

Általános szerződési feltételek

Függelék

2012.01.01. napjától hatályos szöveg

Adathálózati ÁSZF

9. sz. függelék

VideoGate videokonferencia központi előfizetői
szolgáltatás

Tartalomjegyzék

A szolgáltató neve, székhelye, postacíme	3
T-Systems ügyfélkapcsolati pontjai	3
1. Az előfizetői szolgáltatás	3
1.1. A szolgáltatás meghatározása	3
1.2. A szolgáltatás felépítése	4
1.2.1. Csatlakozási lehetőségek	4
1.2.2. Elérhető videokonferencia szolgáltatások	4
1.3. Regisztráció	5
1.3.1. VK végberendezés regisztrációja	5
1.3.2. VK szoftver kliens regisztrációja	5
1.3.3. VK szoba regisztrációja	6
1.4. Elérés az internetről	6
1.5. Elérés az IP Complex Plusz hálózathoz	6
1.6. Elérés az ISDN/PSTN és a mobil hálózatokból	6
2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai	7
2.1. A VideoGate szolgáltatás elérhetősége	7
2.2. A szolgáltatás alkalmi szolgáltatásként is igénybe vehető	7
2.3. A szolgáltatás szünetelése/szüneteltetése	7
3. Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérési módszere	7
3.1. Hibakezelés, szolgáltatás-támogatás	8
3.1.1. Hibabejelentés időpontja	8
3.1.2. Szolgáltatás helyreállításának időpontja	8
3.1.3. Szolgáltatás helyreállítási időtartam	9
3.1.4. Szolgáltató hibabejelentő ügyelete	9
3.1.5. A hiba a nem Magyar Telekom Nyrt. üzemeltetésű eszközben vagy hálózati elérésben van	9
4. Késedelmes teljesítés esetén a szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke	9
5. Az előfizetői szolgáltatáshoz használható végberendezések	9
1. sz. melléklet: VideoGate díjak	11
1. Díjak érvényessége	11
2. Egyszeri csatlakozási díj	11
3. Havi előfizetési díj	11
4. Egyéb üzemeltetői szolgáltatások díja	12
4.1. Hibaelhárítás, hibabehatárolás	12
4.2. Üzemszünetelés	12

Általános szerződési feltételek

Függelék

5. Díjkedvezmény.....	12
-----------------------	----

Általános szerződési feltételek

Függelék

Adathálózati ÁSZF

9. sz. függelék

VideoGate videokonferencia központi előfizetői szolgáltatás

A szolgáltató neve, székhelye, postacíme

A szolgáltató cégneve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság

A szolgáltató rövidített cégneve: Magyar Telekom Nyrt.

A szolgáltató székhelye: 1013 Budapest Krisztina krt. 55.

A szolgáltató postacíme: 1541 Budapest

T-Systems ügyfélkapcsolati pontjai

Postacím	Telefon	Fax	E-mail
Magyar Telekom Nyrt. Vállalati Ügyfélkapcsolati Központ 1541 Budapest	1400* (7x24 óra)	06 1 265-8544	TS_ugyfelkapcsolat@telekom.hu

* Hálózaton belülről (Magyar Telekom, T-Mobile, T-Kábel hálózat) díjmentesen hívható számok.

A hálózaton kívülről (LTO területek, alternatív szolgáltatók, Pannon, Vodafone) Kék szám díjazása szerint hívható számok.

1. Az előfizetői szolgáltatás

1.1. A szolgáltatás meghatározása

A VideoGate szolgáltatás (SZJ 64.20.28.2) lehetővé teszi, hogy használója saját hálózatán belüli kommunikációján túl, partnertől és földrajzi elhelyezkedéstől függetlenül partnereivel kapcsolatot tarthasson videokonferencián keresztül. Mindehhez a résztvevőknek egy-egy videokonferencia (a továbbiakban VK) végberendezéssel kell rendelkezniük, a konferencia kiépítéséhez szükséges központi elemek a szolgáltatás keretében állnak rendelkezésre.

