



Üzleti Általános Szerződési Feltételek 4/6. sz. melléklet

A Magyar Telekom Nyrt.
Üzleti Általános Szerződési Feltételeinek

4. sz. melléklete
adathálózati szolgáltatásokra vonatkozóan

4/6. számú melléklet
Frame-Flex szolgáltatás



Üzleti Általános Szerződési Feltételek 4/6. sz. melléklet

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 4/6. sz. melléklet

4/6. számú melléklet Frame-Flex szolgáltatás

A 4. számú melléklet az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza:

- 4/1. számú melléklet: Közeleli végpontok szolgáltatás
- 4/2. számú melléklet: Lan-Flex szolgáltatás
- 4/3. számú melléklet: MultiFlex szolgáltatás
- 4/4. számú melléklet: DataLink szolgáltatás
- 4/5. számú melléklet: Datex-P szolgáltatás
- 4/6. számú melléklet: Frame Flex szolgáltatás**
- 4/7. számú melléklet: Képjel és mûsorhang szolgáltatás
- 4/8. számú melléklet: VideoGate szolgáltatás

Tartalomjegyzék

1.	Az előfizetői szolgáltatás tartalma	5
1.1	LANConnect kiegészítő szolgáltatás	5
1.2	Frame-Flex SLA riport kiegészítő szolgáltatás	5
1.3	A szolgáltatásra vonatkozó szabványok	6
1.4	A szolgáltatás jellemzői	7
1.4.1	Az előfizetői hozzáférési pont (EHP) jellemzői	7
1.4.2	Állandó virtuális áramkör (PVC) jellemzői	8
2.	A szolgáltatás igénybevételének módjai és feltételei	9
3.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték) az igénybejelentéstől számítva	9
4.	A szolgáltatás minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérési módsze	10
5.	A hibabejelentő elérhetősége, hibaelhárítási vállalás	10
5.1	Hibabejelentő elérhetősége	10
6.	Kártérítés, a szolgáltatás hibás teljesítése esetén az előfizetőt megillető kötbér mértéke.....	11
7.	Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, számlázás	11
7.1	A díjazás és számlázás alapelvei	11
7.1.1	Egyszeri díjak	11
7.1.2	Hozzáférési díjak	13
7.2	A díjak részletezése	13
7.3	Egyszeri díjak	14
7.3.1	Előfizetői hozzáférési pont (EHP, SAP).....	14
7.3.2	Állandó virtuális áramkör (PVC, SID)	14
7.3.3	LANConnect kiegészítő szolgáltatás 'végponti felügyelt forgalomirányító eszköz' (MR, SAP)	15
7.4	Hozzáférési díjak	15
7.4.1	Előfizetői hozzáférési pont (EHP,SAP)	15
7.4.2	Állandó virtuális áramkör (PVC, SID)	16
7.4.3	LANConnect kiegészítő szolgáltatás 'végponti felügyelt forgalomirányító eszköz' (MR, SAP)	16
7.5	Kedvezmények	16
7.5.1	Mennyiségi kedvezmények	16
7.5.2	Szolgáltatási szerződés időtartama szerinti árkedvezmények	16
7.5.3	Egyszeri díjakból adható kedvezmény	17



Üzleti Általános Szerződési Feltételek 4/6. sz. melléklet

7.5.4	A Frame-Flex SLA riport kiegészítő szolgáltatás díjai	17
-------	---	----

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 4/6. sz. melléklet

1. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

A Magyar Telekom Nyrt. Frame-Flex szolgáltatása a nemzetközi szabványoknak megfelelő kerettovábbító (Frame-Relay) technológián alapuló adatátviteli szolgáltatás. A szolgáltatás az előfizetői hozzáférési pontok (EHP-k) között a Frame-Flex hálózaton az ügyfél igénye szerint létrehozott logikai összeköttetéseken (Virtuális Áramkörökön) keresztül digitális információátvitelt biztosít (beszéd, adat). A szolgáltatás jelenleg csak az Állandó Virtuális Összeköttetések (PVC) létrehozását támogatja, Kapcsolt Virtuális Áramkörök (SVC-k) létrehozása jelenleg nem támogatott.

Egy EHP-ből több előfizetői hozzáférési pont irányába is létrehozhatók PVC-k. Az egyenként akár különböző kapacitásigényű PVC-k ugyanazon EHP átviteli kapacitásán rugalmasan osztoznak, mivel közös fizikai előfizetői interfészt használnak. A Frame-Flex hálózat pillanatnyi szabad átviteli kapacitásától függően a garantáltnál magasabb adatátviteli sebesség is elérhető, így a szolgáltatás kifejezetten lökészerűen jelentkező nagy mennyiségű adat kezelésére alkalmas (dinamikus sávszélesség hozzárendelés). A PVC-k – az alkalmazás jellegétől függően – négyféle prioritási szinttel konfigurálhatók. A Magyar Telekom két prioritási szinten nyújt szolgáltatást. A „Real-time” prioritású PVC-ket a kis késleltetés ingadozás és a viszonylag kisebb késleltetés jellemzi. Ahogy az elnevezés is utal rá, használatuk elsősorban real-time jellegű adatforgalom esetén indokolt (pl. beszéd, video konferencia, stb.). A „Normál” prioritási szint elsősorban a klasszikus, borsztós adatátviteli igények esetén javasolható (pl. LAN-LAN összekapcsolás).

