – speciális kapcsolati esetek megkövetelik a kézi üzemmód használatát – dual home
- c.) Auto-MDX: Automatikus kereszt kábel felismerés támogatott.
- d.) Encapsulation:
 - access mód, az ethernet keret nem tartalmaz vlan azonosítót és nem tartalmaz Layer2 prioritás biteket (default üzemmód)
- e.) MAC address: Maximálisan megengedett MAC címek száma, az IP cím tartomány függvényében:
 - fa.) /32 (1db /24-ből) – 5db
 - fb.) /29 – 8db
 - fc.) /28 – 16db
 - fd.) /27 – 32db

Maximális MAC cím használat felett a port automatikus tiltás, error disable állapotba kerül.
- f.) Nem valós forrás MAC címek használata:
 - Ethernet csomag, ahol a forrás MAC cím csak nulla vagy egy multicast érték. Maximálisan megengedett nem valós csomag sebessége 500 packet/s. Határérték feletti küldés esetén a port automatikus tiltás, error disable állapotba kerül.
- g.) Broadcast & multicast level:
 - Ethernet csomag, ahol a cél MAC cím csupa 1-es (ffff.ffff.ffff). Maximálisan megengedhető broadcast csomagok aránya 1%, a port sebességéhez képest. Határérték feletti küldés esetén a port automatikus tiltás, error disable állapotba kerül.
- h.) Spanning tree:
 - Spanning tree protokoll működése nem támogatott. BPDU csomag érkezése esetén a port automatikus tiltás, error disable állapotba kerül. Layer2 hurok megelőzése miatt a port folyamatosan, másodpercenként BPDU csomagokat küld.
- i.) CDP (Cisco Discovery protocol):
 - Használata nem támogatott.
- j.) Virtuális MAC cím:
 - Unicast vagy multicast típusú ethernet csomag, ahol olyan cél MAC cím van használatban, amiről korábban még nem érkezett csomag, tehát a switch MAC táblájában nem található. Ezen típusú csomagok nem továbbítódnak, dobásra kerülnek.
- k.) IGMP snooping:
 - Layer 3 alapú szolgáltatások esetén – internet; L3VPN nem támogatott.
- l.) Automatikus tiltás állapot (error disable):
 - Az eszközt működtető szoftver automatikusan detektálja a port hibás működést és az interfész error disable azaz down állapotba kerül. Ez az állapot megegyezik egy nem csatlakoztatott interfész – kihúzott kábel – állapotával. Ezen állapot feloldása automatikusan nem történik meg, a Szolgáltató operátorának a beavatkozás szükséges.
- n.) Privát VLAN egyedi megállapodás alapján létesíthető.
- o.) QoS beállításra, DSCP, CoS bitek illetve csomagok priorizálásra nincs lehetőség.

1.5.3 Virtuális LAN szolgáltatás (DC VLAN)

(1) Adatközponton belüli különböző hoszting termék és virtuális környezetek közti legalább egy fizikai portot tartalmazó virtuális helyi hálózat (VLAN) szolgáltatás, a különböző VIRT-VIRT környezet közti és virtuális clusteren belül VLAN szolgáltatás vagy K8sm belüli VLAN szolgáltatás.

(2) A kiegészítő szolgáltatásnak nincs definiált sávszélessége, csak a használt fizikai és virtuális portok sávszélességei korlátozzák. A szolgáltatás egy Adatközponton belül működik.

1.6 Virtuális magánhálózat (VPN) szolgáltatás

(1) A Szolgáltató integrált adatátvitelt megvalósító elektronikus hírközlő hálózatán Megrendelő részére lehetővé teszi, hogy a Megrendelő a Szolgáltató hálózatának bizonyos részeit (szakaszait, szakaszainak kapacitását, kapcsolóeszközeit stb.) más Megrendelőkkel megosztott módon úgy használja, mintha az a saját, független nagyterjedésű (WAN) magánhálózata lenne.

(2) Virtuális magánhálózat (VPN) az Ethernet alapú bérelt vonali szolgáltatások előfizetői szakaszaira építve alakítható ki.

1.6.1 IP alapú Virtuális magánhálózati szolgáltatás (IPVPN, L3VPN)

- (1) A Szolgáltatás OSI Layer3 szintű, IP (internet protokoll) alapú virtuális magánhálózati szolgáltatást (L3VPN) nyújt Megrendelő részére. Egy IPVPN hálózaton belül egy felhasználói csoporton belüli végpontok között IP alapú adatkapcsolat létesül és alapvetően bármely végpont bármely más végponttal forgalmazhat adatot.
- (2) Megrendelő igénye szerint az egyes végpontok között irányítani, szűrni vagy akár tiltani lehet az adatforgalmat. A felhasználói csoporton belül ez által további csoportok (alhálózatok) hozhatók létre (pl.: anyavállalat központja és leányvállalatai, illetve alvállalkozó csoportok szerint), s az egyes csoportokon belül, illetve csoportok között szabályozható a forgalom.
- (3) Az IP-VPN szolgáltatást az alábbiak jellemeznek:
 - a.) Előfizetői szakasz típusa, névleges adatátviteli sebessége
 - b.) Végberendezések száma, típusa
 - c.) Végpontok címe, típusa, portok száma, portok típusa
 - d.) Végponti szolgáltatások

1.6.2 IP Sec szolgáltatás

- (1) Az IP Sec szolgáltatás által a Megrendelő az Internetet, mint Hordozó szolgáltatást használva éri el a Szolgáltató által biztosított VPN koncentrátort és ezen keresztül a Megrendelő IP VPN hálózatát.
- (2) A Szolgáltatás szeparált, titkosított, mások számára nem elérhető hozzáférést biztosít.
- (3) Az IP Sec szolgáltatást az alábbiak jellemeznek:
 - a.) Hordozó szolgáltatás típusa, névleges adatátviteli sebessége
 - b.) Végberendezések száma, típusa

1.6.3 Ethernet alapú Virtuális magánhálózati szolgáltatás (L2VPN, Carrier Ethernet)

- (1) A Szolgáltatás OSI Layer2 szintű, Ethernet alapú virtuális magánhálózati szolgáltatást (L2VPN) nyújt a Megrendelő részére. A Szolgáltatás a Szolgáltató, valamint társszolgáltatói Ethernet aggregációs- és MPLS gerinchálózatán valósul meg. A Szolgáltatás a Megrendelő által használt helyi hálózatok (LAN) összekapcsolására szolgál, pont-pont, pont-multipont vagy multipont-multipont konfigurációban. A végpontok zárt kommunikációja biztosított, a végpontok kizárólag egymással képesek kommunikálni.
- (2) Egy L2VPN hálózaton belül a végpontok között Layer2-es szintű Ethernet alapú adatforgalom folyik. A Szolgáltatásnak három alfaja kerül megkülönböztetésre a konfiguráció típusa szerint:
 - a.) E-LINE típus: pont-pont konfiguráció
 - b.) E-TREE típus: pont-multipont konfiguráció
 - c.) E-LAN típus: multipont-multipont konfiguráció.
- (3) A Szolgáltató a végpontokon a Szolgáltatás részeként demarkációs hálózati végberendezést (switch) helyez ki, amihez a Megrendelő a helyi hálózat(oka)t Layer3 CPE (router, PC) alkalmazásával csatlakoztathatja.
- (4) Előfizetői hozzáférési pont:

Megnevezés	Interfész sebesség	Csatlakozó kábeltípus	Csatlakozó típus	Maximális kábel hossz [m]
10/100BaseTX	10/100 Mbit/s	Min. Cat5, 100Ω, UTP	RJ-45	100
1000Base-LX	1 Gbit/s	LWL (1310nm), SMF	Duplex LC	10 000
1000Base-SX	1 Gbit/s	SWL (850nm)	Duplex LC	300
1000BaseT	1 Gbit/s	Min. Cat5, 100Ω, UTP	RJ-45	100

- 1 Gbit/s sebességű interfészeket csak 100 Mbit/s-ot meghaladó sávszélesség esetén biztosítja a Szolgáltató.
- 10 Gbit/s sebességű interfészeket csak 1 Gbit/s-ot meghaladó sávszélesség esetén biztosítja a Szolgáltató.
- Megrendelő külön kérésére, kisebb sávszélességre egyedi megoldásban és díjakkal rendelhetők.
- (6) A Szolgáltatás külön szolgáltatói QoS (Quality of Service) beállítások nélkül is alkalmas hang vagy multimédia tartalom továbbítására. Megrendelő igénye szerint a Szolgáltató a QoS paraméter megfelelő beállításával biztosítja a priorizált adatforgalom átvitelének elsőbbségét. A L2VPN QoS opció nem helyettesíti az ügyfél routerében beállítható (Layer 3) QoS konfigurációk meglétét!
- (7) A QoS meghatározásának lényege, hogy az Előfizetői hozzáférési ponton elérhető adatátviteli sebességet az egyes adattípusok QoS osztályba sorolás útján megosztja több prioritási osztály között. A megosztás úgy történik, hogy a magasabb prioritási osztályokba tartozó forgalom számára az adott opcióban meghatározott %-ig biztosított az elsőbbségi átvitel, azaz az ilyen besorolással a portra érkező összesített adatforgalom, az adott opcióban megadott értéket meg nem haladó sebesség mértékéig nem torlódhat. A fenti beállítás azonban nem jelent sebességkorlátozást egyik adatforgalom típusra nézve sem, mert a QoS osztályozásban priorizált és a priorizálatlan adatforgalom, a másik teljes hiánya esetén kitöltheti a teljes adatátviteli sebességet.
- (8) A Szolgáltató hálózatában több QoS osztályt is meghatározhat.

(9) Az adatforgalom tartalma alapján történő, magas vagy alacsony prioritási osztályba történő sorolása a portra érkező Ethernet keretek priority bit (P bit) értéke alapján történik. Mivel a 802.1p prioritás bit csak VLAN tag-gel ellátott Ethernet keretnél létezik, így a QoS alapú prioritizálás igénybevételéhez a Megrendelőtől VLAN tag-gel ellátva (trönk-ként) kell érkeznie az adatforgalomnak.

(10) A tag-el el nem látott adatforgalom átvitele a legalacsonyabb prioritási osztályban történik. A Megrendelő alkalmazhat egy-vagy több előfizetői, azaz customer VLAN-t (C-VLAN) is. A felhasználói forgalom számára a hálózatban egyetlen szolgáltatási VLAN (S-VLAN) kerül beállításra. A végpontok között a Layer2 kontroll protokollok (pl. CDP, VTP, STP stb.) átvitelét a Szolgáltató támogatja.

(11) A Carrier Ethernet szolgáltatás meglévő adatfolyamban VLAN-ként (EVPL), vagy az interfészen közvetlenül (EPL) kerül átadásra.

1.7 Internet-hozzáférési szolgáltatások

(1) A Szolgáltatás szélessávú internet szolgáltatást biztosít a Megrendelő számára az Internet hálózathoz (belföldi és külföldi internet-kicserélő központokhoz, ill. internet alapú szolgáltatásokhoz) való csatlakozással. A Szolgáltató által nyújtott internet szolgáltatás un. "best effort" jellegű, az internet kapcsolaton keresztülhaladó adatok menedzselés nélkül, az internet hálózat elemei által meghatározott útvonalon és sebességgel érik el a célállomást. A Szolgáltató minőségi osztályok (QoS) vagy adattípusok (VoIP, HTTP, FTP, P2P stb.) szerinti megkülönböztetést nem alkalmaz, kivéve, ha az Internet hozzáférés a Megrendelő Helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatásának Hordozó szolgáltatásaként üzemel és az Előfizetői hozzáférési pontot megvalósító végberendezést a Szolgáltató üzemelteti.

(2) A Szolgáltató a titkosítatlan email küldési protokoll (SMTP) forgalmát az **ÁSZF 5.2.2 pontjában** foglalt feltételek szerint korlátozza.

(3) A Szolgáltató a Szolgáltatásához tartozó felhasználói azonosítót kezdeti jelszóval védi, amelyet a Megrendelő jogosult saját jelszavára megváltoztatni. Amennyiben a Megrendelő a jelszót nem változtatja meg, annak minden következménye a Megrendelőt terheli.

(4) Az internet szolgáltatások telephelyen kívüli megosztása a Szerződésben foglalt kivételekkel nem engedélyezett.

(5) Amennyiben a Megrendelő esetében a Szolgáltató hálózatán fennálló ok miatt a Garantált vagy minimális sebesség igazolhatóan nem teljesül, a Szolgáltatás alulteljesítettnek tekinthető a nem teljesítés igazolt időtartamára.

(6) Le- és feltöltés iránya:

Feltöltés: a Megrendelőtől a Szolgáltató felé irányuló adatátvitel.

Letöltés: a Szolgáltatótól a Megrendelő felé irányuló adatátvitel.

(7) Szolgáltató kizárja a felelősségét és nem minősül hibás teljesítésnek, ha az Előfizetői hozzáférési ponton az internet hálózat elérhető, azonban egyes IP címek, alhálózatok, weboldalak átmenetileg vagy állandó jelleggel a Szolgáltatótól független okok miatt nem érhetők el. Ebben az esetben a Szolgáltató a bejelentés alapján megkísérli az elérhetetlenség okát felderíteni és az elhárításában lehetőségeihez mérten közreműködik.

(8) A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Hálózatvégződött berendezést (modem, elválasztó szűrő, optikai végberendezés – ONT, kül- és beltéri egység) a Szolgáltató hálózatában a Szolgáltató biztosítja és a Szolgáltató tulajdonát képezik. Társszolgáltató hálózatában létesített Szolgáltatás esetén a Hálózatvégződött berendezés a Megrendelő vagy a Társszolgáltató tulajdona.

1.7.1 Bérelt vonali internet-hozzáférési szolgáltatás

1.7.1.1 Megrendelő telephelyén nyújtott szolgáltatás

(1) A bérelt vonali internet-hozzáférési szolgáltatás garantált minőségű, le- és feltöltés irányban azonos sebességű internet hozzáférést nyújt a Megrendelő számára. Az Előfizetői hozzáférési pontot megvalósító végberendezés (NT és router) magas rendelkezésre állású Felügyelt digitális bérelt vonali vagy Ethernet alapú bérelt vonali szolgáltatáson keresztül csatlakozik a Szolgáltató adatközpontjához.

(2) Előfizetői hozzáférési pont: az Előfizetői hozzáférési pontot megvalósító router a vonatkozó nemzetközi (ITU-T) ajánlások szerinti Előfizetői interfésze, amely egyben a Szolgáltató szolgáltatási határpontja is. Az interfész típusa az Egyedi szerződésben adható meg. A bérelt vonali internet szolgáltatás **4 db Fix IP címet** tartalmaz, amelyből a Megrendelő számára **1 db** használható fel.

(3) Szolgáltató által biztosított előfizetői interfészek:

Megnevezés	Interfész sebesség	Csatlakozó kábeltípus	Csatlakozó típus	Maximális kábel hossz [m]
10/100BaseTX	10/100 Mbit/s	Min. Cat5, 100Ω, UTP	RJ-45	100
1000Base-LX	1 Gbit/s	LWL (1310nm), SMF	Duplex LC	10 000
1000Base-SX	1 Gbit/s	SWL (850nm)	Duplex LC	300

1000BaseT	1 Gbit/s	Min. Cat5, 100Ω, UTP	RJ-45	100
-----------	----------	----------------------	-------	-----

1 Gbit/s sebességű interfészeket csak 100 Mbit/s-ot meghaladó sávszélesség esetén biztosítja a Szolgáltató. 10 Gbit/s sebességű interfészeket csak 1 Gbit/s-ot meghaladó sávszélesség esetén biztosítja a Szolgáltató. Megrendelő külön kérésére, kisebb sávszélességre egyedi megoldásban és díjakkal rendelhetők.

(4) A végberendezést (NT és router) a Szolgáltató biztosítja és a Szolgáltató tulajdonát képezi.

1.7.1.2 Adatközpontban nyújtott szolgáltatás

(1) Az adatközponti bérelt vonali internet-hozzáférési szolgáltatás garantált minőségű, le- és feltöltés irányban azonos sebességű internet hozzáférést nyújt a Megrendelő számára a Szolgáltató adatközpontjában működő Előfizetői hozzáférési ponton. A Szolgáltatás a Megrendelő által használt adatközponti szolgáltatással egyidejűleg vehető igénybe.

(2) Előfizetői hozzáférési pont: az Előfizetői hozzáférési pontot megvalósító eszköz a vonatkozó nemzetközi (ITU-T) ajánlások szerinti Előfizetői interfésze, amely egyben a Szolgáltató szolgáltatási határpontja is. Az interfész típusa az Egyedi szerződésben adható meg.

(3) Az adatközponti bérelt vonali internet-hozzáférési szolgáltatás **4 db Fix IP címet**, amelyből a Megrendelő számára **1 db** használható fel, valamint **1 db** dedikált Virtuális LAN szolgáltatást (**1 db** fizikai port) tartalmaz. Az adatközponti bérelt vonali internet-hozzáférési szolgáltatás alapértelmezés szerint **5 db MAC címen** történő forgalmazást tesz lehetővé.

(4) Opcionális kiegészítő szolgáltatások:

- a.) DDoS védelem
- b.) Virtuális LAN szolgáltatás bővítés (maximum 8 db port, vagy ennél nagyobb igény esetén egyedi egyeztetés szerint)
- c.) további IP cím bővítés
- d.) MAC cím bővítés (maximum 30 db MAC címig)
- e.) LACP konfigurálás (páros csatornák összefogása)
- f.) BGP konfiguráció
- g.) ACL lehetőség (egyedi egyeztetés szerint)

(5) Szolgáltató által biztosított előfizetői interfészek:

Megnevezés	Interfész sebesség	Csatlakozó kábeltípus	Csatlakozó típus
1000Base-LX	1 Gbit/s	LWL (1310nm), SMF	Duplex LC
1000Base-SX	1 Gbit/s	SWL (850nm)	Duplex LC
1000BaseT	1 Gbit/s	Min. Cat5e, 100Ω, UTP	RJ-45
10Gbase-SR	10 Gbit/s	SWL (850nm)	Duplex LC
10Gbase-LR	10 Gbit/s	LWL (1310nm), SMF	Duplex LC

1 Gbit/s sebességű interfészeket csak 100 Mbit/s-ot meghaladó sávszélesség esetén biztosítja a Szolgáltató. 10 Gbit/s sebességű interfészeket csak 1 Gbit/s-ot meghaladó sávszélesség esetén biztosítja a Szolgáltató. Megrendelő külön kérésére, eltérő sávszélességre egyedi megoldásban és díjakkal rendelhetők.

(6) A géptermekek közötti forgalom-megosztás nem engedélyezett, valamint Monitoring nem érhető el, a portok forgalma az Ügyfélportálon megjelenő Performancia grafikonon követhető.

1.7.2 Szélessávú internet-hozzáférési szolgáltatás

(1) A szélessávú internet-hozzáférési szolgáltatás a Szolgáltató hálózatára, és azon kötelezett szolgáltatók hálózatára épül, amely Társszolgáltatókkal a Szolgáltató szélessávú hozzáférés használatára hálózati szerződést kötött. Ahol a Szolgáltató vagy a Társszolgáltató terület-specifikus szolgáltatást nyújt, külön jelölésre kerül.

(2) Az ADSL internet szolgáltatás azokon az Előfizetői hozzáférési pontokon vehető igénybe, ahol a műszaki feltételek (fizikai érpár, távolság stb.) biztosítottak. Az igénybevétel további feltétele, hogy hangszolgáltatás mellett igénybe vett egyéb Szolgáltatás esetén az Előfizetői hozzáférési ponton élő hangszolgáltatás nem áll korlátozás vagy szüneteltetés alatt. Az ADSL internet elnevezés a továbbiakban összefoglalóan jelenti az ADSL, ADSL2+, VDSL technológiákat. Az ADSL kapcsolat aktuális sebessége többek között függ a Szolgáltató által beállított maximális sávszélességtől, ill. a Szolgáltató adatközpontjától mért fizikai távolságtól, annak forgalmi és műszaki jellemzőitől, a Megrendelő által látogatott honlap kapacitásától és annak válaszidejétől valamint a használt átviteli protokolltól. Az ADSL kapcsolat kb. **2 km**-en belül érheti el a maximális teljesítményét. Az ADSL alapú szolgáltatás maximális hatótávolsága kb. **5 km**, amely távolság felett csak egyedi vizsgálatok alapján létesíthető. A VDSL alapú kapcsolat kb. **500 m**-en belül érheti el a maximális teljesítményét, e felett csak egyedi vizsgálatok alapján létesíthető.

(3) Az ADSL internet szolgáltatás egy olyan digitális átvitel-technikai megoldáson alapul, amely a meglévő, hírközlő Előfizetői hálózat sodrott rézvezetékét felhasználva a hagyományos telefonszolgáltatás által használt

beszédsáv felett másodlagos felhasználásként nagysebességű, de aszimmetrikus (letöltés irányban a Szolgáltatótól a Megrendelő felé magasabb, míg feltöltés irányban a Megrendelőtől a Szolgáltató felé alacsonyabb) adatátviteli lehetőséget biztosít.

(4) A hagyományos alapsávi analóg (PSTN) típusú vagy digitális ISDN2 szolgáltatások zavarása nélkül vehető igénybe a Szolgáltató nagysebességű ADSL internet szolgáltatása, mert a felhasznált ADSL átvitel-technikai rendszer az adatátviteli csatorna biztosítására mind a Megrendelői oldalon, mind pedig hálózati oldalon hozzáféréseként egy-egy leválasztó szűrőt alkalmaz.

(5) Az FTTH internet szolgáltatás a Társszolgáltató legújabb passzív optikai hálózatán (GPON) a Megrendelőnél elhelyezett távközlő végberendezéssel vagy a központi elosztó berendezéstől CAT5 UTP kábelezéssel kerül kiépítésre.

(6) Az RFoG alapú internet szolgáltatás a Társszolgáltató kábelTV hálózatán a Megrendelőnél elhelyezett távközlő végberendezéssel kerül kiépítésre.

(7) A hálózaton történő bejelentkezéshez (PPPoE) a Szerződésben rögzített felhasználónevet és jelszót kell használni.

(8) Az Internethez való kapcsolódáskor a kapcsolat idejére a Szolgáltató IP cím tartományából véletlenszerűen kiválasztott, vagy Fix IP cím Kiegészítő szolgáltatás esetén egy állandó IP cím rendelődik a végberendezésre csatlakoztatott eszközhöz, pl. a Megrendelő számítógépéhez. A Szolgáltató a Előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői hálózatból IP címenként **1 db MAC címről** érkező forgalmat engedélyez. A szabálynak nem megfelelő csomagok eldobásra kerülnek.

(9) **Előfizetői hozzáférési pont:** Az Előfizetői hozzáférési pontot megvalósító távközlő végberendezés (ADSL modem, FTTH optikai végberendezés (ONT/IAD) vagy a központi elosztó berendezés, RFoG végberendezés) nemzetközi (ITU-T) ajánlások szerinti Előfizetői interfésze, amely egyben a Szolgáltatás határpontja is.

Interfész típus
Ethernet 10/100Base-T(X)
RJ-11 (ADSL leválasztó szűrő)

1.7.3 Üzleti internet szolgáltatások

Szolgáltató	Hozzáférési technológia	Csomag	Maximális sebesség (Mbit/s)		Minimális sebesség (Mbit/s)	
			letöltés	feltöltés	letöltés	feltöltés
	ADSL	10M	10,00	3,00	0,50	0,25
	VDSL	20M	20,00	1,00	1,00	0,25
	VDSL	30M	30,00	1,00	5,00	0,25
	GPON	150M	150,00	50,00	60,00	25,00
	GPON	1G	1 000,00	1 000,00	300,00	50,00
(volt INVITEL szolgáltatási területen)	ADSL	10M	10,00	3,00	0,50	0,25
	VDSL	20M	20,00	1,00	1,00	0,25
	VDSL	30M	30,00	1,00	5,00	0,25
	GPON	150M	150,00	50,00	60,00	25,00
	GPON	300M	300,00	75,00	100,00	30,00
	ADSL	10M	10,00	1,00	3,00	0,30
	ADSL	20M	20,00	1,50	6,00	0,50
	RFoG	150M	150,00	50,00	60,00	25,00
	RFoG	300M	300,00	75,00	100,00	30,00
	RFoG	500M	500,00	75,00	100,00	30,00
	RFoG	1G	1 000,00	300,00	100,00	50,00
Invitech ICT Infrastructure Kft.	ADSL	15M	15,00	0,50	3,00	0,25
	VDSL	25M	25,00	5,00	10,00	1,00
	VDSL	48M	48,00	7,00	18,00	2,00

1.7.4 Nem felügyelt szimmetrikus üzleti internet-hozzáférési szolgáltatások

(1) A nem felügyelt szimmetrikus üzleti internet szolgáltatás szélessávú, le- és feltöltés irányban azonos sebességű internet hozzáférést biztosít a Megrendelő számára. A Szolgáltatás az Invitech Szolgáltatási

Területén belül érhető el, a Szolgáltató által lefolytatott műszaki felmérés alapján, amely olyan digitális átvitel-technikai megoldáson alapul, amely a rézvezetékes előfizetői hálózat **1, 2 vagy 4 db** sodrott rézérpárt felhasználva, vagy az FTTH (GPON) optikai előfizetői hálózatban nagysebességű adatátvitelt tesz lehetővé.

(2) A bejelentkezéshez (PPPoE) a Szolgáltató által megadott felhasználónevet és jelszót kell használni.

(3) Az Internethez való kapcsolódáskor a kapcsolat idejére, a Szolgáltató IP cím tartományából véletlenszerűen kiválasztott, Fix IP cím Kiegészítő szolgáltatás esetén egy állandó IP cím rendelődik a végberendezésre csatlakoztatott eszközhöz, pl. a Megrendelő számítógépéhez.

(4) Előfizetői hozzáférési pont: A Előfizetői hozzáférési pontot megvalósító Hálózatvégződtesítő berendezés a vonatkozó nemzetközi (ITU-T) ajánlások szerinti Előfizetői interfésze, amely egyben a Szolgáltatás határpontja is. A Szolgáltatás azokon az Előfizetői hozzáférési pontokon vehető igénybe, ahol a műszaki feltételek (fizikai érpár, távolság stb.) biztosítottak.

(5) Szolgáltató által biztosított interfész típus: Ethernet 10/100/1000Base-T(X)

1.7.4.1 Nem felügyelt szimmetrikus üzleti internet szolgáltatás rézvezetékes előfizetői hálózatban

	1M	2M	4M	8M
Maximális sebesség (le- / feltöltés; Mbit/s)	1,00 / 1,00	2,00 / 2,00	4,00 / 4,00	8,00 / 8,00
Minimális sebesség (le- / feltöltés; Mbit/s)	1,00 / 1,00	2,00 / 2,00	4,00 / 4,00	8,00 / 8,00

1.7.4.2 Nem felügyelt szimmetrikus üzleti internet szolgáltatás FTTH (GPON) előfizetői hálózatban

	10M	20M	30M	50M	60M	100M
Maximális sebesség (le- / feltöltés; Mbit/s)	10,00 / 10,00	20,00 / 20,00	30,00 / 30,00	50,00 / 50,00	60,00 / 60,00	100,00 / 100,00
Minimális sebesség (le- / feltöltés; Mbit/s)	5,00 / 5,00	10,00 / 10,00	15,00 / 15,00	25,00 / 25,00	30,00 / 30,00	50,00 / 50,00

1.7.5 Vendég WiFi internet

(1) A vezeték nélküli helyi hálózaton nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatás a besugárzási területen belül szabadon elérhető, nyílt (publikus) internet elérést biztosít. A Szolgáltatás alkalmi jelleggel lehetővé teszi a szolgáltatás megosztását, hogy a Megrendelő munkatársai, ügyfelei, vendégei (a továbbiakban együttesen: Vendég) saját eszközeikkel csatlakozzanak a vezeték nélküli helyi hálózathoz és az internethez.

(2) A Szolgáltató a Megrendelő Vendégeivel semmilyen jogviszonyban nem áll, közvetlenül a Megrendelő Vendégei felé Szolgáltató felelősséggel nem tartozik, a Vendég WiFi internet szolgáltatás használatát a Megrendelő saját felelősségére engedi át Vendégeinek, a Megrendelő tartozik kizárólagos és teljes körű – jogi és anyagi – felelősséggel Vendégei irányába. A Megrendelő továbbá kizárólagos és teljes körű – jogi és anyagi – felelősséggel tartozik Vendégei tevékenységéért a Szolgáltató irányába, továbbá függetlenül attól, hogy a Szolgáltatást ténylegesen a Megrendelő veszi igénybe vagy harmadik személy, a szolgáltatás díját minden esetben a Megrendelő köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

(3) A Szolgáltató kizárja a felelősségét a Vendég WiFi internet használata során továbbított tartalmakért.

(4) A vezeték nélküli helyi hálózat a Szolgáltató által lefolytatott műszaki felmérés alapján kerül kiépítésre a Megrendelő által meghatározott felszerelési helyen. A szolgáltatás tartalmazza a nyílt frekvenciasávban üzemelő, IEEE802.11 (WiFi) szabványú bázisállomás (Access point), valamint a Megrendelő igénye alapján a használatot szabályozó egyéb berendezések telepítését, üzemeltetését, valamint az ezt kiszolgáló internet-hozzáférési szolgáltatást.

(5) A Szolgáltatás igénybevételéhez WiFi képes végberendezés (pl. mobiltelefon, laptop) szükséges.

(6) A vezeték nélküli helyi hálózat lehet

- Publikus nyílt hálózat, amelyhez bárki csatlakozhat mindenféle korlátozás nélkül, a Megrendelő döntése szerint a felhasználási feltételek elfogadásához köthető (landing page);
- Publikus zárt hálózat: a hálózathoz egy kód ismeretében lehet csatlakozni;
- Kereskedelmi HotSpot szolgáltatás: a vezeték nélküli hálózathoz díjfizetés ellenében lehet csatlakozni;
- Privát hálózat: a Megrendelő hálózat saját felhasználására alkalmas, amelyet egy titkos jelszó véd, ahhoz csak a jelszó ismeretében lehet csatlakozni.

Egy helyszínen több vezeték nélküli helyi hálózat (SSID) is kialakítható, a fenti lehetőségek keverésével is.

(7) A kapcsolódáskor a kapcsolat idejére véletlenszerűen kiválasztott IP cím rendelődik a végberendezéshez, amely best-effort jellegű, a felhasználók között elosztott, NAT (hálózati címfordítás) és alapszintű tűzfal funkciót alkalmazó internet elérést biztosít. A végberendezések által a vezeték nélküli helyi hálózaton belül folytatott kommunikáció nem titkosított, valamint a Szolgáltatás nem biztosítja a csatlakozó végberendezések védelmét (pl. vírusvédelem).

(8) A Szolgáltatás által biztosított internet elérésen keresztül folytatható kommunikációt a Szolgáltató a Megrendelő által megadott módon jogosult szabályozni. A szolgáltatás kifejezetten, de nem kizárólagosan webböngészésre, email küldésre és fogadásra, közösségi oldalak elérésére, valamint chat alkalmazások elérésére, távmunka VPN használatára alkalmas.

(9) A virtuális Előfizetői hozzáférési pont a hálózati azonosító (SSID) kiválasztásával és a felhasználónév/jelszó megadásával vagy/és a használati feltételek elfogadásával jön létre a kapcsolat idejére.

(10) A Szolgáltatás nem tartalmazza az Előfizetői végberendezés biztosítását.

(11) A Szolgáltatás díjszabása az alkalmazott műszaki megoldástól függően kerül megállapításra, a fizetendő díjakat a Szerződés tartalmazza.

(12) A maximális sebesség: **54,00 Mbit/s**.

A minimális le- és feltöltési sebesség **0,00 Mbit/s**.

1.8 Mobil hálózaton nyújtott szolgáltatások

1.8.1 Üzleti Mobilinternet szolgáltatás

(1) A Szolgáltató által Megrendelők részére saját márkanév alatt nyújtott olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, ahol a mobilinternet szolgáltatás mobil hálózatát a Yettel Magyarország Zrt. és a One Magyarország Zrt. biztosítja a Szolgáltatóval kötött együttműködési megállapodás alapján. Az Üzleti Mobil Internet Szolgáltatás a Megrendelők részére kizárólag Magyarország területén belül, a Yettel Magyarország Zrt., valamint a One Magyarország Zrt. besugárzási területén érhető el.

(2) A Szolgáltató a Szolgáltatás létesítése során jogosult eldönteni, hogy a Szolgáltatást melyik partnere hálózatán nyújtja.

(3) A Szolgáltatónál barangolás (roaming) szolgáltatás nem vehető igénybe. A barangolás mobilinternet-szolgáltatók között létrejött megállapodások alapján a szolgáltatások kölcsönös igénybevételét jelenti a másik fél hálózatában. Az Európai Közösségen belüli barangolási szolgáltatásokra a 531/2012/EU rendelet szabályai vonatkoznak.

(4) A Szolgáltató az alábbi Szolgáltatásokat nyújtja:

	60 M (24GB)	150M
Forgalmi keret	24 GB	Korlátlan
Becsült maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	60,00	150,00
Becsült maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	10,00	30,00
Maximális le- és feltöltési sebesség a Forgalmi keret elérése után (kbit/s) ¹	256/128	-

¹ A Forgalmi kereten felüli túlhasználat díjmentes, a Szolgáltató a hozzáférés maximális sebességét a táblázatban szereplő értékre állítja be a következő naptári hónap első napjáig.

(5) A Minimális le- és feltöltési sebesség 0,00 Mbit/s

(6) Az Üzleti mobil internet szolgáltatás 4G/LTE szabványt támogató mobil eszközzel vehető igénybe.

(7) A becsült maximális sebesség egy névleges érték, amely az adott területen a szolgáltatást biztosító hálózati technológia elérhetőségének, az azt támogató mobil eszköz meglétének, illetve a hálózat aktuális leterheltségének függvénye.

1.8.2 Gépek közötti szolgáltatások (M2M)

(1) A Szolgáltató által Megrendelők részére saját márkanév alatt nyújtott olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely szolgáltatások estében a komplex adatátviteli szolgáltatás (pl. IPVPN szolgáltatás vagy a tartalék elérés (backup)) a Yettel Magyarország Zrt. és a One Magyarország Zrt. mobil hálózatán erre a célra alkalmas előfizetői végberendezés (router) alkalmazásával valósul meg.

(2) Az előfizetői végberendezés a Szolgáltató tulajdonát képezi és normál hálózati tápellátást igényel, valamint megfelelő beltéri lefedettség hiányában külső antenna felhelyezésére is szükség lehet.

(3) Az M2M szolgáltatások feltételei megegyeznek az Üzleti Mobil internet szolgáltatással, de mobilitást nem tartalmaznak, a Szolgáltatás csak helyhez kötötten, a Szerződésben rögzített felszerelési helyen vehető igénybe.

1.8.3 Fogalmak

(1) **Besugárzási terület:** Mindazon terület, ahol a Szolgáltatás a Yettel Magyarország Zrt. és a One Magyarország Zrt. mobil hálózatával való együttműködés alapján igénybe vehető. E terület nagyságáról a szükség szerint megújított és nyilvánosságra hozott lefedettségi térkép ad felvilágosítást.