A VideoGate központi eszközei lehetővé teszik használniuk egyidejűleg több független, több résztvevős konferenciák rendezését, hatékony, idő és költségkímélő csoportos munkavégzést biztosítva. A VideoGate egyidejűleg több párhuzamos konferenciát képes kezelni a végberendezések között magas hang- és video-kommunikációs minőség mellett.

A VideoGate központi VK szolgáltatást biztosít a világ legelterjedtebb video-kommunikációs végberendezések között, mint amilyenek a HD és az SD minőségű VK rendszerek vagy a video-képes mobiltelefonok.

A VideoGate lehetőséget nyújt az élő kamerakép mellett párhuzamosan tartalom továbbítására is (kép, dokumentum, prezentáció).

A VideoGate központi szolgáltatáselemek igénybe vétele regisztráción alapul.

A VideoGate szolgáltatás lehetőséget teremt a jelentős számú video-kommunikációs megoldások, elsősorban tárgyalótermi VK rendszerek előnyeinek jobb kihasználására. A csupán vállalati hálózaton belüli kommunikációra használt video-kommunikációs rendszerek, vállalatközi, nyilvános kommunikációs akadályai a VideoGate szolgáltatás használatával feloldhatók:

- A video-átvitel protokolljának jellemzőiből adódóan külön (költséges) infrastruktúra elemek nélkül a vállalati tűzfalak nem járhatóak át biztonságosan, így ezt nem kockáztatják. A VideoGate biztonságos átjárást szolgáltat igénybe vevői számára.
- Nincs olyan nyilvántartás, amelyből kiderülne, mely cégek rendelkeznek video-kommunikációs megoldásokkal így „nincs kit felhívni”. A VideoGate szolgáltatás használóinak listáját – beleegyezésükkel – nyilvánosan közzéteszi.