A Frame-Flex szolgáltatás a Magyar Telekom Nyrt. menedzselte bérelt vonali szolgáltatására (Flex-Com) épül. Az előfizetők a Frame-Flex hálózathoz Flex-Com előfizetői hozzáféréseken keresztül létesített digitális bérelt összeköttetésekkel csatlakoznak. A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele, hogy a szerződést kötő ügyfél rendelkezze Flex-Com menedzselte bérelt vonali hozzáféréssel és a szolgáltatáshoz való csatlakodáshoz szükséges hardverrel (pl. számítógép, router vagy egyéb frame-relay képességű végberendezés).

Az adatátvitel a szabványok által definiált formátumú diszkrét csomagokban (keretekben) történik. A továbbítani kívánt előfizetői információ adategységek keretekbe való "csomagolását" az előfizetői végberendezések végzik. A szolgáltatás a keretek hibajavítására nem, csak a hibák felismerésére képes.

1.1 LANConnect kiegészítő szolgáltatás

A Frame-Flex LANConnect kiegészítő szolgáltatása két vagy több lokális hálózat (LAN) hálózati összekapcsolását teszi lehetővé.

A szolgáltatás kifejezetten LAN-ok összekapcsolására szolgál, alkalmas lökészerűen jelentkező nagy mennyiségű adat kezelésére (dinamikus sávszélesség hozzárendelés) és tömörített beszédátvitelre.

A szolgáltatás lényegi eleme, hogy a WAN hálózati összeköttetéseket és a forgalomirányító funkciókat a szolgáltató együttesen szolgáltatja.

Az előfizetői hozzáférési ponton a szolgáltató vonalvégződtető berendezése a helyi hálózathoz továbbítandó adatcsomagokat a szabványok által definiált módon keretekben helyezi el. A szolgáltatás a keretek, mint diszkrét adategységek sorrendet megőrző továbbítását és ezáltal a keretekben elhelyezett adatok transzparens átvitelét teszi lehetővé, miközben forgalomirányító funkció is megvalósul.

1.2 Frame-Flex SLA riport kiegészítő szolgáltatás

Előfizetői igény esetében a szolgáltató kiegészítő szolgáltatásként SLA riport (Service Level Agreement) szolgáltatást nyújt az előfizetőknek a bérelt vonali platformon nyújtott Frame-Flex szolgáltatás minőségéről, mely biztosítja az előfizető részére a szolgáltató által vállalt minőség havi és éves teljesítésének bemutatását. A szolgáltatás megrendelése esetén a bérelt vonali platformon nyújtott Frame-Flex szolgáltatás minőségére vonatkozó jelentéseket havi illetve éves rendszerességgel az előfizetési díjakat tartalmazó számla mellékleteként biztosítja a szolgáltató az előfizetők részére. A szolgáltató által biztosított információk tartalom szerint az alábbi csoportokra bontható:

Trouble Ticket (TT, hibajegy) alapú riportok, mely a Frame-Flex szolgáltatás nyújtására vonatkozóan létrejött előfizetői szerződésben vállalt minőségi paraméterek teljesítését mutatja be, illetve Performance Monitoring (PM, Teljesítmény monitorozás) alapú riportok, mely a Frame-Flex szolgáltatás műszaki felépítéséből adódó műszaki paraméterekre vonatkozóan nyújt tájékoztatást az előfizető részére

Az SLA riport kiegészítő szolgáltatás keretében a szolgáltató alapvetően az alábbi kiegészítő információkat biztosítja az előfizető részére: éves és havi rendelkezésre állás százalékos mértéke; szolgáltatás kiesési idő éves és annak havi mértéke órákban kifejezve;

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 4/6. sz. melléklet

hibaelhárítási (helyreállítási) idő havi és éves átlagának bemutatása.

A szolgáltató által nyújtott riportok - a vállalt paraméterek számától függően - alapszintű, emeltszintű és különleges szintű riportok lehetnek, az alábbiak csoportosítás szerint:

Frame-Flex szolgáltatás SLA paraméterek			
TT adatok alapján			
TT1	Rendelkezésre állás ¹	Éves (intervallum)	%
TT2	Kiesési idő ¹	Éves	Óra
TT3	Rendelkezésre állás ²	Havi (intervallum)	%
TT4	²	Havi átlag	%
TT5	Kiesési idő ²	Havi	Óra
TT6	Rendelkezésre állás ³	Nyitvatartási időre vonatkoztatva	%
TT7	Hibaelhárítási (helyreállítási) idő ¹	Egyszeri maximált	Óra
TT8	²	Havi átlag	Óra
TT9	²	Éves átlag	Óra
TT10	Kiesések száma	Éves	Db
TT11	²	Havi	Db
TT12	Meghibásodások közt eltelt idő ² (MTBF)	Éves átlag	Óra
TT13	²	Havi átlag	Óra
PM adatok alapján			
PM1	Tájékoztató jellegű ³	Kihasználtság (CIR-hez)	%
PM2	³	Torlódás (ppm)	Db
PM3	³	Hibás keretek száma	Db
PM4	Vállalt és vizsgált értékek ²	Keretvesztés	%
PM5	²	Hiba (millió keretenként)	%
L1	Létesítési határidő	A szerződéskötéstől számítva	nap

¹SLA alapszintű riportok (1)

²SLA emeltszintű riportok (2)

³SLA különleges szintű riportok (3)

Az ügyfél részére biztosított SLA riport tartalmazza:

- (1) az SLA alapszintű paramétereket,
- (2) az SLA alap és emeltszintű paramétereket,
- (3) az SLA alap, emelt és különleges szintű paramétereket.

1.3 A szolgáltatásra vonatkozó szabványok

A Frame-Flex szolgáltatás az alábbi szabványokon és ajánlásokon alapul.