(2) **Kültéri lefedettség:** Mindazon terület, ahol a Megrendelő a Szolgáltatást épületeken kívül képes igénybe venni. Ez megegyezik a besugárzási területtel. E területen is lehetnek olyan épületek, ahol a szolgáltatás épületen belül is elérhető.

(3) **Beltéri lefedettség:** Mindazon terület, ahol a Megrendelő épületek belsejében is képes a Szolgáltatást igénybe venni. A becsült beltéri ellátottság a legalsó, de még a felszín feletti épületrészekre vonatkozik. Az épületek felépítése és a használt építőanyagok nagyban befolyásolják a vételi jelszintet, ezért az előrejelzések egy átlagos struktúrát feltételezve készülnek.

(4) **Forgalmi keret:** A havidíjban foglalt díjmentes adatmennyiség. Az adatmennyiség a Előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltött adatmennyiségek összege, a mérés **10 kbyte**-os alapegységekben történik. A havidíjban foglalt adatmennyiségen felüli túlhasználat az átalánydíjasmobilinternet szolgáltatás esetén a Szolgáltatás elérhető maximális sebessége a vonatkozó időzónában a táblázatban feltüntetett értékre módosul az adott naptári hónap végéig. Amennyiben a Szolgáltatás nem az adott naptári hónap első napján kerül Aktiválásra, abban az esetben az első törthónapra vonatkozóan a havidíjban foglalt adatmennyiség időarányos része felhasználható.

1.8.4 SIM-kártya

(1) A Megrendelő hálózaton belüli azonosítását szolgáló adatokat, illetve a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges információkat tartalmazó kártya. Az integrált áramkört tartalmazó SIM-kártya a Szolgáltatóval együttműködésben álló Yettel Magyarország Zrt. vagy a One Magyarország Zrt. tulajdonát képezi azt követően is, hogy azt a Szolgáltató a Megrendelőnek használatra átadta.

(2) A Szolgáltató a Megrendelő hálózati azonosítására szolgáló adatokat tartalmazó SIM-kártyát bocsát a Megrendelő rendelkezésére.

(3) A SIM-kártya Magyarországon csak az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal ellátott GSM-rendszerű rádiótelefon-készülékkel/végberendezéssel használható. A Szolgáltató fenntartja a jogot az e pontban meghatározott követelményeknek nem megfelelő, illetve a hibás vagy lopott készülékek hálózatról történő kizárására.

(4) **SIM-kártya/Mobil Internet Szolgáltatás aktiválása:** A Megrendelői szerződés alapján a Szolgáltató – a felek eltérő megállapodása hiányában – az érvényes Szerződés létrejöttétől számított maximum 5 napon belül vállalja a SIM-kártya, illetve a Mobil Internet Szolgáltatás aktiválását a Megrendelő részére.

(5) **SIM-kártya csere:** A Szolgáltató a SIM-kártyát a Megrendelőnek fel nem róható okokból bekövetkezett meghibásodása, használhatatlanná válása esetén vagy amennyiben a SIM-kártya programhibás, díjmentesen kicseréli. A meghibásodott kártya nem képes feljelentkezni a Szolgáltató hálózatára, esetleg a készülék sem érzékeli. A Szolgáltató a SIM-kártya cserét a Megrendelői igény beérkezésétől számított 5 munkanapon belüli határidővel vállalja. A Megrendelő a SIM-kártya cserét a Vállalati ügyféltámogatáson kérheti.

(6) A SIM-kártya Megrendelőnek felróható vagy egyébként a Megrendelő érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetésszerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Szolgáltatót díjmentes javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli.

(7) **SIM-kártya pótlás:** A SIM-kártya elvesztését és/vagy eltulajdonítását a Megrendelő köteles a Vállalati ügyféltámogatáson a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni és egyben kérni a Szolgáltatás szüneteltetését. Ebben az esetben szünetel a Szolgáltatás a bejelentéstől kezdve a SIM-kártya megkerüléséig, illetve az újabb SIM-kártya aktiválásáig. Amennyiben a Megrendelő SIM-kártyáját jogtalanul eltulajdonították, az eltulajdonítás haladéktalan bejelentését követően a Szolgáltató az adott SIM-kártyát a hálózatról kikapcsolja.

Ilyen esetben a Szolgáltató a Megrendelő kérésére – jelen **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott külön díj megfizetése ellenében (SIM-kártya pótlás díja) –, új SIM-kártyát bocsát a Megrendelő rendelkezésére, amennyiben nincs a Szolgáltatóval szemben tartozása. Díjtartozás esetén SIM-kártya pótlására csak a tartozás rendezését követően van lehetőség. A Szolgáltató a SIM-kártya pótlását az igény beérkezésétől számított **5 munkanapon** belüli határidővel vállalja.

1.8.5 Mobileszköz

(1) A Megrendelő mobilhálózatra való kapcsolódását, illetve a Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő USB csatoló felületű, GSM rádiós elven működő végberendezés (modem). A mobileszköz a Szolgáltató tulajdonában van. A mobileszköz a legelterjedtebb asztali operációs rendszereket futtató személyi számítógéppel (PC) használható (Linux, Microsoft Windows XP -7, Mac OS-X). A konkrét kompatibilitási adatok eszközfüggők.

(2) A Szolgáltató igény esetén az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal ellátott mobileszközt biztosít a Megrendelő részére, amely a megfelelő SIM-kártyával együtt alkalmas a szolgáltatás igénybevételére. A Megrendelő a Szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató tulajdonú mobileszközt és a SIM-kártyát köteles haladéktalanul, de legkésőbb **30 napon** belül a Szolgáltató részére visszajuttatni.

- (3) A Szolgáltató fenntartja a jogot a hibás vagy lopott készülékek hálózatról történő kizárására.
- (4) **Mobileszköz csere:** A Szolgáltató tulajdonú mobileszközt a Megrendelőnek fel nem róható okokból bekövetkezett meghibásodása, használhatatlanná válása esetén, vagy amennyiben a mobileszköz programhibás, díjmentesen kicseréli. A Szolgáltató a mobileszköz cserét az igény beérkezésétől számított 5 munkanapon belüli határidővel vállalja. A Megrendelő a cserét a Vállalati ügyféltámogatáson kérheti.
- (5) A mobileszköz Megrendelőnek felróható vagy egyébként a Megrendelő érdekkörében felmerülő okra visszavehető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetészerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Szolgáltatót díjmentes javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli.
- (6) A Szolgáltató jogosult a Díjszabásban meghatározott mobileszköz csere díját, kiszállítás esetén ezen felül a kiszállítás díját a Megrendelőnek felszámítani.
- (7) **Mobileszköz pótlás:** A Szolgáltató tulajdonában lévő mobileszköz elvesztését és/vagy eltulajdonítását a Megrendelő köteles a Vállalati ügyféltámogatáson a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni és egyben kérni a Szolgáltatás szüneteltetését. Ebben az esetben szünetel a Szolgáltatás a bejelentéstől kezdve a mobileszköz megkerüléséig, illetve az újabb mobileszköz kiszállításáig, illetve a SIM-kártya aktiválásáig. Ilyen esetben a Szolgáltató a Megrendelő kérésére – jelen **ÁSZF 2. számú mellékletében** meghatározott külön díj megfizetése ellenében (Mobileszköz pótlás díja) –, új mobileszközt bocsát a Megrendelő rendelkezésére, amennyiben nincs a Szolgáltatóval szemben tartozása. Díjtartozás esetén mobileszköz pótlására csak a tartozás rendezését követően van lehetőség. A Szolgáltató a mobileszköz pótlását a Megrendelői igény beérkezésétől számított **5 munkanapon** belüli határidővel vállalja. A mobileszköz kiszállítás esetén a Szolgáltató a kiszállítás díját a Megrendelőnek felszámítja.

1.8.6 Aktív kapcsolat megszakítása

- (1) A Szolgáltató a hálózati erőforrások optimális felhasználása, az online egyenleginformáció és SMS tájékoztatás helyes működése érdekében a fennálló kapcsolatot ideiglenesen megszakítja, amennyiben egy folyamatos kapcsolat (session) alatt az összesített adatforgalom eléri a **4 GiB-ot** (4096 kB). A megszakítást követően a Megrendelő új kapcsolatot (session) indíthat.
- (2) A Szolgáltató a fennálló kapcsolatot ideiglenesen megszakítja a számlázási ciklus utolsó napján **24 órakor**. A megszakítást követően a Megrendelő új kapcsolatot (session) indíthat.

2. Szerver hoszting szolgáltatások

2.1 Szerver elhelyezés (IaaS)

- (1) A Szolgáltató a Megrendelő által hozott szerver-számítógépek elhelyezésére biztosít fizikai helyet, és a Megrendelő erre vonatkozó igénye szerint azok üzemeltetéséhez szükséges egyéb kiegészítő szolgáltatásokat nyújt.
- (2) A Szolgáltató által biztosított alapszolgáltatás a hírközlési és/vagy IT szerverek, eszközök felügyeletét nem tartalmazza, Szolgáltató tehát nem figyeli, hogy a szerver és/vagy IT eszköz üzemel vagy leállt, ennek tényéről a Megrendelőt nem értesíti.

2.1.1 Szerver elhelyezés

Biztosított hely méret (szélesség/mélység/magasság):

- a.) Polcos elhelyezésnél: 250mm x 550mm x 550mm
- b.) Rackszekrényes elhelyezésnél: 1 Unit = 480mm x 800mm x 44,45mm
- c.) Rackszekrény méret:
 - ca.) Invitech DC10 Premium, DC10-III és DC14 estében: 600mm x 1000mm x 2200mm
 - cb.) Invitech DC10 Standard estében: 600mm x 1000mm x 2000mm

2.1.1.1 Rack-es csomagok

Átalányfogyasztású csomagok ⁴	Bronze Light	Bronze	Silver Light	Silver
Méret	2 unit / 1 gép	2 unit / 1 gép	2 unit / 1 gép	2 unit / 1 gép
Villamosenergia felhasználási keret	50 W	200 W	50 W	200 W
Internet kapcsolat	-	-	1 x 100 Mbit/s	
Mért fogyasztású csomagok ⁴	Gold 9U ¹	Gold 21U ²	Platinum ³	Terület ³
Méret	¼ elkülönített rack egység / 9 unit	½ elkülönített rack egység / 21 unit	1 teljes rack / 42 unit	Nincs korlátozva
Internet kapcsolat	1 x 100 Mbit/s			-

¹ Egy teljes rack 4 elkülönített, külön-külön zárható részre van osztva.

² Egy teljes rack 2 elkülönített, külön-külön zárható részre van osztva.

³ Az Invitech DC10 Premium, DC10-III és DC14 estében **3,5kW/rack** szekrény, Invitech DC10 Standard estében **2,5kW/rack** szekrény feletti teljesítményfelvétel esetén a Szolgáltató megvizsgálja az SLA vonatkozású paraméterek teljesíthetőségét (klimatizáció és áramellátás), és amennyiben indokolt, a Szolgáltató teljesítmény-lekötési díjat alkalmazhat.

⁴ Invitech DC10-III géptermekekben csak Gold 9U, Gold 21U, Platinum és Terület alapú elhelyezés rendelhető.

2.1.1.2 Polcos csomagok

Átalányfogyasztású csomagok ¹	Bronze Light	Bronze	Silver Light	Silver
Méret	1 db PC	1 db PC	1 db PC	1 db PC
Villamosenergia felhasználási keret	50 W	200 W	50 W	200 W
Internet kapcsolat	-	-	1 x 100 Mbit/s	

Mért fogyasztású csomagok ¹	Gold	Platinum
Méret	2 polc / 8-10 db PC (gép méret függvényében)	1 teljes polc blokk / 20-25 db PC (gép méret függvényében)
Internet kapcsolat	1 x 100 Mbit/s	-

¹ Invitech DC10-III géptermekekben nem rendelhető!

2.1.2 A Szolgáltatáshoz kapcsolódó internet szolgáltatás jellemzői és csatlakozási lehetőségei:

(1) A Szolgáltatáshoz kapcsolódó internet szolgáltatás jellemzői:

- a.) Korlátlan adatforgalom
- b.) a Szerver elhelyezés csomagokban vagy a Szerződésben meghatározott sávszélesség és internet forgalom összetétele
 - ba.) Max. 100 Mbit/s BIX kapcsolat (min. 40 Mbit/s garantált)
 - bb.) Max. 100 Mbit/s nemzetközi kapcsolat (min. 1 Mbit/s garantált)
 - bc.) Internet forgalom összetétele: 90% belföldi, 10% nemzetközi
- c.) 1 db fix IP cím
- d.) 1 db domain név regisztráció (.hu)
- e.) 1 db elsődleges DNS bejegyzés

(2) Az internet-szolgáltatás típusai:

Sorszám	Sávszélesség	IP tartomány*	Routing	Választható csatlakozási módok
1	<=1Gbit/s	1db /24-ből	nincs	101, 102, 103, 104, 105, 106
2	<=1Gbit/s	/29 – /26	nincs	101, 102, 103, 104, 105, 106
3	<=1Gbit/s	>= /25	BGP (a Szolgáltató biztosítja a BGP képes végberendezést)	101, 102
4	<=1Gbit/s	>= /25	BGP (a Megrendelő biztosítja a BGP képes végberendezést)	104, 106
5	1-10Gbit/s	/29 – /26	nincs	111, 112
6	Egyedi	Egyedi	Egyedi	Egyedi

* Connected tartományként maximális felvehető subnet: /27. Az elsődleges tartomány mellett még 2db másodlagos tartomány felvehető, ha a /27 subnet méretét nem haladja meg.

(3) Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges csatlakozási módjai:

Sorszám	Besorolás*	Kapcsolat típusa	Sávszélesség	Interfész típusa	Interfész mód	Szolgáltatás átadási pont
101	Standard	Single Home	<=1Gbit/s	T – RJ45	access	Top Rack Switch
102	Non-Standard	Single Home	<=1Gbit/s	T – RJ45	trunk	Top Rack Switch
103	Non-Standard	Single home – Load Balance	<=1Gbit/s	T – RJ45	access	Top Rack Switch
104	Non-Standard	Dual home – Active/Backup	<=1Gbit/s	T – RJ45	access	Top Rack Switch
105	Non-Standard	Single home – Load Balance	<=1Gbit/s	T – RJ45	trunk	Top Rack Switch
106	Non-Standard	Dual home – Active/Backup	<=1Gbit/s	T – RJ45	trunk	Top Rack Switch
111	Non-Standard	Single home	1-10Gbit/s	SR	access	10G access switch

Sorszám	Besorolás*	Kapcsolat típusa	Sávszélesség	Interfész típusa	Interfészmód	Szolgáltatás átadási pont
112	Non-Standard	Single home	1-10Gbit/s	SR	trunk	10G access switch
121	Non-Standard	Egyedi	Egyedi	Egyedi	Egyedi	Egyedi

* A Non-Standard besorolású csatlakozási módok esetében a Megrendelő köteles a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetni.

(4) **Sávszélesség garancia:** A Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pont, valamint a belföldi internet kicserélő központban (BIX) telepített szolgáltatói eszköz, valamint a nemzetközi internet kicserélő központban elhelyezett szolgáltatói eszköz közötti összeköttetésekre vállalja, hogy a hírközlő hálózatának megfelelő méretezésével és beállításával biztosítja, hogy a garantált sávszélesség minden esetben a Megrendelő rendelkezésére áll.

A sávszélesség garancia nem terjed ki az Előfizetői hozzáférési pontra, a BIX, ill. nemzetközi peeringre csatlakozó egyéb hálózatokra.

2.1.3 Belépési jogosultságok, hozzáférési jogosultsági szintek

(1) Az Adatközpontba kizárólag az **ÁSZF 2.6 pontja** szerinti jogosultsággal rendelkező, a Személyzeti listában megjelölt személyek léphetnek be a Megrendelő berendezéseinek létesítése, javítása és karbantartása céljából.

(2) Szerver elhelyezés és fizikai infrastruktúra szolgáltatás igénybevétele esetén a Szolgáltatótól bérelt gép elérésére a jogosultak kizárólag Konzol jogosultsággal rendelkezhetnek abban az esetben is, ha a Szerver Elhelyezés csomagra vonatkozóan a Megrendelő magasabb hozzáférési szinttel rendelkezik.

(3) A belépésre jogosult személyek a következő jogosultsági szintekkel rendelkezhetnek:

a.) Konzol jogosultság

Konzol jogosultsággal rendelkező személy jogosult a Konzolhelyiségből távolról elérni a Megrendelő szerverét, azonban a szerverhez fizikailag nem férhet hozzá.

b.) Hardvercsere jogosultság

Hardvercsere jogosultsággal rendelkező személy jogosult a szervert a szerverteremből a Konzolhelyiségbe kikérni, ahol karbantartási, javítási munkákat végezhet, emellett Konzol jogosultsággal is rendelkezik.

c.) Hardverelszállítási jogosultság

Hardverelszállítási jogosultsággal rendelkező személy jogosult az eszközök Adatközpontból való elvitelére, emellett Konzol, illetve Hardvercsere jogosultsággal is rendelkezik.

d.) Engedélyezési jogosultság

Az a.) – b.) – c.) jogosultsági szintek mellett a jogosultak engedélyezési jogosultsággal is rendelkezhetnek. Ennek birtokában a jogosított személy jogosult módosítani a Személyzeti listát, az abban foglalt a.) – b.) – c.) jogosultsági szinteket, és jogosult ideiglenes belépési engedély kiadására. Az Engedélyezési jogosultságot kizárólag cégszerűen aláírt formanyomtatvány megküldésével lehet adni vagy módosítani.

2.1.4 Villamosenergia fogyasztás és annak elszámolása

2.1.4.1 Mért fogyasztású szolgáltatások

(1) A Gold 9U, Gold 21U, Platinum és Terület csomagok esetén a Szolgáltató egyéni fogyasztásmérőt szerel fel, a villamosenergia elszámolása a fogyasztásmérő minden **hónap 25-én** történő leolvasását követően a következő havi számlán, a ténylegesen mért fogyasztás alapján, az esetleges teljesítmény lekötési díjjal együtt utólag kerül felszámításra.

(2) Villamosenergia fogyasztás díja:

=Mért fogyasztás * Áramdíj * Hűtési faktor

a.) Mért fogyasztás: egyéni fogyasztásmérő alapján mért havi fogyasztás

b.) Áramdíj: a Szolgáltatásnak helyet adó Adatközpontban érvényes Áramdíj

c.) Hűtési faktor: Adatközpont teljes áramfelvételének és az IT eszközök áramfelvételének aránya

(3) Amennyiben a tárgyhónapban mért értékek alapján az egy teljes rack szekrényre jutó átlagos teljesítményfelvétel meghaladja a **3,5 kW/rack** határértéket, a Szolgáltató a tárgyhónapra vonatkozó teljesítmény lekötési díjat állapít meg a túlhasználat arányában. Negyed vagy fél rack szekrény igénybevétele esetében arányosan történik az átlagfogyasztás számítása, egy mérővel mért több rack szekrény esetében pedig átlagolva.

átlagfogyasztás = mért havi fogyasztás (kWh) / mért rack db száma / 730 (h)

(4) Teljesítmény lekötési díj:

= **szerver elhelyezés havidíj * (átlagfogyasztás/3,5-1)**

(5) A **7 kW/rack szekrény** meghaladó átlagfogyasztás felett egyedi egyeztetésre van szükség az adott pozíció hűtési és áramellátási szükségletének biztosítása érdekében.

2.1.4.2 Átalányfogyasztású szolgáltatások, többletfogyasztás

(1) A Bronze Light, Bronze, Silver Light, Silver csomagok meghatározott teljesítményhatárig igénybe vehető villamosenergia felhasználási keretet tartalmaznak, amelyek szolgáltatási díja a meghatározott maximális teljesítményű eszközök folyamatos áramellátásának költségét tartalmazza. Amennyiben a Megrendelő által elhelyezett berendezés(ek) **jegyzőkönyvbe** foglalt teljesítmény-felvétele a táblázatban megadott villamosenergia felhasználási keretet meghaladja, úgy a teljesítményhatárt meghaladó villamosenergia fogyasztásért a Szolgáltató többletdíjat számít fel a Megrendelő részére és a szolgáltatási díjon felül közvetített szolgáltatásként számlázza ki.

(2) A teljesítményhatárt meghaladó villamosenergia fogyasztásért fizetendő többletdíj számítása:

=**Többlet teljesítmény * Áramdíj * Hűtési faktor * 730**

- a.) Többlet teljesítmény: villamosenergia felhasználási keret és az (1) bekezdés szerint **jegyzőkönyvbe** foglalt teljesítményfelvétel különbsége
- b.) Áramdíj: a Szolgáltatásnak helyet adó Adatközpontban érvényes Áramdíj
- c.) Hűtési faktor: Adatközpont teljes áramfelvételének és az IT eszközök áramfelvételének aránya
- d.) **730**: egy átlagos hónapban az órák száma

2.1.4.3 Az elszámolás során alkalmazott Hűtési faktor

- a.) Invitech DC14: 1,7
- b.) Invitech DC10-III: 1,5
- c.) Invitech DC10 Premium: 1,7
- d.) Invitech DC10 Standard: 1,3

2.2 Szerver elhelyezés és fizikai infrastruktúra szolgáltatás (IaaS)

(1) A Szolgáltató a Szolgáltatótól bérelt szerver-számítógépek elhelyezésére biztosít fizikai helyet, és a Megrendelő erre vonatkozó igénye szerint azok üzemeltetéséhez szükséges egyéb kiegészítő szolgáltatásokat nyújt.

(2) A fizikai infrastruktúra szolgáltatás csomagok az Invitech DC10-III és Invitech DC10 Premium felszerelési helyen vehetők igénybe.

(3) A Szolgáltató által biztosított alapszolgáltatás a hírközlési és/vagy IT szerverek, eszközök felügyeletét nem tartalmazza, Szolgáltató tehát nem figyeli, hogy a szerver és/vagy IT eszköz üzemel vagy leállt, ennek tényéről a Megrendelőt nem értesíti.

2.2.1 Fizikai Infrastruktúra szolgáltatás (Szerver Bérlet)

Az igénybe vehető konfigurációk a Szolgáltató mindenkor ajánlatnak megfelelően változhatnak.

HP szerverek			
		HP DL360e Gen8	HP DL380p Gen8
Rack alapú szerver elhelyezés (előfeltétel)		Invitech DC10 Premium: Bronze, Silver, Gold9U, Gold21U, Platinum vagy Terület Invitech DC10-III: Gold9U, Gold21U, Platinum vagy Terület	
Alaplap		DL 360e G8	DL380p G8
CPU		E5-2420v2 (2.2GHz/6-core/15MB/80W)	E5-2640v2 (2.0GHz/8-core/20MB/95W)
RAM		1 x 8GB	1 x 16GB
HDD		2 x 500GB 6G SATA 7.2K rpm LFF (3.5-inch)	2 x 300GB 6G SAS 10K rpm SFF (2.5-inch)
Support	Hotline	7 / 24	
	Válaszadási idő	30 perc	15 perc
	Hibakezelés indítása	4 óra	1 óra
	Hibaelhárítás	36 órán belül	6 órán belül

Választható opciók HP szerverekhez

HDD (SATA)	500GB 6G SATA 7.2K rpm LFF (3.5-inch)
HDD (SAS)	300GB 6G SAS 10K 2.5in
	600GB 6G SAS 10K rpm SFF(2.5-inch)
RAM	8GB (1x8GB) Single Rank
	16GB (1x16GB) Dual Rank

CPU	Intel Xeon E5-2420v2 (2.2GHz/6-core/15MB/80W)
	Intel Xeon E5-2640v2 (2.0GHz/8-core/20MB/95W)
Cache	512MB P-series Flash Backed Write Cache
	1GB P-series Smart Array Flash Backed Write Cache
Tápegység	460W Common Slot Gold Hot Plug Power Supply Kit
Adapter	HP Ethernet 1Gb 4-port 331T Adapter
Slot Riser Kit	HP DL380/385 GN 3 slot PCI-E Riser Kit

2.2.2 Supermicro szerverek

Szerver Bérlet			
Csomagnév		MicroBlade	TwinBlade
Alaplap		SYS-5038ML-H8TRF	SYS-2027TR-H71RF
CPU		Haswell 4C E3-1230V3 3.3G 8M 5GT/s DMI	2 x Intel E5-2620v2
RAM		8 GB RAM	2 x 8 GB Reg. ECC RAM
HDD		2 x 500GB SATA HDD	2 x 1TB HDD 2,5" 7.2K SATA
Support	Hotline	7 / 24	
	Válaszadási idő	30 perc	30 perc
	Hibakezelés indítása	4 óra	4 óra
	Hibaelhárítás	36 órán belül	36 órán belül

Választható opciók Supermicro szerverekhez

MicroBlade
Haswell 4C E3-1230V3 3.3G 8M 5GT/s DMI
Haswell 4C E3-1270V3 3.5G 8M 5GT/s DMI
8 GB RAM
500 GB SATA HDD
1TB SATA HDD
TwinBlade
Intel E5-2620v2
Intel E5-2650v2
8 GB Reg. ECC RAM
1TB HDD 2,5" 7.2K SATA

2.2.3 Belépési jogosultságok, hozzáférési jogosultsági szintek

- (1) Az Adatközpontba kizárólag az **ÁSZF 2.6 pontja** szerinti jogosultsággal rendelkező, a Személyzeti listában megjelölt személyek léphetnek be.
- (2) A Szerver elhelyezés és fizikai infrastruktúra szolgáltatás igénybevétele esetén a Szolgáltatótól bérelt gép elérésére a jogosultak kizárólag Konzol jogosultsággal rendelkezhetnek abban az esetben is, ha a Szerver elhelyezés csomagra vonatkozóan a Megrendelő magasabb hozzáférési szinttel rendelkezik.
- (3) A belépésre jogosult személyek a következő jogosultsági szinttel rendelkezhetnek:
 - a.) Konzol jogosultság
Konzol jogosultsággal rendelkező személy jogosult a Konzolhelyiségből távolról elérni a Megrendelő szerverét, azonban a szerverhez fizikailag nem férhet hozzá.
 - b.) Engedélyezési jogosultság
A Konzol jogosultsági szint mellett a jogosultak engedélyezési jogosultsággal is rendelkezhetnek. Ennek birtokában a jogosított személy jogosult módosítani a Személyzeti listát és jogosult ideiglenes belépési engedély kiadására. Az Engedélyezési jogosultságot kizárólag cégszerűen aláírt formanyomtatvány megküldésével lehet adni vagy módosítani.

2.3 Virtuális szerver és platform szolgáltatások (PaaS)

A virtuális szerverszolgáltatás egy olyan komplex szolgáltatás, amelynek során a Szolgáltató az Adatközpontban elhelyezett kiszolgáló szerverének a Megrendelő által megrendelt kapacitását bérletbe adja

Megrendelő részére, és a virtuális szerver üzemeltetéséhez szükséges egyéb, kiegészítő szolgáltatásokat nyújt Megrendelő részére. A kiszolgálószervert Szolgáltató egyidejűleg több Megrendelő részére adja bérletbe, a virtuális szerverek egymás működését nem befolyásolják.

2.3.1 Szolgáltatás megrendelése

(1) A Megrendelő az Egyedi Szerződésben adhatja meg a paramétereket, amelyek alapján a virtuális szervert a Szolgáltató létrehozza:

- a.) Processzor (CPU) mennyiség: vCPU darabszáma (1db vCPU kapacitása minimum 2 GHz)
- b.) Memória (RAM) méret: 1 GB lépésekben
- c.) Háttértároló (HDD) méret: 1 GB lépésekben
- d.) Internet elérés: 100 Mbit/s, 1Gbit/s, nincs
- e.) Virtualizációs rendszer: VMWare, Hyper-V

(2) Virtual Pool szolgáltatás esetén technikai okok miatt a kiosztott háttértároló (HDD) kapacitás **15%-kal** nagyobb a szerződött értéknél. Ezt a plusz tárterületet minden esetben szabadon kell hagyni. Ellenkező esetben a Szolgáltató nem tudja vállalni jelen mellékletben szereplő SLA értékeket.

(3) A virtuális szerverenként igénybe vehető maximális virtuális szerver kapacitás:

Hyper-V virtuális szerver esetén:

- a.) Processzor (CPU): 8 vCPU
- b.) Memória (RAM): 32 GByte
- c.) Háttértároló (HDD): 5 TByte

VMware virtuális szerver esetén:

- a.) Processzor (CPU): 8 vCPU
- b.) Memória (RAM): 64 GByte
- c.) Háttértároló (HDD): 5 TByte

VMware Pool virtualizáció esetén:

- a.) Processzor (CPU): 32 vCPU
- b.) Memória (RAM): 192 GByte
- c.) Háttértároló (HDD): 5 TByte

2.3.2 A Szolgáltatás tartalma és jellemzői

- a.) Virtuális szerver
- b.) Korlátlan internet adatforgalom
 - (i) Max. 100 Mbit/s vagy 1 Gbit/s BIX kapcsolat (min. 30 Mbit/s garantált),
 - (ii) Max. 100 Mbit/s vagy 1 Gbit/s nemzetközi kapcsolat (min. 1 Mbit/s garantált),
- c.) 24/7 Hibabejelentő
- d.) Szerver és háttértár setup
- e.) Virtuális szerver újraindítás (reboot)
- f.) 1 db fix IP-cím
- g.) 1 db domain név regisztráció (.hu)
- h.) 1 db elsődleges DNS bejegyzés
- i.) Alapszintű helyszíni támogatás: a virtuális szerverek üzemeltetéséhez szükséges támogatást a Szolgáltató napi 24 órában, évi 365 (366) napon biztosítja.
- j.) A Szolgáltatás keretén belül a Szolgáltató vállalja (a Megrendelő kijelölt munkatársának kérésére):
 - ja.) ping teszt végrehajtását
 - jb.) a virtuális szerver ki-, bekapcsolását, újraindítását (reset) Megrendelő távirányítása mellett és kérésére (remote hands).

2.3.3 Sáv szélesség garancia

(1) A Szolgáltató a (virtuális) Előfizetői hozzáférési pont, valamint a belföldi internet kicserélő központban (BIX) telepített szolgáltatói eszköz, valamint a nemzetközi internet kicserélő központban elhelyezett szolgáltatói eszköz közötti összeköttetésekre vállalja, hogy a hírközlő hálózatának megfelelő méretezésével és beállításával biztosítja, hogy a garantált sáv szélesség minden esetben a Megrendelő rendelkezésére áll.

A sáv szélesség garancia nem terjed ki a (virtuális) Előfizetői hozzáférési pontra, a BIX, ill. nemzetközi peeringre csatlakozó egyéb hálózatokra.

(2) A (virtuális) Előfizetői hozzáférési pont adatátviteli sebessége Layer2-es (Ethernet) szinten értendő. A Megrendelő rendelkezésére álló sáv szélességbe beletartozik az alkalmazott protokoll által igényelt adatátviteli kapacitás (overhead) is.

2.3.4 Belépési jogosultságok, hozzáférési jogosultsági szintek

(1) Megrendelő által a Szerződés mellékletét képező Személyzeti listán szereplő személyek előzetes bejelentés alapján a Szolgáltató telephelyén található Konzolhelyiségben virtuális konzol hozzáféréshez jutnak.

(2) Szolgáltató a Szerződésben megadott Személyzeti listán szereplő személyeknek – személyazonosságuk igazolását követően – a Megrendelő által választott jogosultsági szintnek megfelelő, úgynevezett virtuális konzol elérést engedélyez a Megrendelő virtuális szervereihez interneten keresztül, vagy személyesen a Konzolhelyiségben.

(3) A VMware menedzsment felület elérhetősége: <https://vhosting.invitech.hu>

Felhasználónév: hosting\sh1axxxx

Jelszó: külön csatornán kerül elküldése

A jelszó megváltoztatása: <https://vhpwd.invitech.hu/>

Felhasználónév formátuma: felhasználónév@virtual02.local

(4) A belépésre, hozzáférésre jogosult személyek a következő jogosultsági szinttel rendelkezhetnek:

a.) Virtuális konzol elérés (DataCenter) (**1. szintű hozzáférés**)

Az Adatközpontban lévő Konzolhelyiségben a virtuális konzol segítségével IP-alapon KVM funkcionalitással érhető el a Megrendelő virtuális szerverei. Ez a szint lehetőséget biztosít a virtuális szerver konfigurálására, operációs rendszer telepítésére, és Virtual Pool csomag esetén virtuális szerver létrehozására.

A virtuális konzol eléréshez szükséges IP-címet, azonosítót és jelszót a Megrendelő Konzol jogosultsággal rendelkező munkatársa a szolgáltatás aktiválását követően az Adatközpontban kizárólag személyesen, személyazonossága igazolását követően veheti át az ügyeletes operátortól.

b.) Virtuális konzol elérés (Internet) (**1. szintű hozzáférés**)

(1) ROOT szintű virtuális konzol elérés, amelyen keresztül a Megrendelő az Interneten keresztül a nap 24 órájában virtuális szerveréhez hozzáfér. Az igénybevétel feltétele a virtuális szerver internet elérése.

(2) A bejelentkezéshez szükséges felhasználói nevet és a hozzáférési adatokat (URL cím stb.) a Szolgáltató emailben juttatja el, a jelszót telefonon adja át a Megrendelő általános kapcsolattartója részére. A jelszót az első belépéskor kötelező megváltoztatni. A bejelentkezési azonosítók illetéktelen kézbe jutásából eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

c.) Távoli asztali kapcsolat (**2. szintű hozzáférés**)

Remote desktop vagy remote ssh hozzáférés, amelyen keresztül a Megrendelő az Interneten keresztül a nap **24 órájában** virtuális szerveréhez hozzáfér. Az igénybevétel feltétele a virtuális szerveren működő operációs rendszer, valamint az internet elérése.

A bejelentkezéshez szükséges felhasználói nevet és a hozzáférési adatokat (URL cím stb.) a Szolgáltató emailben juttatja el, a jelszót telefonon adja át a Megrendelő általános kapcsolattartója részére. A jelszót az első belépéskor kötelező megváltoztatni. A bejelentkezési azonosítók illetéktelen kézbe jutásából eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

d.) Engedélyezési jogosultság

A virtuális jogosultság mellett a jogosultak engedélyezési jogosultsággal is rendelkezhetnek. Ennek birtokában a jogosított személy jogosult módosítani a személyzeti listát, és jogosult ideiglenes belépési engedély kiadására. Engedélyezési jogosultságot kizárólag cégszerűen aláírt formanyomtatvány megküldésével lehet adni vagy módosítani.

2.3.5 Operációs rendszer típusok

A Megrendelőnek az Egyedi Szerződésben meg kell jelölnie, hogy az alábbi táblázatban felsorolt operációs rendszerek közül melyiket telepíti a virtuális szerverre. A Megrendelő köteles a Szolgáltató részére előzetesen legalább **15 nappal** bejelenteni, amennyiben másik operációs rendszert telepít a szerverre. Amennyiben ennek a Megrendelő nem tesz eleget, a Szolgáltató nem biztosítja a Szolgáltatás szerződésszerű működését és nem garantálja a Szolgáltatás minőségi jellemzőit.

