



Üzleti Általános Szerződési Feltételek 5/6. sz. melléklet

A Magyar Telekom Nyrt.
Üzleti Általános Szerződési Feltételeinek

5. sz. melléklete
Bérelt vonali szolgáltatásokra vonatkozóan

5/6. számú melléklet
Egyedi magas minőségű bérelt vonali internet-
hozzáférési szolgáltatás
Hatálya: 2023. március 01.

A jelen melléklet az Üzleti Általános Szerződési Feltétel szerves és elválaszthatatlan részét képezi. A jelen mellékletben nem szabályozottak vonatkozásában az Üzleti Általános Szerződési Feltételben rögzítettek az irányadóak és alkalmazandóak.

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 5/6. sz. melléklet

5/6. számú melléklet Bérelt vonali internet szolgáltatás

Az 5. számú melléklet az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza:

- 5/1. számú melléklet: Analóg bérelt vonali szolgáltatás
- 5/2. számú melléklet: Nagysebességű digitális bérelt vonali előfizetői szolgáltatás
- 5/3. számú melléklet: GigaLink bérelt vonali szolgáltatás
- 5/4. számú melléklet: Flex-Com menedzselt bérelt vonali szolgáltatás
- 5/5. számú melléklet: Digitális bérelt vonali szolgáltatás
- 5/6. számú melléklet: Bérelt vonali internet szolgáltatás**

Tartalomjegyzék

1.	Az előfizetői szolgáltatás tartalma	3
1.1	A szolgáltató által nyújtott Bérelt vonali internet szolgáltatás tartalma	3
1.1.1	Internet forgalom kicserélése (peering)	3
1.1.2	Internet hálózat hozzáférés	3
1.1.3	A bérelt vonali internethez igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások	5
1.1.4	A bérelt vonali internet szolgáltatáshoz használható végberendezések	5
2.	A szolgáltatás igénybevételének módjai és feltételei	6
2.1	A bérelt vonali internet szolgáltatás igénybevételének módja, időbeli és földrajzi korlátai	6
2.1.1.	Hálózati végpontok	6
2.1.2.	Hálózati végpontok áthelyezése	7
2.1.3.	Tervezett üzemszünet	7
2.2	Bérelt vonali internet szolgáltatás Új Technológiai hozzáférés (Next Generation – NG) igénybevételének módja, időbeli és földrajzi korlátai (2019. augusztus 1-jétől lezárt opció, új előfizetői szerződés az opció igénybevételére nem köthető):	7
3.	A hálózati végpont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (céltérték) az igénybejelentéstől számítva	8
3.1	Bérelt vonali internet szolgáltatás hozzáférés létesítése	8
4.	A szolgáltatások minőségi célértékei, ezek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere	8
4.1	A bérelt vonali internet szolgáltatás minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere	8
5.	A hibabejelentő elérhetősége, hibaelhárítási vállalás	9
5.1	Bérelt vonali internet szolgáltatás hibabejelentő elérhetősége	9
6.	Kártérítés, a szolgáltatás hibás teljesítése esetén az előfizetőt megillető kötbér mértéke	10
6.1	Bérelt vonali internet szolgáltatás rendelkezésre-állás nem teljesítéséhez kapcsolódó kötbér	10
7.	Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, számlázás	10
7.1	Bérelt vonali internet díjazás alapelvei	10
7.1.1	A szolgáltatás teljesítésének határideje, számlázás	10
7.1.2	Bérelt vonali internet hozzáférés díja EoSHDSL és GbE vezetékes technológiák esetén:	10
7.1.3	Bérelt vonali internet hozzáférés díja NG technológia esetén (az NG technológia 2019. augusztus 1-jétől lezárt opció, új előfizetői szerződés az opció igénybevételére nem köthető):	12
7.1.4	Bérelt vonali internet hozzáférés szüneteltetés havidíja	12
7.1.5	Bérelt vonali internet hozzáférés kiegészítő szolgáltatások havidíja	12
7.1.6	Bérelt vonali internet hozzáférés áthelyezés díjai	12
7.1.7	Egyéb díjak	13