Kerettovábbító szabványok				
Tárgy	ANSI	ITU-T/PDN	ITU-T/ISDN	FRF
Szolgáltatás leírás	T1.606 ¹		I.233.1 ⁷	
Adatátviteli protokoll	T1.618 ²	X.36 ⁴	Q.922 ⁸	
Torlódás menedzselés	T1.606 ¹		I.370 ⁹	
Hozzáférés jelzés	T1.617 ³		Q.933 ¹⁰	LMI U/N ¹³
Hálózat-hálózat interfész ¹⁴		X.76 ⁵	I.372 ¹¹	
Együttműködés			I.555 ¹²	
Szolgáltatás minőség		X.144 ⁶		

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 4/6. sz. melléklet

- ¹ANSI T1.606-1990 (R1996), Telecommunications - Integrated Services Digital Network (ISDN) - Architectural Framework and Service Description for Frame-Relaying Bearer Service
- ²BSR T1.618-1991 (R200x), Integrated Services Digital Network (ISDN) - Core Aspects of Frame Protocol for Use with Frame Relay Bearer Service (reaffirmation of ANSI T1.618-1991 (R1997))
- ³ANSI T1.617-1991 (R1997), Integrated Services Digital Network (ISDN) - Core Aspects of Frame Protocol for Use with Frame Relay Bearer Service (withdrawal of ANSI T1.617-1991 (R1997))
- ⁴ITU-T Recommendation X.36 (03/00) Interface between Data Terminal Equipment (DTE) and Data Circuit-terminating Equipment (DCE) for public data networks providing frame relay data transmission service by dedicated circuit
- ⁵ITU-T Recommendation X.76 (03/00) Network-to-network interface between public networks providing PVC and/or SVC frame relay data transmission service
- ⁶ITU-T Recommendation X.144 (10/00) User information transfer performance parameters for data networks providing international frame relay PVC service
- ⁷ITU-T Recommendation I.233.1-2 (10/91) Frame mode bearer services
- ⁸ITU-T Recommendation Q.922 (02/92) ISDN data link layer specification for frame mode bearer services
- ⁹ITU-T Recommendation I.370 (10/91) Congestion management for the ISDN frame relaying bearer service
- ¹⁰ITU-T Recommendation Q.933 (10/95) Digital subscriber signalling system No. 1 (DSS 1) - Signalling specifications for frame mode switched and permanent virtual connection control and status monitoring
- ¹¹ITU-T Recommendation I.372 (03/93) Frame relaying bearer service network-to-network interface requirements
- ¹²ITU-T Recommendation I.555 (09/97) Frame Relaying Bearer Service interworking
- ¹³Frame Relay Forum FRF.1, The User-Network Interface (UNI)
- ¹⁴Nem előfizetői interfész, belföldi, vagy külföldi társzolgáltató hálózatával történő összekapcsolást tesz lehetővé.

A LANConnect kiegészítő szolgáltatás esetén a felhasználó által jelenleg választható hálózati protokollok a következők:

IP (RFC 791)

Novell IPX

A LANConnect kiegészítő szolgáltatás esetén a felhasználó által jelenleg választható közeghozzáférés vezérlési protokoll az Ethernet.

A hálózat-hálózat interfész az ITU-T G.703/704 Ajánlásnak felel meg (az interfész sebessége 2048 kbps). Az alkalmazott protokoll az ITU-T X.76 Ajánlás szerinti.

Az előfizetői szolgáltatáshoz használható végberendezések

A Felhasználónak csak olyan végberendezéssel szabad csatlakoznia a Frame-Flex szolgáltatáshoz, amely megfelel a rádió berendezésekről és az elektronikus hírközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük kölcsönös elismeréséről szóló 5/2010. (III.26.) MeHVM rendelet és az érvényes Frame-Flex interfész előírásainak (ld. 1.2 fejezet) A szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki az előfizetői végberendezés szolgáltatásra és nem vállal felelősséget a végberendezés műszaki paramétereit tekintetében.

A szolgáltatás igénybevétele érdekében biztosítani kell a Frame-Flex szolgáltatás hozzáférésehez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a szolgáltatás igénybevételéhez a Szerződés időtartama alatt.

A szolgáltatás hozzáférésehez szükséges eszközöket rendeltetésszerűen, a szolgáltatóműszaki előírásainak megfelelően kell használnia, azokat rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban kell tartania a szerződés időtartama alatt.

A szolgáltatás észlelhető hiányosságait haladéktalanul jeleznie kell a Szolgáltatónak a szolgáltatás-leírásban megjelölt ügyfélszolgálatnál.

1.4 A szolgáltatás jellemzői

1.4.1 Az előfizetői hozzáférési pont (EHP) jellemzői

Az előfizető a szolgáltatást a Flex-Com előfizetői hozzáféréseken (EH) keresztül veheti igénybe. A szolgáltatás fizikai hozzáférési pontja az előfizetői hozzáférés vonalvégződtető berendezésének (VB, Network Termination) megfelelően konfigurált interfésze. Frame-relay szempontból az előfizetői hozzáférési pont a Frame-relay kapcsoló azon erőforrása, amelyre az előfizetői interfészről a keretfolyam befut. Az EHP interfész sebesség az előfizetői interfész (EI) fizikai portsebessége. A hozzáférési sebesség a VB és a legközelebbi Frame-Flex kapcsológép közötti szakasz (LL, ÖK) átviteli sebessége.

