

Függelék

2012.01.01. napjától hatályos szöveg

Adathálózati ÁSZF

2. sz. függelék

Közeli végpontok szolgáltatás

Tartalomjegyzék

1. Ügyfélkapcsolati helyek	2
1.1. Magyar Telekom Vezetékes nagykereskedelmi értékesítés ügyfélkapcsolati pontjai	2
1.2. T-Systems ügyfélkapcsolati pontjai	2
1.3. Hibabejelentő elérhetősége.....	2
2. A Közeli végpontok szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása	2
3. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai	3
3.1. Előfizetői hozzáférések	3
3.2. Előfizetői hozzáférési pont	3
4. A Közeli végpontok szolgáltatás minőségi célértékei, ezek értelmezése, teljesülésük, mérési módszerek	3
5. A hibák bejelentése, hibaelhárítás, a szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állás nem teljesülése, esetén a szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke	4
5.1. Hibák bejelentése	4
5.2. Hibaelhárítás.....	4
5.3. A szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állás nem teljesülése, esetén a szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke.....	5
6. Az előfizetői szolgáltatáshoz használható végberendezések	5
7. Szolgáltatás díja	5
7.1. A díjazás alapelvei	5
7.1.1. Előfizetési díjak	5
7.1.2. Forgalmi díjak.....	5
7.2. Egyszeri díjak mértéke.....	5
7.3. Hozzáférési díjak mértéke	6
2. sz. függelék 1. sz. melléklet	7
A Közeli végpontok szolgáltatás díjazása	7
1. A Közeli végpontok szolgáltatás díjai	7
2. Kedvezmények az egyszeri és havi díjakból	7
2.1. A szerződéskötés időtartamától függő kedvezmény-struktúra	7
2.2. Egyéb kedvezmények.....	7
3. A szolgáltatás- hozzáférés helyének (áthelyezés) és az átviteli sebesség változása esetén fizetendő díjak	7
3.1. Áthelyezés díjai	7
3.2. Átviteli sebesség változtatásának díjai	8
3.3. Összeköttes előfizető részéről történő szüneteltetésének feloldása	8

Függelék

Adathálózati ÁSZF

2. sz. függelék

Közeli végpontok szolgáltatás

1. Ügyfélkapcsolati helyek

1.1. Magyar Telekom Vezetékes nagykereskedelmi értékesítés ügyfélkapcsolati pontjai

Postacím	Telefon	Fax	E-mail
Magyar Telekom Nyrt., Nagykereskedelmi Igazgatóság 1541 Budapest	06 80 333 999* (H-CS: 8.00-16.30 P: 8.00-15.40)	06 1 458 0008	-
Magyar Telekom Nyrt., Vezetékes nagykereskedelmi értékesítés, Belföldi értékesítési osztály 1541 Budapest	06 80 333 999* (H-CS: 8.00-16.30 P: 8.00-15.40)	06 1 458 0309	nagyker@telekom.hu

*Ingyenesen hívható zöld számok

1.2. T-Systems ügyfélkapcsolati pontjai

Postacím	Telefon	Fax	E-mail
Magyar Telekom Nyrt. Vállalati Ügyfélkapcsolati Központ 1519 Budapest, Pf.: 512	1400 (munkanapokon 8.00-18)	06 1 265-8544	TS_ugyfelkapcsolat@telekom.hu

*Ingyenesen hívható zöld számok

1.3. Hibabejelentő elérhetősége

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

*ingyenesen hívható zöld számok

2. A Közeli végpontok szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

A szolgáltatás közeli helyi hálózatok közt teremt összeköttetést a felhasználó által választott 10Mbit/s vagy 100Mbit/s sebességen. A választható előfizető oldali protokoll 10Mbit/s Ethernet, vagy 100Mbit/s FastEthernet. A szolgáltatás OSI 2 réteg szerinti transzparens kapcsolatot biztosít két „közeli végpont” között direkt optikai összeköttetés felhasználásával. Az alkalmazott technológia csak 2 végpont között biztosítja az összeköttetést.