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 5/6. sz. melléklet

1. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

1.1 A szolgáltató által nyújtott Bérelt vonali internet szolgáltatás tartalma

A szolgáltatás besorolása a szolgáltatás jegyzék szerint: TESZOR 61.10.43

Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) dedikált, két irányú és szimmetrikus (azaz azonos le- és feltöltési sebességű) bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó internet (peering) kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózatával, amelyhez alap esetben egyetlen statikus IP cím biztosít. A bérelt vonali internet szolgáltatás része a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás illetve adathálózati távközlési szolgáltatás, amelyet a Szolgáltató biztosít vagy az ilyen szolgáltatást nyújtó más távközlési szolgáltatóktól szerződéses alapon vesz igénybe és építi be saját szolgáltatásába, vagy ezen szolgáltatáselemet az Előfizető/használó biztosítja.

A bérelt vonali internet hozzáférés névleges és garantált sebessége 100%-ban megegyezik. Az Előfizető részére biztosított hozzáférés sebessége Layer 2-es (Ethernet) szinten értendő.

1.1.1 Internet forgalom kicserélése (peering)

A Magyar Telekom az internet-célú forgalmakat több átadási ponton cseréli ki a hazai illetve nemzetközi szereplőkkel:

- A hazai internet világ felé egyrészt a Victor Hugo utca kicserélő központon (BIX) keresztül, másrészt a nagyobb hazai szolgáltatókkal vagy tartalomszolgáltatókkal közvetlen, privát peering pontokon keresztül cseréli ki a forgalmakat. E kapcsolatok sávszélessége általában nx10Gbit/s, és követi az igények növekedését.
- Nemzetközi irányba jelenleg 3 peering partner felé több, mint 240 Gbit/s kapacitás biztosítja az internet hozzáférést, amely több különálló összeköttetésből áll. Ezek a különálló vonalak egymást is tartalékolják, a nemzetközi irányítást végző routerek a kiesett forgalmat automatikusan a többi vonalra irányítják.

1.1.2 Internet hálózat hozzáférés

A dedikált és szimmetrikus bérelt vonali hozzáférés többféle technológiával is megvalósítható. Az ügyfél telephelyének végpontja jellemzően:

- Rézhálózaton EoSHDSL,
- optikai és mikrohullámú elérésen GbE technológián, illetve

az Új Technológiai - NG (Next Generation) környezetben:

- passzív optikai hálózaton (Gigabit Passive Optical Network - GPON), normál VLAN-ban,
- kábeltéves hálózaton (EuroDOCSIS 3 – ED3) GRE Tunnelben, illetve
- rézhálózaton létesített MSAN (Multi Service Access Node) technológiai platformon

megvalósított összeköttetésen keresztül csatlakozik a szolgáltató IP gerinchálózatához.

Az internet hozzáférés a Szolgáltató IP gerinchálózati pontjaira bérelt vonal jellegű, azaz állandó internet kapcsolatot biztosít azonos és garantált le- és feltöltési sebességekkel, egyetlen statikus IP címmel.

Az internet forgalom továbbítása, azaz az „internet sebessége” viszont „best effort”, azaz a le- és feltöltési sebesség nagy mértékben függ a belföldi és nemzetközi internetes hálózat, illetve az elérni kívánt internetes szerverek pillanatnyi terheltségétől.

Internet hálózat hozzáférés sebessége rezes EoSHDSL illetve mikros vagy optikai GbE elérés esetén:

Sebességtermék neve	Névleges sebesség		Garantált sebesség	
	Letöltés	Feltöltés	Letöltés	Feltöltés
1 Mbit/s	1 Mbit/s		1 Mbit/s	
2 Mbit/s	2 Mbit/s		2 Mbit/s	
3 Mbit/s	3 Mbit/s		3 Mbit/s	