A választott virtualizációs rendszer által támogatott operációs rendszerek („x” jelölve):

Sorszám	Operációs rendszer név	VMWare	HyperV
1	Asianux 3.0 (32bit)	x	
2	Asianux 3.0 (64bit)	x	
3	Asianux 4.0 (32bit)	x	

Alap- és kiegészítő szolgáltatások
Szolgáltatásminőségi paraméterek és
célértékek

Sorszám	Operációs rendszer név	VMWare	HyperV
4	Asianux 4.0 (64bit)	x	
5	CentOS 4.9 (32bit)	x	
6	CentOS 4.9 (64bit)	x	
7	CentOS 5.x (32bit)	x	x
8	CentOS 5.x (64bit)	x	x
9	CentOS 6.x (32bit)	x	x
10	CentOS 6.x (64bit)	x	x
11	CentOS 7.x (64bit)	x	x
12	CoreOS 557 (64bit)	x	
13	CoreOS 607 (64bit)	x	
14	CoreOS 633 (64bit)	x	
15	CoreOS 647 (64bit)	x	
16	CoreOS 681 (64bit)	x	
17	CoreOS 717 (64bit)	x	
18	CoreOS 723 (64bit)	x	
19	CoreOS 766 (64bit)	x	
20	CoreOS 835 (64bit)	x	
21	Debian GNU/Linux 6.0 (32bit)	x	
22	Debian GNU/Linux 6.0 (64bit)	x	
23	Debian GNU/Linux 7.X (32bit)	x	x
24	Debian GNU/Linux 7.X (64bit)	x	x
25	Debian GNU/Linux 8.x (32bit)	x	x
26	Debian GNU/Linux 8.x (64bit)	x	x
27	eComStation 1.2R (32bit)	x	
28	eComStation 2.0 (32bit)	x	
29	eComStation 2.1 (32bit)	x	
30	FreeBSD 10.x (32bit)	x	x
31	FreeBSD 10.x (64bit)	x	x
32	FreeBSD 7.x (32bit)	x	
33	FreeBSD 7.x (64bit)	x	
34	FreeBSD 8.x (32bit)	x	
35	FreeBSD 8.x (64bit)	x	
36	FreeBSD 9.x (32bit)	x	x
37	FreeBSD 9.x (64bit)	x	x
38	Mac OS X 10.6.x (32bit)	x	
39	Mac OS X 10.7.x (32bit)	x	
40	Mac OS X 10.7.x (64bit)	x	
41	NeoKylin Linux Advanced Server 6.x (64bit)	x	
42	NeoKylin Linux Desktop 6.x (64bit)	x	
43	OpenServer 5.0.6 (32bit)	x	
44	OpenServer 5.0.7 Maintenance Pack 5 (32bit)	x	
45	Oracle Linux 4.9 (32bit)	x	
46	Oracle Linux 4.9 (64bit)	x	
47	Oracle Linux 5.x (32bit)	x	
48	Oracle Linux 5.x (64bit)	x	
49	Oracle Linux 6.x (32bit)	x	x
50	Oracle Linux 6.x (64bit)	x	x
51	Oracle Linux 7.x (64bit)	x	x
52	OS X 10.10.x (64bit)	x	
53	OS X 10.11.x (64bit)	x	
54	OS X 10.8.x (64bit)	x	
55	OS X 10.9.x (64bit)	x	
56	Project Photon 1.0 (64bit)	x	
57	Red Hat Enterprise Linux 3.x (32bit)	x	
58	Red Hat Enterprise Linux 3.x (64bit)	x	
59	Red Hat Enterprise Linux 4.x (32bit)	x	

Invitech ÁSZF

1. számú melléklet

Alap- és kiegészítő szolgáltatások
Szolgáltatásminőségi paraméterek és
célértékek

Sorszám	Operációs rendszer név	VMWare	HyperV
60	Red Hat Enterprise Linux 4.x (64bit)	x	
61	Red Hat Enterprise Linux 5.x (32bit)	x	x
62	Red Hat Enterprise Linux 5.x (64bit)	x	x
63	Red Hat Enterprise Linux 6.x (32bit)	x	x
64	Red Hat Enterprise Linux 6.x (64bit)	x	x
65	Red Hat Enterprise Linux 7.x (64bit)	x	x
66	Red Hat Enterprise Linux Atomic Host 7.x (64bit)	x	
67	Solaris 10 (32bit)	x	
68	Solaris 10 (64bit)	x	
69	Solaris 10 1/06 (Update 1) (32bit)	x	
70	Solaris 10 1/06 (Update 1) (64bit)	x	
71	Solaris 10 1/13 (Update 11) (32bit)	x	
72	Solaris 10 1/13 (Update 11) (64bit)	x	
73	Solaris 10 10/08 (Update 6) (32bit)	x	
74	Solaris 10 10/08 (Update 6) (64bit)	x	
75	Solaris 10 10/09 (Update 8) (32bit)	x	
76	Solaris 10 10/09 (Update 8) (64bit)	x	
77	Solaris 10 11/06 (Update 3) (32bit)	x	
78	Solaris 10 11/06 (Update 3) (64bit)	x	
79	Solaris 10 5/08 (Update 5) (32bit)	x	
80	Solaris 10 5/08 (Update 5) (64bit)	x	
81	Solaris 10 5/09 (Update 7) (32bit)	x	
82	Solaris 10 5/09 (Update 7) (64bit)	x	
83	Solaris 10 6/06 (Update 2) (32bit)	x	
84	Solaris 10 6/06 (Update 2) (64bit)	x	
85	Solaris 10 8/07 (Update 4) (32bit)	x	
86	Solaris 10 8/07 (Update 4) (64bit)	x	
87	Solaris 10 8/11 (Update 10) (32bit)	x	
88	Solaris 10 8/11 (Update 10) (64bit)	x	
89	Solaris 10 9/10 (Update 9) (32bit)	x	
90	Solaris 10 9/10 (Update 9) (64bit)	x	
91	Solaris 11 (64bit)	x	
92	Solaris 11.1 (64bit)	x	
93	Solaris 11.2 (64bit)	x	
94	Solaris 11.3 (64bit)	x	
95	SUSE Linux Enterprise Desktop 10 Service Pack 3 (32bit)	x	
96	SUSE Linux Enterprise Desktop 10 Service Pack 3 (64bit)	x	
97	SUSE Linux Enterprise Desktop 10 Service Pack 4 (32bit)	x	
98	SUSE Linux Enterprise Desktop 10 Service Pack 4 (64bit)	x	
99	SUSE Linux Enterprise Desktop 11 Service Pack 1 (32bit)	x	
100	SUSE Linux Enterprise Desktop 11 Service Pack 1 (64bit)	x	
101	SUSE Linux Enterprise Desktop 11 Service Pack 2 (32bit)	x	x
102	SUSE Linux Enterprise Desktop 11 Service Pack 2 (64bit)	x	x
103	SUSE Linux Enterprise Desktop 11 Service Pack 3 (32bit)	x	x
104	SUSE Linux Enterprise Desktop 11 Service Pack 3 (64bit)	x	x
105	SUSE Linux Enterprise Desktop 11 Service Pack 4 (32bit)	x	x
106	SUSE Linux Enterprise Desktop 11 Service Pack 4 (64bit)	x	x
107	SUSE Linux Enterprise Desktop 12 (64bit)	x	x
108	SUSE Linux Enterprise Desktop 12 Service Pack 1 (64bit)	x	x
109	SUSE Linux Enterprise Server 10 Service Pack 3 (32bit)	x	
110	SUSE Linux Enterprise Server 10 Service Pack 3 (64bit)	x	
111	SUSE Linux Enterprise Server 10 Service Pack 4 (32bit)	x	
112	SUSE Linux Enterprise Server 10 Service Pack 4 (64bit)	x	
113	SUSE Linux Enterprise Server 11 Service Pack 1 (32bit)	x	
114	SUSE Linux Enterprise Server 11 Service Pack 1 (64bit)	x	
115	SUSE Linux Enterprise Server 11 Service Pack 2 (32bit)	x	x

Alap- és kiegészítő szolgáltatások
Szolgáltatásminőségi paraméterek és
célértékek

Sorszám	Operációs rendszer név	VMWare	HyperV
116	SUSE Linux Enterprise Server 11 Service Pack 2 (64bit)	x	x
117	SUSE Linux Enterprise Server 11 Service Pack 3 (32bit)	x	x
118	SUSE Linux Enterprise Server 11 Service Pack 3 (64bit)	x	x
119	SUSE Linux Enterprise Server 11 Service Pack 4 (32bit)	x	x
120	SUSE Linux Enterprise Server 11 Service Pack 4 (64bit)	x	x
121	SUSE Linux Enterprise Server 12 (64bit)	x	x
122	SUSE Linux Enterprise Server 12 Service Pack 1 (64bit)	x	x
123	SUSE Linux Enterprise Server 9 Service Pack 4 (32bit)	x	
124	SUSE Linux Enterprise Server 9 Service Pack 4 (64bit)	x	
125	Ubuntu 10.04 (32bit)	x	
126	Ubuntu 10.04 (64bit)	x	
127	Ubuntu 11.04 (32bit)	x	
128	Ubuntu 11.04 (64bit)	x	
129	Ubuntu 11.10 (32bit)	x	
130	Ubuntu 11.10 (64bit)	x	
131	Ubuntu 12.04 (32bit)	x	x
132	Ubuntu 12.04 (64bit)	x	x
133	Ubuntu 12.10 (32bit)	x	
134	Ubuntu 12.10 (64bit)	x	
135	Ubuntu 13.04 (32bit)	x	
136	Ubuntu 13.04 (64bit)	x	
137	Ubuntu 13.10 (32bit)	x	
138	Ubuntu 13.10 (64bit)	x	
139	Ubuntu 14.04 (32bit)	x	x
140	Ubuntu 14.04 (64bit)	x	x
141	Ubuntu 14.10 (32bit)	x	
142	Ubuntu 14.10 (64bit)	x	
143	Ubuntu 15.04 (32bit)	x	x
144	Ubuntu 15.04 (64bit)	x	x
145	ubuntu 15.10 (32bit)	x	x
146	Ubuntu 15.10 (64bit)	x	x
147	UnixWare 7.1.1 Maintenance Pack 5 (32bit)	x	
148	UnixWare 7.1.4 Maintenance Pack 4 (32bit)	x	
149	Windows 10 (32bit)	x	x
150	Windows 10 (64bit)	x	x
151	Windows 2000 (32bit)	x	
152	Windows 7 (32bit)	x	x
153	Windows 7 (64bit)	x	x
154	Windows 8 (32bit)	x	x
155	Windows 8 (64bit)	x	x
156	Windows 8.1 (32bit)	x	x
157	Windows 8.1 (64bit)	x	x
158	Windows Server 2003 (32bit)	x	x
159	Windows Server 2003 (64bit)	x	x
160	Windows Server 2003 R2 (32bit)	x	x
161	Windows Server 2003 R2 (64bit)	x	x
162	Windows Server 2008 R2 (64bit)	x	x
163	Windows Server 2008 (32bit)	x	x
164	Windows Server 2008 (64bit)	x	x
165	Windows Server 2012 R2 (64bit)	x	x
166	Windows Server 2012 (64bit)	x	x
167	Windows Server 2016 (64bit)	x	x
168	Windows Vista (32bit)	x	x
169	Windows Vista (64bit)	x	x
170	Windows XP (32bit)	x	x
171	Windows XP (64bit)	x	x

Sorszám	Operációs rendszer név	VMWare	HyperV
172	Bérelt operációs rendszer	x	x
173	Virtual Pool	x	x
174	OVA / OVF	x	x

3. Kiegészítő szolgáltatások

3.1 Domain név regisztráció és fenntartás szolgáltatás

(1) A domain név regisztrációt a Szolgáltatóval internet-hozzáférés Szolgáltatásra kötött Szerződéssel rendelkező Megrendelő kezdeményezheti a megfelelően kitöltött és aláírt domain igénylőlap Szolgáltatóhoz (Regisztrátor) történő benyújtásával. A Domain név regisztráció (delegálás) és fenntartás (képviselő) szolgáltatás teljesítésekor a Szolgáltató a mindenkor domain regisztrációs szabályzatnak megfelelően jár el. A szabályzat elérhető az Internet szolgáltatók tanácsa által üzemeltetett www.nic.hu honlapon.

(2) A delegált domain üzemeltetéséhez a Megrendelőnek rendelkeznie kell a domain üzemeltetési szabályainak megfelelő saját, vagy a Szolgáltató Domain név szerver (DNS) szolgáltatása keretén belül igényelt Master és/vagy Slave név szerverekkel, ill. egyéb technikai feltételekkel.

(3) A delegálás feltétele a Szolgáltatóhoz (Regisztrátor) benyújtott megfelelően kitöltött és aláírt igénylőlap, valamint az igényelt domain használatára vonatkozó jogosultság.

(4) A Domain név regisztráció és fenntartás szolgáltatás típusai:

a.) belföldi domain név pl. (www.)domainnév.hu

A belföldi domain név regisztráció és karbantartás szolgáltatás a felettes .hu domain-be való bejegyzés (delegálás) ügyintézését, valamint a képviselőt foglalja magában.

b.) Nemzetközi domain név pl. (www.)domainnév.com

A Nemzetközi domain név regisztráció és karbantartás szolgáltatás a(z) .eu, .com, .org, .net, .biz, .info felettes domain-be való bejegyzés (delegálás) ügyintézését, valamint a képviselőt foglalja magában. bejegyzés (delegálás) ügyintézését, valamint a képviselőt foglalja magában.

3.2 Domain név karbantartás (DNS) szolgáltatás

(1) A Kiegészítő szolgáltatás a saját domain üzemeltetés feltételeként meghatározott Master vagy/és Slave név szerverek (DNS) üzemeltetését, valamint a domain adatainak karbantartását foglalja magában, amelyet a Szolgáltató a Megrendelő megbízása alapján teljesít.

(2) A Kiegészítő szolgáltatást a Megrendelő igényelheti a domain igénylőlapon.

3.3 Fix IP cím szolgáltatás

A Szolgáltató a Kiegészítő szolgáltatás megrendelése esetén biztosítja, hogy az Internet használat során a Megrendelő végberendezéséhez (pl. számítógép vagy router) egy konkrét IP cím vagy címtartomány állandó jelleggel hozzárendelésre kerül a Szolgáltató által felügyelt tartományból. Az így meghatározott IP címek más Szolgáltatáshoz nem kerülnek kiosztásra.

3.4 Túlterheléses támadás (DDoS) elleni védelem kiegészítő szolgáltatás

(1) Az internetre kapcsolt informatikai rendszereket érő „szolgáltatás megtagadás” (DoS, Denial of Service) és „elosztott szolgáltatás megtagadás” (DDoS, Distributed Denial of Service) támadások elleni védelmi rendszer a Szolgáltató hálózatán kívülről a Megrendelő felé érkező külső internet forgalmat monitorozza, és megrendelés esetén mintavételezés alapján megszüri az esetleges támadástól, miközben a legitim forgalom a támadások ideje alatt is zavartalanul haladhat.

(2) A Folyamatos DDoS védelem szolgáltatás keretében a Megrendelő Szolgáltatásához rendelt IP cím(ek) forgalmát a Szolgáltató monitorozza és mintavételezés útján detektálja a Layer3 (IP) vagy Layer4 (TCP/UDP) szintű DDoS támadásokat. Támadás észlelése esetén automatikusan **10 percen** belül bekapcsol a védelem. A Szolgáltató a forgalmat megfelelő ideig, általában **6-24 óra** időtartamra a központi szűrő rendszeren (Scrubbing center) keresztül irányítja, amely a Megrendelő felé érkező külső forgalmat teljes mértékben megszüri és a támadó forgalmat blokkolja.

(3) A kiegészítő szolgáltatás beüzemelését a Szolgáltató a megrendeléstől számított, de legkorábban a védendő internet-hozzáférési szolgáltatás üzembe helyezését követő **5 munkanapon** belül megkezdi. Az első **45 munkanap** implementációs időszaknak minősül, amely alatt a szolgáltatás működéséhez szükséges profilozás történik, amelynek elemei kifejezetten, de nem kizárólagosan:

a.) IP címek bekötése a DDoS védelmi rendszerbe

b.) Monitoring szolgáltatás bekötése, forgalom elemzése

c.) A mért adatok alapján a határértékek (threshold-ok) beállítása

d.) Monitorozott forgalmi szokások alapján „tanuló tisztítások” futtatása

- e.) Tanuló tisztítások elemzése, ezek alapján „tisztítási template” létrehozása, finomhangolása
 - f.) Szolgáltatáshoz tartozó felhasználónév és jelszó generálás és átadása a Megrendelőnek.
- (4) A szolgáltatás az implementációs időszak letelte után minősül aktív védelmi szolgáltatásnak.
- (5) A Szolgáltató a hálózatán belül érzékelt támadó forrást azonosítja, és az **ÁSZF Törzsszöveg 5.3.2 pontjában** foglaltak szerint felfüggeszti.
- (6) Csak Fix IP címmel rendelkező internet szolgáltatáshoz rendelhető.

3.5 Alapszintű helyszíni támogatás (First-Line Support)

- (1) Az Adatközpontban elhelyezett berendezések üzemeltetéséhez szükséges támogatást a Szolgáltató napi **24 órában, évi 365 (366) napon** biztosítja. A Szolgáltatás keretén belül a Szolgáltató vállalja (a Megrendelő kijelölt munkatársának kérésére):
- a.) ping teszt végrehajtása;
 - b.) az elhelyezett berendezések szemrevételezését és a Megrendelő tájékoztatását (telefonon, e-mail-en, faxon) a tapasztalt jelenségekről;
 - c.) a berendezéseken található nyomógombok segítségével a berendezés állapotának módosítását a Megrendelő távirányítása mellett és kérésére (remote hands);
 - d.) a berendezés ki-, bekapcsolását, újraindítását (reset) a Megrendelő távirányítása mellett és kérésére (remote hands).
- (2) A Szolgáltató szakemberei az itt felsorolt tevékenységeken kívül semmilyen egyéb javítást vagy vizsgálatot nem végezhetnek a szerveren. Amennyiben az újraindítás sem hozza meg a kívánt eredményt, a Megrendelő kérheti a szerver kikapcsolását, amíg annak hibaelhárításáról saját maga nem gondoskodik.
- (3) A Szolgáltatótól bérelt szerver esetén a Megrendelő kérheti a szervere hardveres javítását, illetve a javítás sikertelensége esetén annak kicserélését.

3.6 Szoftver bérlet kiegészítő szolgáltatás

- (1) Szerver elhelyezés és bérlet vagy Szerver virtualizáció Szolgáltatás igénybevétele esetén a Megrendelőnek lehetősége van a Microsoft® (Gyártó) szolgáltatóknak szóló licenelési konstrukciójában (Service Provider License Agreement, a továbbiakban: **SPLA**) részt vevő szoftverek havidíj ellenében közvetített szolgáltatás formájában történő használatára, amely a Megrendelő által használt szerverre telepíthető. Az SPLA keretén belül bérelt szoftver nem igényel beruházást, biztosítja a mindenkor elérhető a legfrissebb verziók, frissítések elérhetőségét és rugalmasan bővíthető vagy testre szabható. Az SPLA licenkek havonta módosíthatók.
- (2) Az SPLA licenkek nyomon követése és riportolása a Megrendelő vagy az általa megbízott Admin felhasználó feladata. A Szolgáltató jogosult a licenkek rendszeres ellenőrzésére, a Megrendelő köteles közreműködni a szoftver audit elvégzésében. A Szolgáltató jogosult a szerverre licenclést megfigyelő alkalmazást telepíteni.
- (3) Az SPLA licenkek díjazása a tényleges felhasználás alapján történik a Megrendelő adatszolgáltatása vagy a Szolgáltató auditja alapján. A Szolgáltató jogosult a licencdíjak változását vagy az árfolyamváltozást az **ÁSZF 12.1 pontjában** foglaltak szerint a tárgyhónapot követő számlában érvényesíteni.
- (4) A Szolgáltató a Kiegészítő szolgáltatás átadásával egyidejűleg a szoftver használatához szükséges kulcsokat, jelszavakat is átadja a Megrendelő részére.
- (5) A bérelt szoftver működéséért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, a szoftver gyártójának vagy a Megrendelőnek felróható okból bekövetkezett szoftverhibákért a Szolgáltató nem felel.
- (6) A szoftverbérlet során a Szolgáltató a választott szoftvert nem kizárólagos használatra adja a Megrendelő használatába, a szoftver tulajdonjogát a Megrendelő nem szerzi meg. A Megrendelő kizárólag a bérelt vagy a virtuális szerveren jogosult használni a szoftvert, ezt meghaladóan semmilyen jog nem illeti meg az Megrendelőt a szoftverrel kapcsolatban.
- (7) A szoftverbérlettel kapcsolatban a Szolgáltató nem vállal rendelkezésre állást.
- (8) A szoftverbérlet időtartama a Szerződés időtartamához igazodik. Az SPLA lehetővé teszi, hogy annyi szoftvert használjon és amikor szükség van.
- (9) A bérelhető szoftverek felsorolását a Microsoft® SPLA mindenkor érvényes szerződési feltételei (Microsoft Volume Licensing Services Provider Use Rights) tartalmazzák, amely az alábbi weboldalon érhető el:
<http://www.microsoftvolumelicensing.com/Downloader.aspx?documenttype=SPUR&lang=English>

3.7 Operációs rendszer és/vagy alkalmazás üzemeltetés kiegészítő szolgáltatás

- (1) A Kiegészítő szolgáltatás keretén belül a Szolgáltató operációs rendszer és/vagy alkalmazások üzemeltetését vállalja.

- (2) A szolgáltatás nyújtásának feltételei
- Operációs rendszer üzemeltetési szolgáltatást a Szolgáltató kizárólag az általa biztosított bérelt szerverre általa telepített operációs rendszer üzemeltetésére vállal.
 - A Megrendelő csak indokolt esetben, az üzemeltetést végző, Szolgáltató munkavállalójával történt egyeztetés után, korlátozott jogkörrel léphet be a szerverre: adminisztrátori jogkörrel csak Szolgáltató munkavállalói rendelkezhetnek!
 - Alkalmazás üzemeltetés csak abban az esetben nyújtható, ha az alkalmazást futtató operációs rendszer üzemeltetése Szolgáltató hatáskörébe tartozik.
 - Általános üzemeltetési feladatok:
 - log gyűjtés, eseti jellegű log elemzés
 - fejlesztési javaslatok
 - jogosultság kezelés
 - adminisztrációs feladatok ellátása
 - biztonsági frissítések telepítése
- (3) A Kiegészítő szolgáltatás részletes leírását az Egyedi szerződés tartalmazza.

3.8 Emeltszintű helyszíni támogatás kiegészítő szolgáltatás

- (1) A kiegészítő szolgáltatás keretén belül a Szolgáltató külön megrendelés esetén az alábbi feladatok elvégzését is vállalja:
- Hotswap HDD cseréje,
 - Hotswap tápegység cseréje,
 - külső meghajtók, pendrive-ok, HDD-k cseréje,
 - eszköz ki- és beszerelése a Megrendelő rackjében (maximálisan **3 Unit** magas és/vagy maximálisan **20kg** súlyú eszköz esetén),
 - kábelezés azonosított eszközök azonosított portjai között.
- (2) A megrendelés megtehető:
- telefonon a díjmentesen hívható **06 80 911 014** telefonszámon a 2-es menüpontban
 - emailben az adatkozpont@invitech.hu címen
- (3) A Szolgáltató a Személyzeti listájában megjelöltek közül csak a Hardvercsere joggal és a Hardverelszállítási joggal rendelkező személytől fogad el megrendelést. A Kiegészítő szolgáltatás az Invitech DC14 Professional adatközpontban kizárólag munkaidőben áll rendelkezésre.
- (4) A megrendelt feladatok csak akkor végezhetőek el, ha az eszközök (pl.: HDD, kábelek stb.) egyértelműen feliratozva vannak. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a hibás feladat-meghatározásból (pl.: a HDD vagy kábel rossz megjelölése) fakadó, vagy csereeszközök hibás működése miatt bekövetkezett károkért.
- (5) A Kiegészítő szolgáltatás részeként a Szolgáltató egyedileg zárható lemezzekrényt biztosít a Megrendelő részére a cserealkatrészek tárolásához (mérete: **500x500x400 mm**). A Megrendelő feladata a raktárkészlet felállítás, és a selejtezett vagy kicserélt eszközök rendszeres elszállítása. A Szolgáltató eszközt csak a Megrendelő raktárkészletéből köteles cserélni.
- (6) A Kiegészítő szolgáltatás díjának elszámolása esetszám alapú. Ennek megfelelően minden, a jelen pontban felsorolt, megrendelt és teljesített minden egyes feladatot külön esetként kell elszámolni, függetlenül attól, hogy a megrendelést egyben vagy külön adja le a Megrendelő. Kivételt képez a switch csere, amelyet két esetként számol el a Szolgáltató.
- (7) Ha a Szolgáltató által teljesített esetszám a Szerződésben vállalt esetszámot egy naptári hónapban meghaladja, úgy a Szolgáltató jogosult a túlhasználatot kiszámlázni.
- (8) A Szolgáltató szakemberei jelen pontban felsorolt tevékenységeken kívül semmilyen egyéb javítást, szerelést vagy vizsgálatot nem kötelesek elvégezni.

3.9 Veeam alapú mentés kiegészítő szolgáltatás

A szolgáltatás a Veeam® Software termékének használatával történik, elsődlegesen virtuális gépek (virtual machine, továbbiakban: VM) rendszerkép (image) alapú mentését biztosítja az alábbi megoldásokkal:

- „Backup and Replication” típusú mentés esetében a mentendő VM a Szolgáltató szerver virtualizációs szolgáltatásában fut,
- „Cloud Connect Backup” típusú mentés esetében a mentendő VM a Megrendelő saját környezetében fut, ahol egy már üzemelő Veeam Backup and Replication környezet segítségével egy távoli tárhelyre készíthető másolat.

3.9.1 Backup and Replication

- (1) A Szolgáltató által biztosított szerver virtualizációs szolgáltatásában futó virtuális gép mentésére alkalmas. A mentés alkalmazható virtuális szerverre és virtual pool-ra is, VMware és Hyper-V alapú virtualizáció esetén

egyaránt. A virtuális gépekről készült mentések diszk alapú rendszeren kerülnek tárolásra, a szolgáltatás szalagos tárolást nem biztosít.

(2) A Kiegészítő szolgáltatás alapértelmezetten nem garantálja, hogy a mentendő adatok és azok mentése különböző tároló kiszolgálókon kerül elhelyezésre. Kifejezett igény esetén azonban lehetőség van eltérő tároló kiszolgáló és/vagy telephelyen történő tárolásra is.

(3) A Kiegészítő szolgáltatás keretében két típusú, részben eltérő funkcionalitású Veeam alkalmazás kerül használatra:

- a.) Standard kiadás,
- b.) Enterprise kiadás.

(4) Az egyes verziók által biztosított, biztosítható funkciók:

	Funkció	Standard	Enterprise
Mentés	Teljes, image alapú VM mentés	x	x
	Microsoft Active Directory (2003 SP2+)	x	x
	Microsoft Exchange (2010 SP1+)	x	x
	Microsoft SQL Server (2005 SP4+)	x	x
	Microsoft SharePoint (2010+)	x	x
	Oracle DB (11g, 12c)		x
	VeeamZIP (ad-hoc mentés külön fájlba)	x	x
	Titkosított mentés	x	x elveszett jelszó védelemmel
Visszaállítás	Teljes VM visszatöltés (az eredeti helyére vagy ideiglenesen mellé)	x	x
	Egyedi VM fájl (konfigurációs fájl, virtuális diszk) visszatöltés	x	x
	Fájl szintű visszatöltés (a támogatott, nem titkosított fájlrendszerek esetében)	x	x
	Microsoft Active Directory	Egyedi felhasználói vagy számítógép objektum LDIFDE formátumban	Több objektum és konténer, GPO, AD integrált DNS rekord visszatöltés*
	Microsoft Exchange	Postafiók visszaállítás Objektum típustól függően msg vagy pst formátumba)	x*
	Microsoft SQL Server	Point in time export fájlba	Agentless tranzakciós log mentés és visszatöltés, tranzakciós szintű SQL objektum visszatöltés (táblák, tárolt eljárások, ...) az eredeti helyükre vagy egy új SQL szerverre*
	Microsoft SharePoint	Objektum típustól függően site, elem visszatöltés eredeti formátumban és/vagy DAT/XML formátumban	Teljes site, site collection visszatöltés*
	Oracle DB	-	Teljes adatbázis visszatöltés, agentless, tranzakciós log mentés és visszatöltés, tranzakciós szintű adatbázis visszatöltés az eredeti helyükre vagy egy új SQL szerverre*

*Bizonyos esetben akár az eredeti helyére is történhet a visszaállítás.

(5) Az Enterprise kiadásban elérhető visszaállítási funkciók csak bizonyos feltételek teljesítése mellett biztosíthatók, ilyen feltételek, kifejezetten, de nem kizárólagosan:

- a.) a szükséges adminisztrátori jogkör biztosítása Szolgáltató számára,
- b.) a mentő rendszer és a produktív környezet között közvetlen LAN kapcsolat szükséges, amely kialakítása nem képezi részét a Veeam alapú mentési szolgáltatásnak,

- c.) a visszaállítandó objektumhoz kapcsolódó szerverrel/alkalmazással azonos verziójú ideiglenes szerver, amely nem képezi részét a Veeam alapú mentési szolgáltatásnak.
- (6) A Kiegészítő szolgáltatás nyújtásához az alábbi információkat kell megadni:
- mentendő VM-ek/erőforrások felsorolása (szolgáltatás azonosító és/vagy VM név)
 - mentések gyakorisága (óránként, naponta, hetente, ...)
 - megőrzési pontok száma
 - opcionálisan:
 - preferált időszak a mentés végrehajtására
 - amennyiben az egyes VM-ek/erőforrások mentését eltérő módon igényli, úgy annak részletezése (pl. csak rendszer diszk mentést igényel)
- (7) A megőrzési pontok és a mentési gyakoriság szorzata megadja az elérhető legrégebbi mentett állapot idejét (RPO): pl. **1 óras** mentési gyakorisággal, **24 megőrzési ponttal** a legrégebbi elérhető adat 24 óras vagy pl. heti mentési gyakorisággal, **4 megőrzési ponttal** az **1 hónappal** korábbi állapot érhető el.
- (8) A mentési feladatok futtatása során az első mentés egy teljes mentést eredményez, majd minden további futtatás egy új inkrementumot hoz létre. Amennyiben rendelkezésre áll a megadott megőrzési pont, a továbbiakban az új inkrementum létrehozását követően a teljes mentés és a legrégebbi inkrementum összeolvasztásra kerül.
- (9) A mentések konfigurálása, a mentés és visszaállítás futtatása szolgáltatói hatáskörben történik. A mentő rendszerhez Megrendelő számára hozzáférés nem biztosítható.
- (10) Az mentések az alábbi feltételekkel készülnek el:
- két mentés között létrejött majd törölt változások nem kerülnek mentésre,
 - a mentések a mentés idején aktuálisan elérhető adatok visszatöltését biztosítják,
 - amennyiben Megrendelő nem nyilatkozik a mentés gyakoriságáról, hetente készül mentés, 4 megőrzési ponttal,
 - a mentések végrehajtására a cél intervallum naponta **22:00 – 06:00 óra** közötti időszak.
- (11) Abban az esetben, ha Megrendelő nem határoz meg ettől eltérő preferált mentési időszakot (backup window), akkor Szolgáltató a mentési feladatok végrehajtását ebben az időszámban hajtja végre, azonban az ettől való eltérés nem tekintendő hibás teljesítésnek.
- (12) Kiegészítő szolgáltatás részét képező és nem részét képező komponensek felsorolása

A szolgáltatás része	Nem része a szolgáltatásnak
<ul style="list-style-type: none"> Megrendelő által megadott paraméterek alapján a mentési feladatok konfigurálása Mentési feladatok futtatása Mentések státuszával kapcsolatos információ nyújtás Visszatöltések végrehajtása Adatok tárolása Mentési környezet üzemeltetése 	<ul style="list-style-type: none"> Önkiszolgáló felület biztosítása A mentett adat minőségének ellenőrzése* Visszatöltési tesztek végrehajtása Visszatöltés során az eredeti szerver virtualizációs szolgáltatásban meghatározott erőforrásokon felül, további erőforrás biztosítása

* A már eredetileg is sérült, hibás fájlrendszer, sérült OS esetében a visszatöltés ugyan sikeres lehet, de a visszaállított adatok minősége a Megrendelő számára nem megfelelőek.

(13) Kiegészítő szolgáltatáshoz kapcsolódó üzemeltetési és egyéb feladatokhoz kapcsolódó felelősségi körök

Feladat	Szolgáltató	Megrendelő
Mentési feladatok paramétereinek meghatározása	H	F
Mentési feladatok konfigurálása	F	-
Mentések státuszával kapcsolatos információ nyújtás	F	-
Visszatöltések végrehajtása	F	H

(F=Felelős, H=Hozzájárul)

(14) Szolgáltatás korlátok

Mutató	Mennyiségi korlát	Mennyiségi egység
Visszaállítások száma naponta	2	db
Visszaállítások száma havonta	4	db

3.9.2 Cloud Connect

(1) A Megrendelő által üzemeltetett infrastruktúrában futó virtuális gépek mentésére alkalmas, amennyiben a Megrendelő Veeam Backup and Replication alapú mentési rendszerrel is rendelkezik.