Általános szerződési feltételek

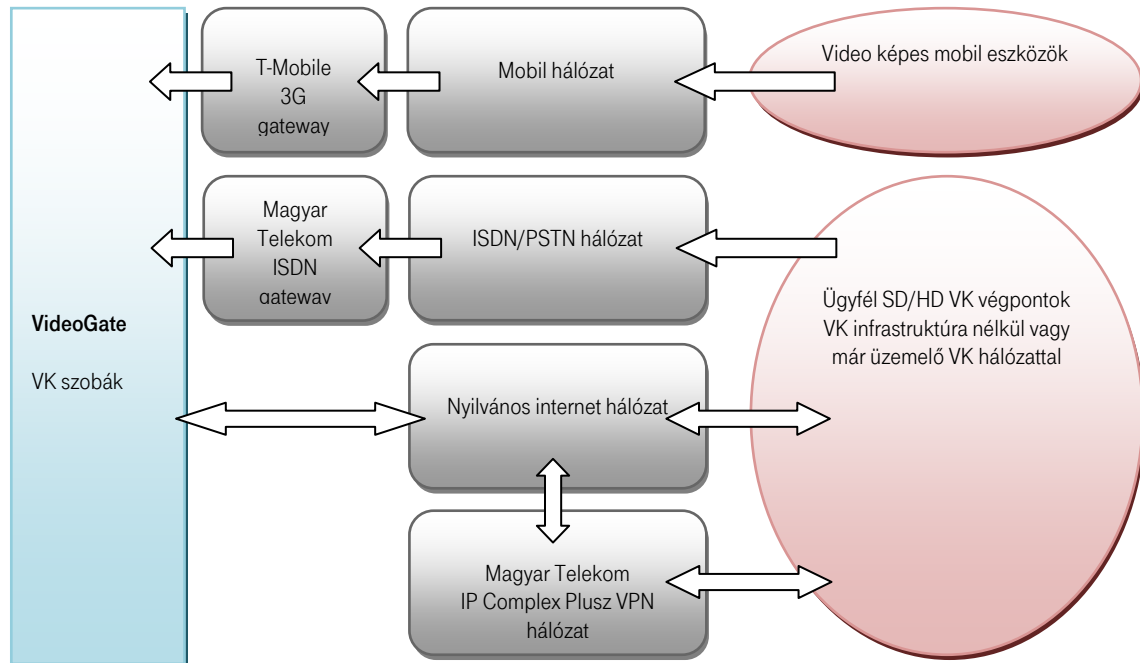
Függelék

- A vállalati hálózat video-kommunikációs rendszerei számára költséget és műszaki akadályt jelenthet más hálózatok video-kommunikációs partnereivel a kapcsolatfelvétel (pl. internet, ISDN, mobil vagy a Magyar Telekom Nyrt. IP Complex Plusz virtuális magánhálózata). A szolgáltatás korszerű technológiai megoldásokra épülő infrastruktúrája kiváló hálózat átmeneti és biztonsági elemekre épül, amik egyszerűvé és biztonságossá teszik a belépést a különféle ráhordó szolgáltatásokra települt video-kommunikációs eszközökről.

A VideoGate képességei egyformán igénybe vehetők az internetről, a professzionális minőségű IP Complex Plusz, a mobil, valamint az ISDN hálózatokról. A VideoGate használója - a megfelelő regisztrációt követően - bármely másikkal ad-hoc video kapcsolatot létesíthet. A szolgáltatást ügyfél centrikus Help Desk támogatja, IP Complex Plusz eléréssel rendelkező használók pedig QoS SLA szerződéssel garantálhatják a magas minőségű elérési szolgáltatást.

1.2. A szolgáltatás felépítése

A VideoGate központi kiszolgáló eszközei budapesti elhelyezéssel csatlakoznak az ügyfél video-kommunikációs eszközeit csatlakoztató hálózatokhoz.



1.2.1. Csatlakozási lehetőségek

A VideoGate kapcsolatot teremt az internet, a Magyar Telekom Nyrt. internet elérés szolgáltatás opcióval rendelkező IP Complex Plusz virtuális magánhálózat (lásd: A Magyar Telekom Nyrt. Általános szerződési feltételei IP Complex Plusz szolgáltatásra), valamint ISDN és a mobil hálózatokon működő video-kommunikációs állomások között. Lehetőség van pont-pont video hívás, valamint multipont virtuális VK kialakítására.

Internet vagy IP Complex Plusz hálózati eléréssel rendelkező használó megfelelő minőségű átviteléhez:

- Hagyományos (SD, VGA, CIF, stb.) képfelbontású videokonferencia esetén min. 128 kbit/s szimmetrikus, míg
- Nagyfelbontású (HD) képfelbontású videokonferencia esetén 1 Mbit/s szimmetrikus sávszélesség javasolt.

1.2.2. Elérhető videokonferencia szolgáltatások

VideoGate regisztráció

VK rendszer regisztrációja a VideoGate szolgáltatáshoz, annak tűzfal átjárás technológiát biztosító szerverén keresztül lehetséges. A regisztráció a H.460.18/.19 szabvány szerint történik, ezért csak az ezt támogató végberendezések használhatóak. A regisztrációval a VK berendezés egyedi hívóazonosítót kap. Az azonosító használatával a VK berendezés (HW, SW alapú) más, internet alapú hívásra alkalmas berendezésről is elérhető lesz.

VK konferenciaszoba szolgáltatás

VK és telefonhívások összekapcsolására alkalmas konferenciaszoba szolgáltatás. A konferencia szobák elérése védhető (pl. egyedi hívóazonosítóval, PIN kóddal). A becsatlakozott végpontok közös konferenciába kerülnek, ahol a résztvevők látják, illetve hallják egymás.

Általános szerződési feltételek

Függelék

Szoftveres kliens szolgáltatás

A szolgáltatás részeként Cisco Movi szoftveres kliens használható. A megoldáshoz szükséges szoftver ingyenesen hozzáférhető, a működéshez szükséges belépési adatokat a Szolgáltató biztosítja.

A szoftveres kliens teljes értékű SIP videokonferencia kliensként működik, video-, audio- és tartalomküldésre – fogadásra alkalmas.

Központi telefonkönyv adatbázis

A Szolgáltatás internetes oldalán elérhető információs fájl, pdf formátumban, amely az elérhető nyilvános videokonferencia végpontok hívóazonosítóit tartalmazza.