Üzleti Általános Szerződési Feltételek 5/6. sz. melléklet

4 Mbit/s	4 Mbit/s	4 Mbit/s
5 Mbit/s	5 Mbit/s	5 Mbit/s
6 Mbit/s	6 Mbit/s	6 Mbit/s
7 Mbit/s	7 Mbit/s	7 Mbit/s
8 Mbit/s	8 Mbit/s	8 Mbit/s
9 Mbit/s	9 Mbit/s	9 Mbit/s
10 Mbit/s	10 Mbit/s	10 Mbit/s
15 Mbit/s	15 Mbit/s	15 Mbit/s
20 Mbit/s	20 Mbit/s	20 Mbit/s
30 Mbit/s	30 Mbit/s	30 Mbit/s
40 Mbit/s	40 Mbit/s	40 Mbit/s
50 Mbit/s	50 Mbit/s	50 Mbit/s
60 Mbit/s	60 Mbit/s	60 Mbit/s
70 Mbit/s	70 Mbit/s	70 Mbit/s
80 Mbit/s	80 Mbit/s	80 Mbit/s
90 Mbit/s	90 Mbit/s	90 Mbit/s
100 Mbit/s	100 Mbit/s	100 Mbit/s
150 Mbit/s	150 Mbit/s	150 Mbit/s
200 Mbit/s	200 Mbit/s	200 Mbit/s
300 Mbit/s	300 Mbit/s	300 Mbit/s
400 Mbit/s	400 Mbit/s	400 Mbit/s
500 Mbit/s	500 Mbit/s	500 Mbit/s
600 Mbit/s	600 Mbit/s	600 Mbit/s
700 Mbit/s	700 Mbit/s	700 Mbit/s
800 Mbit/s	800 Mbit/s	800 Mbit/s
900 Mbit/s	900 Mbit/s	900 Mbit/s
1 Gbit/s	1 Gbit/s	1 Gbit/s
2 Gbit/s	2 Gbit/s	2 Gbit/s
3 Gbit/s	3 Gbit/s	3 Gbit/s
4 Gbit/s	4 Gbit/s	4 Gbit/s
5 Gbit/s	5 Gbit/s	5 Gbit/s
6 Gbit/s	6 Gbit/s	6 Gbit/s
7 Gbit/s	7 Gbit/s	7 Gbit/s
8 Gbit/s	8 Gbit/s	8 Gbit/s
9 Gbit/s	9 Gbit/s	9 Gbit/s
10 Gbit/s	10 Gbit/s	10 Gbit/s

Internet hálózat hozzáférés sebessége Új Technológiai - NG (Next Generation) elérés esetén (2019. augusztus 1-jétől lezárt opció, új előfizetői szerződés az opció igénybevételére nem köthető):

A telephely(ek) sávszélesség igényei csak a lenti táblázatban levő sebességek szerint elégíthetők ki, amennyiben a műszaki lehetőség már rendelkezésre áll! Előfizető külön kérésére NG elérés nem kerül kiépítésre, amennyiben az adott földrajzi terület NG hálózattal le nem fedett.

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 5/6. sz. melléklet

Sebességtermék neve	Névleges sebesség		Garantált sebesség	
	Letöltés	Feltöltés	Letöltés	Feltöltés
NG 1M	1 Mbit/s		1 Mbit/s	
NG 2M	2 Mbit/s		2 Mbit/s	
NG 3M	3 Mbit/s		3 Mbit/s	
NG 4M	4 Mbit/s		4 Mbit/s	
NG 5M	5 Mbit/s		5 Mbit/s	
NG 6M	6 Mbit/s		6 Mbit/s	
NG 7M	7 Mbit/s		7 Mbit/s	
NG 8M	8 Mbit/s		8 Mbit/s	
NG 9M	9 Mbit/s		9 Mbit/s	
NG 10M	10 Mbit/s		10 Mbit/s	
NG 20M	20 Mbit/s		20 Mbit/s	
NG 30M	30 Mbit/s		30 Mbit/s	
NG 50M	50 Mbit/s		50 Mbit/s	
NG 75M	75 Mbit/s		75 Mbit/s	
NG 100M	100 Mbit/s		100 Mbit/s	

A táblázatban felsorolt sebességektől eltérő NG sebességek **nem** választhatók!

1.1.3 A bérelt vonali internethez igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások

A kiegészítő szolgáltatások külön díjazás ellenében vehetők igénybe.