A Frame-Flex szolgáltatás az alábbi EH interfész sebességeken vehető igénybe:

64 kbit/s-tól 1920 kbit/s-ig, 64 kbit/s-os lépésekben, továbbá 34Mbit/s. A LANConnect kiegészítő szolgáltatás esetében az EHP 10 Mbit/s Ethernet interfészen valósul meg

Ajánlott sebességek: 64, 128, 256, 384, 512, 768, 1024, 1536, 1920 kbit/s, 34Mbit/s, 10 Mbps (LANConnect).

Frame-Flex

Utolsó módosítás: 2013. december 1.

Hatálya: 2014.10.01.

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 4/6. sz. melléklet

A Frame-Flex szolgáltatás a 64 kbit/s alatti interfész sebességeket nem támogatja. Kivételt az analóg előfizetői hozzáféréseken keresztül létesített EHP-k képeznek, ahol az interfészsebességet az analóg beszédcsatornán létesíthető bérelt összeköttetés sebessége határozza meg.

A szolgáltatás igénybevétele az alábbi interfész típusokon lehetséges:

Interfész típusa	Sebesség*
G.703	m*64kbit/s 64kbit/s-tól (m=1...30) 34 Mbit/s
X.21	m*64kbit/s 64kbit/s-tól (m=1...2) n*64kbit/s 64kbit/s-tól (n=1...30)
V.24	64kbit/s
V.35	m*64kbit/s 64kbit/s-tól (m=1...2) n*64kbit/s 64kbit/s-tól (n=1...30)

* Sebesség tartomány a VB típusától függ.

A LANConnect kiegészítő szolgáltatás esetén a felhasználó által jelenleg választható közeghozzáférés vezérlési protokoll az Ethernet.

1.4.2 Állandó virtuális áramkör (PVC) jellemzői

Elvállalt adatsebesség (CIR)

Az előfizetői hozzáférési pontok között konfigurált PVC-khez meghatározott sebességérték rendelhető, amelynek neve elvállalt adatsebesség (CIR, Committed Information Rate).

Az elvállalt adatsebesség az a legkisebb sebesség, amellyel a hálózat az adatokat normál körülmények között (torlódásmentes állapotban) továbbítja. A CIR-t egy Tc időtartamra átlagoltan értelmezzük. Tc-t az elvállalt adatsebesség mérési időtartamának nevezzük.

A Frame-Flex szolgáltatás keretében nyújtott CIR értékek a következők:

„Normál” prioritású PVC-k esetén:

- 16, 32, 48, 64 kbps,
- 128 kbps – 1024 kbps-ig 64kbps lépésekben.
- Kizárólag 64 kbps portsebesség esetén 8 kbps CIR érték is nyújtható.
- Egyedi esetben a fentiekől eltérő CIR értékek is beállíthatóak.

„Real time” prioritású PVC-k esetén:

- 8 kbps – 384 kbps-ig 1 kbps lépésekben

Egyazon PVC-hez mindkét irányban ugyanaz a CIR érték tartozik, azaz a szolgáltatás csak a szimmetrikus PVC-ket támogatja. Egyazon előfizetői hozzáférési ponton kiszolgált PVC-k CIR értékeinek összege nem lehet nagyobb az EH interfész sebességénél és nem lehet kevesebb mint az interfész sebesség 25%-a (kivétel a 8 kbps CIR 64 kbps portsebesség esetén).

Elvállalt adatmennyiség (Bc)

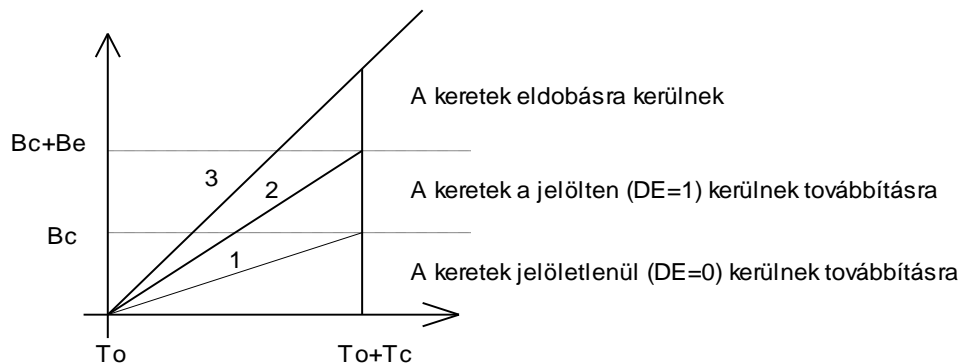
A lökészerű adatforgalom kezelésével összefüggő jellemzője a szolgáltatásnak az elvállalt adatmennyiség (Bc - Committed Burst Size). A Bc paraméter az előfizető által a hálózatba Tc idő intervallum alatt beadható legnagyobb adatmennyiséget jelenti, melynek kereteit DE=0 (DE: Discard Eligibility, eldobásra választhatóság) értékkel továbbítja a hálózat. A DE=0 értékkel beállított keretek a hálózatban lévő torlódások esetén továbbítási elsőbbséggel rendelkeznek.

Többlet adatmennyiség (Be)

Amennyiben a hálózat forgalmi viszonyai lehetővé teszik, az egyes PVC-ken Tc idő alatt átvihető adatmennyiség a Bc-t meghaladhatja. A többlet adatmennyiség (Be - Excess Burst Size) az a maximális adatmennyiség, amennyivel a használó Tc idő alatt túllépheti Bc értékét anélkül, hogy a keretvesztés valószínűsége megengedhető szintet túllépne, de tudomásul kell vennie, hogy keretei nagyobb valószínűséggel veszhetnek el. A többlet adatmennyiséget alkotó keretek mindegyike a DE=1 jelöléssel továbbítódik. A hálózat torlódás esetén először a DE=1 értékkel jelölt kereteket dobja el a torlódás csökkentése, illetve megszüntetése érdekében.