- (2) A Megrendelő hozzáférést kap Szolgáltató üzemeltetésében lévő Cloud Connect környezethez és oda, mint távoli tárterületre saját hatáskörben mentéseket helyezhet el. A szolgáltatás igénybevételéhez Szolgáltató alapértelmezetten **100 Mbit/s-os** sávszélességet biztosít a hozzáférési ponton.
- (3) a tárhelyhez való hozzáféréshez az alábbi adatokat kell megadni:
- szolgáltatás hozzáférési pontja: DNS név vagy IP cím, port szám,
 - kiszolgáló tanúsítvány azonosítója,
 - felhasználói név (amely egyezik a szolgáltatás azonosítójával: CB1Axxxx)
 - egyedi jelszó
- (4) Szolgáltató által megadott adatokkal a Megrendelő saját Veeam Backup and Replication környezetében az alábbi lépések elvégzésével tudja a szolgáltatást konfigurálni:
- Backup Infrastructure -> Service providers -> Add service provider...
Varázsló futtatása a szükséges paraméterek megadásával
 - Backup Infrastructure -> Backup Repositories: ellenőrzés, hogy megjelent-e a kívánt, cloud típusú backup repository
 - Backup and Replication: új vagy meglévő backup job-ok és/vagy backup copy job-ok konfigurálása az új cloud repository használatával.
- (5) A Kiegészítő szolgáltatás keretében Szolgáltató a szükséges infrastruktúrát annak szolgáltatás hozzáférési pontján biztosítja. A szolgáltatói környezethez a Megrendelő csak a tárhely elérésén keresztül rendelkezik hozzáféréssel, azon túl további jogosultsággal nem rendelkezik.
- (6) A Kiegészítő szolgáltatás keretében a Megrendelő saját hatáskörben, saját igényei alapján veheti igénybe a szolgáltatást. Oda adatot az általa konfigurált erőforrásokról, az általa konfigurált ütemezéssel tölt fel. A feltöltött adatok visszatöltését szintén önállóan, Szolgáltató közreműködése nélkül tudja végrehajtani. (Amennyiben az ehhez szükséges infrastruktúrája rendelkezésre áll.)
- (7) Lehetőség van a tárhelyre feltöltött adatok titkosítására is, amelyet a Megrendelő a Szolgáltató közreműködése nélkül képes konfigurálni. (A titkosíráshoz használt kulcs biztonságos helyen történő tárolása Megrendelő feladata és felelőssége.)
- (8) A Kiegészítő szolgáltatás igénybevételéhez a Megrendelő rendszerében az aktuálisan elérhető Veeam Backup and Replication verziót megelőző, maximum **2 verzióval** korábbi verzió használata támogatott.
- (9) Szolgáltató saját környezetét a gyártó által biztosított, általánosan elérhető utolsó fő verzión üzemelteti.
- (10) Kiegészítő szolgáltatás részét képező és nem részét képező komponensek felsorolása

A szolgáltatás része	Nem része a szolgáltatásnak
<ul style="list-style-type: none"> • Hozzáférési pont biztosítása • Tárterület biztosítás • Szükséges jogosultság biztosítása • Adatok tárolása • Mentési környezet üzemeltetése 	<ul style="list-style-type: none"> • Megrendelő mentési rendszerének konfigurálása • Mentési feladatok konfigurálása • Mentési feladatok futtatása • Visszatöltések végrehajtása

(11) Kiegészítő szolgáltatáshoz kapcsolódó üzemeltetési és egyéb feladatokhoz kapcsolódó felelősségi körök

Feladat	Szolgáltató	Megrendelő
Hozzáférési pont biztosítása	F	-
Tárterület biztosítása	F	-
Szükséges jogosultság biztosítása	F	-
Megrendelő mentési rendszerének konfigurálása	-	F
Mentési feladatok konfigurálása	-	F
Mentési feladatok futtatás	-	F
Visszatöltések végrehajtása	-	F

(F=Felelős, H=Hozzájárul)

(12) Szolgáltatás korlátok

Mutató	Mennyiségi korlát	Mennyiségi egység
Konkurens kapcsolatok száma	2	db
Sávszélesség*	100	Mbit/s

* Az adatátvitel során rendelkezésre álló sávszélesség Layer2 (Ethernet) szinten értendő, amelybe beletartozik az alkalmazott protokoll által igényelt adatátviteli kapacitás (overhead) is.

3.10 Tűzfal kiegészítő szolgáltatás

(1) A Kiegészítő szolgáltatás a Szolgáltató központi telephelyén üzemelő, Cisco vASA platformon megvalósított Layer3 – Layer4 szintű internetes tűzfal szolgáltatás, amely csomagszűrő vagy route-olt üzemmódban működhet. A Kiegészítő szolgáltatás többszintű kiépítésben vehető igénybe:

- a.) alap szintű szolgáltatás alapbeállítással és választható beállításokkal,
- b.) emelt szintű szolgáltatás az egyedi szerződésben megadható egyedi IP címmel, egyedi szabályrendszerekkel.

(2) A beállított alap vagy emelt szintű paraméterek (DMZ, hozzáférési listák, címfordítási szabályok stb.) az egyedi szerződésben definiált módon adhatók meg vagy módosíthatók a Szolgáltató által biztosított adatlap megfelelő kitöltésével.

(3) A Szolgáltató az adatlap beérkezéstől számított **2 munkanapon** belül megvizsgálja az adatokat és elvégzi a beállítást. Hibás adatlap esetén a beállítás nem kerül végrehajtásra, a Szolgáltató az igénybejelentést visszautasítja és felhívja a Megrendelőt a hiányzó vagy hibás paraméterek pótlására/javítására.

(4) Az emelt szintű szolgáltatás egyedi felmérés és ajánlatadás alapján vehető igénybe.

(5) A Szolgáltatás a logolás során a warning severity-vel vagy annál súlyosabb severity-vel megjelölt logokat gyűjti, amelyet kérés esetén legfeljebb **1 évre** visszamenőleg **5 munkanapon** belül a Megrendelő által kért módon elektronikus formában rendelkezésére bocsátja.

(6) A Szolgáltatás havi **3 alkalommal** egyenként legfeljebb **10 paraméter** beállítására díjmentes konfiguráció módosítási lehetőséget tartalmaz.

(7) Választható csomagok:

Tűzfal	UDP kapacitás	Vegyes kapacitás
Cisco ASA5	100 Mbit/s	50 Mbit/s
Cisco ASA10	1 Gbit/s	500 Mbit/s
Cisco ASA30	2 Gbit/s	1 Gbit/s
Cisco ASA50	10 Gbit/s	5 Gbit/s

A megadott átviteli kapacitás-adatok a gyártó által megadott értékek UDP csomagokkal mérve, ideális körülmények között, illetve vegyes TCP/UDP forgalommal (pl. HTTP, SMTP, FTP, IMAPv4, BitTorrent és DNS).

3.10.1 Alap szintű szolgáltatás

(1) Amennyiben a szerződéskötéskor más paraméterek nem kerülnek megadásra (adatlap), a Szolgáltató az alábbi alapbeállításokat alkalmazza:

- a.) 1 db belső interface 100-as security szint értékkel beállítva a 192.168.1.0/24-es privát IP tartományhoz (a belső hálózaton az alapértelmezett átjáró a tartomány első kiosztható IP címe lesz, azaz a 192.168.1.1)
- b.) 1 db DMZ interface a 192.168.2.0/24-es privát IP tartományhoz
- c.) a DMZ hálózaton az alapértelmezett átjáró a tartomány első kiosztható IP címe lesz, azaz a 192.168.2.1)
- d.) DHCP szerver a belső interface-en a 192.168.1.10 – 192.168.1.100 IP címek között
- e.) 1 db külső interface 0-s security szint értékkel, amelyhez hozzárendelünk 1 db publikus IPv4 címet statikusan egy poolból kiosztva
- f.) 1 db „source object NAT” szabályt, amely a belső tartomány forráscímeit a tűzfal külső interface IP címére fordítja
- g.) a belső tartományból az Internet elérhető oly módon, hogy a statikusan kiosztott publikus címre fordítjuk (NAT) a forgalmakat statikus routing beállítása, amely alapértelmezett kijáratot jelent az Internet felé
- h.) az MTU értéke 1500 Byte minden interface-en
- i.) dedikált management interface management-only beállítással (ssh, snmp, syslog, ftp, tftp, netflow)

(2) Választható beállítások:

- a.) belső IP címtartomány módosítása, az alapbeállítástól eltérő IP tartományt az inside interface-en,
- b.) egyedi hozzáférési listák (Access-list) létrehozása
- c.) DMZ kialakítása a publikálni kívánt szolgáltatás paraméterek (port) megadásával

3.10.2 Emelt szintű szolgáltatás

(1) Emelt szintű tűzfal szolgáltatás esetén a Megrendelőnek lehetősége van az alap szintű szolgáltatás-elemeken felül további funkciókat is igényelni. Az emelt szintű szolgáltatás legfőbb jellemzői:

- a.) Több belső interface
- b.) Több DMZ kialakítás

- c.) Több Publikus IP cím
- d.) Egyedi szabályrendszer
- e.) Egyedi NAT szabályok
- f.) Emelt szintű logelemzés
- g.) Failover működés
- h.) Dinamikus routing
- i.) AD intergráció

(2) Definíciók:

„**Security szint**”: egy interface-hez rendelt érték, amely 0-100 közötti érték lehet. A magasabb értékkel rendelkező security szint felől az alacsonyabb felé a tűzfal alapból engedélyezi a forgalmat, az alacsonyabb felől a magasabb felé tiltja.

„**NAT**”: Network Address Translation, avagy hálózati (IP) cím fordítás, amely lehetőséget ad a tűzfalon áthaladó forgalomban a forrás vagy cél IP cím cseréjére.

„**MTU**”: Maximum Translation Unit, avagy az adott interface-en megengedhető legnagyobb csomagméret az IP fejléccel együtt.

„**DMZ**”: Demilitarized Zone, avagy egy olyan interface vagy tartomány, ahol azokat az erőforrásokat szükséges elhelyezni, amelyekhez mind a külső, mind pedig a belső tartományok felől szükséges hozzáférést biztosítani.

„**DHCP**”: Dynamic Host Configuration Protocol, amely lehetőséget biztosít a hálózatra kapcsolódó hostok számára, hogy automatikusan szerezzenek érvényes IP beállításokat az adott hálózati szegmensre vonatkozóan.

„**Port Forwarding**”: szolgáltatás publikálása esetén a tűzfal publikus, outside interface címére lehetőség van egy belső szerveren vagy DMZ-ben futó alkalmazást publikálni, akár korlátozott forráscímekről engedélyezni.

(3) Kiegészítő szolgáltatás részét képező és nem részét képező komponensek felsorolása

Alap szintű szolgáltatás része	Emelt szintű szolgáltatás része	Nem része a szolgáltatásnak
<ul style="list-style-type: none"> • Cisco ASA virtuális tűzfal üzemeltetés • 1 db belső interface • 1 db DMZ interface • 1 db külső interface • A szolgáltatásban résztvevő eszköz felügyelete, karbantartása, hiba esetén cseréje • Software sérülékenység esetén upgrade végrehajtása • Stateful működés • Alap vagy akár egyedi hozzáférési listák kialakítása • Port Forward • Statikus routing • Log file-k mentése • Protokolloknak való megfelelés (http, smtp, esmtp) • ICMP vizsgálat (inspection) • Havi 3db, egyenként max. 10 elemű konfiguráció módosítás díjmentes 	<p>Az alapszolgáltatáson felül:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Több belső interface • Több DMZ kialakítás • Több Publikus IP cím • Egyedi szabályrendszer • Egyedi NAT szabályok • Emelt szintű logelemzés • Failover működés • Dinamikus routing • AD intergráció 	<ul style="list-style-type: none"> • IPS/IDS funkciók • Malware védelem • URL alapú szűrések • L2 transzparens üzemmód

(4) Kiegészítő szolgáltatáshoz kapcsolódó üzemeltetési és egyéb feladatokhoz kapcsolódó felelősségi körök

Feladat	Szolgáltató	Megrendelő
Szerződés szerinti szolgáltatási paraméterek biztosítása a hálózatra	F	H
Tűzfal üzemeltetése, felügyelete, hibajavítás	F	H
Karbantartások ütemezése	F	H
Munkaidőn kívüli szerviz ablakok biztosítása (22.00 – 06.00-ig, hetente legalább egy napon)	F	H

(F=Felelős, H=Hozzájárul)

3.11 Virtuális tűzfal kiegészítő szolgáltatás

(1) A Kiegészítő szolgáltatás Sophos platformon megvalósított virtuális tűzfal szolgáltatás.

(2) A Szolgáltató internet elérésen keresztül biztosít hozzáférést a webes platformhoz a Megrendelő virtuális tűzfaleszközének felügyeletéhez. A Virtuális tűzfal szolgáltatáshoz szükséges rendszerek működtetését és üzemeltetését a Szolgáltató és a webes platform-szolgáltató biztosítja.

(3) Szolgáltatási szint (SLA) opciók

Feladat típus	Szolgáltatási időszak	Reakcióidő	Megoldás elkezdése	
			Hibakezelés	Konfigurációs igények
SLA Premium 9-17	9:00-17:00*	15 perc	1 munkaórán belül	4 munkaórán belül
SLA Advanced 9-17	9:00-17:00*	15 perc	4 munkaórán belül	8 munkaórán belül
SLA Basic 9-17	9:00-17:00*	15 perc	8 munkaórán belül	24 munkaórán belül
SLA Premium 0-24	0:00-24:00	15 perc**	1 órán belül	4 órán belül
SLA Advanced 0-24	0:00-24:00	15 perc**	4 órán belül	8 órán belül
SLA Basic 0-24	0:00-24:00	15 perc**	8 órán belül	24 órán belül

* Munkanapokon

** Munkaidőn kívül 30 perc

(4) Szolgáltatás korlátok – üzemeltetés korlátok

Opció	Tartalom	Szolgáltatási korlát
Üzemeltetés (Tűzfal)	Üzemeltetési és konfigurációs igények	1 óra/ hó
Üzemeltetés (Tűzfal+UTM)		3 óra/ hó
Üzemeltetés Standard Plus (opció)		Csomagban foglalt + 1 óra
Üzemeltetés Advanced Plus (opció)		Csomagban foglalt + 3 óra
Üzemeltetés Premium Plus (opció)		Csomagban foglalt + 5 óra

(5) Üzemeltetési és konfigurációs igények

- a.) Tűzfalszabály létrehozása / törlése
- b.) Tűzfalszabállyal kapcsolatos kérdés
- c.) Tűzfalszabály módosítása
- d.) Hálózat (ip cím, route) létrehozása / törlése
- e.) Hálózat (ip cím, route) módosítása
- f.) Hálózati beállításokkal kapcsolatos kérdés
- g.) Felhasználói VPN elérés létrehozása
- h.) Felhasználói VPN elérés módosítása /visszavonása
- i.) Felhasználói VPN beállításával kapcsolatos kérdés
- j.) Távoli telehelyi kapcsolat beállításával kapcsolatos kérdés
- k.) Távoli telephelyi kapcsolat (Site-to-site VPN) létrehozása / törlése
- l.) Távoli telephelyi (Site-to-site VPN) kapcsolat módosítása
- m.) Távoli telehelyi kapcsolat beállításával kapcsolatos kérdés

(6) Kiegészítő szolgáltatás részét képező és nem részét képező komponensek felsorolása

Része a szolgáltatásnak	Nem része a szolgáltatásnak
<ul style="list-style-type: none"> • Magas rendelkezésre állású webes platform biztosítása • Hibabejelentések kezelése (hibajegykezelő rendszer nyújtása) • Üzemeltetés, konfigurációs igények kezelése 	<ul style="list-style-type: none"> • Internethozzáférés • Megrendelő oldali szükséges backend rendszerkomponensek telepítése, konfigurálása, üzemeltetése és azokhoz tartozó licencek biztosítása (Active Directory, Exchange) • Végfelhasználók közvetlen támogatása • Mobileszközök üzemeltetése • Helyszíni munkavégzés

(7) Kiegészítő szolgáltatáshoz kapcsolódó üzemeltetési és egyéb feladatokhoz kapcsolódó felelősségi körök

Feladat	Szolgáltató	Megrendelő
Megrendelő megbízásából végrehajtott tűzfal konfigurációs változtatások	F	H
Megrendelő általi tűzfal konfigurációs változtatások	-	F
Szolgáltatás eléréséhez szükséges infrastruktúra elemek biztosítása pl. hálózat, internet	-	F
Megrendelő oldali IT szakértő biztosítása	-	F
Tűzfal szolgáltatás, platform üzemeltetése	F	-
Megrendelő számára hozzáférés biztosítása	F	H

Feladat	Szolgáltató	Megrendelő
Megrendelő oldali üzleti folyamatok, azokhoz tartozó szabályozások kialakítása	-	F

(F=Felelős, H=Hozzájárul)

3.12 Virtuális szerver bővítés online

(1) Az aktuális virtuális szerver konfiguráció bővítése az Ügyfélportálunkon a businessportal.one.hu honlapon található űrlap kitöltésével rendelhető meg megrendelésenként a táblázatban található mennyiségi határig. A megrendelt bővítést, amennyiben megfelel a megrendelés feltételeinek, a Szolgáltató **3 munkanapon** belül teljesíti azzal, hogy csökkentés vagy **15 napon** belül újabb bővítés az Ügyfélportálon nem kezdeményezhető. A módosított konfiguráció tárgyhavi díjkülönbözetét az **ÁSZF 2. számú mellékletében** megadott egységárak alapján a Szolgáltató a soron következő számlában érvényesíti. Virtuális pool esetében a RAM bővítés storage (tárhely) bővítéssel is jár a RAM bővítés mértékének megfelelően. A storage bővítés esetén a megrendelt Veeam alapú mentés kiegészítő szolgáltatás díját a Szolgáltató a megnövekedett tárterülettel arányosan módosítja.

	Rendelhető mennyiség
Virtuális szerver CPU bővítés (vCPU/db)	4
Virtual Pool (VMware) CPU bővítés (vCPU/db)	8
Virtuális szerver RAM bővítés (/GB)	16
Virtual Pool (VMware) RAM bővítés (/GB)	32
Economic tier storage bővítés (/GB)	1 000
Balanced tier storage (HDD) bővítés (/GB)	1 000
High performance tier storage (SSD) bővítés (/GB)	1 000
SSD bővítés (/GB)	500
HDD bővítés (/GB)	1 000
SAS bővítés (/GB)	1 000
NLSAS bővítés (/GB)	1 000
SATA bővítés (/GB)	1 000

(2) A virtuális szerver az adott architektúrára (VMware, HyperV, Virtual Pool) a 2.3.1 pontban meghatározott maximális virtuális szerver kapacitás mértékéig bővíthető.

3.13 Adatközponton belüli kábelezés

(1) Adatközponton belüli géptermekben különböző SH azonosítóval jelölt pozíciók között kérhető Ethernet alapú fizikai összeköttetés, amely a Megrendelő által megadott csatlakozással kerül kiépítésre.

(2) Amennyiben a pozíciók más Megrendelő előfizetésében állnak, a szükséges engedélyek beszerzése a Megrendelő feladata.

(3) A Szolgáltatás egyszeri és havidíját a Szolgáltató műszaki felmérés alapján állapítja meg.

4. Értéknövelt üzemeltetői szolgáltatások

4.1 Szakértői konzultáció

(1) A Megrendelő a csatlakozó hálózatának, berendezéseinek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tétele érdekében igénybe veheti a Szolgáltató szakértőinek segítségét. A konzultációt a normál üzletmenet mellett a hibaelhárítási folyamat lezárását követően is kérheti a Megrendelő, amennyiben a Felek a hibaelhárítás során minden kétséget kizárólag megállapították, hogy a hiba nem a Szolgáltatással összefüggésben a Szolgáltató hálózatában vagy neki felróható okból keletkezett.

(2) A Szakértői konzultációt kizárólag olyan esetekben lehet igénybe venni, ha a Szolgáltató az illetékességi körében részletes ajánlat formájában felajánlotta a Megrendelő részére és a Megrendelő jogosult képviselője kifejezetten megrendeli.

(3) A szolgáltatás a Szolgáltató Ügyfélkapcsolati pontjain rendelhető meg. Ha a megrendelésre a hibaelhárítási folyamat lezárását követően kerül sor, a Megrendelő vagy jogosult képviselője telefonon is megrendelheti a Hibabejelentő elérhetőségein.

(4) A Szakértői konzultáció díjait, sürgős esetben annak felárát az **ÁSZF 2. számú melléklete** tartalmazza, amely a Szolgáltató igazolt időráfordítása alapján megkezdett óránként kerül felszámításra. Amennyiben a konzultáció helyszíni kiszállással is jár, az óradíjon felül a kiszállási díjat is meg kell fizetni.

(5) A konzultáció díját akkor is meg kell fizetni, ha a Megrendelő hálózatának sajátosságai, elégtelen információ vagy jogosultsági szint miatt nem sikeres.

(6) A konzultáció során a Szolgáltató felelőssége kizárólag az ajánlatban meghatározott tevékenységre terjed ki. A Szolgáltató a konzultáció során tudomására jutott személyes vagy üzleti adatokat titkosan kezeli.

4.2 Munkaidőn túli munkavégzés

(1) A Megrendelő kérheti, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás létesítését vagy a Szolgáltatás nyújtása során megrendelt kiegészítő szolgáltatásokat a normál munkaidőn túl, a végrehajtást megelőzően legalább 14 nappal egyeztetett módon és időpontban hajtsa végre.

(2) A munkaidőn túli munkavégzés munkanapon vagy munkaszüneti és ünnepnapon érvényes díját az **ÁSZF 2. számú melléklete** tartalmazza, amely a Szolgáltató igazolt időráfordítása alapján a Szakértői konzultáció óradíja alapján, megkezdett óránként kerül felszámításra. A díjat az egyszeri létesítési vagy a megrendelt üzemeltetői szolgáltatás díján felül (ha van) kell megfizetni.

(3) A Kiegészítő szolgáltatás a Szolgáltató Ügyfélkapcsolatán rendelhető meg.

(4) A munkaidőn túli munkavégzés díját akkor is meg kell fizetni, ha

- a.) a munkavégzés munkaidőben kezdődött, de a Megrendelő érdekkörébe tartozó okból elhúzódott, a munkaidőn túli időszakra vonatkozóan, vagy ha
- b.) a Megrendelő hálózatának sajátosságai, elégtelen információ vagy jogosultsági szint miatt a megrendelt szolgáltatás nem végezhető el.

4.3 Tartalék elérés (Back-up), redundáns kiépítés

(1) Az igénybe vett adatátviteli szolgáltatás rendelkezésre állásának növelése érdekében egyedi műszaki felmérés alapján lehetőség van ugyanazon végpontra eltérő nyomvonalon, azonos (redundáns) vagy eltérő (back-up) technológián megvalósuló fő és tartalék előfizetői szakaszt (elérés) is kiépíteni. A Szolgáltató a tartalék elérés kiépítésével nem csak két alapszolgáltatást nyújt egymástól függetlenül, hanem egy megfelelő végberendezés telepítésével a fő elérést összekapcsolja a tartalék eléréssel és így építi ki a Előfizetői hozzáférési pontot. A fő elérés meghibásodása esetén az átkapcsolást a végberendezés automatikusan elvégzi, ezáltal a Előfizetői hozzáférési pont a fő elérés meghibásodása esetén is elérhető marad.

(2) A tartalék elérés fajtái:

a.) Backup ADSL/VDSL/FTTH hozzáférés

A tartalék elérés normál rendelkezésre állású szélessávú ADSL/VDSL/FTTH technológiával kiépített, aszimmetrikus adatátviteli sebességű adatkapcsolaton keresztül jön létre.

b.) Backup mobilinternet

A tartalék elérés normál rendelkezésre állású mobilinternet hozzáféréseken keresztül jön létre.

c.) Bérelt vonal

A tartalék elérés magas rendelkezésre állású, szimmetrikus adatátviteli sebességű adatkapcsolaton keresztül jön létre.

(3) A Megrendelő megrendelése esetén egyedi műszaki felmérés alapján lehetőség van ugyanazon végpontra redundáns módon, eltérő nyomvonalon megvalósuló két független alapszolgáltatást is kiépíteni, amely így nem minősül tartalék elérésnek. A Szolgáltató a lehetőségekhez mérten a karbantartásokkal összefüggő szüneteléseket külön időszakra ütemezi.

4.4 Szolgáltatás Monitorozó Rendszer

(1) A Szolgáltatás Monitorozó Rendszer a Carrier Ethernet (L2VPN) szolgáltatások végpontjainak folyamatos, webes felületen online követhető ellenőrzését teszi lehetővé.

(2) A Szolgáltatás Monitorozó Rendszer a Megrendelő vagy a Felhasználó bejelentkezése után érhető el a <https://monitoring.invitech.hu> oldalon.

(3) A felhasználói azonosítókat (felhasználónév, jelszó) a Szolgáltató hozza létre és juttatja el a Megrendelő kapcsolattartója számára. Az átadást követően a felhasználói azonosítók titkosságának megőrzése a Megrendelő felelőssége.

(4) A Szolgáltatás Monitorozó Rendszer által mért technikai SLA paraméter a Szolgáltatás műszaki rendelkezésre állását mutatja, a Szolgáltatás nyújtásához használt eszközök és a végpontok közötti kapcsolat működőképességét jelzi. A technikai SLA nem terjed ki a Megrendelőnek vagy egyéb külső tényezőnek a Szolgáltatás megfeleléségre gyakorolt hatására, ezért a technikai SLA alapján Megrendelő nem támaszthat kötbérigényt a Szolgáltatóval szemben. A Megrendelőt a Szolgáltatás hibás teljesítéséből eredően csak abban az esetben illeti meg kötbér, ha a hibát az **ÁSZF Törzsszöveg 6. fejezetében** írtak szerint bejelentette.

(5) Az alapszintű paraméterek monitorozása minden Carrier Ethernet alapú L2VPN szolgáltatás esetében díjmentesen rendelkezésre áll, bővített paraméterlista esetén a kiegészítő szolgáltatás igénybevételéért a Szerződésben meghatározott díjat kell fizetni.

4.5 Migráció

- (1) A Megrendelő a meglévő hálózatának a Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevitelével történő kiváltása, integrációja, csatlakozó hálózatának, berendezéseinek a szolgáltatás igénybevitelére való alkalmassá tétele érdekében igénybe veheti a Szolgáltató szolgáltatását.
- (2) A Szolgáltató a Migrációs projekt teljes levezetését állalja.
- (3) A szolgáltatás a Szolgáltató Ügyfélkapcsolati pontjain rendelhető meg.
- (4) A Migráció díját a Szolgáltató a várható erőforrások ismeretében egyedileg állapítja meg, amely a projekt során jogosult módosítani
- (5) a Migráció díját akkor is meg kell fizetni, ha
 - a.) a Migráció a Megrendelő érdekkörébe tartozó okból elhúzódott, vagy ha
 - b.) a Megrendelő hálózatának sajátosságai, elégtelen információ vagy jogosultsági szint miatt a megrendelt szolgáltatás nem végezhető el.

4.6 Adatrögzítés a Megrendelő számlakezelő rendszerében

- (1) A Szolgáltató a Megrendelő megrendelése alapján vállalja, hogy az általa kibocsátott számla adatait a Megrendelő számlakezelő rendszerében a számla keltét követően 5 munkanapon belül rögzíti.
- (2) A Megrendelő köteles a Szolgáltató rendelkezésre bocsátani a számlakezelő rendszerének használatát leíró magyar nyelvű dokumentációt, valamint biztosítani a belépéshez szükséges felhasználói adatokat és adatbiztonsági feltételeket.
- (3) A Szolgáltató nem felel azért, ha a rögzítés a számlakezelő rendszer hibája, elérhetetlensége, vagy bármely más, a Szolgáltatónak nem felróható okból késik, vagy megghiúsul.
- (4) A Megrendelő díjfizetésre vonatkozó kötelezettségei vonatkozásában számviteli bizonylatként a Szolgáltató által kibocsátott számla szolgál. Az adatrögzítés során a számla eredeti képi formáját megőrző másolata kerül becsatolásra.

5. Egyéb szolgáltatások

5.1 Tárolási szolgáltatás

- (1) A Szolgáltató a Megrendelő megbízása alapján, vagy a Szerződés megszűnését követően, ha a Megrendelő az eszközeit nem szállítja el, az Eszközöket a tőle elvárható legnagyobb gondossággal elhelyezi és az Adatközpontban található raktárhelyiségben tárolja megfelelő teherbírású polcrendszeren történik a Szolgáltató által kijelölt pozícióban.
- (2) A Megrendelő csak olyan Eszközök tárolását kérheti, amelyek vonatkozásában szavatolja, hogy az Eszközök per-, teher- és igénymentesek, valamint, hogy azokon harmadik személynek nincs olyan joga vagy követelése, amely a Szolgáltatás nyújtásának akadályát képezhetné.
- (2) Amennyiben az Eszközök az Adatközpontban vannak, leszerelést és az átszállítást a Megrendelő végzi el a Szolgáltató közreműködésével. A bejutásra a kizárólag az **ÁSZF Törzsszöveg 2.6 pontjában** foglaltak szerint előzetes engedély alapján kerülhet sor a belépésre jogosult személy (Ideiglenes belépési engedély vagy Személyzeti lista) azonosítását követően.
- (3) Az Eszközök átadásáról Felek **Átadás-átvételi jegyzőkönyvet** vesznek fel, a kárveszély viselése a Szolgáltatót terheli.
- (4) Az elhelyezett Eszközök tulajdonjogát a Szolgáltató nem szerzi meg, nem jogosult az Eszközöket használni, elidegeníteni vagy harmadik személy használatába átadni, bérbe adni.

5.2 Integrált WIFI-Kamera és streaming szolgáltatás

- (1) A Szolgáltatás keretében biztosított megoldás elsődleges célja a felszerelési hely élőképeinek folyamatos rögzítése és igény esetén vezeték nélküli, 4G/LTE rádiós interfészen alapuló internet kapcsolat megvalósítása. A Szolgáltatás tartalmazza az élőkép biztosítását nagy fényérzékenységű IP kamera segítségével, a képek beillesztését a Megrendelő által megjelölt 1 (egy) weboldalba. A rendszer a felvételekből igény esetén automatikusan time-lapse videókat készít minden nap végén, amelyeket a Megrendelő számára Szolgáltató letölthetővé tesz a Felek által előzetesen egyeztetett módon.
- (2) A Szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges adatátviteli összeköttetés 4G/LTE mobil internet hozzáféréseken keresztül üzemel, amelyhez a SIM kártyát a berendezés tartalmazza. Amennyiben a mobil internet hozzáférés az adott helyen nem érhető el, vagy műszaki jellemzői megváltoznak és a Szolgáltatás nyújtása ellehetetlenül, a Felek kötelesek egymással egyeztetést kezdeményezni. Amennyiben a Szolgáltató alternatív műszaki megoldást nem tud kialakítani, a Szolgáltató jogosult a Szerződést azonnali hatállyal – jogkövetkezmények nélkül – megszüntetni.

Alap- és kiegészítő szolgáltatások
Szolgáltatásminőségi paraméterek és
célértékek

(3) Szolgáltatás részét képezi

- a.) Rendszer szállítása, üzembe helyezése a Megrendelő által megadott felszerelési helyen
- b.) Hálózati elérés biztosítása
- c.) Igény esetén vezeték nélküli hozzáférés biztosítása
- d.) Mozgóképtárolás
- e.) Folyamatos streaming biztosítása és a mozgóképek tárolása (Basic csomag esetén nem értelmezett)
- f.) 7/24 folyamatos monitoring
- g.) Szolgáltatási időablak: munkanapokon 8-17 óra között

(4) A Szolgáltatás üzemeléshez szükséges 230V-os hálózati feszültség biztosítása a Megrendelő feladata.

(5) Megrendelő, amennyiben a Szolgáltatás megfigyelésre alkalmas kamerát tartalmaz, köteles a kamera által megfigyelt területet a látószög figyelembe vételével megjelölni és az elektronikus megfigyelőrendszer működtetéséről megfelelő tájékoztatást adni az érintetteknek. Így különösen a rendszer által rögzített, személyes adatokat tartalmazó kép- és hangfelvétel készítésének, tárolásának céljáról, az adatkezelés jogalapjáról, a felvétel tárolásának helyéről, a tárolás időtartamáról, a rendszert alkalmazó (üzemeltető) személyéről, az adatok megismerésére jogosult személyek köréről, továbbá az Szmvtv. érintettek jogaira és érvényesítésük rendjére vonatkozó rendelkezéseiről. A jelen rendelkezések tájékoztató jellegűek, az adatvédelmi rendelkezések ismeretért és megtartásáért a Megrendelő felel.

(6) A Megrendelő köteles a Szolgáltatás által létrejött képi adatokat, time-lapse videókat a jogszabályokban foglaltak szerint kezelni. A Szolgáltató nem felel a Megrendelő nem megfelelő adatkezeléséből adódó jogkövetkezményekért.

(7) A Megrendelő számára biztosított eszköz funkciója alapján képes Megrendelő helyi hálózatának megosztására és az 1.7.5 pontban meghatározott **Vendég WIFI internet szolgáltatás** nyújtására az ott leírt feltételekkel és módon.

(8) Választható alapsomagok és paramétereik

Csomagnév és csomag paraméterek	Basic	Hotspot	Standard	Pro
WiFi specifikáció	<ul style="list-style-type: none"> • 802.11 b/g/n – 2,4 GHz 2x2 MIMO • 1000 mW kimenő telj. • Körsugárzó 3,5 dBi 	<ul style="list-style-type: none"> • 802.11 a/b/g/n/ac – 2,4 GHz + 5 GHz • 1000 mW kimenő telj. 2Ghz • körsugárzó 3,5 dBi • 1500 mW kimenő telj. 5Ghz • körsugárzó 3,5 dBi • Felhő alapú menedzsmnt • „Band Steering” 	<ul style="list-style-type: none"> • 802.11 b/g/n – 2Ghz 2x2 MIMO • 1000 mW kimenő telj. • Körsugárzó 3,5 dBi 	<ul style="list-style-type: none"> • 802.11 a/b/g/n/ac – 2,4 GHz + 5 GHz • 1000 mW kimenő telj. 2Ghz-en: • körsugárzó 3,5 dBi • 1500 mW kimenő telj. 5Ghz-en: • körsugárzó 3,5 dBi • Felhő alapú menedzsmnt • „Band Steering”
Javasolt maximális kliensszám	30	200	30	200
Hálózati és csatlakozó interfészek	10/100Base-T (LAN)	-	10/100Base-T (LAN)	2 db 10/100Base-T / 2 db SFP (LAN)
Hálózati betáplálás	230V/passzív PoE 24V	230V	230V/passzív PoE 24V	230V
Kamera	-	-	HD / FullHD	
Kamera látószög	-	-	36-100° (motorosan állítható)	
Mozgóképtárolás	-	-	Felhő alapon 3 munkanap, maximum 60 nap	
Streaming szolgáltatás paramétereik	-	-	2,5 Mbit/s sávszélességű stream Maximum 1000 egyidejű néző	
„Smart” funkciók	-	-	Mozgásérzékelő/arcfelismerés/heatmap/ belépés számlálás	

(9) Adatkezelés

a.) A Szolgáltatás nyújtása során keletkező személyes adatok (így különösen az elektronikus megfigyelőrendszer alkalmazása során keletkezett élőképek, képfelvétel, time-lapse video (együttesen: **képfelvételek**), illetve a WIFI kapcsolati adatok vonatkozásában az **Infotv.**, valamint a **GDPR** alapján a Megrendelő adatkezelőnek, a Szolgáltató adatfeldolgozóként minősül.

b.) A Szolgáltató a Szolgáltatás által létrejött képfelvételeket a Megrendelő erre irányuló írásbeli utasításában foglalt **3-30 napos** időtartamig őrzi meg. A Megrendelő felelőssége a jogalap igazolása a GDPR alapján (az ún. érdekmérlegelési teszt), szükség esetén ebben az időszakban a Megrendelő rendelkezésére bocsátja, a hozzáférés (megtekintés) naplózása a Megrendelő felelőssége.

c.) A WiFi hozzáférés használata során keletkezett adatokat (log) **Eht. 159/A szakaszában** foglalt Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség alapján az adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében a keletkezésüktől számított **12 hónapig** megőrzi és kérésre a jogosult hatóság, valamint a Megrendelő rendelkezésére bocsátja. Az adatszolgáltatási kérésekről a Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja a Megrendelőt.