1.3. Regisztráció

1.3.1. VK végberendezés regisztrációja

A VideoGate központi szolgáltatáselemek igénybe vétele regisztráción alapul. Az ügyfél internetre vagy internet elérés szolgáltatás opcióval rendelkező IP Complex Plusz VPN hálózati elérésre telepített VK végberendezése regisztrációja alkalmával egyedi, nyilvános azonosítót kap. Az azonosító a VideoGate VK eszköz azonosítására szolgál. Az ügyfél azonosítója egyedi hívószámból (pl. 1234567) és egy szolgáltatást azonosító állandó domain-ből áll (hívószám@videogate.hu). A példa szerinti egyedi hívószámmal rendelkező VK végberendezés azonosítója tehát 1234567@videogate.hu. Pont-pont video hívást a VideoGate szolgáltatás keretein belül a regisztrált internet VK eszközök elérhetnek nem regisztrált VK végberendezéseket is. Az internet hozzáféréssel rendelkező VK végberendezésének regisztrációja során egy helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatási számot (06 21) kap.

Az előfizető a jelen egyedi előfizetői szerződés egyidejű aláírásával tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás azonosításához kiosztott szám kizárólag a hálózat azonosítására szolgál, ezért sem távbeszélő-hálózati hívás kezdeményezését, sem fogadását nem engedélyezi a szolgáltató. A VK végberendezést elsődlegesen azonosító hívószám@videogate.hu formátum mellett a hívószám helyett másodlagosan, nem kötelezően, egy végberendezéshez egy alias is megadható az e-mail címek képzésének megfelelő szabályok szerint (alias@videogate.hu). VK szoftver kliens alias regisztrálása (ld. 1.3.2. VK szoftver kliens regisztrációja) technikai okokból eltérő (alias.movi@videogate.hu). Az alias-ról érkező vagy azt elérni kívánó VK hívások kezelése azonos a hívószám@videogate.hu formátumú hívások kezelésével.

1.3.2. VK szoftver kliens regisztrációja

A Cisco új fejlesztésű személyi videokonferenciás megoldása a Movi, a HD videokonferencia élményét nyújtja bárhol és bármikor. A Movi egy PC-n futtatható videokonferencia kliens, amely lehetővé teszi – megfelelő sávszélesség rendelkezésre állása esetén - a kristálytisztá videokommunikációt az ügyfél számára repülőtéren, holtelben, kávézóban vagy éppen otthon. Jól integrálható a vállalati videokonferencia hálózatba, így használója egyszerűen és hatékonyan képes vizuális kommunikációt folytatni. Regisztrációja az 1.3.1. VK végberendezés regisztrációja fejezet szerint történik.

Fontosabb jellemzői

- Intuitív felhasználói felület, ahonnan elérhető a **telefonkönyv**, illetve megjeleníti a **jelenlét információkat**
- Szabványokon alapuló **tartalommegosztás (H.239, BFCP)**
- Bármilyen **SIP vagy H.323** alapú videokonferencia (vagy telepresence) végponttal együttműködik
- Egyszerűen telepíthető, és könnyen **skálázható**
- **720p felbontás, 30 fps képráfrissítés** biztosítja a kristálytisztá képminőséget
- Full **duplex hangátvitel**, dinamikus visszhangelnyomás
- Hangkódolások: G.711, G.722.1, **MPEG4 AAC-LD**
- Kép a képből **PiP funkció (mozgatható)**
- Képkódolások: H.263, H.263+, H.264
- Sávszélesség: 24 kbps-tól **8 Mbps-ig**
- **Sávszélesség adminisztratív szabályozása**
- Windows vagy MAC operációs rendszer alatt működő kliens és telepítő szoftver
- Egyedi felhasználónév és jelszó a kliensekhez.

USB kamera és mikrofon-hangszóró NEM része a csomagoknak.

