

# Általános szerződési feltételek

Függelék

2012.01.01. napjától hatályos szöveg

A Magyar Telekom Nyrt.

Általános Szerződési Feltételei Bérelt Vonali Szolgáltatásra

3. sz. függelék

GigaLink bérelt vonali előfizetői szolgáltatás

## Tartalomjegyzék

Ügyfélszolgálatok elérhetősége .....	2
T-Home ügyfélszolgálat elérhetősége .....	2
Magyar Telekom Vezetékes nagykereskedelmi értékesítés ügyfélkapcsolati pontjai .....	2
T-Systems ügyfélkapcsolati pontjai .....	2
Hibabejelentő elérhetősége .....	3
<b>1. A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása.....</b>	<b>3</b>
<b>2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Az előfizetői szolgáltatás célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérési módszere.....</b>	<b>4</b>
<b>4. A hibák bejelentése, hibaelhárítás a szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állás nem teljesülése, a szolgáltatás késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke .....</b>	<b>5</b>
4.1. Hibák bejelentése .....	5
4.2. Hibaelhárítás.....	5
4.3. A szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állás nem teljesülése esetén a szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke.....	5
4.4. A szolgáltató késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér mértéke.....	5
<b>5. Az előfizetői szolgáltatáshoz használható végberendezések .....</b>	<b>6</b>
<b>6. A szolgáltatás díja .....</b>	<b>6</b>
6.1. Előfizetési díjak .....	6
6.2. Havi előfizetési díj .....	6
6.3. Egyszeri díjak.....	6
<b>3. sz. függelék 1. sz. melléklet.....</b>	<b>7</b>
<b>Díjak.....</b>	<b>7</b>

# Általános szerződési feltételek

Függelék

A Magyar Telekom Nyrt.

Általános Szerződési Feltételei Bérelt Vonali Szolgáltatásra  
3. sz. függelék

GigaLink bérelt vonali előfizetői szolgáltatás

## Ügyfélszolgálatok elérhetősége

T-Home ügyfélszolgálat elérhetősége

Postacím	Telefon	Fax	E-mail
Lakossági ügyfélszolgálat Magyar Telekom Nyrt. 1117. Budapest, Kaposvár u. 5-7. Postafiók: 1519 Budapest, Pf:434.	1412* + 36 1 447 4444* (külföldről) (00.00-24.00)		<a href="mailto:ugyfelszolgalat@t-home.hu">ugyfelszolgalat@t-home.hu</a>
Üzleti ügyfélszolgálat Postafiók: 1519 Budapest, Pf:434.	1435* (6.00-22.00)	06 80 430-043	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@t-home.hu">ugyfelszolgalat@t-home.hu</a>

\* 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.

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., 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

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

# Általános szerződési feltételek

## Függelék

### Hibabejelentő elérhetősége

	Telefon	Fax	E-mail
Nagyvállalati hibabejelentő ügyelet	06 80 400 500/2 (SMC-KKO)	06 80 460 329	smc.kko@telekom.hu
Nagykereskedelmi partnerek hibabejelentő ügyelet	06 80 333 999 (SMC-KKO)	06 80 460 329	smc.kko@telekom.hu
Kiskereskedelmi partnerek hibabejelentő ügyelet	06 80 466 111 (SMC-KKO)	06 80 460 329	smc.kko@telekom.hu

\*Ingyenesen hívható zöld számok

## 1. A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

A GigaLink szolgáltatás az ITU-T nemzetközi ajánlásokban definiált WDM (Wavelength Division Multiplexing) technológián alapul. Lehetővé teszi nagyvárosi, ún. metro WDM rendszereken, korlátozott távolságban (max. 40 km) tömeges nagykapacitású (hullámhosszonként max. 2.5 Gbit/s) pont-pont bérelt vonali szolgáltatás nyújtását.

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

A GigaLink szolgáltatást maximum 40 km hosszúságú összeköttetéseken nyújtja a szolgáltató, optikai hálózattal ellátott nagyvárosokon belül. Ezen városok:

Budapest, Pécs, Zalaegerszeg, Szekszárd, Kaposvár, Kecskemét, Miskolc, Eger, Győr, Székesfehérvár, Tatabánya, Szombathely, Debrecen, Nyíregyháza, Szolnok, Szeged, Veszprém, Békéscsaba, Salgótarján.

A szolgáltató az „Alapszolgáltatás”-t (védelem nélkül) és az „Emelt szintű szolgáltatás”-t (védelemmel) azokon a területeken nyújtja, amelyeken az alkalmazott átviteli eljárással biztosíthatók a szolgáltatás-hozzáférési pontokra megkövetelt paraméterek a már kiépített optikai hálózaton keresztül. Az emelt minőségi szint csak abban az esetben teljesíthető a szolgáltató részéről, ha az összeköttetés mindkét végpontján biztosított a végberendezések folyamatos üzemben tartása illetve az eszközökhöz történő hozzáférés, melyről az előfizetőnek kell gondoskodnia.