5.3 Invitech Office 365 hosztolt IT alkalmazások

(1) Szolgáltatás szerver és kliens oldali szoftverek használatát és email fiókot biztosít a Microsoft® (továbbiakban: **Gyártó**) által előre definiált csomagok alapján.

(2) A Szolgáltatás a Gyártó Office365® platformján alapul, a felhasználási feltételek ebből kifolyólag megegyeznek a Gyártó által kibocsátott, a mindenkor hatályos „**Microsoft Customer Agreement**” (A Microsoft Ügyféllel Kötött Szerződése) dokumentum tartalmával, amelyet a Megrendelő köteles megismerni és a Szerződés megkötésével egyidőben elfogadni azzal, hogy a Szolgáltatások felhasználási feltételei a Megrendelő előzetes értesítése nélkül is megváltozhatnak.

Microsoft Customer Agreement elérhetősége:

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>

Szolgáltatási Szint Megállapodás Microsoft Online Szolgáltatásokhoz elérhetősége:

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services>

(3) A Megrendelő által megadott Admin felhasználó végzi a Szolgáltató felé történő ügyintézés (megrendelés, módosítás, lemondás) és a technikai hibabejelentéseket.

(4) A Szolgáltatás a Microsoft Office kliens oldali szoftverek mellett a Gyártó Office 365 Exchange® email üzenetküldő szolgáltatásán alapuló elektronikus levelezéshez szükséges funkciókat tartalmazhat a választott csomag függvényében. A Szolgáltatás tartalmazza a megosztott kapcsolati listákat, a megosztott naptárat, az Outlook Web Accesst (OWA), alapértelmezett mobil elérhetőséget, valamint SSL titkosítást az interneten keresztül folytatott kommunikáció során.

(5) Igénybevétel feltételei

a.) A Szolgáltatás igénybevételéhez szélessávú internet-hozzáférés, internet böngésző futtatására alkalmas végberendezés (pl. PC, tablet, okostelefon) és egy SSL képes WEB böngésző használata szükséges. Az Megrendelő köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt végberendezések, szoftverek vagy egyéb műszaki berendezések (pl. router, vezetékes vagy WiFi helyi hálózat) üzemképes állapotban legyenek, illetve ezeket kizárólag rendeltetésszerűen használhatja. Amennyiben a Megrendelő nem gondoskodik az üzemképes állapot fenntartásáról, illetve a berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja, abban az esetben a Szolgáltató a Szolgáltatás minőségének romlásáért vagy hibájáért nem felelős.

b.) Nem engedélyezett a Szolgáltatást harmadik fél számára továbbszolgáltatni, továbbértékesíteni, harmadik személy rendelkezésére bocsátani, az őt terhelő kötelezettségeket részben, vagy egészben harmadik személyre bármely jogcímen átruházni, illetve engedményezni. Amennyiben a Szolgáltató a körülmények alapján valószínűsíti, hogy a Megrendelő munkavállalóin, tisztségviselőin kívül a Szolgáltatást tartós használatra átadja, az a Szolgáltató a Megrendelő súlyos szerződésszegésének tekinti. Ebben az esetben Szolgáltató jogosult a Szerződést rendkívüli felmondással megszüntetni és kártérítési igénygel fellépni.

c.) A Szolgáltatás részeként a Megrendelő hozzáférési kódokat és jelszavakat kap, amelyekkel igénybe veheti azokat. A jelszavak kiválasztásáért, használatáért és biztonságos megőrzéséért (titokban tartásáért), továbbá a Megrendelő web oldalainak, emailjeinek, valamint a Szolgáltató hálózatának a jelszavak révén történő használatáért a Megrendelő kizárólagos felelősséggel tartozik, ideértve a Megrendelő vagy a végfelhasználók, illetve bármely harmadik fél által történő illetéktelen hozzáférést való felelősséget.

d.) Megrendelő teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan Szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés a jelszava felhasználásával történik. A Szolgáltató a Megrendelő jelszavát csak a Megrendelővel közli, aki köteles azt harmadik személy felé titokban tartani. A jelszavak nem megfelelő módon történő kiválasztása vagy használata esetén a Szolgáltató hálózata és a Megrendelő adatainak biztonsága érdekében Szolgáltató jogosult a jelszavakat a Megrendelő előzetes értesítése nélkül azonnali hatállyal megváltoztatni, letiltani vagy törölni. Szolgáltató nem felelős azon Szolgáltatás-kiesésért, amely a jelszavaknak a fenti okból történő megváltoztatása, letiltása vagy törlése miatt következett be.

e.) Megrendelő a Szolgáltatást semmilyen módon nem módosíthatja, belső felépítését nem elemezheti, az alapul szolgáló kódolást nem fejtheti vissza, nem másolhatja le, illetve egyébként sem okozhat kárt a Szolgáltatás rendszereiben, vagy a Szolgáltató Internet oldalán használt szoftvereiben.

f.) Megrendelő az Internet nemzetközi számítógépes hálózat használata során köteles betartani a hálózati viselkedés általános etikai szabályait. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata szigorúan tilos, és az a szolgáltatás korlátozását vagy a szerződés azonnali hatályú felmondását vonja maga után.

g.) Megrendelő felelős a Szolgáltatás használatából, vagy a Szolgáltatással összefüggésben elkövetett visszaéléssel kapcsolatban felmerülő, vagy ahhoz bármilyen módon kapcsolódó követelésből, igényből eredő bármilyen kárért.

h.) Szolgáltató nem felel az internet- és a közvetlen hatókörén kívül álló adatáramlások biztonságáért, továbbá a küldemények kézbesítéséért, azok fogadásáért. A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel semmilyen olyan kárért, amely a Megrendelő nem rendeltetésszerű szolgáltatás-használatának, vagy a Megrendelő bármely közrehatásának következtében állott elő. Szolgáltató nem felel továbbá semmilyen közvetett, járulékos kárért, elmaradt haszonért. A Szolgáltatás díjai, és egyéb, Megrendelőre nézve kedvező feltételei jelen pontban foglalt felelősségkorlátozásra tekintettel lettek kialakítva, és ezen felelősségkorlátozásokat Megrendelő köteles a Szerződés aláírásával egyidőben elfogadni.

i.) Megrendelő köteles a Szolgáltató által megküldött adatbekérő táblázatot feltölteni a megrendelt postafiókok egyedi névjegyadataival a Felhasználói fiók (Tenant) kezdeti konfigurációjára vonatkozó beállítási igényeivel és az esetleges levelezés migrációhoz szükséges adatokkal, és azt a Szolgáltató részre megküldeni. Szolgáltató szükség esetén támogatást nyújt a Megrendelő részére a speciális igények definiálásában, amelyeket a Megrendelő az adatbekérő táblázatban köteles rögzíteni.

j.) Megrendelő köteles minden szükséges támogatást és meghatalmazást megadni a Szolgáltató részére a Domain regisztrátorral történő kapcsolatfelvétel és a szükséges beállítások elvégzése során. A támogatás megtagadásából fakadó minden késedelemért a Megrendelő felelős.

(6) A Szolgáltató az email küldése során nem vállal felelősséget azért, ha az Internet hálózat valamely eleme által az email szűrésre kerül, vagy késve érkezik meg a címzethez, függetlenül attól, hogy arról kapott-e visszajelzést vagy nem.

(7) A Szolgáltató az email küldése során nem vállal felelősséget továbbá azért, ha az email hibás címzés miatt, vagy mérete, tartalma miatt nem kerül a címzethez, függetlenül attól, hogy arról kapott-e visszajelzést vagy nem.

(8) A Szolgáltató nem vállal garanciát a bejövő és kimenő emailek kézbesítési idejére, így az email-forgalom késedelme nem kerül figyelembevételre a rendelkezésre állási idő számítása során, és az nem is minősül szolgáltatás kiesésnek. Ha az email-forgalom késedelme egy adott Szolgáltatás, szerver vagy hálózat kiesésének következménye, a rendelkezésre állási idő meghatározásánál csak ezen érintett Szolgáltatások kerülnek figyelembevételre.

(9) A Szolgáltató a felhasználói környezetekben karbantartási tevékenységet nem végez. A Szolgáltatás háttérét képező gyártói informatikai infrastruktúrában felmerülő mindennemű karbantartási tevékenységeket a Gyártó a Megrendelő értesítése és előzetes hozzájárulása nélkül is elvégezhet. A Gyártó által végzett esetleges karbantartási műveleteket a Megrendelő Admin felhasználója a Szolgáltatás adminisztrációs felületén (Office 365 Admin Center/Állapot menüpont) nyomon követheti.

(10) A Megrendelő a hatályos jogszabályok szerint tartozik felelősséggel a Szolgáltatáson átvitt vagy tárolt adatok tartalmáért. A Szolgáltató semmilyen módon nem felelős a Végfelhasználó által a Szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, a tudomására jutó törvényszegés esetén azonban a törvényben előírt kötelezettségeinek eleget tesz. A Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a hálózatán továbbított információkat, azaz a Szolgáltatás, a Szolgáltató hálózata, az Internet, illetve a végberendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag a Megrendelő kockázatára történik.

(11) Az **ÁSZF 13.2 pontjában** részletezett nem rendeltetésszerű használat esetén a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Megrendelő értesítése mellett azonnali hatállyal korlátozza vagy szüneteltesse az adott Felhasználói fiókot.

(12) Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szerződésben meghatározott Szolgáltatások megnevezésével, az azokkal kapcsolatos szerzői jogokkal, az internet oldal tartalmával kapcsolatban a Szolgáltató minden jogot fenntart, minden jog a Szolgáltató kizárólagos rendelkezésében marad.

(13) A Megrendelő által választott bármely felhasználónév, vagy email cím semmilyen körülmények között – így akár a második vagy harmadik szintű domain névvel együtt – sem sértheti harmadik fél jogait. Amennyiben a fentiek alapján jogszabálysértő módon, vagy egyébként szerződésszegő módon jár el, a Szolgáltató jogosulttá válik az email cím használatának azonnali felfüggesztésére. Megrendelő felel a fenti jogszabálysértés, szerződésszegés folytán a Szolgáltatóval szemben harmadik felek által támasztott igényért, a Szolgáltatót ért kárért.

(14) a Szolgáltatás igénybevétele során súlyos szerződésszegésnek minősül különösen a Szolgáltatás és az email cím továbbértékesítése, használatának jogosulatlan átengedése.

(15) A Szolgáltató nem felelős azért, ha a bíróság vagy egyéb illetékes hatóság bizonyos domain névnek név vagy email cím részeként történő használatát megtiltja.

(16) A Felhasználói fiókhoz tartozó licencek, funkciók a Megrendelő kérésére nem szüneteltethetők.

6. Szolgáltatásminőségi paraméterek, célértékek

(1) A rendelkezésre állás (használatosság) éves alapon az alábbiak szerint számítandó:

$$\frac{8760 - \text{a szolgáltatás-kiesési periódusok összideje (órában)}}{8760} * 100$$

8760 (órák száma egy évben)

(2) A rendelkezésre állás naptári évben értelmezett.

(3) A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által jelen ÁSZF-ben vállalt kötelezően teljesítendő célértékek és minőségi követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén – a jogkövetkezmények tekintetében – a szolgáltatás megfelelőnek, vagy a célértékek nem teljesülése esetén pedig alulteljesítettnek vagy igénybe nem vehetőnek minősül.

(4) Egyedi szolgáltatásminőségi követelmény az Előfizetői hozzáférési ponton vagy a Szolgáltatás határpontján a Szolgáltató által a Szerződésben kötelezően vállalt és teljesítendő szolgáltatásminőségi követelmény.

(5) A rendelkezésre állás számításába nem tartozik bele az **ÁSZF Törzsszöveg 5.1.2 pontja** szerinti rendszeres karbantartási munkák időtartama.

6.1 Elektronikus hírközlési szolgáltatások

6.1.1 Hangszolgáltatás

(1) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Beszédminőség (%)**

a.) Célérték: **80 %**

b.) Szolgáltatásminőségi mutató meghatározása:

Az Előfizetői hozzáférési ponton igénybe vett hangszolgáltatás esetén az ITU-T G.107, 109 ajánlás szerinti **2,58-as** MOS értéket a hívások **80%-a** eléri.

c.) Mérési módszer:

Az ITU-T G.107, 109 ajánlás szerinti MOS érték mérésére szolgáló műszerrel **100 db** mérést végzünk.

(2) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Rendelkezésre állás (%)**:

a.) Célérték: **96 %**

b.) Szolgáltatásminőségi mutató meghatározása:

Az Előfizetői hozzáférési ponton igénybe vett hangszolgáltatás rendelkezésre állása.

c.) Mérési módszer:

A szolgáltatás egy naptári évben mért összes kiesésének egy naptári évre vetített %-os aránya.

6.1.2 Internet-hozzáférési szolgáltatás

(1) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Maximális (névleges) sebesség (Mbit/s. Gbit/s)**

a.) Célérték: Értékeit az **ÁSZF 1. számú melléklete** vagy az **Egyedi Szerződés** tartalmazza

b.) Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása:

(i) szélessávú internet szolgáltatás esetén az a Szolgáltató által a Szerződésben vállalt legmagasabb le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Megrendelő a Szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat.

(ii) felügyelt bérelt vonali hozzáféréseken nyújtott internet szolgáltatás esetén az az adatátviteli sebesség, amelyet a Szolgáltató a Megrendelő számára a Szolgáltatás igénybevétele során le-, illetve feltöltés irányban az Előfizetői hozzáférési ponton garantál. A Megrendelő rendelkezésére álló (névleges) sávszélesség Layer2-es (Ethernet) szinten értendő. A Szerződés szerinti névleges sávszélességbe beletartozik az alkalmazott protokoll által igényelt adatátviteli kapacitás (overhead) is.

c.) Mérési módszer: Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket referencia szerveken kell elvégezni. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat, nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail stb.) pontos lemásolása. A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal végezzük. A program jegyzőkönyvet készít a mérésről.

(2) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Minimális (garantált) le- és feltöltési sebesség (Mbit/s. Gbit/s)**

a.) Célérték: Értékeit az **ÁSZF 1. számú melléklete** vagy az **Egyedi Szerződés** tartalmazza (Mbit/s, Gbit/s).

b.) Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása:

(i) szélessávú internet szolgáltatás esetén a Szolgáltató által a Szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben a Megrendelő rendelkezésére áll.

(ii) felügyelt bérelt vonali hozzáféréseken nyújtott internet szolgáltatás esetén az Előfizetői hozzáférési ponton garantált adatátviteli sebesség megegyezik a maximális (névleges) sebességgel. A minimális (garantált) sávszélesség Layer2-es (Ethernet) szinten értendő. A Szerződés szerinti névleges sávszélességbe beletartozik az alkalmazott protokoll által igényelt adatátviteli kapacitás (overhead) is.

c.) Mérési módszer: Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket referencia szerveken kell elvégezni. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat, nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail stb.) pontos lemásolása. A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal végezzük. A program jegyzőkönyvet készít a mérésről.

(3) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Rendelkezésre állás (%)**:

a.) Célértékei:

aa.) Nem felügyelt hozzáférése:	96,50%
ab.) Mikrohullámú, nyílt frekvenciás hozzáférése (WIFI):	95,00%
ac.) Felügyelt bérelt vonali hozzáférése:	99,50%
ad.) Adatközponti bérelt vonali internet:	99,99%

b.) Szolgáltatásminőségi mutató meghatározása:

A Szolgáltatás rendelkezésre állása alatt értjük azt az időtartamot, amely alatt a Előfizetői hozzáférési ponton legalább a garantált le- és feltöltési sebesség rendelkezésre áll és a Megrendelő képes az internet hálózatra csatlakozni. Szolgáltató kizárja a felelősségét és nem minősül hibás teljesítésnek, ha a Előfizetői hozzáférési ponton az internet hálózat elérhető, azonban egyes IP címek, alhálózatok, weboldalak átmenetileg vagy állandó jelleggel a Szolgáltatótól független okok miatt nem érhető el.

c.) Mérési módszer: A Szolgáltatás egy naptári évben mért összes kiesésének egy naptári évre vetített %-os aránya.

(4) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Késleltetés és az ehhez tartozó késleltetés ingadozás (ms)**

a.) Célértékei:

aa.) Nem felügyelt hozzáférése:	< 50ms, < 5ms
ab.) Mikrohullámú, nyílt frekvenciás hozzáférése (WIFI):	<100ms, <10ms
ac.) Felügyelt bérelt vonali hozzáférése:	< 20ms, < 2ms

b.) Szolgáltatásminőségi mutató meghatározása:

Az az időtartam, amely egy adatcsomag egyik végponttól történő elküldése és ugyanazon végpontra történő visszaérése között eltelik a vizsgált összeköttetésen, valamint a késleltetés ugyanazon két végpont között mért értékeinek átlagos eltérése.

c.) Mérési módszer:

A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal végezzük a vizsgált összeköttetésen mért ping idők átlaga alapján.

(5) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Csomagvesztés (%)**:

a.) Célértékei:

aa.) Nem felügyelt hozzáférése:	<0,5%
ab.) Mikrohullámú, nyílt frekvenciás hozzáférése (WIFI):	<0,5%
ac.) Felügyelt bérelt vonali hozzáférése:	<0,1%

b.) Szolgáltatásminőségi mutató meghatározása:

A vizsgált összeköttetésen egy adott időn belül - a végpontra meg nem érkezett és az összes elküldött adatcsomag számának hányadosa. A szolgáltatáson mért csomagvesztés egy naptári évre vetített %-os aránya.

c.) Mérési módszer:

A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal végezzük a vizsgált összeköttetésen mért ping idők szórása alapján.

(6) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Rendes körülmények között elérhető sebesség (Mbit/s)**:

a.) Célérték: Értéke az **ÁSZF 1. számú mellékletben** meghatározott maximális sebesség **50%-val** egyezik meg. (Mbit/s).

b.) Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása: Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Szolgáltató a Megrendelő számára a Szolgáltatás igénybevétele során naptári naponként legalább az idő **90%-ában** biztosít.

Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket referencia szerveken kell elvégezni. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat, nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail stb.) pontos lemásolása.

c.) Mérési módszer: A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal végezzük. A program jegyzőkönyvet készít a mérésről.

6.1.3 Üzleti Mobilinternet szolgáltatás

(1) A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítése során és annak megfelelő biztosítása érdekében a jogszabályokban rögzített műszaki előírásoknak megfelelően, a rendelkezésre álló és a Szolgáltatóval együttműködésben álló Yettel Magyarország Zrt. és a One Magyarország Zrt. által biztosított műszaki-technikai feltételek mellett a tőle elvárható módon végzi hálózatának kiépítését, üzemeltetését, karbantartását és hibaelhárítását. A Szolgáltató által nyújtott Mobil Internet Szolgáltatás mobilhálózatát a _____ és a _____ biztosítja. A mobil hálózat aktuális országos lefedettségi térképe

- a.)
- b.)

érhető el.

(2) A térképről leolvasható adatokhoz képest helyenként előfordulhatnak olyan eltérések (a mobil rádiótelefon-szolgáltatás sajátosságai – különös tekintettel az épületek hatására és az épületeken belüli üzemelésre –, a térképek léptéke stb. miatt), amelyek nem a szolgáltatás minőségének következményei, és amelyekért a Szolgáltatónak nem áll módjában felelősséget vállalni. Figyelembe véve a rádióátvitel korlátait és a mobil rádiótelefon-hálózat működési sajátosságait, nem minősül a szolgáltatás hibás teljesítésnek, amennyiben meghatározott területeken az alapszolgáltatás elérhetősége korlátozott vagy lehetetlen – akár azáltal is, hogy a Yettel Magyarország Zrt. vagy a One Magyarország Zrt. egyes bázisállomásait megszünteti.

(3) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Becsült maximális sebességre és az ehhez tartozó minimális le- és feltöltési sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmény:**

Célérték:

- a.) Becsült maximális sebesség értékeit az **ÁSZF 1. számú melléklete** tartalmazza (Mbit/s).
- b.) Minimális le- és feltöltési sebesség: **0,00 Mbit/s.**

6.1.4 Felügyelt bérelt vonali hozzáféréseken nyújtott VPN, Ethernet adatátviteli szolgáltatás

(1) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Maximális (névleges) sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmény**

- a.) Célérték: Értékeit az Egyedi Szerződés tartalmazza (Mbit/s, Gbit/s).
- b.) Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása: Az az adatátviteli sebesség, amelyet a Szolgáltató a Megrendelő számára a Szolgáltatás igénybevétele során le-, illetve feltöltés irányban az Előfizetői hozzáférési ponton garanzál. A Megrendelő rendelkezésére álló (névleges) sávszélesség Layer2-es (Ethernet) szinten értendő. A Szerződés szerinti névleges sávszélességbe beletartozik az alkalmazott protokoll által igényelt adatátviteli kapacitás (overhead) is.
- c.) Mérési módszer: A mérést dedikált mérőeszközzel végezzük.

(2) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Renделkezésre állás (%):**

- a.) Célértékek:
 - aa.) Felügyelt bérelt vonali és Ethernet alapú szolgáltatás: **99,50%**
 - ab.) VPN szolgáltatás felügyelt bérelt vonali hozzáféréseken: **99,50%**
 - ac.) VPN szolgáltatás nem felügyelt hozzáféréseken: **96,50%**
- b.) Szolgáltatásminőségi mutató meghatározása: A Szolgáltatás rendelkezésre állása alatt értjük azt az időtartamot, amely alatt az Előfizetői hozzáférési ponton a szolgáltatás igénybe vehető.
- c.) Mérési módszer: A szolgáltatás egy naptári évben mért összes kiesésének egy naptári évre vetített %-os aránya.

6.2 Szerver elhelyezés szolgáltatások

6.2.1 Invitech DC14 Professional

Éves rendelkezésre állás áramellátás tekintetében	99,99 %
Éves rendelkezésre állás klimatizáció tekintetében	99,99 %
Éves rendelkezésre állás IP szolgáltatás tekintetében	99,99 %
Operátori Szolgálat	munkanapokon 8-18 h
Operátori Felügyelet	0-24 h
Biztonsági Szolgálat	0-24 h

6.2.2 Invitech DC10-III

Éves rendelkezésre állás áramellátás tekintetében	99.999 %
Éves rendelkezésre állás klimatizáció tekintetében	99.999 %
Éves rendelkezésre állás IP szolgáltatás tekintetében	99,990 %
Operátori Szolgálat	0-24 h
Biztonsági Szolgálat	0-24 h

6.2.3 Invitech DC10 Premium

Éves rendelkezésre állás áramellátás tekintetében	99,999 %
Éves rendelkezésre állás klimatizáció tekintetében	99,999 %
Éves rendelkezésre állás IP szolgáltatás tekintetében	99,990 %
Operátori Szolgálat	0-24 h
Biztonsági Szolgálat	0-24 h

6.2.4 Invitech DC10 Standard

Éves rendelkezésre állás áramellátás tekintetében	99,90 %
Éves rendelkezésre állás klimatizáció tekintetében	99,90 %
Éves rendelkezésre állás IP szolgáltatás tekintetében	99,50 %
Operátori Szolgálat	0-24 h
Biztonsági Szolgálat	0-24 h

6.2.5 Szolgáltatás-kiesés

- (1) Az áramellátás és klimatizáció tekintetében szolgáltatás kiesésnek minősül, amennyiben:
- Áramszünet: a megtáplálási ponton (Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott szabványos villamos csatlakozó), két irányú megtáplálás esetén mindkét irányán, áramhiány vagy a meghatározott feszültség szint **100 milliszekundumot** meghaladóan **90 %-a** alá történő csökkenése mérhető,
 - Hűtési üzemszünet: a hűtés olymértékben lecsökken, hogy a kolokációs helység levegő hőmérséklete 60 percnél hosszabb ideig a **30 °C**-ot meghaladja, a Szerverterem hidegsorában mérve.
- (2) Nem része a rendelkezésre állási időnek a Megrendelő által elhelyezett egyes informatikai / távközlési eszköz feléledési ideje (boot time).
- (3) Az Invitech DC10 Premium, DC-III és DC14 estében **3,5 kW/rack szekrény**, Invitech DC10 Standard estében **2,5 kW/rack szekrény** feletti teljesítményfelvétel esetén a Szolgáltató megvizsgálja az SLA vonatkozású paraméterek teljesíthetőségét (klimatizáció és áramellátás).
- (4) Internet-szolgáltatás kiesésnek minősül minden olyan időszak, amikor az internet-szolgáltatás szünetel, vagy a sávszélessége nem éri a szerződésben vállalt garantált értéket.

6.2.6 Megfelelőségi vizsgálat

- (1) A Szolgáltató naptári évente egy alkalommal az adatközpontra vonatkozó szabványoknak és előírásoknak való megfelelést vizsgáló eljárásokat (audit) végez.
- (2) A vizsgálat legfeljebb **2** egymást követő napon a kétirányú erősáramú betáplálás egyik betáplálási oldalának megszakításával jár, a másik oldal üzemszerű működése biztosított marad.
- (3) A vizsgálatról a Szolgáltató az **ÁSZF Törzsszöveg 5.1.2 bekezdésében** foglaltaknak megfelelően a fenntartási célú karbantartásra vonatkozó szabályok szerint értesíti a Megrendelőt.
- (4) A Megrendelő értesítésében foglaltak szerint elvégzett megfelelőségi vizsgálat időtartama nem számít szolgáltatás kiesésnek, a rendelkezésre állási időt nem csökkenti.

6.2.7 Hibaelhárítási idők

A Szerver Elhelyezés szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató vállalja, hogy a hiba elhárítását a bejelentéstől számított kettő órán belül megkezdje és a bejelentéstől számított **4 órán** belül legalább ideiglenesen elhárítja. Ideiglenes hibaelhárítás esetén Szolgáltató köteles a hibát **72 órán** belül végleges módon elhárítani.

6.2.8 A Szolgáltatás létesítési határideje

	Szerver Elhelyezés			
	Polcon	Rack-szekrényben Unit alapon	Teljes rack- szekrény	Terület
Standard létesítési idő	10 munkanap	10 munkanap	20 munkanap	35 munkanap

Fizikai infrastruktúra	
Standard létesítési idő ¹	10 munkanap

¹ Szolgáltató – tekintettel a szerver szállítójának feltételeire – ezt a létesítési időt maximum **2 db** szerver bérele esetén vállalja.

Operációs rendszer és/vagy alkalmazás üzemeltetés esetén szoftver telepítést alapértelmezett konfigurációval végzünk. A Megrendelő igényeinek megfelelő, testreszabott rendszer kialakítását és konfigurálását Szolgáltató által végzett felmérést – kérdőív megfelelő kitöltését – követően 5 munkanapon belül biztosítunk. A Megrendelő hiányos vagy késedelmes adatszolgáltatása esetén Szolgáltató mentesül a vállalt határidő nem teljesítésének következményei alól.

6.3 Virtuális szerver szolgáltatások

6.3.1 Vállalt minőségi mutatók

Éves rendelkezésre állás a virtuális szerverszolgáltatásra	99,5%
--	-------

Éves rendelkezésre állás internet-szolgáltatás tekintetében	99.99 %
Operátori Szolgálat	0-24 h
Biztonsági Szolgálat	0-24 h

6.3.2 Szolgáltatás-kiesés

(1) Virtuális szerverszolgáltatás-kiesésnek minősül, amennyiben a Szolgáltatást biztosító hardver és szoftver platformnak, illetve az azokat üzemeltető szakembereknek felróhatóan több mint **10 másodpercre** leáll a virtuális szerverszolgáltatás. A szolgáltatás-kiesés alól kivételt képeznek különösen a bejelentett karbantartások, és azok az esetek, amikor a Szolgáltatáson futó rendszert az Megrendelő nem a Szolgáltató által megjelölt műszaki feltételeknek megfelelően helyezte üzembe (pl. nem az ajánlásnak megfelelő meghajtó és segédprogramokat telepített rá az üzemeltető).

(3) Internet-szolgáltatás kiesésnek minősül minden olyan időszak, amikor az internet-szolgáltatás sávszélessége nem éri a szerződésben vállalt garantált értéket.

(2) A szolgáltatás-kiesés időtartamának kezdete a hiba Megrendelő általi szerződésszerű bejelentésének időpontja.

6.3.3 Hibaelhárítási idők

Szolgáltató vállalja, hogy a hiba elhárítását a bejelentéstől számított kettő órán belül megkezdje és a bejelentéstől számított **4 órán** belül legalább ideiglenesen elhárítja. Ideiglenes hibaelhárítás esetén Szolgáltató köteles a hibát **72 órán** belül végleges módon elhárítani.

6.4 Emelt szintű helyszíni támogatás

A Szolgáltató a kért feladatot hiba esetén (pl.: ha HDD cseréje válik szükségessé) a bejelentéstől számított **60 percen** belül, új szolgáltatás iránti igény esetén (pl.: új kábelek behúzása) **4 órán** belül elvégzi.

6.5 Az operációs rendszer és alkalmazás üzemeltetésre alkalmazott válaszütemek, hibaelhárítási idők

Szolgáltatás	Szolgáltatási időszak		Hibaelhárítás		Új igény megoldási ideje ⁴	Rendelkezésre állás
	Normál ¹	Ügyelet	Reagálás ²	Megoldás		
Op. rendszer üzemeltetés	8:00-16:30	16:30-8:00	4 óra	2 munkanap ⁵	5 munkanap	95,00%
Alkalmazás üzemeltetés	8:00-16:30	16:30-8:00	4 óra	nincs ⁶	5 munkanap	95,00%

¹ A törvényben meghatározott munkanapokon.

² Reagálási idő kezdete normál szolgáltatási időszakban a bejelentés időpontja, ügyeleti időszakban a következő normál időszak kezdete.

³ A megoldási idő kezdete azonos a reagálási idő igazolt időpontjával.

⁴ Az új vagy módosítás igényét, a szükséges paraméterek meghatározásával kérjük megadni. A bejelentéstől számítva, maximum **2 munkanap** elteltével a Szolgáltató köteles nyilatkozni, az igény megvalósíthatóságáról. Hiányzó vagy hibás paraméterek esetén, azok pótlásának/javításának megadásától számítva a megvalósítás ideje újraindul.

⁵ Megrendelővel történő egyeztetést követően.

⁶ Megrendelővel történő egyeztetés függvényében a Szolgáltatás ideiglenesen, alternatív megoldás alkalmazásával is helyreállítható.

6.6 Veeam alapú mentés kiegészítő szolgáltatás

(1) Éves rendelkezésre állás Backup and Replication valamint Cloud Connect backup esetében: évi **99,50%**, szolgáltatás kiesés egybefüggően maximum **24 óra**.

(2) Amennyiben az ütemezett feladatok végrehajtása bármilyen okból, pl. hiba vagy tervezett karbantartás, nem lehetséges, úgy az elmaradt feladatok futtatását:

a.) Backup and Replication esetében a Szolgáltató a hiba elhárítását követően, a Megrendelő által meghatározott időszak (backup window) figyelembevételével soron kívül elvégzi. (Amennyiben a konfigurált feladatban ilyen nincs meghatározva, a feladat bármikor végrehajtható).

b.) Cloud Connect backup esetében az elmaradt feladatok futtatása Megrendelő hatáskörébe tartozik.

(3) Backup and Replication esetén további paraméter

Szolgáltatás	Reagálási idő	Visszaállítás megkezdése	Visszaállítás befejezése
--------------	---------------	--------------------------	--------------------------

Mentésből visszaállítás	30 perc	Munkaidőben (munkanapokon 8:00 – 16:30) 2 órán belül Munkaidőn kívül 4 órán belül	Nincs garantált visszaállítás*
-------------------------	---------	--	--------------------------------

* A visszaállítandó adat mennyisége, típusa és a mentő rendszer terheltségétől függ a visszaállítás időtartama, ezért általános vállalás erre vonatkozóan nincs.

6.7 Tűzfal szolgáltatás

Szolgáltatás	Szolgáltatási időszak		Hibaelhárítás		Új igény megoldási ideje ⁴
	Normál ¹	Ügyelet	Reagálás ²	Megoldás ³	
Tűzfal szolgáltatás	8:00-16:30	16:30-8:00	2 óra	12 óra ⁴	2 munkanap

¹ A törvényben meghatározott munkanapokon.

² Reagálási idő kezdete normál szolgáltatási időszakban a bejelentés időpontja, ügyeleti időszakban a következő normál időszak kezdete.

³ A megoldási idő kezdete azonos a reagálási idő igazolt időpontjával.

⁴ Az új vagy módosítás igényét, a szükséges paraméterek meghatározásával kérjük megadni. A Szolgáltató megvizsgálja az adatokat és elvégzi a beállítást. Hibás adatlap esetén a beállítás nem kerül végrehajtásra, a Szolgáltató az igénybejelentést visszautasítja és felhívja a Megrendelőt a hiányzó vagy hibás paraméterek pótlására/javítására.

6.8 Integrált WIFI-Kamera és streaming szolgáltatás

SLA és hibakezelés

Éves rendelkezésre állás:	96,50%	98,00%	99,00%
Max. hibaidő (óra/év):	307	175	87,50
Max. hibaelhárítási idő (óra):	72	48	36

A hibaelhárítási idő a Szolgáltatási időablakban számítandó, a munkaidőn túli és a hétvégi időszak nem számít bele a vállalt határidőbe.

6.9 Invitech Office 365 hosztolt IT szolgáltatások

6.9.1 Vállalt szolgáltatásminőségi mutatók

A Szolgáltatások elérhetőségét, rendelkezésre állását a Gyártó mindenkor hatályos **Szolgáltatási Szint Megállapodás Microsoft Online Szolgáltatásokhoz** dokumentum tartalmazza. Elérhetősége:

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services>

6.9.2 Rendelkezésre állási idő

(1) Az rendelkezésre állás (elérhetőség) a Megrendelő fiókjához tartozó adott Végfelhasználó azon lehetőségét méri, hogy elérje és kinyerje az adatokat az általa előfizetett Szolgáltatásokból, minden esetben munkaállomás/szolgáltatás alapon számítva és feltéve, hogy a Megrendelő fiókja aktív, engedélyezett és nincs lejárt díjtartozása.

Office 365 szolgáltatás éves rendelkezésre állás:	99,90 %
---	----------------

(2) Nem kerül figyelembevételre a Szolgáltatások rendelkezésre állási idejének számítása során ésszerű megítélés szerint a Szolgáltató hatókörén kívüli okok miatti kiesés, kifejezetten, de nem kizárólagosan a túlterheléses támadással (DDoS) járó és hasonló informatikai jellegű támadásokat, levélbombákat, a DNS resolution sérülését, a domain név lejártát, az internetes kapcsolat működési zavarát, SYN támadásokat és egyéb eseményeket, valamint Vis maiornak minősülő eseményeket.

7. Invitech DataCenter infrastruktúra

(1) Az itt felsorolt műszaki jellemzők a Szolgáltató egyoldalú módosításával a Megrendelő értesítése nélkül akkor változhatnak meg, ha az a Megrendelő jogait, a Szolgáltatás nyújtásának körülményeit nem, vagy csak minimális mértékben érinti, vagy a Megrendelő számára előnyös.

(2) Invitech DC10 és Invitech DC14 georedundáns kialakításban közös virtuális adatközpontot alkotnak.