Általános szerződési feltételek

Függelék

Működési feltételei

A szoftveres kliens telepítésének feltételei:

PC követelmények:

CPU:

- Minimum SSE2 támogatás (Pentium IV vagy újabb)
- 720p 30fps kódoláshoz minimum Intel Core2Duo @ 1.2 GHz vagy jobb
- VGA 30fps kódoláshoz minimum Intel Atom @ 1.6 GHz

Operációs rendszer:

- Windows XP SP2 vagy újabb
- Windows Vista
- Windows 7

Grafika

- OpenGL 1.2 vagy újabb

Mac követelmények:

- Macintosh számítógép Intel x86 processzorral
- Mac OS X 10.5 Leopard vagy újabb
- 720p 30fps kódoláshoz Intel Core2Duo @ 1.2 GHz vagy jobb. Az optimális élmény eléréséhez szükséges: Core2Duo @ 2GHz with 2 MB L2 cache per core

1.3.3. VK szoba regisztrációja

VK szobát csak regisztrált internet VK eszközök használói, mint VideoGate előfizetők bérelhetnek. Egy virtuális VK szobát max. 10 résztvevő vehet egyidejűleg igénybe, ezen belül egy virtuális VK szoba férőhelye a VideoGate egyedi előfizetői szerződésében rögzíthető. Egy ügyfél több virtuális VK szobát is bérelhet egyenként tetszőleges számú (max. 10) férőhellyel.

Az egyes virtuális VK szobák egyedi helyfüggő elektronikus hírközlési szolgáltatási számot és hozzá tartozó azonosítót kapnak. Regisztrációja az 1.3.1. VK végberendezés regisztrációja fejezet szerint történik.

A hívószám és az azonosító ismeretében a virtuális VK szobát az előfizető partnerei használhatják nyílt infrastruktúráként az internet VK képes eszközeiről, ill. a virtuális VK hívószámát tárcsázva a távbeszélő és a mobil hálózatról video, ill. hang-képes készülékekkel a teljes havi előfizetési idő alatt a nap 24 órájában.

A virtuális VK szobát bérlő ügyfél annak hívószámát, ill. azonosítóját megoszthatja nem regisztrált video-kommunikációs eszközökkel rendelkező partnereivel is.

Az ügyfél korlátozhatja partnereit azzal, hogy a virtuális VK szoba elérését egyedi 1-31 számjegyből álló belépési kóddal regisztráltatja, s a belépési kódot csak szűkebb partnerkörével osztja meg. A belépési kódot a VK szobát regisztráló előfizető megváltoztathatja.

1.4. Elérés az internetről

A VideoGate szolgáltatás igénybe vehető a nyilvános internetet használó vállalati hang- és video-kommunikációs eszközökkel.

A szolgáltatás keretében pont-pont „best effort” VK kapcsolat alakítható ki internet eléréssel rendelkező nem regisztrált video-kommunikációs eszközökkel is.

Regisztrált VK szobával és internet eléréssel rendelkező Videogate ügyfeleink VK szolgáltatást vehetnek igénybe az 1.3.3. VK szoba regisztrációja fejezetben leírtak szerint. Az internet elérés kialakításáról a VideoGate használójának gondoskodnia kell, az nem része a VideoGate szolgáltatásnak.

1.5. Elérés az IP Complex Plusz hálózatról

A VideoGate szolgáltatás igénybe vehető a Magyar Telekom Nyrt. internet elérés szolgáltatás opcióval rendelkező IP Complex Plusz virtuális magánhálózatát használó vállalati hang- és video-kommunikációs eszközökkel.

A szolgáltatás keretében pont-pont VK kapcsolat alakítható ki internet eléréssel rendelkező nem regisztrált video-kommunikációs eszközökkel is.

Regisztrált VK szobával és IP Complex Plusz eléréssel rendelkező Videogate ügyfeleink VK szolgáltatást vehetnek igénybe az 1.3.3. VK szoba regisztrációja fejezetben leírtak szerint. Az IP Complex Plusz elérés és az IP Complex Plusz internet elérés szolgáltatás opciójának kialakításáról a VideoGate használójának gondoskodnia kell, az nem része a VideoGate szolgáltatásnak.