A következő ábra a fenti jellemzők közötti összefüggést szemlélteti.

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 4/6. sz. melléklet



- 1 Elvállalt adatsebesség CIR (az egyenes meredeksége, mert $CIR=Bc/Tc$)
- 2 Többlet adatsebesség: EIR ($EIR=(Bc+Be)/Tc$)
- 3 Előfizetői port sebesség

2. A szolgáltatás igénybevételének módjai és feltételei

A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a szerződést kötő ügyfél rendelkezék Flex-Com menedzselte bérelt vonali hozzáféréssel és a szolgáltatáshoz való kapcsolódáshoz szükséges hardverrel (pl. számítógép, router, vagy egyéb frame-relay képességű végberendezés). A szolgáltatás igénybevételét üzemszünet korlátozhatja, mely lehet tervezett és az előre nem látható okból létrejött üzemszünet.

Tervezett üzemszünetet akkor tart a szolgáltató, amikor a Frame-Flex hálózat tervezett karbantartását, javítását, bővítését vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységet végez. A tervezett üzemszünet időtartama alkalmanként nem haladhatja meg a 8 órát. A tervezett üzemszünet idejéről a szolgáltató legalább 7 nappal előre írásban tájékoztatja az előfizetőket.

3. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték) az igénybejelentéstől számítva

Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelményként a szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határidejére, célértékként az előfizetői jogviszony létrejöttétől számított 30 napot állapít meg. Felek a teljesítésre külön határidőben is megállapodhatnak.

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.

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 4/6. sz. melléklet

4. A szolgáltatás minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérési módszere

Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Célérték
Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje. Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt idő.	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.	≤ 30 nap
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	≤ 14 óra
Szolgáltatás rendelkezésre állása [%]	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya	≥ 99,5 %

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi egyedi célértékeit (a továbbiakban célértékek) a fenti táblázat tartalmazza. Az egyedi célértékek az előfizetői hozzáférési ponton vizsgálhatók.

5. A hibabejelentő elérhetősége, hibaelhárítási vállalás

5.1 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

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 4/6. sz. melléklet

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

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles, 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 ÁSZF 6.3.1 pontjában meghatározott vetítési alap kétszerese.

A szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a szolgáltató a vállalt műszaki paramétereket teljesíteni. Az előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató által létesített hálózati végberendezés 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 foglalják bele.

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

A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

7.1 A díjazás és számlázás alapelvei

A Frame-Flex szolgáltatás díjazási elemei az előfizetői hozzáférés (EH, SAP), az előfizetői hozzáférési pont (EHP, SAP), az előfizetői hozzáférési pontok között konfigurált állandó virtuális összeköttetések (PVC-k, SID-ek) valamint LANConnect kiegészítő szolgáltatás esetén a végponti felügyelt forgalomirányító eszköz (MR, SAP).

Valamennyi díjazási elem egyszeri és havi díjból áll.

A Frame-Flex szolgáltatás egyszeri és havi díjai a három (LANConnect esetében a négy) díjazási elem egyszeri és havi díjainak összege.

A díjazási elemek alábbi meghatározása teljes körűen tartalmazza azokat a szolgáltatás osztály paramétereket (pl. EHP interfész sebesség, PVC CIR, stb.) melyeknek különböző értékeállítás, és így a beállított értéktől függő eltérő díjak lehetségesek. A Frame-Flex szolgáltatás minőségét alapvetően befolyásoló minőségi mutatók és képzésükhöz felhasznált technológiai minőségi paraméterek értékei a 3. pontban foglaltak szerint adottak, ezen paraméterek különböző beállítására nincs lehetőség.

Az előfizetői hozzáférés (EH) díjai: A Frame-Flex szolgáltatás a Flex-Com hálózat előfizetői hozzáférésein (EH) vehető igénybe. Az alkalmazott előfizetői hozzáférés típusát az határozza meg, hogy az adott telephelyen milyen interfész sebességű Frame-Flex előfizetői hozzáférési pontot (EHP-t) kíván az előfizető igénybe venni. Az alkalmazott előfizetői hozzáférések díjai az érvényes Flex-Com díjszabás szerintiek.

Az előfizetői hozzáférési pont (EHP) díjai: Az előfizetői hozzáférési pontok díja az igényelt EHP interfész sebességtől függ.

Állandó virtuális áramkörök (PVC-k) díjai: A PVC-k díja az elvállalt információsebességtől (CIR) és a PVC prioritásától függ.

LANConnect kiegészítő szolgáltatás 'végponti felügyelt forgalomirányító eszköz' (MR) díjai:

A LANConnect kiegészítő szolgáltatást az előfizető megrendelésére, annak telephelyén a szolgáltató által telepített és felügyelt forgalomirányító eszköz (MR) biztosítja. Az MR díja az igényelt hozzáférési sebességtől, a helyi hálózatban lévő eszközök számától, valamint az alkalmazott hálózati protokolloktól függ.

Előfizetési díjak és forgalmi díjak

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

A szolgáltatás igénybevételéért forgalmi díjat nem kell fizetni.

7.1.1 Egyszeri díjak

Az előfizetői hozzáférés (EH) díjai:

Frame-Flex

Utolsó módosítás: 2013. december 1.

Hatálya: 2014.10.01.