7.1 Invitech DC14

7.1.1 Épület

- a.) Címe: 1143 Budapest, Ilka utca 31. „B” épület fsz.
- b.) A teljes gépterem nagysága: 800 m²
- c.) Álpadló: 50 cm, álmennyezet: 30 cm, földemterheltség: 30 kN/m²

d.) Gépterem kívüli külső operátori helység, ügyfél terminállal

7.1.2 Hírközlési kapcsolatok

- a.) Kétoldali, független optikai betáplálás az Invitech infrastruktúrához
- b.) További optikai szálak az ügyfelek optikai becsatlakozásához
- c.) Direkt kapcsolatok a nagyobb Internet csomópontokhoz (pl. Invitech DC10 Premium, BIX, Infopark, Dataplex stb.)
- d.) 2x10Gbit/s redundáns kapcsolat az Invitech egyéb telephelyeivel

7.1.3 Áramellátás és hűtés

- a.) Független A és B oldali szünetmentes rendszer, redundáns (3 fázis) tápellátás, oldalanként 200 kVA, 10 perc áthidalási idővel
- b.) 540 kVA teljesítményű dízel generátor
- c.) Klimatizált terem: 22,5 fok állandó hőmérséklet
- d.) A klíma és általában a gépterem kialakítása megfelel az MSZ EN 300 019-1-3:2003 3.1 osztály "Szabályozott hőmérsékletű elhelyezés" (Class 3.1: Temperature-controlled locations) osztály feltételeinek

7.1.4 Biztonság

- a.) 24/7-es biztonsági szolgálat
- b.) Zártláncú video megfigyelő- és rögzítő rendszer
- c.) Folyamatosan felügyelt beléptető és behatolás jelző rendszer
- d.) Folyamatosan felügyelt épületfelügyeleti rendszer
- e.) Tűzvédelem: aspirációs, nagy érzékenységű tűzérzékelő rendszer, automatikus, gázzal történő oltással

7.2 Invitech DC10-III

7.2.1 Épület

- a.) Címe: 1108 Budapest, Kozma utca 2.
- b.) Rendelkezésre álló parkolók száma: 200
- c.) Teljes igénybe vehető terület: 10 000 m²
- d.) Földemterhelhetőség: 5 000 kg / m²
- e.) Irodai, és vészhelyzeti (DR) irodai terület: 2 700 m²
- f.) Teherrakodó rámpa
- g.) MABISZ 15 perces teljes áttörésgátlás a teljes külső határoló felületen, és minden külső nyílászárón

7.2.2 Biztonság és tűzvédelem

- a.) Fizikai védelmi pontok, gépjármű- és személyzilip
- b.) Személyazonosítás, és fémdetektoros beléptetés
- c.) Fegyveres élőerős biztonsági szolgálat
- d.) Zártláncú IP videó megfigyelő- és rögzítő rendszer a létesítmény teljes külső területén és a belső helyiségekben
- e.) Folyamatosan felügyelt beléptető- és behatolásjelző rendszer
- f.) Korai reagálású füstérzékelő rendszer (Early Warning Smoke Detection System) aspirációs és optikai érzékelőkkel
- g.) Automata oltórendszer IG-541-es nitrogén alapú oltógázzal, ami választószelepekkel bármelyik gépterem oltására alkalmas, és külön redundáns telepcsoporttal rendelkezik, ezzel lehetővé válik egy gépterem kétszeri leoltása is.

7.2.3 Hírközlési kapcsolatok

- a.) Két független ponton történő optikai betáplálás, szeparált optikai nyomvonalak
- b.) Épületen belül is duplikált optikai fogadó
- c.) Mikrohullámú kapcsolat
- d.) További optikai szálak az ügyfelek optikai becsatlakozásához
- e.) 2x100 Gbit/s sebességű, redundáns Internet kapcsolat
- f.) DC10, DC10-III, és DC14 közös virtuális adatközpontot alkotnak, georedundáns kialakításban
- g.) Cisco "Spine and Leaf" architektúra

7.2.4 Tanúsítások, megfelelések

- a.) Uptime Institute Tier 3 Certifications in Design Documents (TCDD)
- b.) ISO 9001 minőségirányítási rendszer
- c.) ISO 27001 információbiztonsági irányítási rendszer
- d.) ISO 20001 információtechnológiai irányítási rendszer
- e.) AQAP 2120 NATO beszállítói megfelelési rendszer

7.2.5 Gépterem

- a.) Adatközponti terület: 750 m², 3 gépterem (tervezetten 1000 m², 4 gépterem)
- b.) Minden gépterem külön tűzzóna, 60 perces tűzzárással
- c.) Álpadló magasság: 90 cm
- d.) Álpadló terhelhetőség: eloszló terheléssel 2 000 kg/m²
- e.) Álmennyezet nélkül
- f.) 3 m szabad gépterem belmagasság
- g.) Függesztett optikai, és gyengeáramú kábeltálca rendszer
- h.) Egyes gépteremek átlagosan 40dB csillapítással rendelkeznek a vezetett és sugárzott elektromágneses zavarforrásokkal szemben (EMC védelem)
- i.) Teljes ház a házban rendszer, dupla földémmel

7.2.6 Áramellátás és hűtés

- a.) Két független nyomvonalú középfeszültségű betáplálás
- b.) Oldalanként egy-egy 2 MVA kapacitású saját üzemeltetésű transzformátor
- c.) Mind a két tápellátási útvonalnak aggregátoros alátámasztása egyenként 820 kVA-es berendezéssel 24 órás áthidalással
- d.) Szünetmentes tápellátást két független A-B oldali UPS rendszer biztosítja 10 perces áthidalási idővel
- e.) Független két irányú A-B oldali áramellátó rendszer
- f.) Hűtési rendszer továbbfejlesztett, szabadhűtésre is alkalmas direkt expanziós (DX) hűtőgép
- g.) Gépteremenként 4 db, egyenként 100 kW-os beltéri klímaberendezés párástítással, gépteremenként N+1 tartalékolással.
- h.) Légkezelő berendezések gondoskodnak az épület friss, pormentesített, fűtött/hűtött levegővel való ellátásáról.
- i.) Hideg – meleg folyósós elrendezés

7.3 Invitech DC10 Premium

7.3.1 Épület

- a.) Címe: 1108 Budapest, Kozma u. 2.
- b.) A teljes gépterem nagysága: 1500 m²
- c.) Álpadló terhelhetőség: pontszerű: 50 kN/m²
- d.) 3.7 m szabad gépterem belmagasság
- e.) Tűzállósági fokozat: 60 perc
- f.) Áramellátó és épületgépészeti (HVAC) rendszerek redundanciája: legalább N + 1

7.3.2 Hírközlési kapcsolatok

- a.) Kétoldali, független optikai betáplálás és mikrohullámú kapcsolat az Invitech infrastruktúrához
- b.) További optikai szálak az ügyfelek optikai becsatlakozásához
- c.) Direkt kapcsolatok a nagyobb Internet csomópontokhoz (pl. Invitech DC14 Professional, BIX, Infopark, Dataplex, stb.)
- d.) Rádiós kapcsolat biztosítható az Adatközpontoz
- e.) 3x10Gbit/s redundáns kapcsolat az Invitech egyéb telephelyeivel

7.3.3 Áramellátás és hűtés

- a.) Rendelkezésre állás az áramellátás és klíma-technika vonatkozásában: 99.999%
- b.) 3 db 1600 kVA terhelhetőségű középfeszültségű betáplálás (2 üzemi, 1 tartalék)
- c.) 2 diesel csoportban 2-2 db 1400 kVA Cummins Power Generation generátor párhuzamos üzemben
- d.) Teljes terhelés esetén 72 órás áramkimaradást képesek áthidalni
- e.) 2N UPS rendszer, oldalanként 3 + 1 kiépítésben, 1650 kVA + 550 kVA teljesítménnyel, az áramkimaradás és a generátorok felfutása közötti idő áthidalására
- f.) Teljes terhelés esetén 30 perc áramkimaradást képes áthidalni

- g.) Géptermekekben A + B független szünetmentes áramellátás
- h.) 1600 kW hűtési energia, 2N redundanciával
- i.) Energiatakarékos hűtési megoldások (szabadhűtésű kondenzátorok és kompakt folyadékűtők kombinációja)
- j.) 40 db 50 kW-os beltéri computer klíma párásítással, géptermenként N+2 darabszámmal
Légkezelő berendezések az épület friss, pormentesített, fűtött/hűtött levegővel való ellátására

7.3.4 Biztonság

- a.) 24/7-es biztonsági szolgálat
- b.) Zártláncú IP video megfigyelő- és rögzítő rendszer a létesítmény teljes külső területén és a belső helyiségekben
- c.) Folyamatosan felügyelt beléptető és behatolás jelző rendszer
- d.) Folyamatosan felügyelt épületfelügyeleti rendszer
- e.) Egyes géptermekek átlagosan 40dB csillapítással rendelkeznek a vezetett és sugárzott elektromágneses zavarforrásokkal szemben (EMC védelem)
- f.) Korai reagálású füstérzékelő rendszer (Early Warning Smoke Detection System) aspirációs és optikai érzékelőkkel
- g.) A jelzés és az oltás megkezdése közötti késleltetés 30 másodperc
- h.) Oltórendszer FM-200 (HFC-227ea) oltógázzal

7.4 Invitech DC10 Standard

7.4.1 Épület

- a.) Címe: 1108 Budapest, Kozma u. 2.
- b.) A teljes gépterem nagysága: 150 m²
- c.) 3 m szabad géptermi belmagasság
- d.) Tűzállósági fokozat: 30 perc
- e.) Áramellátó és épületgépészeti (HVAC) rendszerek redundanciája: legalább N + 1
- f.) Elhelyezhető rack szekrény maximális mérete: 600mm x 1000mm x 2000mm

7.4.2 Hírközlési kapcsolatok

- a.) Egyoldali optikai betáplálás az Invitech infrastruktúrához
- b.) További optikai szálak az ügyfelek optikai becsatlakozásához
- c.) Direkt kapcsolatok a nagyobb Internet csomópontokhoz (pl. Invitech DC10 Premium és DC14 Professional, BIX, Infopark, Dataplex stb.)

7.4.3 Áramellátás és hűtés

- a.) 1600 kVA terhelhetőségű középvezettségű betáplálás
- b.) Automatán induló diesel (HIW 450) generátor
- c.) Teljes terhelés esetén 8 órás áramkimaradást képesek áthidalni
- d.) Géptermekekben A + B független szünetmentes áramellátás
„A” oldal UPS védett és diesel jogos, a „B” csak diesel jogos
- e.) UPS rendszer AEG PROTECT 3.33 típusú, 120kVA névleges teljesítményű, 10 perc (80 kVA-en) áthidalási idejű 3/3 fázisú
- f.) 100 kW hűtési energia, N+1 redundanciával
- g.) Energiatakarékos hűtési megoldások (direkt szabad hűtés és hagyományos hűtő rendszerek kombinációja)
- h.) Legfeljebb 2,5kW fogyasztású rack szekrény helyezhető el

7.4.4 Biztonság

- a.) 24/7-es biztonsági szolgálat
- b.) Zártláncú IP video megfigyelő- és rögzítő rendszer a létesítmény területén
- c.) Folyamatosan felügyelt beléptető és behatolás jelző rendszer
- d.) Folyamatosan felügyelt online épületfelügyeleti rendszer
- e.) Korai reagálású füstérzékelő rendszer aspirációs érzékelőkkel

Invitech ICT Services Kft.

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Általános Szerződési Feltételek (Invitech ÁSZF)

2. számú melléklet

Díjszabás

A díjszabásban szereplő díjak magyar forintban, illetve, ahol külön jelölésre kerül, külföldi pénznemben kerülnek feltüntetésre, amelyek az ÁFÁ-t (amely internet-hozzáférési szolgáltatások esetén 5%, minden más szolgáltatás esetén 27%) nem tartalmazzák.

Jelen ÁSZF hatályba lépésének napja:

2025. január 1.

Tartalomjegyzék

1. ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK.....	4
1.1 Hangszolgáltatás	4
1.1.1 Helyhez kötött analóg (PSTN) telefonszolgáltatás	4
1.1.2 Helyhez kötött ISDN telefonszolgáltatás	4
1.1.3 Helytől független nomadikus telefonszolgáltatás	5
1.1.4 Helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatás	5
1.1.5 Üzleti IP Center alközponti funkciók.....	5
1.2 Hívás jellegű díjak	6
1.2.1 Hívásdíjak	6
1.2.2 Nemzetközi díjzóna besorolás	6
1.2.3 Tudakozódás	11
1.2.4 Rövid hívószámok	12
1.2.4.1 Segélykérő és speciális hívások.....	12
1.2.4.2 Elektronikus hírközlési szolgáltatók ügyfélszolgálati	12
1.2.5 Kezelői szolgáltatások	13
1.2.6 Audiotex szolgáltatás	13
1.2.6.1 Magyar Telekom Nyrt.	13
1.2.6.2 Yettel Magyarország Zrt.	13
1.2.6.3 One Magyarország Zrt.	13
1.2.6.4 UnicoTel Kft.	14
1.2.6.5 Calgo Kft.	14
1.2.7 Audiofix szolgáltatás	15
1.2.7.1 Magyar Telekom Nyrt.	15
1.2.7.2 Yettel Magyarország Zrt.	16
1.2.7.3 One Magyarország Zrt.	16
1.2.7.4 UnicoTel Kft.	16
1.2.7.5 Calgo Kft.	17
1.2.8 Üzleti hálózatok (0638).....	18
1.3 Egyéb szolgáltatási díjak	18
1.3.1 Zöld szám szolgáltatás	18
1.3.2 Egyedileg kijelölt, könnyen megjegyezhető szám (Szép szám)	18
1.4 Opciók, kedvezmények	18
1.4.1 Minimum havi forgalmi vállalás (MCF)	19
1.4.2 Belföldi vezetékes perc alapú lebeszélhető opció.....	19
1.4.3 Belföldi mobil perc alapú lebeszélhető opció	19
1.4.4 Másodperc alapú számlázás opció	19
1.5 Virtuális magánhálózat (VPN) szolgáltatás	19
1.5.1 IP alapú Virtuális magánhálózati szolgáltatás (IPVPN, L3VPN)	19
1.5.2 Ethernet alapú Virtuális magánhálózati szolgáltatás (L2VPN, Carrier Ethernet).....	20
1.6 Internet-hozzáférési szolgáltatás.....	21
1.6.1 Szélessávú internet-hozzáférési szolgáltatások	21
1.6.2 Nem felügyelt szimmetrikus üzleti internet szolgáltatás	21
1.6.3 Üzleti Mobilinternet szolgáltatás	22
1.7 Integrált WIFI kamera streaming szolgáltatás	22
2. SZERVER HOSZTING SZOLGÁLTATÁSOK	22
2.1 Szerver elhelyezés	22
2.1.1 Invitech DC14, DC10 Prémium és DC10 Standard Rack-es csomagok.....	22
2.1.2 Invitech DC10-III Rack-es csomagok	22
2.1.3 Polcos csomagok	22
2.2 Virtuális szerver szolgáltatás	22
3. KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK	22
3.1 Telefonszolgáltatás.....	22
3.2 Internet-hozzáférési szolgáltatás.....	23
3.2.1 Üzleti internet szolgáltatások.....	23
3.2.2 Túlterheléses támadás (DDoS) elleni védelem kiegészítő szolgáltatások	23
3.2.3 Üzleti Mobilinternet szolgáltatáshoz rendelhető kiegészítő szolgáltatások	23
3.3 Szerver hoszting szolgáltatás.....	23
3.3.1 Veeam mentés	23
3.3.2 Tűzfal.....	23
3.3.3 Virtuális szerver online bővítés.....	23

3.3.4 Adatközponti bérelt vonali internet-hozzáférési szolgáltatás	24
3.3.5 Virtuális LAN	24
3.4 Invitech O365 hosztolt IT szolgáltatások	24
3.5 Integrált WIFI kamera streaming szolgáltatás	26
4. ÉRTÉKNÖVELT ÜZEMELTETŐI SZOLGÁLTATÁSOK.....	26
5. ADMINISZTRATÍV ÉS ÜZEMELTETŐI SZOLGÁLTATÁSOK	26
5.1 Adminisztratív és üzemeltetői szolgáltatások díja	26
5.2 Megsemmisült, rendeltetésszerű használatra alkalmatlan vagy hiányzó eszköz esetén fizetendő kártérítési átalánydíjak, csere/pótlás díja	28
5.3 Áthelyezési díjak	28
5.4 Szüneteltetési díjak	29
5.5 Korlátozás alatt fizetendő díj	29
5.6 Nemzetközi internet forgalmi arány eltérés díja	29
6. LEZÁRT SZOLGÁLTATÁSOK.....	29
6.1 TDM alapú szolgáltatások	29
6.1.1 Felügyelt digitális bérelt vonali szolgáltatás (MLLN)	29
6.1.2 Bérelt vonali internet-hozzáférési szolgáltatás	30
6.2 Túlerheléses támadás (DDoS) elleni védelem kiegészítő szolgáltatások.....	30
6.2.1 DDoS monitoring szolgáltatás	30
6.2.2 Eseti DDoS védelmi szolgáltatás – Layer4 szintű támadásig	30

1. ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK

1.1 Hangszolgáltatás

A díjak csatlakozásonként kerülnek felszámításra.

1.1.1 Helyhez kötött analóg (PSTN) telefonszolgáltatás

	Belépési díj	Havi- díj	Egyéb feltételek
Invitech szolgáltatási területen	32 000	9 099	-
Invitech szolgáltatási területen kívül	60 000	15 749	-
Csomagba foglalt kiegészítő szolgáltatások			
Hívószám kijelzés			-
Hívószám kijelzés letiltása, állandó			-
Hívószám kijelzés letiltása, hívásonként			-
Hívásátirányítás „foglaltság” esetén			-
Hívásátirányítás „nem felel” esetén			-
Hívásátirányítás feltétel nélkül			-
Ne zavarj szolgáltatás			-
Hívásvárakoztatás			-

1.1.2 Helyhez kötött ISDN telefonszolgáltatás

	Belépési díj	Havi díj	Egyéb feltételek	
Invitech szolgáltatási területen	ISDN2 p-p10	19 104	-	
	ISDN2 p-p0	60 000		12 517
	ISDN2 p-mp			14 100
	ISDN30 p-p100	900 000		193 345
	ISDN30 p-p0			158 223
Invitech szolgáltatási területen kívül	ISDN2 p-p, p-mp	200 000	31 494	
	ISDN30	750 000	247 031	
ISDN2 p-p 0, p-p10 ill. p-mp választható kiegészítő szolgáltatások				
További előfizetői hívószám	-	440	Hívószámanként	
Alácímzés	-	550	-	
Csomagba foglalt kiegészítő szolgáltatások				
Közvetlen beválasztás (DDI – 0 db / 10 db)			p-p 0/10 konfiguráció esetén	
Csoportos vonalkeresés				
Többszörös előfizetői hívószám (MSN – 2 db)			p-mp konfiguráció esetén	
Hívásvárakoztatás				
Hívástartás				
Végberendezés hordozhatóság				
Hívószám kijelzés			-	
Hívószám kijelzés letiltása, állandó			-	
Hívószám kijelzés letiltása, hívásonként			-	
Kapcsolt szám azonosítás			-	
Kapcsoltszám azonosítás letiltás, állandó			-	
Kapcsoltszám azonosítás letiltás, hívásonként			-	
Hívásátirányítás foglaltság esetén			-	
Hívásátirányítás „nem felel” esetén			-	
Hívásátirányítás feltétel nélkül			-	
ISDN30 p-p 0/100 választható kiegészítő szolgáltatások				
További előfizetői hívószám	-	440	Hívószámanként	
Csomagba foglalt kiegészítő szolgáltatások				
Alácímzés			-	
Közvetlen beválasztás (DDI – 0 db / 100 db)			-	
Hívószám kijelzés			-	
Hívószám kijelzés Letiltása, állandó			-	
Hívószám kijelzés Letiltása, hívásonként			-	
Kapcsoltszám azonosítás			-	
Kapcsoltszám azonosítás letiltás, állandó			-	
Kapcsoltszám azonosítás letiltás, hívásonként			-	

	Belépési díj	Havi díj	Egyéb feltételek
Hívásátirányítás foglaltság esetén			-
Hívásátirányítás "nem felel" esetén			-
Hívásátirányítás feltétel nélkül			-
Csoportos vonalkeresés			-

1.1.3 Helytől független nomadikus telefonszolgáltatás

	Belépési díj	Havi díj	Egyéb feltételek
Üzleti IP Vox Account	-	15 749	-

1.1.4 Helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatás

	Belépési díj	Havi díj	Egyéb feltételek
Üzleti IP Vox analóg	60 000	15 749	-
Üzleti IP Vox ISDN2	200 000	31 494	-
Üzleti IP Vox IP fővonal	60 000	15 749	-
Üzleti IP Center – alap platform	60 000	14 632	Mellékenként
SIP trönk	600 000	15 749	Hangcsatornánként, minimum 10 db

Csomagba foglalt kiegészítő szolgáltatások:

Hívószám kijelzés			-
Hívószám kijelzés Letiltása, állandó			-
Hívószám kijelzés Letiltása, hívásonként			-
Hívásátirányítás „foglaltság” esetén			-
Hívásátirányítás „nem felel” esetén			-
Hívásátirányítás feltétel nélkül			-
Végberendezés hordozhatóság (ISDN)			-
Kapcsolt szám azonosítás (ISDN)			-
Kapcsolt szám azonosítás letiltás állandóan (ISDN)			-
Kapcsolt szám azonosítás letiltás hívásonként (ISDN)			-
Közvetlen bevásárlás (ISDN – DDI - 10 db)			-

Üzleti IP VOX és IP Center csomagba foglalt további kiegészítő szolgáltatások:

Ne zavarj szolgáltatás			-
Hívásvárakoztatás			-
Hívástartás			-

Üzleti IP Center csomagba foglalt további kiegészítő szolgáltatások:

Hívásátirányítás teljes tiltása			-
Azonnali hívásfogadás			-
Rövid szám – mellék			
Hívásátadás			-
Webes (online) adminisztrációs felület			-
Megkülönböztetett csengetés			-
Párhuzamos (egyidejű) csengetés			-
Gyorstárcsázás			-
PC integráció			-
Hívás átvétel (csoporton belül)			-
Hangposta			-
Beépített telefonkönyv			-

SIP Trönk csomagba foglalt további kiegészítő szolgáltatások:

Közvetlen bevásárlás (DDI - 10 db)			-
------------------------------------	--	--	---

1.1.5 Üzleti IP Center alközponti funkciók

	Egyszeri díj	Havidíj	Egyéb feltételek
Alap IP telefonkészülék havi bérleti díja	-	3 048	Mellékenként
Mobil adapter funkció	-	7 073	GSM adapterenként
Csengetési csoport	-	2 195	Mellékenként
Hangrögzítés	-	1 707	Mellékenként/IVR
e-Fax szolgáltatás	17 400	7 073	-

	Egyszeri díj	Havidíj	Egyéb feltételek
e-Fax további email cím	-	731	-
Extra IP telefonkészülék havi bérleti díja	-	-	Egyedi Szerződés szerint
Távoli nomadikus iroda	-	1 342	Mellékenként
IVR funkció	-	7 073	-
Egyéni Logó beállítás	17 400	-	Készüléktípusonként
Tartás, illetve parkolás zene csere	17 400	-	-
PIN kód védelem beállítás	17 400	-	-
Vezérszám beállítás	-	Díjmentes	-
Számtartalékolás	5 000	-	-

1.2 Hívás jellegű díjak

1.2.1 Hívásdíjak

Üzleti Alaphang díjcsomag		
Hívásfelépítési díj (Ft/db)	Nappali	12,44
	Kedvezményes	7,97
Forgalmi díj (Ft/perc)		
Elszámolási egység	Másodperc alapon	
Hívásirány	Hívásidőszak	
Helyi hívás	Nappali	32,92
	Kedvezményes	15,44
Más szolgáltató hálózatába irányuló helyi hívás	Nappali	32,92
	Kedvezményes	15,44
Helyközi és körzeten belüli hívás	Nappali	32,92
	Kedvezményes	15,44
Belföldi távolsági hívás	Nappali	60,53
	Kedvezményes	27,36
Belföldi speciális hívás	Nappali	60,53
	Kedvezményes	27,36
Belföldi mobil rádiótelefon hívás	Nappali	180,14
	Kedvezményes	117,54
Nomadikus hívás (0621)	-	13,14
Nemzetközi hívás	1. díjzóna	156,93
	2. díjzóna	175,41
	3. díjzóna	193,84
	4. díjzóna	323,26
	5. díjzóna	397,08
	6. díjzóna	433,95
	7. díjzóna	470,85
	8. díjzóna	655,50
	9. díjzóna	840,27
	10. díjzóna	1 209,63
	11. díjzóna	1 394,24

1.2.2 Nemzetközi díjzóna besorolás

Ország	Hálózat	Díjzóna
Abházia	mobil	9
Abházia	vezetékes	9
Afganisztán	mobil	10
Afganisztán	vezetékes	10
Albánia	mobil	5
Albánia	prémium	10
Albánia	vezetékes	5
Algéria	mobil	10
Algéria	vezetékes	7
Amerikai Egyesült Államok	mobil	2

Ország	Hálózat	Díjzóna
Amerikai Egyesült Államok	prémium	6
Amerikai Egyesült Államok	vezetékes	2
Amerikai Szamoa	mobil	5
Amerikai Szamoa	vezetékes	6
Amerikai Virgin-szigetek	mobil	2
Amerikai Virgin-szigetek	vezetékes	6
Andorra	mobil	5
Andorra	vezetékes	5
Angola	mobil	10
Angola	vezetékes	9

Ország	Hálózat	Díjzóna
Anguilla	mobil	9
Anguilla	vezetékes	10
Antigua és Barbuda	mobil	10
Antigua és Barbuda	vezetékes	10
Argentína	mobil	8
Argentína	vezetékes	6
Aruba	mobil	6
Aruba	vezetékes	8
Ascension-sziget	mobil	11
Ascension-sziget	vezetékes	11
Ausztrália	mobil	6
Ausztrália	vezetékes	6
Ausztrália	műholdas	11
Ausztrália külbirtokai (Antarktisz, Norfolk)	mobil	11
Ausztrália külbirtokai (Antarktisz, Norfolk)	vezetékes	11
Ausztria	mobil	4
Ausztria	prémium	8
Ausztria	vezetékes	1
Azerbajdzsán	mobil	10
Azerbajdzsán	vezetékes	10
Azerbajdzsán	prémium	11
Bahama-szigetek	mobil	9
Bahama-szigetek	vezetékes	9
Bahrein	mobil	8
Bahrein	vezetékes	9
Banglades	mobil	9
Banglades	vezetékes	8
Barbados	mobil	10
Barbados	vezetékes	10
Belgium	mobil	4
Belgium	prémium	8
Belgium	speciális	8
Belgium	vezetékes	1
Belize	mobil	10
Belize	vezetékes	10
Benin	mobil	10
Benin	vezetékes	11
Bermuda	mobil	6
Bermuda	vezetékes	9
Bhután	mobil	9
Bhután	vezetékes	9
Bissau-Guinea	mobil	11
Bissau-Guinea	vezetékes	11
Bolívia	mobil	9
Bolívia	vezetékes	10
Bosznia-Hercegovina	mobil	5
Bosznia-Hercegovina	vezetékes	5
Botswana	mobil	10
Botswana	vezetékes	11
Brazília	mobil	6
Brazília	vezetékes	8
Brit Virgin-szigetek	mobil	6

Ország	Hálózat	Díjzóna
Brit Virgin-szigetek	vezetékes	9
Brunei	mobil	9
Brunei	vezetékes	9
Bulgária	mobil	4
Bulgária	vezetékes	2
Burkina Faso	mobil	10
Burkina Faso	vezetékes	10
Burundi	mobil	11
Burundi	vezetékes	11
Chile	mobil	7
Chile	vezetékes	11
Ciprus	mobil	4
Ciprus	vezetékes	3
Comore-szigetek	mobil	10
Comore-szigetek	vezetékes	10
Comore-szigetek	prémium	11
Cook-szigetek	mobil	11
Cook-szigetek	vezetékes	11
Costa Rica	mobil	9
Costa Rica	vezetékes	8
Csád	mobil	10
Csád	vezetékes	10
Csehország	mobil	4
Csehország	speciális	8
Csehország	vezetékes	3
Csehország	prémium	8
Dánia	mobil	4
Dánia	prémium	8
Dánia	vezetékes	3
Dél-Afrikai Köztársaság	mobil	9
Dél-Afrikai Köztársaság	vezetékes	9
Dél-Szudán	mobil	10
Dél-Szudán	vezetékes	10
Diego Garcia	mobil	11
Diego Garcia	vezetékes	11
Dominikai Közösség	mobil	7
Dominikai Közösség	vezetékes	10
Dominikai Köztársaság	mobil	7
Dominikai Köztársaság	vezetékes	8
Dzsibuti	mobil	10
Dzsibuti	vezetékes	10
Ecuador	mobil	10
Ecuador	vezetékes	9
Egyenlítői-Guinea	mobil	7
Egyenlítői-Guinea	vezetékes	10
Egyesült Arab Emírségek	mobil	8
Egyesült Arab Emírségek	vezetékes	7
Egyiptom	mobil	9
Egyiptom	vezetékes	8
El Salvador	mobil	11
El Salvador	vezetékes	9
Elefántcsontpart	mobil	11
Elefántcsontpart	vezetékes	11
Elefántcsontpart	prémium	11

Ország	Hálózat	Díjzóna
Eritrea	mobil	10
Eritrea	vezetékes	10
Északi-Mariana-szigetek	mobil	10
Északi-Mariana-szigetek	vezetékes	9
Észtország	mobil	4
Észtország	prémium	8
Észtország	vezetékes	1
Etiópia	mobil	11
Etiópia	vezetékes	10
Falkland-szigetek	mobil	11
Falkland-szigetek	vezetékes	11
Belarusz Köztársaság (Fehéroroszország)	mobil	9
Belarusz Köztársaság (Fehéroroszország)	vezetékes	9
Feröer-szigetek	mobil	8
Feröer-szigetek	vezetékes	9
Fidzsi-szigetek	mobil	10
Fidzsi-szigetek	vezetékes	10
Finnország	mobil	4
Finnország	speciális	8
Finnország	vezetékes	3
Francia Guyana	mobil	10
Francia Guyana	vezetékes	8
Francia Polinézia	vezetékes	10
Franciaország	mobil	4
Franciaország	prémium	8
Franciaország	vezetékes	1
Fülöp-szigetek	mobil	9
Fülöp-szigetek	vezetékes	8
Gabon	mobil	10
Gabon	vezetékes	10
Gambia	mobil	10
Gambia	vezetékes	11
Ghána	mobil	11
Ghána	vezetékes	11
Gibraltár	mobil	9
Gibraltár	vezetékes	6
Görögország	mobil	4
Görögország	vezetékes	3
Grenada	mobil	7
Grenada	vezetékes	11
Grönland	mobil	10
Grönland	vezetékes	9
Grúzia	mobil	9
Grúzia	vezetékes	10
Guadeloupe	mobil	8
Guadeloupe	vezetékes	6
Guam	mobil	10
Guam	vezetékes	9
Guatemala	mobil	9
Guatemala	vezetékes	9
Guinea	mobil	10
Guinea	vezetékes	10

Ország	Hálózat	Díjzóna
Guyana	mobil	10
Guyana	vezetékes	10
Haiti	mobil	11
Haiti	vezetékes	11
Holland Antillák	mobil	8
Holland Antillák	vezetékes	7
Hollandia	mobil	5
Hollandia	prémium	8
Hollandia	vezetékes	2
Honduras	mobil	9
Honduras	vezetékes	9
Hongkong	mobil	6
Hongkong	vezetékes	6
Horvátország	mobil	4
Horvátország	vezetékes	2
India	mobil	9
India	vezetékes	9
Indonézia	mobil	7
Indonézia	vezetékes	6
Irak	mobil	7
Irak	vezetékes	8
Irán	mobil	7
Irán	vezetékes	7
Írország	mobil	4
Írország	prémium	8
Írország	vezetékes	3
Izland	mobil	5
Izland	vezetékes	5
Izrael	mobil	7
Izrael	vezetékes	6
Izrael	prémium	10
Izrael (Palesztínai terület)	speciális	6
Jamaica	mobil	11
Jamaica	vezetékes	9
Japán	mobil	7
Japán	vezetékes	6
Jemen	mobil	9
Jemen	vezetékes	9
Jordánia	mobil	9
Jordánia	vezetékes	9
Kajmán-szigetek	mobil	6
Kajmán-szigetek	vezetékes	9
Kambodzsa	mobil	9
Kambodzsa	vezetékes	9
Kamerun	mobil	9
Kamerun	vezetékes	10
Kanada	mobil	1
Kanada	vezetékes	3
Kanada	speciális	6
Kanada	prémium	9
Katar	mobil	9
Katar	vezetékes	9
Kazahsztán	mobil	7
Kazahsztán	prémium	9

Ország	Hálózat	Díjzóna
Kazahsztán	vezetékes	7
Kelet-Timor	mobil	10
Kelet-Timor	vezetékes	10
Kenya	mobil	10
Kenya	vezetékes	11
Kína	mobil	6
Kína	vezetékes	6
Kirgizisztán	mobil	9
Kirgizisztán	vezetékes	9
Kiribati	mobil	11
Kiribati	vezetékes	11
Kolumbia	mobil	9
Kolumbia	vezetékes	8
Kongói Köztársaság (Kongó)	mobil	10
Kongói Köztársaság (Kongó)	vezetékes	10
Kongói Demokratikus Köztársaság (Zaire)	mobil	10
Kongói Demokratikus Köztársaság (Zaire)	vezetékes	11
Koreai Köztársaság (Dél-Korea)	mobil	6
Koreai Köztársaság (Dél-Korea)	vezetékes	6
Koreai Népi Demokratikus Köztársaság (Észak-Korea)	mobil	10
Koreai Népi Demokratikus Köztársaság (Észak-Korea)	vezetékes	10
Koszovó	mobil	5
Koszovó	vezetékes	5
Közép-Afrika	mobil	9
Közép-Afrika	vezetékes	10
Kuba	mobil	11
Kuba	vezetékes	11
Kuvait	mobil	9
Kuvait	vezetékes	7
Laosz (Laoszi Népi Demokratikus Köztársaság)	mobil	10
Laosz (Laoszi Népi Demokratikus Köztársaság)	vezetékes	8
Lengyelország	mobil	4
Lengyelország	prémium	8
Lengyelország	vezetékes	2
Lesotho	mobil	11
Lesotho	vezetékes	10
Lettország	mobil	4
Lettország	prémium	10
Lettország	vezetékes	4
Libanon	mobil	8
Libanon	vezetékes	9
Libéria	mobil	10
Libéria	vezetékes	11
Líbia	mobil	10
Líbia	vezetékes	11
Liechtenstein	mobil	5
Liechtenstein	prémium	9
Liechtenstein	vezetékes	5
Litvánia	mobil	4