1.6. Elérés az ISDN/PSTN és a mobil hálózatokból

Regisztrált VK szobával és IP Complex Plusz vagy internet eléréssel rendelkező Videogate ügyfeleink VK szolgáltatást vehetnek igénybe az 1.3.3. VK szoba regisztrációja fejezetben leírtak szerint. A VK szoba elérhető ISDN/PSTN és a mobil hálózatokból nem regisztrált hívó partnereik számára is, a VK szoba hívószámának tárcsázásával. Lehetőség van több ISDN eléréssel ellátott VK végberendezés kiszolgálására is (n x ISDN2, ahol n: 1, 2, 3, ...). A vezeték Budapesti hívószám hívásának költségeit a hívó partner fizeti szolgáltatójával kötött szerződésének megfelelően.

Általános szerződési feltételek

Függelék

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

2.1. A VideoGate szolgáltatás elérhetősége

A VideoGate szolgáltatás igénybevétele függ a végberendezések képességeitől és az elérésként használt hálózatok mindenkor lefedettségétől.

2.2. A szolgáltatás alkalmi szolgáltatásként is igénybe vehető

Az előfizető rendezvények, egyéb időszakos események esetén alkalmi VideoGate rendelhető meg a szolgáltatótól. Az előfizetőnek a megrendelést úgy kell megtennie, hogy az a rendezvény (esemény) megkezdésének időpontját megelőző 20 munkanappal beérkezzen a szolgáltatóhoz. A szolgáltató a megrendelést nyilvántartásában rögzíti. A szolgáltató a megrendelés beérkezésének kézhezvételét követő 3 munkanapon belül megküldi az általa cégszerűen aláírt szerződést az előfizető részére aláírás, cégszerű aláírás céljából. Az előfizetőnek a szolgáltató által cégszerűen aláírt szerződést annak kézhezvételét követő 3 munkanapon belül kell cégszerűen aláírva visszaküldeni a szolgáltatónak.

2.3. A szolgáltatás szünetelése/szüneteltetése

Szolgáltató érdekkörében:

A szolgáltatás szünetelhet karbantartás, bővítés, vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek elvégzése céljából.

A szolgáltató a szolgáltatás szüneteléséről legalább 6 nappal előbb írásban értesíti az előfizetőt.

A szünetelés időtartama hozzáférésekenként évi 3 alkalom, alkalmanként nem haladhatja meg a 12 órát.

A szünetelés időtartamára az előfizetőt nem terheli díjfizetési kötelezettség.

Előfizető érdekkörében:

Az előfizető kérheti a szolgáltatás szüneteltetését a szolgáltatótól 3 hónapnál nem hosszabb időtartamra.

Az előfizetőnek a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó kérelmét írásban a szüneteltetés kezdő időpontját megelőző 8 nappal előbb kell benyújtania a szolgáltató egyedi előfizetői szerződésben megjelölt ügyfélkapcsolati helyéhez. A kérelemnek tartalmaznia kell a szüneteltetés kezdeti időpontját és időtartamát.

A szüneteltetés időtartamára az előfizetőnek a havi előfizetési díj 50%-át kell havonta megfizetnie a szolgáltatónak.

3. Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérési módszere

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

Általános szerződési feltételek

Függelék

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Céltérték
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.	≤ 14
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 díjreklamációnak a szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő.	≤ 30
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.	≥ 99,1
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, hívássoroló 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

3.1. Hibakezelés, szolgáltatás-támogatás

A szolgáltató a központi szolgáltatás nyújtására proaktív hibaelhárítást biztosít. Ennek értelmében a központ működésében és hálózat átmeneti csatlakozásain keletkező hibák elhárítása az előfizető bejelentése előtt megkezdődik, de a hibaidő mérése csak az előfizető hibabejelentéssel kezdődik.

3.1.1. Hibabejelentés időpontja

Az az időpont, amikor az előfizető a szolgáltatói hibaügyeletnek bejelentette, hogy az előfizetőt befolyásoló hiba következett be. Ettől az időponttól kezdve az előfizető hibajegye megnyitásra kerül. Az előfizetőnek úgy kell jelentenie a szolgáltatási hibát, hogy telefon, fax vagy email útján értesíti a szolgáltató hibaügyeletét.