- Publikus fix IP címtartomány (díja ÜÁSZF 3.sz. melléklete szerint)
- SNMPv3 információ kiajánlás
Az SNMP protokoll lehetővé teszi a CE végberendezések egyes forgalmi és működési statisztikáinak a lekérdezését, követését. A protokoll v3-as verziója használható a CE eszköz lekérdezésére. Cisco eszközökre tudjuk biztosítani az SNMPv3-as lekérdezhetőséget.
Az SNMP információ lekérdezésre használható az snmpget és az snmpwalk. Alap esetben három féle view érhető el (system;interfaces; cpmCPUTotalEntry)
- Kiemelt SLA
99,75%-os éves átlagos rendelkezésre-állást biztosít.
- Hozzáférés tartalékolás/backup (díja egyedileg kalkulált)
A hozzáférési hálózat illetve a végponton alkalmazott végberendezés típusától függően implementálható akár xDSL, MSAN EoSHDSL, GPON és ED3 vagy más útvonal/technológián alapuló bérelt vonalas (GbE, Mikro) tartalékolás. Ezek segítségével az elsődleges szakasz meghibásodása esetén a tartalék csatornán keresztül automatikusan felépül a backup kapcsolat. A backup kapcsolat felépülése után az IP gerinchálózat - észlelve az elsődleges útvonal kiesését - az ügyfél számára kiosztott IP címeket a tartalék kapcsolat felé irányítja, így biztosítva a teljes redundanciát.
- Honlap Prémium szolgáltatás (<https://www.telekom.hu/uzleti/szolgáltatások/informatika/ceg-es-web/honlap-csomagok>)
- Előfizető kérésére egyedileg konfigurált router (díja egyedileg kalkulált)

1.1.4 A bérelt vonali internet szolgáltatáshoz használható végberendezések

Hardver

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver-elemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott interfész-szel történő együttműködésre.

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 5/6. sz. melléklet

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthatja e berendezéseket vagy egy részüket. Ezek az eszközökön lakossági szolgáltatások nem nyújthatók illetve nem vehetők igénybe!

A szolgáltatás kapcsolódási (hozzáférési) pontja az előfizetői végberendezések felé egy vagy több 10/100Mbps sebességű FastEthernet vagy 10/100/1000Mbps sebességű GigabitEthernet Interfész. Az igényelt adatátviteli sebesség beállítása a Szolgáltató gerinchálózati eszközeiben vagy az előfizetői végberendezésekben valósul meg.

Szoftver

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

2. A szolgáltatás igénybevételének módjai és feltételei

2.1 A bérelt vonali internet szolgáltatás igénybevételének módja, időbeli és földrajzi korlátai

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés.

Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért felelősséggel tartozik.

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

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

A Szolgáltató a proaktivitást (előzetes hibakezelést) csak a kiemelt SLA szinthez biztosítja.

A bérelt vonali internet szolgáltatásnak nem része az internetelés biztosítása Wi-Fi hozzáféréseken keresztül.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

2.1.1. Hálózati végpontok

Az Előfizető telephelyén az alábbi hozzáférés típusokat (előfizetői interfészeket) biztosítja a Szolgáltató az igényelt sávszélesség függvényében:

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 5/6. sz. melléklet

Szabvány	Adatsebesség	Kábel típus	Csatlakozó	Maximális szegmens hossz (m) HDX	Maximális szegmens hossz (m) FDX
10BaseT	10 Mb/s	Min. Cat 3-as, 100 Ω-os UTP két érpárja	RJ-45	100	100
100Base-TX	100 Mb/s	Min. Cat 5-ös, 100 Ω-os UTP két érpárja	RJ-45	100	100
1000Base-LX*	1Gb/s	LWL (1310 nm) SMF	Duplex LC	-	10000
1000Base-SX*	1Gb/s	SWL (850 nm)	Duplex LC	-	300
1000Base-T*	1Gb/s	Min. Cat 5-ös, 100 Ω-os UTP négy érpárja	RJ-45	100	100

A maximális kerethosszat az Ethernet szabvány definiálja (a teljes Ethernet keret max. MTU=1500 Eth-frame=1518 ** byte terjedelmű lehet).