Ország	Hálózat	Díjzóna
Litvánia	prémium	8
Litvánia	vezetékes	3
Luxemburg	mobil	4
Luxemburg	prémium	8
Luxemburg	vezetékes	3
Macedónia	mobil	9
Macedónia	vezetékes	8
Macedónia	prémium	10
Madagaszkár	mobil	11
Madagaszkár	vezetékes	11
Madagaszkár	prémium	11
Makaó	mobil	9
Makaó	vezetékes	9
Malajzia	mobil	9
Malajzia	vezetékes	9
Malawi	mobil	9
Malawi	vezetékes	10
Maldív-szigetek	mobil	11
Maldív-szigetek	vezetékes	11
Mali	mobil	10
Mali	vezetékes	10
Málta	mobil	4
Málta	vezetékes	2
Marokkó	mobil	10
Marokkó	vezetékes	10
Marshall-szigetek	mobil	7
Marshall-szigetek	vezetékes	11
Martinique	mobil	8
Martinique	vezetékes	6
Mauritánia	mobil	10
Mauritánia	vezetékes	10
Mauritius	mobil	9
Mauritius	vezetékes	8
Mayotte	mobil	10
Mayotte	vezetékes	10
Mexikó	mobil	6
Mexikó	vezetékes	10
Mianmar	mobil	11
Mianmar	vezetékes	11
Mikronézia	mobil	8
Mikronézia	vezetékes	10
Moldova	mobil	5
Moldova	prémium	10
Moldova	vezetékes	5
Monaco	mobil	5
Monaco	vezetékes	5
Mongólia	mobil	6
Mongólia	vezetékes	6
Montenegró	mobil	5
Montenegró	vezetékes	5
Montserrat	mobil	6
Montserrat	vezetékes	10
Mozambik	mobil	11
Mozambik	vezetékes	11

Ország	Hálózat	Díjzóna
Nagy-Britannia (Egyesült Királyság)	mobil	7
Nagy-Britannia (Egyesült Királyság)	prémium	9
Nagy-Britannia (Egyesült Királyság)	speciális	10
Nagy-Britannia (Egyesült Királyság)	vezetékes	3
Namíbia	mobil	8
Namíbia	vezetékes	8
Nauru	mobil	11
Nauru	vezetékes	11
Németország	mobil	4
Németország	prémium	8
Németország	speciális	8
Németország	vezetékes	1
Nepál	mobil	9
Nepál	vezetékes	9
Nicaragua	mobil	10
Nicaragua	vezetékes	10
Niger	mobil	10
Niger	vezetékes	10
Nigéria	mobil	8
Nigéria	vezetékes	8
Niue	mobil	11
Niue	vezetékes	11
Norvégia	mobil	5
Norvégia	prémium	6
Norvégia	vezetékes	5
Olaszország	mobil	4
Olaszország	prémium	8
Olaszország	vezetékes	1
Omán	mobil	11
Omán	vezetékes	11
Oroszország	mobil	5
Oroszország	vezetékes	5
Örményország	mobil	10
Örményország	vezetékes	9
Pakisztán	mobil	9
Pakisztán	vezetékes	8
Palau	mobil	9
Palau	vezetékes	10
Palesztina	mobil	7
Palesztina	vezetékes	9
Panama	mobil	8
Panama	vezetékes	7
Pápua Új-Guinea	mobil	11
Pápua Új-Guinea	vezetékes	11
Paraguay	mobil	9
Paraguay	vezetékes	9
Peru	mobil	10
Peru	vezetékes	8
Pitcairn-szigetek	mobil	11
Pitcairn-szigetek	vezetékes	11
Portugália	mobil	4
Portugália	prémium	8
Portugália	vezetékes	3
Puerto Rico	mobil	7

Ország	Hálózat	Díjzóna
Puerto Rico	vezetékes	6
Réunion	mobil	8
Réunion	vezetékes	9
Románia	mobil	4
Románia	prémium	8
Románia	vezetékes	3
Ruanda	mobil	11
Ruanda	vezetékes	11
Salamon-szigetek	mobil	11
Salamon-szigetek	vezetékes	11
San Marino	mobil	6
San Marino	vezetékes	5
Sao Tomé és Príncipe	mobil	11
Sao Tomé és Príncipe	vezetékes	11
Seychelle-szigetek	mobil	11
Seychelle-szigetek	vezetékes	11
Sierra Leone	mobil	10
Sierra Leone	vezetékes	10
Spanyolország	mobil	4
Spanyolország	prémium	8
Spanyolország	speciális	10
Spanyolország	vezetékes	1
Srí Lanka	mobil	8
Srí Lanka	vezetékes	8
Suriname	mobil	11
Suriname	vezetékes	11
Svájc	mobil	7
Svájc	prémium	10
Svájc	speciális	10
Svájc	vezetékes	7
Svédország	mobil	4
Svédország	speciális	6
Svédország	vezetékes	2
Szamoá	mobil	10
Szamoá	vezetékes	11
Szaúd-Arábia	mobil	7
Szaúd-Arábia	vezetékes	7
Szenegál	mobil	10
Szenegál	vezetékes	11
Saint Helena	vezetékes	11
Saint Helena	mobil	11
Saint Kitts és Nevis	mobil	11
Saint Kitts és Nevis	vezetékes	11
Saint Lucia	mobil	11
Saint Lucia	vezetékes	11
Saint Pierre és Miquelon	mobil	11
Saint Pierre és Miquelon	vezetékes	10
Saint Vincent és Grenadine-szigetek	mobil	11
Saint Vincent és Grenadine-szigetek	vezetékes	11
Sint Maarten	mobil	7
Sint Maarten	vezetékes	7
Szerbia	mobil	5
Szerbia	speciális	10
Szerbia	vezetékes	5

Ország	Hálózat	Díjzóna
Szingapúr	mobil	9
Szingapúr	vezetékes	9
Szíria	mobil	9
Szíria	vezetékes	10
Szlovákia	mobil	4
Szlovákia	vezetékes	2
Szlovénia	mobil	4
Szlovénia	vezetékes	3
Szomália	mobil	11
Szomália	vezetékes	10
Szudán	mobil	9
Szudán	vezetékes	8
Szvázföld	mobil	8
Szvázföld	vezetékes	10
Tádzsikisztán	mobil	9
Tádzsikisztán	vezetékes	9
Tajvan	mobil	8
Tajvan	vezetékes	6
Tanzánia	mobil	11
Tanzánia	vezetékes	11
Thaiföld	mobil	8
Thaiföld	vezetékes	7
Thuraya	mobil	11
Togo	mobil	11
Togo	vezetékes	11
Tokelau-szigetek	vezetékes	11
Tonga	mobil	9
Tonga	vezetékes	11
Törökország	mobil	5
Törökország	speciális	8
Törökország	vezetékes	5
Trinidad és Tobago	mobil	10
Trinidad és Tobago	vezetékes	10
Tunézia	mobil	11
Tunézia	vezetékes	11
Turks- és Caicos-szigetek	mobil	10

Ország	Hálózat	Díjzóna
Turks- és Caicos-szigetek	vezetékes	10
Tuvalu	mobil	11
Tuvalu	vezetékes	11
Türkmenisztán	mobil	8
Türkmenisztán	vezetékes	9
Uganda	mobil	11
Uganda	vezetékes	11
Új-Kaledónia	mobil	9
Új-Kaledónia	vezetékes	11
Új-Zéland	mobil	6
Új-Zéland	vezetékes	6
Ukrajna	mobil	5
Ukrajna	vezetékes	5
Uruguay	mobil	9
Uruguay	vezetékes	9
Üzbegisztán	mobil	7
Üzbegisztán	vezetékes	6
Vanuatu	mobil	11
Vanuatu	vezetékes	11
Venezuela	mobil	8
Venezuela	vezetékes	7
Vietnam	mobil	10
Vietnam	vezetékes	10
Wake-sziget	mobil	11
Wake-sziget	vezetékes	11
Wallis és Futuna	mobil	11
Wallis és Futuna	vezetékes	11
Zambia	mobil	10
Zambia	vezetékes	10
Zanzibár	mobil	9
Zanzibár	vezetékes	9
Zimbabwe	mobil	10
Zimbabwe	vezetékes	9
Zöld-foki-szigetek	mobil	10
Zöld-foki-szigetek	vezetékes	10

1.2.3 Tudakozódás

Országos belföldi egyetemes tudakozó (11800)	(Ft/hívás)	151,00
Magyar Telekom belföldi tudakozó	(Ft/hívás)	133,00
Magyar Telekom különleges és nemzetközi tudakozó	(Ft/perc)	206,00

1.2.4 Rövid hívószámok

1.2.4.1 Segélykérő és speciális hívások

Hívószám	Megnevezés	A hívószám hívásának díja
104	Mentők	Díjmentes
105	Tűzoltók	Díjmentes
107	Rendőrség	Díjmentes
112	Egységes segélyhívószám	Díjmentes
116000	Az eltűnt gyermekek felkutatására fenntartott forróvonal	Díjmentes
11800	Országos belföldi egyetemes tudakozó	1.2.3 pont szerinti díj
11818	Magyar Telekom belföldi tudakozó	1.2.3 pont szerinti díj
11824	Magyar Telekom különleges és nemzetközi tudakozó	1.2.3 pont szerinti díj
13737	Háttér Társaság lelki segítő és támogató szolgálat	Díjmentes
13777	Délután alapítvány ingyenes lelki segély vonala	Díjmentes
14cd(e)	Díjmentes szolgáltatások országos elérése	Díjmentes
1799	DIGI (volt INVITEL) prepaid szolgáltatás behívószám	Díjmentes
1811	Magyar Államkincstár	Belföldi távolsági hívásként díjazva
1812	Nemzeti Egészségügyi Telefonos Ügyfélszolgálat	Díjmentes
1817	Vízi Segélyhívó	Díjmentes
1818	Kormányzati Telefonos Ügyfélszolgálat	Belföldi távolsági hívásként díjazva
1819	NAV infovonal	Díjmentes
1820	Betegszállítás	Helyi hívásként díjazva*
1824	Örzött betegszállítás	Belföldi távolsági hívásként díjazva
1828	Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatósága	Díjmentes
1830	Országos orvosi ügyeleti ellátás	Díjmentes
185	Munkavonal	Belföldi távolsági hívásként díjazva
188	Magyar Autóklub	Helyi hívásként díjazva*

* A hívás viszonylatának megfelelő, más szolgáltató hálózatába irányuló helyi hívás díja.

1.2.4.2 Elektronikus hírközlési szolgáltatók ügyfélszolgálati

Hívószám	Hívásdíj	Hívószám	Hívásdíj
1200	Díjmentes	1241	Helyi hívásként díjazva*
1201	Díjmentes	1242	Helyi hívásként díjazva*
1202	Díjmentes	1244	Helyi hívásként díjazva*
1203	Helyi hívásként díjazva*	1245	Helyi hívásként díjazva*
1204	Helyi hívásként díjazva*	1248	Díjmentes
1207	Helyi hívásként díjazva*	1250	Helyi hívásként díjazva*
1209	Helyi hívásként díjazva*	1251	Díjmentes
1210	Helyi hívásként díjazva*	1252	Díjmentes
1211	Helyi hívásként díjazva*	1255	Helyi hívásként díjazva*
1213	Belföldi távolsági hívásként díjazva	1256	Díjmentes
1214	Helyi hívásként díjazva*	1258	Helyi hívásként díjazva*
1215	Belföldi mobil hívásként díjazva	1259	Helyi hívásként díjazva*
1216	Helyi hívásként díjazva*	1260	Helyi hívásként díjazva*
1219	Díjmentes	1266	Helyi hívásként díjazva*
1220	Díjmentes	1267	Díjmentes
1221	Helyi hívásként díjazva*	1270	Díjmentes
1222	Díjmentes	1271	Helyi hívásként díjazva*
1223	Helyi hívásként díjazva*	1272	Díjmentes
1224	Helyi hívásként díjazva*	1275	Helyi hívásként díjazva*
1225	Helyi hívásként díjazva*	1276	Helyi hívásként díjazva*
1230	Díjmentes	1277	Díjmentes
1231	Díjmentes	1280	Helyi hívásként díjazva*
1232	Díjmentes	1281	Díjmentes
1234	Díjmentes	1288	Díjmentes
1235	Díjmentes	1290	Helyi hívásként díjazva*
1236	Helyi hívásként díjazva*	1298	Helyi hívásként díjazva*
1240	Helyi hívásként díjazva*	1299	Helyi hívásként díjazva*

* A hívás viszonylatának megfelelő, más szolgáltató hálózatába irányuló helyi hívás díja.

1.2.5 Kezelői szolgáltatások

Szolgáltató a felsorolt közvetített szolgáltatásokhoz való hozzáférést a mindenkor
hatályos Általános Szerződési Feltételeiben meghatározott feltételek és díjak szerint nyújtja.

- a.) Country Direct
- b.) Belföldi kézi kapcsolás
- c.) Nemzetközi kézi kapcsolás

1.2.6 Audiotex szolgáltatás

Az Audiotex emeltdíjas hívások díjazása másodperc alapon történik.

A hívószám-tartományok a kijelölésre jogosult elektronikus hírközlési szolgáltató neve szerinti csoportosításban kerültek feltüntetésre.

1.2.6.1

Díjkorlát-mentes	Díjkategória	Ft/perc
06 90 603 000 - 06 90 603 099	I.	755,90
06 90 603 100 - 06 90 603 199	II.	1 000,00
06 90 603 200 - 06 90 603 299	III.	1 244,09
06 90 603 300 - 06 90 603 399	IV.	259,84
06 90 603 400 - 06 90 603 499	V.	300,00
06 90 603 500 - 06 90 603 599	VI.	400,00
06 90 603 600 - 06 90 603 699	VII.	500,00
06 90 603 700 - 06 90 603 799	VI.	400,00
06 90 603 800 - 06 90 603 899	VI.	400,00
06 90 603 900 - 06 90 603 999	VII.	500,00

Díjkorlátos	Díjkategória	Ft/perc
06 91 300 000 - 06 91 300 099	I.	77,95
06 91 300 100 - 06 91 300 199	II.	125,98
06 91 300 200 - 06 91 300 299	III.	153,54
06 91 300 300 - 06 91 300 399	IV.	200,00
06 91 300 400 - 06 91 300 499	V.	259,84
06 91 300 500 - 06 91 300 599	VI.	300,00
06 91 300 600 - 06 91 300 699	VII.	393,70

1.2.6.2 Yettel Magyarország Zrt.

Díjkorlát-mentes	Díjkategória	2025.02.28-ig Ft/perc	2025.03.01-től Ft/perc
06 90 602 000 - 06 90 602 099	I.*	381,88	779,53
06 90 602 100 - 06 90 602 199	II.	122,04	122,04
06 90 602 200 - 06 90 602 299	III.	161,41	161,41
06 90 602 300 - 06 90 602 399	IV.*	381,88	779,53
06 90 602 400 - 06 90 602 499	V.	200,00	200,00
06 90 602 500 - 06 90 602 599	VI.	240,15	240,15
06 90 602 600 - 06 90 602 699	VII.	322,83	322,83
06 90 602 700 - 06 90 602 799	VIII.*	381,88	779,53
06 90 602 800 - 06 90 602 899	IX.	381,88	381,88
06 90 602 900 - 06 90 602 999	X.	800,00	800,00

1.2.6.3 One Magyarország Zrt.

Díjkorlát-mentes	Díjkategória	Ft/perc
06 90 982 000 - 06 90 982 099	V.	19,68
06 90 982 100 - 06 90 982 199	VI.	39,37
06 90 982 200 - 06 90 982 299	I.	122,04
06 90 982 300 - 06 90 982 399	VII.	59,05
06 90 982 400 - 06 90 982 499	VIII.	157,48
06 90 982 500 - 06 90 982 599	III.	236,22
06 90 982 600 - 06 90 982 699	IX.	400,00

Díjkorlát-mentes	Díjkategória	Ft/perc
06 90 982 700 - 06 90 982 799	X.	787,40
06 90 982 800 - 06 90 982 899	XI.	1 181,10
06 90 982 900 - 06 90 982 999	XII.	1 574,80
06 90 985 000 - 06 90 985 099	IV.	362,20
06 90 985 100 - 06 90 985 299	IX.	400,00
06 90 985 300 - 06 90 985 399	IX.	400,00
06 90 985 400 - 06 90 985 499	IX.	400,00
06 90 985 800 - 06 90 985 899	XIII.	300,00
06 90 985 900 - 06 90 985 999	XIV.	381,89
Díjkorlátos	Díjkategória	Ft/perc
06 91 115 000 - 06 91 115 099	I.	86,61
06 91 115 100 - 06 91 115 199	IX.	600,00
06 91 115 200 - 06 91 115 299	V.	400,00
06 91 115 300 - 06 91 115 399	II.	19,68
06 91 115 400 - 06 91 115 499	III.	39,37
06 91 115 500 - 06 91 115 599	IV.	59,05
06 91 115 600 - 06 91 115 699	VII.	196,86
06 91 115 700 - 06 91 115 799	V.	400,00
06 91 115 800 - 06 91 115 899	VI.	590,55
06 91 115 900 - 06 91 115 999	VIII.	787,40

1.2.6.4 UnicoTel Kft.

Díjkorlát-mentes	Díjkategória	Ft/perc
06 90 188 000 - 06 90 188 499	XXII.	362,20
06 90 900 410 - 06 90 900 429	XXIII.	400,00
06 90 900 430 - 06 90 900 449	XVII.	1181,10
06 90 900 450 - 06 90 900 469	XVIII.	1417,32
06 90 900 470 - 06 90 900 499	II.	118,11
06 90 900 500 - 06 90 900 519	XIX.	1574,80
06 90 900 520 - 06 90 900 549	III.	157,48
06 90 900 550 - 06 90 900 599	IV.	196,85
06 90 900 600 - 06 90 900 649	V.	236,22
06 90 900 650 - 06 90 900 699	VI.	275,59
06 90 900 700 - 06 90 900 749	VII.	314,96
06 90 900 750 - 06 90 900 799	VIII.	360,63
06 90 900 800 - 06 90 900 499	IX.	393,70
06 90 900 850 - 06 90 900 899	XXI.	472,44
06 90 900 900 - 06 90 900 909	XII.	590,55
06 90 900 910 - 06 90 900 929	XIII.	629,92
06 90 900 930 - 06 90 900 949	XIV.	708,66
06 90 900 950 - 06 90 900 969	XV.	787,40
06 90 900 970 - 06 90 900 989	XVI.	944,88
06 90 900 990 - 06 90 900 999	XVII.	1181,10

1.2.6.5 Calgo Kft.

Díjkorlát-mentes	Díjkategória	Ft/perc
06 90 555 010 - 06 90 555 019	II.	19,69
06 90 555 020 - 06 90 555 029	III.	39,37
06 90 555 030 - 06 90 555 039	IV.	59,06
06 90 555 040 - 06 90 555 049	V.	78,74
06 90 555 050 - 06 90 555 059	VI.	98,43
06 90 555 060 - 06 90 555 069	VII.	118,11
06 90 555 070 - 06 90 555 079	VIII.	137,80
06 90 555 080 - 06 90 555 089	IX.	157,48

Díjkorlát-mentes	Díjkategória	Ft/perc
06 90 555 090 - 06 90 555 099	X.	181,10
06 90 555 100 - 06 90 555 109	XI.	196,85
06 90 555 110 - 06 90 555 119	XII.	216,54
06 90 555 120 - 06 90 555 129	XIII.	236,22
06 90 555 130 - 06 90 555 139	XIV.	275,59
06 90 555 140 - 06 90 555 149	XV.	314,96
06 90 555 150 - 06 90 555 159	XVI.	354,33
06 90 555 160 - 06 90 555 169	XVII.	393,70
06 90 555 170 - 06 90 555 179	XVIII.	433,07
06 90 555 180 - 06 90 555 189	XIX.	472,44
06 90 555 190 - 06 90 555 199	XX.	511,81
06 90 555 200 - 06 90 555 209	XXI.	551,18
06 90 555 210 - 06 90 555 219	XXII.	590,55
06 90 555 220 - 06 90 555 229	XXIII.	629,92
06 90 555 230 - 06 90 555 239	XXIV.	669,29
06 90 555 240 - 06 90 555 249	XXV.	708,66
06 90 555 250 - 06 90 555 259	XXVI.	748,03
06 90 555 260 - 06 90 555 269	XXVII.	787,40
06 90 555 270 - 06 90 555 279	XXVIII.	866,14
06 90 555 280 - 06 90 555 289	XXIX.	944,88
06 90 555 290 - 06 90 555 299	XXX.	1 181,10
06 90 555 300 - 06 90 555 309	XXXI.	1 574,80

1.2.7 Audiofix szolgáltatás

A díjazás egysége Ft/hívás kapcsolási díj nélkül, bármely díjcsomag előfizetése esetén.

Hívás tartási díj 1 percnél hosszabb hívás esetén 0,00 Ft/perc

A hívószám tartományok a kijelölésre jogosult hírközlési szolgáltató neve szerinti csoportosításban kerültek feltüntetésre.

1.2.7.1

Díjkorlát-mentes	Díjkategória	Ft/hívás
06 90 636 000 - 06 90 636 099	II.	125,98
06 90 636 100 - 06 90 636 199	X.	153,54
06 90 636 200 - 06 90 636 299	XI.	200,00
06 90 636 300 - 06 90 636 399	III.	259,84
06 90 636 400 - 06 90 636 499	IV.	400,00
06 90 636 500 - 06 90 636 599	V.	452,75
06 90 636 600 - 06 90 636 699	VII.	755,90
06 90 636 700 - 06 90 636 799	VIII.	1 000,00
06 90 636 800 - 06 90 636 899	IX.	1 500,00
06 90 636 900 - 06 90 636 999	XIV.	4 000,00
06 90 640 000 - 06 90 640 999	I.	66,92
06 90 641 000 - 06 90 641 999	II.	125,98

Díjkorlátos	Díjkategória	Ft/hívás
06 91 330 000 - 06 91 330 999	I.	43,30
06 91 338 000 - 06 91 338 999	IX.	755,90
06 91 339 000 - 06 91 339 999	X.	787,40
06 91 636 000 - 06 91 636 099	III.	125,98
06 91 636 100 - 06 91 636 199	XI.	153,54
06 91 636 200 - 06 91 636 299	XII.	200,00
06 91 636 300 - 06 91 636 399	V.	259,84
06 91 636 400 - 06 91 636 499	VI.	300,00
06 91 636 500 - 06 91 636 599	VII.	400,00

Díjkorlátos	Díjkategória	Ft/hívás
06 91 636 600 - 06 91 636 699	XIII.	452,75
06 91 636 700 - 06 91 636 799	VIII.	500,00
06 91 636 800 - 06 91 636 899	IX.	755,90
06 91 636 900 - 06 91 636 999	X.	787,40

1.2.7.2 Yettel Magyarország Zrt.

Díjkorlát-mentes	Díjkategória	Ft/hívás
06 90 444 000 - 06 90 444 099	I.	122,04
06 90 444 100 - 06 90 444 199	II.	161,41
06 90 444 200 - 06 90 444 299	III.	200,00
06 90 444 300 - 06 90 444 399	IV.	240,15
06 90 444 400 - 06 90 444 499	V.	322,83
06 90 888 000 - 06 90 888 099	VI.	381,88
06 90 888 100 - 06 90 888 199	VII.	400,00
06 90 888 200 - 06 90 888 299	VIII.	600,00
06 90 888 300 - 06 90 888 399	IX.	800,00
06 90 888 400 - 06 90 888 499	X.	1 600,00

Díjkorlátos	Díjkategória	Ft/hívás
06 91 555 000 - 06 91 555 099	I.	66,92
06 91 555 100 - 06 91 555 199	II.	122,04
06 91 555 200 - 06 91 555 299	III.	161,41
06 91 555 300 - 06 91 555 399	IV.	200,00
06 91 555 400 - 06 91 555 499	V.	240,15
06 91 555 500 - 06 91 555 599	VI.	300,00
06 91 555 600 - 06 91 555 699	VII.	322,83
06 91 555 700 - 06 91 555 799	VIII.	381,88
06 91 555 800 - 06 91 555 899	IX.	400,00
06 91 555 900 - 06 91 555 999	X.	600,00
06 91 777 000 - 06 91 777 099	XI.	787,40

1.2.7.3 One Magyarország Zrt.

Díjkorlát-mentes	Díjkategória	Ft/hívás
06 90 985 500 - 06 90 985 599	III.	1 181,10
06 90 985 600 - 06 90 985 699	IV.	1 574,80
06 90 985 700 - 06 90 985 799	V.	1 968,50

Díjkorlátos	Díjkategória	Ft/hívás
06 91 125 000 - 06 91 125 299	VI.	600,00
06 91 125 300 - 06 91 125 399	II.	122,04
06 91 125 400 - 06 91 125 499	IV.	236,22
06 91 125 500 - 06 91 125 599	V.	400,00
06 91 125 600 - 06 91 125 799	X.	629,92
06 91 125 800 - 06 91 125 999	XI.	787,40

1.2.7.4 UnicoTel Kft.

Díjkorlát-mentes	Díjkategória	Ft/hívás
06 90 188 500 - 06 90 188 599	XIV.	2 000,00
06 90 188 600 - 06 90 188 699	XI.	600,00
06 90 188 700 - 06 90 188 799	XXI.	900,00
06 90 188 800 - 06 90 188 899	XXII.	1500,00
06 90 188 900 - 06 90 188 999	XX.	4000,00
06 90 900 000 - 06 90 900 009	I.	78,74
06 90 900 010 - 06 90 900 029	III.	161,00

Díjkorlát-mentes	Díjkategória	Ft/hívás
06 90 900 030 - 06 90 900 049	IV.	200,00
06 90 900 050 - 06 90 900 059	II.	122,05
06 90 900 060 - 06 90 900 079	VI.	259,00
06 90 900 080 - 06 90 900 099	IX.	400,00
06 90 900 100 - 06 90 900 139	XIV.	800,00
06 90 900 140 - 06 90 900 149	V.	240,16
06 90 900 150 - 06 90 900 199	XV.	1 600,00
06 90 900 200 - 06 90 900 239	XX.	4 000,00
06 90 900 240 - 06 90 900 249	VII.	314,96
06 90 900 250 - 06 90 900 259	XI.	600,00
06 90 900 260 - 06 90 900 269	XIII.	787,40
06 90 900 270 - 06 90 900 279	VIII.	393,70
06 90 900 280 - 06 90 900 299	XVI.	2 000,00
06 90 900 300 - 06 90 900 329	X.	472,44
06 90 900 330 - 06 90 900 349	XVII.	2 500,00
06 90 900 350 - 06 90 900 359	XII.	708,66
06 90 900 360 - 06 90 900 379	XVIII.	3 000,00
06 90 900 380 - 06 90 900 399	XIX.	3 500,00
06 90 900 400 - 06 90 900 499	I.	78,74

1.2.7.5 Calgo Kft.

Díjkorlát-mentes	Díjkategória	Ft/hívás
06 90 555 600 - 06 90 555 609	I.	78,74
06 90 555 610 - 06 90 555 619	II.	90,55
06 90 555 620 - 06 90 555 629	III.	122,05
06 90 555 630 - 06 90 555 639	IV.	125,98
06 90 555 640 - 06 90 555 649	V.	153,54
06 90 555 650 - 06 90 555 659	VI.	157,48
06 90 555 660 - 06 90 555 669	VII.	161,42
06 90 555 670 - 06 90 555 679	VIII.	200,00
06 90 555 680 - 06 90 555 689	IX.	240,16
06 90 555 690 - 06 90 555 699	X.	259,84
06 90 555 700 - 06 90 555 709	XI.	300,00
06 90 555 710 - 06 90 555 719	XII.	314,96
06 90 555 720 - 06 90 555 729	XIII.	322,83
06 90 555 730 - 06 90 555 739	XIV.	381,89
06 90 555 740 - 06 90 555 749	XV.	393,70
06 90 555 750 - 06 90 555 759	XVI.	400,00
06 90 555 760 - 06 90 555 769	XVII.	452,76
06 90 555 770 - 06 90 555 779	XVIII.	472,44
06 90 555 780 - 06 90 555 789	XIX.	500,00
06 90 555 790 - 06 90 555 799	XX.	555,12
06 90 555 800 - 06 90 555 809	XXI.	600,00
06 90 555 810 - 06 90 555 819	XXII.	708,66
06 90 555 820 - 06 90 555 829	XXIII.	755,91
06 90 555 830 - 06 90 555 839	XXIV.	787,40
06 90 555 840 - 06 90 555 849	XXV.	800,00
06 90 555 850 - 06 90 555 859	XXVI.	900,00
06 90 555 860 - 06 90 555 869	XXVII.	1 000,00
06 90 555 870 - 06 90 555 879	XXVIII.	1 181,10
06 90 555 880 - 06 90 555 889	XXIX.	1 500,00
06 90 555 890 - 06 90 555 899	XXX.	1 574,80
06 90 555 900 - 06 90 555 909	XXXI.	1 600,00

Díjkorlát-mentes	Díjkategória	Ft/hívás
06 90 555 910 - 06 90 555 919	XXXII.	1 968,50
06 90 555 920 - 06 90 555 929	XXXIII.	2 000,00
06 90 555 930 - 06 90 555 939	XXXIV.	4 000,00

1.2.8 Üzleti hálózatok (0638)

Számtartomány	Üzleti hálózat	Forgalmi díj
06 38 880 0000 - 06 38 880 1999	MÁV GSMR	A díjcsomag szerinti belföldi mobil rádiótelefon hálózatába irányuló hívás díja
06 38 880 3000 - 06 38 880 4999		
06 38 888 1000 - 06 38 888 3999		
06 38 888 9000 - 06 38 888 9999		

1.3 Egyéb szolgáltatási díjak

1.3.1 Zöld szám szolgáltatás

	Egyszeri díj	Havidíj
Zöld szám	17 000	4 448
A szolgáltatáshoz rendelt opciók díja*	5 000	1 832
Konfiguráció, opció változtatás	1 500	-
Szüneteltetés díja	1 500	1 173
Hívás statisztika díja – Standard**	-	3 490
Hívás statisztika díja – Médium**	-	4 887
Hívás statisztika díja – Flexi**	-	6 981

* A 62 és 63-as körzetekben rendelhető meg.

** Az árak számonként értendőek.

Hívásirány	Időzóna	Végződési díj (Ft/perc)
Helyi, helyközi hívás	Nappali	20,59
	Kedvezményes	10,29
Belföldi Távolsági és Nomadikus hívás (0621)	Nappali	41,18
	Kedvezményes	20,59
Belföldi mobil rádiótelefon hívás	-	98,98
Nemzetközi hívás	Nappali	41,18
	Kedvezményes	20,59

1.3.2 Egyedileg kijelölt, könnyen megjegyezhető szám (Szép szám)

	Egyszeri díj	Havidíj
Gyémánt	90 000	91 453
Platina	31 000	60 969
Arany	7 700	24 387
Ezüst	2 600	18 291

1.4 Opciók, kedvezmények

(1) Az opcionálisan választható opciók felsorolását a Szerződés tartalmazza.

(2) Opciók igénybevételére vonatkozó általános rendelkezések:

- a.) Az opciók szabadon változtathatók, lemondhatók, újak vehetők igénybe a díjcsomag váltás szabályainak, valamint az adott opció határozott idejű igénybevételére vonatkozó feltételeinek megfelelően.
- b.) Az opciók - típusuktól függően - a hívás díját módosítják, ill. különböző mértékű lebeszélhetőséget biztosítanak.
- c.) A lebeszélhető perc típusú opciók esetén egyszerre csak egy opció választható.
- d.) A lebeszélhető forint típusú opció igénybevétele esetén a lebeszélhető keret – amennyiben a Megrendelő más opciót is igénybe vesz – az igénybe vett egyéb opciók által meghatározott percdíjakon kerül elszámolásra.

(3) A lebeszélhető perc opciók esetén a lebeszélhető keret a következő hónapra nem vihető át, ill. Szolgáltató a fel nem használt részt nem téríti vissza és nem írja jóvá.

1.4.1 Minimum havi forgalmi vállalás (MCF)

(1) Opcionálisan választható ügyfélszintű kedvezmény, amely megrendelése esetén – a forgalmi vállalásra tekintettel – a Szolgáltató összességében kedvezőbb havi és forgalmi díjakat állapít meg, mint a Minimum havi forgalmi vállalás nélkül. A Minimum havi forgalmi vállalás a számlán a szolgáltatás havidíja mellett további rendszeres díjként jelenik meg, amely az adott hónapban teljes mértékben lebeszélhető, ugyanakkor azt a Megrendelő a tényleges havi forgalmazásától függetlenül köteles minden hónapban megfizetni, azaz a Minimum havi forgalmi vállalás maradványa a forgalmi díjak egyenlegeként akkor is kiszámlázásra kerül, ha a Megrendelő tényleges forgalma azt az adott hónapban nem érte el.

(2) A Minimum havi forgalmi vállalás mértékét meghaladó hívásmennyiség esetén a Minimum havi forgalmi vállalás havidíján felül a vállalatot meghaladó forgalmak (4) bekezdésben írtak szerint számított díja jelenik meg a számlán.

(3) A szerződésben megadható, hogy a Szolgáltató melyik hívószám adatainál jelenítse meg a díjat.

(4) A Szolgáltató a Megrendelő által kezdeményezett hívások díját (hívásfelépítési és forgalmi díjak minden irányban) a szerződésben foglalt díjszabás, az abban nem szereplő irányok tekintetében az ÁSZF szerinti díjak, és egyéb, a szerződésben választott opciók szerinti díjakon árazza és ebből számítja a lebeszélhetőséget.

(5) A Minimum havi forgalmi vállalás mértéke a forgalmi díjak egyidejű módosításával együtt törölhető vagy változtatható meg a szerződés közös megegyezéssel történő módosítása útján.

1.4.2 Belföldi vezetékes perc alapú lebeszélhető opció

A Megrendelő a táblázatban meghatározott havidíjak csatlakozásonkénti megfizetésével a meghatározott mennyiségű lebeszélhető belföldi vezetékes percet használhat fel.

Havidíj	1 800	3 000	6 000	9 000	12 000	18 000	24 000
Perc	400	750	1 550	2 450	3 350	5 150	7 050

1.4.3 Belföldi mobil perc alapú lebeszélhető opció

A Megrendelő a táblázatban meghatározott havidíjak csatlakozásonkénti megfizetésével a meghatározott mennyiségű belföldi mobil percet használhat fel.

Havidíj	1 500	3 000	4 500	6 000	7 500
Perc	55	115	175	245	315

1.4.4 Másodperc alapú számlázás opció

Amennyiben a Szolgáltatás hívásdíjait a Szolgáltató megkezdett perc alapon határozta meg, a Megrendelő – amennyiben a díjsomagban erre lehetőség van – az opció megrendelésével választhatja, hogy a hívásokat a Szolgáltató a másodpercben mért időtartam alapján számlázza a Megrendelő részére.