A „közeli végpont”-nak (közeli helyi hálózatnak) nevezünk két végpontot, amennyiben:

Függelék

- 1. A két végpont ugyanazon a városon belül van, és a két végpont közötti távolság légvonalban nem több mint 1000 méter.
- 2. Egy telefonközponthoz tartozó tápterületen helyezkedik el a két végpont. Ez alól kivételt képez, ha a két előfizetői végpont az utca két szemközti oldalára esik és két különböző központ tápterületéhez tartozik, ekkor még közeli végpontnak számít a két végpont.
- 3. Az összekötendő két végpont közötti optikai szál hossza nem több mint a két végpont LAN-Flex-szel való összekötésénél felhasznált optikai kábel hossza.

3. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

A szolgáltatás hordozója a Magyar Telekom Nyrt. optikai hordozó hálózata. Az előfizetői telephelyeken létesített vonalvégzöldtető berendezések (Ethernet/optika konverterek) között a szolgáltató biztosítja az optikai elérést.

A szolgáltatás az előfizető telephelyein levő előfizetői hozzáférési pontok közti nem menedzselt. A meghibásodást az előfizetőnek kell a Magyar Telekom felé jeleznie – az 5. pontban meghatározott elérési módon.

3.1. Előfizetői hozzáférések

A „Közeli végpontok” szolgáltatás az előfizetői-hozzáférési pontokon vehető igénybe. Az előfizetői hozzáférés biztosítja az előfizető telephelyén levő előfizetői-hozzáférési pont csatlakoztatását direkt optikai összeköttetésen keresztül a távolvégi előfizető telephelyén levő előfizetői-hozzáférési ponthoz. Az alkalmazott előfizetői hozzáférés típusát az határozza meg, hogy az adott telephelyen milyen jellegű helyi hálózati csatlakozást (Ethernet, FastEthernet) kíván az előfizető igénybe venni.

3.2. Előfizetői hozzáférési pont

Előfizetői hozzáférési pontnak az előfizetői hozzáférés vonalvégzöldtető berendezésén (VB) levő elektromos interfészt (EI) nevezzük. A vonalvégzöldtető berendezés direkt optikai összeköttetéssel kapcsolódik az előfizető távolvégi vonalvégzöldtető berendezéséhez.

A felhasználó által az előfizetői interfészen választható közeghozzáférés vezérlési protokollok a következők:

Ethernet	ISO 8802-3
Fast Ethernet	
10BaseT	ISO 8802-3 9. Módosítás
100BaseT	ISO 8802-3 9. Módosítás

A „Közeli végpontok” szolgáltatás a Magyar Telekom Nyrt. teljes egyetemes szolgáltatási területén, optikai elérési hálózaton vehető igénybe, amennyiben az 1. fejezet 1-3 pontban szereplő feltételeknek egyidejűleg eleget tesz a két végpont elhelyezkedése.

4. A Közeli végpontok szolgáltatás minőségi célértékei, ezek értelmezése, teljesülésük, mérési módszerek

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő [megkezdett naptári nap]	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ban teljesített határideje	Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta azaz az előfizetői szerződés létrejött."	≤ 30 nap

Függelék

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje [megkezdett óra]	A szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban teljesített határideje	Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Hibaelhárítási idő: A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.	≤ 24 óra
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje [megkezdett naptári nap]	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje: A díjreklamációknak a szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő.	Nem értelmezhető, mert a szolgáltatás nem forgalom-méréses.
Szolgáltatás rendelkezésre állása [%]	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya	A szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal. A mért értéknek nagyobbak kell lennie a vállalt célértéknél.	99 %
Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya [%]	Az ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya.	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén. A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától- kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívásoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tarozik bele.)	≥75 %

5. A hibák bejelentése, hibaelhárítás, a szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állás nem teljesülése, esetén a szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke

5.1. Hibák bejelentése

A szolgáltató az esetleges hibák bejelentésének lehetőségére folyamatos hibafelvételi szolgálatot biztosít. Az előfizető a Közeli végpontok szolgáltatás hibás működését, hibáját a 80/ 466 111-as ingyenesen hívható telefonszámon jelezheti a szolgáltató felé. A T-Systems ügyfelei a 80/400-500/3 ingyenesen hívható telefonszámon is megtehetik a hibabejelentést.