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 4/6. sz. melléklet

A Frame-Flex szolgáltatás a Flex-Com szolgáltatást előfizetői hozzáférésein (EH) vehető igénybe. Az alkalmazott előfizetői hozzáférés típusát az határozza meg, hogy az adott telephelyen milyen interfész sebességű Frame-Flex előfizetői hozzáférési pontot (EHP-t) kíván az előfizető igénybe venni. Az alkalmazott előfizetői hozzáférések egyszeri díjai az érvényes Flex-Com díjszabás szerintiek.

Az előfizetői hozzáférési pont (EHP) díjai:

Az előfizetői hozzáférési pontok egyszeri díja függ az igényelt EHP interfész sebességtől. 64 kbit/s alatti interfész sebességű EHP egyszeri díja megegyezik a 64 kbit/s interfész sebességű EHP egyszeri díjával.

Állandó virtuális áramkörök (PVC-k) díjai:

A PVC-k díja az elvállalt információsebességtől (CIR) és a PVC prioritásától függ.

LANConnect kiegészítő szolgáltatás 'végponti felügyelt forgalomirányító eszköz' (MR) díjai:

A LANConnect kiegészítő szolgáltatást az előfizető megrendelésére, annak telephelyén a szolgáltató által telepített és felügyelt forgalomirányító eszköz (MR) biztosítja. Az MR díja az igényelt hozzáférési sebességtől, a helyi hálózatban lévő eszközök számától, valamint az alkalmazott hálózati protokolloktól függ.

Eseti adminisztrációs díjak:

A szolgáltató az előfizetői szerződésben foglaltak módosítása esetén az alább felsorolt szolgáltatói tevékenységekért egyszeri díjat számít fel.

Ideiglenes áthelyezés:

Ha az előfizető a Frame-Flex előfizetői hozzáférési pontot (EHP-t) ideiglenesen (fél évet nem meghaladó időre) a helység belterületén máshová kéri áthelyezni, akkor a Flex-Com szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződésben szereplő díjat kell fizetni mind az ideiglenes végpontra áttérheléskor, mind az onnan történő visszatérheléskor. A költségtérítést mindkét esetben meg kell fizetni.

A havi díjat az ideiglenesen áthelyezett előfizetői hozzáférési pontnak megfelelően kell kiszámítani.

PVC áthelyezés:

Meglévő előfizetői hozzáférési pontok között egy PVC áthelyezésének díja a PVC egyszeri díjának 1/3-a, amennyiben a PVC áthelyezése egy végpont áthelyezésével történik. Amennyiben a PVC áthelyezése meglévő előfizetői hozzáférési pontok között kettő végpont áthelyezésével történik, egy PVC áthelyezésének díja a PVC egyszeri díjának 1/2-e.

EHP interfész sebesség növelés:

Ha az adott EHP interfész sebessége növekszik, de az előfizetői hozzáférés változatlan marad, akkor a változás alá eső EHP-ket leszerelt, a helyettük igényelt új interfész sebességű EHP-ket felszerelt EHP-ként kell kezelni. Ekkor az újonnan létesülő (felszerelt) EHP-k aktuális egyszeri díjából ki kell vonni a leszerelt EHP-k aktuális egyszeri díjait, de minimális díjként egy 64 kbit/s sebességű EHP egyszeri díját kell felszámítani.

PVC CIR növelés:

Ha az adott PVC elvállalt információsebessége bővül, de a PVC végpontjainak helye nem változik, ugyanakkor a végberendezések sem változnak, akkor a változás alá eső PVC-ket leszerelt, a helyettük igényelt új elvállalt információsebességű PVC-ket felszerelt PVC-ként kell kezelni. Ekkor az újonnan létesülő (felszerelt) valamint a leszerelt PVC-k aktuális egyszeri díjainak különbségét kell fizetni. Amennyiben az adott PVC elvállalt információsebessége bővül, a PVC végpontjainak helye nem változik, viszont a végberendezések változnak, akkor a változás alá eső PVC-ket és EH-kat leszerelt, a helyettük igényelt új elvállalt információsebességű PVC-ket és EH-kat felszerelteként kell kezelni. Ekkor az újonnan létesülő (felszerelt) PVC és EH(-k) valamint a leszerelt PVC és EH-k aktuális egyszeri díjainak különbségét, és ezen felül 8 000 Ft egyszeri díjat kell fizetni.

Konfiguráció módosítás:

Az előfizető igényelheti a szolgáltatás műszaki paramétereinek megváltoztatását. Az előfizetői hozzáférési pontok és PVC-k konfigurációjának módosítása a szolgáltatás igénybevételének megkezdésétől számított 1 hónapig díjtalan. Ezt követően az EHP-k és PVC-k konfiguráció módosításáért egyszeri konfigurációs díjat számít a szolgáltató, amely díj megegyezik egy 64 kbit/s-os EHP egyszeri díjával.

Kedvezmények az egyszeri díjakban:

Egyszeri díjak fizetési haladéka:

A Frame-Flex szolgáltatás előfizetői közül azok számára, akik mennyiségi vagy időtartami kedvezményt élveznek, a szolgáltató biztosítja annak lehetőségét, hogy választhassanak az egyszeri díj egy összegben vagy fizetési haladék igénybevételével történő kifizetésére.

A fizetési haladék igénybevételének feltételeit az 1. sz. melléklet tartalmazza.