** (FCS included 1518 = 6 DA + 6 SA + 2 EType + 1500 + 4 FCS)

Az igényelt adatátviteli sebesség beállítása a Szolgáltató gerinchálózati eszközeiben vagy az előfizetői végberendezésekben valósul meg Layer2-es szinten.

A hálózati végpont fizikailag a hálózat végberendezésén (VB) jelenik meg. A VB a Szolgáltató tulajdonában van, a szükséges potenciálkiegyenlítésről és földelésről azonban az Előfizetőnek kell gondoskodni. Az Előfizetőnek a végberendezést folyamatosan el kell látnia alacsony feszültségű táplálással (230 V), és amennyiben igényli, a szünetmentes vagy folyamatos tápellátást is neki kell biztosítania. Az Előfizetőnek kell továbbá rendelkezésre bocsátani a berendezés elhelyezéséhez szükséges helyiséget és abban a berendezések működtetéséhez szükséges környezeti feltételeket. (0 - +50oC környezeti hőmérséklet és 5% - 95% relatív páratartalom (nem kondenzálódó))

2.1.2. Hálózati végpontok áthelyezése

A bérelt vonali internet szolgáltatás az alkalmazott technológiából adódóan csak a műszaki előírásoknak megfelelő helyeken nyújtható. A hálózati végpont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. A Szolgáltató az áthelyezés kapcsán felmerülő költségeiről az Előfizetőt tájékoztatja. Az áthelyezés feltétele, hogy a szolgáltatás az áthelyezésre vonatkozó igényben megjelölt új helyszínen létesíthető legyen és az áthelyezéssel járó költségeket az Előfizető vállalja. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

2.1.3. Tervezett üzemzűnet

Tervezett üzemzűnetet tart a Magyar Telekom Nyrt. karbantartás, felújítás, szoftvercsere, bővítés, vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek (karbantartási ablak) elvégzése céljából. A Szolgáltató a szolgáltatást jogosult szüneteltetni, a tervezett üzemzűnet idejéről a szolgáltató legalább 7 nappal előre írásban tájékoztatja az előfizetőket. A szünetelés időtartama alkalmanként nem haladhatja meg a 8 órát. A Szolgáltató a karbantartás várható átlagos gyakoriságát a kölcsönös tervezettség elősegítése céljából előre meghatározza. Várható átlagos gyakoriság 2 havonta egyszer. A Szolgáltató az előfizető érdekeinek védelme érdekében törekszik arra, hogy a rendszeres karbantartási munkákat olyan időszakokban hajtsa végre, amikor azok a lehető legkisebb mértékben zavarják a szolgáltatás igénybevételét.

2.2 Bérelt vonali internet szolgáltatás Új Technológiai hozzáférés (Next Generation – NG) igénybevételének módja, időbeli és földrajzi korlátai (2019. augusztus 1-jétől lezárt opció, új előfizetői szerződés az opció igénybevételére nem köthető):

Az NG elérési opció csak a Magyar Telekom Nyrt. hálózatán érhető el. Az NG elérési opció csak ott vehető igénybe, ahol a műszaki feltételek (fizikai hálózat megléte, megfelelő távolság, stb.) már biztosítottak. Erről a Szolgáltató az előfizetőt a műszaki felmérés után minden esetben tájékoztatja.

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 5/6. sz. melléklet

Ahol műszaki okokból az NG vezetékes technológiával az igény nem elégíthető ki, ott a Szolgáltató javaslatot tehet más elérési mód, illetve más technológia alkalmazására.

Az NG hálózattal ellátott területen az a technológia kerül a támogató rendszer által automatikusan kiválasztásra, amely már kiépítésre került és alkalmas az igényelt sebesség biztosítására. Az alábbi technológiák által nyújtott maximális névleges szimmetrikus sebesség értékek:

- GPON: max. 100 Mbit/s,
- MSAN: max. 20 Mbit/s,
- ED3: max. 20 Mbit/s.

A telephely(ek) NG sávszélesség igényei csak az 1.1.2 pontban szereplő táblázatban levő sebességek szerint elégíthetők ki, amennyiben a műszaki lehetőség már rendelkezésre áll az igényelt hozzáférés helyszínén.