1.5 Virtuális magánhálózat (VPN) szolgáltatás

1.5.1 IP alapú Virtuális magánhálózati szolgáltatás (IPVPN, L3VPN)

Sávszélesség (kbit/s)	Belépési díj végpontonként	Havidíj		
		Kategória 1	Kategória 2	Port díj
64	306 000	113 632	277 916	89 076
128	339 000	140 150	352 735	95 015
192	648 000	208 333	716 160	163 305
256	681 000	227 272	790 982	178 151
320	714 000	257 571	876 492	201 901
384	747 000	295 452	945 972	215 757
448	780 000	340 908	1 004 761	222 686
512	810 000	378 785	1 079 585	247 431
576	820 000	397 725	1 320 085	290 976
640	835 000	489 127	1 368 184	304 834
704	845 600	506 914	1 416 289	315 919
768	876 400	524 698	1 464 385	327 004
832	904 400	538 039	1 512 489	335 315
896	932 400	551 382	1 555 242	343 631
960	960 400	560 271	1 597 999	349 172
1 024	988 400	569 167	1 619 379	354 715
1 088	1 016 400	582 504	1 672 820	363 028

Sávszélesség (kbit/s)	Belépési díj végpontonként	Havidíj		
		Kategória 1	Kategória 2	Port díj
1 152	1 047 200	595 847	1 710 229	371 343
1 216	1 075 200	609 185	1 747 643	379 657
1 280	1 100 400	622 523	1 785 055	387 972
1 344	1 128 400	631 421	1 822 467	393 512
1 408	1 156 400	640 309	1 854 533	399 052
1 472	1 184 400	649 203	1 886 603	404 595
1 536	1 212 400	658 100	1 918 667	439 435
1 600	1 234 800	666 990	1 950 735	445 374
1 664	1 262 800	671 436	1 982 801	448 340
1 728	1 288 000	725 953	2 014 870	451 312
1 792	1 316 000	730 725	2 046 934	454 281
1 856	1 341 200	735 502	2 073 656	457 251
1 920	1 366 400	740 276	2 105 722	460 218
1 984	1 397 200	745 052	2 137 791	463 187

Kategória 1: Ide sorolandók azok a végpontok, amelyek az alábbi területen létesültek:

- a.) 24, 25, 27, 28, 32, 33, 57, 62, 63, 66, 68, 88, 89, 95 számú primer körzetek határain belül, vagy
- b.) Budapest, Békéscsaba, Debrecen, Eger, Győr, Kaposvár, Kecskemét, Miskolc, Nagykanizsa, Nyíregyháza, Pécs, Sopron, Székesfehérvár, Szolnok, Szombathely, Tatabánya, Zalaegerszeg.

Kategória 2: Ide sorolandók azok a végpontok, amelyek a kategória 1 területen kívül létesültek.

1.5.2 Ethernet alapú Virtuális magánhálózati szolgáltatás (L2VPN, Carrier Ethernet)

Sávszélesség	Belépési díj végpontonként	Havidíj végpontonként	Advanced QoS opció	
			végponti egyszeri díj	végponti havi díj
256 kbit/s	300 000	290 266	3 000	7 889
512 kbit/s		300 558	3 000	7 889
1024 kbit/s		314 966	3 000	7 889
1536 kbit/s		325 263	3 000	7 889
2 Mbit/s		335 555	3 000	7 889
4 Mbit/s	500 000	366 434	6 000	11 046
6 Mbit/s		417 900	6 000	11 046
10 Mbit/s		496 127	6 000	11 046
20 Mbit/s		623 760	6 000	28 404
30 Mbit/s		714 340	6 000	28 404
50 Mbit/s		848 146	6 000	28 404
75 Mbit/s		955 194	6 000	28 404
100 Mbit/s		1 066 364	6 000	55 230

Magasabb sebesség igénybevétele egyedi díjakkal lehetséges.

Sávszélesség	Advanced Plus QoS opció		Prémium QoS opció	
	végponti egyszeri díj	végponti havi díj	végponti egyszeri díj	végponti havi díj
256 kbit/s	4 000	9 467	6 000	14 203
512 kbit/s	4 000	9 467	6 000	14 203
1024 kbit/s	4 000	9 467	6 000	14 203
1536 kbit/s	4 000	9 467	6 000	14 203
2 Mbit/s	4 000	9 467	6 000	14 203
4 Mbit/s	8 000	14 203	11 000	20 514
6 Mbit/s	8 000	14 203	11 000	20 514
10 Mbit/s	8 000	14 203	11 000	20 514
20 Mbit/s	8 000	34 715	11 000	48 917
30 Mbit/s	8 000	34 715	11 000	48 917
50 Mbit/s	8 000	34 715	11 000	48 917
75 Mbit/s	8 000	34 715	11 000	48 917
100 Mbit/s	8 000	66 275	11 000	93 101

Magasabb sebesség igénybevétele esetén egyedi díjakkal lehetséges.

1.6 Internet-hozzáférési szolgáltatás

1.6.1 Szélessávú internet-hozzáférési szolgáltatások

Az ADSL internet szolgáltatás telefonszolgáltatás nélküli igénybevétele esetén a havidíjon felül fizetendő:

Naked opció havidíj (Ft/hó)	2 060
-----------------------------	-------

Társszolgáltató	Csomagnév	Maximális sebesség (Mbit/s)		Garantált sebesség (Mbit/s)		Egyszeri díj (Ft)	Havi díj (Ft/hó)
		letöltés	feltöltés	letöltés	feltöltés		
	10M	10,00	3,00	0,50	0,25	12 000	11 581
	20M	20,00	1,00	1,00	0,25	12 000	12 461
	30M	30,00	1,00	5,00	0,25	12 000	13 047
	150M	150,00	50,00	60,00	25,00	12 000	13 340
	1G	1 000,00	1 000,00	300,00	50,00	12 000	18 619
	10M	10,00	3,00	0,50	0,25	12 000	11 581
	20M	20,00	1,00	1,00	0,25	12 000	12 461
	30M	30,00	1,00	5,00	0,25	12 000	13 047
	150M	150,00	50,00	60,00	25,00	12 000	14 954
	300M	300,00	75,00	100,00	30,00	12 000	17 005
	10M	10,00	1,00	3,00	0,30	12 000	11 581
	20M	20,00	1,50	6,00	0,50	12 000	12 461
	150M	150,00	50,00	60,00	25,00	12 000	15 100
	150M*	150,00	50,00	60,00	25,00	12 000	17 592
	300M	300,00	75,00	100,00	30,00	12 000	17 152
	300M*	300,00	75,00	100,00	30,00	12 000	20 084
	500M	500,00	75,00	100,00	30,00	12 000	19 791
	500M*	500,00	75,00	100,00	30,00	12 000	21 696
	1G	1 000,00	300,00	100,00	50,00	12 000	21 258
Invitech ICT Infrastructure Kft.	15M	15,00	0,50	3,00	0,25	12 000	9 529
	25M	25,00	5,00	10,00	1,00	12 000	10 116
	48M	48,00	7,00	18,00	2,00	12 000	11 581

1.6.2 Nem felügyelt szimmetrikus üzleti internet szolgáltatás

	1M	2M	4M	8M
Maximális sebesség (le- / feltöltés, Mbit/s)	1,00 / 1,00	2,00 / 2,00	4,00 / 4,00	8,00 / 8,00
Garantált sebesség (le- / feltöltés, Mbit/s)	1,00 / 1,00	2,00 / 2,00	4,00 / 4,00	8,00 / 8,00
Egyszeri díj	100 000	100 000	100 000	100 000
Havi díj	76 134	Szolgáltató műszaki felmérés alapján adja meg		

	10M	20M	30M	50M	60M	100M
Maximális sebesség (le- / feltöltés, Mbit/s)	10,00 / 10,00	20,00 / 20,00	30,00 / 30,00	50,00 / 50,00	60,00 / 60,00	100,00 / 100,00
Garantált sebesség (le- / feltöltés, Mbit/s)	5,00 / 5,00	10,00 / 10,00	15,00 / 15,00	25,00 / 25,00	30,00 / 30,00	50,00 / 50,00
Egyszeri díj	150 000	150 000	150 000	150 000	150 000	150 000
Havi díj	118 956	129 845	155 556	177 315	192 162	228 762

1.6.3 Üzleti Mobilinternet szolgáltatás

	60M (24GB)	150M
Egyszeri díj – mobilkészlet + SIM	15 000	15 000
Egyszeri díj – SIM kártyával	9 000	9 000
Havidíj – mobilkészlet + SIM	17 526	24 576
Havidíj – SIM kártyával	16 706	23 755
Forgalmi keret	24 GB	Korlátlan
Túlhasználat esetén fizetendő adatforgalmi díj	0 Ft/MB	

A Szolgáltató mobilkészlet nélküli (SIM kártyával) csomagjaival a Megrendelő saját, mobil internet szolgáltatás elérésére képes eszközében használhatja a SIM kártyát.

1.7 Integrált WIFI kamera streaming szolgáltatás

	Basic	HotSpot	Standard	Pro
Egyszeri díj (Ft)	150 000	150 000	150 000	150 000
További eszközök egyszeri díja (Ft)	50 000	50 000	50 000	50 000
Havi díj / eszköz (Ft/hó)	137 217	137 217	182 956	213 448

2. SZERVER HOSZTING SZOLGÁLTATÁSOK

2.1 Szerver elhelyezés

Az Invitech Adatközpontok aktuális Áramdíja a one.hu/aszf weboldalon található.

2.1.1 Invitech DC14, DC10 Prémium és DC10 Standard Rack-es csomagok

Mért fogyasztású csomagok	Gold 9U	Gold 21U	Platinum	Terület
Egyszeri díj	125 000	250 000	500 000	200 000
Havidíj	71 283	110 886	205 932	87 126

2.1.2 Invitech DC10-III Rack-es csomagok

Mért fogyasztású csomagok	Gold 9U	Gold 21U	Platinum	Terület
Egyszeri díj	155 000	312 500	625 000	250 000
Havidíj	93 462	144 153	267 712	102 965

2.1.3 Polcos csomagok

Mért fogyasztású csomagok	Gold	Platinum
Egyszeri díj	200 000	440 000
Havidíj	134 648	277 216

2.2 Virtuális szerver szolgáltatás

Egység	Processzor (CPU/db)	Memória (RAM/GB)	Háttértároló (HDD/10GB)
Egyszeri díj	10 000	10 000	100
Havidíj	10 139	8 714	474

3. KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

3.1 Telefonszolgáltatás

A felsorolt díjak, amennyiben más nincs meghatározva, csatlakozásonként, a számlamelléletek díjai számlánként kerülnek felszámításra.

	Egyszeri díj	Havidíj	Egyéb díj	Egyéb feltétel
Díjindító jel (díjszámláláshoz)	250	628	-	-
Híváskorlátozás jelszóval	250	287	Jelszó csere: 666,67	-
Szöveges tájékoztatás számváltozásról	0	1 718	-	-

	Egyszeri díj	Havidíj	Egyéb díj	Egyéb feltétel
Vonalcsoport szolgáltatás (Hívássoroló)	0	0	0	-
Hívásvárakoztatás	0	0	0	-
Három résztvevős konferencia	0	0	0	-
Hívásátirányítás feltétel nélkül	0	0	Normál hívásdíj	-
Hívásátirányítás foglaltság esetén	0	0	Normál hívásdíj	-
Párhuzamos csengetés	0	0	Normál hívásdíj	-
Hívásátirányítás „nem felel” esetén	0	0	Normál hívásdíj	-
„Ne zavarj” szolgáltatás	250	174	-	-
Kezelői hívásfelajánlás letiltása	250	174	-	-
Hívószám kijelzés	0	291	-	-

3.2 Internet-hozzáférési szolgáltatás

3.2.1 Üzleti internet szolgáltatások

Kiegészítő szolgáltatás	Havidíj	Éves díj	Infó
Belföldi domain név regisztráció és fenntartás	-	2 653	1 db .hu domain
Nemzetközi domain név regisztráció és fenntartás	-	5 585	1 db .eu domain
Nemzetközi domain név regisztráció és fenntartás	-	8 657	1 db .com domain
Nemzetközi domain név regisztráció és fenntartás	-	11 169	1 db .net, .org, .biz domain
Nemzetközi domain név regisztráció és fenntartás	-	11 728	1 db .info domain
Domain név karbantartás (DNS) szolgáltatás	539	6 143	DNS szerver üzemeltetés
Fix IP cím	6 738	-	1 db fix IP cím

3.2.2 Túlterheléses támadás (DDoS) elleni védelem kiegészítő szolgáltatások

	Egyszeri díj	Havidíj
Folyamatos DDoS védelmi szolgáltatás	0	Szerződés szerint

3.2.3 Üzleti Mobilinternet szolgáltatáshoz rendelhető kiegészítő szolgáltatások

A kiegészítő szolgáltatások nem rendelhetők a 2013. május 1-je előtt megkötött „Control” vagy „Control Plusz” csomagokhoz.

Kiegészítő szolgáltatás	Egyszeri díj	Havidíj
FIX IP cím	0	6 981

3.3 Szerver hoszting szolgáltatás

3.3.1 Veeam mentés

Funkció 10GB / 24 óra / példány	Backup and Replication		Cloud Connect Backup
	Standard	Enterprise	
Egyszeri díj	15 000	15 000	15 000
Havidíj	3 326	5 069	3 803

3.3.2 Tűzfal

Csomagok	Cisco ASA v5	Cisco ASA v10	Cisco ASA v30	Cisco ASA v50
Egyszeri díj	20 000	50 000	150 000	200 000
Havidíj	30 099	88 710	277 216	373 846

3.3.3 Virtuális szerver online bővítés

	Egységár (Ft/hó)	Rendelhető mennyiség
Virtuális szerver CPU bővítés (vCPU/db)	5 864	4
Virtual Pool (VMware) CPU bővítés (vCPU/db)	5 864	8
Virtuális szerver RAM bővítés (/GB)	3 665	16

	Egységár (Ft/hó)	Rendelhető mennyiség
Virtual Pool (VMware) RAM bővítés (/GB)	3 665	32
Economic tier storage bővítés (/GB)	19	1 000
Balanced tier storage (HDD) bővítés (/GB)	58	1 000
High performance tier storage (SSD) bővítés (/GB)	104	1 000
SSD bővítés (/GB)	133	500
HDD bővítés (/GB)	46	1 000
SAS bővítés (/GB)	46	1 000
NLSAS bővítés (/GB)	19	1 000
SATA bővítés (/GB)	19	1 000

Rendelhető mennyiség az egy bővítés során megrendelhető maximális bővítést jelenti.

3.3.4 Adatközponti bérelt vonali internet-hozzáférési szolgáltatás

	Egyszeri díj (Ft)	Egységár (Ft/hó)	Megjegyzés
További fizikai port	-	6 097	Max 7 db
LACP konfigurálás	30 000	-	
BGP konfiguráció	30 000	-	csak default route hirdetés és full-BGP
IPv6 címtartományok	30 000	-	Link, illetve Net tartományméretek alapján

3.3.5 Virtuális LAN

	Egyszeri díj (Ft)	Egységár (Ft/hó)	Megjegyzés
Fizikai port	-	6 097	-
További virtuális portok	-	3 658	Mennyiségtől nem függ

3.4 Invitech O365 hosztolt IT szolgáltatások

A feltüntetett licencké díja és elérhetősége az aktuális gyártói feltételek szerint módosulhat.

Licenc	Egységár (EUR/év)	Egységár (EUR/hó)	Egységár (EUR/hó)
	Éves licenc P1Y:A	Éves licenc P1Y:M	Havi licenc P1M:M
Azure Information Protection Premium P1	20,28	1,69	2,03
Dynamics 365 Remote Assist	657,6	54,8	65,76
Enterprise Mobility + Security E3	106,8	8,9	10,68
Enterprise Mobility + Security E5	166,8	13,9	16,68
Exchange Online (Plan 1)	40,8	3,4	4,08
Exchange Online (Plan 2)	80,4	6,7	8,04
Exchange Online Archiving for Exchange Online	30	2,5	3
Exchange Online Archiving for Exchange Server	30	2,5	3
Exchange Online Kiosk	20,28	1,69	2,03
Exchange Online Protection	10,08	0,84	1,01
Microsoft 365 Apps for business	105,6	8,8	10,56
Microsoft 365 Apps for enterprise	153,6	12,8	15,36
Microsoft 365 Audio Conferencing	25,2	2,1	2,52
Microsoft 365 Business Basic	61,2	5,1	6,12
Microsoft 365 Business Premium	223,2	18,6	22,32
Microsoft 365 Business Standard	126	10,5	12,6
Microsoft 365 E3	424,8	35,4	42,48
Microsoft 365 E5	644,4	53,7	64,44
Microsoft 365 E5 Compliance	121,2	10,1	12,12
Microsoft 365 E5 Information Protection and Governance	70,8	5,9	7,08
Microsoft 365 E5 Security	121,2	10,1	12,12
Microsoft 365 F5 Security + Compliance Add-on	132	11	13,2

Licenc	Egységár (EUR/év)	Egységár (EUR/hó)	Egységár (EUR/hó)
	Éves licenc P1Y:A	Éves licenc P1Y:M	Havi licenc P1M:M
Microsoft 365 F5 Security Add-on	80,4	6,7	8,04
Microsoft 365 F5 Compliance Add-on	80,4	6,7	8,04
Microsoft 365 F1	22,8	1,9	2,28
Microsoft 365 F3	80,4	6,7	8,04
Microsoft Defender for Endpoint P1	30	2,5	3
Microsoft Defender for Endpoint P2	52,8	4,4	5,28
Microsoft Defender for Identity	55,2	4,6	5,52
Microsoft Defender for Office 365 (Plan 1)	20,28	1,69	2,03
Microsoft Defender for Office 365 (Plan 2)	50,4	4,2	5,04
Microsoft Intune Device	27,6	2,3	2,76
Microsoft Stream Plan 2 for Office 365 Add-On	20,28	1,69	2,03
Microsoft Stream Storage Add-On (500 GB)	1011,6	84,3	101,16
Microsoft Teams Rooms Standard without Audio Conferencing	151,20	12,60	15,12
Microsoft Teams Rooms Standard	151,20	12,60	15,12
Office 365 Data Loss Prevention	30,00	2,50	3,00
Office 365 E1	100,80	8,40	10,08
Office 365 E3	271,20	22,60	27,12
Office 365 E5	448,80	37,40	44,88
Office 365 E5 without Audio Conferencing	448,80	37,40	44,88
Office 365 Extra File Storage	2,04	0,17	0,20
Office 365 F3	40,80	3,40	4,08
OneDrive for business (Plan 1)	50,40	4,20	5,04
OneDrive for business (Plan 2)	100,80	8,40	10,08
Power Apps per app plan	100,80	8,40	10,08
Power Apps per user plan	202,80	16,90	20,28
Power Apps Portals login capacity add-on	2024,40	168,70	202,44
Power Automate per flow plan	1011,60	84,30	101,16
Power Automate per user plan	151,20	12,60	15,12
Power Automate per user with attended RPA plan	404,40	33,70	40,44
Power Automate unattended RPA add-on	1518,00	126,50	151,80
Power BI Premium Per User	202,80	16,90	20,28
Power BI Premium P4	404733,60	33727,80	40473,36
Power BI Premium P3	202341,60	16861,80	20234,16
Power BI Premium P2	101145,60	8428,80	10114,56
Power BI Premium P5	809517,60	67459,80	80951,76
Power BI Premium P1	50547,60	4212,30	5054,76
Power BI Pro	100,80	8,40	10,08
Power Virtual Agent	10119,60	843,30	1011,96
Project Online Essentials	70,80	5,90	7,08
Project Plan 1	100,80	8,40	10,08
Project Plan 3	303,60	25,30	30,36
Project Plan 5	556,80	46,40	55,68
SharePoint (Plan 1)	50,40	4,20	5,04
SharePoint (Plan 2)	100,80	8,40	10,08
Skype for Business Plus CAL	20,28	1,69	2,03
Teams Rooms Premium	506,40	42,20	50,64
Teams Rooms Premium without Audio Conferencing	506,40	42,20	50,64
Visio Plan 1	50,40	4,20	5,04
Visio Plan 2	151,20	12,60	15,12

Díjmentesen kipróbálható (trial) csomagok

Dynamics 365 Remote Assist
Enterprise Mobility + Security E5
Microsoft 365 Business Premium

Microsoft 365 Business Standard
Microsoft 365 F1
Office 365 E3
Office 365 E5 without Audio Conferencing
Office 365 E5
Project Plan 1
Project Plan 3
Visio Plan 1
Visio Plan 2

3.5 Integrált WIFI kamera streaming szolgáltatás

Opció	Havi díj
PTZ kamera	18 709
Létesítési díjra vonatkozó felárak	
Emelt (7 munkanap)	30%
Profi (2 munkanap)	50%
Hétféje, munkaidőn túli	70%

4. Értéknövelt üzemeltetői szolgáltatások

Szolgáltatás	Óradíj
Szakértői konzultáció	
Szakértő/Főmérnök	37 697
Rendszermérnök	29 320
Junior rendszermérnök	23 735
Project menedzser	23 735
Szakértői konzultáció óradíjára vonatkozó felárak	
Sürgősségi felár	100%
Munkaszüneti és ünnepnapon történő munkavégzés	100%
Munkaidőn túli munkavégzés	50%

Az óradíjak elszámolása megkezdett óránként a ténylegesen elvégzett munka alapján történik, a munkavégzés helyétől függetlenül.

Szolgáltatás	Havidíj
Adatrögzítés a Megrendelő számlakezelő rendszerében	13 962

5. Adminisztratív és üzemeltetői szolgáltatások

5.1 Adminisztratív és üzemeltetői szolgáltatások díja

A felsorolt díjak, amennyiben más nincs meghatározva, csatlakozásonként kerülnek felszámításra.

Szolgáltatás	Egyszeri díj	Havidíj	Egyéb feltételek
Szerződésmódosítás díja	6 000	-	-
Átírás díja	6 000	-	-
ISDN2-ről analóg csatlakozásra váltás díja	6 000	-	-
Analógról ISDN2 csatlakozásra váltás díja	20 000	-	-
Csomagváltás, díjcsomag módosítás díja	6 000	-	-
ISDN2 Konfiguráció megváltoztatása (p-p0 / p-p10 / p-mp) és számcsere	3 500	-	-
IP Center mellék hívószámának módosítása	3 500	-	Mellékenként
Tartós híváskorlátozás beállítás díja (alkalmanként és csatornánként)	5 000	-	Emelt díjas hívások (0690, 0691) esetén díjmentes.
Számcsere a Megrendelő kérésére Ft/telefonszám	6 000	-	-
A Szolgáltató által kezdeményezett változás és számcsere keresztülvétele	0	-	-
A Megrendelő szerződésben szereplő tartalommal megegyező alapadatainak (név, cím, irányítószám, kapcsolási szám) egyszeri felvétele a nyilvántartásba (névsor, tudakozó)	0	-	-

Szolgáltatás	Egyszeri díj	Havidíj	Egyéb feltételek
Adatfelvétel egyszeri díja: Eltérő megnevezési igény esetén a Megrendelő adatainak több helyen történő megjelenítéséért, címfelvételért, illetve az állomás további használóinak megjelenítéséért (Ft/megjelenítés)	5 000	-	-
Éves adattárolási díj a megrendelést követő évtől	0	-	-
Az alapadatokon kívüli adatok felvétele, módosítása	5 000	-	-
Megrendelő adatváltozásának átvezetése	0	-	-
Megrendelő adatainak titkosítása szerződéskötéskor	0	-	-
Adatkezelési mód módosítása	5 000	-	-
Hívószám tartalékolás díja	5 000	447	-
Vezérszám beállítás díja	5 000	-	-
Kiegészítő kényelmi szolgáltatás Ügyfélszolgálat általi beállítása	5 000	-	-
Hívásátírányítás Szolgáltató általi beállítása	7 000	-	Hívószámanként
„Disaster recovery” hívásátírányítás aktiválása	15 000	-	Hívószámanként
Nyomtatott előfizetői névjegyzék (telefonkönyv) személyes átvétel esetén	1 000	-	1 db díjmentes
Telefonkönyv kiszállítási díja	-	-	A kiszállítást végző vállalkozás díjszabása szerint
Elektronikus tételes számlamelléklet (e-hívásrészletező)	0	0	Elektronikus formában (email) történő igénylés esetén.
Rendszeres tételes számlamelléklet (hívás részletező)	5 000	13 962	Tartós adathordozón (CD-ROM)
Eseti tételes számlamelléklet (hívásrészletező)	10 000	-	Tartós adathordozón (CD-ROM)
Papír alapú számlamásolat kiállításának díja	3 500	-	Számlánként. (e-számla és a távszámla újraküldése díjmentes)
Hívásrészletezés másolat díja	10 000	-	
Díjtartozás miatti korlátozásból visszakapcsolás díja	3 346,46	-	Folyószámlánként
Késedelmi kamat a fennálló tartozás alapján	-	-	Évi 20 % kamat
Felszólítási eljárás díja	2 000	-	Számlánként
Figyelmeztető automatahívás díjtartozás esetén	-	-	Díjmentes hívás
Kiszállási díj	5 511,81	-	-
Óradíj (megkezdett óránként)	5 000	-	-
Telefonkészülék bérlet (alap)	-	407	-
Telefonkészülék bérlet (komfort)	-	550	-
Számhordozási díj elhordozott számonként	5 500	-	-
Nyomtatott ÁSZF díja	5 511,81	-	ÁSZF-enként
Egyedi hangbemondás beállítása 1-10 számra	20 000	-	További 10 számonként 10 000 Ft
Egyedi hangbemondás elkészítése és beállítása 1-10 számra	40 000	-	További 10 számonként 10 000 Ft
Egyedi forgalmi kimutatás	20 000	-	Hívószámanként
Egyenlegközlő	0	-	
Folyószámla egyeztetés/ folyószámla kimutatás	0	-	
Hangfelvétel kiadása	3 500	-	Elektronikus formában (email)
Hangfelvétel kiadása	6 000	-	Adathordozón (CD-ROM)
ISDN NT csere díja	10 000	-	-
ADSL modem kiszállítási díja	1 041,67	-	Társszolgáltató területén

Szolgáltatás	Egyszeri díj	Havidíj	Egyéb feltételek
ADSL telepítés díja	8 250	-	Társszolgáltató területén
ADSL modem, mobil eszköz csere kiszállítási díja	1 230	-	-
ADSL hozzáférés újrálétesítési díja	16 000	-	-
ADSL modem csere díja	7 200	-	Szolgáltató területén
FTTH végberendezés (ONT, IAD) csere díja	32 000	-	-

5.2 Megsemmisült, rendeltetésszerű használatra alkalmatlan vagy hiányzó eszköz esetén fizetendő kártérítési átalánydíjak, csere/pótlás díja

ADSL modem (Szolgáltató területén)	5 833
SIM-kártya	3 559
3G mobil eszköz	14 011
4G (LTE) mobil eszköz	21 016
FTTH végberendezés (ONT, IAD)	37 361
Nem felügyelt szimmetrikus üzleti internet végberendezés (1M, 2M)	118 622
Nem felügyelt szimmetrikus üzleti internet végberendezés (4M)	142 346
Nem felügyelt szimmetrikus üzleti internet végberendezés (8M)	199 285
Alap / Standard IP telefonkészülék	29 656
Extra 1. IP telefonkészülék	47 449
Extra 2. IP telefonkészülék	58 125
Extra 3. IP telefonkészülék	77 104
Extra 4. IP telefonkészülék, Extra IP telefonkészülék	103 795
Extra 5. IP telefonkészülék	231 313
Kiegészítő mikrofon	38 552
Kiegészítő billentyűzet	50 711
ISDN2 NT	47 437
Vigor router (minden típus)	58 718
ATA egység	23 606
230V adapter	4 152
Wifi adapter	23 724
Kaputelefon (analóg)	148 278
Kaputelefon (video)	266 900
Videotelefon	103 795
Konferencia telefon	231 313
PoE táplálás	41 518
Bluetooth adapter	23 724
8 portos mini switch	7 106
8 portos PoE switch	47 437
8 portos PoE GE switch	118 029
16 portos GE switch	100 829
24 portos GE switch PoE	207 588
24 portos GE switch	118 611
48 portos GE switch PoE	354 086
48 portos GE switch	244 954
24 portos FE switch	68 208
24 portos FE switch	68 208
24 portos FE switch PoE	137 009
48 portos FE switch	118 029
48 portos FE switch PoE	246 141
TP-Link TL-SG100x	29 656
Kültéri WIFI kamera streaming eszköz	59 311

5.3 Áthelyezési díjak

Ellátási területen belül kért áthelyezés esetén érvényes díjak. Az itt fel nem tüntetett esetekben és az ellátási területen kívülre kért Szolgáltatás áthelyezését műszaki felmérés alapján egyedi díj ellenében vállalja.

Analóg PSTN) telefonszolgáltatás	6 000
ISDN2 telefonszolgáltatás	10 000

VoIP telefonszolgáltatás	200 000
Szélessávú internet (ADSL, FTTH) szolgáltatások	8 333,33

5.4 Szüneteltetési díjak

	Egyszeri díj	Havidíj
Telefonszolgáltatás	1 500	2 792
Egyedileg kijelölt, könnyen megjegyezhető szám (Szép szám)	-	A havidíj 70%-a
Mobil Internet	1 969	1 675
Szélessávú internet (ADSL, FTTH) szolgáltatás	-	6 282
ISDN 30 telefonszolgáltatás	1 500	A havidíj 75%-a
VoIP telefonszolgáltatás	1 500	A havidíj 75%-a
Bérelt vonal, bérelt vonali internet és VPN szolgáltatások	-	A havidíj 75%-a
Nem menedzselt szimmetrikus üzleti internet	-	A havidíj 75%-a
Informatikai és egyéb szolgáltatások	-	A havidíj 50%-a

5.5 Korlátozás alatt fizetendő díj

Elektronikus hírközlési szolgáltatások	A havidíj 75%-a
Szerver hoszting, informatikai és egyéb szolgáltatások	A havidíj 100%-a

5.6 Nemzetközi internet forgalmi arány eltérés díja

Nemzetközi internet forgalmi arány eltérés (Ft/Mbit/s)	1 675
--	-------

Amennyiben a szerződött belföldi és nemzetközi internet forgalmi arányt a nemzetközi internet forgalom sebességének egyhavi átlaga meghaladja, a két érték közti különbség díja.

6. Lezárt szolgáltatások

6.1 TDM alapú szolgáltatások

A Szolgáltató a rézvezetékes előfizetői hálózatok kiváltása és a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések gyártói támogatásának megszűnése miatt a Szolgáltatás nyújtását előre láthatólag 2025. február 28-ig megszünteti, a fennálló szerződések a szolgáltatásnyújtás ellehetetlenülésére tekintettel a Szolgáltató által felmondásra kerülnek.

6.1.1 Felügyelt digitális bérelt vonali szolgáltatás (MLLN)

(1) A felügyelt digitális bérelt vonali összeköttetés általában két végpontot összekötő digitális jelek átvitelére alkalmas garantált minőségű, magas rendelkezésre állású adatátviteli út. A Szolgáltató TDM (időosztásos multiplex) alapú adatátviteli hálózatán nyújtott felügyeleti rendszerrel támogatott Szolgáltatás a Megrendelő számára **n*64 kbit/s**-os lépésekben meghatározható adatátviteli sebességet biztosít a Megrendelő által megadott típusú interfészek között. A Szolgáltatás protokoll- és felhasználás-független bit-transzparens pleizokron átvitelt biztosít különböző beszéd, adat, video és multimédia alkalmazásokhoz.

(2) **Előfizetői hozzáférési pont:** a Hálózatvégződtes berendezés a vonatkozó nemzetközi (ITU-T) ajánlások szerinti Előfizetői interfésze.

Interfész típus	Max. adatátviteli sebesség [kbit/s]
ITU-T V.24-V.28 Szinkron	64
ITU-T V.24-V.28 Aszinkron	38.4
ITU-T X.21	64 - 1 920
ITU-T V.36, V.37 (V.11/V.28)	160
ITU-T G.703/1 (Co-directional)	64
ITU-T G.703/6 (Transparent)	2 048
ITU-T G.703-G.704 (E1)	2 048 (max. effektív: 1 920)
ITU-T G.703/8 (Transparent)	34 368
ITU-T G.703/9 (Transparent)	139 234
ITU-T G.703/12-G.707 (STM-1)	155 520

(3) Eltérő típusú interfészek között is létesíthető összeköttetés.

Sávszélesség (kbit/s)	Belépési díj	Havidíj	
		Fix díj	Távolság függő díj (Ft/km)
64	132 600	118 373	113 815
128	146 900	134 942	129 750
256	295 100	269 886	259 505
512	351 000	359 848	346 005
1 024	458 900	508 993	489 415
1 920	634 400	698 385	671 523
1 984	649 000	710 220	682 905

Havidíj:

- (1) A havidíjak az igénybe vett szolgáltatás után fizetendő, távolság függő, de forgalom független díjak.
 (2) A távolság függő díj az előfizetői végpontok közötti légvonalbeli távolsággal arányos díj.

6.1.2 Bérelt vonali internet-hozzáférési szolgáltatás

Csomag	Maximális sebesség (Mbit/s)	Garantált sebesség (Mbit/s)	Egyszeri díj	Havi díj
LL64	0,06	0,06	68 750	128 663
LL128	0,12	0,12	100 000	205 561

Az árak magukban foglalják a bérelt vonali összeköttetés díját is!

Az adatátviteli sebesség le- és feltöltési irányban megegyezik.

6.2 Túlterheléses támadás (DDoS) elleni védelem kiegészítő szolgáltatások

A DDoS monitoring és Eseti DDoS Védelem szolgáltatást a Szolgáltató új megrendelés keretében nem nyújtja.

6.2.1 DDoS monitoring szolgáltatás

(1) A kiegészítő szolgáltatást igénybevevő Megrendelő Szolgáltatásához rendelt IP cím(ek) forgalmát a Szolgáltató monitorozza és mintavételezés útján detektálja a sávszélességet felemészítő vagy kapcsolat alapú DDoS támadásokat, amelyről havi rendszerességgel riportot készít és a Megrendelő által megadott email címre elküldi.

(2) A DDoS monitoring szolgáltatás nem tartalmaz beavatkozási lehetőséget, a Szolgáltató a Megrendelő kérésére az Eseti DDoS védelmi szolgáltatás aktiválásával védheti ki a támadást.

6.2.2 Eseti DDoS védelmi szolgáltatás – Layer4 szintű támadásig

(1) A Megrendelő Szolgáltatásához rendelt IP cím(ek) forgalmát a Szolgáltató monitorozza és mintavételezés útján detektálja a Layer3 (IP) vagy Layer4 (TCP/UDP) szintű DDoS támadásokat. A Szolgáltató a Megrendelő kérésére manuálisan aktiválja a védelmet. A védelem a kérés beérkezését követő **1 órán** belül bekapcsol. A Szolgáltató a forgalmat megfelelő ideig, általában **6-24 óra** időtartamra a központi szűrő rendszeren (Scrubbing center) keresztül irányítja, amely a Megrendelő felé érkező külső forgalmat teljes mértékben megszüri és a támadó forgalmat blokkolja.

(2) Díjszabás.

	Egyszeri díj	Havidíj
DDoS monitoring	0	6 981
Eseti DDoS védelmi szolgáltatás	1 000 000	-
Eseti DDoS védelmi szolgáltatás szerződéssel	600 000	Szerződés szerint