Emelt szintű szolgáltatás azon területeken nyújtható, ahol a végpontok kettős elérése megoldott. További feltétel az előfizető két külön nyomvonalon történő elérhetősége a szolgáltatás-hozzáférési pontok között.

A szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti karbantartás, javítás, bővítés vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek elvégzése céljából (karbantartási ablak). A szolgáltató a szolgáltatás szüneteléséről legalább 7 nappal előbb írásban értesíti az előfizetőt.

A szünetelés időtartama alkalmanként nem haladhatja meg a 8 órát.

A szolgáltató a karbantartási ablak várható általános időpontját és átlagos gyakoriságát a kölcsönös tervezhetőség elősegítése céljából előre meghatározza. A karbantartási ablakot a szolgáltató a GigaLink bérelt vonali szolgáltatásnál – ha más szempont ezt nem befolyásolja – kedden és csütörtökön 00:00 és 04:00 óra között tervezi igénybe venni.

A szolgáltató oldaláról történő szünetelés időtartamára az előfizetőt nem terheli díjfizetési kötelezettség.

A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

# Általános szerződési feltételek

Függelék

## 3. Az előfizetői szolgáltatás 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
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.	Alap: ≤ 14 Emelt: ≤ 8
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.	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.	Alap: ≥ 99,9 Emelt: ≥ 99,99
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, hívásszoroló 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

# Általános szerződési feltételek

## Függelék

### 4. A hibák bejelentése, hibaelhárítás a szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állás nem teljesülése, a szolgáltatás késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke

#### 4.1. Hibák bejelentése

A hibák bejelentését az előfizetők az egyedi előfizetői szerződésben meghatározottak szerint

- a 06-(80)-400-500-as ingyenesen hívható zöldszámon, a 06-(80)-460-329 telefax számon, vagy
  - a 06-(80)-466-111-es ingyenesen hívható zöldszámon, illetve
  - a 06-(80)-333-999-es ingyenesen hívható zöldszámon, továbbá
  - e-levélben az smc.kko@telekom.hu címen
- tehetik meg.

#### 4.2. Hibaelhárítás

GigaLink bérelt vonali Alapszolgáltatás esetén a szolgáltató a hibát annak bejelentésétől számított 14 órán belül, Emelt szintű szolgáltatás esetén 8 órán belül hárítja el.

A szolgáltató teljesítése hibásnak minősül, amennyiben a rendszer hibaaránya (BER) túllépi a 10E-03 értéket,

#### 4.3. A szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állás nem teljesülése esetén a szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke

Amennyiben a rendelkezésre állás a szolgáltatási hozzáférési pontok között definiált összeköttetésre összeköttetésenként éves átlagban kisebb az alábbi értékeknél:

- Alapszolgáltatás esetében egy GigaLink bérelt vonali összeköttetés éves rendelkezésre állás értéke éves átlagban kisebb mint 99,9 %, azaz az éves szolgáltatás kiesési idő meghaladja az évi 8,76 órát,
- Emelt szintű szolgáltatás esetében egy GigaLink bérelt vonali összeköttetés éves rendelkezésre állás értéke éves átlagban kisebb, mint 99,99 %, azaz az éves szolgáltatás kiesési idő meghaladja az évi 0,876 órát.

Úgy ebben az esetben a szolgáltató kötbér fizetésére köteles az előfizető részére, ha a fentiekben írtak a szolgáltatónak felróhatóak.

A kötbér mértéke az alábbi:

Amennyiben a vállalt éves rendelkezésre állás a szolgáltatónak felróható a vállalt értéknél kevesebb, úgy a szolgáltató a hibás teljesítéssel érintett összeköttetés egy évre számított havi előfizetési díjának összegéből a rendelkezésre állás csökkenésével megegyező összeget jóváír. (1%-os rendelkezésre állásnál 1%-ot, stb.) A GigaLink bérelt vonali szolgáltatás esetén az összeköttetés havi díja alatt a havi bérleti díj előfizetői hozzáférések (EH) havi díjával csökkentett mértéke értendő.

A szolgáltatás ellenértékéért kiküldött számla meg nem fizetése miatti felfüggesztése és a szolgáltatás szüneteltetése esetén a Szolgáltatót nem terheli a díjjóváírási kötelezettség.