3. A hálózati végpont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték) az igénybejelentéstől számítva

3.1 Bérelt vonali internet szolgáltatás hozzáférés létesítése

Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelményként a szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határidejére, célértékként az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napot állapít meg. Minőségi mutató meghatározása: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ában teljesített határideje.

Az alapadatok forrása: A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Célérték mérési módszere: A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés idő-pontja között eltelt idő napokban.

Új hozzáférés létesítésének minősül az első hozzáférés létesítése, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén.

Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

4. A szolgáltatások minőségi célértékei, ezek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

4.1 A bérelt vonali internet szolgáltatás minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Célérték
Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje. Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás	A szolgáltatásnyújtás megkezdési idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartása alapján történik. Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt, napokban mért idő alapján, számítással kerül meghatározásra.	Alap SLA ≤ 15 Normál és Kiemelt SLA: <u>egyedi vállalás alapján</u>

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 5/6. sz. melléklet

Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Céltérték
megkezdése között eltelt idő.		
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje. A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hiba bejelentéstől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt.	A szolgáltatásminőséggel kapcsolatosan bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak a határideje órában. A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszerében, a hibabejelentésekről vezetett nyilvántartások alapján, számítással történik	Alap SLA: ≤ 24 Normál SLA: ≤ 14 Kiemelt SLA: ≤ 8
Szolgáltatás rendelkezésre állása [%]	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya	Alap SLA: $\geq 99,0$ Normál SLA: $\geq 99,5$ Kiemelt SLA: $\geq 99,75$

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi egyedi céltértékeit (a továbbiakban céltértékek) a fenti táblázat tartalmazza. Az egyedi céltértékek a hálózati végponton vizsgálhatók.

5. A hibabejelentő elérhetősége, hibaelhárítási vállalás

5.1 Bérelt vonali internet szolgáltatás hibabejelentő elérhetősége

A szolgáltató hibabejelentő ügyelete évi 365 napon át és naponta 24 órán keresztül elérhető. A szolgáltató fogadja az összes olyan hibát, amelyet az előfizető meghatalmazott bejelentő központjai jelentenek. A hibajavítás előre haladásáról szóló visszajelzés és a hiba javításának jóváhagyása az előfizető jelentésfogadó központjában történik.

A hibabejelentő ügyelet az alábbi telefon és fax számokon, valamint e-mail címen érhető el:

Szervezet	Ügyfél	Telefon	Fax	E-mail
Műszaki Szolgáltatási Igazgatóság	T-Systems	06 80 400-500* 06 80 466 111 (kód nélkül hívható)	06 80 460 329	smc.kko@telekom.hu
Műszaki Szolgáltatási Igazgatóság	Magyar Telekom nagykereskedelmi ügyfeleinek hibabejelentője	06 80 333 999*	06 80 460 329	smc.kko@telekom.hu
Műszaki Szolgáltatási Igazgatóság	Magyar Telekom kiskereskedelmi ügyfeleinek hibabejelentője	06 80 466 111*	06 80 460 329	smc.kko@telekom.hu

A szolgáltató az előfizetői szakaszokra proaktív hibaelhárítást biztosít. Ennek értelmében az ezen szakaszon keletkező hibák elhárítása az előfizető bejelentése előtt megkezdődik, de a hibaidő mérése csak az előfizető hibabejelentésével kezdődik.

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 5/6. sz. melléklet

6. Kártérítés, a szolgáltatás hibás teljesítése esetén az előfizetőt megillető kötbér mértéke

6.1 Bérelt vonali internet szolgáltatás rendelkezésre-állás nem teljesítéséhez kapcsolódó kötbér

Az ÜÁSZF törzsrészének 8. pontjában írtakon túlmenően a szolgáltató kötbér fizetésére köteles abban a további esetben, amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre nem állása a szolgáltató érdekkörében merül fel és a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni.

A kötbér mértéke az Üzleti ÁSZF8.2.2.. pontjában meghatározott vetítési alap kétszerese.