A hibabejelentésnek tartalmaznia kell:

- A bejelentő nevét, címét, telefonszámát
- A hiba jellegét
- Az érintett VideoGate csatlakozás azonosítóját

A szolgáltató a bejelentést követően hibajegy számot közöl az előfizetővel.

3.1.2. Szolgáltatás helyreállításának időpontja

Az az időpont, amikor a szolgáltató a szolgáltatást helyreállította. A szolgáltatás helyreállításáról a szolgáltató telefonon értesíti az előfizető megbízottját. A szolgáltatás akkor tekinthető helyreállítottnak, ha az előfizető azt visszaigazolta. Amennyiben az előfizető a javítást nem fogadja

Általános szerződési feltételek

Függelék

el, vagy a visszaigazolás az előfizető akadályoztatása (pl. éjszakai hibaelhárítás esetén) miatt nem lehetséges, viszont a szolgáltató mérési eredményei szerint a szolgáltatás helyreállt, a hiba megszüntetettnek tekintendő.

3.1.3. Szolgáltatás helyreállítási időtartam

A szolgáltatás helyreállításának időtartama a hibabejelentés időpontjától a szolgáltatás helyreállítás időpontjáig eltelt időtartam.

3.1.4. Szolgáltató hibabejelentő ügyelete

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 előrehaladásáról 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:

	Telefon	Fax	E-mail
KFKI Service Desk	06 80 40 80 80 +36 1 452-1499 (külföldről)	+36 1 432-8290	servicedesk@kfkizrt.hu

3.1.5. A hiba a nem Magyar Telekom Nyrt. üzemeltetésű eszközben vagy hálózati elérésben van

Amennyiben az előzetes vizsgálatok során megállapítást nyer, hogy a hiba a nem Magyar Telekom Nyrt. üzemeltetésű eszközben vagy hálózati elérésben van, akkor az ügyfél az illetékes hálózati, ill. berendezés szolgáltatójával kötött szerződés szerint jár el a hiba bejelentése és elhárítása érdekében.

Amennyiben a VideoGate szolgáltatás nem szerződésszerű igénybevétele abból adódik, hogy a hiba nem Magyar Telekom Nyrt. üzemeltetésű eszközben vagy hálózati elérésben van, úgy ebben az esetben a Magyar Telekom Nyrt.-t semmilyen felelősség nem terheli.

4. Késedelmes teljesítés esetén a szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke

A szolgáltató neki felróható késedelmes teljesítés esetén kötbér fizetésére köteles az előfizető részére

A fizetendő kötbér alapja a késedelemmel érintett regisztrációs csomagok 5 havi előfizetési díja. A kötbér mértéke a kötbéralap 0.3 %-a naponta, legfeljebb a kötbéralap 10 %-a.

A szolgáltató felelőssége a VK központra és közvetlen hálózat átmeneti csatlakozásaira terjed, ezeken a pontokon köteles a szolgáltató a vállalt műszaki paramétereket teljesíteni.

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 központjának, ill. hálózatátmeneteinek konfigurációs módosítását igényli, 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 a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba esetén a szolgáltató a kiszállás és a VK központi szolgáltatáselemek működési vizsgálatának mérési költségét megtérítheti az előfizetővel.

Nem minősül a szolgáltató hibás teljesítésének az előfizető hálózati szolgáltatásának kiesése vagy hibás működése.

5. Az előfizetői szolgáltatáshoz használható végberendezések

A használónak csak olyan végberendezéssel szabad csatlakoznia a VideoGate szolgáltatáshoz, amely megfelel a VideoGate interfész előírásainak.

Általános szerződési feltételek

Függelék

A szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki az előfizető tulajdonát képező VK végberendezésre, és nem vállal felelősséget a végberendezés műszaki paramétereit tekintetében.