#### 4.4. A szolgáltató késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér mértéke

A szolgáltató neki felróható késedelmes teljesítés esetén kötbér fizetésére köteles, a kötbér mértéke az alábbi:

a késedelemmel érintett összeköttetések 5 havi bérleti díja. A kötbér mértéke a kötbéralap 0,3 %-a naponta, de legfeljebb a kötbéralap 10 %-a.

# Általános szerződési feltételek

Függelék

## 5. Az előfizetői szolgáltatáshoz használható végberendezések

Típus	ONS 15200-as család
Gyártó	CISCO

A beszerzés az előfizetők konkrét igénye alapján a szolgáltatás részeként, a Szolgáltató által történik.

## 6. A szolgáltatás díja

### 6.1. Előfizetési díjak

A GigaLink bérelt vonali szolgáltatásnál egy bérelt vonal díja a két végpont előfizetői hozzáférés (EH) és a hálózati összeköttetés (ÖK) díjazási elemeit tartalmazza.

Külön tételként díjazottak:

- az előfizetői hozzáférések (EH),
- a hálózatban igénybevett összeköttetések (ÖK) csatorna darabszáma szerint.

A díjazás mindkét tételre nézve egyszer fizetendő és havi bérleti díjakból áll.

### 6.2. Havi előfizetési díj

A havi előfizetési díj a forgalomtól nem függő díj, melyet az előfizetői szerződés alapján a szolgáltató tárgyhónapban havonta számít fel a szolgáltatásnak a szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül történő igénybevételéért és a hálózat üzemeltetéséért, felügyeletéért, karbantartásáért, valamint hibaelhárításáért. GigaLink bérelt vonali szolgáltatás esetén a havi díj mértéke függ az előfizetői hozzáférések számától, az összeköttetés csatorna darabszámától és a szolgáltatás minőségétől.

### 6.3. Egyszeri díjak

GigaLink bérelt vonali szolgáltatás esetén az egyszeri díj mértéke függ az előfizetői hozzáférések számától és a szolgáltatás minőségétől. Amennyiben az utolsó optikai elosztópont és az SHP (Szolgáltatás Hozzáférési Pont) légvonalban mért távolsága nagyobb, mint 500 m, egyedi létesítési eljárás szükséges. Ebben az esetben az egyszeri díjat ki kell egészíteni az egyedi létesítés alapján készített egyedi kalkuláció díjével.

A jelen függelékben nem szabályozott kérdésekben a bérelt vonali szolgáltatás igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltétel törzsszövegében rögzítettek az irányadóak. A jelen függelék bérelt vonali 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.

## Melléletek

### 1. sz. melléklet: Díjak

# Általános szerződési feltételek

## Függelék

### 3. sz. függelék 1. sz. melléklet

## Díjak

Az előfizetői hozzáférés és az összeköttetés díjait az alábbi táblázat tartalmazza. A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

	Alapszolgáltatás	Emelt szintű szolgáltatás
Egyszeri díjak*	Egyszeri díj védelem nélkül	Egyszeri díj védelemmel
EH (155 Mb/s-2,5 Gb/s) (1-től 16 csatornáig)	3 333 333 Ft	4 375 000 Ft
ÖK:155 Mb/s-2,5 Gb/s (Az első csatorna)	1 354 167 Ft	1 875 000 Ft
ÖK: Bővítés/csat (155 Mb/s-2,5Gb/s) (max. 15 csat.)	1 354 167 Ft	1 875 000 Ft
Átkonfigurálás	156 250 Ft	234 375 Ft
Havi díjak	Havi díj védelem nélkül	Havi díj védelemmel
EH (155 Mb/s-2,5 Gb/s) (1-től 16 csatornáig)	729 167 Ft	1 177 083 Ft
ÖK:155 Mb/s-2,5 Gb/s (Az első csatorna)	1 250 000 Ft	1 791 667 Ft
ÖK: Bővítés/csat (155 Mb/s-2,5 Gb/s) (max. 15 csat.)	1 250 000 Ft	1 791 667 Ft

\* Lásd: 6. Pont. Egyszeri díjak.

A Magyar Telekom Nyrt. szolgáltatási területén a végpont házon belüli áthelyezése esetén a felhasználónak a ténylegesen felmerült szerelési költségeket kell kiegyenlítenie.

Társszolgáltató szolgáltatási területén a végpont áthelyezése esetén a társszolgáltató által felszámított díjat kell az ügyfél felé továbbszámolni.

Ha az előfizető létesítéskor egyszeri díjat fizetett, akkor az adott végpont házon kívüli áthelyezésekor egyszeri áthelyezési díjat kell fizetnie. Az áthelyezés egyszeri díjának mértéke

- házon kívüli áthelyezésnél az egyszeri díj egyharmada;
- egyazon előfizetői hozzáférési pont fél évnél rövidebb időn belüli ismételt áthelyezésekor az egyszeri díj.