A szolgáltató felelőssége a hálózati végpontig terjed, ezen a ponton köteles a szolgáltató a vállalt műszaki paramétereket teljesíteni. A hálózati végpont a szolgáltató által létesített hálózati végberendezés Ethernet előfizetői portja. A szolgáltató mentesül a felelősség alól amennyiben az előfizető a végberendezésre vonatkozó előírások megszegésével rontja a szolgáltatás minőségét vagy egyéb módon kárt okoz.

Nem minősül hibás teljesítésnek, ha a szerződés módosítása a szolgáltató hálózatának konfigurációs módosítását igényli (pl. topológia változtatás, vagy az előfizetői hozzáférési szakasz sebességváltoztatása), s ezért rövid idejű – az előfizetővel előre egyeztetett időpontban történő – üzemidő kiesés történik. Ezen időszak mértéke a szolgáltatónak a szolgáltatással kapcsolatban vállalt éves átlagos rendelkezésre állás mértékében nem foglaltatik bele.

Nem minősül hibás teljesítésnek, ha az előfizető Layer2-nél magasabb OSI rétegben (pl. Layer3 - IP, stb.) mér átviteli sebességet (throughput) és az nem egyezik meg a szolgáltatásban vállalt Layer2 (Ethernet) szinten mérhető sebességgel (pl. Ethernet forgalomgenerátor/vevő műszerrel).

7. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, számlázás

7.1 Bérelt vonali internet díjazás alapelvei

A bérelt vonali internet díja egyszeri és havi díjtételekből áll. A bérelt vonali internet alapú szolgáltatások díjazása a végpont sávszélessége szerint történik.

7.1.1 A szolgáltatás teljesítésének határideje, számlázás

Amennyiben a telephely átadása megtörtént, úgy ebben az esetben a szolgáltató jogosult a telephelyre vonatkozó egyszeri és havi díj megfizetésére vonatkozó számla kiállítására.

A teljesítést a szolgáltató átadás-átvételi dokumentummal igazolja. Ezen dokumentum képezi a számlázás alapját. Az előfizető a telephely átadás-átvételét nem tagadhatja meg, ha a szolgáltató a telephely átadásához szükséges és saját érdekkörébe tartozó feladatokat elvégzi. Amennyiben az előfizető annak ellenére tagadja meg a telephely átadás-átvételét, hogy a szolgáltató az átadással érintett telephely vonatkozásában a telephely átadásához szükséges és saját érdekkörébe tartozó feladatokat elvégezte, úgy ebben az esetben az adott telephelyet átadottnak kell tekinteni az előfizető részéről és a szolgáltató jogosult az adott telephelyre vonatkozó számla kibocsátására az előfizető felé. A részszámlákat az előfizető annak kiállításától számított 15 napon belül köteles megfizetni. Az előfizető köteles fizetési kötelezettségének a szerződésben rögzítettek szerint eleget tenni. Teljesítettnek, vagyis átadottnak minősül a telephely abban az esetben, ha az előfizető a saját telephelyén nem készült el a szolgáltatás fogadására alkalmas infrastruktúrával.

A táblázatokban lévő forintértékek nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