Az előfizetői hibabejelentésnek tartalmaznia kell:

- A bejelentő nevét, címét, telefonszámát,
- A hiba jellegét,
- Az érintett telephely címét
- Hétfévi, munkaszüneti napon történő bejelentés esetén az előfizetőhöz való bejutás rendjét.

A szolgáltató a hibabejelentést követően hibajegyszámot közöl az előfizetővel.

- a) a szolgáltatás megkezdésére vállalt időpont elmulasztása esetén,
- b) a vállalt minőségi mutatóktól eltérő teljesítés esetén,

5.2. Hibaelhárítás

A szolgáltató a hibát a hiba bejelentésétől számított 24 órán belül hárítja el.

- éves rendelkezésre állás (99%)

Függelék

5.3. A szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állás nem teljesülése, esetén a szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles, amennyiben a szolgáltatás éves rendelkezésre nem állása a szolgáltatónak felróható okból a vállalt értékénél kevesebb ezért az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni,

A kötbér mértéke az adathálózatok szolgáltatás igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltétel törzsszöveg 13.2.1. pontban meghatározott vetítési alap egyszerűsége.

6. Az előfizetői szolgáltatáshoz használható végberendezések

Az előfizető a szolgáltató által létesített előfizetői-hozzáférési pontra, hatósági engedéllyel rendelkező bármilyen végberendezéssel csatlakozhat, amely megfelel a vonatkozó Ethernet és FastEthernet interfész szabványoknak.

A végberendezésekről és azok megfelelőségéről az előfizető köteles gondoskodni. A szabványos csatlakozás szempontjából a szolgáltató ellenőrizheti az előfizetői-hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezéseket. A szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki az előfizetői végberendezés szolgáltatásra és nem vállal felelősséget a végberendezés műszaki paramétereit tekintetében.

A vonalvégződtes berendezés (VB) a szolgáltató tulajdonában van. A működtetéséhez szükséges tápellátás, környezeti feltételek és a berendezés elhelyezéséhez szükséges helyiség biztosítása az előfizető feladata.

A vonalvégződtes berendezést folyamatosan el kell látni alacsonyfeszültségű táplálással (230 V AC). Amennyiben az előfizető igényli, akkor a szünetmentes vagy folyamatos tápellátást is neki kell biztosítani.

7. Szolgáltatás díja

7.1. A díjazás alapelvei

Az előfizetői hozzáférések díja egyszeri és havi díjból áll.

A „Közeli végpontok” szolgáltatás egyszeri és havi díjai az igénybe vett díjazási elemek egyszeri és havi díjainak összege.

Az egyszeri díj nem belépési díj. Az a Magyar Telekom Nyrt. bevételét képezi, leszereléskor vagy a szerződés megszűnésekor nem térítendő vissza.

Az árazásban nem jelenik meg az előfizetői hozzáférés és az előfizetői hozzáférési pont szétválasztása, azaz a díjak összeköttetésekre vonatkoznak.

Amennyiben a szolgáltatás létesítéséhez alépítmény építésére van szükség, az alépítmény létesítésének díját a Közeli végpontok szolgáltatást megrendelő viseli. Az alépítmény építés díja minden esetben egyedi árképzés keretében, a telepítés távolságától, a területtől függő körülményeket mérlegelve, a ténylegesen felmerülő költségek alapján kerül meghatározásra.

7.1.1. Előfizetési díjak

Havi előfizetési díj minden megkezdett hónap elején esedékes díj, amelyet az előfizető az erőforrások rendelkezésre tartásáért és használatáért fizet.

A havi előfizetési díj az igényelt Közeli végpontok szolgáltatás 10 vagy 100 Mbit/s-os sávzélességétől függ.

A havi előfizetési díj távolságtól független.

7.1.2. Forgalmi díjak

A Közeli végpontok szolgáltatásnak nincsen forgalmi díja.