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 4/6. sz. melléklet

7.1.2 Hozzáférési díjak

Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (előfizetési díj):

Az előfizetői hozzáférés (EH) díjai:

A Frame-Flex szolgáltatás a Flex-Com hálózat előfizetői hozzáférésein (EH) vehető igénybe. Az alkalmazott előfizetői hozzáférés típusát az határozza meg, hogy az adott telephelyen milyen interfész sebességű Frame-Flex előfizetői hozzáférési pontot (EHP-t) kíván az előfizető igénybe venni. Az alkalmazott előfizetői hozzáférések havi díjai az érvényes Flex-Com díjszabás szerintiék.

Az előfizetői hozzáférési pont (EHP) díjai:

Az előfizetői hozzáférési pontok havi díja függ az igényelt EHP interfész sebességtől.

64 kbit/s alatti interfész sebességű EHP havi díja megegyezik a 64 kbit/s interfész sebességű EHP havi díjával.

Állandó virtuális áramkörök(PVC-k) díjai:

A PVC-k havi díja az elvállalt információsebességtől (CIR), a PVC prioritásától és a PVC-k hosszától függ.

A PVC-k havi díja a Flex-Com bérelt vonali összeköttetések havi díjának arányában van meghatározva. Az 1. sz. mellékletben megadott táblázat tartalmazza, a különböző CIR értékű „Real-time”, vagy „Normál” prioritással konfigurált PVC-k havi díját.

LANConnect kiegészítő szolgáltatás 'végponti felügyelt forgalomirányító eszköz' (MR)

A LANConnect kiegészítő szolgáltatást az előfizető megrendelésére, annak telephelyén a szolgáltató által telepített és felügyelt forgalomirányító eszköz (MR) biztosítja. Az MR havi díja az igényelt hozzáférési sebességtől, a helyi hálózatban lévő eszközök számától, valamint az alkalmazott hálózati protokolloktól függ.

Kedvezmények a hozzáférési díjakban:

A Frame-Flex szolgáltatás előfizetői számára a szolgáltató a havi szolgáltatási díj nagysága és a szolgáltatási szerződés időtartama alapján nyújt kedvezményeket.

A Frame-Flex szolgáltatások megrendelőire egységesen érvényesek az alábbi kedvezmények:

Mennyiségi kedvezmények:

A Frame-Flex szolgáltatás havi díjából, a mindenféle kedvezmény nélkül számított nettó havi szolgáltatási díjból a kedvezmények mértékét az 1. Sz. Melléklet tartalmazza.

A kedvezmény nélkül számított nettó havi szolgáltatási díj csak a szolgáltató által felszámított díjakat tartalmazza. Az LTO-k által felszámított és az előfizetők felé továbbhárított díjak nem számítanak bele a kedvezmény alapját képező összegekbe.

A nettó havi szolgáltatási díj nagyságának változása maga után vonhatja a kedvezmény mértékének változását.

Szolgáltatási szerződés időtartama szerinti árkedvezmények:

Azon előfizetők, akik a Frame-Flex szolgáltatás igénybevételére a szolgáltatóval több évre szóló szerződést kötnek, a szerződéses évek számától függően havi díjkedvezményekre jogosultak. A kedvezmények mértékét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

A számla kedvezmény nélküli végösszege csak a szolgáltató által felszámított díjakat tartalmazza. Az LTO-k által felszámított és az előfizetők felé továbbhárított díjak nem számítanak bele a kedvezmény alapját képező összegekbe.

Az egyedi előfizetői szerződésben szerepel, hogy legfeljebb hány új előfizetői hozzáférési pont és PVC létesülhet, illetőleg szűnhet meg az előfizetői szerződés időtartama alatt, és melyekre vonatkozhatnak, vagy mely esetekben vonhatók vissza a már megadott kedvezmények.

Az előfizetői szerződés időtartama szerinti árkedvezmény megszűnik, ha az előfizető az egyedi előfizetői szerződésben rögzített számot meghaladó előfizetői hozzáférési pontot és PVC-t megszüntet. Ebben az esetben a megszüntetésig juttatott összkedvezmény alapján az előfizetőnek visszamenőlegesen ki kell fizetnie az idő előtt felmondott kedvezményes EHP-k és PVC-k kedvezményeinek a késedelmi kamattal emelt összegét. Az előfizető visszatérítési kötelezettségének mértékét és további feltételeit az egyedi előfizetői szerződésnek tartalmaznia kell.

A felsorolt kedvezmények egymástól függetlenül adhatók. A kedvezmények mértékétől és feltételeitől eltérni nem lehet.

7.2 A díjak részletezése

A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 4/6. sz. melléklet

7.3 Egyszeri díjak

Előfizetői hozzáférési pont (EHP, SAP)
Flex-Com díjszabás szerint.

7.3.1 Előfizetői hozzáférési pont (EHP, SAP)

EHP interfész sebesség (kbit/s)	Egyszeri díj (Ft)
0-64	37 000 Ft
128	40 500 Ft
192	56 750 Ft
256	73 000 Ft
320	87 625 Ft
384	102 250 Ft
448	116 875 Ft
512	131 500 Ft
576	144 700 Ft
640	157 825 Ft
704	171 000 Ft
768	184 125 Ft
832	197 325 Ft
896	210 450 Ft
960	223 625 Ft
1024	236 750 Ft
1088	250 325 Ft
1152	263 875 Ft
1216	277 375 Ft
1280	290 950 Ft
1344	304 450 Ft
1408	318 000 Ft
1472	331 500 Ft
1536	345 075 Ft
1600	358 625 Ft
1664	372 125 Ft
1728	385 700 Ft
1792	399 200 Ft
1856	412 750 Ft
1920	426 250 Ft

7.3.2 Állandó virtuális áramkör (PVC, SID)

PVC CIR(kbit/s)	Egyszeri díj (Ft)
8*	14 625 Ft
16	24 375 Ft
32	40 575 Ft
48	54 075 Ft
64	67 575 Ft
96	70 250 Ft
128	107 750 Ft

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 4/6. sz. melléklet

PVC CIR(kbit/s)	Egyszeri díj (Ft)
192	140 075 Ft
256	172 125 Ft
512	274 875 Ft
768	367 000 Ft
124	438 937 Ft

* Ha az adott településen nem áll rendelkezésre alkalmas digitális átviteltechnikai rendszer a kihosszabbításra.