7.1.2 Bérelt vonali internet hozzáférés díja EoSHDSL és GbE vezetékes technológiák esetén:

Sebességtermék neve	Egyszeri díj (Ft)	Havidíj (Ft)
	Nettó	Nettó

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 5/6. sz. melléklet

1 Mbit/s	55 000 Ft	135 682
2 Mbit/s	55 000 Ft	186 348
3 Mbit/s	55 000 Ft	204 955
4 Mbit/s	55 000 Ft	225 851
5 Mbit/s	55 000 Ft	246 175
6 Mbit/s	55 000 Ft	256 766
7 Mbit/s	55 000 Ft	268 502
8 Mbit/s	55 000 Ft	285 677
9 Mbit/s	55 000 Ft	306 287
10 Mbit/s	55 000 Ft	328 901
15 Mbit/s	55 000 Ft	388 584
20 Mbit/s	55 000 Ft	448 267
30 Mbit/s	55 000 Ft	510 269
40 Mbit/s	55 000 Ft	577 251
50 Mbit/s	55 000 Ft	644 577
60 Mbit/s	55 000 Ft	758 333
70 Mbit/s	55 000 Ft	870 200
80 Mbit/s	55 000 Ft	990 654
90 Mbit/s	55 000 Ft	1 025 233
100 Mbit/s	90 000 Ft	1 047 675
150 Mbit/s	90 000 Ft	1 166 755
200 Mbit/s	90 000 Ft	1 285 835
300 Mbit/s	90 000 Ft	1 391 175
400 Mbit/s	90 000 Ft	1 545 750
500 Mbit/s	90 000 Ft	1 680 860
600 Mbit/s	90 000 Ft	1 797 650
700 Mbit/s	90 000 Ft	1 935 050
800 Mbit/s	90 000 Ft	2 164 050
900 Mbit/s	90 000 Ft	2 507 550
1 Gbit/s	180 000 Ft	2 702 200
2 Gbit/s	180 000 Ft	3 052 570
3 Gbit/s	180 000 Ft	3 350 270
4 Gbit/s	180 000 Ft	3 627 360
5 Gbit/s	180 000 Ft	3 927 350
6 Gbit/s	180 000 Ft	4 263 980
7 Gbit/s	180 000 Ft	4 503 285
8 Gbit/s	180 000 Ft	4 710 530
9 Gbit/s	180 000 Ft	4 905 180
10 Gbit/s	250 000 Ft	5 060 900

A mikrohullámú berendezésen megvalósított hozzáférés minden esetben egyedi felmérés, ajánlatadás és árazás alapján kerül értékesítésre, így (a drágább technológia miatt) a mikrohullámú elérés listás díjai legalább 10%-kal magasabbak a 7.1.2 pont táblázatában szereplő vezetékes elérések díjaihoz képest.

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 5/6. sz. melléklet

A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

7.1.3 Bérelt vonali internet hozzáférés díja NG technológia esetén (az NG technológia 2019. augusztus 1-jétől lezárt opció, új előfizetői szerződés az opció igénybevételére nem köthető):

Sebességtermék neve	Egyszeri díj (Ft)	Havidíj (Ft)
	Nettó	Nettó
NG 1M	30 000 Ft	70 990
NG 2M	30 000 Ft	103 050
NG 3M	30 000 Ft	123 660
NG 4M	30 000 Ft	137 400
NG 5M	30 000 Ft	154 575
NG 6M	30 000 Ft	166 025
NG 7M	30 000 Ft	170 605
NG 8M	30 000 Ft	175 185
NG 9M	30 000 Ft	179 765
NG 10M	30 000 Ft	185 490
NG 20M	30 000 Ft	212 970
NG 30M	30 000 Ft	237 015
NG 50M	30 000 Ft	259 915
NG 75M	30 000 Ft	308 005
NG 100M	30 000 Ft	354 950

A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

7.1.4 Bérelt vonali internet hozzáférés szüneteltetés havidíja

Az előfizető az általa kezdeményezett szüneteltetés ideje alatt havonta az egyedi előfizetői szerződésében meghatározott havidíj 50%-át köteles megfizetni. A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

7.1.5 Bérelt vonali internet hozzáférés kiegészítő szolgáltatások havidíja

Kiegészítő szolgáltatás	Havidíj (Ft)
Honlap Prémium szolgáltatás	4 007
Kiemelt SLA (99,75%-os éves átlagos rendelkezésre-állás)	28 625
SNMPv3 információ kiajánlás	1 717
Mobil backup 4G elérés 15 GB-os SIM kártyával, 50 Mbit/s vezetékes sávszélességig, routerrel	26 323

A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

7.1.6 Bérelt vonali internet hozzáférés áthelyezés díjai

Az áthelyezés egyszeri díjait az alábbi táblázat tartalmazza, amennyiben a felmérés során felmerülő költségek a táblázatban levő díjakat nem haladják meg. A táblázatban levő díjnál magasabb ténylegesen felmerülő költséget az Előfizetőnek meg kell fizetnie.

Házon kívüli áthelyezés díja	
Hozzáférés típusa	Végpont egyszeri áthelyezésének egyszeri díja
NG elérés	30 000 Ft