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: VideoGate díjak

Általános szerződési feltételek

Függelék

1. sz. melléklet: VideoGate díjak

1. Díjak érvényessége

A díjak nem tartalmazzák a VideoGate szolgáltatás elérését biztosító hálózatok használati díjait. A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

2. Egyszeri csatlakozási díj

Egyszeri díj	Nettó egyszeri díj	Ismertetés
VK rendszer regisztrációs díja	59 900 Ft	A VideoGate szolgáltatást igénybe vevő állomás egyedi azonosítóját és a VideoGate rendszerben történő regisztrációját foglalja magába

A díj alapsomagonként (VideoGate internet alapsomag, VideoGate IP Complex Plusz alapsomag) fizetendő.

3. Havi előfizetési díj

Alapsomagok és kiegészítések		Nettó havidíj ¹	Ismertetés	VideoGate elérés típusa	Pon-Pont VK hívás lehetséges	Dedikált VK szoba
alapsomagok	VideoGate internet alapsomag	39 900 Ft	Az ügyfél videokonferencia rendszere(i) hozzáféréseinek biztosítása (nyílt interneten keresztül) /db	Internet	Igen	Nincs
	VideoGate IP Complex Plusz alapsomag	29 900 Ft	Az ügyfél videokonferencia rendszere(i) hozzáféréseinek biztosítása (IP Complex Plusz hálózati elérésen keresztül) /db	IP Complex Plusz	Igen	Nincs
kiegészítések	VideoGate Szoftver kliens bérlet ²	49 900 Ft	1 szoftver kliens regisztrációja	Internet, IP Complex Plusz	Igen	Nincs
	VideoGate VK szoba	49 900 Ft	1 résztvevő lehetősége dedikált VK szobában + ISDN és mobile behívás lehetősége	Internet, IP Complex Plusz	Igen	Igen

A nem teljes havi igénybevétel esetében a teljesített napok számának megfelelően naponta a havi díj 1/30-ad része kerül felszámításra. Az üzembe helyezés és a leszerelés napja nem díjazandó.

Ha a VideoGate csatlakozás regisztrációja, illetve megszüntetése alapján a teljesítés az adott hónapban 15 napnál több, akkor teljes havi díjat számítunk fel, ha a teljesítés max. 15 nap, akkor a havi díj 50%-át számítjuk fel.

¹ A díjak az ÁFA-t nem tartalmazzák.

² A VideoGate Szoftver kliens bérlete nem tartalmazza a hardverkönyezetet, mint pl. a működtető számítógépet és a HD video kamerát.

Általános szerződési feltételek

Függelék

4. Egyéb üzemeltetői szolgáltatások díja

4.1. Hibaelhárítás, hibabehatárolás

Ha a helyszíni közreműködést az előfizetői berendezés meghibásodása tette szükségessé, a távközlési szolgáltató részéről felmerült költséget meg kell fizetni. A számlázás alapja a tényleges ráfordítás.

Abban az esetben, ha a hibaelhárítás után az ügyfél további méréseket igényel, ezen mérések költségei az előfizetőt terhelik.

4.2. Üzemszünetelés

Az előfizető kérheti a VK regisztrációjának ideiglenes (három hónapnál nem hosszabb időre) szüneteltetését.

Az üzemszünetelés időtartamára a Magyar Telekom Nyrt. által felszámított havi előfizetési díj 50 %-át, valamint a más távközlési társaság által a szüneteltetett végpontra kiszámlázott díjat kell megfizetni.

5. Díjkedvezmény

Azon előfizetőink, akik a VideoGate szolgáltatás igénybevételére a Magyar Telekom Nyrt.-vel több évre szóló szerződést kötnek, a szerződéses évek számától függően a Magyar Telekom Nyrt. által felszámított havi előfizetési díjból kedvezményre jogosultak. A VideoGate szolgáltatás előfizetőre egységesen érvényes kedvezményt az alábbi táblázat tartalmazza. Ezen kedvezményeket valamennyi felhasználónak, előfizetőnek biztosítani kell, amennyiben azonos feltételekkel igényelnek azonos, illetve hasonló szolgáltatást.

Havi díjkedvezmények	
A szerződés időtartama	Kedvezmény mértéke (%)
2 éves szerződés esetén	5 %
3 éves szerződés esetén	10%