7.2. Egyszeri díjak mértéke

Az egyszeri díjak tartalmazzák a megrendelés fogadás, felmérés, értékesítés és létesítés költségeit. A díjak mértékét az 1. számú melléklet tartalmazza.

Általános szerződési feltételek

Függelék

7.3 Hozzáférési díjak mértéke

A szolgáltatás havi díja függ az igénybevett szolgáltatás sávszélességétől. A díjakat az 1. sz. melléklet tartalmazza.

A jelen függelékben nem szabályozott kérdésekben az adathálózati szolgáltatás igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltétel törzsszövegében rögzítettek az irányadóak. A jelen függelék az adathálózati szolgáltatás igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltétel szerves és elválaszthatatlan részét képezi. Amennyiben a jelen függelék és az általános szerződési feltétel törzsszövege között ellentmondás van, úgy ebben az esetben a függelékben írtak az irányadóak.

Mellékletek

1. sz. melléklet: A Magyar Telekom Nyrt. Közeli végpontok szolgáltatás díjazása

Általános szerződési feltételek

Függelék

2. sz. függelék 1. sz. melléklet

A Közeli végpontok szolgáltatás díjazása

1. A Közeli végpontok szolgáltatás díjai

1 éves szerződéses elkötelezettség mellett a szolgáltatás egyszeri és havi díjai a következők:

Megnevezés	10 Mbit/s-os összeköttetés esetén	100 Mbit/s-os összeköttetés esetén
Egyszeri díj (Ft)	651 000	750 000
Havi díj (Ft)	260 000	300 000

A fenti havi és egyszeri díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

2. Kedvezmények az egyszeri és havi díjakból

2.1. A szerződéskötés időtartamától függő kedvezmény-struktúra

A szerződés időtartama	A kedvezmény mértéke a havi díjból az előfizető számlájának kedvezmény nélküli végösszege alapján (%)
Kevesebb, mint 3 év (de legalább 1 év)	0
Kevesebb, mint 5 év (de legalább 3 év)	5
5 év és afölött	8
A szerződés időtartama	A kedvezmény mértéke az egyszeri díjból az előfizető számlájának kedvezmény nélküli végösszege alapján (%)
1 év és afölött	50

2.2. Egyéb kedvezmények

Az előfizető a szerződéskötés volumene, a Magyar Telekommal való stratégiai együttműködés megléte, ill. hasonló szempontok alapján egyedi elbírálás keretében további kedvezményben részesülhet.

3. A szolgáltatás- hozzáférés helyének (áthelyezés) és az átviteli sebesség változása esetén fizetendő díjak

Az alábbi feltételek a végpontáthelyezés, az összeköttetés jellemzőinek változtatása, illetve a vonalvégződtető berendezés változtatása esetében fizetendő egyszeri díjakra vonatkoznak. A havi díjakat az újonnan létrejövő összeköttetések és hozzáférések alapján kell fizetni.

3.1. Áthelyezés díjai

Az összeköttetések végpontjainak áthelyezése csak belföldön, a Magyar Telekom Nyrt. teljes koncessziós területén lehetséges, amennyiben az újonnan keletkező két végpont megfelel a közeli végpont fogalmának.

Az épületen belüli, illetve épületen kívüli áthelyezésekért a szolgáltató (eltérő mértékű) egyszeri áthelyezési díjat számít fel.

Ha a végpontáthelyezés épületen belül történik, akkor azért 85 000 Ft áthelyezési díjat kell fizetni.
Ha a végpontáthelyezés nem épületen belül történik, akkor 150 000 Ft áthelyezési díjat kell fizetni.

Általános szerződési feltételek

Függelék

Az áthelyezési díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

3.2. Átviteli sebesség változtatásának díjai

A meglévő összeköttetés átviteli sebességének módosítása új létesítésnek minősül.

3.3. Összeköttetés előfizető részéről történő szüneteltetésének feloldása

Az összeköttetés előfizető részéről történő szüneteltetés feloldásáért a szolgáltató egyszeri díjat számít fel.