7.3.3 LANConnect kiegészítő szolgáltatás 'végponti felügyelt forgalomirányító eszköz' (MR, SAP)

MRS típus	Hozzáférési sebesség	Hálózati protokoll	LAN eszközök száma	MRS egyszeri díj (Ft)
LANConnect Route 4 IP	128 kbit/s	IP	4	14 300 Ft
LANConnect Route IP/IPX	128 kbit/s	IP, IPX	korlátlan	28 600 Ft
LANConnect Route	512 kbit/s	IP, IPX	korlátlan	35 000 Ft

7.4 Hozzáférési díjak

Előfizetői hozzáférés (EH,SAP)

Flex-Com díjszabás szerint.

7.4.1 Előfizetői hozzáférési pont (EHP,SAP)

EHP interfész sebesség (kbit/s)	Havi díj (Ft)
0-64	14 800 Ft
128	16 200 Ft
192	22 700 Ft
256	29 200 Ft
320	35 050 Ft
384	40 900 Ft
448	46 750 Ft
512	52 600 Ft
576	57 875 Ft
640	63 125 Ft
704	68 400 Ft
768	73 650 Ft
832	78 925 Ft
896	84 175 Ft
960	89 450 Ft
1024	94 700 Ft
1088	100 125 Ft
1152	105 550 Ft
1216	110 950 Ft
1280	116 375 Ft
1344	121 775 Ft
1408	127 200 Ft
1472	132 600 Ft
1536	138 025 Ft
1600	143 450 Ft
1664	148 850 Ft

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 4/6. sz. melléklet

EHP interfész sebesség (kbit/s)	Havi díj (Ft)
1728	154 275 Ft
1792	159 675 Ft
1856	165 100 Ft
1920	170 500 Ft

7.4.2 Állandó virtuális áramkör (PVC, SID)

PVC, CIR (normál) (kbit/s)	PVC, CIR (real-time) (kbit/s)	Állandó virtuális áramkörök (PVC-k) havi díjai (Ft)
8*		5 850 Ft
16		9 750 Ft
32	11	16 225 Ft
48		21 625 Ft
64	22	27 025 Ft
96		28 100 Ft
128	44	43 100 Ft
192	55	56 025 Ft
256	77	68 850 Ft
512	165	109 950 Ft
768	253	146 800 Ft
1024	330	175 575 Ft

*Ha az adott településen nem áll rendelkezésre alkalmas digitális átviteltechnikai rendszer a kihosszbábitásra.

7.4.3 LANConnect kiegészítő szolgáltatás 'végponti felügyelt forgalomirányító eszköz' (MR, SAP)

MRS típus	Hozzáférési sebesség	Hálózati protokoll	LAN eszközök száma	MRS egyszeri díj (Ft)
LANConnect Route 4 IP	128 kbit/s	IP	4	5 700 Ft
LANConnect Route IP/IPX	128 kbit/s	IP, IPX	korlátlan	11 400 Ft
LANConnect Route	512 kbit/s	IP, IPX	korlátlan	14 000 Ft

7.5 Kedvezmények

7.5.1 Mennyiségi kedvezmények

Nettó havi szolgáltatási díj (Ft)*	Kedvezmény mértéke (%)
0 - 1 499 999	0
1 500 000 - 4 999 999	4
5 000 000 - 9 999 999	7
10 000 000 és fölött	10

* A számla kedvezmény nélküli végösszege csak a szolgáltató által felszámított díjakat tartalmazza. Az LTO-k által felszámított és az előfizetők felé továbbhárított díjak nem számítanak bele a kedvezmény alapját képező összegekbe.

7.5.2 Szolgáltatási szerződés időtartama szerinti árkedvezmények

A szerződés időtartama (év)	Kedvezmény mértéke (%)
Kevesebb mint 3 év (de legalább 1 év)	0 %
Kevesebb mint 5 év (de legalább 3 év)	5 %
5 év és e fölött	8 %

Üzleti Általános Szerződési Feltételek 4/6. sz. melléklet

7.5.3 Egyszeri díjból adható kedvezmény

A szerződés időtartama	Kedvezmény mértéke az egyszeri díjból az előfizető számlájának kedvezmény nélküli végösszege* alapján (%)
Kevesebb mint 3 év (de legalább 1 év)	50
3 év és e fölött	100

7.5.4 A Frame-Flex SLA riport kiegészítő szolgáltatás díjai

A szolgáltatásokat egységesen 25 % ÁFA terheli.

Havi alapidj (egy ügyfél hálózatra)	150 000 Ft
Havi fix díj	
Alapszintű riportok esetén/PVC	3 000 Ft
Emelt szintű riportok esetén/PVC	6 000 Ft
Különleges szintű riportok esetén/PVC	10 000 Ft

A Frame-Flex SLA riport kiegészítő szolgáltatás díjazásakor a Frame-Flex szolgáltatás szerinti kedvezmények adhatók.